

# 5 DIVISIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO

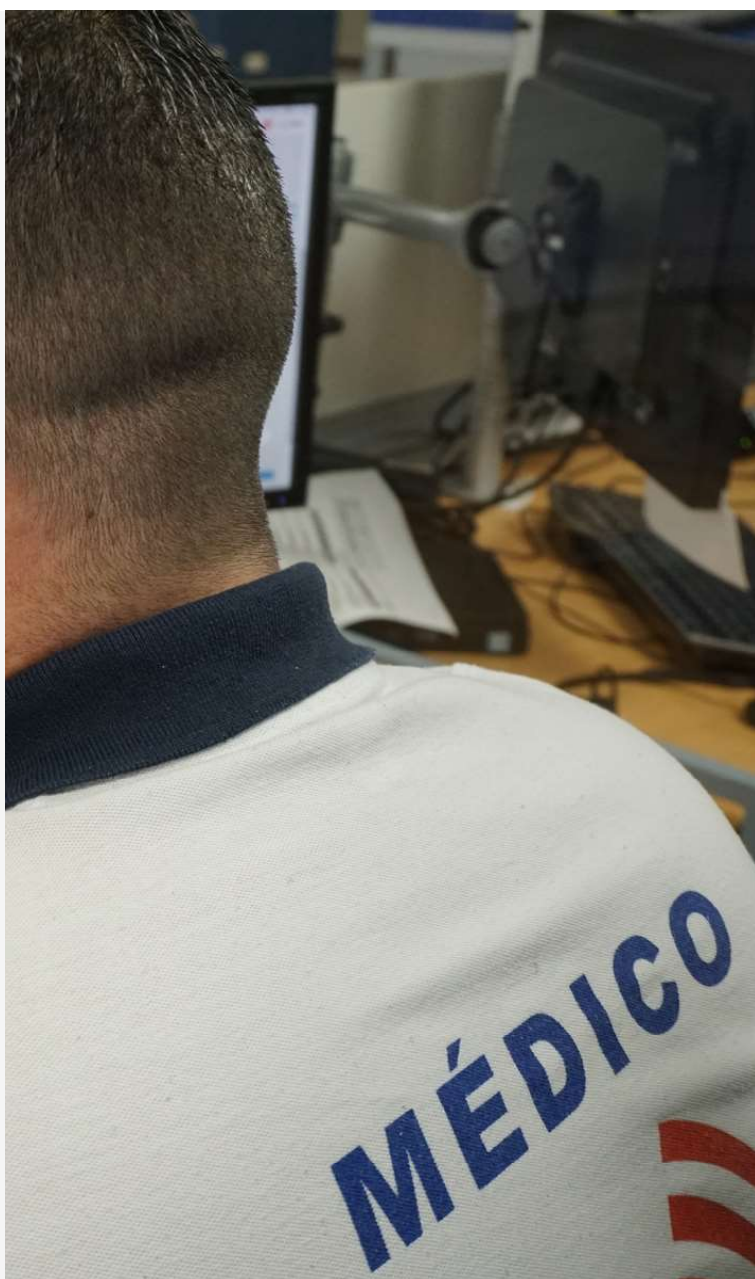
La actividad del Servicio de Urgencias Canario se estructura en cuatro grandes bloques: atención sanitaria de urgencias y emergencias (SUC), prestación del transporte sanitario no urgente (TNU), mesa COVID y otras actividades.

## ATENCIÓN SANITARIA URGENTE

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) atendió durante el año 2020 una media diaria de 1.244 peticiones de ayuda sanitaria urgente de ciudadanos de las Islas que se encontraban en una situación de urgencia o emergencia. El total anual de estas demandas sanitarias de los ciudadanos ascendió a 455.168, un 42,75% más que en el año anterior debido en gran parte al impacto de la pandemia de COVID-19, mientras que el número de personas atendidas superó las 471 mil.

