

Atención Personalizada año 2022

La empresa pública GSC tiene integrada en la Dirección Gerencia la gestión de la comunicación externa e interna de la empresa, así como la atención a los usuarios, a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

Actividad de Atención Personalizada (Enero-diciembre 2022)

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 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, bajo la denominación de Otras Informaciones.

RESUMEN	AÑO 2022	VALORACIÓN F
Reclamaciones Servicio de Urgencias Canario (SUC)	145	40%
Reclamaciones Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)	202	39,1%
Reclamaciones CECOES 1-1-2	9	0%
Total de Reclamaciones	356	38,5%
Certificados de asistencia del SUC	505	
Certificados de asistencia TSNU	4	
Certificados de llamadas al 1-1-2	43	
Total de Certificados	552	
Otras Informaciones SUC (Informes a Juzgados y AAPP. Objetos Perdidos...)	52	
Otras informaciones para TSNU	0	
Otras Informaciones 1-1-2 (Solicitud de informes, grabaciones a Juzgados e instituciones públicas)	149	
Total de Otras Informaciones	201	
TOTAL DE EXPEDIENTES	1109	

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	37	19	18
Tardanza de ambulancia	40	14	26
Denegación de ambulancia	17	2	15
Trato Coordinador Sanitario	11	4	7
Otros	40	23	17
Total	145	62	83

MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE POR PROVINCIA

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Denegación del transporte	48	27	21
Lista de espera	49	6	43
Tardanza de ambulancia	40	20	20
Trato de la dotación	15	8	7
Otros	50	36	14
Total	202	97	105