Asesoramiento y Formación en Gestión Empresarial

MASTER EN

TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

Formación ONLINE

"Una forma diferente de entender la formación"



cognitiom@cognitiom.com

OBJETIVOS

Este master permitirá al alumno adquirir las habilidades profesionales necesarias para recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del técnico supervisor, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Este programa master se compone de las siguientes partes de contenido:

1. TÉCNICAS PARA LA RECEPCIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS DEMANDAS Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO
2. PROTOCOLOS Y PLANES OPERATIVOS DE DEMANDA CIUDADANA DE EMERGENCIAS
3. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA RESPUESTA
4. OPERACIONES DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS
5. INGLÉS PROFESIONAL PARA EMERGENCIAS

OBJETIVOS

Este Máster está orientado tanto a profesionales, como a todas las personas interesados en el ámbito social de la teleatención en situaciones de emergencias, formándose como profesionales especialistas con capacidad de ayuda en dichos momentos.

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Este master se imparte con metodología 100% **Online** y flexible; el alumno decide cuándo y dónde lo realiza. El curso se realiza en nuestro Campus Virtual con el apoyo de un dinamizador que acompaña al alumno durante toda su formación.

Cognitiom ofrece un trato cercano a sus alumnos, atendiéndoles activamente y facilitando en todo momento la consecución de los objetivos de aprendizaje del alumno.

TITULACIÓN

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá diploma acreditativo de COGNITIOM FORMACIÓN que le certifica como "MASTER EN TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS", avalada por su condición de socio de la **Asociación Española de Calidad.**

DURACIÓN

El alumno dispone de **12 MESES** para la realización del máster con una duración de **600 horas lectivas**.

BOLSA DE TRABAJO

Todos nuestros alumnos dispondrán, con carácter **gratuito,** del servicio de **Bolsa de Trabajo y Prácticas** con el objetivo de facilitarles el acceso a las ofertas de empleo y prácticas disponibles en el mercado y que puedan mejorar profesionalmente.

FINANCIACIÓN

Esta formación **se puede financiar** de manera fraccionada en cómodas cuotas. Consultar con nuestros asesores comerciales.

PROGRAMA

MÓDULO 1. TÉCNICAS PARA LA RECEPCIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS DEMANDAS Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2711 CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS. TIPOS, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO GENERAL.

1. UNIDAD DIDÁCTICA 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

- Ética profesional, valores y misiones de los organismos públicos, como base para la prestación de servicios a la ciudadanía.

- Los centros de coordinación de emergencias. Objetivo, funciones y tipología.
- Centro coordinador de emergencias integrado. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación integrados, tipo 1-1-2.
- Centro coordinador de emergencias sectorial. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación sectoriales (sanitario, de bomberos, entre otros).
- Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias.
- Medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas en el centro de coordinación de emergencias.

2. UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS GESTORES DE DESPACHO, PARA GESTIÓN DE CENTROS COORDINADORES DE EMERGENCIAS.

1. Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad.
2. Funcionalidades del sistema de atención, despacho y coordinación.
3. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.
4. Puestos de operación.

3. UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS DE EMERGENCIAS.

1. Tipos de demanda. Formularios de demanda Clasificación de la demanda.
2. Técnicas de recogida de información.
3. Técnicas de evaluación de la información.
4. Atención de Emergencias a través del Teléfono Único Europeo 112.
5. Protocolos de atención y resolución de quejas y reclamaciones.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2712 SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.

4. UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS.

1. Principios generales de la comunicación en emergencias.
2. Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal.
3. Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.
4. Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.
5. Comunicación no verbal.
6. Comunicación a través de medios no presenciales.
7. Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.
8. Comunicación reactiva y proactiva.

9. Barreras y dificultades en la comunicación.
10. Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción.
11. Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia.
12. Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
13. Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:
14. Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.
15. Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.
16. Programación neuro-lingüística (PNL).
17. La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:

5. UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES EN EMERGENCIAS ENTRE EL CENTRO COORDINADOR, LOS USUARIOS Y LOS RECURSOS OPERATIVOS.

