

**GESTIÓN DE SERVICIOS PARA LA SALUD
Y SEGURIDAD EN CANARIAS**

MEMORIA ANUAL 2020



1

LA EMPRESA

2

DIRECCIÓN GERENCIA

3

**DIVISIÓN ECONÓMICA Y DE GESTIÓN
DE SERVICIOS SANITARIOS**

4

**DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y
RELACIONES ADMINISTRATIVAS**

5

**DIVISIÓN DEL SERVICIO DE
URGENCIAS CANARIO**

6

DIVISIÓN DEL CECOES 1-1-2

1 LA EMPRESA

DATOS BÁSICOS

- Sociedad anónima unipersonal
- Constituida el 30 de septiembre de 1994 y modificado su objeto social el 16 de diciembre de 1996.
- Accionariado 100% público del Gobierno de Canarias
- Adscrita a las Consejería de Sanidad y de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad
- El 18 de julio de 2000 se cambia su denominación social a Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias y se modifica su domicilio social el 30 de diciembre de 2011.
- Capital Social de 474.360,81 euros.

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, atuando como entidad colaboradora de recaudación.
- Prestar y colaborar en la asistencia sanitaria de cualquier nivel asistencial.
- Coordinar todos los niveles asistenciales de la atención urgente.
- Coordinación de 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 situaciones 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.

ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Los miembros del Consejo de Administración vigentes a 31 de diciembre de 2020 son los siguientes:

Presidente

Excmo. Sr. D. **Julio Pérez Hernández**, Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Vocales

Ilmo. Sr. D. **Antonio José Olivera Herrera**. Viceconsejero de Presidencia.

Ilmo. Sr. D. **Octavio Luis Jiménez Ramos**. Director General de Programadas Asistenciales del SCS. Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr. D. **Pablo A. Hernández González Barreda**. Director general de Modernización y Calidad de los Servicios. Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Ilma. Sra. D^a **María Adela Altamirano Mederos**, Secretaria General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Ilmo. Sr. D. **Alejandro Rodríguez Fernández-Oliva**, Viceconsejero de Administraciones Públicas y Transparencia. Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Vocales

Ilmo. Sr. D. **Gustavo de Armas Gómez**, Director General de Seguridad y Emergencias. Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

Ilma. Sra. D^a. **Ana María Pérez Afonso**, Directora General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud

Ilmo. Sr. D. **José Julián Istúritz Pérez**, Director General de Patrimonio y Contratación. Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos

Secretaria No Administradora del Consejo

Sra. D^o. Otilia Olascoaga Hernández, Responsable de la Unidad de Gestión Administrativa de GSC. Letrada asesora.

EQUIPO DIRECTIVO



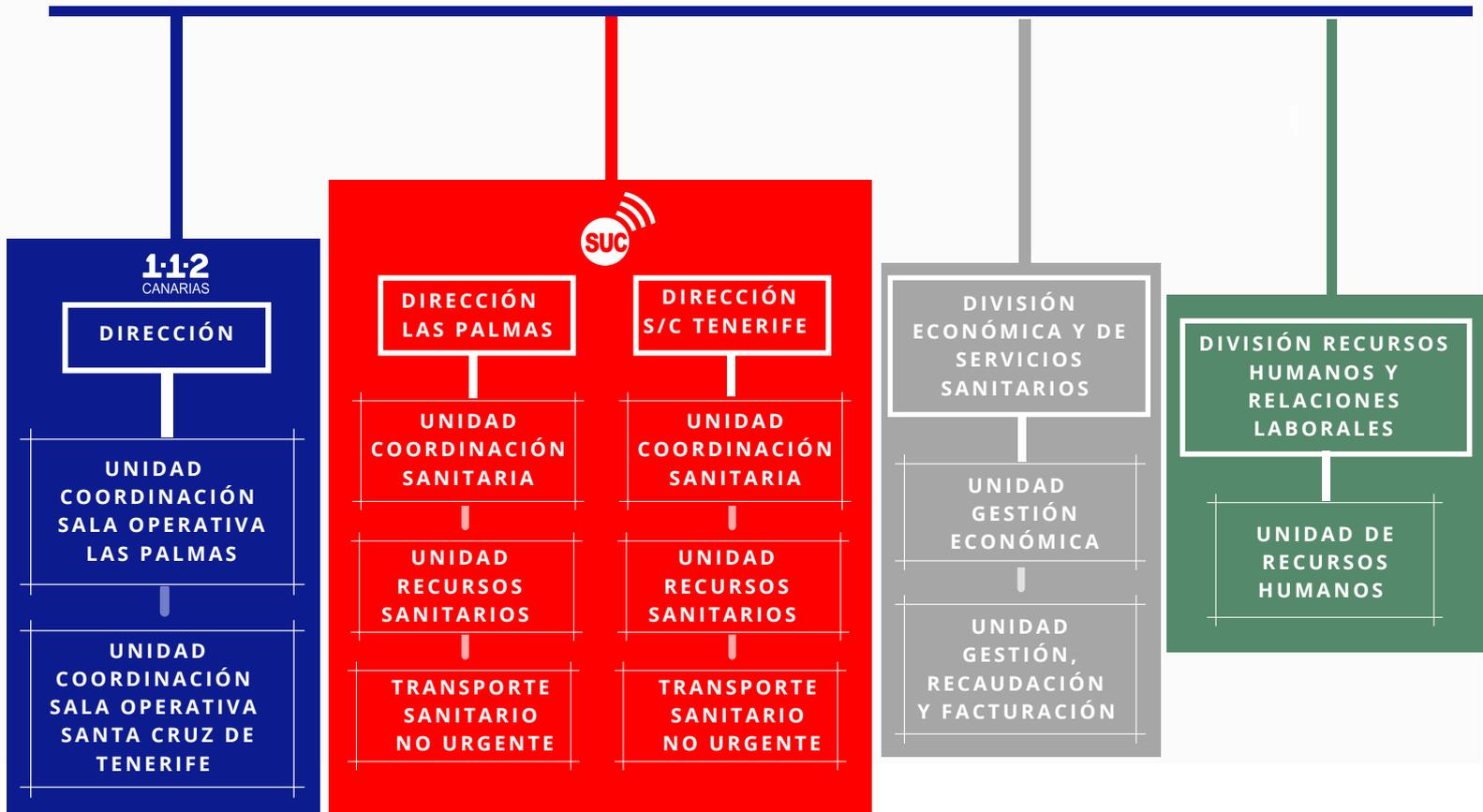
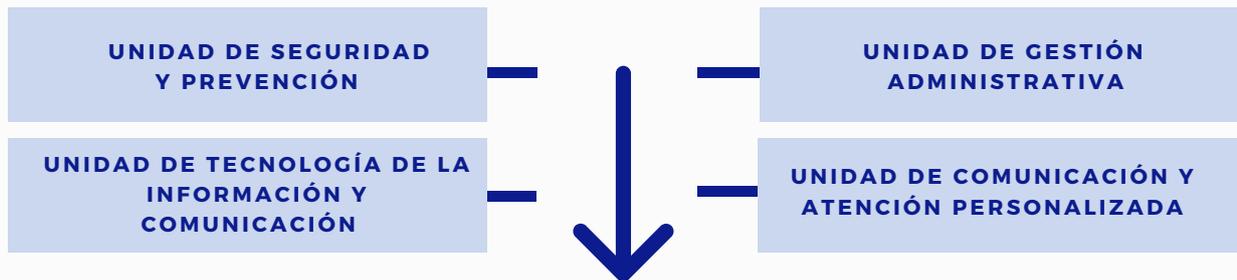
Personal directivo de GSC, vigente a fecha de 31 de diciembre de 2020:

- Director Gerente, D. **Elías Castro Feliciano**,
- Director Económico y de Servicios Sanitarios, D. **Francisco Rodríguez Millán**
- Director Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2), D. **Moisés Sánchez Arocha**
- Director Territorial Servicio de Urgencias Canario- Las Palmas, D. **Juan Carlos Espino Arencibia**
- Director Territorial Servicio de Urgencias Canario- Santa Cruz de Tenerife, D. **Faustino Redondo Revilla**

ORGANIGRAMA



DIRECCIÓN GERENCIA



2 DIRECCIÓN GERENCIA

La Dirección Gerencia de GSC es la encargada de marcar la línea estratégica global de todos los servicios que presta GSC a través de cuatro grandes divisiones que se encargan de gestionar de manera directa cada uno los aspectos que recaen bajo su dirección.

- División Económica y de Servicios Sanitarios
- División de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
- División CECOES 1-1-2
- División Servicio de Urgencias Canario

Para reforzar esa actuación, la Dirección Gerencia tiene bajo su responsabilidad directa cuatro Unidades de carácter horizontal que definen las líneas de la gestión administrativa de la empresa, marcan las estrategias globales de comunicación interna y externa y de atención personalizada con los usuarios de nuestros servicios, determinan las actuaciones que deben realizarse en materia de Tecnología de la Información y Comunicación y fijan la política de Seguridad y Prevención de la empresa en su totalidad.

A continuación se detalla el trabajo realizado por esta unidades de carácter horizontal a lo largo del año 2020.

UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa llevando a cabo, 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.
- Control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria tienen los proveedores.





Esta Unidad se encargan además de llevar a cabo la tramitación de los procedimientos de contratación que la entidad precise, velando por la regularidad de todo el proceso y su conformidad a derecho, así como cuantas tareas administrativas de redacción, notificaciones y supervisión fuesen necesarias para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.

Asimismo, forma parte de la labor de los técnicos de esta Unidad el control de los vencimientos de contratos y convenios existentes, así como comunicar esta situación y recabar la conformidad de cada una de las Divisiones que soporta el gasto las posibles prórrogas o resoluciones.

En esta Unidad se realiza también la gestión de las pólizas de seguros que esta empresa precisa en cada momento, llevando a cabo -además- un control continuado sobre las renovaciones de cada una de las pólizas en las que GSC aparece como tomadora.

Igualmente, y sin perjuicio de la continua labor de asesoramiento que se realiza hacia todas las Divisiones, tanto en relación con las necesidades internas de la empresa como en lo referente a las reclamaciones con repercusiones jurídicas que se pudieran recibir

por parte de proveedores o de usuarios de los servicios que se prestan, estos técnicos se encargan de la elaboración de los informes jurídicos para dar soporte técnico a las decisiones a adoptar por la Dirección Gerencia, así como a la realización/supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, escritos con entidades públicas y privadas, etc., asistiendo asimismo, en representación de la empresa, a los requerimientos de reunión que sean realizados a esta por parte de determinados ámbitos de la Administración y del Juzgado.

