Memoria de actividad 2017

Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Memoria de actividad 2017

Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad de Canarias

Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Índice

1.- Empresa **9**

1.1.- Datos Básicos 10
1.2.- Objeto Social 10
1.3.- Órgano de Administración 12
1.4.- Equipo Directivo 13
1.5.- Organigrama 14

2.- Dirección Gerencia **15**

2.1.- Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación 16
2.2.- Unidad de Gestión Administrativa y de Relaciones Laborales 18
2.3.- Unidad de Recursos Humanos 19
2.4.- Unidad de Comunicación y Atención Personalizada 21

3.- División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios **23**

3.1.- Unidad de Gestión Económica 24
3.2.- Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios 24
3.3.- Gestión de Servicios y Asistencia Técnica al Órgano Recaudatorio del Servicio Canario de la Salud 26

4.- División del Servicio de Urgencias Canario **31**

4.1.- Introducción 32
4.2.- Atención Sanitaria Urgente 32
4.3.- Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) 37
4.4.- Otras Actividades 40

5.- División del CECOES 1-1-2 **43**

5.1.- Introducción 44
5.2.- Comparativa 2016-2017 46
5.3.- Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia 49
5.4.- Objetivos Cumplidos 52

Nuevos proyectos con un mismo compromiso

En el año 2017 recibimos con satisfacción el encargo de dirigir un nuevo proyecto europeo que permitirá rediseñar la respuesta sanitaria ante catástrofes a través de las de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). El proyecto, denominado Deslocalización de la Asistencia Médica en Urgencias en Situaciones de Catástrofe (interreg-DEMA), cuenta con la participación de Azores y Madeira, como socios y con Cabo Verde y Senegal, como observadores.

Además de poder participar en un nuevo proyecto, aportando nuestra experiencia y saber hacer en este ámbito, esta acción sirve de palanca para resituar a esta empresa pública en un lugar de relevancia al servicio de todos los canarios en los diferentes ámbitos en los que opera, desde la asistencia a la formación, recuperando de esta manera el papel protagonista de los años anteriores a un periodo de ajuste que nos han tocado gestionar a todos.

Quiero agradecer la confianza depositada en esta empresa pública y en el Servicio de Urgencias Canario. La experiencia de 17 años en la gestión de proyectos europeos de colaboración nos ha convertido en un referente para seguir avanzando en la mejora de la asistencia sanitaria y, con ello, en la calidad de vida de las personas.

Con un presupuesto total de 895.206 euros, cofinanciado en un 85% con fondos FEDER, este proyecto tiene como objetivo rediseñar el modelo de atención de urgencias sanitarias bajo situaciones de catástrofe originadas por el cambio climático, para lograr una óptima asistencia con independencia de la ubicación del paciente, gracias a la integración de las TIC´s. El proyecto busca analizar las tendencias más innovadoras en todos los campos tecnológicos implicados en el tratamiento de una urgencia sanitaria externa: la atención in situ del paciente, el tratamiento durante su traslado al centro de referencia y la atención por el centro hospitalario. Esto implica tanto el análisis de las tecnologías de la comunicación, la digitalización de datos y la transmisión en tiempo real, como la aplicación de técnicas de Big Data para optimizar la atención en el centro sanitario.

También el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 fue reconocido con el premio ACITICS 2017, que concede cada año la Asociación Canaria de Ingenieros y Graduados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicaciones de Canarias, destacando "su servicio a la sociedad a través de las telecomunicaciones".

Pero 2017 también ha sido un año de mejora en los medios materiales con que cuenta el Servicio de Urgencias Canario, que se completará en el año 2018. Así, el SUC ha renovado los dos nuevos helicópteros medicalizados del Servicio de Urgencias Canario (SUC) del Gobierno de Canarias que opera en el Archipiélago, tras la adjudicación del nuevo concurso. La renovación de las aeronaves ha permitido incorporar los últimos avances en el servicio de transporte y asistencia sanitaria aéreo en Canarias, tanto desde el punto de vista técnico como en equipamiento médico, con un modelo que se ajusta mejor al tipo de misiones que se realizan en Canarias, una de las regiones con mayor número de horas de vuelo en operaciones

sanitarias de Europa. Además, en breve, será publicado el nuevo pliego de condiciones para la contratación del servicio de transporte aéreo mediante avión medicalizado.

En cuanto a los recursos terrestres, se ha incorporado a la flota de ambulancias, una segunda ambulancia medicalizada del Servicio de Urgencias Canario (SUC) en Lanzarote. La nueva unidad de soporte vital avanzado estará ubicada en el Centro de Salud de Playa Blanca, las 24 horas los 365 días. También, y por primera vez, El Hierro y La Gomera cuentan con recursos de soporte vital avanzado, dentro del Plan de Urgencias Sanitarias de Canarias (PLUSCAN) para la asistencia extrahospitalaria, como mejora el dimensionamiento de la plantilla de médicos y enfermeros de la Gerencia de Servicios Sanitarios de El Hierro, lo que ha permitido contar con nuevos profesionales y reconvertir dos ambulancias de soporte vital básico en recurso medicalizado las 24 horas, para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en ambas islas.

También en 2017 se sumó una nueva ambulancia en La Palma, lo que ha permitido desplazar la ambulancia sanitarizada de Breña Baja a Santa Cruz de La Palma y mejorar así la cobertura especializada en la capital.

Todo esto nos ayuda a mejorar y a ofrecer un servicio de mayor calidad al ciudadano que en el año 2017 permitió al SUC asistir a 298.533 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, un 3,6% más que el año anterior y 884.895 servicios de Transporte Sanitario No Urgente, lo que supuso trasladar a 461.213 pacientes

El balance del otro servicio que gestiona la empresa pública GSC, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, es otro ejemplo del trabajo desempeñado. El 1-1-2 Canarias coordinó la asistencia a un total de 511.764 personas en el año 2017, lo que supone un aumento del 4,8% con respecto al ejercicio anterior y el mayor de los últimos años. Además, del total de personas atendidas por el Centro Coordinador, 192.842 -cerca de un 40%- precisaron una asistencia vital, ya que su situación era de emergencia.

Objetivos cumplidos en cuanto a preparación, con la participación en simulacros y preventivos y un fuerte compromiso con la cultura de la autoprotección, con participación en medios de comunicación y campañas en redes sociales, visitas a centros educativos y puertas abiertas en las salas operativas.

Una ciudadanía cada vez más preparada y unos servicios cada año más adaptados a las nuevas demandas, también para los que nos visitan, con un incremento del 21% de las llamadas atendidas en otros idiomas y el refuerzo de los acuerdos con patronales hoteleras, turoperadores y consulados.

Un año más, muchas gracias a todos los empleados de esta empresa pública y a sus colaboradores. Con su esfuerzo hacen posible que sigamos avanzando en la consecución de nuestro principal objetivo: prestar un servicio de calidad y eficiente a todas las personas que viven en Canarias y a los miles de turistas que cada día nos eligen como un destino seguro.

Luis Rodríguez Neyra
Director Gerente

1

Empresa

1.1 - Datos Básicos

- Sociedad anónima unipersonal.
- Constituida el 30 de septiembre de 1994.
- El 16 de diciembre de 1996 modifica su objeto social.
- El 18 de julio de 2000 cambia su denominación social.
- Accionariado 100% público del Gobierno de Canarias.
- Adscrita a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.
- Capital Social de 474.360,81 euros.

1.2 - Objeto Social

El objeto social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de los Estatutos Sociales, es el siguiente:

- Gestionar, administrar y asesorar centros, servicios y establecimientos de carácter sanitario.
- Gestionar la facturación y cobro de los ingresos de órganos administrativos, actuando como entidad colaboradora de recaudación.
- Gestionar la adquisición y contratación de recursos materiales y equipos humanos para la prestación de servicios sanitarios.
- Prestar y colaborar en la asistencia sanitaria de cualquier nivel asistencial.
- Coordinación de todos los niveles asistenciales de la atención urgente.

- Coordinación del transporte sanitario de urgencias de cualquier tipo.
- Formación en materia de atención y gestión a la urgencia y emergencia sanitaria, así como en educación para la salud.
- Concertar con instituciones públicas y privadas las actuaciones tendentes a la realización de los objetivos de la sociedad.
- Crear o participar en otras sociedades e instituciones con actividades relacionadas con las expresadas en los apartados anteriores.
- Prestar servicios operativos y de formación en materia de seguridad pública para lo cual podrá gestionar centros y establecimientos de naturaleza pública o privada, así como contratar equipos humanos y recursos materiales.

Reunión del Consejo de Dirección de GSC.

1.3 - Órgano de Administración

Los miembros del Consejo de Administración vigentes a la fecha del 31 de diciembre de 2017 son los siguientes:

- **Presidente**
  Excmo. Sr. D. **José Manuel Baltar Trabazo.**
  Consejero de Sanidad.

- **Vicepresidenta**
  Excma. Sra. D.ª **Nieves Lady Barreto Hernández**.
  Consejera de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

- **Secretario No Administrador**
  Sr. D. **Luis Rodríguez Neyra**.
  Director Gerente de GSC.

- **Vocales**
  Ilma. Sra. D.ª **María del Carmen Nery Cordobés Sánchez**
  Secretaria General Técnica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

  Ilma. Sra. D.ª **Blanca Delia Pérez Delgado**.
  Viceconsejera de Medio Ambiente, Seguridad y Emergencias de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

  Ilmo. Sr. D. **Conrado Jesús Domínguez Trujillo**.
  Director del Servicio Canario de la Salud. Consejería de Sanidad.

  Ilma. Sra. D.ª **Nazaret Díaz Santos**.
  Directora General de Seguridad y Emergencias de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

  Ilmo. Sr. D. **Felipe Peñate Santana**.
  Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad.

  Ilmo. Sr. D. **Luis Márquez Llabrés**.
  Director General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud.

  Ilmo. Sr. D. **Abraham Luis Cárdenes González**.
  Secretario General del Servicio Canario de la Salud.

  Ilmo. Sr. D. **Carlos Gustavo Díaz Perera**.
  Director General de Planificación y Presupuesto de la Consejería de Hacienda.

1.4 - Equipo Directivo

El personal directivo de GSC, vigente a fecha de 31 de diciembre de 2017, es el siguiente:

- **Director Gerente**
  D. Luis Rodríguez Neyra.

