

NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Si usted es un usuario de los servicios sanitarios, las solicitudes y reclamaciones se canalizarán, en base a la LEY 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, a través de la unidad administrativa específica denominada Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), con dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de Sanidad.

La normativa desarrollada en el DECRETO 94/1999, de 25 de mayo, de la Consejería de Sanidad, modificado parcialmente por el DECRETO 147/2001, establece que las sugerencias y reclamaciones se dirigirán al titular del Departamento competente en materia de sanidad y se presentarán:

- En los centros o dependencias donde se ubique la oficina de registro de entrada de los órganos que integran el Departamento, y el Servicio Canario de la Salud, en los Centros de Atención Primaria y en los servicios de atención al paciente o unidades similares habilitadas para atender al público de los centros, establecimientos y servicios hospitalarios integrados o vinculados a la Red Hospitalaria de Utilidad Pública.
- En los lugares y forma que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común.

La presentación de las reclamaciones y sugerencias deberá hacerse preferentemente en el modelo normalizado o por escrito en cualquier formato.

Las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios en GSC que se refieran a un ámbito estrictamente sanitario serán cursadas sin dilación a la ODDUS, quien dispone de un plazo máximo de dos meses para dar respuesta, a contar desde la fecha de entrada.

Aquellas reclamaciones o sugerencias presentadas en GSC relativas exclusivamente al ámbito de actuación de la propia empresa, serán tramitadas y resueltas por ésta.

PLANOS DE SITUACIÓN



DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación

Gestión de Servicios para la Salud y la Seguridad en Canarias (GSC)
División Sanitaria: Servicio de Urgencias Canario (SUC)

Departamento de Adscripción

Consejería de Sanidad

Dirección

C/ Franchy Roca, 1
35007 Las Palmas de Gran Canaria

Avda. José Antonio Primo de Rivera, 10, 4º
38003 Santa Cruz de Tenerife

Teléfonos

Oficinas

Las Palmas de Gran Canaria: 928.498.600
Santa Cruz de Tenerife: 922.238.600

Servicio de Urgencias Canario

Teléfono: 1-1-2

Mesa de Transporte Sanitario No Urgente

Las Palmas de Gran Canaria
Teléfonos: 902.351.111 y 928.309.100 hasta 128
Fax: 928.309.129 y 928.223.686

Santa Cruz de Tenerife
Teléfonos: 902.381.111 y 922.609.200 hasta 229
Fax: 922.274.148 y 922.245.723

Horario de Atención al Usuario

Oficinas

De lunes a viernes, de 8:00 a 15:30 horas.

Servicio de Urgencias Canario (SUC)

De lunes a domingo, las 24 horas.

Mesa de Transporte Sanitario No Urgente

De lunes a domingo, las 24 horas.

Correo electrónico

gsc@gsc.canarias.org
suc@gsc.canarias.org

Página web

www.gscanarias.com

Información sobre GSC, las distintas líneas de producto gestionadas y vehículo de comunicación entre la empresa y los usuarios.

www.succanarias.com

Información sobre el SUC, sus funciones y su historia.

FUNCIONES Y FINES

El SUC tiene como finalidad principal la coordinación y gestión de los servicios de asistencia y transporte sanitario urgente prehospitalario, tanto terrestre como aéreo, en el archipiélago canario.

Igualmente se encarga de la gestión del transporte sanitario programado y diferido del Servicio Canario de la Salud (SCS).

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL USUARIO

Atención a la Urgencia y Emergencia extrahospitalaria

- ▶ Asistencia y transporte sanitario urgente en el medio extrahospitalario.
- ▶ Consultoría médica.
- ▶ Teleasistencia (indicaciones sanitarias que el médico realiza por teléfono hasta la llegada del recurso sanitario).
- ▶ Interconsulta a profesionales sanitarios.
- ▶ Servicios de Telemedicina (recepción de registros electrocardiográficos, vía inalámbrica o fax, desde centros de atención primaria y vehículos sanitarios, con asesoramiento sobre los mismos).
- ▶ Gestión del transporte sanitario terrestre entre centros de la Comunidad Autónoma, en nombre del SCS.
- ▶ Gestión del transporte sanitario aéreo entre hospitales de la Comunidad Autónoma y península, en nombre del SCS.

Transporte Sanitario No Urgente y Programado

- ▶ Gestión del transporte programado (hemodiálisis, rehabilitación, oncología, etc.).
- ▶ Gestión del transporte diferido (consultas, altas de centros sanitarios, transporte no urgente entre centros, etc.).

Formación Sanitaria

- ▶ Desarrollo de la formación en emergencias (con al menos un 50% de contenido práctico) del personal sanitario: médicos, enfermeros, técnicos de transporte, etc.
- ▶ Desarrollo de la formación en emergencia sanitaria (con al menos un 50% de contenido práctico) de los primeros intervinientes: cuerpos de seguridad, bomberos, protección civil, etc.

NUESTROS COMPROMISOS

Atención a la Urgencia y Emergencia extrahospitalaria

- ▶ Nos comprometemos a perseguir la mejora en la prestación del servicio 24 horas al día los 365 días del año, a toda la población de Canarias, sin superar el 1% de reclamaciones desfavorables.
- ▶ Nos comprometemos a asistir las emergencias sanitarias en un tiempo inferior a 15 minutos al 80% de las emergencias en poblaciones de más de 25.000 habitantes.
- ▶ Nos comprometemos a resolver el 15% de las demandas traspasadas al médico coordinador sin utilizar recursos de transporte sanitario.

Transporte Sanitario No Urgente y Programado

- ▶ Nos comprometemos a garantizar la prestación del servicio a todos los beneficiarios del SCS que, según la normativa vigente, tengan derecho a ello.
- ▶ Nos comprometemos a seguir mejorando la calidad del servicio.

Formación Sanitaria

- ▶ Nos comprometemos a que el contenido práctico de la formación se desarrolle con un máximo de doce alumnos por docente.
- ▶ Nos comprometemos a mantener una valoración media del personal docente y la calidad del servicio superior al 75%.
- ▶ Nos comprometemos a lograr que la calificación media, en el examen final, de los asistentes a los cursos sea superior al 70%.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Atención a la Urgencia y Emergencia extrahospitalaria

- ▶ Porcentaje de reclamaciones desfavorables referidas a la Atención a la Urgencia y Emergencia extrahospitalaria en relación con el total de servicios realizados.
- ▶ Porcentaje de emergencias asistidas en menos de 15 minutos a las poblaciones de más de 25.000 habitantes.
- ▶ Porcentaje medio de demandas sanitarias diariamente atendidas sin utilización de recursos de transporte sanitario.

Transporte Sanitario No Urgente y Programado

- ▶ Porcentaje de solicitudes de transporte no urgente y programado atendidas respecto del total de llamadas entrantes.
- ▶ Porcentaje de reclamaciones referidas a la calidad del servicio prestado en relación con el total de servicios realizados.

Formación Sanitaria

- ▶ Media del número de alumnos por docente en las clases prácticas.
- ▶ Grado de satisfacción del alumno con el personal docente y la calidad del servicio de formación.
- ▶ Porcentaje de aptitud medio de los asistentes a los cursos.