Por último, dentro de la labor del personal de esta Unidad se encuentra la de ejercer las acciones de interlocución con el Despacho de Abogados externo contratado para la asesoría y defensa jurídica de GSC, llevando a cabo la coordinación para la elaboración de las estrategias a seguir, así como la remisión de cuanta documentación precisen éstos para la mejor defensa de los intereses de esta sociedad pública mercantil.

Asimismo, la Unidad de Gestión Administrativa se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social o con la Administración Tributaria tiene cada uno de los más de 80 proveedores que prestan determinados servicios a GSC.

UNIDAD DE SEGURIDAD

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones de seguridad de la empresa, garantizando la protección de las personas, los bienes, valores y el normal funcionamiento de los servicios.

Desde esta unidad también se presta asesoramiento técnico y apoyo en materia de seguridad a la Jefatura de Servicio de Seguridad de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, llevando a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Informes de adecuación técnica sobre borrador de pliegos de contratación en materia de seguridad, vigilancia y protección en los edificios públicos de CAC.
- Realización de análisis, estudios y elaboración de informes en materia de seguridad pública.
- Asesoramiento en materia de seguridad corporativa.
- Seguimiento de informes de adecuación.
- Seguimiento de instalación, puesta en marcha y prestación de servicios de seguridad corporativa.
- Apoyo técnico y asesoramiento para el cumplimiento de sus funciones recogidas en su Reglamento Orgánico.

Además, se ha llevado a cabo la adecuación al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Dependiendo directamente de la Unidad de Gerencia, esta unidad participa con el resto de las divisiones de la empresa en todas aquellas cuestiones relacionadas con la seguridad y protección de datos de carácter personal.





UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

La empresa pública GSC tiene integrada en la Dirección Gerencia la gestión de la comunicación externa e interna de la empresa y de sus divisiones, como son el Servicio de Urgencias Canario (SUC) y el 1-1-2 Canarias, además de la atención a los usuarios, a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

COMUNICACIÓN

Los técnicos de Comunicación e Imagen se encargan de la atención a los medios de comunicación, el envío de notas y la organización de ruedas de prensa, así como la gestión y difusión de contenidos a través de las páginas web de GSC, SUC, 1-1-2, portal de noticias del Gobierno de Canarias y redes sociales (Twitter, Youtube e Instagram) del 1-1-2 y del SUC.

Asimismo, llevan a cabo la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas, así como a centros educativos, organizando las charlas formativas sobre el funcionamiento del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES 1-1-2) y las medidas de autoprotección de los Planes del Gobierno, así como el Servicio de Urgencias Canario y los primeros auxilios.

Otra de las líneas de trabajo es la organización y coordinación de las actividades que realizan el 1-1-2 y el SUC en congresos, ferias y jornadas para su difusión y divulgación.

Dentro de la comunicación interna, se encuadra la intranet, 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.

ACCIONES

NOTAS DE PRENSA

INCIDENTES RUTINARIOS	864
GSC, SUC Y 1-1-2	64

ACCIONES EN RADIOS Y TELEVISIÓN

CRÓNICAS DIARAS EN RADIO Y TELEVISIÓN	20 PACTADAS + A DEMANDA
ENTREVISTAS SUC	107
ENTREVISTAS 1-1-2	31
GESTIÓN DE PROGRAMAS TV EQUIPO 1-1-2 TVC	10 GRABACIONES EN SALA 1-1-2

COMUNICACIÓN INTERNA

BOLETÍN INTERNO MENSUAL GSC	12
-----------------------------	----

REDES SOCIALES

	SEGUIMIENTO 24 HORAS
CAMPAÑAS DE AUTOPROTECCIÓN EN REDES	10

INCIDENTES NO RUTINARIOS

GESTIÓN INFORMATIVA INR Y FMA	19
-------------------------------	----

MEMORIA ACTIVIDAD 2019

REDACCIÓN Y EDICIÓN

VISITAS

16 (200 VISITANTES)

GESTIÓN DE VISITAS CENTROS EDUCATIVOS Y TRATAMIENTO EN REDES SOCIALES	13
GESTIÓN DE VISITAS INSTITUCIONES Y TRATAMIENTO EN REDES SOCIALES	3

FORMACIÓN

TALLERES Y CHARLAS FORMATIVAS DEL SUC EN CENTROS EDUCATIVOS	594 ALUMNOS (ENERO Y FEBRERO)
---	----------------------------------

MATERIAL PROMOCIONAL

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL MATERIAL PROMOCIONAL Y PUBLICITARIO DE VISITAS, JORNADAS Y EVENTOS

PORTALES WEB

ACTUALIZACIÓN CONTENIDOS PORTAL DE NOTICIAS DEL GOBIERNO DE CANARIAS Y PORTALES WEBS GSC, 1-1-2 Y SUC

Twitter es la red del 1-1-2 Canarias que cuenta con mayor número de seguidores. Al cierre del año el perfil @112canarias alcanzaba 178.128 seguidores, un 5,6% más que el año anterior.

El mayor crecimiento de seguidores se produjo en los meses de febrero y marzo, con 2.208 y 1.955 seguidores respectivamente. En cambio, los meses en los que se emitieron más tweets fueron octubre y noviembre, con 290 y 273.

@112canarias es el perfil con más influencia de los centros 1-1-2 de España, en relación a su población, con un alcance de 81 personas por 1.000 habitantes. Además, es el perfil del Gobierno de Canarias con mayor número de seguidores. Se sitúa en el puesto número 15 entre los perfiles de servicios públicos de España y el primero de Canarias.

Por su parte el perfil del 1-1-2 Canarias en Instagram cuenta con 4.632 seguidores, con un incremento del 140%, y 298 publicaciones, de las cuales 257 correspondieron a 2020.

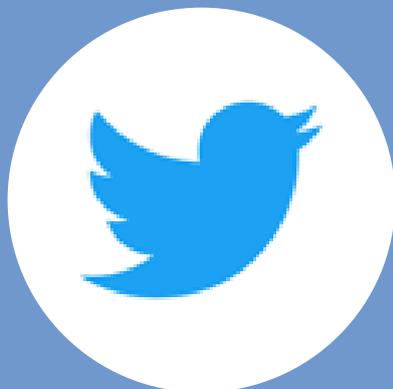
En cuanto al perfil que el 1-1-2 Canarias tiene en Youtube, a lo largo del 2020 se realizaron 36 publicaciones que tuvieron 19.517 visualizaciones.

El perfil del Servicio de Urgencias Canario en esta red registró 14 publicaciones con 7.524 visualizaciones.

REDES SOCIALES

10

10



178.128 SEGUIDORES
9.579 MÁS EN 2020

TW EMITIDOS: 2.520



19.517 REPRODUCCIONES
(1-1-2)

7.524 REPRODUCCIONES
(SUC)



4.632 SEGUIDORES
PUBLICACIONES: 257

ATENCIÓN PERSONALIZADA

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, certificados de asistencia, sugerencias, felicitaciones, solicitud de informes y objetos perdidos tanto del CECOES 1-1-2 como del Servicio de Urgencias Canario y de Transporte Sanitario No Urgente. También gestiona las peticiones de Juzgados y de otras administraciones en lo que se refiere a requerimiento de información de incidentes.

El año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria y el confinamiento por el estado de alarma, lo que ha podido condicionar el número de reclamaciones o solicitudes recibidas.

Los expedientes registrados en Unidad de Atención Personalizada han disminuido un 31,6% con respecto al año anterior, con un total de 1.165, frente a los 1.705 del 2019.

Las reclamaciones representan un 24,4% del total de los expedientes, aunque han bajado un 36,6%. Este descenso es de un casi un 30% en las del SUC y en un 40% en el TSNU. Hay que destacar que se reciben más quejas del TSNU (196) sobre todo por denegación del transporte por no reunir los criterios de la instrucción, lista de espera y por tardanza en diferidos (altas), frente a las 80 que se gestionaron del SUC. En el caso del SUC las causas son muy diversas, pero destacan las del trato del médico o la dotación y la denegación de envío

ACCIONES	LPA 2020	TFE 2020	CANARIAS 2020	CANARIAS 2019	VARIACIÓN CANARIAS	%
RECLAMACIONES SUC	33	47	80	114	-34	-29,8%
RECLAMACIONES TNU	95	101	196	326	-130	-39,8%
RECLAMACIONES 1-1-2	4	5	9	3	6	200%
TOTAL RECLAMACIONES	132	153	285	443	-158	-35,6%
CERTIFICADOS SUC	278	225	503	775	-272	-35%
CERTIFICADOS TNU	2	0	2	9	-7	-77%
CERTIFICADOS 1-1-2	23	21	44	41	3	7,3%
TOTAL CERTIFICADOS	303	246	549	825	-276	-33,4%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES JUZGADOS E INSTITUCIONES SUC	121	67	188	265	-77	-29%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES PARA TNU	4	2	6	19	-13	-68,4%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES JUZGADOS E INSTITUCIONES 1-1-2	45	92	137	153	-16	-10,4%
TOTAL OI	170	161	331	437	-106	-24,2%
TOTAL EXPEDIENTES	605	560	1.165	1.705	-540	-31,6%

de ambulancia de urgencias. Las reclamaciones ya descendieron en el año 2019, pasando de 711 a 443, por lo que continúa esta tendencia a la baja, ahora 285, obteniendo el mejor dato desde 2015.

Los certificados de asistencia suponen un 47% del total de los expedientes, pero también descienden con respecto al año 2019, concretamente en más de un 33%. En este sentido, hay que señalar que la empresa ha reestructurado el servicio y la Unidad de Facturación aporta los justificantes a los usuarios para justificar su traslado urgente a las compañías de seguro.

En cuanto a las Otras Informaciones, con un 28,4% del total, bajan en un 24%, sobre todo en el TSNU con un 68% y en el SUC con un 29%. Aquí se contabilizan gestiones por pérdidas de objetos en los recursos y las peticiones de policías judiciales/juzgados/defensor del pueblo, solicitando grabaciones o informes.

Si lo analizamos por territorio, en lo que respecta a Las Palmas lo más significativo es el descenso generalizado de los expedientes, en un 33,8%.