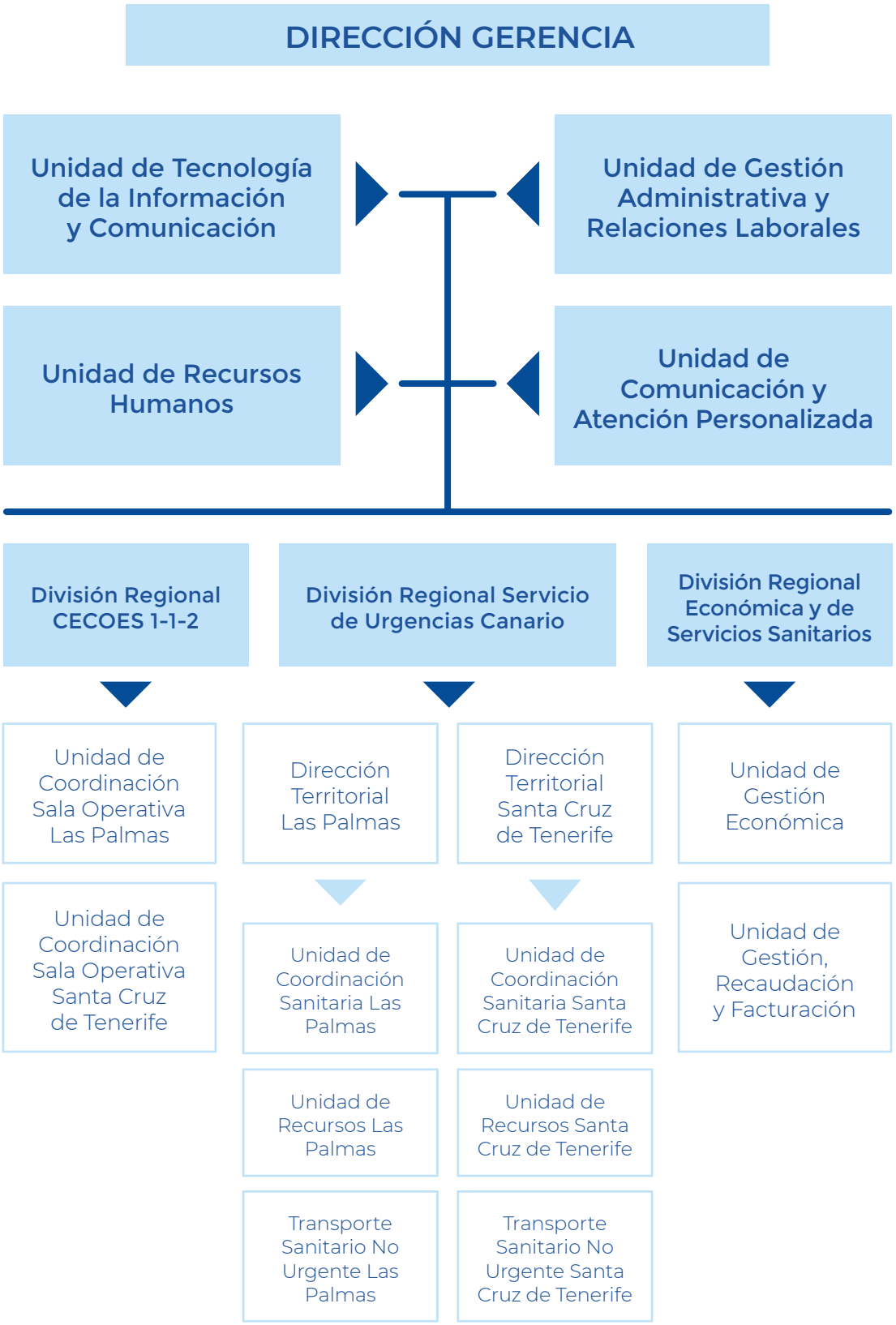
- **Director de la División Económica y de Servicios Sanitarios**
  D. Francisco Rodríguez Millán.

- **Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2).**
  D. José Domingo Linares Albertos.

- **Director Territorial del Servicio de Urgencias Canario Las Palmas.**
  D. Luis Cabrera Peña.

- **Directora Territorial del Servicio de Urgencias Canario Santa Cruz de Tenerife.**
  D.ª Marcela Posca Maina.

1.5 - Organigrama



2

Dirección Gerencia

2.1 - Unidad de Tecnología de la Información y la Comunicación

La actividad de esta Unidad se ha centrado fundamentalmente en las prioridades marcadas por el CECOES 1-1-2, el Servicio de Urgencias Canario (SUC) y las divisiones horizontales de la empresa, además de las tareas de mantenimiento y resolución de incidencias.

En el ámbito de la seguridad y comunicaciones se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Puesta en marcha de la Oficina de Transformación Digital, vinculada a la renovación de licencias de la plataforma de correo electrónico y servicios de colaboración y Office 365.

- Adquisición de un sistema de Gestión de Expedientes con la incorporación de la firma electrónica a todos los procesos.

- Incorporación de un nuevo acceso a internet que ha permitido garantizar la independencia de las comunicaciones de las distintas sedes de la empresa.

CECOES 1-1-2

- Organización y celebración de las "V Jornadas sobre Tecnología y Nuevas Emergencias", cuya temática se centró en el futuro tecnológico en la gestión de emergencias.

- Implantación de la infraestructura de la nueva Matriz de Radiocomunicaciones, basada en VoIP, actualizando los equipos de Sala para adecuarlos a sus requisitos, así como habilitando las infraestructuras necesarias en los distintos Centros de Proceso de Datos.

- Despliegue de un sistema de monitorización sobre la electrónica de red de ambas Salas, modelando gráficamente la infraestructura y garantizando así la visualización de alarmas sobre estos elementos en tiempo real.

- Renovación tecnológica de las salas de Incidentes No Rutinarios (INR) e incorporación de un proyector con funciones de pizarra digital y una pantalla de 85'' con capacidad de sincronismo entre ellas.

- Implantación, en la Sala Operativa de Santa Cruz de Tenerife, de un nuevo modelo de copias de seguridad en disco duro para agilizar el proceso de copia y facilitar la recuperación de archivos en caso necesario. Tras validarse su operatividad, se prevé a lo largo de 2018 implantar este sistema en la sala operativa de Las Palmas.

- Centralización del almacén de datos de Telefonía y Sistema de registro de incidentes en un único repositorio con actualizaciones diarias, al objetivo de iniciar una explotación inteligente de la información, con la correlación de los datos de telefonía e incidentes.

- Adquisición de dos nuevas UPS para la Sala de Las Palmas que, además de ser escalable, incluye un equipo STS que permite intercambiar de forma dinámica entre ambos equipos.

- Adquisición de todos los PCs destinados al área administrativa de ambas Salas y ampliación del almacenamiento disponible en los sistemas críticos de ambas salas, garantizando el crecimiento de las mismas los próximos tres años.

- Adquisición de nuevos servidores destinados a actualizar la plataforma de telefonía de ambas salas.

SUC

- Desarrollo de distintas acciones, tanto en el ámbito tecnológico como administrativo para la realización de un análisis, con técnicas Big Data, sobre el flujo de pacientes en las urgencias hospitalarias, en el marco del proyecto europeo DEMA.

2.2 - Unidad de Gestión Administrativa y de Relaciones Laborales

Dentro de las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa que tiene atribuidas esta Unidad, así como las relaciones laborales, entre esta y su representación social, se llevaron a cabo, de modo genérico, y entre otras, las siguientes actividades:

- Asesoramiento jurídico.
- Control de los expedientes judiciales.
- Gestión y control de los procedimientos de contratación.
- Gestión y control de coberturas -tanto de los recursos humanos y materiales de GSC, como la actividad que realiza- a través de la suscripción y renovación de las pólizas necesarias.
- Asesoramiento y gestión de las relaciones laborales existentes entre la empresa y la representación social de la misma, sirviendo de nexo con la representación judicial en materia laboral de GSC y la empresa.

La Unidad de Gestión Administrativa lleva a cabo el asesoramiento jurídico de todas las divisiones de la empresa pública.

2.3 - Unidad de Recursos Humanos

Entre las principales funciones que desempeña esta Unidad se encuentran:

Organización y planificación del personal

Planifica las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa y las Divisiones que la componen, diseñando los puestos de trabajo oportunos, definiendo funciones y responsabilidades siempre en coordinación con cada División, analiza los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.

Selección

Planifica, organiza, diseña y ejecuta los sistemas de reclutamiento una vez estén definidas las necesidades de personal en cada momento.

Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello éste ha de pasar por una serie de pruebas de selección, establecidas en cada momento en coordinación con las diferentes Divisiones de la empresa y en cada caso siguiendo lo marcado en el Convenio Colectivo de la empresa para los procedimientos de contratación.

Formación

La formación de los trabajadores permite al personal de la empresa adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los avances tecnológicos. Además de la adaptabilidad a los cambios, la empresa debe facilitar formación para la tarea específica que se ha de realizar dentro de la misma en función de sus objetivos y planes. Para ello, se establecen las necesidades de cada División y se encuadran en un Plan Anual de Formación.

Evaluación del desempeño y control del personal

Desde Recursos Humanos se controlan aspectos como el absentismo, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide edad, además de corregir los desajustes entre las competencias del trabajador y las exigidas por el puesto.

Administración del personal

Gestiona todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD						
Edades	menos de 18	18 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	más de 55
Distribución por edades	0%	0%	3%	39%	45%	13%

DISTRIBUCIÓN POR SEXO			
	Hombres	Mujeres	Total
Distribución por sexos	55,76%	44,24%	100%

2.4 - Unidad de Comunicación y Atención Personalizada

A través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada que la empresa pública tiene integrada en la Dirección Gerencia se gestiona la comunicación externa e interna de la empresa, así como la atención a los usuarios.

Los técnicos de Comunicación e Imagen se encargan de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas de prensa y la organización de ruedas informativas. Asimismo, gestionan la difusión de contenidos a través de las páginas web de GSC, SUC, 1-1-2, portal de noticias del Gobierno de Canarias y las redes sociales (perfil del 1-1-2 en Twitter y canales de 1-1-2 y SUC en YouTube, durante las 24 horas). Entre su cometido está también la coordinación y recepción de visitas a las salas operativas y las charlas formativas en centros educativos. También la organización y coordinación de las actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de sus principales líneas de servicio, CECOES 1-1-2 y SUC, como líneas prioritarias de la comunicación externa de GSC.