1. Fundamentos, clasificación de los sistemas.
2. Comunicación por radio:
3. Comunicaciones telefónicas:
4. Sistemas informáticos y comunicaciones:
5. Comunicaciones en emergencias:

UNIDAD FORMATIVA 3. UF2713 FUNDAMENTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

6. UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS DE CARTOGRAFÍA.

1. Conceptos básicos de topografía y aplicaciones prácticas:
2. Unidades geométricas de medida. Escalas numéricas y gráficas.
3. Mapas, cartas, planos fotografías aéreas.
4. Conceptos básicos de orientación y aplicaciones prácticas.

7. UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS).

1. Concepto y definición de un SIG.
2. Datos georreferenciados y georreferenciables.
3. Bases de datos espaciales: Generación de polígonos y regiones. Creación de superficies a partir de datos puntuales.
4. Presentación de datos. Gestión de capas.
5. Sistemas de información geográfica vectoriales:
6. Sistemas de información geográfica raster:

7. El modelo digital de elevaciones
8. Los modelos digitales del terreno.

MÓDULO 2. PROTOCOLOS Y PLANES OPERATIVOS DE DEMANDA CIUDADANA DE EMERGENCIAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2714 ESTRUCTURACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

8. UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS, CONCEPTOS GENERALES.

1. La protección civil. Concepto, orígenes y evolución histórica.
2. Estructura y organización de la protección civil en España.
3. Los recursos humanos en el sistema de respuesta de PC, tipos, estructura y funcionalidad.
4. Medios técnicos de respuesta en emergencias propios de las organizaciones de PC. Movilización de recursos privados según la legislación vigente en la materia.
5. Funciones de los organismos públicos en el sistema de respuesta de protección civil.

9. UNIDAD DIDÁCTICA 2. AGENCIAS Y ORGANISMOS QUE INTEGRAN LOS SISTEMAS DE RESPUESTA DE PC Y EMERGENCIAS.

1. Sistemas de protección civil.
2. Desarrollo de sistemas locales de protección civil.
3. Sistemas mancomunados de respuesta.
4. Sistemas autonómicos, sistemas nacionales.
5. Convenios con entidades no gubernamentales en el ámbito de la protección civil.
6. Organizaciones nacionales e internacionales de respuesta en el ámbito de la PC.
7. Los sistemas de PC a nivel europeo y Mundial.
8. Legislación en PC. Normativa legal nacional básica, normativas autonómicas.
9. Planes operativos en el ámbito de PC, normativa de planificación.
10. Grupos operativos, planes y estructura jerárquica operacional definida en los planes.

10. UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODELOS OPERATIVOS DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN.

1. Características de los diferentes modelos de gestión y coordinación de emergencias.
2. Coordinación operativa desde los CECOP. Ttipos de CECOP y modelos de gestión y coordinación desde estos centros.
3. Centros de coordinación, tipos, funciones y coordinación.
4. Coordinación operativa desde el PMA.
5. Diferencias Puesto de Mando Avanzado, puesto Médico Avanzado en gran desastre.
6. Modelos de dirección de emergencias:

11. UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS OPERACIONALES DE ESPAÑA.

1. Estructura de los sistemas de respuesta ante diferentes emergencias, existentes en España, procedimientos operativos generales:
2. Organización y funcionamiento de los centros integrales de respuesta ante emergencias 112.
3. Organización y funcionamiento de los centros sectoriales de respuesta a emergencias.
4. Coordinación operativa entre centros integrales, centros sectoriales y centros privados o públicos de infraestructuras de interés (protocolos y planes).
5. Apoyos externos ante emergencias:

12. UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA RESPONSABILIDAD LEGAL DE LOS CENTROS DE COORDINACIÓN OPERATIVA.

1. Los antiguos números de teléfono de acceso a los servicios de emergencia (080, 092, 085, etc.).
2. Aspectos legales del ejercicio profesional en atención de demandas de emergencias:
3. Normativa reguladora de los centros de coordinación.
4. Normativa reguladora del teléfono único de Emergencias Europeo 112 decisión 91/396 de la CE.
5. Normativa legal sobre protección de tatos personales e historiales clínicos de pacientes en el servicio de salud.
6. Normativas sectoriales y autonómicas de regulación de centros coordinadores.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2715 APLICACIONES INFORMÁTICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, EN LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS, SISTEMA GESTOR.