Las reclamaciones son las que más disminuyen, registrando un 40,7% menos que el año anterior. El TSNU reduce un 53% las quejas, recibiendo 95 frente a las 170 del 2019. En cuanto al SUC, baja casi un 20%, pasando de 41 a 33. Solo suben las quejas del 1-1-2 pero son aún muy poco significativas llegando a 4.

En los Certificados de Asistencia la cifra también disminuye casi el 30% gracias a la gestión con la Unidad de Facturación que agilizó los informes necesarios para las mutuas.

En lo que se refiere a Otras Informaciones se aprecia la misma tendencia a la baja con un total de 170 expedientes frente a los 217 del año anterior, un 21,6% menos.

ACCIONES	LPA 2020	LPA 2019	VARIACIÓN	%
RECLAMACIONES SUC	33	41	-8	-19,5%
RECLAMACIONES TNU	95	179	-95	-53%
RECLAMACIONES 1-1-2	4	1	3	300%
TOTAL RECLAMACIONES	132	221	-89	-40,7%
CERTIFICADOS SUC	278	450	-172	-38%
CERTIFICADOS TNU	2	3	-1	-33,3%
CERTIFICADOS 1-1-2	23	24	-1	-4%
TOTAL CERTIFICADOS	303	477	-144	-30,1%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES JUZGADOS E INSTITUCIONES SUC	121	139	-18	-12,9%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES PARA TNU	4	17	-13	-76%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES JUZGADOS E INSTITUCIONES 1-1-2	45	61	-16	-26,2%
TOTAL OI	170	217	-47	-21,6%
TOTAL EXPEDIENTES	605	915	-310	-33,8%

En líneas generales, en la sede de S/C de Tenerife también disminuye el número de expedientes de la Unidad de Atención Personalizada en un 29%.

Las Reclamaciones descienden un 31%, recibiendo un 35,6% menos de quejas del SUC y un 31,3% menos del TSNU. Igual que en Las Palmas, solo suben las reclamaciones en el 1-1-2, que se duplican, aunque se quedan en 5 en todo el año.

En cuanto a los Certificados de Asistencia el descenso es del 29,3%, con un 30,7% del SUC, ninguna del TSNU un 23,5% del 1-1-2.

Por último, en lo que se refiere a Otras Informaciones también baja un 26,8%, experimentando sobre todo un cambio significativo en las de Juzgados que desciende un 46,8%.



ACCIONES	TFE 2020	TFE 2019	VARIACIÓN	%
RECLAMACIONES SUC	47	73	-26	-35,6%
RECLAMACIONES TNU	101	147	-46	-31,3%
RECLAMACIONES 1-1-2	5	2	3	150%
TOTAL RECLAMACIONES	153	221	-69	-31%
CERTIFICADOS SUC	225	325	-100	-30,7%
CERTIFICADOS TNU	0	6	-6	-100%
CERTIFICADOS 1-1-2	21	17	4	-23,5%
TOTAL CERTIFICADOS	246	348	-102	-29,3%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES JUZGADOS E INSTITUCIONES SUC	67	126	-59	-46,8%
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES PARA TNU	2	2	0	0
GESTIÓN DE OTRAS INFORMACIONES JUZGADOS E INSTITUCIONES 1-1-2	92	92	0	0
TOTAL OI	161	220	-59	-26,8%
TOTAL EXPEDIENTES	560	790	-230	-29,1%

DIVISIÓN ECONÓMICA Y DE GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

La División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios es la encargada de establecer las líneas estratégicas de esta empresa en el ámbito económico, definiendo no sólo su presupuesto sino también realizando una correcta y eficiente gestión financiera para lograr los objetivos marcados. A ello hay que sumar la tarea de recaudación y facturación de los diferentes servicios prestados; el apoyo técnico al desarrollo del Plan de Salud de Canarias.

Para llevar a cabo este trabajo, esta División cuenta con dos Unidades:

- Gestión Económica
- Gestión de Gestión, Recaudación y Facturación



UNIDAD DE GESTIÓN ECONÓMICA

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- 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.

UNIDAD DE GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

PLAN DE SALUD DE CANARIAS

Las actividades previstas para el ejercicio 2020, 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 fueron 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.
- Apoyo y asesoramiento técnico sobre identificación de animales exóticos o potencialmente peligrosos, así como para resolver aquellas incidencias en las que sean requeridos y que versen sobre animales exóticos o exóticos potencialmente peligrosos, incluyendo el servicio permanente de 24 horas X 7 días en semana. Mantenimiento y tramitación de la reubicación de los animales de fauna exótica o potencialmente peligrosa encontrados libres y procedentes de fuga o abandono desde su alojamiento habitual. Control y a los tratamientos higiénicos y sanitarios exigidos por las normativas aplicables. No se incluye la recogida las especies de invertebrados consideradas plagas agrícolas o forestales y aquellas especies de fauna doméstica o agropecuaria.

RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN

Las principales funciones llevadas a cabo son las siguientes:

- Notificación Administrativa de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario conforme a la 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 39/2015 (procedimientos administrativos) y Ley 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), SICH (Sistemas de Información de Conciertos Hospitalarios) y SefLogic (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del Transporte Sanitario.



GESTIÓN DE SERVICIOS AL ÓRGANO RECAUDATORIO DEL SERVICIO CANARIO DE 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 2020 las notificaciones realizadas por tal motivo, incluidas las liquidaciones por transporte sanitario, están recogidas en el siguiente cuadro:

Tal como se desprende de los datos presentados, en notificaciones nacionales, se observa como el mayor volumen de notificación viene dado por las notificaciones personales, es decir, aquellas notificaciones que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc., con un montante de 14.602.865,25€ en 2020 frente a 16.534.516,18€ del ejercicio 2019, originando una minoración de 11,68%.

	NACIONAL				INTERNACIONAL			
	2020	2019	DIFERENCIA	%	2020	2019	DIFERENCIA	%
CORREO 1º INTENTO	5.524.315,59	7.574.520,26	-2.050.204,67	-27,07%	1.702.012,61	3.341.913,66	-1.639.901,05	-49,07%
CORREO 2º INTENTO	336.503,52	1.521.375,91	-1.184.872,39	-77,88%	0	161,04	-161,04	-100,00%
PROPIO CENTRO	220.585,69	750.625,70	-530.040,01	-70,61%	136.883,23	755.623,07	-618.739,84	-81,88%
PERSONALES (3)	14.602.865,25	16.534.516,18	-1.931.650,93	-11,68%	0	-	0,00	0,00%
COBRADAS NO NOTIFICADAS (2)	1.070.562,41	257.859,17	812.703,24	315,17%	530.577,39	187.134,13	343.443,26	183,53%
TOTAL NOTIFICACIONES FEHACIENTES	21.754.832,46	26.638.897,22	-4.884.064,76	-18,33%	2.369.476,23	4.284.831,90	-1.915.358,67	-44,70%
AUSENCIA EN REPARTO	875.768,28	2.207.206,74	-1.331.438,46	-60,32%	-	240,47	-240,47	-100,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	349.340,57	624.252,72	-274.912,15	-44,04%	-	-	0,00	0,00%
DESCONOCIDOS	883.046,46	721.106,79	161.939,67	22,46%	-	-	0,00	0,00%
FALLECIDOS	26.174,44	64.412,99	-38.238,55	-59,36%	-	-	0,00	0,00%
OTROS IMPEDIMENTOS (5)	0,00	2.915,92	-2.915,92	-100,00%	1.014.501,95	938.647,35	75.854,60	8,08%
TOTAL NOTIFICACIONES INFRUCTUOSAS	2.134.329,75	3.619.895,16	-1.485.565,41	-41,04%	1.014.501,95	938.887,82	75.614,13	8,05%
ERRORES DE UNIDAD (4)	155.118,28	45.682,97	109.435,31	239,55%	77.154,69	55.797,52	21.357,17	38,28%
TOTAL ERRORES DE UNIDAD	155.118,28	45.682,97	109.435,31	239,55%	77.154,69	55.797,52	21.357,17	38,28%
TOTAL A NOTIFICAR	24.044.280,49	30.304.475,35	-6.260.194,86	-20,66%	3.461.129,87	5.279.517,24	-1.818.387,37	-34,44%
SALDO REAL NOTIFICADO (1)	23.889.162,21	30.258.792,38	-6.369.630,17	-21,05%	3.383.975,18	5.223.719,72	-1.839.744,54	-35,22%

Las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos vienen dadas por un importe de 5.860.819 durante el ejercicio 2020, viéndose el mismo disminuido en un 49,07%, siendo el importe notificado por la misma vía en 2019 de 9.095.896,17€ (Correo en 1º y 2º Intento). De la misma forma, y con mayor incidencia, se observa que las notificaciones en propio centro con un importe de 220.585.69€, han originado una disminución en 2020 de 70.61%, en contraposición al ejercicio 2019 que arrojó un importe de 750.625,70€. En contraposición, aquellas facturas cobradas y no notificadas arrojan para el 2020 una cifra de 1.070.562,41 frente a 257.859,17€ de 2019, habiéndose por tanto originado un incremento de 315,17% en el presente ejercicio.

En conclusión, en cuanto a notificación fehaciente nacionales se refiere, se ha experimentado una minoración total del 21,05%. En cuanto a notificaciones infructuosas nacionales, la cifra total asciende a 2.134.329,75€ en 2020 frente a los 3.619.895,16€ de 2019, originándose una disminución del 41,04%. Dichos impedimentos se encuentran a fecha 31/12/2020 pendientes de solicitud de la Dirección Fiscal a la Agencia Tributaria Canaria

para su posterior reenvío, y publicación, si procede, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 39/2015 en materia de notificación. Por otro lado, en cuanto a notificaciones internacionales se refiere, se comprueba que existe una disminución global en el ejercicio 2020 del 35,22% con respecto al 2019. Aquella notificación vía correo certificado ha experimentado una bajada del 49,08% posicionando la cifra en 1.702.012,61€ para el 2020, lo que origina un decremento de 1.639.901,05€ con respecto a 2019 (Correos 1º y 2º intento). Las notificaciones en propio centro, igualmente, experimenta una minoración en términos absolutos de 618.739,84€, siendo la cifra en 2020 por este concepto de 136.883,23€, lo que se traduce en una bajada del 81,88%.