Dentro de la comunicación interna, se encuadra la elaboración del boletín mensual de la empresa y de la memoria anual; la organización de las campañas promocionales, así como la supervisión de la aplicación de la identidad corporativa, tanto de GSC como de sus divisiones.

Por su parte, los técnicos de Atención Personalizada son responsables de la atención del usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, certificados de asistencia, sugerencias y felicitaciones.

Los expedientes resueltos en el año 2017 en Canarias ascendieron a 1.938, un 17% más que el año anterior. En lo que respecta a las reclamaciones, aunque se registra un incremento global del 9,7%, hay que diferenciar que en el sector sanitario desciende, en un 15,5%, el número de reclamaciones del Transporte Sanitario Urgente, mientras que en el Transporte Sanitario No Urgente aumentan un 17,25%. Las reclamaciones del 1-1-2 se mantienen poco significativas con dos expedientes, uno más que el año 2016.

El usuario puede tramitar sus reclamaciones o solicitudes de asistencia en la Unidad de Atención Personalizada.

Por su parte, los Certificados de Asistencia, con 846 registros, aumentaron casi un 2% frente al año anterior. En este apartado hay que destacar que el 94% de los certificados que se realizan anualmente corresponden al SUC, la gran mayoría para poder justificar la urgencia del traslado ante su compañía de seguros y no abonar la factura.

Respecto a Otras Informaciones, el número de expedientes se ha duplicado hasta alcanzar los 425 en el año 2017. Este incremento responde, por una parte, a que se ha pasado a computar las gestiones realizadas por pérdidas de objetos en los recursos y, por otra, al elevado número de peticiones de policías judiciales y juzgados en temas sanitarios.

3

División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

3.1 - Unidad de Gestión Económica

Entre los objetivos asignados a esta Unidad destacan:

- Área fiscal: gestión actualizada de cuantos aspectos, documentos e información estén relacionados con las obligaciones de carácter tributario, que afecten a esta sociedad.

- Área contable: adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para la correcta llevanza de los registros contables. Supervisión de los procesos de auditoría y control financiero ejercidos tanto por empresas privadas como por la Administración, así como elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.

- Área financiera-económica: estudio de condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como el seguimiento de los productos ya concertados, con el fin de realizar una correcta y eficiente gestión económica financiera. Del mismo modo se encarga de la gestión óptima de la tesorería.

- Área presupuestaria: Elabora el informe sobre ejecución presupuestaria, asignando centros de costes y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

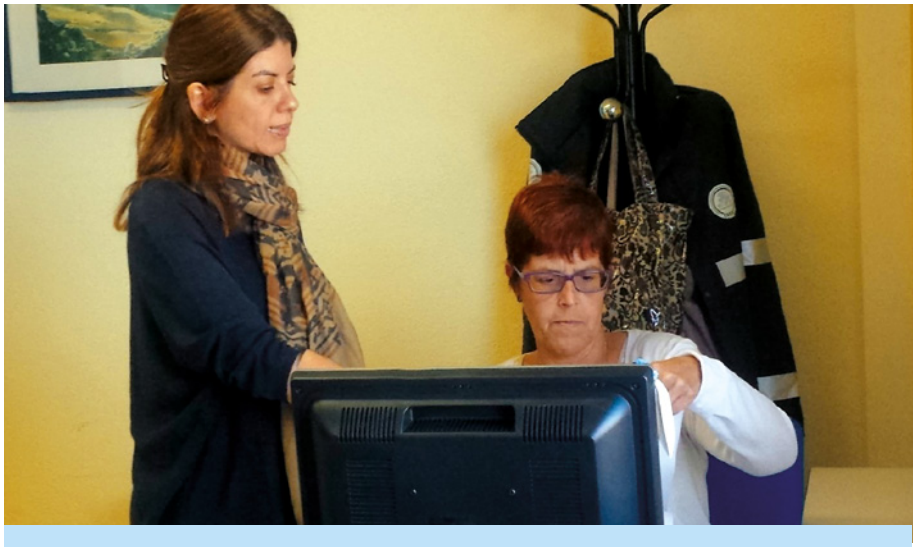
3.2 - Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Plan de Salud de Canarias

Dentro de las actividades de planificación y coordinación y de articulación funcional de las actividades de promoción y protección de la salud y de prevención de la enfermedad de la población protegida por el Servicio Canario de Salud en el ejercicio 2017 se encuentran las siguientes:

- Apoyo técnico cualificado en materias relacionadas con la farmacovigilancia, al objeto de establecer un plan de acción en la materia, mediante la creación de un grupo de profesionales, altamente cualificados, que garanticen el cumplimiento de las condiciones preventivas de los fármacos, así como el análisis posterior de los efectos secundarios de los mismos.

- Asesoramiento y apoyo técnico al proyecto del Plan de Salud de Canarias: Realización/ejecución/prestación de los servicios de apoyo técnico cualificado en materia de comunicación en el ámbito del Plan de Salud de Canarias.



Esta Unidad se encarga del área fiscal, contable, presupuestaria y económica-financiera.

Recaudación y Facturación

Las acciones llevadas a cabo en este área son las siguientes:

- Notificación Administrativa de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la Ley 30/1992 y Ley 39/2015.

- Notificación de facturas asistenciales de las diferentes Unidades de Facturación de los Hospitales y Gerencias de Atención Primaria de la Comunidad Autónoma Canaria, en vía ordinaria, conforme a la Ley 30/1992, Ley 39/2015 (procedimientos administrativos) y 58/2003 General Tributaria.

- Gestionar el cobro en vía ordinaria, excepto la recaudación, la cual corresponde directamente a la Tesorería del Servicio Canario de la Salud, de las facturas emitidas, tanto del transporte sanitario, así como, las liquidaciones asistenciales emitidas por las diferentes unidades de facturación asistenciales de Hospitales y Gerencias de Atención Primaria.

- Emisión de factura de transporte sanitario conforme a la encomienda de Gestión vigente con la Consejería de Sanidad.

- Emisión y control de cobros de las facturas emitidas derivadas de la prestación de servicios realizadas por la empresa.

Para el desarrollo de las actividades descritas, esta Unidad gestiona diferentes aplicativos informáticos. Por una parte, aplicativos propios de GSC, dirigidos a la captación de datos asistenciales por prestación de servicios de Transporte Sanitario, conocido como PGE-112, así como aplicativos externos, los cuales, sirven como complemento a la información obtenida, tales como TIS (Tarjeta Sanitaria) y SefLogic (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del transporte sanitario.

3.3 - Gestión de Servicios y Asistencia Técnica al Órgano Recaudatorio del Servicio Canario de la Salud

Notificaciones

La encomienda actual, en materia de prestación de servicios de colaboración con el órgano recaudatorio del Servicio Canario de la Salud, otorga a esta empresa, la actuación en materia de notificación de todas las liquidaciones realizadas en vía voluntarias por los diferentes centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad. A este respecto, durante el ejercicio 2017, las notificaciones realizadas por tal motivo, incluidas las liquidaciones por transporte sanitario fueron:

	ÁMBITO NACIONAL	
TIPO DE NOTIFICACIÓN	Nacional	Internacional
Correo certificado	9.583.414,67	3.047.569,77
Propio centro	704.994,41	149.715,16
Personal	17.196.562,60	—
Notificaciones infructuosas	2.442.495,10	2.191.183,96
TOTALES	**29.927.466,78**	**5.388.468,89**

Tal como se desprende de los datos presentados en el cuadro anterior, en notificaciones nacionales, se observa como el mayor volumen de notificación viene dado por las notificaciones personales, es decir, aquellas que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con un montante de 17.196.562,60 euros en 2017. Las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos, vienen dadas por un importe de 7.239.377,65 euros durante el ejercicio 2017, mientras que el importe de las notificaciones en propio centro ascendió a 704.994,41 euros.

En cuando a las facturas cobradas y no notificadas en 2017 la cifra se sitúa en 344.037,02 euros.

	FACTURAS EMITIDAS EJERCICIO 2017				
	N° FACTURAS NACIONALES	N° FACTURAS INTERNACIONAL	FACTURAS TRAFICO CONVENIO	FACTURAS ANULADA	FACTURAS A NOTIFICAR EXCEPTO TRÁFICO CONVENIO 2017
Facturas e Importes Ejercicio 2017	39.593	12.074	17.202	2.810	51.667
	30.194.430	6.104.344	10.176.044	4.471.307	36.330.758
Notificadas Facturas Ejercicio 2017	33.984	6.237			
	85,83%	3.235.651,01 €	Tráfico Convenio NO CAS notificadas		43
	26.729.087,99 €	51,66%	Total a Notificar con Tráfico NO CAS		51.710
Impedimentos Facturas 2017	3.669	4.132			
	2.354.384,20 €	1.951.266,78 €			
	9,27%	34,22%			
Pendiente Notificar Facturas 2017	1.940	1.705			
	1.110.958,02 €	917.426,69 €			
	4,90%	14,12%			

A través de la facturación del transporte sanitario, se intenta realizar la captación y liquidación para su posterior emisión del documento liquidativo o factura de aquellas asistencias susceptibles de ser facturadas conforme a lo establecido en el Art. 16 y 83 de la Ley 14/1986 de 25 de Abril General de Sanidad, así como lo establecido en el Decreto de Precios Públicos en 81/2009 en el cual se establece los precios públicos de las asistencias sanitarias prestadas por el Servicio Canario de la Salud y de esta forma, ajustarnos a lo establecido en la encomienda en vigor. De lo facturado en el ejercicio 2017, se desprenden los siguientes datos:

Facturación Transporte Sanitario	ACUMULADO ANUAL 2017	ACUMULADO 2016	%	N° FACTURAS EMITIDAS 2017	N° FACTURAS EMITIDAS 2016	%
Accidentes Deportivos	23.949,93	33.202,60	-38,63%	148	173	-16,89%
Accidente Escolar	5.260,19	4.647,71	11,64%	40	37	7,50%
Accidente Laboral	177.729,24	189.053,85	-6,37%	904	793	12,28%
Privados Aseguradoras	227.333,99	191.053,35	15,96%	690	626	9,28%
Privados Pacientes	418.623,44	305.048,88	27,13%	1.492	1.439	3,55%
Privados Otros	65.446,80	52.673,18	19,52%	224	188	16,07%
Instituciones Penitenciarias	307,08	801,77	-161,09%	1	3	-200,00%
Accidentes Tráficos Convenio	2.501.358,17	2.570.675,00	-2,77%	7.076	7.664	-8,31%
Accidentes Tráfico No Convenio	12.488,90	5.584,58	55,28%	49	41	16,33%
Agresión	1.833,40	—	100,00%	17	0	100,00%
Total facturación Exigible	3.434.331,14	3.352.740,92	2,38%	10641	10964	-3,04%

