

## Atención Personalizada año 2021

La Unidad de Atención Personalizada de GSC es la 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 del 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, que están recogidas bajo el apartado Otras Informaciones.

RESUMEN	AÑO 2021	Valoración F
Reclamaciones Servicio de Urgencias Canario (SUC)	78	20,5%
Reclamaciones Transporte Sanitario No Urgente (TNU)	233	40,7%
Reclamaciones CECOES 1-1-2	2	0%
<b>Total de Reclamaciones</b>	<b>313</b>	<b>43,3%</b>
Certificados de asistencia del SUC	369	
Certificados de asistencia TNU	2	
Certificados de llamadas al 1-1-2	32	
<b>Total de Certificados</b>	<b>403</b>	
Otras Informaciones SUC (Informes a Juzgados y AAPP. Objetos Perdidos...)	43	
Otras informaciones para TNU	4	
Otras Informaciones 1-1-2 (Solicitud de informes, grabaciones a Juzgados e instituciones públicas)	143	
<b>Total de Otras Informaciones</b>	<b>196</b>	
<b>TOTAL DE EXPEDIENTES</b>	<b>912</b>	

Todas las reclamaciones sanitarias, tanto del Servicio de Urgencias Canario, como del Transporte Sanitario No Urgente, se tramitan a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios de la Consejería de Sanidad:

<https://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/sgt/oddus/>

**\*F: Valoración favorable para el reclamante**

### MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO POR PROVINCIA

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Trato de la dotación	23	11	12
Tardanza de ambulancia	16	6	10
Denegación de ambulancia	12	0	12
Trato médico coordinador	7	1	6
Otros	20	10	10
	<b>78</b>	<b>28</b>	<b>50</b>

**MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE POR PROVINCIA**

<b>MOTIVOS</b>	<b>Canarias</b>	<b>Las Palmas</b>	<b>S/C de Tenerife</b>
Denegación del transporte	<b>71</b>	26	45
Lista de espera	<b>56</b>	13	43
Tardanza de ambulancia	<b>50</b>	38	12
Trato de la dotación	<b>12</b>	8	4
Otros	<b>44</b>	23	21
	<b>233</b>	<b>108</b>	<b>125</b>