Finalmente, existe un incremento del 183,53% de facturas cobradas no notificadas, situándose en 530.577,39€ en 2020 frente a 187.134,13€ en 2019. Por último, en cuanto a impedimentos internacionales se refiere, se comprueba que estos han incrementado en un 8,05%, lo que traducido en cifras absolutas asciende a 75.854,60€, posicionándose la misma para el 2020 en 1.014.501,95€ frente a 938.647,35€ de 2019.



En términos de cantidad de facturas notificadas, el siguiente cuadro pone de manifiesto la disminución en el ejercicio 2020 de un 28,26% de facturas notificadas nacionales y de un 25,78% internacionales, tanto las notificaciones en firme como los impedimentos de estas:

	N° DE FACTURAS CON INTENTOS DE NOTIFICACIONES							
	NACIONALES				INTERNACIONALES			
	2020	2019	VARIACIÓN	%	2020	2019	VARIACIÓN	%
1° INTENTO	7.222	8.206	-984	-11,99%	2.163	5.214	-3.051	-58,52%
2° INTENTO	663	2.815	-2.152	-76,45%	0	0	0	0,00%
PROPIO CENTRO	807	1.826	-1.091	-55,81%	311	640	-329	-105,79%
PERSONALES (3)	20.763	24.443	-3.680	-15,06%	0	0	0	0,00%
AUSENCIA EN REPARTO	1.101	2.770	-1.669	-60,25%	0	3	-3	-100,00%
DIRECCIÓN INCORRECTA	611	1.089	-478	-43,89%	0	0	0	0,00%
DESCONOCIDO	919	1.387	-468	-33,74%	0	0	0	0,00%
FALLECIDO	17	24	-7	-29,17%	0	0	0	0,00%
OTROS IMPEDIMENTOS	1	2	-1	-50,00%	1.077	1.588	-511	-47,45%
ERRORES DE UNIDAD	28	38	-10	-26,32%	74	119	-45	-60,81%
COBRADAS NO NOTIFICADAS	1.331	298	-1.015	340,60%	544	196	348	-63,97%
TOTAL NOTIFICADO	33.445	42.898	-9.453	-22,04%	6.189	7.760	-1.571	-25,38%

El tiempo medio de envío, entendiendo este como el plazo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de entrega por parte de Correos y telégrafos, ha sido de 28,81 días para las notificaciones nacionales, y de 52,29 días para las internacionales, este incremento en los tiempos medios de entrega se ha visto elevados a consecuencia de la situación y paralización de la Unidad durante el estado de alarma en 2020. Para los envíos de las remesas de las facturas remitidas, se ha venido utilizado una infraestructura informática, la cual, permite, entre otras cosas,

las siguientes tareas: generación automática de ficheros para correos online; generación automática de detección de errores en dirección; emisión de email con facturas erróneas a las diferentes Unidades; notificación masiva externa a SefLogic a través de Web Services; eliminación de acuses de recibos e implantación de pruebas electrónicas; control Acuses No Recibidos y reclamación de los mismos; utilización de Pruebas de Entrega Electrónicas, lo que origina mayor rapidez en las notificaciones administrativas.

FACTURACIÓN TRANSPORTE SANITARIO

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 2020, se desprenden los siguientes datos:

TIPOLOGÍA FACTURA	ACUMULADO 2020	ACUMULADO 2019	VARIACIÓN RELATIVA ANUAL	FACTURAS 2020	FACTURAS 2019	DIFERENCIA RELATIVA
ACCIDENTES DEPORTIVOS	40.969,83	28.019,89	46,22%	108	149	-27,52%
ACCIDENTES ESCOLAR	2.733,96	3.722,04	-26,55%	20	28	28,57%
ACCIDENTES LABORAL	138.206,11	186.279,30	-25,81%	688	875	-21,37%
PRIVADOS ASEGURADORAS	262.695,28	206.065,89	27,48%	612	827	-26,00%
PRIVADOS PACIENTES	340.385,38	374.872,36	-9,20%	1.250	1.334	-6,30%
PRIVADOS OTROS	40.651,70	66.733	-39,08%	131	136	-3,68%
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	4.576,83	33.781,23	-86,45%	24	134	-82,09%
ACCIDENTES TRÁFICO CONVENIO	2.129.551,36	2.808.797,68	-24,18%	5.725	7.644	-25,10%
ACCIDENTES TRÁFICO NO CONVENIO	20.297,63	11.482,97	76,76%	56	37	51,35%
AGRESIÓN	14.741,63	12.999,31	13,40%	107	57	87,72%
TOTAL FACTURACIÓN EXIGIBLE	2.994.809,71	3.732.754,63	-19,77%	8.721,00	11.221	-22,28%
% EXIGIBLE SOBRE TOTAL FACTURADO	67,52%	67,20%				
ASEGURADOS COMUNITARIOS	1.085.820,64	1.505.568,42	-27,88%	3.989	4.427	-9,89%
DESPLAZADOS COMUNIDADES	136.466,56	108.087,22	26,26%	668	308	116,88%
ACCIDENTES ESCOLAR INSS	8.738,19	8.489,16	2,93%	68	62	9,68%
ACCIDENTE LABORAL INSS	0	741,06	-100,00%	0	5	-100,00%
INMIGRANTES INDOCUMENTADOS	8.629,14	0	100,00%	69	0	100,00%
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA	988,08	0	100,00%	8	0	100,00%
MUTUALISTAS SCS	189.146,47	189.241,44	-0,05%	981	1.021	-3,92%
GRUPO 19 (SIN DATOS MÍNIMOS)	10.498,36	9.188,74	14,25%	26	18	44,44%
SCS	327,21	988,08	-66,88%	2	8	-75,00%
TOTAL FACTURACIÓN NO EXIGIBLE	1.440.614,65	1.822.304,12	-20,95%	5.811	5.849	-0,65%
% NO EXIGIBLE SOBRE TOTAL FACTURADO	32,48%	32,80%				
SUMA TOTAL	4.435.424,36	5.555.058,75	-20,16%	14.532	17.070	-14,87%

Como se puede comprobar, existe una minoración del 20,16% con respecto al ejercicio 2019, siendo en términos absolutos la diferencia de 1.119.634,39€. De igual forma, en cuanto al número de facturas emitidas durante el ejercicio 2020, estas ascienden a 14.532 liquidaciones, frente a las 17.070 correspondientes al ejercicio 2018, lo que supone una disminución en términos relativos del 14.87%.

OTRAS ACTUACIONES

Durante el 2020 el DEA ha participado, junto con la UTIC, en la implantación de la plataforma Gestiona, siendo los servicios implantados con esta nueva actuación los siguientes:

1.- Sede electrónica: Identificación electrónica, Gestión de la Representación, Obtención de documentos a través de las plataformas de intermediación, Firma del interesado, Notificaciones y comunicaciones electrónicas, Tablón de anuncios y Portal de transparencia.

2.- Registro electrónico general.

3.- Sistema de gestión documental y archivo: Gestión del cuadro de clasificación y series documentales, Catálogo de procedimientos, Circuitos de tramitación, Actuaciones administrativas automatizadas, Órganos colegiados, Libros oficiales y Archivo electrónico único

4.- Firma electrónica: portafirmas, portafirmas móvil y firma centralizada conforme CEN/TS 419241

5.- Integración con todas la aplicaciones y servicios de la Administración General del Estado

6.- Punto de Presencia (PdP) de Red SARA: La plataforma GESTIONA cuenta con su acceso propio a la Red Sara, facilitando al máximo la posibilidad de integración de nuestros clientes

7.- Gestiona se integra con la Plataforma de Contratación del Sector Público, permitiendo cumplir con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público: Publicación automatizada de anuncios e Integración con los servicios de licitación Electrónica

8.- Certificación Nivel Alto en seguridad en el Esquema Nacional de Seguridad

9.- Consultoría, Formación, Acompañamiento, Seguimiento y evaluación.

A finales del ejercicio 2020 se creó la Unidad de Gestión de Compras dentro de esta División, con la finalidad de aglutinar en una única sede todos los procedimientos y compras de la empresa (salvo los relativos a contratos y concursos). Con esta medida, como se ha podido ver en el último trimestre, se ha logrado reducir el tiempo medio en el trámite de expedientes de compras (debido en gran medida por la implantación de la nueva plataforma Gestiona) y facilitar el tratamiento de las peticiones de compras de las diferentes divisiones y/o unidades de GSC.

4 DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES ADMINISTRATIVAS

Esta unidad es la encargada de realizar las contrataciones, la gestión de nóminas, el control horario y el análisis del absentismo del personal.

Las principales funciones que desempeña el departamento son:

- **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 y analiza los sistemas retributivos y de promoción interna, entre otras tareas.
- **Reclutamiento:** Planifica, organiza, diseña y ejecuta los sistemas de reclutamiento una vez estén definidas las necesidades de personal en cada momento.
- **Selección:** Se debe realizar un análisis completo de todo lo que el candidato aporta al puesto de trabajo y para ello este 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. Se establecen las necesidades de cada División, encuadrándolas 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.
- Relaciones Laborales: Desde el área de relaciones laborales se gestionan todos los trámites jurídicos-administrativos que comportan las relaciones de la empresa con el personal y los comités de empresa, con el Ministerio de Trabajo y organismos de control, en ámbitos como la negociación del convenio colectivo, negociación ante conflictos laborales (huelgas, paros, así como las mediaciones oportunas en tribunales), la negociación de la desvinculación de los trabajadores con la empresa, el control de derechos y deberes del trabajador, conflictos laborales individuales, etc. Al mismo tiempo, a través de esta área se presta apoyo y asesoramiento constante en materia la gestión de personal a las diferentes Divisiones que integran la organización.

- Actividad Preventiva: Conlleva actuaciones de apoyo y colaboración en la actividad preventiva con las diferentes áreas en coordinación con el servicio de prevención externo del que se provee la empresa para el desarrollo de las cuatro especialidades contempladas en la norma (seguridad en el trabajo; ergonomía y psicología aplicada e higiene industrial y Medicina del Trabajo) a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores o que integran la organización.