% Exigible sobre total facturado	64,77%	63,94%		60,41%	62,32%	-3,16%
Asegurados Comunitarios	1.362.670,71	1.480.971,69	-8,68%	4.144	4.691	-13,20%
Convenios Bilaterales	—	121,08	-100,00%	0	1	-100,00%
Desplazados Comunidades	261.763,77	190.827,26	27,10%	1.281	941	26,54%
Accidentes Escolar INSS	1.533,76	611,45	60,13%	12	5	58,33%
Accidente Laboral INSS	245,8	610,24	-148,27%	2	5	-150,00%
Inmigrantes Indocumentados	—	480,72	-100,00%	0	4	-100,00%
Consejería de Presidencia	119,88	2.283,05	-1804,45%	1	18	-1700,00%
Mutualistas del SCS	241.323,23	208.777,06	13,49%	1.528	963	36,98%
Otros	615,11	6.471,37	-952,07%	5	1	80,00%
Total facturación No Exigible	1.868.272,26	1.891.153,92	-1,22%	6.973	6.629	4,93%
% No Exigible sobre total facturado	35,23%	36,06%		39,59%	37,68%	
SUMA TOTAL	**5.302.603,40**	**5.243.894,84**	**1,11%**	**17.614**	**17.593**	**0,12%**

Como se puede comprobar, existe un incremento del 1,11% con respecto al ejercicio 2016, siendo en términos absolutos la diferencia de 58.708,56€. De igual forma, en cuanto al número de facturas emitidas durante el ejercicio 2017, estas ascienden a 17.614 liquidaciones, frente a las 17.593 correspondientes al ejercicio 2016, lo que supone un incremento en términos relativos del 0,12%.

4

División del Servicio de Urgencias Canario

4.1 - Introducción

La actividad desarrollada por el Servicio de Urgencias Canario durante 2017 puede distribuirse, en función de los diferentes servicios que ofrece a los ciudadanos, en tres grandes bloques: Atención sanitaria de urgencias y emergencias; prestación del transporte sanitario no urgente y otras actividades.

4.2 - Atención Sanitaria Urgente

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) atendió durante el año 2017 a 298.533 personas que precisaron asistencia o traslado sanitario urgente, un 3,6% más que el año anterior.

La actividad se incrementó en un 3,9%, con un total de 317.004 demandas, lo que supuso atender una media diaria de 869. De ellas, más del 37% fueron consideradas emergencias sanitarias, es decir, situaciones con peligro inminente para su vida.

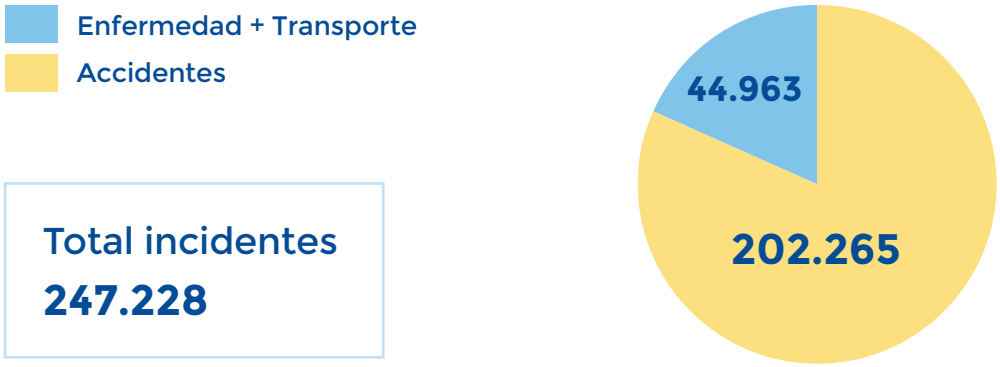
Del total de demandas, el 22% se resolvió mediante la consultoría médica, es decir, a través del asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores del SUC desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias. El 78% restante necesitó la movilización de algún tipo de recurso sanitario móvil.

Demanda Sanitaria	SIN MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	69.776	Infosalud	14.751	4,65%
		22,01%	Consultas	55.025	17,36%
317.004	CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	247.228	Emergencias Sanitarias	117.909	37,19%
			Urgencias Sanitarias	88.594	27,95%
869/Día		77,99%	Transporte Sanitario Urgente	22.939	7,24%
			Transporte Interhospitalario	10.765	3,40%
			Visita Domiciliaria	7.021	2,21%

En este periodo analizado, el total de los incidentes sanitarios atendidos CON movilización de recursos fue de 247.228, con la siguiente distribución, total y porcentual, según su tipología:

- 117.909 fueron emergencias sanitarias, lo que supone una media diaria de 323.
- 88.594 urgencias sanitarias atendidas, a un promedio de 243 urgencias diarias.
- El transporte sanitario urgente (el solicitado por facultativos de Atención Primaria) supuso una cantidad de 22.939, con un promedio diario de 63.
- La visita a domicilio por personal de Atención Primaria y del Servicio Especial de Urgencias, en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, se realizó en 7.021 ocasiones, con un promedio diario de 19.
- Se realizaron 10.765 transportes Interhospitalarios con un promedio de 29 al día.

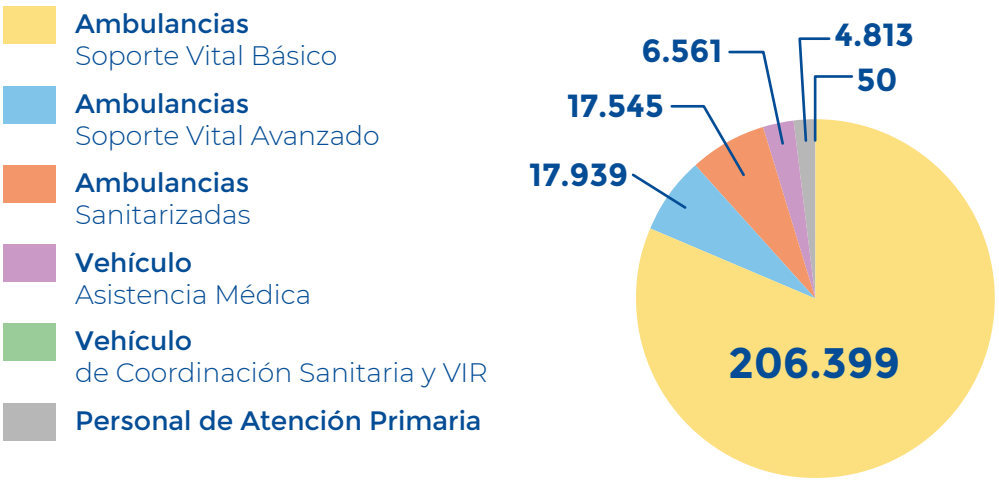
Incidentes sanitarios con movilización de recursos



Total incidentes
247.228

Para la resolución de estos 247.228 incidentes, el SUC realizó 255.000 activaciones de recursos móviles, una media diaria de casi 700. Las ambulancias de soporte vital básico acapararon el mayor número de servicios, con casi el 81% de los mismos, lo que significa que realizaron 565 servicios diarios en diferentes puntos de Canarias. Le siguen las ambulancias medicalizadas, que fueron activadas en 17.939 ocasiones, y las sanitarizadas, también de soporte vital avanzado, en 17.545.

Los recursos aéreos, helicópteros y avión medicalizado, fueron activados en 1.693 ocasiones para asistencia y traslado de pacientes que necesitaban una asistencia especializada en vuelo entre islas o, en el caso del avión, también a hospitales de otras ciudades españolas.



Total
253.307

Los helicópteros medicalizados fueron activados en 107 ocasiones para emergencias sanitarias y en 906 ocasiones para transportes interhospitalarios, que son los que se realizan entre centros hospitalarios, mientras que el avión medicalizado llevó a cabo 680 traslados cuando fue necesaria la evacuación de pacientes entre Islas o incluso entre el Archipiélago y la Península.

Los vehículos de coordinación sanitaria, intervención rápida (VIR) y el de asistencia médica de Atención Primaria, acumularon 11.424 activaciones de recursos.

Los destinos principales de las personas atendidas que necesitaron traslado a algún centro sanitario han sido hospitales públicos, con un 57,2%, y centros de Atención Primaria, con un 18%.

En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos y que precisaron movilización de recursos para su resolución, el 81,8% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente motivada por algún tipo de enfermedad o transporte sanitario y el 18,2% debida a algún tipo de accidente (9,2% accidentes de tráfico, 0,3% accidentes de trabajo y 8,7% otros tipos).

Debido al paulatino incremento de actividad que se viene registrando en los últimos años, la Consejería de Sanidad ha reforzado en el año 2017 la red de recursos móviles, de acuerdo con el Plan de Urgencias Sanitarias de Canarias (PLUSCAN), con el fin de ofrecer una mayor calidad asistencial a los ciudadanos. Por ello se han puesto en marcha cuatro nuevas ambulancias medicalizadas en las islas de Lanzarote, Fuerteventura, El Hierro y La Gomera y otra de soporte vital básico en La Palma, que permitió el traslado de la ambulancia sanitarizada a la capital de la Isla.

A ello se une la renovación de los dos helicópteros medicalizados del SUC, que ha supuesto un importante avance en la gestión de las emergencias extrahospitalarias aéreas. Estos aparatos cuentan con mayor autonomía de vuelo, una cabina asistencial más amplia e incorporan las últimas novedades en equipamiento médico aéreo.

El SUC ha puesto en marcha nuevas ambulancias en las Islas y ha renovado los helicópteros medicalizados .

Evolución

Tras analizar los datos anteriores del año 2017, se observa un nuevo incremento de actividad con respecto al año anterior, en este caso de un 3,9%, sin variar la relación previa entre los incidentes resueltos con y sin movilización de recursos. La distribución porcentual anual entre las distintas tipologías de las demandas sanitarias se mantiene con pocas variaciones desde al año 2013 porque, aunque los incrementos hayan sido variables, el distinto volumen de cada tipología apenas influye sobre los datos globales.

