Memoria de Actividad 2012

Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

El año 2012 ha estado marcado de nuevo por la crisis económica que se viene imponiendo en el día a día de todos los ciudadanos y también en la Administración Pública, que no ha estado al margen de estos ajustes. Desde el año pasado las empresas públicas hemos tenido que asumir nuevas medidas de ahorro para ser sostenibles.

Dirigida en la actualidad por dos consejerías del Gobierno de Canarias, Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC) se encarga de las emergencias en el archipiélago desde el año 1994 con una amplia cartera de servicios. Unos servicios que todos coinciden en definir como esenciales y que enarbolan como bandera el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 y el Servicio de Urgencias Canario (SUC).

Durante este año hemos continuado con un proceso de trabajo arduo y complejo para garantizar los servicios a pesar de los ajustes presupuestarios, un proceso que es continuo, que no se acaba con el cierre del año y que seguirá impregnando nuestra filosofía de trabajo.

En todo este trayecto, el Gobierno de Canarias ha tenido presente la labor que desarrolla GSC y ha mantenido la confianza en esta empresa pública. Confianza que ha venido respaldada por el casi medio millón de personas que atendió el CECOES 1-1-2 en el año 2012.

Por su parte, el SUC atendió una media diaria que superó las 800 peticiones de ayuda sanitaria urgente, bien a través del servicio de teleasistencia, es decir, asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores del SUC presentes en las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias, o bien mediante la movilización de algún recurso sanitario: ambulancia, helicóptero o avión.

Una empresa que también gestiona el transporte sanitario no urgente, responsable del traslado diario de miles de pacientes que necesitan recibir su tratamiento; una empresa pública que investiga, que invierte en formación con la participación en simulacros y preventivos propios y con otras instituciones de emergencias. Un referente de las emergencias para todo el Archipiélago que se adapta día a día a las demandas de los ciudadanos.

Luis Cabrera Peña
Director Gerente

La Empresa	4
Consejo de administración	5
Equipo directivo	6
Equipo humano: • Organigrama	7
Dirección Gerencia	9
Unidad de apoyo a la gestión administrativa y relaciones laborales	9
Unidad de comunicación y atención personalizada: • Crisis volcánica • Gestión de la información en INR • Nuevos canales de información: Twitter y Youtube	12
Unidad de informática y desarrollo	16
División Económica y de Gestión de servicios sanitarios	17
Unidad de gestión económica	17
Unidad de recursos humanos	17
Unidad de gestión de servicios sanitarios:	17
• Plan de salud de canarias	18
• Recaudación y facturación	18
• Gestión de servicios de colaboración y asistencia al órgano recaudatorio del Servicio Canario de Salud	18
• Servicio de atención a la mujer víctima de violencia	21
División del Servicio de Urgencias Canario	23
Transporte sanitario urgente	23
Otras actividades:	30
• Preventivos y simulacros	30
• Proyectos	34
Transporte sanitario no urgente (TSNU)	36
Fue noticia	38
División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad	39
Actividad	39
Renovación tecnológica	45
Sistema de alertas para el sector turístico	47
Charlas formativas	47
Visitas	47
Fue noticia	50

La Empresa

Gestión de Servicios y Seguridad en Canarias (GSC) es una empresa pública del Gobierno de Canarias adscrita a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, constituida como una sociedad anónima unipersonal el 30 de septiembre de 1994 bajo el nombre Gestión Sanitaria de Canarias, y cuyo objeto social fue modificado el 16 de diciembre de 1996 así como su denominación social el 18 de julio de 2000.

Con un accionariado 100% público del Gobierno de Canarias y un capital social de 4.868.181,00 euros, su objeto social, de acuerdo 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 o 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 materiales.

Consejo de administración

El Consejo de Administración, vigente a fecha del 31 de diciembre de 2012, estaba formado por las siguientes personas:

Consejo de Administración	
Excma. Sra. Dña. Brígida Mendoza Betancort	Presidente
Consejera de Sanidad	
Excmo. Sr. D. Javier González Ortiz	Vicepresidente
Consejero de Economía, Hacienda y Seguridad	
Ilmo. Sr. D. Juan Francisco Pérez Ojeda.	Vocal
Secretario general técnico Consejería de Sanidad	
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián	Vocal
Directora general del Servicio Canario de La Salud	
Ilma. Sra. Dña. Cristina de León Marrero	Vocal
Secretaria general técnica Consejería Economía, Hacienda y Seguridad	
Ilmo. Sr. D. Juan Manuel Santana Pérez	Vocal
Director general de Seguridad y Emergencias	
Ilmo. Sr. D. Joaquín Mario Morales Romero	Vocal
Director general de Recursos Económicos del Servicio Canario de Salud	
Ilma. Sra. Dña. Zaira Gil Navarro	Vocal
Secretaria general del Servicio Canario de La Salud	
Ilmo. Sr. D. José Vicente González Bethencourt	Vocal
Ilma. Sra. Dña. Carolina Darias San Sebastián	Vocal
Sr. D. Luis Cabrera Peña	Secretario No Administrador
Director Gerente de GSC	
Ilma. Sra. Dña. Juana María Reyes Melián	Consejera Delegada
Directora general del Servicio Canario de La Salud	
Dña. Otilia Olascoaga Hernández	Letrada Asesora

Equipo directivo

El Equipo directivo de la sociedad, vigente a fecha del 31 de diciembre de 2012, estaba formado por las siguientes personas:

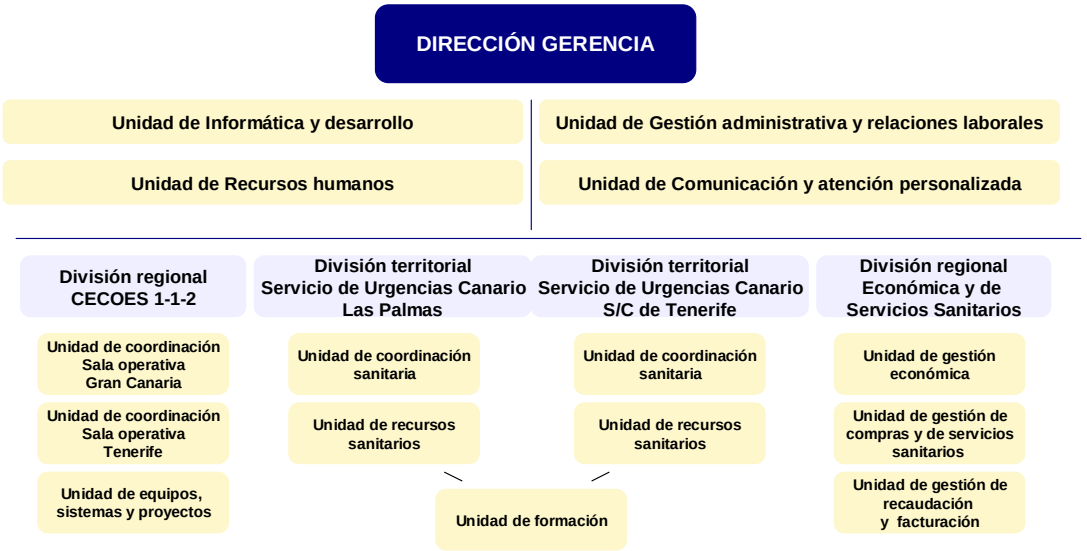
Equipo directivo
D. Luis Cabrera Peña
Director gerente
D. Luis Santacreu Ríos
Director de la División del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2
Dña. Urma Martín Batista
Directora de la División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios
D. Luis Cabrera Peña
Director territorial Las Palmas de la División del Servicio de Urgencias Canario (SUC)
D. Faustino Redondo Revilla
Director territorial Santa Cruz de Tenerife de la División del Servicio de Urgencias Canario (SUC)

Equipo humano

El equipo humano a 31 de diciembre de 2012, distribuido en cada una de las divisiones de la empresa, lo formaba un total de 260 personas, de los cuales aproximadamente un 44% son profesionales con titulación superior universitaria de licenciatura o diplomatura, un 14 % con titulaciones de formación profesional y un 27 % con titulación de bachiller.

Categoría profesional	
Director Gerente	1
Directores de división	3
Asistentes de la Dirección Gerencia	1
Responsables de unidad	14
Médicos coordinadores	32
Médicos asistenciales recursos aéreos	12
Responsables Coordinadores multisectoriales	15
Enfermeros coordinadores	0
Enfermeros asistenciales recursos aéreos	13
Técnicos	54
Gestores	86
Administrativos	27
Otras categorías	2
Total	**260**

ORGANIGRAMA



Dirección Gerencia

En líneas generales y sin perjuicio de las actividades propias de control y dirección de la sociedad, los cometidos de esta Dirección son los siguientes:

- Suscripción, control, seguimiento y verificación del cumplimiento de convenios y acuerdos suscritos con la Administración
- Control, seguimiento y comprobación del cumplimiento de objetivos asignados a las diferentes divisiones y unidades de la empresa
- Control, seguimiento y aseguramiento del cumplimiento de las directrices emanadas de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad y por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias

La Dirección Gerencia de GSC tiene adscritas tres Unidades que se encargan de dar soporte en sus respectivos ámbitos de actuación, a todas las Divisiones integrantes de GSC.

Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales

Esta Unidad tiene atribuidas las funciones básicas de gestión administrativa y jurídica extraprocesal de la empresa, llevando a cabo el asesoramiento jurídico de la misma, así como el control de los expedientes judiciales y contractuales que se deriven de su actividad, a la vez que vela porque los recursos humanos y materiales de GSC, así como la actividad que realiza, tengan cobertura suficiente a través de la suscripción y renovación de las pólizas necesarias.

Asimismo, y a través de la Disposición 18/12 Bis, de fecha 15 de noviembre de 2012, se procede a la modificación de la estructura de esta Unidad, adicionando ahora a su actividad la gestión de las cuestiones que se produzcan en materia de relaciones laborales, incorporándose un Técnico II a la misma y modificando su denominación, que pasa a ser “Unidad de Gestión Administrativa y Relaciones Laborales”.

Los Técnicos Superiores de esta Unidad se encargan 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 precisas para la correcta elaboración de cada expediente, procediendo posteriormente a su custodia.

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 precisos para dar soporte técnico a las decisiones a adoptar por la Dirección Gerencia. Asimismo, asumen la realización/supervisión de todos los contratos y convenios de GSC, escritos con entidades publicas y privadas, etc., asistiendo en representación de la empresa a los requerimientos de reunión que sean realizados a ésta por parte de algunos ámbitos de la Administración -Inspección de Trabajo, Inspección de Servicios, etc.-

Actividad Unidad de Gestión Administrativa 2012	
Contratos/Convenios	24
Addendas	26
Resoluciones contractuales	15
Expedientes de Contratación – Procedimiento Abierto	1
Expedientes de Contratación – Procedimiento Negociado	1

Esta Unidad se encarga también de controlar las renovaciones contractuales y de convenios suscritos por GSC -que en la actualidad asciende a 230- velando porque cada una de ellas se realice con la previa conformidad de cada una de las Divisiones que soportan el gasto. Asimismo, se responsabiliza del control periódico del cumplimiento de las obligaciones que para con la Seguridad Social (carácter mensual) o con la Administración Tributaria (carácter anual) tiene cada uno de los 80 proveedores que prestan determinados servicios a GSC. Por último, es quien gestiona la suscripción de las pólizas de seguros que esta empresa precisa en cada momento, llevando a cabo, además, un control continuado sobre las renovaciones que se precisen de cada una de las pólizas en las que GSC aparece como tomadora, y que en la actualidad ascienden a 53.