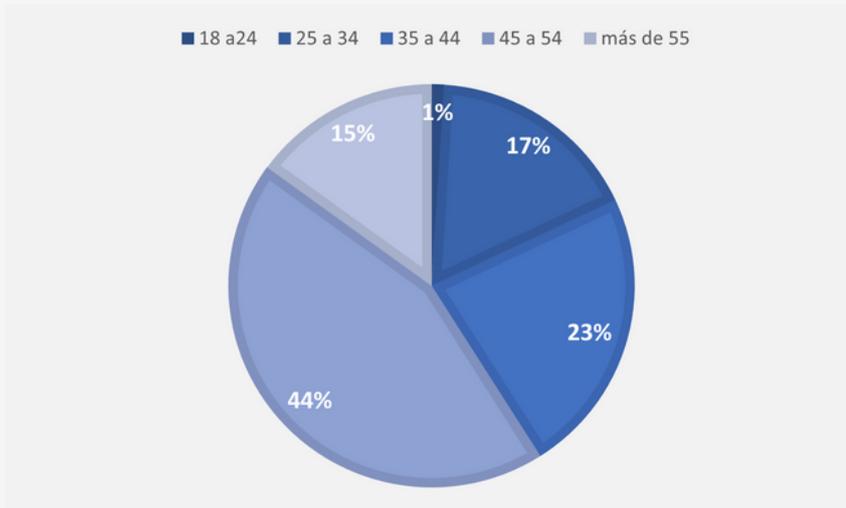
Desde esta área se planifica y supervisa la ejecución de la actividad preventiva; se coordina la actividad empresarial con los diferentes proveedores que acceden a las dependencias de la empresa, y se actúa en calidad de enlace en la coordinación de actividades empresariales entre las empresas del transporte sanitario y los Hospitales y Centros de Salud del SCS.

Además, se supervisa y se certifica la ejecución de los contratos de servicios suscritos con terceros (mantenimiento del sistema de protección frente a incendios, servicios de fumigación y desinfección, servicio de prevención ajeno) así como la adquisición del mobiliario de trabajo que precisen de una valoración previa, además de supervisar que las herramientas y equipos de trabajo, equipos de protección individual y/o colectiva y el vestuario del personal cumplen con la normativa vigente.

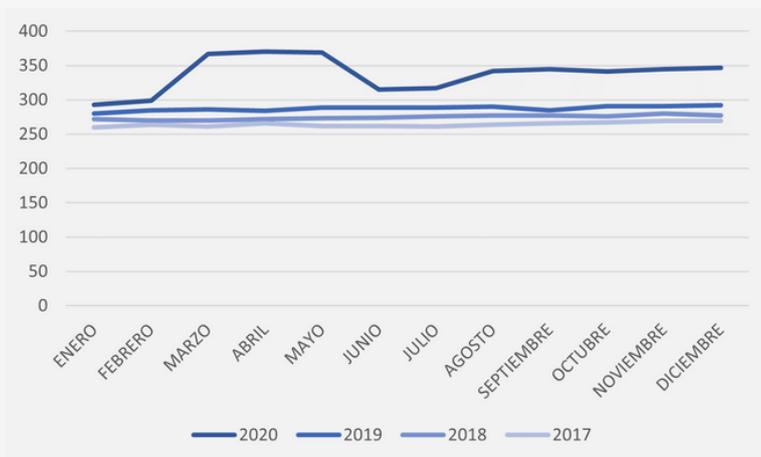


A continuación, se detallan brevemente algunos de los datos más significativos relacionados con la actual plantilla de GSC y su evolución:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD



EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LA PLANTILLA



DIVISIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO

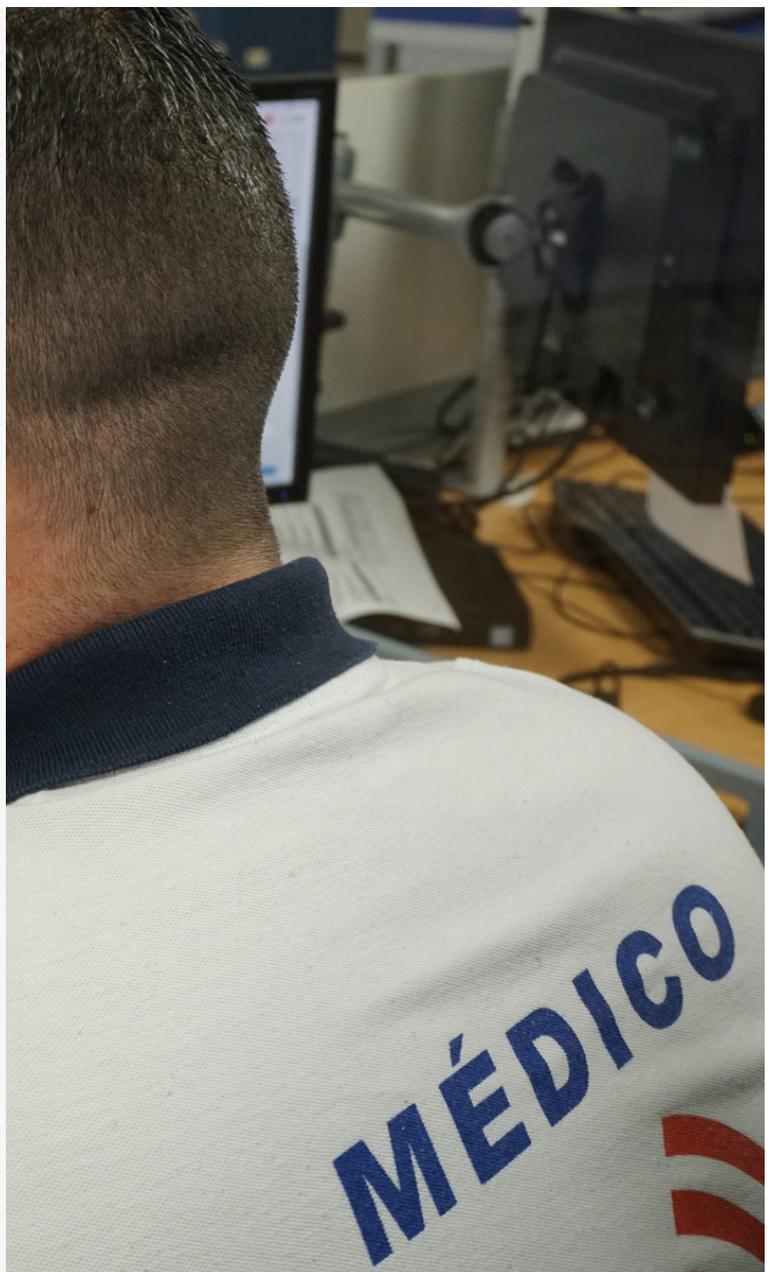
La actividad del Servicio de Urgencias Canario se estructura en cuatro grandes bloques: atención sanitaria de urgencias y emergencias (SUC), prestación del transporte sanitario no urgente (TNU), mesa COVID y otras actividades.

ATENCIÓN SANITARIA URGENTE

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) atendió durante el año 2020 una media diaria de 1.244 peticiones de ayuda sanitaria urgente de ciudadanos de las Islas que se encontraban en una situación de urgencia o emergencia. El total anual de estas demandas sanitarias de los ciudadanos ascendió a 455.168, un 42,75% más que en el año anterior debido en gran parte al impacto de la pandemia de COVID-19, mientras que el número de personas atendidas superó las 471 mil.

Del total de demandas, el 46% se resolvió mediante la consultoría médica o el asesoramiento telefónico que realizan los coordinadores sanitarios del SUC desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias. Estas 209.123 demandas sin movilización de recursos suponen un crecimiento del 224,1% con respecto a 2019.

Por otra parte, la movilización de los recursos sanitarios fue necesaria en el 54% de los casos. Con 246.045 incidentes, el 2020 refleja un descenso del 3,2% con respecto al año anterior, debido principalmente a la disminución de los accidentes y tráfico en vía pública por el confinamiento y las restricciones horarias y de movilidad.



En relación con la movilización de la red de recursos sanitarios del SUC, a lo largo de 2020 el SUC realizó 255.288 activaciones, un 3,4% menos que los activados en 2019. Las ambulancias de soporte vital básico concentraron el mayor volumen de actividad, con la realización de 200.013 servicios, lo que representa al 78% de la actividad total. Le siguen las ambulancias de soporte vital avanzado, que fueron activadas en 18.445 ocasiones y las sanitizadas, con 17.882 movilizaciones.

La actividad de los recursos aéreos, es decir, los dos helicópteros y el avión de soporte vital avanzado, que realizan el traslado de pacientes que necesitan una asistencia especializada en vuelo, entre islas, y hospitales de la Península, como es el caso del avión, fueron activados en 1.739 ocasiones y también han experimentado un descenso con respecto a 2019 del 10,5%.

Por su parte, los vehículos de coordinación sanitaria, intervención rápida (VIR) y el de asistencia médica, así como el personal de Atención Primaria, fueron activados por el SUC en un 18,4% más de ocasiones, con un total de 14.646 servicios.

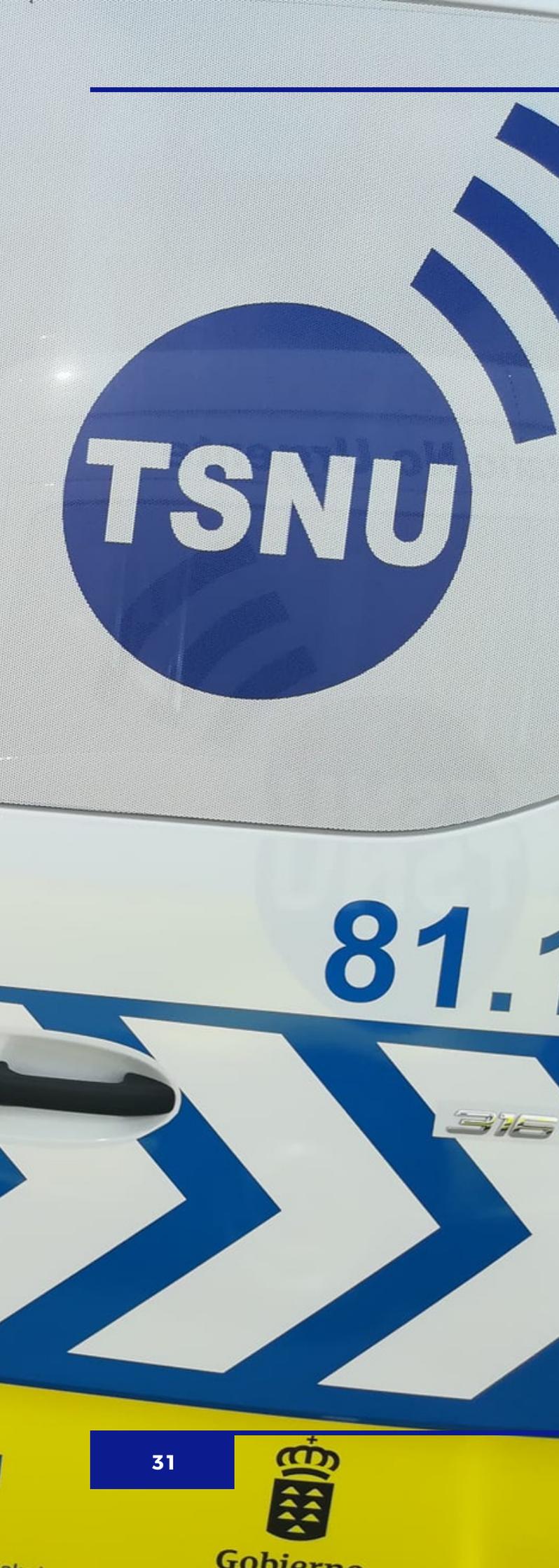
Toda esta red de recursos sanitarios del SUC atendió en un 84,8% situaciones de enfermedad que los usuarios sufrieron en domicilio o en lugares públicos y, en menor medida, con 37.336 incidentes, incidentes referidos a accidentes de tráfico, deportivos o escolares, entre otros que, en 2020, han descendido en un 19,6%

Una vez atendidos en el lugar del incidente, el destino de los afectados se realizó en su mayoría a hospitales públicos de las islas, en un 16,6% a centros de atención primaria y en un 7,7% de los casos a clínicas privadas.

