



Servicio de Urgencias Canario



## CAPÍTULO 4 Servicio de Urgencias Canario (SUC)

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) es una División de Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias S.A. (GSC) encargada de, entre otros, la prestación de los servicios de atención sanitaria urgente prehospitalaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Dicho servicio se encuentra actualmente avalado por la experiencia de seis años de actividad sanitaria en el Archipiélago con gran aceptación de la población, tal y como ha quedado reflejado en las sucesivas encuestas de satisfacción.

Durante el año 2000 el SUC ha realizado como actividad principal la prestación de servicios de asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario tanto terrestre como aéreo, existiendo otros servicios en su cartera como son:

- Visita a domicilio
- Consultoría Médica
- Información para la Salud.
- Transporte urgente entre centros sanitarios
- Cobertura de actos multitudinarios a través de dispositivos especiales o preventivos.
- Formación en el ámbito sanitario
- Realización de simulacros.
- Divulgación de conocimientos en el ámbito sanitario a través de la participación en congresos científicos, etc.

Asimismo, y, como novedad destacable, durante el año 2000 a GSC le ha sido encomendada la gestión de los servicios de transporte sanitario terrestre de la totalidad del archipiélago canario. Esto significa no sólo el transporte sanitario urgente que ya venía realizando desde diciembre de 1994, sino también el transporte sanitario no urgente y programado, mediante ambulancias de traslado individual y vehículos de transporte colectivo.

Para ello, se firmó durante el año 2000 el correspondiente convenio vinculando ambas partes, es decir, al Servicio Canario de la Salud y Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias.

## **Infraestructura**

### **Recursos móviles:**

El Servicio de Urgencias Canario coordina una serie de recursos móviles para la realización de la asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario.

Estos vehículos son los siguientes:

- Ambulancias de soporte vital avanzado.
- Ambulancias de soporte vital básico.
- Vehículos de atención domiciliaria.
- Vehículos de coordinación asistencial.
- Helicópteros de soporte vital avanzado.
- Avión de soporte vital avanzado.

Todos estos recursos cuentan con un equipamiento de material sanitario de primer nivel, habiéndose realizado mejoras en las ambulancias de soporte vital básico con respecto al año anterior, mediante la introducción de las mismas como requisito necesario para participar en la concurrencia de ofertas de dicho servicio adjudicada en septiembre de 2000.

En cuanto al equipo humano que integra dichos vehículos es el siguiente:

- Ambulancias de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, conductor y técnico.
- Ambulancias de soporte vital básico: Conductor y técnico.
- Vehículos de atención domiciliaria: Médico y conductor.
- Vehículos de coordinación asistencial: Médico y gestor de recursos.
- Helicópteros de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, piloto y copiloto.
- Avión de soporte vital avanzado: Médico, enfermero, piloto y copiloto.

Durante 1999 el total de recursos móviles con el que contaba el SUC para la atención sanitaria urgente era de 94, pasando a incrementarse en un 7,44% en 2000, es decir, un total de 101.

Por otra parte, GSC convocó concurrencia de ofertas para llevar a cabo el transporte sanitario no urgente a partir de septiembre de 2000, pasando de tener en 1999, 199 vehículos a tener 190 en el año 2000, es decir, un incremento del 6,15%.

### Ambulancias de soporte vital básico:

Las ambulancias de soporte vital básico o ambulancias de urgencias son vehículos de asistencia y transporte terrestre sanitario urgente con capacidad para prestar atención a pacientes cuyo estado no sea considerado crítico a través de una asistencia cualificada, disponiendo del equipamiento material, disponibilidad oportuna y equipos humanos.

En estos recursos se ha pasado de tener 75 vehículos en 1999 a tener actualmente 82 vehículos, es decir, se ha producido un incremento del 9,33%.



### Ambulancias de soporte vital avanzado:

Las ambulancias de soporte vital avanzado son vehículos de asistencia y transporte sanitario urgente que puede prestar atención a pacientes en estado crítico a través de una asistencia cualificada, disponiendo del equipamiento material, disponibilidad oportuna y equipos humanos.

La dotación humana de las ambulancias de soporte vital avanzado está compuesta por un médico, un enfermero, un conductor y un técnico en transporte sanitario.



El número existente de recursos de este tipo en el ejercicio 2000 es de 12 unidades en el Archipiélago.

### Helicópteros medicalizados:

Los helicópteros medicalizados son aeronaves de asistencia y transporte sanitario urgente de soporte vital avanzado con el mismo equipamiento de las ambulancias de soporte vital avanzado, incluyendo además una incubadora para el transporte de neonatos.

La dotación humana está compuesta por un médico, un enfermero, un piloto y un copiloto.