Por último, con la reciente incorporación del técnico de Relaciones Laborales de Grado Medio, desde esta Unidad se lleva a cabo la recepción de los escritos y demandas solicitadas por el Comité de Empresa, analizando las cuestiones en éstos planteadas y redactando la adecuada respuesta a los mismos. Asimismo, se encarga de las gestiones ante la Inspección de Trabajo de cuantas controversias surjan entre esta entidad y dicha institución con motivo de las relaciones laborales entre aquella y sus trabajadores.

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, a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

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; la gestión de contenidos de páginas web; la gestión, coordinación y recepción de visitas a las salas operativas; y de la coordinación de la actividades de promoción en congresos, ferias y jornadas para la difusión de la actividad de sus principales líneas de servicio (CECOES 1-1-2, SUC y Formación) como acciones principales relacionadas con la comunicación externa de GSC.

Actividad Unidad de Comunicación 2011	
Boletines internos mensuales	12
Memoria anual de actividad	1
Gestión de visitas al centro Visitantes	37 791
Organización de participación en jornadas, ferias, preventivos y simulacros	20
Organización de eventos • Día Europeo del 1-1-2 • Presentación del material de catástrofe del proyecto europeo PLESCAMAC	 2 1
Atención telefónica a medios	~120 llamadas/día
Gestión de reportajes, entrevistas y monográficos	34
Organización y gestión del material promocional y publicitario • Proyecto PLESCAMAC	
Control de difusión en medios, archivo fotográfico y actualización de bases de datos	Diario
Notas de prensa de incidentes Total desde el inicio del servicio 6.645	1.379
Notas de prensa generales 39 referidas al fenómeno volcánico en El Hierro	148
Actualización de contenidos páginas Web • Gobierno de Canarias: inclusión de notas de prensa • GSC: gestión y elaboración de contenidos. Recientemente actualizada • 1-1-2: gestión y elaboración de contenidos. Recientemente actualizada • SUC: gestión y elaboración de contenidos. En proceso de actualización. • Proyecto PLESCAMAC (SUC): elaboración de contenidos.	
Gestión informativa de los siguientes INR y FMA • INR Incendio forestal San Mateo – Gran Canaria (junio) • INR Incendios forestales Tenerife y La Palma (julio) • INR Incendios forestales La Palma, La Gomera y Tenerife (agosto) • FMA por lluvia y viento (septiembre)	4
Perfil en Twitter: @112canarias	Seguidores: 14.681 Tweets emitidos: 4.096
Canal Youtube: cecoes112	Suscriptores: 23 Reproducciones: 18.082

Asimismo, la atención telefónica a medios de comunicación con más 25 crónicas diarias en directo (sólo las ya pactadas) en los informativos locales y regionales, además de las que surgen a diario sin horario determinado, mantiene su tendencia al alza y aumenta cada año, en función de la demanda de los propios medios de comunicación.

CRISIS VOLCÁNICA

Desde el inicio de la crisis volcánica en la isla de El Hierro que, aunque en menor medida, ha continuado también este año 2012, la Unidad de Comunicación de GSC se puso al servicio de la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, bajo la coordinación de su responsable de prensa, para gestionar toda la comunicación derivada de este fenómeno sísmico, lo que incluye gestionar entrevistas con distintos medios de comunicación de ámbito local, nacional e internacional, siendo atendidas muchas de ellas por el propio personal de la Unidad en su condición de portavoz.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN INR

Durante 2012 la Unidad de Comunicación ha llevado a cabo la gestión informativa de los siguientes INR:

- Incendio forestal San Mateo, Gran Canaria, en el mes de junio
- Incendios forestales de Tenerife y La Palma en el mes de julio
- Incendios forestales de La Palma, La Gomera y Tenerife en el mes de agosto
- Alerta por fenómeno meteorológico adverso por lluvia y viento en el mes de septiembre

La gestión de la comunicación durante un INR se rige por las directrices emanadas de la Dirección General de Seguridad y Emergencias y sigue un sistema de trabajo ya establecido que implica sumar a la actividad normal y diaria la información generada por el propio INR. En estos casos los medios de comunicación demandan al mismo tiempo información del INR pero también continúan elaborando información de sucesos, reportajes que han solicitado o noticias que se han generado desde la Unidad.

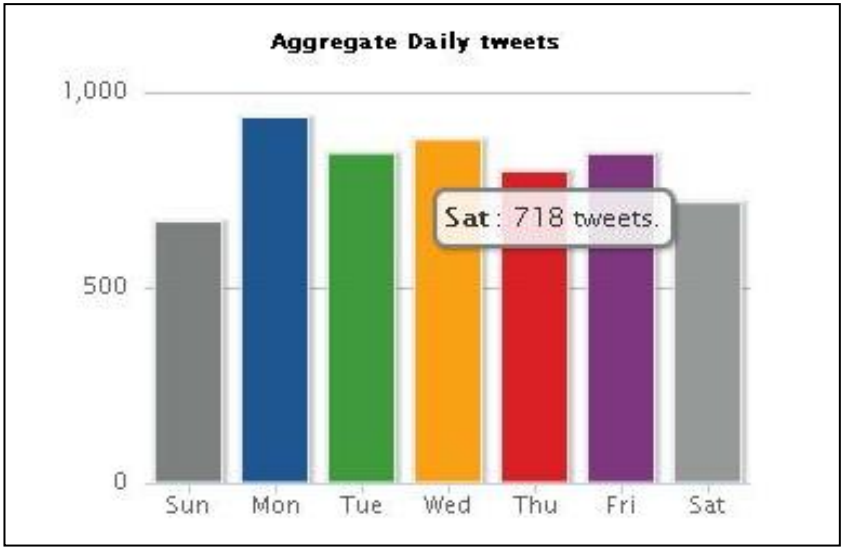
NUEVOS CANALES DE INFORMACIÓN: Twitter y Youtube

Por último, los nuevos canales de información puestos en marcha desde la Unidad el 30 de mayo de 2012, Twitter y canal Youtube han supuesto un salto cualitativo y cuantitativo en la actividad del departamento, lo que nos permite llevar la información del Centro Coordinador y del Servicio de Urgencias Canario no sólo a los medios de comunicación, sino también a la población.

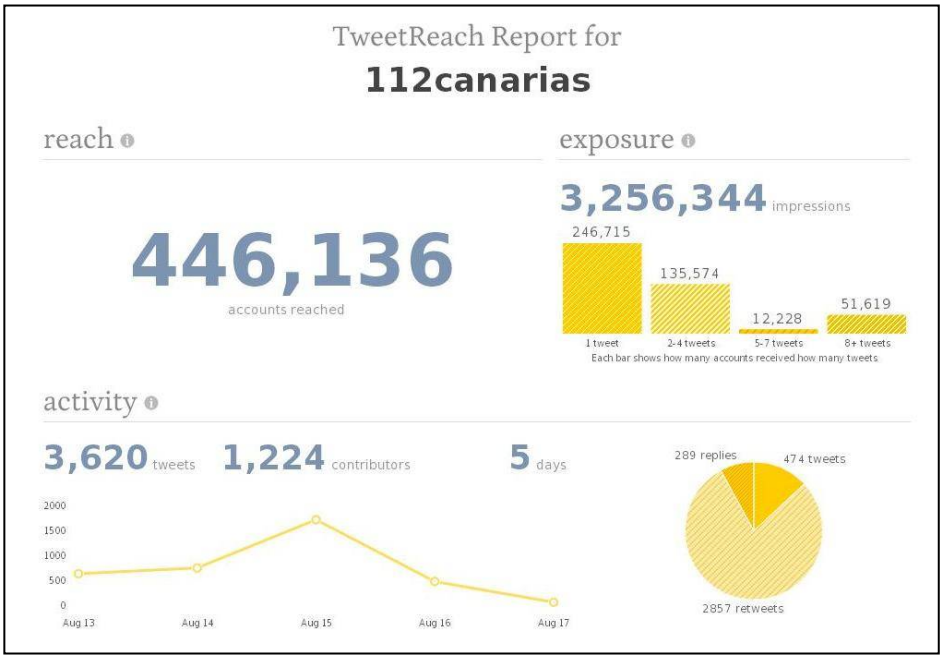
La cuenta de Twitter @112canarias cerró el año 2012 con 14.681 seguidores y un total de 4.096 tweets emitidos por la Unidad. En número de seguidores es la cuenta más seguida dentro de la red del Gobierno y en relación a otros 1-1-2 de España ocupa el segundo lugar detrás de Madrid que, en la actualidad, tiene 19.566 seguidores.

Además, según los datos de explotación de la actividad de Twitter, la información emitida en ocasiones ha llegado a más 400.000 personas como ha pasado durante el INR de los incendios de este verano, por ejemplo.

Por último, el nuevo canal de YouTube de que dispone el 1-1-2 Canarias permite a la Unidad de Comunciación el envío de imágenes a los medios de comunicación, un canal a la vanguardia de la información y que ha recibido miles de visitas y descargas. Puesto en marcha con motivo de los incendios forestales de este verano, cerró el año 2012 con 23 suscritores y 18.082 reproducciones.



En este gráfico se puede apreciar cómo el volumen de trabajo de sábados y domingos está al mismo nivel que cualquier día de la semana



Este gráfico muestra el alcance y la gran repercusión de la información tuiteada por @112canarias en los importantes incendios forestales registrados durante el verano de 2012. Más de 446.000 perfiles accedieron en algún momento a esta información generando así más de tres millones de impresiones en la red.

Por otra parte la **Unidad de Atención Personalizada** es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

Durante 2012 esta Unidad gestionó un total de 1.029 expedientes, un 1,63% menos que el año anterior.

Por provincias, en Las Palmas se recibieron un total de 492 solicitudes, de la cuales 121 fueron reclamaciones, en su mayoría del transporte sanitario no urgente y urgente; se elaboraron 285 certificados, fundamentalmente de servicios llevados a cabo por el SUC; y las solicitudes clasificadas como otras informaciones, es decir gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones, ascendieron a 86.

En Santa Cruz de Tenerife se tramitaron un total de 537 solicitudes, de las que 212 correspondieron a reclamaciones, en su mayoría, referidas al transporte sanitario no urgente; se realizaron 212 certificados de asistencia; y se tramitaron 113 solicitudes de otras informaciones relativas a la gestión de expedientes para Juzgados y otras instituciones.

Las reclamaciones de tipo sanitario continúan siendo más numerosas en la provincia de San Cruz de Tenerife, mientras que en Las Palmas el grueso lo aglutinan los certificados de asistencia del SUC. En cuanto a la gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones, la mayor parte recae en la provincia occidental.