Con detalle, podemos afirmar que respecto al año 2016:

- La consulta médica se incrementó en 6,1%.
- Las emergencias sanitarias se incrementaron en un 4,6%.
- Las urgencias sanitarias se incrementaron un 3,3%.
- El transporte sanitario urgente se incrementó en un 0,1%.
- El transporte interhospitalario se incrementó en un 8,4%.
- La visita domiciliaria se incrementó en un 6,8%.

El número de activaciones de recursos durante el año 2017 sufrió un incremento de un 2,9%, como corresponde esperar ante el incremento de actividad respecto al año anterior. Si comparamos con 2013, por ejemplo, el incremento es del 10,9%.

Con respecto a los recursos aéreos se reproduce una situación similar, con un incremento del 2,8%. Este aumento se observa tanto en las intervenciones de los helicópteros medicalizados, cuya actividad se incrementa en un 1,5%, especialmente en el avión sanitario que realiza un 4,9% más de traslados que en 2016.

La isla de origen de los transportes interhospitalarios sufre las siguientes variaciones respecto a 2016: Lanzarote; pasa del 29,5% al 33,9% del total, Fuerteventura aumenta un 4,3% siendo la isla de origen del 26,5% de los traslados aéreos; La Palma aumenta en un 10,1% siendo la tercera isla que más traslados aéreos solicita; le sigue Gran Canaria que disminuye en un 26% con respecto al 2016; en quinto lugar está El Hierro con un porcentaje similar al del 2016 (9,5% de los traslados); La Gomera disminuye en un 16% siendo la isla de origen del 5,4% de los traslados interinsulares aéreos y Tenerife, la isla de origen con menos traslados, disminuye en un 41% respecto al 2016.

En cuanto al destino de los afectados atendidos, se aprecia un aumento del 3,1% de las altas en el lugar de la asistencia y una disminución del 4,7% de los traslados a Centros de Atención Primaria. La tipología de los incidentes atendidos por el SUC en 2017 no sufre cambios con respecto a 2016.

La actividad del sector sanitario se incrementó en un 3,9% con respecto al año anterior.

4.3 - Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)

El Transporte Sanitario No Urgente puede englobarse en las dos siguientes modalidades:

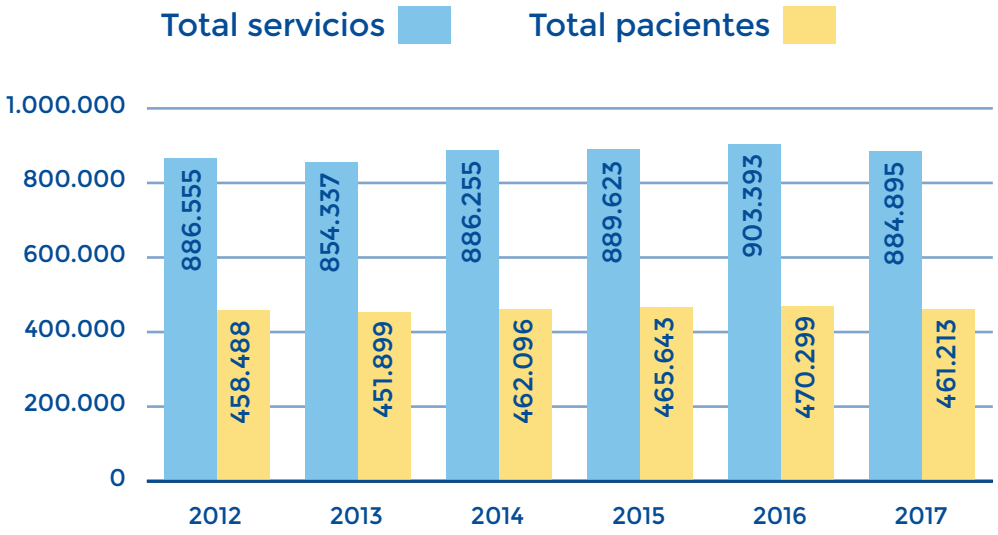
Transporte diferido: aquel servicio que se comunica para su realización a las empresas prestatarias sin antelación y que cuentan con un margen de espera de 30 a 180 minutos, ampliables para aquellas altas no prioritarias.

Transporte programado: el que se solicita con al menos 12 horas de antelación a las empresas prestatarias para su realización. Puede ser puntual (traslado para consultas) o prolongado (rehabilitación, hemodiálisis...).

Durante 2017 el SUC realizó un total de 884.895 servicios de TSNU en Canarias, lo que supuso trasladar a 461.213 pacientes, con un decremento del 2% respecto al año anterior (2016). Por provincias, el 54,5% de los servicios correspondieron a la provincia de Las Palmas, mientras que el 45,5% eran de la de Santa Cruz de Tenerife. Del total de servicios realizados, el 95,4% correspondió a servicios programados, comportamiento similar al 2016, es decir, traslados que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para su gestión con las empresas de ambulancias. Este tipo de servicios programados puede ser puntual, como es el traslado a consultas y sus regresos, o prolongado, que se repite de forma secuencial en el tiempo, como los casos de hemodiálisis, rehabilitación o radioterapia, por ejemplo. El 4,6% restante, pertenece a servicios diferidos, que son los que se comunica para su gestión a la Mesa de Transporte sin antelación como son las altas de planta y de urgencias. Por último, los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, que alcanzaron un 53% (bajó 1,3 punto respecto al año anterior) del total, seguido por los traslados de hemodiálisis, que supusieron un 32 %, porcentaje que sube 0.7 punto respecto al año anterior.

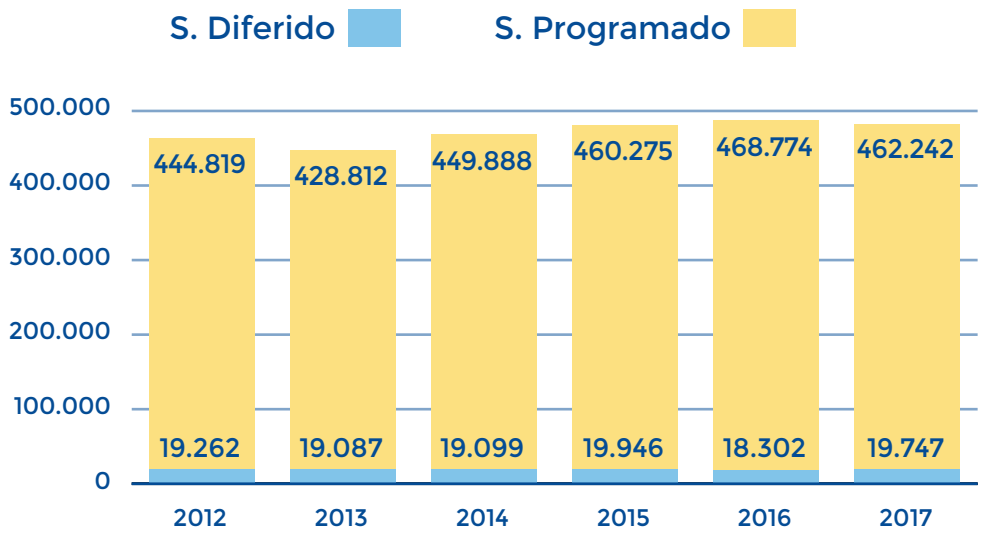
Distribución de la actividad del TSNU 2017 en Canarias

La actividad del TSNU en Canarias registrada en la Mesa de Transporte en los últimos 6 años es la siguiente:



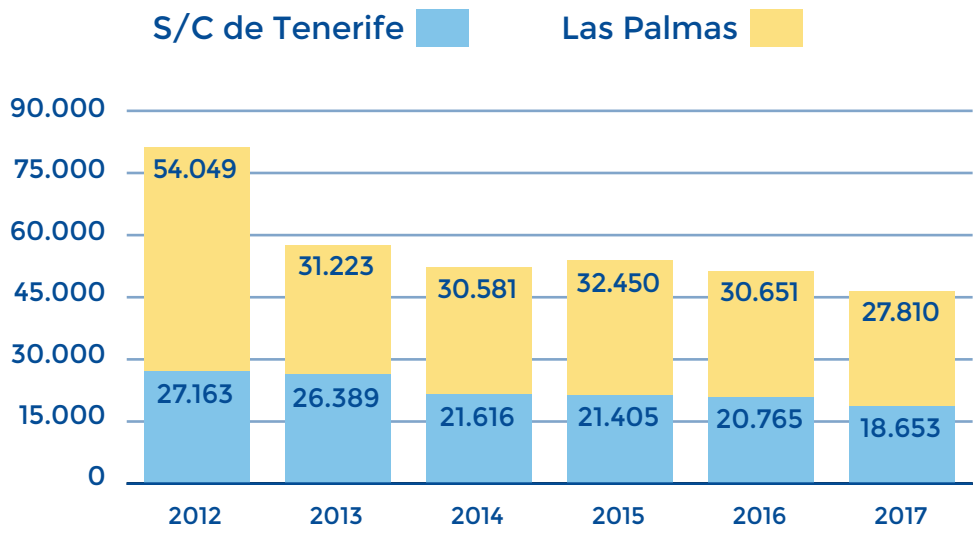
El comportamiento por tipo de servicio ha sido:

LAS PALMAS



La relación de acompañantes es la siguiente:

ACOMPAÑANTES



El comportamiento del Transporte Sanitario No Urgente por causas:

CANARIAS 2017				
CAUSAS	**S/C de Tenerife**	**Las Palmas**	**TOTAL**	**%**
Hemodiálisis	150.854	133.650	284.504	32,15%
Rehabilitación	181.348	284.354	465.702	52,63%
Consultas	21.102	29.935	51.037	5,77%
Radioterapia	3.412	3.422	6.834	0,77%
Quimioterapia	1.072	1.027	2.099	0,24%
Pruebas diagnósticas	6.890	6.703	13.593	1,54%
Altas en planta	8.317	6.316	14.633	1,65%
Altas en Urgencias	8.978	10.545	19.523	2,21%
Hospital de día	12.362	1.622	13.984	1,58%
Otros	8.571	4.415	12.986	1,47%
TOTAL	**402.906**	**481.989**	**884.895**	**100%**

4.4 - Otras actividades

Preventivos, simulacros y colaboraciones con eventos

El SUC realizó un total de 56 actividades en este apartado, de las que ocho, fueron preventivos sanitarios; trece, simulacros en colaboración con otros servicios y entidades y las 35 restantes, correspondieron a colaboraciones con diferentes actos celebrados en Canarias (fiesta patronales, romerías, etc.) con ánimo de lucro.