Del total de demandas, el 46% se resolvió mediante la consultoría médica o el asesoramiento telefónico que realizan los coordinadores sanitarios del SUC desde las dos salas operativas del 1-1-2 del Gobierno de Canarias. Estas 209.123 demandas sin movilización de recursos suponen un crecimiento del 224,1% con respecto a 2019.

Por otra parte, la movilización de los recursos sanitarios fue necesaria en el 54% de los casos. Con 246.045 incidentes, el 2020 refleja un descenso del 3,2% con respecto al año anterior, debido principalmente a la disminución de los accidentes y tráfico en vía pública por el confinamiento y las restricciones horarias y de movilidad.



En relación con la movilización de la red de recursos sanitarios del SUC, a lo largo de 2020 el SUC realizó 255.288 activaciones, un 3,4% menos que los activados en 2019. Las ambulancias de soporte vital básico concentraron el mayor volumen de actividad, con la realización de 200.013 servicios, lo que representa al 78% de la actividad total. Le siguen las ambulancias de soporte vital avanzado, que fueron activadas en 18.445 ocasiones y las sanitizadas, con 17.882 movilizaciones.

La actividad de los recursos aéreos, es decir, los dos helicópteros y el avión de soporte vital avanzado, que realizan el traslado de pacientes que necesitan una asistencia especializada en vuelo, entre islas, y hospitales de la Península, como es el caso del avión, fueron activados en 1.739 ocasiones y también han experimentado un descenso con respecto a 2019 del 10,5%.

Por su parte, los vehículos de coordinación sanitaria, intervención rápida (VIR) y el de asistencia médica, así como el personal de Atención Primaria, fueron activados por el SUC en un 18,4% más de ocasiones, con un total de 14.646 servicios.

Toda esta red de recursos sanitarios del SUC atendió en un 84,8% situaciones de enfermedad que los usuarios sufrieron en domicilio o en lugares públicos y, en menor medida, con 37.336 incidentes, incidentes referidos a accidentes de tráfico, deportivos o escolares, entre otros que, en 2020, han descendido en un 19,6%

Una vez atendidos en el lugar del incidente, el destino de los afectados se realizó en su mayoría a hospitales públicos de las islas, en un 16,6% a centros de atención primaria y en un 7,7% de los casos a clínicas privadas.

En cuanto a la distribución de la actividad por provincias, Las Palmas aglutinó el 59% de los servicios mientras que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife la actividad alcanzó el 41%.

Asimismo, los meses con mayor número de demandas fueron marzo y agosto con 81.704 y 53.411 respectivamente.

|                                                                    |                                                             |                              |         |       |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|---------|-------|
| <b>DEMANDAS<br/>SANITARIAS<br/>455.168</b><br><br><b>1.244/DÍA</b> | <b>SIN MOVILIZACION DE RECURSOS</b><br><br>209.123<br>45,9% | INFOSALUD                    | 14.118  | 3,2%  |
|                                                                    |                                                             | CONSULTA MÉDICA              | 195.005 | 42,8% |
|                                                                    | <b>CON MOVILIZACION DE RECURSOS</b><br><br>246.046<br>54,1% | EMERGENCIAS                  | 115.645 | 25,4% |
|                                                                    |                                                             | URGENCIAS SANITARIAS         | 93.424  | 20,5% |
|                                                                    |                                                             | TRANSPORTE SANITARIO URGENTE | 19.722  | 4,3%  |
|                                                                    |                                                             | TRANSPORTE INTERHOSPITALARIO | 9.575   | 2,1%  |
|                                                                    |                                                             | VISITA DOMICILIARIA          | 7.679   | 1,7%  |



## TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE

El Transporte Sanitario No Urgente se gestiona desde la Mesa de Transporte y comprende 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: 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...).

### ACTIVIDAD

La Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU) ha gestionado el traslado de casi 367.242 pacientes y coordinado un total de 677.102 servicios durante el año 2020. Esto incluye los traslados de los pacientes del domicilio a centros sanitarios y su regreso, tanto en el caso de tratamientos prolongados de rehabilitación, radioterapia, diálisis y desplazamientos a Hospital de Día, como para consultas médicas, pruebas diagnósticas puntuales y las altas de centros sanitarios.