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 59% de los servicios mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 41%.

Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron marzo y agosto con 81.704 y 53.411 respectivamente.

DEMANDAS SANITARIAS 455.168 1.244/DÍA	SIN MOVILIZACION DE RECURSOS 209.123 45,9%	INFOSALUD 14.118 3,2% CONSULTA MÉDICA 195.005 42,8%
	CON MOVILIZACION DE RECURSOS 246.046 54,1%	EMERGENCIAS 115.645 25,4% URGENCIAS SANITARIAS 93.424 20,5% TRANSPORTE SANITARIO URGENTE 19.722 4,3% TRANSPORTE INTERHOSPITALARIO 9.575 2,1% VISITA DOMICILIARIA 7.679 1,7%



TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE

El Transporte Sanitario No Urgente se gestiona desde la Mesa de Transporte y comprende dos 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: 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...).

ACTIVIDAD

La Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU) ha gestionado el traslado de casi 367.242 pacientes y coordinado un total de 677.102 servicios durante el año 2020. Esto incluye los traslados de los pacientes del domicilio a centros sanitarios y su regreso, tanto en el caso de tratamientos prolongados de rehabilitación, radioterapia, diálisis y desplazamientos a Hospital de Día, como para consultas médicas, pruebas diagnósticas puntuales y las altas de centros sanitarios.

La actividad de este servicio en 2020 se redujo en un 21% debido al impacto de la pandemia por el COVID-19 y el cumplimiento de las medidas de seguridad y protección establecidas, que obligaron a la reducción en el número de usuarios por vehículo y a la suspensión temporal de tratamientos no vitales durante el estado de alarma.

ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE EN CANARIAS

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL SERVICIOS	886.255	889.623	903.393	884.895	864.391	853.940	677.102
TOTAL PACIENTES	462.096	465.643	470.299	461.213	451.213	432.231	367.247

ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE EN LAS PALMAS POR TIPO DE SERVICIO

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SERVICIOS DIFERIDOS	19.099	19.946	18.302	19.747	19.953	19.862	22.260
SERVICIOS PROGRAMADOS	449.888	460.275	468.774	462.242	450.617	421.687	305.528

ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE EN S/C TENERIFE POR TIPO DE SERVICIO

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SERVICIOS DIFERIDOS	22.746	20.444	20.419	21.150	21.890	22.699	22.750
SERVICIOS PROGRAMADOS	394.522	388.958	395.898	381.756	371.931	389.692	326.570

Esta priorización de los servicios también afectó a la tipología de pacientes trasladados, siendo los más numerosos los servicios para tratamiento de hemodiálisis, con un 43%. Ya en segundo lugar figuran los pacientes de rehabilitación, con casi el 40%, mientras que el 5,7% hizo uso del servicio para acudir a consultas programadas y el 5,5% necesitaron este transporte tras recibir el alta, tanto en planta hospitalaria como en los servicios de urgencias. En menor porcentaje se encuentran los traslados de pacientes a Hospitales de Día, o los que se llevan a cabo para la realización de pruebas diagnósticas y sesiones de radioterapia o quimioterapia, entre otros.

De los 677.102 servicios realizados en 2020, el 93% de ellos corresponden a traslados

programados, que son aquellos que se solicitan a la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente con al menos doce horas de antelación, mientras que el 7% restante son servicios diferidos, o lo que es lo mismo, traslados que se comunican para su realización según el margen de demora que establece la instrucción del SCS, como es el caso de las altas médicas.

En relación a la actividad por provincias, la Mesa del Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU) gestionó en Santa Cruz de Tenerife 349.320 servicios, lo que supone el 52%, mientras que en Las Palmas se realizaron 327.782 servicios, el 48% del total.



COMPORTAMIENTO TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE POR CAUSA

CANARIAS

CAUSAS	S/C DE TENERIFE	LAS PALMAS	TOTAL	%
HEMODIALISIS	161.406	127.843	289.2492	42.72%
REHABILITACIÓN	125.278	142.568	267.846	39,56%
CONSULTAS	16.810	22.103	38.913	5,75%
RADIOTERAPIA	3.044	2.320	5.364	0,79%
QUIMIOTERAPIA	812	793	1.605	0,24%
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	5.874	4.146	10.020	1,48%
ALTAS EN PLANTA	9.122	7.938	17.060	2,52%
ALTAS EN URGENCIAS	9.233	11.066	20.299	3,00%
HOSPITAL DEL DÍA	11.404	1.864	13.268	1,96%
OTROS	6.337	7.141	13.478	1,99%
TOTAL	349.320	327.782	677.102	100%

MESA COVID /LÍNEA 900 112 061



El 2 de febrero del 2020 el Gobierno de Canarias puso en marcha el primer servicio de información y atención al Coronavirus en España, a través del número de teléfono 900 112 061, coordinado por el SUC.

Con el objetivo de dar el mejor servicio posible al ciudadano y teniendo en cuenta el desarrollo de la pandemia, el Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, estableció en marzo un protocolo de atención integral para la línea 900 112 061 con diferentes niveles de asistencia en función del tipo de demanda, diferenciando lo que es solo información (nivel 1), atendida por operadores, de las consultas por situación clínica de pacientes positivos o que tengan sospecha de serlo (nivel 2) que pasan a Mesa COVID del SUC, atendida por enfermeros y médicos del SUC las 24 horas, todos los días de la semana.

Desde el día de su instauración y hasta el 31 de diciembre del año 2020 se atendieron por esta línea 361.117 llamadas, de las que 185.256 llamadas fueron atendidas por el Nivel 2, con pico en los meses de marzo (43.368) y agosto-septiembre (26.163-28.704), con la menor incidencia en junio-julio (3.815-3.980). De estas llamadas, 92.749 se derivaron a seguimiento por Atención Primaria, resolviendo a nuestro nivel el resto (48%).

Esta mesa se ha encargado también de la organización y realización de parte de las tomas de muestras (PCR) en acuerdo con Atención Primaria, con un total de 32.362.

OTRAS ACTIVIDADES

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) realiza también otras actividades divulgativas y docentes, cuyo objetivo principal es dar a conocer a la población en general y a los profesionales del sector de las emergencias el servicio que se realiza.

Preventivos, simulacros y colaboraciones con eventos

Durante el año 2020 el SUC participó en 3 preventivos sanitarios y 10 simulacros en colaboración con otros servicios y entidades. Por otro lado, el SUC ha participado en diferentes actos celebrados en Canarias (fiestas patronales, romerías, etc.) sin ánimo de lucro.

Actividades docentes y formativas

El programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario ha permitido que 217 alumnos de varias organizaciones/instituciones (FP, MIR, enfermería, Máster) hayan realizado prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC, así como en las Salas Operativas), en base a convenios firmados con GSC.

Participación en eventos, congresos, jornadas, cursos, seminarios, máster, proyectos y grupos de trabajo

Acciones destinadas al personal del SUC:

Enero:

- Curso PMA de la DGSE para personal interviniente en PMA en el simulacro de la UME

Febrero:

- Curso de Catástrofes para intervinientes sanitarios en el Simulacro Canarias 2020 para personal SUC y personal Ambulancia





Actividades divulgativas

Charlas sobre Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria: Se acudió a 4 centros en Gran Canaria, uno para impartir primeros auxilios y los otros tres para talleres de RCP, formando a un total de 594 alumnos en los dos primeros meses del año.

Atención a visitas realizadas al CECOES con contenido sanitario: 6 visitas, con un total de 75 personas. En marzo se suspendieron por motivo de la pandemia.