	Islas orientales	Islas occidentales	TOTAL CANARIAS 2012
Reclamaciones SUC	46	64	110
Reclamaciones TNU	70	148	218
Reclamaciones 1-1-2	5	0	5
Total Reclamaciones	**121**	**212**	**333**
Certificados SUC	260	176	436
Certificados TNU	2	5	7
Certificados 1-1-2	23	31	54
Total Certificados	**285**	**212**	**497**
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones SUC	51	21	72
Gestión de otras informaciones para Juzgados e instituciones 1-1-2	35	91	126
Gestión de otras informaciones para TNU	0	1	1
Total OI	**86**	**113**	**199**
TOTAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS	**492**	**537**	**1.029**

Unidad de Informática y desarrollo

Esta Unidad lleva a cabo entre sus funciones el desarrollo informático, el soporte a sistemas informáticos (a excepción de los exclusivos de las Salas Operativas), la gestión técnico-administrativa de telefonía, el mantenimiento de inmuebles, gestión administrativa de sistemas de extinción y de otras actividades y materias encomendados expresamente por la Dirección Gerencia, como por ejemplo el control de extracción de grabaciones de voz y otras propias de Servicios Generales.

Además, la Unidad de Informática y Desarrollo se encarga tanto del mantenimiento de los sistemas existentes como de su mejora y evolución, así como de la planificación, desarrollo, implantación y puesta en funcionamiento de nuevos sistemas alternativos o adicionales que puedan suponer una mejora en la operatividad de la empresa.

En este apartado destaca el desarrollo interno con medios propios del aplicativo de gestión del Servicio de Transporte No Urgente.

Al margen de la innovación sobre la tecnología existente, la principal actividad de la Unidad de Informática y Desarrollo se basó en la realización del mantenimiento de los sistemas tecnológicos de la empresa, tanto desde el punto de vista preventivo, a efectos de minimizar las averías, como desde el correctivo, mediante el que se resuelven las incidencias no evitables por previsión.

Esta actividad se ve complementada mediante la suscripción de los oportunos contratos de mantenimiento con las empresas más especializadas de cada sector implicado.

Asimismo es especialmente relevante la actividad destinada al mantenimiento de los servicios permanentes prestados por GSC, que requieren vigilancia y resolución las 24 horas del día y los 365 días del año, como es por ejemplo, la Mesa de Transporte Sanitario no Urgente.

Además esta unidad colabora con otros departamentos de la empresa para dar el soporte técnico necesario a la actividad que realizan, entre otros, la extracción de grabaciones de voz tanto para la gestión de calidad interna como para la atención a reclamaciones e investigaciones judiciales.

La mayor parte de las tareas de planificación realizadas durante el año 2012 han estado enfocadas a la colaboración en la reducción del gasto, en relación con consumos de electricidad, telefonía y consumibles.

Como hecho eventual relevante que ha originado una importante cantidad de trabajo, se ha colaborado en la coordinación del traslado de la sede social de GSC.

División Económica y de Gestión de Servicios Sanitarios

La actividad desarrollada por esta división se centra en tres grandes áreas: la gestión económica, la gestión de recursos humanos y la de servicios sanitarios.

Unidad de Gestión Económica

Los objetivos asignados a esta unidad son los siguientes:

- Área fiscal: gestiona todos los asuntos, la información y los documentos relacionados con las obligaciones de carácter tributario que afecten a esta sociedad.
- Área contable: se encarga de la adaptación y adecuación de la contabilidad a la normativa vigente, cumpliendo los plazos preestablecidos para los registros contables. Además, es responsable de la supervisión de los procesos de auditoría y control financiero, ejercidos tanto por empresas privadas como por la administración, así como de la elaboración de los informes que sean solicitados por la sociedad a tal respecto.
- Área financiera-económica: se ocupa del estudio de las condiciones económicas de distintas entidades financieras para la contratación de nuevos productos financieros, así como del 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 coste y velando por un correcto registro de la contabilidad analítica.

Unidad de Recursos Humanos

Esta unidad es la encargada de realizar la gestión de nóminas, gestión de incidencias, contrataciones, altas y bajas de personal, gestión del control de presencia, análisis del absentismo del personal. Además, tiene como objetivo asignado la gestión, control y seguimiento de la política de contratación de personal de la empresa mediante la coordinación de los procesos de selección entre las diferentes divisiones de GSC.

Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios

Las principales actividades y proyectos gestionados por la Unidad de Gestión de Servicios Sanitarios durante el ejercicio, se pueden resumir en los siguientes:

PLAN DE SALUD DE CANARIAS

Las actividades llevadas a cabo en el ejercicio 2012 relacionadas con la planificación, coordinación promoción y protección de la salud y con la 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 a través de la realización/ejecución/prestación de los servicios de apoyo técnico cualificado en materia de comunicación en el ámbito del Plan de Salud de Canarias.

RECAUDACIÓN Y FACTURACIÓN

Las principales funciones realizadas en este ámbito fueron:

- Notificación de Requerimiento de Datos por prestación asistencial de Transporte Sanitario.

- 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.

- 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 de las liquidaciones asistenciales emitidas por las diferentes unidades de facturación asistenciales de Hospitales y Gerencias de Atención Primaria.

- 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 Hipatia, así como aplicativos externos, los cuales, sirven como complemento a la información obtenida, tales como TIS (Tarjeta Sanitaria) y Taro o SAP (Gestión Económica), siendo este último el utilizado para la facturación del Transporte Sanitario.

Esta Unidad la integran trece trabajadores, y aunque funciona como Unidad única, por espacio territorial, se encuentra localizada parte de la misma en Santa Cruz de Tenerife con cuatro trabajadores, y el resto en Las Palmas, estando centralizada la Responsabilidad de esta Unidad en la sede de la provincia oriental.

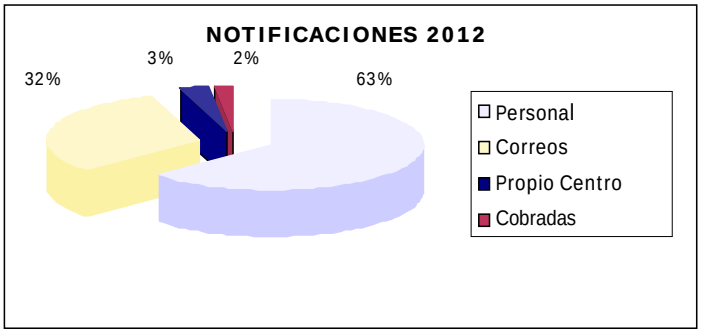
GESTIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA AL ÓRGANO RECAUDATORIO DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD EN RELACIÓN A LAS ASISTENCIAS HOSPITALARIAS, ATENCIÓN PRIMARIA Y TRANSPORTE SANITARIO

- **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.

Durante 2012, el mayor volumen de notificación lo concentró las notificaciones personales, es decir, aquellas que son realizadas in situ en la propia sede del solicitante, generalmente compañías aseguradoras, mutuas, etc. con 14.610.825,55 euros, y una representación en términos porcentuales del 63,56%. Además, las notificaciones realizadas a través del Servicio de Correos y Telégrafos, ascendieron a 7.251.018,04 euros con una representación porcentual del 31,54%. A este respecto, hay que señalar que estas dos tipologías de notificaciones representan, para la gestión de la Unidad de Facturación y Recaudación, mayor relevancia en cuanto a su control y seguimiento, ya que dan origen a la facturación interna de la empresa, en base a la encomienda de gestión en vigor.

De la misma forma, y con menor incidencia, destacan las notificaciones en propio centro con un importe de 581.657,86 euros y una representatividad del 2,53%, a la vez, que un importe de 545.112,47 euros de facturas cobradas y no notificadas, con un porcentaje representativo del



2,37%, siendo esta última, facturas que han sido notificadas, pero que no tenemos constancia de dicha notificación, pero al estar cobradas, entenderemos siempre que están notificadas.

El tiempo medio de notificación, entendiendo este como el plazo que transcurre desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de salida para la entrega en Correos, ha pasado de 35 días en el ejercicio 2011 a 7 días en el ejercicio 2012. Esta disminución en los tiempos medios se ha logrado optimizando los recursos existentes y diseñando una estructura de explotación de datos entre SAP y ACCESS, lo que ha permitido, entre otros, lo siguiente:

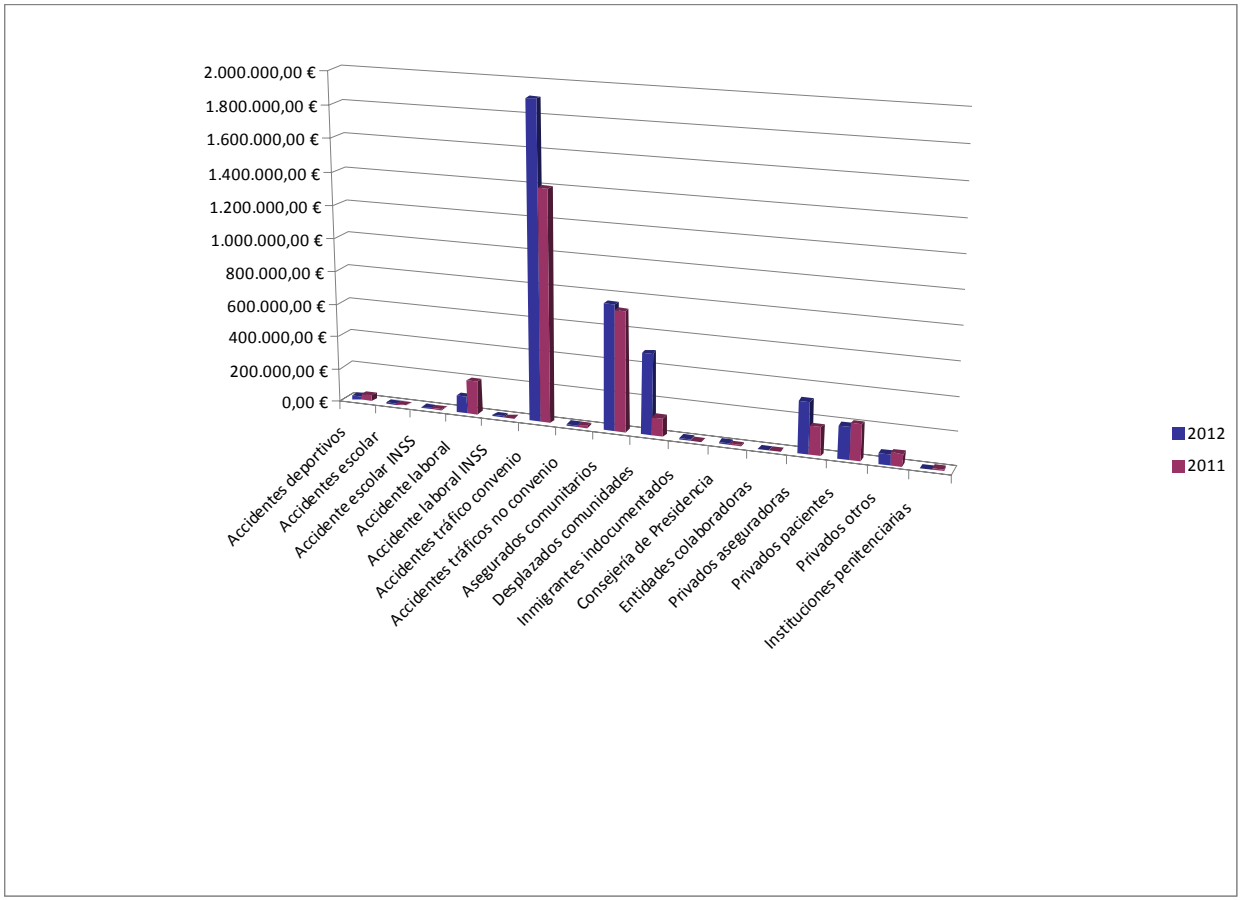
- Generación automática de ficheros para correos online.
- Generación automática de detección de errores en dirección.
- Emisión de email con facturas erróneas a las diferentes Unidades.