La actividad de este servicio en 2020 se redujo en un 21% debido al impacto de la pandemia por el COVID-19 y el cumplimiento de las medidas de seguridad y protección establecidas, que obligaron a la reducción en el número de usuarios por vehículo y a la suspensión temporal de tratamientos no vitales durante el estado de alarma.

### ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE EN CANARIAS

|                 | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| TOTAL SERVICIOS | 886.255 | 889.623 | 903.393 | 884.895 | 864.391 | 853.940 | 677.102 |
| TOTAL PACIENTES | 462.096 | 465.643 | 470.299 | 461.213 | 451.213 | 432.231 | 367.247 |

### ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE EN LAS PALMAS POR TIPO DE SERVICIO

|                       | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| SERVICIOS DIFERIDOS   | 19.099  | 19.946  | 18.302  | 19.747  | 19.953  | 19.862  | 22.260  |
| SERVICIOS PROGRAMADOS | 449.888 | 460.275 | 468.774 | 462.242 | 450.617 | 421.687 | 305.528 |

### ACTIVIDAD TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE EN S/C TENERIFE POR TIPO DE SERVICIO

|                       | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| SERVICIOS DIFERIDOS   | 22.746  | 20.444  | 20.419  | 21.150  | 21.890  | 22.699  | 22.750  |
| SERVICIOS PROGRAMADOS | 394.522 | 388.958 | 395.898 | 381.756 | 371.931 | 389.692 | 326.570 |

Esta priorización de los servicios también afectó a la tipología de pacientes trasladados, siendo los más numerosos los servicios para tratamiento de hemodiálisis, con un 43%. Ya en segundo lugar figuran los pacientes de rehabilitación, con casi el 40%, mientras que el 5,7% hizo uso del servicio para acudir a consultas programadas y el 5,5% necesitaron este transporte tras recibir el alta, tanto en planta hospitalaria como en los servicios de urgencias. En menor porcentaje se encuentran los traslados de pacientes a Hospitales de Día, o los que se llevan a cabo para la realización de pruebas diagnósticas y sesiones de radioterapia o quimioterapia, entre otros.

De los 677.102 servicios realizados en 2020, el 93% de ellos corresponden a traslados

programados, que son aquellos que se solicitan a la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente con al menos doce horas de antelación, mientras que el 7% restante son servicios diferidos, o lo que es lo mismo, traslados que se comunican para su realización según el margen de demora que establece la instrucción del SCS, como es el caso de las altas médicas.

En relación a la actividad por provincias, la Mesa del Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU) gestionó en Santa Cruz de Tenerife 349.320 servicios, lo que supone el 52%, mientras que en Las Palmas se realizaron 327.782 servicios, el 48% del total.



#### COMPORTAMIENTO TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE POR CAUSA

##### CANARIAS

| CAUSAS               | S/C DE<br>TENERIFE | LAS PALMAS     | TOTAL          | %           |
|----------------------|--------------------|----------------|----------------|-------------|
| HEMODIALISIS         | 161.406            | 127.843        | 289.2492       | 42,72%      |
| REHABILITACIÓN       | 125.278            | 142.568        | 267.846        | 39,56%      |
| CONSULTAS            | 16.810             | 22.103         | 38.913         | 5,75%       |
| RADIOTERAPIA         | 3.044              | 2.320          | 5.364          | 0,79%       |
| QUIMIOTERAPIA        | 812                | 793            | 1.605          | 0,24%       |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | 5.874              | 4.146          | 10.020         | 1,48%       |
| ALTAS EN PLANTA      | 9.122              | 7.938          | 17.060         | 2,52%       |
| ALTAS EN URGENCIAS   | 9.233              | 11.066         | 20.299         | 3,00%       |
| HOSPITAL DEL DÍA     | 11.404             | 1.864          | 13.268         | 1,96%       |
| OTROS                | 6.337              | 7.141          | 13.478         | 1,99%       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>349.320</b>     | <b>327.782</b> | <b>677.102</b> | <b>100%</b> |

## MESA COVID /LÍNEA 900 112 061



El 2 de febrero del 2020 el Gobierno de Canarias puso en marcha el primer servicio de información y atención al Coronavirus en España, a través del número de teléfono 900 112 061, coordinado por el SUC.