- Curso de Liderazgo en Resucitación. Organiza SUC para su personal.
- Curso Soporte Vital Básico Instrumentalizado. Organiza SUC para su personal

Diciembre:

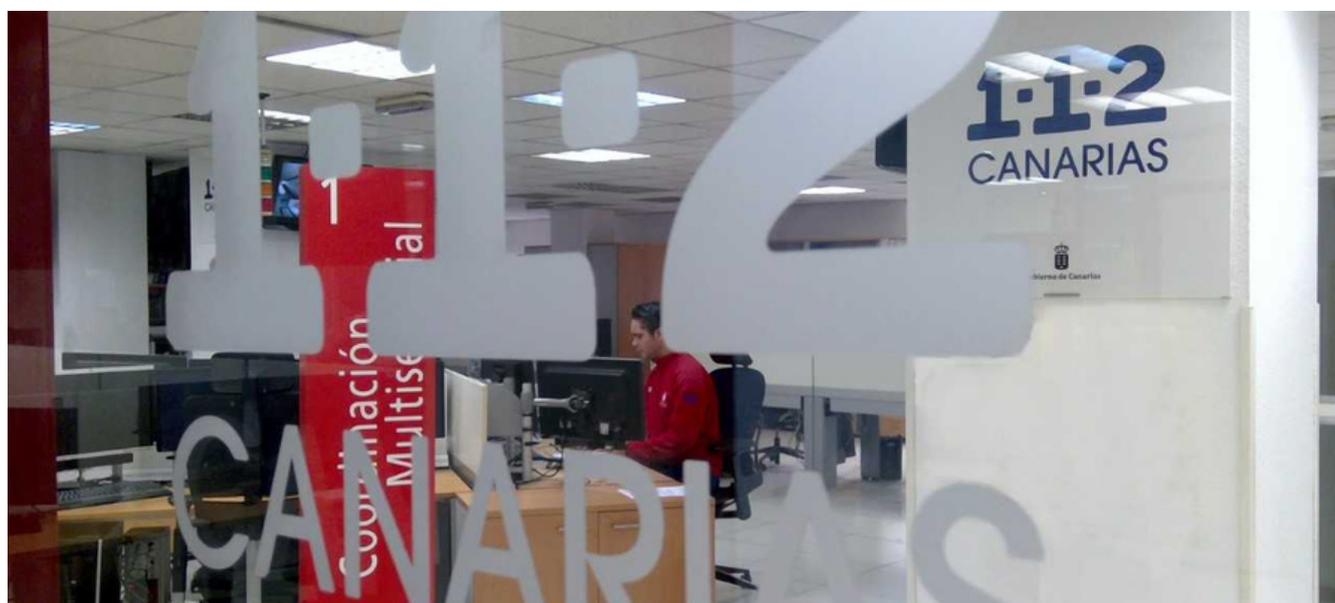
- Taller de utilización correcta de los equipos de protección individual (EPI).
- Jornada Científica sobre "Traslados aéreos de pacientes con enfermedad Covid-19 en cámara de aislamiento"

Con participación de SUC:

Febrero:

Primera reunión y jornada de difusión del proyectos UMEMAC

5 DIVISIÓN CECOES 1-1-2



La División CECOES 1-1-2 es la encargada de llevar a cabo la gestión diaria del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 y, por lo tanto, de recibir, coordinar y dar respuesta a todas las urgencias y emergencias que se producen en Canarias.

La actividad del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 creció durante el pasado año 2020 más de un 26% respecto a 2019, registrando en el mes de marzo el mayor pico de la demanda, coincidiendo con el inicio de la primera ola de la pandemia.

El incremento más significativo de la actividad se produce en las consultas, que crecieron casi un 129%, y en información, donde se experimentó un aumento del casi el 26% debido a la aparición de la COVID-19.

El número de personas atendidas por el 1-1-2 durante el año 2020 también ha experimentado un crecimiento del 35,36% pasando de las 510.796 personas asistidas en el año 2019 a las 691.421 del 2020.

En total, el CECOES 1-1-2, servicio dependiente de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, atendió el pasado año 876.211 demandas, 2.394 diarias, de las que más del 48% (427.129) fueron resueltas mediante la movilización de algún tipo de recursos de emergencia y el 51% (449.082) se pudo solucionar desde el propio centro coordinador. Del total de demandas, casi el 23% (220.378) fueron situaciones de emergencia en las que hay un peligro inminente para la vida de la persona, bienes o derechos, y el 25,9% (226.751) urgencias.

Este número de demandas generó la resolución de 670.022 incidentes de los que más del 94% fueron de carácter monosectorial, es decir que fueron resueltos por un solo servicio de emergencia o desde el propio centro

coordinador, mientras que el 5,8% fueron multisectoriales por lo que se tuvo que activar diferentes servicios de emergencia para su resolución en función del tipo de incidente.

Para resolverlos, el 1-1-2 tuvo que movilizar recursos en 427.129 ocasiones, de las cuales un 48,9% (208.709), fueron para dar respuesta a incidentes de carácter sanitario. Le siguen los vinculados a la seguridad ciudadana resolviendo 149.221 incidentes, casi el 35% del total.

Los accidentes de tráfico y laborales sumaron un total de 37.214 incidentes (8,7%), seguidos de los de extinción de incendios, salvamento y rescate con 30.343 casos. La gestión de incidentes de salvamento marítimo, con 1.613, y la coordinación de servicios preventivos con 29 ocupan los últimos lugares.

En todos estos incidentes se vieron implicadas 691.421 personas que necesitaron la ayuda del CECOES 1-1-2, de las cuales 194.251 se encontraban en una situación de emergencia. Casi el 63% de estas personas necesitaron asistencia sanitaria, mientras que el 25,7% recibieron ayudas de los servicios de seguridad ciudadana. El resto de los ciudadanos, un 11% fueron ayudados por efectivos de extinción de incendios, salvamento y rescate, así como por servicios de atención a la mujer y otros.

Para dar respuesta al total de demandas que se recibieron durante 2020, el CECOES 1-1-2 activó 496.875 recursos móviles de diferentes servicios, tanto sanitarios como policiales, de extinción y rescate o de atención a la mujer víctima de violencia.

ACTIVIDAD CECOES 1-1-2			
CANARIAS	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN
DEMANDAS ATENDIDAS	692.913	876.211	26,45% ↑
SIN MOVILIZACIÓN	270.043	449.082	66,30% ↑
INFORMACIÓN	163.951	206.189	25,75% ↑
CONSULTA TELEDIRIGIDA	106.092	242.893	129% ↑
CON MOVILIZACIÓN	422.870	427.129	1% ↑
EMERGENCIAS	212.548	200.378	-5,75% ↓
URGENCIAS	210.322	226.751	7,80% ↑
INCIDENTES	528.962	670.022	26,67% ↑
MONOSECTORIALES	481.571	630.978	31,02% ↑
SANIDAD	262.229	403.714	53,95% ↑
SEGURIDAD CIUDADANA	169.816	185.761	9,39% ↑
EXTINCIÓN DE INCENDIOS, SALVAMENTO Y RESCATES	49.526	41.503	-16,20% ↓
MULTISECTORIALES	47.391	39.044	-17,61% ↓
ACCIDENTES	46.435	37.336	-19,60% ↓
SALVAMENTO MARÍTIMO	918	1.672	82,14% ↓
RIESGO SÍSMICO / RIESGO VOLCÁNICO	38	36	-5,26% ↓



El mayor número de activaciones se produjo en el ámbito sanitario, donde se movilizaron más de 255.000 recursos, seguido del sector de seguridad ciudadana en el que se realizaron casi 200.000 activaciones de diferentes servicios policiales.

Respecto a la distribución de la actividad desarrollada por el 1-1-2 durante 2020, la provincia de Las Palmas resolvió el 55,5% de la misma, mientras que la de Santa Cruz de Tenerife asumió la resolución del 44,5% de las peticiones de ayuda.

DISTRIBUCIÓN DE AFECTADOS POR TIPO DE INCIDENTE

TIPO DE INCIDENTE	Nº DE AFECTADOS	%
SEGURIDAD CIUDADANA	177.920	25,73%
EXT. INCENDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	40.048	5,8%
ACCIDENTES	36.965	5,3%
SALVAMENTO MARÍTIMO (posible causa ↑ : migración)	2.365	0,34%
RIESGO SÍSMICO	35	0,01%
TOTAL AFECTADOS SEGURIDAD (posible causa ↓ : confinamiento)	257.333	37,22%
SANIDAD	434.088	62,78%
TOTAL AFECTADOS SANIDAD (posible causa ↑ : COVID)	434.088	62,78%
TOTAL	691.421	100%

ACTIVIDAD EN IDIOMAS

En cuanto a llamadas en otros idiomas, el servicio de atención multilingüe del 1-1-2 Canarias atendió en 2020 cerca de 10.600 llamadas en idiomas extranjeros, lo que significa una media de 900 demandas al mes.

Desde sus inicios, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias responde a las demandas de ayuda en cinco idiomas (español, inglés, francés, alemán e italiano) con operadores presenciales en las salas operativas las 24 horas y en la actualidad cuenta además cuenta con un sistema de teletraducción externo, que permite ampliarlo a más de 40 lenguas.

Las cifras de la asistencia multilingüe del 2020 suponen un descenso del 18,8% con respecto al año anterior, coincidiendo con la disminución del número de turistas que visitaron Canarias en 2020 debido a la crisis sanitaria mundial. Aun así, la actividad del CECOES 1-1-2 en otros idiomas ha continuado siendo significativa, superando las 10 mil llamadas de los últimos cinco años, alcanzado la cifra más alta en el año 2018, con 13.373 llamadas.

El mayor porcentaje de las llamadas atendidas por este servicio multilingüe correspondió a aquellas que tuvieron respuesta en inglés, con un 69% y sumando 7.311, seguidas de las respondidas en alemán, con un 16,2% e italiano con un 9,2%, que alcanzaron la cifra de 1.724, y 976 respectivamente. Las llamadas que se atendieron en francés, con 551, ocupan el cuarto lugar.

En cuanto a la tipología de los incidentes a los que se referían estas llamadas, la mayor parte estuvieron relacionados con la seguridad, con un 37,73%, seguidos de los referidos al sector sanitario con el 36,57 %. En menor medida, otras llamadas se clasificaron como información, accidentes, asistencias técnicas, incendios o salvamento marítimo.

Los tiempos de respuesta a las llamadas al 1-1-2 se mantienen prácticamente igual, siendo el 98,05% de las llamadas totales respondidas antes de los diez segundos, y el tiempo de descuelgue medio inmediato.



SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

En cuanto al Servicio de Atención a la Mujer Víctima de Violencia, recurso de atención inmediata, que presta un servicio telefónico específico, ante las demandas de la ciudadanía por violencia de género y que se integra en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias (CECOES 1-1-2), durante el periodo del año 2020 gestiona un total de 15.592 demandas incluidas en el Proyecto de Mujeres Víctimas de Violencia (frente a las 14.810 del periodo 2019, lo que supone un incremento porcentual del 5,30 % más).

Del total de incidentes gestionados un total de 9.407 (60% del total de las actuaciones) fueron emergencias (situaciones de peligro inminente para la vida, bienes y/o derechos de las personas.) que requirieron de la actuación inmediata de medios en el ámbito de la seguridad y emergencia para prestar auxilio a la víctima.

El DEMA (Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas) es un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia, disponible en todas las islas, durante las 24 horas del día, todos los días de todos los días de año. Permanece conectado con el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Canario de Igualdad y fue movilizado desde el CECOES 1-1-2 en 1.966 ocasiones durante el año 2020 (un 26% más que el año anterior).