Cabe destacar durante el año 2000 la obtención de un premio de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias (SEMES) del Protocolo de Desfibrilación en Vuelo por parte del Servicio de Urgencias Canario, lo que viene a avalar la calidad asistencial y la experiencia en este tipo de acciones.

El Servicio de Urgencias Canario tiene a su disposición dos aeronaves de estas características, una por provincia, cuyas bases están ubicadas en el Aeropuerto Tenerife Sur y en el Aeropuerto de Gran Canaria.



#### **Avión de soporte vital avanzado:**

El Servicio de Urgencias Canario dispone de un avión para realizar los traslados de pacientes entre islas con un equipamiento material y humano de soporte vital avanzado.

Este avión posee una dotación humana compuesta por médico, enfermero, piloto y copiloto y tiene capacidad para trasladar a dos pacientes por vuelo.

Además de esta aeronave, el SUC cuenta con una de reserva en su base, en el Aeropuerto de Gran Canaria.



#### **Vehículos de atención domiciliaria:**

Los vehículos de atención domiciliaria son recursos del SUC equipados para prestar, como su propio nombre indica, asistencia sanitaria a domicilio, siendo su equipo humano compuesto por un médico y un conductor.

Estos vehículos son coordinados por el SUC, perteneciendo a Atención Primaria del Servicio Canario de la Salud, concretamente al Área de Gran Canaria.

Actualmente existen dos unidades, ubicadas ambas en Las Palmas de Gran Canaria.



#### **Vehículos de coordinación asistencial:**

Estos recursos son vehículos destinados a realizar labores de coordinación in situ en actos que requieran cobertura de riesgos sanitarios previsibles, acci-

dentes de múltiples víctimas y servicios de urgencia ordinaria.

Su dotación humana es un médico y un gestor de recursos sanitarios.

En cuanto al equipamiento, están dotados con material para la señalización de incidentes y de clasificación de víctimas, además de un equipo de comunicaciones que les permite realizar labores de coordinación del incidente y/o del servicio preventivo de un evento.



Existen actualmente dos unidades, dependientes de cada una en las Salas Operativas del CECOES 1-1-2.

## Equipo humano del Servicio de Urgencias Canario

La distribución del equipo humano que desempeña su actividad en las oficinas de GSC o en las Salas Operativas del CECOES 1-1-2 es la siguiente:

| Equipo de coordinación del SUC | S/C de Tenerife | Las Palmas | Total |
|--------------------------------|-----------------|------------|-------|
| Médicos coordinadores          | 10              | 12         | 22    |
| Gestores de Recursos           | 1               | 1          | 2     |

| Equipo de gestión del SUC | S/C de Tenerife | Las Palmas | Total |
|---------------------------|-----------------|------------|-------|
| Director                  | -               | -          | 1     |
| Responsables de unidad    | 2               | 1          | 3     |
| Administrativos           | 1               | 1          | 2     |

Asimismo el Servicio de Urgencias Canario cuenta en la actualidad con más de 1.000 profesionales prestando sus servicios en los recursos móviles sanitarios distribuidos en las siete islas del Archipiélago.

Este equipo humano se encuentra respaldado por su alta cualificación y experiencia en el campo de la asistencia y transporte sanitario urgente pre-hospitalario.

## **Funcionamiento**

Para desarrollar toda la actividad de atención a las urgencias prehospitalarias, el Servicio de Urgencias Canario está integrado en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad, que consta de dos Salas Operativas, una en Santa Cruz de Tenerife y otra en Las Palmas de Gran Canaria.

Desde el CECEOES 1-1-2 se resuelven muchas situaciones de urgencias sin tener que movilizar recursos y se coordinan y supervisan todas las intervenciones que realiza el personal del SUC en el exterior.

El Servicio de Urgencias Canario se activa en el mismo instante en que se produce una llamada al 1-1-2 motivada por una alerta sanitaria. Un operador de demanda atiende la llamada, recabando, en el menor tiempo posible, todos los datos imprescindibles para dar la respuesta más adecuada. Con estos datos, el equipo médico presente en la Sala Operativa, de forma permanente, determina los recursos necesarios y proporcionados para cada caso o soluciona, directamente por teléfono, la urgencia del ciudadano que llama si no requiere la movilización de ningún recurso. Por su parte, un gestor de recursos realiza el seguimiento de las intervenciones, supervisando las diferentes acciones y registrando todos los datos de las mismas: movilización de medios, asistencia, transporte y llegada al destino.

## **Actividad general**

### **Demandas sanitarias atendidas:**

Durante el año 2000 el Servicio de Urgencias Canario ha atendido 264.005 demandas, lo que supone una media de 723 diarias, frente a las 239.883 demandas del ejercicio anterior, lo cual supone un 10% de incremento.

Con movilización de recursos se han resuelto 156.902 demandas, es decir, un 21% más que en el ejercicio 1999.