De igual forma, en el transcurso del presente año se intentará, en colaboración con el Servicio de Tesorería y Recaudación del SCS, la implantación de una WEB SERVICE que nos permita notificar, una vez recepcionado el correspondiente acuse de correos, directamente a través de esta nuevo aplicativo, lo que supondrá una optimización de los recursos, humanos y materiales, que nos permitirá minimizar la mecanización de dichos acuses.

- **Facturación Transporte Sanitario**

A través de la facturación del transporte sanitario, desde la empresa pública GSC 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, y de esta forma ajustarnos a lo establecido en la encomienda en vigor.

De lo facturado en el ejercicio 2012, se observa un incremento sustancial en términos relativos de un 31,65% en el ejercicio, con respecto al periodo del 2011, en facturación exigible.



SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA

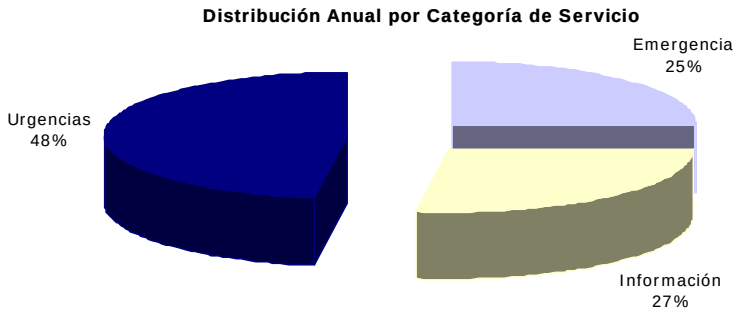
A raíz del convenio suscrito con el Instituto Canario de Igualdad, la organización y control del servicio telefónico se ha dotado de los recursos, tanto humanos como materiales, necesarios para dar respuesta a la población en materia de atención a la mujer víctima del maltrato, violación, y en general, de cualquier tipología de agresión o situación de riesgo inmediato.

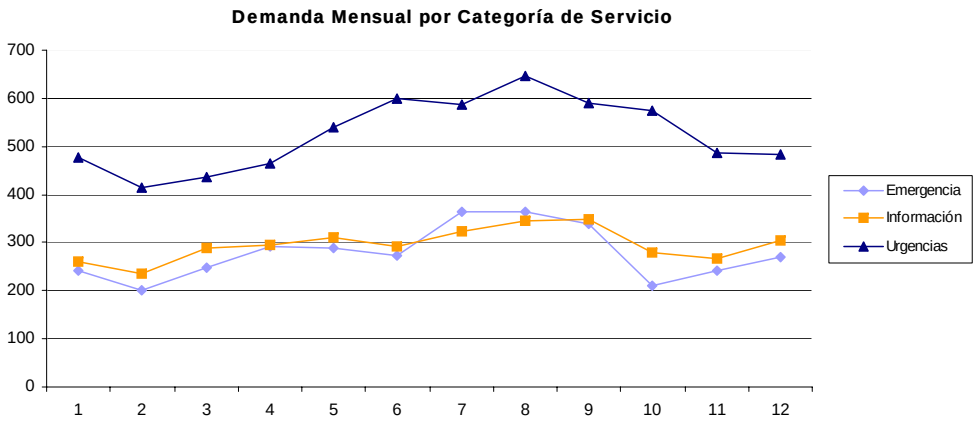
Durante el desarrollo del ejercicio 2012, el volumen total de la demanda telefónica viene dado por un total de 13.188 asistencias, lo cual supone una media diaria de 36,13 llamadas, existiendo un mayor nivel en los meses comprendidos entre mayo a septiembre.

En cuanto a tipología asistencial, se observa como el volumen de llamadas destaca en las urgencias, duplicando prácticamente a las dos restantes.

Sin embargo, existe un alto nivel en la tipología denominada Emergencia, siendo ésta catalogada por el servicio como aquella que presenta una “situación inminente de peligro para la vida, bienes o derechos de la persona”, y finalmente, existe un tercer lugar para las llamadas de carácter informativas.

Los siguientes gráficos, nos muestran la evolución de la demanda en el ejercicio 2012, en sus tres modalidades asistenciales, así como el reparto en términos porcentuales.


Distribución Anual por Categoría de Servicio
Emergencia
25%
Urgencias
48%
Información
27%


Demanda Mensual por Categoría de Servicio
700
600
500
400
300
200
100
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
Emergencia
Información
Urgencias

División del Servicio de Urgencias Canario

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) es un servicio público en alerta las 24 horas del día durante todo el año, que permite movilizar de forma rápida y eficaz los recursos necesarios para atender todas las urgencias sanitarias que se produzcan en cualquier punto del Archipiélago.

Puesto en marcha por el Gobierno de Canarias el 1 de diciembre de 1994 bajo el nombre Urgencias Sanitarias 061 nació una red de transporte sanitario urgente que tenía como principal cometido la coordinación y gestión de las asistencias sanitarias prehospitalarias en casos de urgencia y emergencia tanto por vía terrestre como aérea.

En 1998 con la puesta en funcionamiento del 1-1-2, este servicio cambia su teléfono de acceso, que hasta ese momento era el 061, y modifica también su denominación por la de Servicio de Urgencias Canario (SUC) para integrarse en el CECOES 1-1-2.

Además de dar una respuesta sanitaria a las urgencias y emergencias en el lugar del incidente, el SUC ha desarrollado, durante 2012, servicios de consultoría médica, transporte urgente entre centros sanitarios y de cobertura de actos multitudinarios a través de dispositivos especiales o preventivos. Asimismo, ha participado en simulacros y ha realizado la divulgación de conocimientos en el ámbito sanitario a través de la participación en congresos científicos, jornadas formativas, etc.

Por otro lado, GSC se hizo cargo, desde el año 2000, del transporte sanitario no urgente (programado y diferido), mediante ambulancias de traslado individual y vehículos de transporte colectivo, encargando su gestión a la División del Servicio de Urgencias Canario.

Transporte Sanitario Urgente

El Servicio de Urgencias Canario (SUC), dependiente de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, atendió durante el año 2012 a 265.856 personas, un 40% de las cuales (106.356) se encontraban en una emergencia sanitaria, es decir, en una situación con peligro inminente para la vida. Estos afectados precisaron asistencia o traslado urgente, bien a través del servicio de teleasistencia, es decir, asesoramiento telefónico por parte de los médicos coordinadores del SUC presentes en las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias, o bien mediante la movilización de algún recurso.

	SIN Movilización de Recursos	Infosalud	**14.720**	**5,2%**
Demandas	**72.160**			
Sanitarias	**24,9%**	Consulta Medica	**57.440**	**19,2%**
289.229	**CON** Movilización de Recursos	Emergencias Sanitarias	**106.359**	**37,8%**
	217.069	Urgencias Sanitarias	**72.974**	**24,8%**
803/Día	**75,1%**	Transporte Sanitario Urgente	**22.214**	**7,9%**
		Transporte Interhospitalario	**8.908**	**3,0%**
		Visita Domiciliaria	**6.316**	**2,2%**

La media diaria de demandas sanitarias atendidas superó las 800, alcanzando las 289.229 en el año, una cifra que se ha mantenido estable con respecto al año anterior. Para su correcta atención, durante el pasado año el SUC activó en 217.069 ocasiones la red de recursos sanitarios que gestiona, integrada por ambulancias de soporte vital básico, ambulancias medicalizadas, ambulancias sanitarizadas, vehículos de asistencia médica, vehículos de coordinación sanitaria y vehículos de intervención rápida (VIR), así como helicópteros y avión medicalizado. También atendió 57.440 consultas médicas.

A este respecto, destacar que durante el ejercicio 2012 se produjo un nuevo aumento en los servicios realizados por las ambulancias medicalizadas, que sumaron 16.082, con una media de 45 activaciones diarias. Los realizados por las ambulancias sanitarizadas se elevaron a 18.500, con una media de 51 al día. Las ambulancias medicalizadas son vehículos de soporte vital avanzado que prestan atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia médica cualificada, mientras que las ambulancias sanitarizadas incorporan en su dotación a un enfermero especializado en asistencia sanitaria urgente.

En cuanto a la tipología de los incidentes atendidos, un 82,6% estuvieron relacionados con la atención de pacientes que precisaban asistencia sanitaria urgente por casos de enfermedad común y un 17,3% por casos de accidentes de tráfico y de trabajo.

Actividad por territorio

En cuanto a la distribución territorial de la actividad, las demandas en las islas orientales aglutinaron el 57,8% de los servicios, mientras que en las islas occidentales la actividad alcanzo el 42,2%.

Por lo que se refiere a la distribución de la actividad por islas, en el año 2012 Gran Canaria fue la isla que concentró el mayor número de incidentes, al gestionar algo más de la mitad del total, lo que supuso la atención de 136.525 servicios. Le sigue Tenerife, que aglutinó casi el 36,4% de la actividad, con la gestión de 99.924 incidentes. En cuanto a las islas no capitalinas, Lanzarote gestionó algo más del 5% de la actividad total, seguida de Fuerteventura, con el 3,8%; La Palma, con el 3,24%; La Gomera, con el 1,27%; y El Hierro, con casi el 0,5%.

Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron enero con 26.917 y marzo con 26.414 demandas, mientras que los de menor actividad fueron julio con junio y septiembre, con 22.920 y 22.357 demandas sanitarias, respectivamente.

INDICADORES GLOBALES DE ACTIVIDAD DEL SUC EN CANARIAS

Durante el año 2012, en relación con el año 2011, disminuye un 7,6% el número global de incidentes atendidos debido a la reducción de las demandas sanitarias en las que no se movilizan recursos. Por lo contrario hay que destacar un aumento en las emergencias sanitarias con movilización de recursos (aumento del 6 %) y en consultoría médica (aumento del 1%).

- **Distribución de los incidentes sanitarios por tipología**

Incluyendo consulta médica y con movilización de recursos (*)

			Cantidad	%
Enfermedad				
	Alteración de conciencia	48.478	17,7%	
	Dolor	30.080	11,0%	
	Ahogo	11.430	4,2%	
	Fiebre	5.476	2,0%	
	Otros	131.612	47,9%	
			227.076	82,7%
Transporte interhospitalario				
			9.206	3,4%
Accidentes				
			38.227	13,9%
		TOTAL INCIDENTES	**274.509**	**100%**

(*)Con movilización de recursos incluye accidentes

- **Incidentes sanitarios con movilización recursos**

(Excluyendo consulta médica)

	Cantidad	%
Enfermedad	178.842	82,4%
Accidentes	38.227	17,6%
TOTAL INCIDENTES	**217.069**	**100%**

ACTIVIDAD DE LOS RECURSOS AEREOS

El avión medicalizado del SUC llevó a cabo un total de 769 servicios, lo que supone un 13% más que el año anterior. Este avión se emplea para realizar servicios con pacientes graves entre islas y, también, desde el archipiélago canario al territorio peninsular.