Con el objetivo de dar el mejor servicio posible al ciudadano y teniendo en cuenta el desarrollo de la pandemia, el Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, estableció en marzo un protocolo de atención integral para la línea 900 112 061 con diferentes niveles de asistencia en función del tipo de demanda, diferenciando lo que es solo información (nivel 1), atendida por operadores, de las consultas por situación clínica de pacientes positivos o que tengan sospecha de serlo (nivel 2) que pasan a Mesa COVID del SUC, atendida por enfermeros y médicos del SUC las 24 horas, todos los días de la semana.

Desde el día de su instauración y hasta el 31 de diciembre del año 2020 se atendieron por esta línea 361.117 llamadas, de las que 185.256 llamadas fueron atendidas por el Nivel 2, con pico en los meses de marzo (43.368) y agosto-septiembre (26.163-28.704), con la menor incidencia en junio-julio (3.815-3.980). De estas llamadas, 92.749 se derivaron a seguimiento por Atención Primaria, resolviendo a nuestro nivel el resto (48%).

Esta mesa se ha encargado también de la organización y realización de parte de las tomas de muestras (PCR) en acuerdo con Atención Primaria, con un total de 32.362.

## OTRAS ACTIVIDADES

El Servicio de Urgencias Canario (SUC) realiza también otras actividades divulgativas y docentes, cuyo objetivo principal es dar a conocer a la población en general y a los profesionales del sector de las emergencias el servicio que se realiza.

### **Preventivos, simulacros y colaboraciones con eventos**

Durante el año 2020 el SUC participó en 3 preventivos sanitarios y 10 simulacros en colaboración con otros servicios y entidades. Por otro lado, el SUC ha participado en diferentes actos celebrados en Canarias (fiestas patronales, romerías, etc.) sin ánimo de lucro.

### **Actividades docentes y formativas**

El programa de formación continuada de Técnicos en Transporte Sanitario ha permitido que 217 alumnos de varias organizaciones/instituciones (FP, MIR, enfermería, Máster) hayan realizado prácticas de formación en los diferentes recursos del SUC, así como en las Salas Operativas), en base a convenios firmados con GSC.

### **Participación en eventos, congresos, jornadas, cursos, seminarios, máster, proyectos y grupos de trabajo**

Acciones destinadas al personal del SUC:

#### **Enero:**

- Curso PMA de la DGSE para personal interviniente en PMA en el simulacro de la UME

#### **Febrero:**

- Curso de Catástrofes para intervinientes sanitarios en el Simulacro Canarias 2020 para personal SUC y personal Ambulancia





### Actividades divulgativas

Charlas sobre Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar en colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria: Se acudió a 4 centros en Gran Canaria, uno para impartir primeros auxilios y los otros tres para talleres de RCP, formando a un total de 594 alumnos en los dos primeros meses del año.

Atención a visitas realizadas al CECOES con contenido sanitario: 6 visitas, con un total de 75 personas. En marzo se suspendieron por motivo de la pandemia.

- Curso de Liderazgo en Resucitación. Organiza SUC para su personal.

- Curso Soporte Vital Básico Instrumentalizado. Organiza SUC para su personal

### Diciembre:

- Taller de utilización correcta de los equipos de protección individual (EPI).
- Jornada Científica sobre “Traslados aéreos de pacientes con enfermedad Covid-19 en cámara de aislamiento”

Con participación de SUC:

### Febrero:

Primera reunión y jornada de difusión del proyectos UMEMAC