Actividades divulgativas

Durante 2017, se han mantenido las charlas sobre Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en Colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria, llegando este año, a cerca de 300 alumnos.

Además, se han organizado un total de 22 visitas de alumnos en formación, especialmente del currículo de Técnicos de Emergencias Sanitarias, además de Institutos de Enseñanza Secundaria o profesorado y representantes de otros organismos sanitarios, al área de Coordinación del SUC en las salas operativas.

Dentro de la campaña divulgativa en radio y televisión "El SUC responde" se han realizado 10 intervenciones en radio y 4 en televisión, a cargo de un médico coordinador, al que en algunos casos se ha sumado uno o más técnicos del SUC.

Fuera de esta campaña, se incluyen 35 acciones de impacto en medios de comunicación (radio, prensa y televisión) dirigidas a la población general y desarrolladas por médicos coordinadores y técnicos del SUC.

Actividades docentes y formativas

Mantenimiento del programa de formación continuada de técnicos en Transporte Sanitario, enfermeros y médicos residentes de la Red de Atención Urgente del SUC que permitió, en 2017, la realización de prácticas en los diferentes recursos del SUC, en base a convenios firmados con GSC. El número de alumnos formados se aproxima a 560 alumnos, aumentando así en un 40% con respecto al año 2016.

Participación en congresos/jornadas

- Curso Atención Integral al Paciente Politraumatizado HUC.
- Jornadas de Seguridad y Emergencias de Los Realejos.
- V Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias 1-1-2 Canarias.
- Jornada Universidad de Verano de Adeje.
- IV Congreso Canario de Urgencias, Emergencias y Catástrofes II Bienal Atlántica.
- 1º Jornadas de Coordinación entre intervinientes en accidentes de tráfico.

- Congreso de Seguridad y Prevención en el Litoral Canario.
- Seminario sobre Coordinación Institucional en la Asistencia a Víctimas de Accidentes de Aviación civil y Familiares.
- Código Infarto, proyecto liderado por el Servicio Canario de Salud.

Proyectos europeos

El SUC participa como cabeza de fila en el proyecto europeo denominado DEMA (Deslocalización de la Asistencia Médica de Urgencias en situaciones de Catástrofe) a desarrollar entre los años 2017 a 2020, dentro del Programa Interreg MAC 2014-2020.

Durante 2017 se han realizado las siguientes actividades relacionadas con el proyecto:

- Jornada de presentación del Proyecto Interreg-DEMA en la Consejería de Sanidad Las Palmas de G.C.
- Curso Formador de Formadores en Catástrofes e Incidentes con Múltiples Víctimas.
- Mesa Trabajo en la isla de Terceira- Azores con otros socios y colaboradores del proyecto
- Jornadas "Innovación Tecnología en Catástrofes al Servicio de las Urgencias Sanitarias".

La participación en simulacros permite al SUC mejorar la coordinación con otros servicios de emergencia.

5

División del CECOES 1-1-2

5.1 - Introducción

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, coordinó la asistencia a un total de 511.764 personas en el año 2017, lo que supone un aumento del 4,8% con respecto al ejercicio anterior y el mayor de los últimos años. Del total de afectados, más de la mitad, el 50,6% contactó con el 1-1-2 por un problema de seguridad y el 49,4% sanitario.

Además, del total de personas atendidas por el Centro Coordinador, 192.842 -cerca de un 40%- precisaron una asistencia vital, ya que su situación era de emergencia.

TABLA DISTRIBUCIÓN AFECTADOS SEGÚN TIPO DE INCIDENTE		
TIPO INCIDENTE	N° Afectados	%
Seguridad Ciudadana	167.424	32,7%
Ext. Incendios y Asistencia Técnica	44.983	8,8%
Accidentes	45.678	8.9%
Salvamento Marítimo	808	0,2%
Riesgo Sísmico	16	0,0
TOTAL ACTIVIDAD SEGURIDAD	258.909	50,6%
Sanidad	252.855	49,4%
TOTAL ACTIVIDAD SANIDAD	252.855	49,4%
TOTAL	**511.764**	**100%**

El número de incidentes atendidos también ha experimentado el mayor incremento de los últimos años ya que, tras mantenerse entre un 1,2% en 2016 o un 1,6% en 2015, en el último año ha crecido hasta un 5,6%.

Por tipología, el total de incidentes gestionados, 524.131, se repartió de la siguiente manera: 257.290 incidentes sanitarios y 174.530 los relacionados con la seguridad ciudadana. A continuación, los casos de

extinción de incendios, salvamento, rescate y asistencias técnicas con 46.485 y los accidentes de todo tipo como tráfico, escolares, laborales o deportivos con 44.963. En último lugar se situaron los incidentes relacionados con el salvamento marítimo, con 846, y aquellos en los que se sintió algún temblor sísmico, con 17.

Por otra parte, el 91,3% de las actuaciones coordinadas por el Centro Coordinador -478.305 incidentes- fue de carácter monosectorial, es decir, los casos que se gestionan en un sector concreto de la sala operativa sin intervención del resto; frente al 8,7% restante clasificada como respuesta multisectorial, en los que el 1-1-2 Canarias debe coordinar la movilización de recursos de los diferentes sectores -sanitario, de seguridad, de extinción, salvamento o rescate-,según la emergencia de que se trate.

Desde los diferentes sectores fue necesaria la activación de recursos, representando los sanitarios un 52,4% del total y un 47,6% el resto, con la siguiente distribución: El 39% fueron recursos de seguridad (Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional y Cuerpo General de la Policía Canaria); el 5,2% fueron recursos de Extinción de Incendios, Salvamento y Rescate (Bomberos, Medio Ambiente, Protección Civil, helicópteros y embarcaciones G.E.S., Cruz Roja, etc.); el 3,4% fueron de Policía Portuaria, DEMA, servicios de luz, agua, carreteras y grúas.

La actividad del Centro Coordinador incluye los incidentes sin movilización de recursos, ya que se resuelven desde el propio Centro con el asesoramiento de los profesionales que trabajan en los diferentes sectores que componen las salas operativas, es decir, coordinadores multisectoriales, médicos, gestores y agentes policiales, así como técnicos de atención a la mujer y técnicos de bomberos y, por otra parte, los incidentes con movilización de recursos.

El CECOES 1-1-2 coordinó la asistencia a un total de 511.764 personas durante el año 2017, un 4,8% más que en 2016.

5.2 - COMPARATIVA 2016-2017

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	710.137	719.536	1,32%
SIN MOVILIZACIÓN	320.576	307.163	-4,18%
Información	213.819	195.405	-8,61%
Consulta Telederigida	106.757	111.758	4,68%
CON MOVILIZACIÓN	389.561	412.373	5,86%
Emergencias	181.551	197.326	8,69%
Urgencias	208.010	215.047	3,38%
RESPUESTA A LAS LLAMADAS			
Antes de 10 segundos %	99,15	99,04	-0,11%
Después de 10 segundos %	0,85	0,96	12,94%
Tiempo Medio de Respuesta	0,00	0,06	
INCIDENTES	496.318	524.131	5,60%
MONOSECTORIALES	453.511	478.305	5,47%
Sanidad	247.721	257.290	3,86%
Seguridad Ciudadana	161.163	174.530	8,29%
Extinción Incendios, Salvamento Y Rescate	44.627	46.485	4,16%
MULTISECTORIALES	42.807	45.826	5,16%
Accidentes	42.073	44.963	6,87%
Salvamento Marítimo	722	846	17,17%
Riesgo Sísmico/Riesgo Volcánico	12	17	41,67%

En líneas generales, las demandas han aumentado un 1,32 % y el número de personas atendidas en un 4,8 %, como consecuencia de un aumento de los incidentes de:

1. Seguridad Ciudadana, que registró un incremento del 8,29% respecto a 2016.

2. Los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, que aumentaron un 6,87%, frente al 5,07% de incremento experimentado en 2016. Esta subida responde a lo siguiente:

   - Incremento en un 34,04% de los accidentes escolares, registrándose 252 incidentes de este tipo, frente a los 188 del año 2016.

   - Aumento en un 12,02% de incidentes de búsquedas de personas que tuvieron que ser o no finalmente rescatadas.

   - Crecimiento de accidentes laborales en un 9,91%, siguiendo la tendencia observada el año pasado, que aumentó un 6,27% respecto a 2015, manteniéndose al alza esta tipología por cuarto año consecutivo. Este incremento no es fácil explicarlo sin un estudio riguroso que lo respalde, ya que, aunque a priori podría interpretarse como un indicador de mayor actividad profesional, también podría haber detrás otro tipo de causas diferentes.

   - Aumento del 4,85% de los accidentes de tráfico, y de éstos, se han registrado un 7,6% más de accidentes sin heridos, y un 0,5% más de accidentes con heridos. Esta tipología sigue siendo la mitad de la totalidad de accidentes registrados.

3. El aumento del 8,88% de otro tipo de accidentes como caídas, precipitaciones, quemaduras, agentes químicos, aplastamientos, explosiones, etc., que pudieron requerir rescates de personas, siendo esta tipología el 45,15% de la totalidad de los accidentes.

Además, los incidentes con movilización de recursos han aumentado un 5,86% respecto al 2016, debido sobre todo al incremento de las emergencias en un 8,69%, siguiendo la tendencia observada el año anterior. El número total de demandas ha aumentado un 1,32% respecto a 2016, al contrario del descenso observado el año anterior en un 2,13%. Aun así, se sigue detectando una disminución de las peticiones de información en un 8,61%, siguiendo la tendencia descendente

detectada en 2016. Esta diferencia puede estar justificada en las distintas acciones puestas en marcha destinadas a la información y educación de la población en cuanto al buen uso del teléfono 1-1-2, y sobre medidas de autoprotección para el control del riesgo, que han servido para que los ciudadanos utilicen el 1-1-2 con mejor criterio, determinando qué situaciones merecen la consideración de emergencia.

En este sentido han tenido especial relevancia:

- La eficacia en el funcionamiento del protocolo implantado entre el 1-1-2 Canarias y el teléfono de información 012 del Gobierno de Canarias, que ha permitido que la mayor parte de las llamadas de información ante Incidentes No Rutinarios sean atendidas por este último servicio.

- La difusión de información inmediata a través del perfil de Twitter @112canarias.

- La difusión de la cultura de la autoprotección en institutos, formando a estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) en la correcta utilización del servicio y la autoprotección, que se ha llevado a cabo en años anteriores.

