

Atención Personalizada año 2024

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 2024)

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 2024	VALORACIÓN F
Reclamaciones Servicio de Urgencias Canario (SUC)	149	39,63%
Reclamaciones Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)	216	57,45%
Reclamaciones CECOES 1-1-2	11	2,93%
Total de Reclamaciones	376	38,8%
Certificados de asistencia del SUC	538	
Certificados de asistencia TSNU	6	
Certificados de llamadas al 1-1-2	38	
Total de Certificados	627	
Otras Informaciones SUC (Informes a Juzgados y AAPP. Objetos Perdidos...)	63	
Otras informaciones para TSNU	1	
Otras Informaciones 1-1-2 (Solicitud de informes, grabaciones a Juzgados e instituciones públicas)	116	
Total de Otras Informaciones	21	
TOTAL DE EXPEDIENTES	201	

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/sqt/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	85	34	51
Tardanza de ambulancia	35	10	25
Denegación de ambulancia	39	18	21
Trato Coordinador Sanitario	9	2	7
Otros	48	22	26
Total	216	86	130

MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE POR PROVINCIA

MOTIVOS	Canarias	Las Palmas	S/C de Tenerife
Denegación del transporte	23	10	13
Lista de espera	43	10	33
Tardanza de ambulancia	18	4	14
Trato de la dotación	25	10	15
Otros	40	35	5
Total	149	69	80