13. UNIDAD DIDÁCTICA 1. TECNOLOGÍAS ASOCIADAS A LA GESTIÓN DE INCIDENTES.

1. Sistemas de telefonía integrados en los programas de gestión de recursos e información:
2. Bases de datos en sistemas integrados de gestión emergencias.
3. Sistemas AVL.
4. Sistemas de cartografía digital GIS.
5. Apertura de partes, utilización de ventanas, validación de incidentes, codificación (sistemas).
6. Sistema FEDETEC de integración comunicaciones, otros sistemas.
7. Sistemas de gestión flotas y recursos
8. Movilización de agencias (sistemas).
9. Recomendaciones del sistema, isocronas, apoyos.

14. UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONALIDAD DE EQUIPOS Y SISTEMAS Y SUS APLICACIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO.

1. Sistemas y equipos de trabajo en un centro de coordinación de emergencias:
2. Arranque, comprobación y simulación de la funcionalidad de los equipos y sistemas utilizados en el puesto de trabajo.
3. Introducción de claves y consignas de accesos personal.
4. Visualizar un parte abierto, verificar la posibilidad de incorporar datos y modificar.
5. Abrir nuevos partes de trabajo.
6. Comprobación de telefonía, radio, sistema de mensajería, AVL, agendas, bases de datos y otros indicadores propios del centro establecidos para la comprobación del sistema.
7. Concepto de software y hardware, redes locales, sistemas operativos internet, intranet, navegadores y buscadores de información.

15. UNIDAD DIDÁCTICA 3. BASES TÉCNICAS DE INFORMACIONES EN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Reseteo de la sesión de trabajo y reinicio de programas del sistema gestor.

2. Apertura y comprobación de la funcionalidad de programas y sistemas de medición, aforo, predicción, simulación y bases de datos técnicas y específicas de almacenamiento información.
3. Elaboración de informes, tablas, graficas.
4. Realizar copias de archivos, compresión descompresión de estos, envío a través de correo electrónico.
5. Imprimir documentos, elaborar documentos en diferentes formatos.

16. UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPERAR UN SISTEMA GESTOR DE EMERGENCIAS.

1. Características de las bases de datos técnicas y específicas.
2. Bases de datos para incidentes químicos, para accidentes de tráfico y salvamento, para actuación en grandes emergencias, para solicitud de apoyos logísticos, para mejoramiento de respuesta a través del transcurso de otras agencias o servicios públicos y privados.
3. Unidades móviles de telecomunicaciones.
4. Transmisión telemática de datos e imágenes.
5. Videoconferencias.
6. Comunicación satelital, GPS, sistemas de posicionamiento y localización, los track, las coordenadas y la referenciación geográfica de puntos y áreas de interés.
7. Envío masivo de datos a bases referenciadas.
8. Sistemas y servicios de traducción información.
9. Sistemas específicos para colectivos con problemas de comunicación convencional.
10. Instalación desinstalación de software.
11. Sistemas de traducción información escrita.
12. Otros sistemas y programas de apoyo digital al trabajo de tele operaciones.
13. Twitter, Tuenti, Facebook, hashtags, algoritmo de los trending topics, otras tecnologías de comunicación social.

MÓDULO 3. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA RESPUESTA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0677 SOPORTE VITAL BÁSICO

17. UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOPORTE VITAL BÁSICO.

1. Técnicas de soporte ventilatorio en adultos y en edad pediátrica.
2. Técnicas de soporte circulatorio en adultos y en edad pediátrica.

18. UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN INICIAL DEL PACIENTE POLITRAUMATIZADO.

1. Epidemiología.
2. Biomecánica del trauma.
3. Valoración y control de la escena.
4. Valoración inicial del paciente politraumatizado.
5. Atención inicial en traumatismos.
6. Connotaciones especiales del paciente traumatizado pediátrico, anciano ó gestante.
7. Amputaciones.
8. Explosión.
9. Aplastamiento.
10. Vendajes.
11. Cuidado y manejo de lesiones cutáneas.

19. UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN INICIAL A LAS URGENCIAS Y EMERGENCIAS CARDIOCIRCULATORIAS Y RESPIRATORIAS.

1. Síntomas y signos clínicos propios de patología cardiovascular.
2. Principales patologías cardiocirculatorias.
3. Síntomas y signos clínicos propios de la patología respiratoria aguda.
4. Principales patologías respiratorias.
5. Actuación sanitaria inicial en patología cardiocirculatoria aguda.
6. Actuación sanitaria inicial en patología respiratoria aguda.

20. UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN INICIAL ANTE EMERGENCIAS NEUROLÓGICAS Y PSIQUIÁTRICAS.

1. Principales síntomas en patología neurológica y psiquiátrica.
2. Signos de alarma ante emergencias neurológicas y psiquiátricas.
3. Principales patologías neurológicas y psiquiátricas.
4. Signos de alarma ante cuadros de intoxicación y envenenamiento.
5. Cuadros infecciosos graves con alteración de la conciencia (respiratorios, abdominales, urológicos, neurológicos, estado séptico).

21. UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN INICIAL ANTE EMERGENCIAS GESTACIONALES Y CUIDADOS AL NEONATO.

1. Fisiología del embarazo y desarrollo fetal.

2. Fisiología del parto: Fases de progreso y evolución; mecánica y valoración del trabajo de parto. Signos de parto inminente.
3. Patología más frecuente del embarazo y parto.
4. Protocolos de actuación en función del tipo de emergencia, situación de la embarazada y fase de la mecánica del parto.
5. Cuidados sanitarios iniciales al neonato. Escala de APGAR. Protección del recién nacido.
6. Cuidados a la madre durante el alumbramiento . Precauciones y protocolos básicos de atención.

22. UNIDAD DIDÁCTICA 6. CUMPLIMENTACIÓN DE LA HOJA DE REGISTRO ACORDE AL PROCESO ASISTENCIAL DEL PACIENTE Y TRANSMISIÓN AL CENTRO COORDINADOR.

1. Conjunto mínimo de datos.
2. Signos de gravedad.
3. Registro UTSTEIN (parada cardiorrespiratoria).
4. Sistemas de comunicación de los vehículos de transporte sanitario.
5. Protocolos de comunicación al centro coordinador.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2716 DISPOSITIVOS Y PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS DE ORIGEN NATURAL, ANTRÓPICO Y/O TECNOLÓGICO.

23. UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS GENERALES DE INCENDIOS Y LA RESPUESTA ANTE ESTOS.

1. El fuego, origen, elementos que lo componen, propagación de incendios, física y química de la combustión.
2. Incendios forestales, dinámica, propagación, actuación de recursos terrestres, actuación de recursos aéreos, apoyos locales, accesibilidad, acuíferos, tomas agua para medios aéreos, mantenimiento de la seguridad en la zona, aspectos de interfaz urbano forestal.
3. Incendios urbanos y su dinámica de propagación en edificios verticales y horizontales, parking subterráneos, edificios industriales, oficinas y grandes centros de comercio y distribución.
4. Incendios en vías y medios de locomoción y transporte.
5. Evacuación y/o confinamiento ante incendios en edificaciones.

24. UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS GENERALES SOBRE LA RESPUESTA ANTE RESCATES Y SALVAMENTOS.

1. Definición de rescates y salvamentos, tipología, problemáticas y necesidades operacionales y asistenciales de cada supuesto o situación.
2. Accidentes de tráfico, riesgos, problemáticas, sistemática de actuación, complicaciones y métodos de rescate y extracción de víctimas.
3. Accidentes múltiples, triage, definición y sistemática.
4. Dispositivos de salvamento marítimos y en playas.
5. Zonas de trabajo y seguridad. Señalizaciones en vías de tránsito y riesgos añadidos.
6. Accidentes en vía férrea, problemática, sistemas energéticos, actuación y coordinación ínter centros para la seguridad.
7. Rescates en elementos de transporte aéreo, maquinas industriales, grúas
8. Rescates técnicos en montaña y trabajo vertical.
9. Medios aéreos, medios marítimos y rescates.

25. UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONCEPTOS GENERALES DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES DE ORIGEN NATURAL.

1. Características de los incidentes de origen natural, afección de grandes extensiones, mecanismos naturales de respuesta y mecanismos humanos y técnicos de respuesta.
2. Inundaciones y respuesta ante incidentes, riesgos y demandas.
3. Fenómenos de viento, riesgos y actuaciones diversas.
4. Sismos, volcanes, tsunamis, riesgos, y actuación.
5. Colapso edificaciones, atrapamiento de personas, rescate y localización, sistemática de trabajo, protocolos de seguridad a la población.
6. Centros de coordinación y comunicaciones, centros de respaldo, centros de apoyo a desplazados y familiares, albergue y evacuación de grandes masas de población.

26. UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONCEPTOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES DE ORIGEN TECNOLÓGICO.

1. Conocimientos básicos de física y química aplicada a la resolución de incidentes con riesgo NRBQ.
2. Sistemas de transporte y almacenamiento de productos peligrosos, ADR características de bultos y contenedores.
3. Señalización e identificación de riesgos y productos en la industria y el transporte por carretera, vía férrea, aérea y marítima.

4. Sistemática de trabajo ante incidentes de esta naturaleza, zonas de riesgo, distancias, protecciones, sistemáticas de mitigación y control.
5. Descontaminación de personas, equipos y medio ambiente, sistemas, procedimientos y necesidades operacionales.
6. Atención in situ de personas contaminadas, traslado e introducción hospitalaria. Descontaminación masiva.
7. Rescate en ascensores, escaleras mecánicas, elementos energizados, en movimiento, o en altura.

27. UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y DE GESTIÓN EN EMERGENCIAS.

1. Procedimientos de movilización, ubicación, seguridad y actuación propios de los recursos operativos y asistenciales ante incidentes diversos.
2. Protocolos operativos de trabajo y movilización de un centro de coordinación en emergencias, desarrollo, sistemática, aplicabilidad, convenios con agencias y entidades a movilizar y gestionar.
3. Protocolos conjuntos de trabajo ante incidentes diversos. Creación, estructuración, establecimiento de cometidos, jerarquía y seguridad a los intervinientes y los ciudadanos.
4. Protocolos de gestión de incidentes e incidencias internas de un centro de coordinación en emergencias.
5. Gestión de información, partes de actuación, comunicaciones con agencias, recursos en el lugar y otros centros de apoyo y/o soporte técnico.
6. Comunicación con demandantes de auxilio, consejos de autoprotección.
7. Anomalías procedimentales, técnicas o de gestión, incidencias y partes.
8. Identificación de mejoras.

UNIDAD FORMATIVA 3. UF2717 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS CIENCIAS APLICADOS A LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA RESPUESTA.

28. UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMERGENCIAS COLECTIVAS Y CATÁSTROFES: COORDINACIÓN DE RESPUESTA.

1. Conceptos fundamentales sobre emergencias, catástrofes, calamidades y crisis.
2. Elementos básicos de un sistema de prevención y actuación en catástrofes. El sistema español de emergencias y protección civil.
3. Efectos de las catástrofes.

4. Actuación general en catástrofes. Necesidades de coordinación operativa.
5. Funciones del centro coordinador de emergencias ante una catástrofe. Reorganización funcional del centro coordinador de emergencia. Prevención en la organización y gestión de recursos. Legislación básica de protección civil y emergencias.
6. Agencias participantes, jerarquías y activación de planes específicos de respuesta.
7. Mecanismos de coordinación entre centros de coordinación y otros centros o mecanismos de respuesta, infraestructuras energéticas, de comunicación, hospitales, servicios sociales, obras públicas, servicios nacionales e internacionales de respuesta.
8. Sala técnica de coordinación, objetivo y composición.
9. Sala de crisis, funcionalidad, objetivos, composición.

29. UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA CIENCIA DE LA SALUD APLICADOS A GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Epidemiología de la catástrofe.
2. La medicina de catástrofes.
3. Etimología y terminología médica.
4. Principales conceptos: etiología, signos, síntomas y síndromes, diagnóstico, pronóstico, tratamiento y evolución.
5. Terminología y fundamentos básicos de anatomía, fisiología y patología general.
6. Aparatos y sistemas del cuerpo humano.
7. Terminología médica aplicada a la emergencia sanitaria.
8. Principales patologías en el campo de la urgencia y emergencia sanitaria.
9. La telemedicina. Principios y conceptos fundamentales.
10. La telemedicina aplicada al proceso asistencial: teleconsulta o telediagnóstico y telemonitorización.
11. Aplicaciones tecnológicas de telemedicina.

30. UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS DE LA PSICOLOGÍA GENERAL APLICADOS A LAS SITUACIONES DE CRISIS.

1. La personalidad. Concepto. Desarrollo de la personalidad. Teorías.
2. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales.
3. Las necesidades humanas. Mecanismos de defensas de la personalidad.