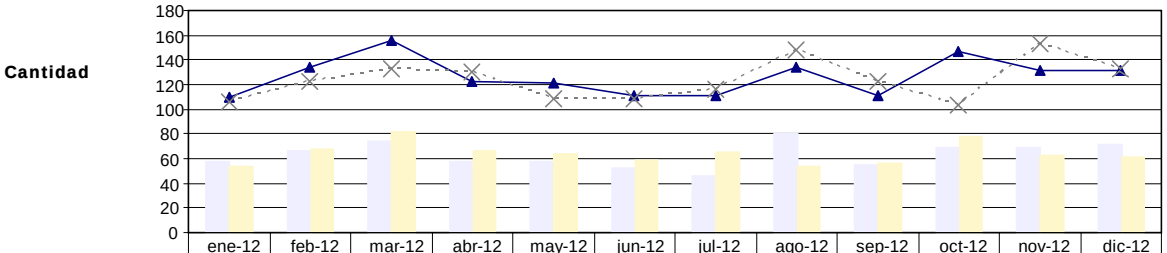
El mes con mayor actividad fue marzo, con 82 activaciones, frente a enero donde se registraron 53 traslados.

Por su parte, los helicópteros medicalizados del SUC fueron activados el pasado año en 753 ocasiones para emergencias sanitarias y transportes secundarios (los que se realizan entre centros hospitalarios).

El mes con mayor número de activaciones fue agosto con 80 traslados y el que menos julio, con 46.

El destino de los afectados atendidos fue en su mayoría, con una representación porcentual sobre el total del 54,3%, los hospitales públicos, seguido, con un 23,1% los trasladados a centros de Atención Primaria. A las clínicas privadas se evacuaron el 10,6% de los afectados atendidos, mientras que el 12% restante solicitó el alta voluntaria en el lugar del incidente tras ser atendido y valorado por el personal del Servicio de Urgencias Canario.

Evolución Actividad Recursos Aéreos



	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
Helicóptero	57	66	74	57	57	52	46	80	55	69	69	71
Avión	53	68	82	66	64	59	65	54	56	78	63	61
Canarias	110	134	156	123	121	111	111	134	111	147	132	132
2011	106	122	133	130	109	109	116	148	123	103	153	133

Meses

- **Actividad de los helicópteros sanitarios en emergencias 2012**

	2008	2009	2010	2011	2012
Las Palmas	86	119	115	139	**109**
Santa Cruz de Tenerife	64	54	61	98	**67**
Total	**150**	**173**	**176**	**237**	**176**

- **Actividad de los helicópteros sanitarios en transporte secundario 2012**

	2008	2009	2010	2011	2012
Las Palmas	412	269	340	260	**292**
Santa Cruz de Tenerife	357	332	312	307	**285**
Total	**769**	**601**	**652**	**567**	**577**

- **Actividad del avión sanitario en transporte secundario 2012**

	2008	2009	2010	2011	2012
Las Palmas	443	489	503	516	**642**
Santa Cruz de Tenerife	211	165	138	165	**127**
Total	**654**	**654**	**641**	**681**	**769**

Otras actividades

PREVENTIVOS Y SIMULACROS

Durante el año 2012 el SUC ha participado o colaborado en simulacros y preventivos en las diferentes islas del Archipiélago.

Simulacros	
Simulacro de Empresa Domingo Alonso	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro CEIP Antonio Zerolo	Arrecife, LANZAROTE
Simulacro FAMEX 2012	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro de Evacuación Hospital Doctor José Molina Orosa	Arrecife, LANZAROTE
Simulacro Aeropuerto de Gran Canaria	Telde, GRAN CANARIA
CANASAR 2012	San Bartolomé de Tirajana, GRAN CANARIA
Simulacro de movimiento sísmico en al antiguo Cuartel de las Raíces con la Unidad Militar de Emergencias y Colegio de Enfermería	La Laguna, TENERIFE
Simulacro Accidente Aéreo Aeropuerto de Los Cangrejos	Valverde, EL HIERRO
Simulacro Petrologis Canarias S.L.	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro Nuevas Instalaciones de IKEA	Telde, GRAN CANARIA
Simulacro Muelle Puerto del Rosario	Puerto del Rosario, FUERTEVENTURA
Simulacro Hotel Sunnwing Resort Arguineguín	Mogán, GRAN CANARIA
Simulacro incendio Torre de Control Aeropuerto	Telde, GRAN CANARIA
Simulacro Accidente Aéreo Aeropuerto de La Gomera	Alajeró, LA GOMERA
Simulacro BP Oil en Puerto de La Luz	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro de Evacuación Terminal Aeropuerto Reina Sofía	TENERIFE
Simulacro Puerto de Las Palmas	Las Palmas de Gran Canaria
Simulacro Evacuación del Hotel Sol en La Palma	Braña Baja, LA PALMA
Simulacro Evacuación Refinería CEPSA	Santa Cruz de Tenerife
Simulacro OPCSA	Las Palmas de Gran Canaria

Preventivos y colaboraciones	
Cabalgata de Reyes	Las Palmas de Gran Canaria
Cabalgata de Reyes	Telde, GRAN CANARIA
Gran Canaria Maratón 2012	Las Palmas de Gran Canaria
Visita de S.A.R. Los Príncipes de Asturias a El Hierro	La Restinga, EL HIERRO
Carnaval 2012	Las Palmas de Gran Canaria
Carnavales de Agüimes 2012	Agüimes, GRAN CANARIA
Carnavales de Telde 2012	Telde, GRAN CANARIA
Carnaval de Maspalomas 2012	San Bartolomé de Tirajana, GRAN CANARIA
Carrera Transgrancanaria	GRAN CANARIA
Carnaval de Costa Teguise	Teguise, LANZAROTE
Carnaval de Tinajo	Tinajo, LANZAROTE
Carnaval San José de las Longueras	Telde, GRAN CANARIA
Antorcha Olímpica de Arrerife	Arrecife, LANZAROTE
Verbena Popular Haría	Haría, LANZAROTE
Carnaval del Carrizal	Ingenio, GRAN CANARIA
Rally Islas Canarias El Corte Inglés	Las Palmas de Gran Canaria
Carnaval de Santa Lucía 2012	San Lucía de Tirajana, GRAN CANARIA
Campeonato Dirección General de Deportes	Santa Lucía de Tirajana, GRAN CANARIA
Carnaval de Lomo Cementerio 2012	Telde, GRAN CANARIA
Preventivo Red Canaria de Escuelas Promotoras de Salud	TENERIFE
Carrera 10km Ciudad de Telde	Telde, GRAN CANARIA
XX Antorcha de la Concordia	GRAN CANARIA
Carrera de Montaña	Santa María de Guía, GRAN CANARIA
Triatlón en Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas de Gran Canaria
XI Carrera de Subida de la Pasadilla	Ingenio, GRAN CANARIA
Romería Ofrenda San Isidro Labrador	Gáldar, GRAN CANARIA
Día Internacional de Enfermería	Las Palmas de Gran Canaria
Fiestas de San Isidro en Uga	Yaiza, LANZAROTE
Concierto de Bruce Springsteen	Las Palmas de Gran Canaria
Exposición de Ganado	Arucas, GRAN CANARIA
Ironman 2012 Lanzarote	LANZAROTE
51 Rally Isla de Gran Canaria	GRAN CANARIA
Plan de Autoprotección de la V Circular de Tejeda	Tejeda, GRAN CANARIA
Festividad San Vicente Ferrer	Valleseco, GRAN CANARIA
Carrera Popular Los Salesianos	Las Palmas de Gran Canaria
Día de Canarias. Casa de la Condesa Jinámar	Telde, GRAN CANARIA
Reunión 40 embarazadas en Osorio	Teror, GRAN CANARIA
Actos al Aire Libre en el Auditorio	Las Palmas de Gran Canaria
Haría Extreme	Haría, LANZAROTE
Fiestas San Antonio de Padua 2012	Moya, GRAN CANARIA
Visita del Presidente de la República Popular de China	TENERIFE
Noche de San Juan Las Canteras	Las Palmas de Gran Canaria
Preventivo Cruz Roja Noche de San Juan	GRAN CANARIA
Romería de San Juan – Hogueras	Telde, GRAN CANARIA

Preventivos y colaboraciones	
La Noche de José Vélez	Telde, GRAN CANARIA
Fiestas Nuestra Señora del Carmen Playa Blanca	Yaiza, LANZAROTE
Preventivos en incendios y evacuación de personas de movilidad reducida	TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA
XXXVII Rally Ciudad de Telde	Telde, GRAN CANARIA
Romería Santiago Apostol	Gáldar, GRAN CANARIA
Gran Canaria Summer Festival 2012	San Bartolomé de Tirajajan, GRAN CANARIA
Rama de Agaete 2012	Agaete, GRAN CANARIA
Traída del Agua en Lomo Magullo	Telde, GRAN CANARIA
Fuego de San Lorenzo 2012 Tamaraceite	Las Palmas de Gran Canaria
Fiesta de la Cuevita en Artenara	Artenara, GRAN CANARIA
Fiesta de la Vara del Pescao, Playa de Arinaga	Agüimes, GRAN CANARIA
Carrera de Montaña	Valleseco, GRAN CANARIA
Fiestas Caleta de Famara	Teguise, LANZAROTE
Fiestas Virgen del Pino	Teror, GRAN CANARIA
Fiesta de La Aldea	Aldea de San Nicolás, GRAN CANARIA
Festividad Nuestra Señora de Los Dolores	Tinajo, LANZAROTE
Festividad Virgen de La Peña	Betancuria, FUERTEVENTURA
Visita SS.AA.RR Los Príncipes de Asturias	GRAN CANARIA Y LA GOMERA
Fiesta de San Miguel	Valsequillo, GRAN CANARIA
Ultra Trail Challenge Gran Canaria 2012	Telde, GRAN CANARIA
Travesía a Nado Playa Blanca- Corralejo	La Oliva, FUERTEVENTURA
Romería San Miguel	Tuineje, FUERTEVENTURA
Concierto El Bombazo Latino	San Mateo, GRAN CANARIA
Fiestas de San Rafael en Vecindario	Santa Lucía de Tirajana, GRAN CANARIA
Medio Maratón	Telde, GRAN CANARIA
Feria Comarcal del Sureste	Santa Lucía de Tirajana, GRAN CANARIA
IRONMAN 2012	LANZAROTE
II Criteruim Carrera Popular en 7 Palmas	Las Palmas de Gran Canaria
Ruta Doramas	Firgas, GRAN CANARIA
Evento Vertical Trail	LANZAROTE
XVIII Triatlones IES Yaiza	Yaiza, LANZAROTE
Ejercicio práctico de simulación	Valleseco, GRAN CANARIA
Maratón Internacional de Lanzarote	LANZAROTE
Romería de Los Labradores 2012	Santa Lucía de Tirajana, GRAN CANARIA