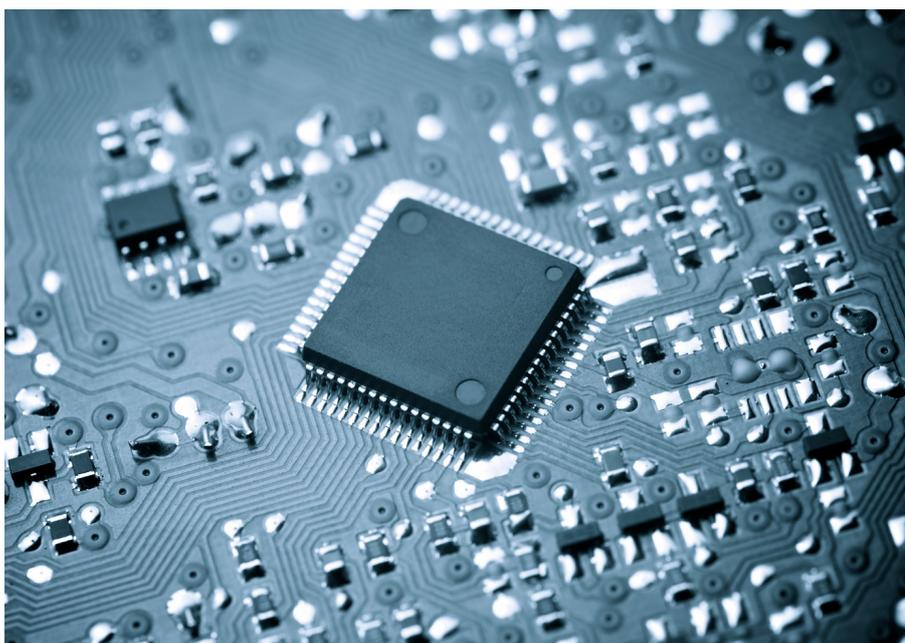
OBJETIVOS GENERALES ALCANZADOS EN 2020



- Implementación del modelo definitivo en la gestión de las urgencias y emergencias en el CECOES 1-1-2 apoyándose en la aplicación de gestión de emergencias que permitió mejorar los procesos de comunicación entre las salas operativas y las diferentes agencias intervinientes.
- Culminación en modo laboratorio junto con el resto de los servicios 1-1-2 el despliegue del servicio AML (Advanced Mobile Location, que se traduce por "Ubicación Móvil Avanzada"), que garantizará con su puesta en marcha durante el año 2021 la localización precisa del alertante, así como avanzar en la definición del modelo de avisos masivos a la población, basándose en la Disposición europea que así lo obliga (Directive 2018/1972/EC).
- Puesta en marcha de varias acciones de mejora en las infraestructuras destinadas a mejorar la redundancia de los servicios tecnológicos que dan apoyo al funcionamiento operativo de las Salas del CECOES 1-1-2.
- Desarrollo de diferentes líneas de las varias establecidas e iniciadas del Plan Estratégico o de Modernización del CECOES (2019-2021): consultoría externa para la certificación de la norma ISO 22320; análisis de resultados de la encuesta de satisfacción interna y externa; demo de una App de emergencias; actualización de procedimientos e instrucciones técnicas de trabajo; actualización de Protocolos de Coordinación con Ayuntamientos y Cabildos Insulares, entre otras líneas de trabajo.
- Puesta en práctica de diferentes iniciativas para seguir desarrollando el concepto de la cultura de la autoprotección en las emergencias entre la ciudadanía, a través de acciones educativas y divulgativas, para minimizar los riesgos a los que pueden verse expuestos y saber cómo actuar ante una emergencia, para, llegado el caso, alerten de forma rápida y eficaz al 1-1-2.
- Renovación de varios elementos de la infraestructura tecnológica que permiten al CECOES integrar nuevos productos que ayuden a mejorar su funcionamiento interno, con especial atención al uso de terminales remotos (denominado RGE) que faciliten el acceso a agencias externas encargadas de dar respuesta a incidentes de su competencia.
- Establecimiento de medidas preventivas tanto físicas como tecnológicas para, poder concurrir al trabajo en el CECOES 1-1-2 que se enmarcan en la normativa vigente sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos (COVID-19).

OBJETIVOS CUMPLIDOS EN EL CONTEXTO TECNOLÓGICO

- Incorporación de cuadros de mando dinámicos para el seguimiento en tiempo real de la carga del servicio de ambas salas.
- Renovación de equipamiento destinado al servicio SENDA, incorporando servidores de última generación para facilitar el escalado del servicio.
- Incorporación de una nueva plataforma de servicios virtuales para simplificar y garantizar a redundancia de servicios administrativos vinculados a las Salas Operativas.
- Integración en ambas Salas de la infraestructura y servicios requeridos para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía vinculadas al virus SarS-Cov-2.
- Reestructuración de la red de datos del CECOES 1-1-2 para la creación de un circuito de datos de alta capacidad en el Centro de Proceso de Datos del CECOES 1-1-2, lo cual evitará cuellos de botella de los aplicativos críticos y mejorará la resiliencia del Centro.
- Apoyo a la Unidad de Comunicación en el rediseño de la web corporativa en el ámbito de la transparencia corporativa.
- Actualización de la plataforma de seguridad perimetral de las Salas y continuación de los trabajos del Esquema Nacional de Seguridad para la certificación en 2020.
- Adquisición de nuevo equipamiento TETRA para facilitar la identificación de problemas de cobertura y refuerzo de la infraestructura de la matriz de radiocomunicaciones.
- Ampliación de capacidades del sistema de videoconferencia LifeSize para asegurar la plena comunicación bajo todo tipo de escenarios, tanto con agentes internos como externos.
- Renovación del equipamiento de las Salas INR para asegurar la operatividad de todos los intervinientes en situaciones extraordinarias.
- Adquisición de nuevo grupo electrógeno para la Sala de LPA, garantizando así la total renovación de la estructura de grupos electrógenos de dicha Sala.



COORDINACIÓN OPERATIVA

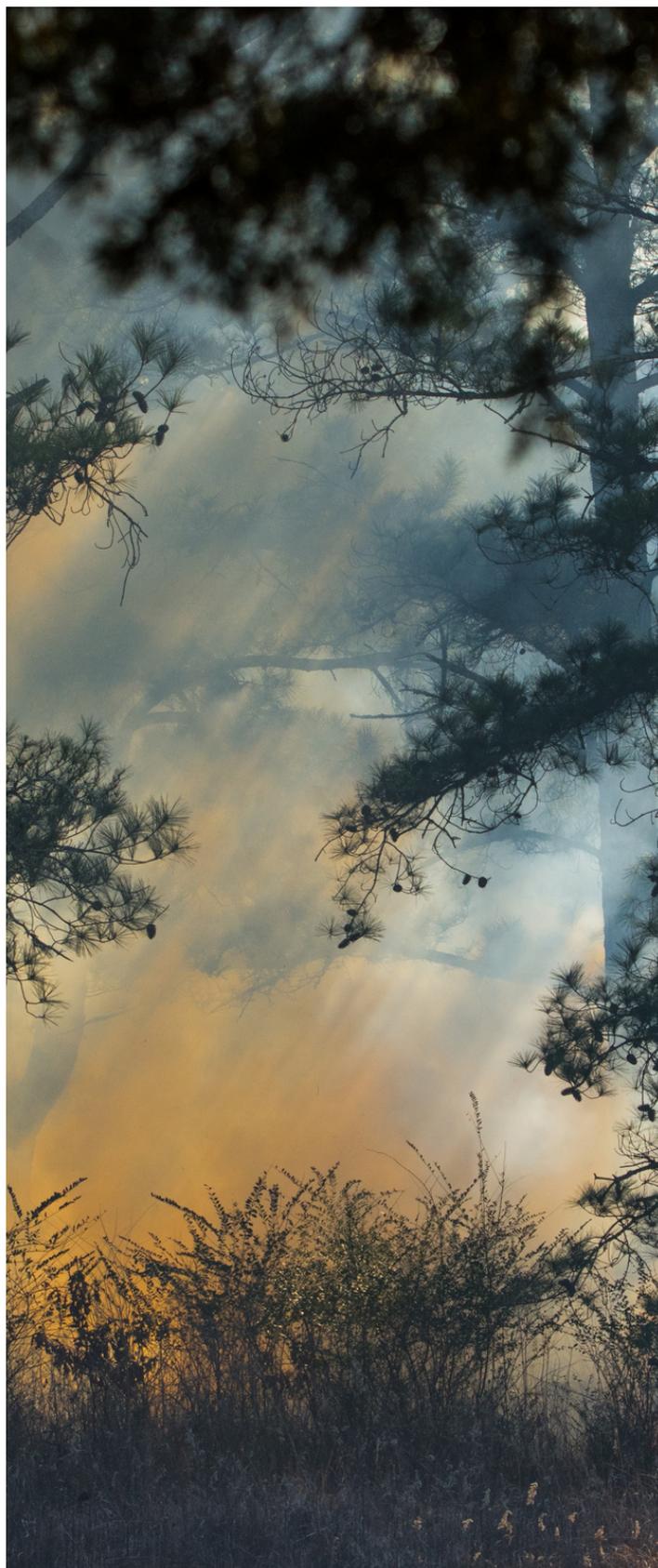
El Centro Coordinador activó los planes de emergencia autonómicos en más de 100 ocasiones en 2020. El Plan Específico de Protección Civil y Atención de Emergencias de la Comunidad Autónoma de Canarias por riesgos de Fenómenos Meteorológicos Adversos (PEFMA) fue activado para declarar la situación de prealerta, alerta o alerta máxima meteorológica en 97 ocasiones por aviso de viento, lluvia, temperaturas máximas, calima o fenómenos costeros.

En segundo lugar, el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Incendios Forestales (INFOCA) se activó 16 veces con motivo de la situación de riesgo de incendio forestal en diferentes islas.

Además, durante el año 2020 se activaron también el Plan Especial de Protección Civil y Atención de Emergencias por Riesgo de Inundaciones en la Comunidad Autónoma de Canarias (PEINCA) y el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Canarias (PLATECA).

Los Planes de Protección Civil son instrumentos que utilizan las distintas Administraciones para atender las emergencias, que contemplan tanto los riesgos potenciales, como la coordinación de los recursos humanos y materiales para garantizar la protección de la vida y los bienes de las personas frente a una situación de emergencia.

PEFMA	97
PREALERTA	79
ALERTA	16
ALERTA MÁXIMA	2
PLATECA	2
INFOCA	16
PEINCA	1





**Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias**

**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**

www.gsccanarias.com