- Las diferentes campañas informativas a través de diversos medios de comunicación, ya comentadas anteriormente.

La educación de la población sobre cómo usar el 1-1-2 ha mejorado la detección de las emergencias.

Actividad en otros idiomas

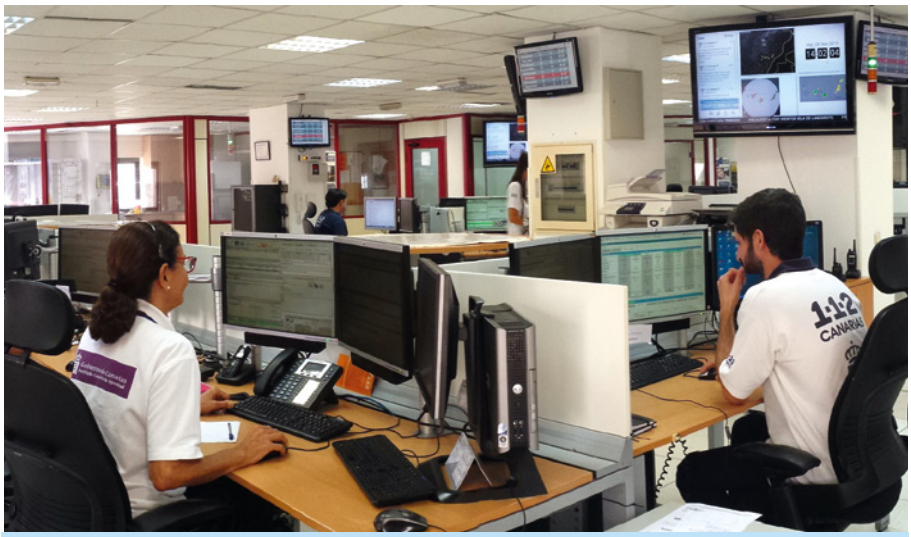
Con respecto al turismo, durante 2017 se atendieron 12.895 llamadas de extranjeros que solicitaron ayuda al 1-1-2 Canarias, frente a las 10.652 registradas en 2016, lo que supone un incremento del 21,06%.

Las llamadas en inglés continuaron concentrando en 2017 el mayor porcentaje de actividad, con un 68,67% sobre el total. Le siguieron las llamadas en alemán, con una representación porcentual del 17,22%, en italiano, con un 9,95%, y en francés, con un 3,86%. Además, existen un pequeño porcentaje que corresponde a otros idiomas diferentes a los citados, como el holandés o el ruso, que son atendidos a través del sistema multilingüe de teletraducción.

Desde su puesta en marcha, el 1-1-2 ha incrementado en 430,66% la actividad en este tipo de atención multilingüe, gracias en gran parte a la política de difusión del 1-1-2 entre los agentes del sector turístico.

5.3 - Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia

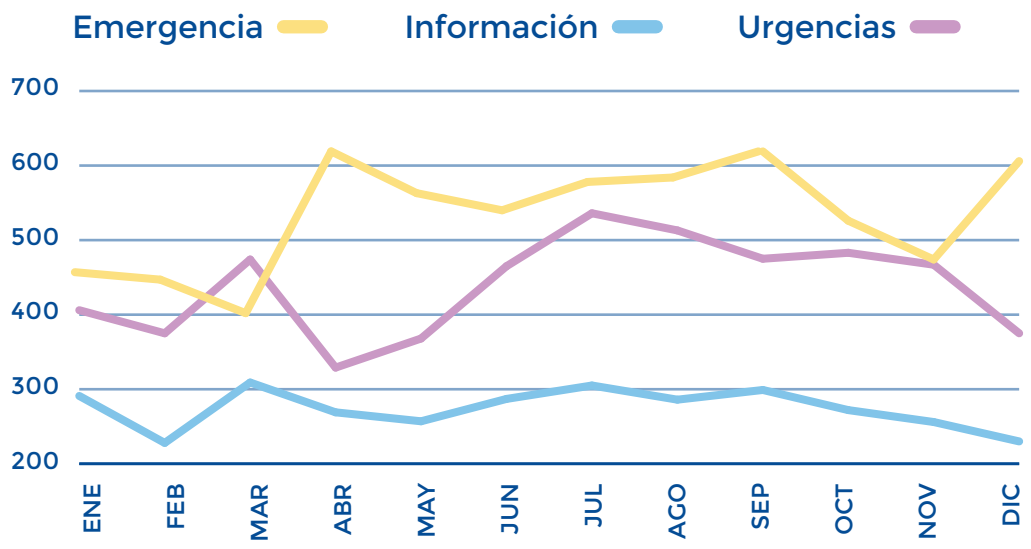
El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 ofrece atención telefónica a la mujer víctima de maltrato y en general, de cualquier tipo de agresión o situación de riesgo inmediato, en virtud del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad. Durante

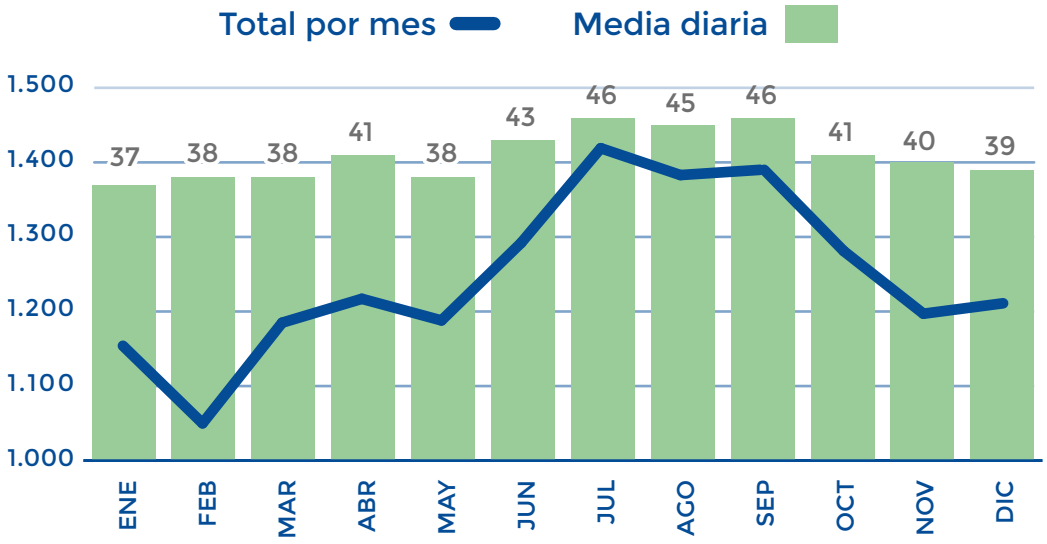


El CECOES 1-1-2 durante el 2017 gestionó una media de 41 llamadas al día relacionadas con casos de maltrato o agresión a la mujer.

2017, a través de este servicio se gestionaron 14.967 demandas de asistencia, con una media de 41 llamadas al día.

Respecto al tipo de asistencia, las relacionadas con emergencias, es decir, aquellas en la que existe una situación inminente de peligro para la afectada, representan el mayor volumen, con 6.415 llamadas, seguidas de las llamadas de urgencia, con 5.263 peticiones de ayuda. En cuanto a las llamadas de tipo informativo, durante 2017, éstas se elevaron a 3.289.