Actividades divulgativas y formativas
Despliegue del Material de Catástrofes, en los Municipios de San Miguel y Los Realejos
"Un abrazo solidario, un abrazo necesario", en el Municipio de Candelaria
V Semana de Salud del Municipio La Orotava
IV Jornadas de Enfermería Canaria en San Cristóbal de la Laguna: - Comunicación científica "Evolución de la actividad de la primera ambulancia sanitarizada de Canarias" - Presentación sobre la participación de la enfermería en las diferentes actividades del SUC
Jornadas Municipales sobre Seguridad y Emergencias: Municipio de los Realejos
XXIV Congreso de SEMES (Oviedo): Comunicación: 1. Viabililidad del tranvía como recurso sanitario de evacuación en emergencias urbanas 2. Geoposicionamiento de pacientes confinados para su evacuación en catástrofes naturales
Crisis sísmica de El Hierro
Jornada de Divulgación de Grupos de intervención en Emergencias: Municipio de Santa Úrsula
Participación en Ciclo formativo de Grado Medio de Formación Profesional de Técnico en Emergencias Sanitarias: I.E.S. Alonso Pérez Díaz (La Palma); I.E.S. Los Gladiolos (Santa Cruz de Tenerife). I.E.S. Manuel González Pérez (La Orotava)

Cursos
21 de Formación inicial en SVB y utilización de DESA
19 de Reciclaje en SVB y utilización de DESA
15 de Soporte Vital Avanzado
1 de Actualización en Soporte Vital Avanzado
7 de Soporte Vital Básico
4 de Resucitación avanzada Pediátrica y Neonatal
2 de Electrocardiografía de urgencias para enfermeros
6 de Asistencia Inicial al Trauma
1 de Primeros Auxilios

Programa de Formación Continuada de Técnicos en Transporte Sanitario Red Urgente SUC
12/01 Nuevas recomendaciones en RCP
02/02 Oxigenoterapia y manejo intermedio de la vía aérea
01/03 Criterios de gravedad en urgencias médicas
12/04 Asistencia y manejo de las urgencias en el anciano
03/05 Asistencia inicial al parto y cuidados del neonato
07/06 Asistencia inicial al trauma
05/07 Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis
02/08 Urgencias prevalentes en verano
06/09 Apoyo al soporte vital avanzado
04/10 Atención sanitaria a múltiples víctimas y catástrofes por gripe pandémica
18/10 Atención sanitaria a múltiples víctimas y catástrofes por gripe pandémica
22/10 Atención sanitaria a múltiples víctimas y catástrofes por gripe pandémica
05/12 Cumplimentación de la parte administrativa de los partes de asistencia

Formación Práctica en los diferentes recursos del SUC
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (alumnos de enfermería)
Escuela Taller de Seguridad y Emergencias de la Mancomunidad del Sureste
Escuela Taller de Emergencia y Seguridad del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
Escuela Taller Coordinación y Emergencias del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
Instituto Primero de Mayo (alumnos del 2º año del Título de Grado Medio Técnico en Emergencia Sanitaria)
Instituto Majada Marcial (alumnos del 2º año del Título de Grado Medio Técnico en Emergencia Sanitaria)

* Durante el año 2012 alumnos de varias organizaciones e instituciones, en base a convenios firmados con GSC, realizaron prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC

PROYECTOS

GERCAN (Grupo de Emergencias y Resucitación de Canarias). El SUC ha continuado participando en este grupo multidisciplinar que ha centrado su actividad durante el 2012 en la reforma del decreto del uso del DESA, en la promoción de la creación de los diferentes Comité de Resucitación y en la implantación de la Hoja de Registro Único de Parada. Desde febrero del 2012 el SUC implanta el uso de la Hoja de Registro de Parada en sus unidades de Soporte Vital Avanzado y en los recursos aéreos

El 6 de marzo se constituye el Comité de Resucitación del SUC.

CÓDIGO RCP FAMILIAR. En febrero se implementa este nuevo código como resultado de la colaboración con el Servicio de Cardiología del Hospital Insular que instaura un programa de bystanders con la formación en técnicas de soporte vital básico a familiares de cardiópatas que hayan precisado ingreso en su unidad. El SUC colabora creando un registro de familiares previamente formados que hayan activado al sistema de emergencia por una PCR de su familiar.

CÓDIGO TG (Trauma Grave). En febrero se implementa el Código TG con la finalidad de identificar a todos aquellos pacientes susceptibles de haber sufrido un Trauma Grave en base a criterios consensuados. Tras la identificación se activa el procedimiento de alerta al Servicio de Urgencias del Hospital Insular con el objetivo de aumentar la supervivencia y disminuir las secuelas de estos pacientes.

Grupo de Mejora para Calidad de la Formación de los Técnicos en Emergencia Sanitaria. En Julio se realiza la primera reunión entre profesores del Instituto de Formación Profesional 1º de Mayo, representantes de las empresas de ambulancias Aeromédica, ISCAN y TASISA así como personal del SUC.

PROYECTO OHSCAR (Out-of-Hospital Spanish Cardiac Arrest Registry). Durante el año el SUC se incorpora al proyecto de creación de un Registro Español de Parada Cardiaca Extrahospitalaria, en el que participan la mayoría de Sistemas de Emergencia del país.

PLESCAMAC2 (Plan de Emergencia Sanitaria en Caso de Catástrofe en la Macaronesia). Continuación de este proyecto conjuntamente con los socios de Azores y Madeira de la 1ª convocatoria del Programa MAC 2007-2013, enfocado sobre todo a la formación y equipamiento ante posibles riesgos biológicos y tóxicos.

Transporte Sanitario No Urgente

El Transporte Sanitario No Urgente (TSNU) es el servicio de traslado de pacientes solicitados tras la valoración por un facultativo del Servicio Canario de Salud (SCS) que, debido a la situación clínica o a la imposibilidad física de los mismos, no puedan hacer uso de medios ordinarios de transporte, no teniendo previsto la asistencia sanitaria durante el trayecto. El criterio de indicación del traslado se debe ajustar a razones de índole exclusivamente sanitaria.

El Transporte Sanitario No Urgente se engloba en 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: 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 el año 2012, la Mesa de Transporte Sanitario coordinó la realización de 866.555 servicios en Canarias, lo que supuso trasladar a 458.488 pacientes, un 14% menos que el año anterior.

Por provincias, el 53% de los pacientes correspondió a las islas orientales, mientras que el 47% era de las islas occidentales.

Del total de servicios realizados, el 95% correspondió a traslados programados; es decir, aquellos que se solicitan con al menos 12 horas de antelación a la Mesa de Transporte Sanitario para que los gestione con las empresas de ambulancias.

Este tipo de servicios puede ser puntual, como el traslado a consultas y regresos, o prolongado, que se repite de forma secuencial en el tiempo, como los casos de hemodiálisis o radioterapia, por ejemplo. El 5% restante pertenece a servicios diferidos, que son los que se comunica para su gestión a la Mesa de Transporte sin antelación.

Por último, los servicios realizados en función de la causa que motivó el traslado fueron en su mayoría los de rehabilitación, los cuales alcanzaron un 53% del total, lo que significa 4 puntos menos que el año 2011, seguido de los traslados de hemodiálisis que supusieron un 32%, 4 puntos más que en 2011.

- **Datos Canarias**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total servicios	777.674	984.462	1.090.712	1.093.807	1.023.552	866.555
Total pacientes	413.427	527.071	568.949	565.025	533.498	458.488

	Islas Orientales		Islas Occidentales	
	2011	2012	2011	2012
Total servicios	556.222	464.081	467.330	402.474
Total pacientes	289.156	243.034	244.342	215.454

	I. Orientales		I. Occidentales	
	2011	2012	2011	2012
Servicios Diferidos	19.812	19.262	21.910	22.705
Servicios Programados	536.410	444.819	445.418	379.769
TOTAL	556.222	464.081	467.328	402.474

	ACOMPAÑANTES	
	2011	2012
Islas Orientales	56.581	54.049
Islas Occidentales	29.465	27.163

- **Clasificación de los servicios en función de la causa que motivó el traslado**

Causas	Islas Occidentales	Islas Orientales	TOTAL	%
Hemodiálisis	136.530	140.764	277.294	32%
Rehabilitación	201.451	260.811	462.262	53%
Consultas	15.752	27.010	47.762	5%
Radioterapia	3.826	3.843	7.669	1%
Quimioterapia	1.148	850	1.998	0%
Pbs. diagnósticas	3.430	6.510	9.940	1%
Altas en planta	6.370	5.520	11.890	1%
Altas en Urgencias	10.876	9.949	20.825	2%
Hospital de día	14.373	5.728	20.101	2%
Otros	8.718	3.096	11.814	1%
TOTAL	**402.474**	**464.081**	**866.555**	**100%**

Fue noticia

Con la Maratón Gran Canaria 2012
El SUC participó un año más en el dispositivo sanitario de la Maratón de Gran Canaria 2012 con 22 sanitarios, 4 VIR, una ambulancia medicalizada, 2 ambulancias sanitarizadas y otra de soporte vital básico, una moto y 2 bicicletas distribuidos a lo largo del recorrido con el fin de prestar asistencia a los corredores

Mayor cobertura con La Palma
El SUC instaló dos nuevos repetidores de radio PMR en la zona de Las Cabezadas, en el municipio palmero de Tijarafe, con el objeto de ampliar la cobertura de las comunicaciones con los recursos sanitarios ubicados en los municipios de El Paso, Tazacorte, Los Llanos de Aridane, Tijarafe, Puntagorda y Garafía.

Código de Trauma Grave
El Hospital Universitario Insular de Gran Canaria activó el Código de Trauma Grave para aumentar la supervivencia de los pacientes en Urgencias. Esta iniciativa, pionera en Canarias y de aplicación en el entorno del área sur de Gran Canaria, está coordinada por el SUC y el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Insular de Gran Canaria

Partícipe en la formación de TES
Creación de un grupo de trabajo por el Servicio de Urgencias Canario y profesores de FP del IES Primero de Mayo para mejorar la formación del nuevo título de Grado Medio Técnico en Emergencias Sanitarias. A este grupo se unieron también las empresas de ambulancias Aeromédica, ISCAN y TASISA

Enfermedades infecto contagiosas
El Servicio de Urgencias Canario adquiere, con cargo al proyecto europeo PLESCAMAC, material para hacer frente a enfermedades infectocontagiosas que se puedan desarrollar en la Macaronesia. El material se comporte de unidades transportables con camillas de aislamiento, oxigenoterapia y tiendas de estabilización, entre otros medios.

Se mejora la atención en infartos
Cardiólogos del HUC y médicos coordinadores del SUC consultan de forma inmediata los electro-cardiogramas realizados en las ambulancias de soporte vital avanzado del norte de Tenerife. Es un proyecto piloto para el diagnóstico inmediato del infarto agudo de miocardio que permitirá reducir los tiempos de demora para aplicar el tratamiento adecuado.

Salva la vida a un corredor
La rápida y coordinada intervención del SUC permitió salvar la vida de un corredor de 59 años que sufrió una arritmia cardiaca maligna mientras hacía footing en la carretera del Palmar, municipio de Arona, Tenerife. El médico coordinador dio indicaciones al afectado y a su entorno de cómo actuar hasta la llegada de los recursos

Ayuda a nacer a 5 bebés
El SUC asistió el nacimiento de cinco bebés que llegaron al mundo, en el año 2012, de manera inesperada antes de que sus progenitoras ingresaran en el centro hospitalario de referencia. Tres de ellos, tuvieron como escenario el domicilio de la gestante, otro se desarrolló en un vehículo particular y el quinto en una ambulancia sanitarizada del SUC

División del CECOES 1-1-2

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2, desde su puesta en marcha en 1998, ha cumplido con la misión de dotar a la Comunidad Autónoma canaria de un instrumento eficaz para responder ante las emergencias de sus ciudadanos y visitantes.