4. Experiencias más comunes asociadas a los procesos de emergencias y catástrofes, tales como, ansiedad, desarraigo, desvalorización y otros.
5. Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de una situación de emergencia o catástrofe.
6. Apoyo psicológico en situaciones de crisis: Control de situaciones de crisis. Situaciones de duelo. Situaciones de tensión. Situaciones de agresividad. Situaciones de ansiedad y angustia. Factores que predisponen la ansiedad en el medio prehospitalario.

31. UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANES DE AUTOPROTECCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS, EDIFICIOS Y LOCALES DE PÚBLICA CONCURRENCIA.

1. Actividades de pública concurrencia y eventos de grandes concentraciones Humanas. Definición, tipología y características principales.
2. Normativa aplicable a los establecimientos, locales y espacios donde se desarrollan actividades de pública concurrencia y eventos de grandes concentraciones humanas.
3. Planes de emergencia y autoprotección. Objetivos, estructura y contenido. Evaluación del riesgo en función del tipo y actividad del local o edificio.
4. Medios y medidas de protección para la prevención y control de los riesgos.
5. Planes de actuación operativa para el control de las situaciones de emergencia.
6. Mecanismos de implantación de los planes de emergencia y planes de autoprotección.

32. UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGURIDAD CIUDADANA Y GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Tipología de delitos.
2. La violencia de género.
3. Amenazas de bomba.
4. Pautas de actuación ante situaciones de violencia de género.
5. Pautas de actuación ante situaciones de amenaza de bomba.

MÓDULO 4. OPERACIONES DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2718 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS Y ARCHIVOS DE INFORMACIÓN.

33. UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Material y equipo de archivado.
2. Tipos de archivos utilizados en centros de coordinación de emergencias, características principales.
3. Procedimientos generales de gestión del archivo.
4. Técnicas de archivado. Necesidades de codificación. Estimación de espacio de un archivo.
5. Seguridad de archivos. Normativa de aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANEJO Y GESTIÓN DE BASES DE DATOS DEL SISTEMA GESTOR DE EMERGENCIAS.

1. Bases de datos de los sistemas gestores de emergencia. Estructura, función y características principales.
2. Gestión de bases de datos en centros de coordinación de emergencias. Procedimientos de acceso, gestión y explotación.
3. Utilidades de las bases de datos de los centros de coordinación de emergencias: Informes y estadísticas básicas.
4. Normativa de seguridad y control de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HISTORIA CLÍNICA EN CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Definición.
2. Estructura.
3. Funciones.
4. Tipos.
5. Procedimientos generales de gestión de bases de datos de historias clínicas.
6. Normativa y legislación básica de seguridad y control de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CODIFICACIÓN DIAGNÓSTICA EN CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS Y GESTIÓN DE BASES DE DATOS.

1. Concepto de codificación diagnóstica. Conjunto Mínimo Básico de Datos (C.M.B.D)
2. Clasificación de enfermedades y lesiones.
3. Clasificación de procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos.

4. Procedimiento de codificación: Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE). Control de calidad de codificación de diagnósticos.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EPIDEMOLOGÍA Y ESTADÍSTICA BÁSICA EN CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS.

1. Concepto de epidemiología: prevalencia e incidencia.
2. Epidemia y pandemia.
3. Enfermedades de declaración obligatoria.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2719 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA, DISPOSITIVOS DE RIESGO PREVISIBLE Y SIMULACROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS BÁSICOS DE PLANIFICACIÓN Y MARCO LEGAL DE REFERENCIA.

1. Conceptos fundamentales de la planificación de emergencias, definiciones (riesgo, vulnerabilidad, probabilidad, daño, análisis, evaluación, valoración planificación, prevención, protección, respuesta, rehabilitación, etc.).
2. Marco Legal de la planificación de protección civil.
3. Tipología de planes de protección civil y emergencias.
4. La información de Emergencias:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COORDINACIÓN EN DISPOSITIVOS DE RIESGO PREVISIBLES.

1. Definición de dispositivo de riesgo previsible, tipos de dispositivos, coordinación interna del dispositivo, requerimientos externos y plan de acción previsto.
2. Características del plan sobre el DRP.
3. Fases de ejecución y riesgos.
4. Mecanismos de respuesta internos y externos.
5. Comunicaciones internas y externas.
6. Coordinación entre DRP y 112, plan de acción.
7. PMA, CECOP, CECOPI.
8. Jerarquías, planes y asunción responsabilidades.
9. Protocolos operativos, de movilización interna, externa, Traslado hospitalario y plan de actuación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA SIMULACIÓN DE INCIDENTES.

