

## Atención Personalizada año 2023

La empresa pública GSC tiene integrada en la Dirección Gerencia la gestión de la comunicación externa e interna de la empresa, así como la atención a los usuarios, a través de la Unidad de Comunicación y Atención Personalizada.

### Actividad de Atención Personalizada (Enero-diciembre 2023)

La Unidad de Atención Personalizada es responsable de la atención al usuario en la tramitación de sus reclamaciones, certificados de asistencia, sugerencias, felicitaciones, solicitud de informes y objetos perdidos tanto del CECOES 1-1-2 como del Servicio de Urgencias Canario y del Transporte Sanitario No Urgente.

También gestiona las peticiones de Juzgados y de otras administraciones en lo que se refiere a requerimiento de información de incidentes, bajo la denominación de Otras Informaciones.

RESUMEN	AÑO 2023	VALORACIÓN F
Reclamaciones Servicio de Urgencias Canario (SUC)	167	40,5%
Reclamaciones Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)	191	39,4%
Reclamaciones CECOES 1-1-2	6	0%
<b>Total de Reclamaciones</b>	<b>364</b>	<b>38,8%</b>
Certificados de asistencia del SUC	613	
Certificados de asistencia TSNU	9	
Certificados de llamadas al 1-1-2	30	
<b>Total de Certificados</b>	<b>652</b>	
Otras Informaciones SUC (Informes a Juzgados y AAPP. Objetos Perdidos...)	59	
Otras informaciones para TSNU	2	
Otras Informaciones 1-1-2 (Solicitud de informes, grabaciones a Juzgados e instituciones públicas)	131	
<b>Total de Otras Informaciones</b>	<b>24</b>	
<b>TOTAL DE EXPEDIENTES</b>	<b>216</b>	

Todas las reclamaciones sanitarias, tanto del Servicio de Urgencias Canario, como del Transporte Sanitario No Urgente, se tramitan a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios de la Consejería de Sanidad:

<https://www.gobiernodecanarias.org/sanidad/sgt/oddus/>

**\*F: Valoración favorable para el reclamante**

**MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES SERVICIO DE URGENCIAS CANARIO POR PROVINCIA**

<b>MOTIVOS</b>	<b>Canarias</b>	<b>Las Palmas</b>	<b>S/C de Tenerife</b>
Trato de la dotación	<b>48</b>	27	21
Tardanza de ambulancia	<b>46</b>	8	38
Denegación de ambulancia	<b>19</b>	8	11
Trato Coordinador Sanitario	<b>26</b>	12	14
Otros	<b>28</b>	17	11
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>72</b>	<b>95</b>

**MOTIVO DE LAS RECLAMACIONES TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE POR PROVINCIA**

<b>MOTIVOS</b>	<b>Canarias</b>	<b>Las Palmas</b>	<b>S/C de Tenerife</b>
Denegación del transporte	<b>39</b>	16	23
Lista de espera	<b>52</b>	4	48
Tardanza de ambulancia	<b>41</b>	23	18
Trato de la dotación	<b>25</b>	12	13
Otros	<b>34</b>	15	19
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>70</b>	<b>121</b>