En cuanto a los servicios atendidos sin movilización de recursos (es decir, infosalud y consultoría médica), han aumentado de 103.911 en 1999 a 107.103 en el 2000.

## Demandas sanitarias atendidas

| Demandas sanitarias: 264.005 - 723/día |         |     |                              |         |     |
|--|---------|-----|------------------------------|---------|-----|
| SIN movilización de recursos           |         |     | CON movilización de recursos |         |     |
|  | 107.103 | 41% |                              | 156.902 | 59% |
| Infosalud                              | 65.331  | 59% | Emergencias Sanitarias       | 81.936  | 74% |
| Consulta médica                        | 41.772  | 38% | Urgencias Sanitarias         | 48.401  | 44% |
|  |         |     | Transporte Sanitario Urgente | 11.490  | 10% |
|  |         |     | Transporte interhospitalario | 5.439   | 5%  |
|  |         |     | Visita domiciliaria          | 9.636   | 9%  |

Los indicadores de actividad del SUC reflejan los siguientes datos:

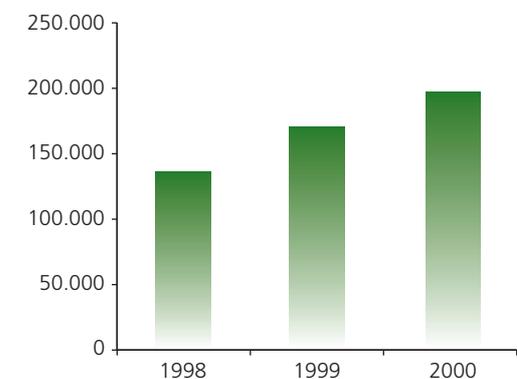
| Indicador                                    | 1999    | 2000    | Variación |
|--|---------|---------|-----------|
| Demandas sanitarias atendidas                | 239.883 | 264.005 | 10,06%    |
| Información sanitaria atendida               | 68.637  | 65.331  | -4,82%    |
| Incidentes sanitarios atendidos              | 171.246 | 198.674 | 16,02%    |
| Consulta médica sin movilización de recursos | 35.167  | 41.772  | 18,78%    |
| Emergencias sanitarias                       | 71.221  | 81.936  | 15,04%    |
| Urgencias sanitarias                         | 44.321  | 48.401  | 9,21%     |
| Transporte sanitario urgente                 | 5.249   | 11.490  | 118,90%   |
| Transporte interhospitalario                 | 5.741   | 5.439   | -5,26%    |
| Visita domiciliaria                          | 9.547   | 9.636   | 0,93%     |
| Recursos activados                           | 154.920 | 180.337 | 16,41%    |
| Personas atendidas                           | 128.693 | 145.605 | 13,14%    |

### Incidentes sanitarios atendidos:

El número de incidentes sanitarios atendidos durante 2000 ha supuesto un incremento del 13.8% con respecto a 1999, es decir se ha pasado de una media al día de 469 a 544 diarios en el 2000.

Del total de los incidentes sanitario atendidos durante 2000 (un total de 198.674), un 79% se resolvió con movilización de recursos y el 21% restante con consulta médica sin movilizar recursos. Es decir, la media de incidentes diarios resueltos directamente por los médicos coordinadores como consulta médica es de 114, frente a los 99 del año 1999.

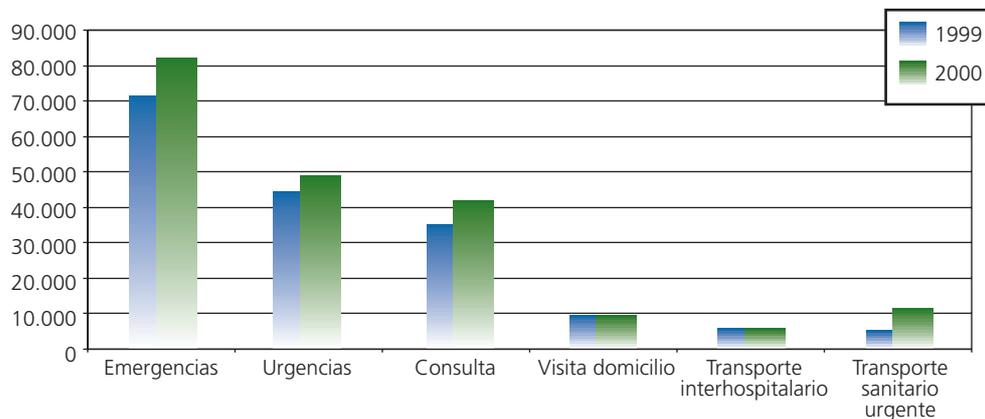
### Incidentes sanitarios atendidos (1998-2000)



### Tipología de los incidentes sanitarios atendidos:

Del total de los incidentes sanitarios atendidos (con y sin movilización de recursos), cabe destacar durante el ejercicio 2000 las Emergencias (un 41,24%), las Urgencias (24,36%) y las Consultas Médicas (21%).