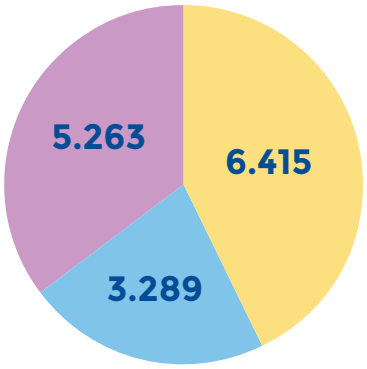




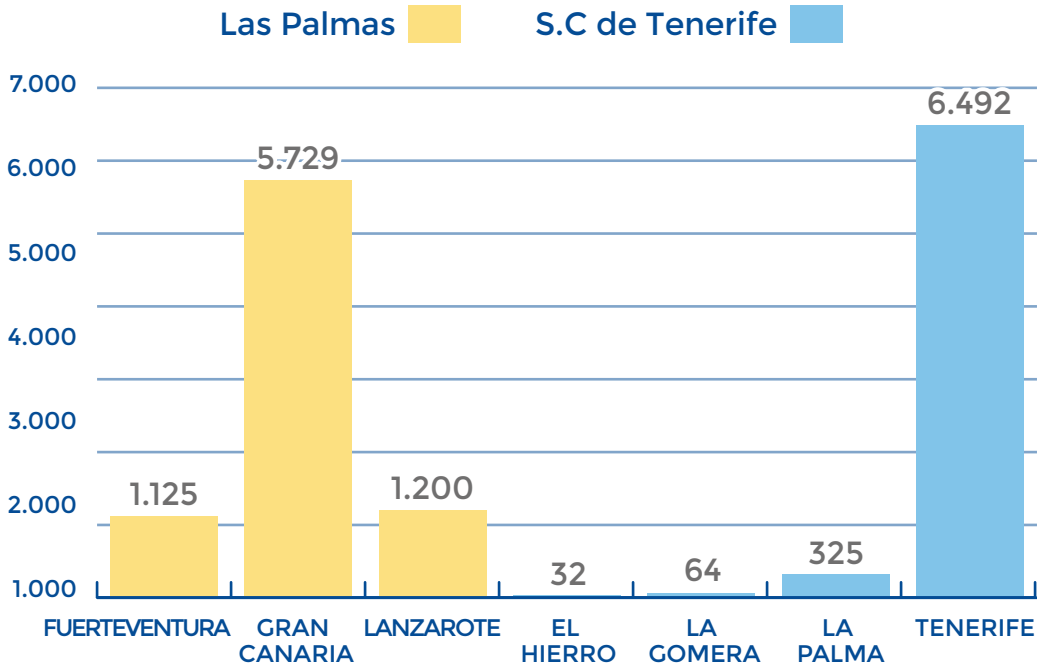
TOTAL 2017

Total **14.967**

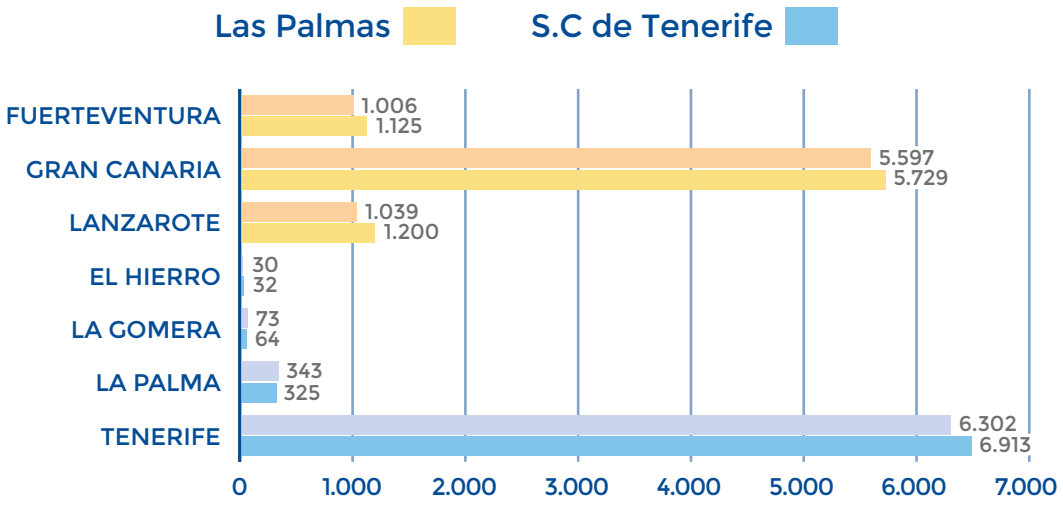
Media diaria **41**



En cuanto a la distribución de la actividad por islas, el mayor volumen de la demanda se localiza en las islas capitalinas, teniendo mayor repercusión en la isla de Tenerife, seguida por Gran Canaria. En cuanto a Lanzarote y Fuerteventura, la demanda es prácticamente similar, con pequeña diferencia anual, mientras que, en las islas de La Palma, El Hierro y La Gomera, existen gran dispersión de la demanda, en términos comparativos.



Por lo que se refiere al comportamiento de la actividad en los últimos años, en la provincia de Las Palmas existe un incremento del 5,39%, por un aumento de la demanda en cada una de las islas, destacando su mayor impacto en la isla de Lanzarote y Fuerteventura. En la provincia de Santa Cruz de Tenerife, se aprecia igualmente un aumento del 2,45%, debido fundamentalmente al incremento de la actividad en las islas de El Hierro y Tenerife, ya que en La Gomera y La Palma disminuye.



5.4 - Objetivos cumplidos

Participación en simulacros y preventivos

El CECOES 1-1-2 potenció durante 2017 su participación en simulacros, como fórmula de entrenamiento para los diferentes servicios que intervienen en el ámbito de la Seguridad y las Emergencias. Así durante ese año intervino en 551 simulacros de gestión y coordinación, un 21,63% más que en 2016.

En cuanto a la actividad en preventivos y eventos que contaban con Plan de Autoprotección, a lo largo de 2017 participó en 264 preventivos y 585 eventos.

Durante el 2017 se realizaron 551 simulacros de gestión y coordinación como fórmula de entrenamiento.

Atención al turista

El proyecto "Alerta Temprana" cuyo objetivo es fomentar la acción preventiva entre los turistas con el fin de evitar incidentes o minimizar sus consecuencias se ha consolidado como la principal línea estratégica de actuación del 1-1-2 Canarias con los visitantes.

Dentro de las acciones de este proyecto se encuentran:

- Colaboración continua entre el 1-1-2 Canarias y la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Gran Canaria (FEHT) y la de Tenerife (ASHOTEL), para la difusión y el conocimiento del Teléfono Único de Emergencias 1-1-2.

- Envío y distribución de avisos y alertas con antelación ante situaciones de riesgo desde el 1-1-2 Canarias a un gran número de consulados, o de situaciones en las que se haya visto afectado algún súbdito extranjero.

- Envío de tweets en inglés y alemán ante la declaración de alertas por FMA (viento, lluvia, olas de calor, etc.) y sus recomendaciones de autoprotección.

- Campaña divulgativa del uso de la App "FRESS 112" entre los consulados y turoperadores presentes en las islas, para una mejor atención al turista que visita el Archipiélago y a los residentes, así como de forma permanente durante todo el año a través del perfil de Twitter del 1-1-2 Canarias.

El 1-1-2 trabaja para evitar o minimizar incidentes de turistas con el proyecto "Alerta Temprana".

Cultura preventiva y de autoprotección

Entre los objetivos propuestos por el 1-1-2 Canarias con la población general se encuentra aumentar la cultura de la emergencia y de la autoprotección con el fin de intentar prevenir daños personales, evitando que los ciudadanos se expongan a determinados riesgos, reaccione adecuadamente en el caso de que se encuentre en una situación de emergencia y llegado el caso alerte de forma rápida y eficaz al 1-1-2.

Para ello, durante 2017, este servicio continuó con las acciones de difusión entre la población y los diferentes recursos de seguridad y emergencias, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional e internacional, con la intención de consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad.

Entre las principales acciones en este sentido destaca:

- Organización de eventos tales como las V Jornadas de Tecnología y Nuevas Emergencias, el Día Europeo del 1-1-2, 19º aniversario del 1-1-2 Canarias y divulgación del uso de la App "FRESS 112" en los diferentes medios de comunicación, Twitter y YouTube.

- Participación en 24 espacios de radio por parte del personal del CECOES 1-1-2, con temática de consejos de autoprotección en emergencias, en dos cadenas de radio: Cope Canarias y Canarias Radio La Autonómica. Intervención en 29 entrevistas y reportajes en cadenas de radio y TV por parte de responsables y personal técnico del CECOES 1-1-2.

- Continuación del convenio con la ULPGC para la participación activa en la formación de estudiantes del Título de Grado en Seguridad y Control de Riesgos.

- Recepción de un total de 49 visitas en las Salas Operativas del 1-1-2 de grupos de escolares, alumnos universitarios, profesionales del sector y representantes de embajadas y consulados, entre otros.

- Más de 30 intervenciones diarias del Gabinete de Comunicación en radio y televisión, en las que las periodistas de guardia han informado de 1092 incidentes de interés público atendidos por el CECOES 1-1-2, con sus correspondientes notas de prensa, sumándose luego las generadas por incidentes relevantes. Intervenciones extraordinarias en 17 Incidentes No Rutinarios, entre alertas meteorológicas, incendios forestales o incidentes de pública relevancia o con múltiples víctimas, facilitando además consejos de autoprotección a la población.

- Gestión de contenidos de las páginas webs del 1-1-2 Canarias y del Gobierno de Canarias donde los ciudadanos pueden conocer cómo funciona el servicio, acceder a las declaraciones de alertas vigentes, o enlazar a los consejos de autoprotección publicados en la página web del Gobierno de Canarias, entre otras muchas acciones.

Actividad en redes sociales

La actividad que el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 desarrolla en redes sociales, fundamentalmente a través de su perfil en Twitter @112Canarias y su canal en Youtube sigue creciendo día a día, y se ha convertido en los principales instrumentos que tiene este servicio para acercar su información, no sólo a los medios de comunicación, sino a la población en general, durante todos los días del año traspasando las barreras geográficas del Archipiélago canario.

Respecto a Twitter, desde su puesta en marcha, el 30 de mayo de 2012, la cuenta del 1-1-2 Canarias en esta red social ha conseguido más de 145.000 seguidores (aumento de 14.840 seguidores en 2017), ocupando el segundo lugar en cuanto al número de seguidores de todos los 1-1-2 de España.

Se ha conseguido que el perfil de Twitter sea el segundo con más seguidores de todos los 1-1-2 de España.

Según la página web topinfluencers.net, experta en la medición de la influencia y alcance de los perfiles de Twitter en la red, @112canarias ocupa el puesto número 23 de 143 en el ranking nacional de perfiles de servicios públicos, encabezados por la Guardia Civil, la Dirección General de Tráfico y la Policía Nacional.

Durante el año 2017, el @112canarias emitió 2464 tweets.

Por lo que se refiere a Youtube, el canal del 1-1-2 Canarias cerró el año con 38 nuevos vídeos, 222 suscriptores y 40.571 reproducciones, un 226,63% más que en 2016.

Entre las acciones que se desarrollan a través del perfil del 1-1-2 Canarias en Twitter se encuentra:

- Formar a la población sobre conceptos básicos de protección civil. Divulgar el conocimiento y concienciar del buen uso del 1-1-2 entre la población canaria y los millones de turistas.

- Dar a conocer los avances tecnológicos que pueda incorporar cada año el Centro Coordinador para mejorar el servicio.

- Utilizar la red social como herramienta para difundir la información de manera inmediata (Flash informativo), mediante un mensaje fácil de entender y conciso.

- Informar a la población en general, y los medios de comunicación en particular, de la actividad del servicio, basándose en datos de explotación:

  1. Continuación de la campaña denominada "Riesgo 0", como acción preventiva y formativa de la población en esta materia. Esta campaña se ha establecido como permanente durante todo el año, desarrollándose en 14 ocasiones a lo largo del año 2017 con diferentes motivos, como, por ejemplo: En Semana Santa, con tweets sencillos de consejos de autoprotección para poner en práctica durante las actividades que se suelen realizar en esa época del año en el mar, en la montaña, o en espectáculos públicos, con el fin de evitar riesgos innecesarios; Durante todo el verano el @112canarias tuiteó consejos enfocados a potenciar medidas de autoprotección para esta época: seguridad en playas (desde el mes de mayo) y cómo prevenir y actuar ante incendios forestales; En diferentes celebraciones y fiestas patronales con una gran afluencia de personas, como Carnavales, o fiestas de El Pino o Candelaria, con el objetivo de divulgar medidas de autoprotección para evitar situaciones de riesgo en actos de pública concurrencia; Consejos de autoprotección ante lluvias a partir de la época de otoño.

  2. Realización de encuestas/test 1-1-2 Canarias en Twitter, con el fin de ampliar el conocimiento del CECOES, difusión de la cultura de las emergencias ante FMA y Riesgo 0.

www.gscanarias.com

C/ Real del Castillo, 152, Quinta Planta
Hospital Juan Carlos I - Ala Centro
35014 Las Palmas de Gran Canaria

Telf: 928 498 600
Fax: 928 274 274

Carretera de La Esperanza, Nº 10
38291 San Cristóbal de La Laguna

Telf.: 922 238 600
Fax: 922 249 392

GSC
Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

Gobierno
de Canarias