Durante el 2012, el 1-1-2 ha mantenido su liderazgo en la coordinación de la respuesta a las emergencias que se registraron en el archipiélago canario, tal y como avalan los datos de actividad, y especialmente en los incendios forestales ocurridos durante el verano en las islas de Tenerife, La Gomera y La Palma donde se convirtió en un instrumento imprescindible para la gestión del dispositivo de respuesta que asumió la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno de Canarias.

Además, en el año 2012, el 1-1-2 de Canarias continuó con la renovación de la infraestructura tecnológica iniciada en años anteriores con la integración de nuevos productos que garantizan la incorporación de nuevas tareas de coordinación.

Igualmente, el ejercicio 2012 ha permitido afianzar la política de comunicación del 1-1-2 con la realización de acciones que promueven una cultura de la emergencia y autoprotección en la población en general, con campañas puntuales en colectivos específicos, como el sector turístico, con el desarrollo e implementación de un sistema de alertas e información preventiva temprana en los Fenómenos Meteorológicos Adversos.

Asimismo se han llevado a cabo acciones de difusión del servicio entre la población y los diferentes sectores de seguridad y emergencias, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional e internacional, destinadas a consolidar y mantener la coordinación en el ámbito de las emergencias y la seguridad y mejorar los niveles de coordinación operativa.

Actividad

En 2012, el CECOES 1-1-2 atendió un total de 842.785 demandas, lo que supuso dar respuesta a una media de 2.341 peticiones de ayuda diarias.

De las demandas resueltas desde las propias Salas Operativas, 472.705, el 56%, se resolvieron desde el propio Centro Coordinador sin activar recursos externos a las salas operativas, mientras que 370.080, casi un 44%, generaron la movilización de diferentes tipos de recursos.

Del 56% de las asistencias que no generaron la movilización de recursos para su resolución, un 41,9% fueron de información, mientras que un 14,2% fueron consultas teledirigidas. Mediante la consulta teledirigida se le indica al ciudadano, a través del teléfono, los pasos a seguir para solucionar su problema.

De las demandas resueltas con algún tipo de movilización de recursos policial, sanitario, extinción, rescate, etc., que suponen casi el 44%, el 18,2% fueron emergencias, lo que supone una situación de peligro inminente para la vida, los bienes o los derechos de las personas y el 25,7% restante fueron urgencias, o lo que es lo mismo situaciones subjetivas que precisan atención pudiendo ser priorizable.

DEMANDA Y TIPOLOGÍA DE INCIDENTES

Por tipología de incidentes, como en años anteriores vuelven a encabezar la estadística los sanitarios, que con 236.282 actuaciones resueltas durante 2012 con movilización de recursos suponen el 48,3% de la actividad. Le siguen los incidentes de seguridad ciudadana, que representan algo más del 35% de la actividad; salvamento, extinción de incendios y rescates con un 8,6%; los accidentes con un 7,8%; y salvamento marítimo con un 0,1%.

Estos datos ponen de manifiesto que casi el 92% de los incidentes cuya resolución ha sido coordinada por el 1-1-2 fue de carácter monosectorial, mientras que el resto necesitó la movilización de recursos de diferentes sectores para su resolución.

- **Distribución de demandas**
  (Clasificación de casos atendidos)

Total Demandas 842.785 2.341/Día	**Sin movilización de recursos** 472.705 56,1%	**Información**	353.439	41,9%
		Consultas teledirigidas	119.266	14,2%
	Con movilización de recursos 370.080 43.9%	**Emergencias**	153.072	18.2 %
		Urgencias	217.008	25,7%

- **Tipología de incidentes**

(Incluyendo consultas teledirigida y con movilización de recursos)

MONOSECTORIALES

			Cantidad	%
Sanidad				
Enfermedad	**227.076**	**46,4%**		
Transporte interhospitalario	**9.206**	**1,9%**		
			236.282	**48,3%**
Seguridad ciudadana				
Problemas de violencia	**40.046**	**8,2%**		
Prob. vehículos/tráfico (No accidentes)	**38.357**	**7,8%**		
Alteración orden público	**21.074**	**4,3%**		
Delitos contra la propiedad	**19.213**	**3,9%**		
Otros	**53.513**	**10,9%**		
			172.203	**35,2%**
Extinción Incendios, Salvamento y Rescate				
Incendios	**8.399**	**1,7%**		
Asistencia técnica	**33.506**	**6.8%**		
			41.905	**8,6%**
TOTAL			**450.390**	**92%**

MULTISECTORIALES

			Cantidad	%
Accidentes				
Tráficos	**20.328**	**4,2%**		
Laboral	**673**	**0,1%**		
Otros	**17.226**	**3,5%**		
			38.227	**7,8%**
Salvamento Marítimo				
			729	**0,1%**
Servicios preventivos				
			0	**0,0%**

PERSONAS ATENDIDAS

Durante 2012, el CECOES 1-1-2 gestionó la asistencia a 471.738 personas, de las cuales 140.187 se encontraban en situación de emergencias al estar en peligro inminente su vida, bienes y derechos. El resto, 331.551 ciudadanos, también recibieron respuesta por parte del 1-1-2 al verse involucrados en diferentes tipos de incidentes de menor gravedad.

Del total de personas asistidas, 471.738, el 48,3% estaban inmersos en incidentes de carácter sanitario; el 34,6% relacionados con la seguridad ciudadana; el 8,9% con extinción de incendios, salvamento y recate; el 8,1% por accidentes y el 0,1% restante con salvamento marítimo.

- **Distribución de los afectados según el tipo de incidente**

Tipo Incidente	Nº de afectados	%
Sanidad	227.592	48,3%
Seguridad ciudadana	163.374	34,6%
Ext. Incendios, Salvamento y Rescate	41.801	8,9%
Accidentes	38.264	8,1%
Salvamento Marítimo	707	0,1%
TOTAL	**471.738**	**100%**

Si realizamos un estudio de la actividad por provincias de los datos de incidentes con y sin movilización de recursos se puede comprobar que el mayor número se registra en Las Palmas, donde se concentra el 54% de los incidentes, frente al 46% que tienen lugar en Santa Cruz de Tenerife. Por islas, Gran Canaria contabiliza el mayor número de ellos con algo más de un 44%, seguido de Tenerife con el 41,3%. A gran distancia le siguen la isla de Lanzarote que registra el 5,6% de los incidentes, Fuerteventura con el 4,1%, La Palma con el 3,1%, La Gomera con el 1% y El Hierro con el 0,6%.

En cuanto los incidentes registrados, la mayor parte estuvieron relacionados con seguridad con un 48,62% del cómputo global, seguidos por los incidentes sanitarios con un 25,36 % y los generados por petición de información que supusieron el 13,65%. En menor medida se registraron los servicios relacionados con accidentes, ya fueran de tráfico o de otro tipo, los incendios y los concernientes a salvamento marítimo.

OTROS IDIOMAS

El Centro Coordinador atendió en 2012 un total de 8.574 llamadas o demandas realizadas por alertantes que se expresan en inglés, alemán, francés, italiano u otros idiomas.

Desde sus inicios el 1-1-2 Canarias ha incrementado su actividad en este tipo de atención multilingüe en un casi un 253%. Hace diez años las llamadas atendidas rondaban las 2.400 al año y una década más tarde esta cifra casi se ha triplicado.

El mayor porcentaje de las llamadas atendidas en otros idiomas correspondió a las respondidas en inglés que alcanzó el 69,22% con un total de 5.935 llamadas. A continuación, se situaron las demandas realizadas en alemán con un 21,52% y una suma de 1.845 llamadas. Por último, en tercer y cuarto lugar se clasificaron las atenciones en italiano que aglutinaron el 6,48% del cómputo global y las contestadas en francés con un 2,64%.

	LPA	TFE	CAN	%CAN
Inglés	2.838	3.097	5.935	69,22%
Alemán	1.176	669	1.845	21,52%
Francés	224	2	226	2,64%
Italiano	23	533	556	6,48%
Otros	0	12	12	0,14%
Total	**4.261**	**4.313**	**8.574**	**100%**

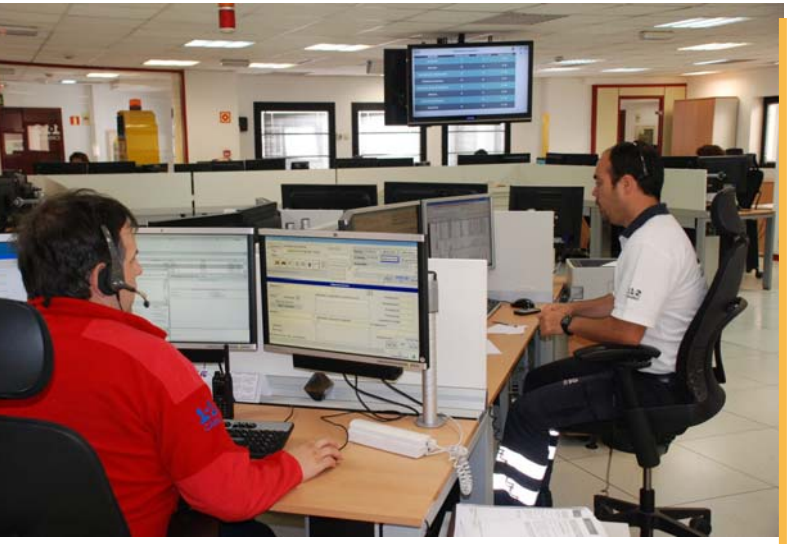
Por territorios la actividad en la atención de alertantes que no dominan la lengua hispana se incremento en más de un 5% respecto a la de 2011: en la sala operativa de Las Palmas se dio respuesta a 4.261 de estas demandas mientras que la de Santa Cruz de Tenerife atendió un total de 4.313.

TIEMPO DE RESPUESTA

La sustitución del sistema de gestión telefónica del 1-1-2 Canarias por un sistema digital (objeto de reconocimiento del E9-1-1 Institute americano) ha permitido optimizar de forma importante la gestión de llamadas, mejorando tiempos de respuesta y atención de las llamadas. Como consecuencia de lo anterior, uno de los parámetros de calidad del CECOES, el tiempo de respuesta a las llamadas, mejoró en 2012 con respecto al 2011.

Del total de llamadas atendidas del año 2012, el tiempo de respuesta del 99,10% se situó en la franja que va de 1 a 10 segundos, mientras que en el 2011 este porcentaje era del 98,93%. Esto significa que disminuyeron las llamadas que se respondieron por encima de los 10 segundos. En resumen, se atiende antes y mejor al ciudadano.

RESPUESTA A LAS LLAMADAS	AÑO 2011	AÑO 2012	VARIACION
Antes de 10 segundos	98,93%	99,10%	0,17%
Después de 10 segundos	1,07%	0,90%	-15,89%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	0,07 sg	0,1sg	42,86%



Renovación de la infraestructura tecnológica

GESTIÓN TELEFÓNICA IP (CTPHONE)

Durante 2012, el 1-1-2 de Canarias introdujo una serie de mejoras en el sistema digital Gestión telefónica IP (CTPhone), puesto en marcha el año anterior, y que supuso un importante avance en la gestión de las llamadas con una mejora de los tiempos de respuesta y atención de las mismas.