#### Distribución y evolución de los incidentes sanitarios



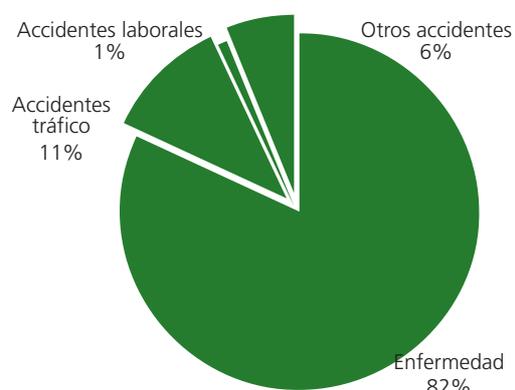
|      | Emergencias | Urgencias | Consultas | Visita domicilio | Transporte interhospitalario | Transporte sanitario |
|------|-------------|-----------|-----------|------------------|------------------------------|----------------------|
| 1999 | 71.221      | 44.321    | 35.167    | 9.547            | 5.741                        | 5.249                |
| 2000 | 81.936      | 48.401    | 41.772    | 9.636            | 5.439                        | 11.490               |

La distribución porcentual de la tipología de incidentes sanitarios atendidos no ha variado sustancialmente entre 1999 y 2000.

### Causas de los incidentes sanitarios atendidos:

Entre las principales causas de los incidentes sanitarios atendidos con movilización de recursos cabe destacar que la gran mayoría corresponde a enfermedad.

#### Causas de los incidentes sanitarios atendidos con movilización de recursos

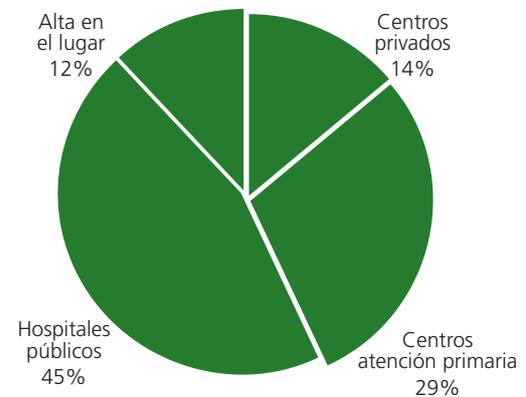


## Afectados atendidos por el SUC:

Durante el 2000 el Servicio de Urgencias Canario atendió a 145.605 afectados, lo que supone una media diaria de 399 personas. El incremento de afectados con respecto a 1999 es del 13,03%.

En lo referente al destino, el 45% fue trasladado a centros hospitalarios públicos y el 29% fue atendido en centros de atención primaria. El resto, es decir, el 26% restante recibió asistencia en clínicas privadas o fueron dados de alta en el lugar del incidente. La evolución con respecto a 1999 es casi inexistente, puesto que los porcentajes en la distribución de los destinos de los afectados es casi idéntico.

**Destino de los afectados asistidos por el SUC**



## Grado de satisfacción

Según una encuesta encargada por GSC sobre el grado de satisfacción del SUC en el año 2000, un 82.72% de los que usuarios del Servicio de Urgencias Canario considera el servicio como bueno o muy bueno, destacando el dato de que un 40% lo califica de muy bueno.

Por edades son los mayores de 60 años quienes otorgan una mejor puntuación, seguido del intervalo de edad de 35 a 39 años.

Por sexos, son las mujeres quienes dan una mejor valoración del SUC, con un 44.7% que lo considera como bueno o muy bueno, frente al 31.2% de los hombres que opinan lo mismo.

En cuanto a la calidad, un 64.4% la considera alta o muy alta, mientras que un 90% cree que con el SUC se ha mejorado la asistencia sanitaria urgente.

A la pregunta de quién demanda más este servicio, vuelven a ser las mujeres quienes más lo solicitan, con un 70.4% frente al 43% de los hombres.

Por recursos, la valoración de la ambulancia de urgencias se considera como buena o muy buena en los siguientes parámetros: un 79% la rapidez, un 81.8% la profesionalidad, un 48% los medios técnicos, un 51% la información y un 90% la amabilidad. Se obtiene una valoración media como buena o muy buena de un 70%.

La valoración de la ambulancia medicalizada arroja el siguiente resultado dentro de los parámetros de buena o muy buena: un 89% la rapidez, un 92% la profesionalidad, un 77% los medios técnicos, un 74.5% la información y un 97% la amabilidad. La media es de un 85.9%.