1. Simulacros de emergencia, aspectos legales y obligaciones normativas.
2. Tipología de simulacros.
3. Objetivos, funcionalidad, mecanismos operativos, evaluaciones y resultados. (simulacros cotidianos, simulacros con centro o empresas de riesgo e interés especial, simulacros de activación y puesta en marcha de planes territoriales.
4. Simulacros sectoriales y la participación de los centros de coordinación.
5. Simulacros técnicos con activación de niveles técnicos.
6. Simulacros para la comprobación de nuevas herramientas, técnicas, procedimientos o criterios de trabajo.
7. Estadísticas, informes y comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS GENERALES DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DE UN CECOP.

1. Principios básicos de archivos, codificación, historia clínica, historial de llamadas, habituales en la demanda, llamadas huecas, maliciosas y otros tipo de llamadas.
2. Identificación de los procesos de codificación, diagnostico, clasificación, prioridad, y adecuación de la información de entrada en las demandas a estos principios básicos, al objeto de definir respuesta acordes a las demandas.
3. La calidad, los procedimientos de calidad, la adecuación del procedimiento de calidad a los centros de coordinación de emergencias, secuencias y acciones de mejora, documentaciones.
4. La estadística, parámetros básicos y variables estadísticas. Aplicación a las emergencias, representaciones graficas de variables y resultados.

MÓDULO 5. INGLÉS PROFESIONAL PARA EMERGENCIAS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF2720 ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTENIDOS LINGÜÍSTICOS DE REFERENCIA PARA LA PUESTA EN PRÁCTICA.

1. Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.

2. Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
3. Contenidos fonéticos y fonológicos y ortográficos.
4. Contenidos funcionales:
5. Contenidos gramaticales:
6. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia, clave para la puesta en práctica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 EN INGLÉS.

1. La recepción de llamadas desde el sistema de coordinación de emergencias.
2. La derivación de llamadas no pertinentes al servicio o institución correspondiente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CLASIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS EN EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE 112 EN INGLÉS.

1. La tipificación de la demanda y el inicio del interrogatorio.
2. La obtención de datos de naturaleza y localización del suceso.
3. La identificación de riesgos añadidos en el lugar del suceso para una intervención segura y eficaz.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA EXPOSICIÓN DE CONSEJOS DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABLECIDO EN LOS PLANES OPERATIVOS DE RESPUESTA EN INGLÉS.

1. La tranquilización del alertante, el envío de un recurso y la exposición de consejos y medidas de protección protocolizados.
2. El establecimiento del motivo principal de la demanda de asistencia y la aplicación del plan de respuesta específico.
3. La puesta en práctica del protocolo de preguntas específico aplicable a la demanda, según el plan operativo de referencia.
4. La conducción telefónica al alertante orientada a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 QUE PRECISAN UN TRATAMIENTO DIFERENCIADO EN INGLÉS.

1. La comunicación empática con el afectado de generación de tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.
2. La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental.
3. El apoyo psicológico básico, en situaciones de duelo, a los familiares de las víctimas.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF2721 LECTURA Y ESCRITURA DE PROTOCOLOS EN INGLÉS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPONENTES LINGÜÍSTICOS DE REFERENCIA PARA LA PUESTA EN PRÁCTICA EN INGLÉS.

1. Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
2. Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
3. Contenidos ortográficos.
4. Contenidos gramaticales
5. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia lave para la puesta en práctica.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMPRESIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROTOCOLOS APLICABLES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112 EN INGLÉS.

1. La identificación del procedimiento general de actuación fijado en cada plan operativo específico.
2. Los protocolos de preguntas asociados a los planes operativos específicos:
3. La distinción de los datos requeridos para cumplimentar los campos del protocolo correspondiente.
4. La extracción de los datos de obligada transmisión al servicio que ha de ejecutar la respuesta.
5. El reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados en el protocolo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE PREGUNTAS ASOCIADOS A LOS PLANES OPERATIVOS UTILIZABLES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS EN INGLÉS.

1. La redacción del protocolo general de preguntas para ser utilizado como guía en la identificación del motivo de la demanda.
2. La elaboración de los diferentes protocolos de preguntas utilizables en cada plan operativo específico.