Dichas mejoras consistieron fundamentalmente en:

- Evolución y optimización de CTPhone, permitiendo avanzar en la mejora de la calidad de atención al ciudadano.
- Evolución de la integración de la plataforma FRESS de Red de Emergencias Mundial (Fases II y III).
- Integración y puesta en servicio de un módulo específico de atención a discapacitados auditivos con idéntico tratamiento interno que el de una llamada de voz, igualando así la atención de este colectivo a la del resto de los ciudadanos.
- Integración de la cartografía desarrollada por la empresa pública Grafcan en el módulo de localización de llamadas para mejorar el posicionamiento y localización del alertante.
- Reestructuración de la arquitectura interna de la plataforma para dotarla de mayor disponibilidad y seguridad, garantizando así la continuidad del servicio.

Además, en el ámbito de la evolución de la plataforma de atención y gestión de llamadas, el 1-1-2 de Canaria también realizó la implementación de un módulo de autoevaluación de su personal que permite a cada trabajador autoevaluar la calidad del servicio prestado y mantener un proceso de mejora continua sobre la gestión de las salas operativas en su relación permanente con el ciudadano.

ISO 27.001

Durante el año 2012, el 1-1-2 de Canarias inició el proceso de implantación de la norma ISO 27.001 sobre seguridad de la información, centrando su actuación en la atención de las llamadas al alertante. Este proyecto permitirá dar solidez y consistencia a la seguridad de la información en el CECOES 1-1-2, al tiempo que persigue adecuar la gestión a los nuevos retos de seguridad que la era de la información plantea a diario.

PLATAFORMA GIS PARA INCIDENTES NO RUTINARIOS

El CECOES 1-1-2 ha incorporado a la gestión de incidentes no rutinarios una plataforma GIS apoyada en los servicios de la empresa pública Grafcan con la que ha establecido un acuerdo de colaboración para garantizar la calidad de la información utilizada por las salas operativas en su gestión ordinaria y extraordinaria.

Esta colaboración se complementa con un proceso formativo dirigido al personal de las salas operativas y personal técnico responsable del soporte del servicio.

En relación a este proyecto, se ha logrado la interconexión entre el CECOES 1-1-2 y Grafcan a través de la red corporativa del Gobierno de Canarias, lo que optimiza el uso de sus servicios y aporta mayor seguridad a las comunicaciones del centro coordinador de emergencias con los servicios GIS.

TETRA RESCAN

Durante 2012, el 1-1-2 de Canarias ha colaborado con la Dirección General de Seguridad y Emergencias y la Dirección General de Telecomunicaciones en la gestión de la red de emergencias basada en tecnología TETRA RESCAN. Asimismo ha llevado a cabo el mantenimiento de los sistemas críticos y de apoyo a su servicio con especial atención a la red de radio convencional (PMR).

OTRAS MEJORAS

Además, durante 2012 el 1-1-2 sustituyó las comunicaciones masivas a través de FAX por una plataforma de listas de distribución de correo electrónico, permitiendo un ahorro considerable al tiempo que se ha logrado ampliar de forma destacable el ámbito de las comunicaciones realizadas y la calidad de las mismas.

Sistema de alertas para el sector turístico

A lo largo de 2012, el 1-1-2 de Canarias desarrolló e implementó en las salas operativas un sistema de alertas e información preventiva para el sector turístico en el caso de Fenómeno Meteorológico Adverso a través de protocolos de actuación conjunta con los principales agentes del sector turístico (Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT), ASHOTEL, Patronatos de Turismo, Touroperadores, Consulado Británico, etc.) logrando una mayor comunicación efectiva con dicho sector y una gestión de las emergencias más eficaz en caso de cambios climatológicos severos.

Esta acción se refuerza con envíos a través del Twitter del 1-1-2 Canarias de las alertas meteorológicas y consejos a la población en español e inglés.

Charlas informativas

La realización de charlas informativas es otra de las acciones que se desarrolla de forma continua. Durante el año 2012 se impartieron en diferentes centros educativos y colectivos sociales o vecinales, adaptando la información a cada público.

Además, como miembro del Comité de Educación de la Fundación Europea 1-1-2, el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de canarias ha estado presente en la Conference Call de la Fundación 1-1-2.

Visitas

El CECOES 1-1-2 acogió la visita de 791 personas en 2012 recibidos tanto en la sala operativa de Las Palmas como en la de San Cruz de Tenerife.

La mayor parte de estas personas fueron estudiantes que cursan estudios de grado medio relacionados con Seguridad y Emergencias; efectivos de diferentes colectivos del sector como personal de ambulancias del Servicio de Urgencias Canario (SUC), Policías Locales de nuevo ingreso, diferentes mandos de la Guardia Civil y del Servicio Aéreo de Rescate (SAR), efectivos de la Unidad Militar de Emergencias (UME), así como personal relacionado con la seguridad en la Administración Local o en empresas.

Alumnos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria también recibieron explicaciones de cómo funciona el 1-1-2 Canarias adecuándolas a su edad y conocimiento. En estas visitas pudieron conocer cuál es el proceso que sigue una demanda de ayuda desde que se atiende la llamada de alerta hasta que intervienen en el lugar del incidente los diferentes recursos de emergencia.

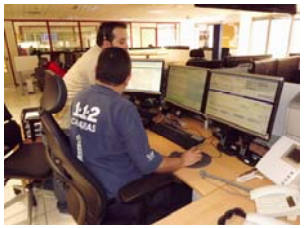
En cuanto a los estudiantes universitarios, por segundo año consecutivo, alumnos del postgrado en Reducción de Riesgo de Desastres, impartido por la Universidad inglesa de Portsmouth, visitaron la sala operativa del 1-1-2 en la capital tinerfeña con la intención de conocer la respuesta del Centro Coordinador ante incidentes de gran magnitud y, en particular, en lo acontecido durante la erupción volcánica submarina localizada frente a la costa de La Restinga, en la isla de El Hierro, durante los meses de mayor actividad sísmico-volcánica. Además, medio centenar de alumnos de la Facultad de Geografía de la Universidad de La Laguna también quisieron comprobar in situ cómo se gestionan las declaraciones de alerta por Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y qué procedimiento sigue el 1-1-2 Canarias para su comunicación.

Por último, representantes de los consulados de Estados Unidos y Canadá, así como de la embajada de Noruega, visitaron también las salas operativas del 1-1-2 Canarias con la intención de conocer cuál es la atención que reciben sus compatriotas cuando se encuentran en una situación de urgencia o emergencia.

Visitas 2012
Alumnos 2º Ciclo de ESO Colegio Claret
Técnicos del SUC en la zona Norte de Tenerife
IES Majada Marcial, Fuerteventura
Alumnos de Educación Infantil Colegio Sagrada Familia
IES Roque Almagro, Tenerife
Alcalde y Director de Seguridad Ayuntamiento de Los Realejos
Cónsul General de Estados Unidos
Coronel y Teniente de la Guardia Civil
IES Magallanes, Tenerife
Cónsul de Canadá
Concejala de Seguridad y Jefe de Policía Ayuntamiento de Granadilla
Instituto Alonso Pérez Díaz, La Palma
Voluntario de Cruz Roja
Metropolitano
Ciclo de Comercio IES El Calero, Telde
ULPGC Peritia et Doctrina
Mandos del Servicio Aéreo de Rescate
Alumnos del Curso de Transporte Sanitario Cruz Roja
Universidad de Portsmouth
IES Geneto, Tenerife
Curso de policías de nuevo ingreso de la Academia Canaria de Seguridad
Concejal de Seguridad y Director de Seguridad Ayuntamiento de Los Realejos
Mandos y solados de la UME
Alumnos del Ciclo Técnico de FP de Emergencias Instituto Primero de Mayo
Alcalde y Concejal de Seguridad y Emergencias de Teguise
Alumnos Ciclo Medio de Emergencias Sanitarias IES EFHRE
Alumnos del Ciclo Técnico en Emergencias Sanitarias Los Gladiolos, Tenerife
Bomberos de Chile acompañados por los Bomberos Voluntarios de Adeje
Escuela Taller Arucas Deporte y Salud Emergencias Sanitarias
Jefe de Calidad y Técnico de Seguridad EMALSA
Alumnos Facultad de Geografía
Jefe de Seguridad de CEPSA
Embajador de Noruega

Fue noticia

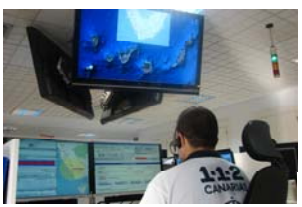
La imagen en los cupones de la ONCE
Cinco millones de cupones de la ONCE llevaron la imagen del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias por toda España en el sorteo del 11 de febrero, fecha que coincide con la celebración del Día Europeo del Teléfono Único de Emergencias 1-1-2



El 1-1-2 Canarias con la ULPGC
Alumnos de Seguridad y Control de Riesgos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria concluyeron su período de prácticas en el 1-1-2 Canarias con la defensa, ante un tribunal académico, del trabajo realizado con las experiencias y conocimientos adquiridos en el Centro Coordinador

Referente para universitarios ingleses
Alumnos del postgrado en Reducción de Riesgo de Desastres de la Universidad de Portsmouth volvieron a visitar el CECOES 1-1-2 con la intención de conocer la respuesta de este centro ante incidentes de gran magnitud y especialmente ante el fenómeno volcánico acaecido en la isla de El Hierro

Pionero en Europa por su tecnología
La Tecnología del 1-1-2 Canarias fue protagonista en las I Jornadas de Profesionales TIC de la Universidad de La Laguna por ser pionero en Europa al disponer de dos salas operativas que funcionan simultáneamente y que, en caso necesario, pueden asumir individualmente las alertas de toda la comunidad



Una tecnología al servicio de usuarios
La tecnología del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 Canarias permitió localizar en la isla de Tenerife, a través de sus llamadas al servicio de emergencias, a dos personas desorientadas que precisaban asistencia sanitaria y que no sabían explicar en qué lugar de la isla se encontraban

Abre su perfil en Twitter
El 30 de mayo, coincidiendo con su décimo cuarto aniversario, el CECOES 1-1-2 Canarias entró en Twitter. Mediante su perfil @112canarias informa sobre los incidentes más graves registrados, aquellos servicios que por su repercusión en la población canaria puedan interesar y las alertas. En menos de un año ha logrado superar los 14.600 seguidores

1.250 llamadas en menos de una hora
El 1-1-2 recibió 1.250 llamadas en menos de una hora por los tres movimientos sísmicos registrados durante la noche del día 18 de agosto en la isla de Tenerife. Las alertas procedieron de catorce municipios diferentes y en todas los acertantes aseguraron que no se registraron daños materiales o personales

Alertas meteorológicas también en inglés
Con el fin de inculcar hábitos de autoprotección entre los turistas, @112canarias comenzó a enviar tweets en inglés para informar sobre las alertas meteorológicas. De esta manera, los turistas obtienen información para estar mejor preparados ante los riesgos a los que se pueden ver expuestos al realizar sus actividades.

Avd. Marítima, 10 - 4ª planta
38003 - Santa Cruz de Tenerife
Telf.: 922 238 600 - Fax: 922 249 392

C/ Real del Castillo, 152
35014 - Las Palmas de Gran Canaria
Telf.: 928 498 600 - Fax: 928 274 274

www.gsccanarias.com
©GSC

Gobierno de Canarias