

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias

Familia Profesional:	<b>Seguridad y Medio Ambiente</b>
Nivel:	<b>3</b>
Código:	<b>SEA647_3</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 1553/2011</b>

### Competencia general

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 sectorial / supervisor, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

### Unidades de competencia

- UC2171\_3:** Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.
- UC2172\_3:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.
- UC2170\_3:** Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.
- UC2169\_3:** Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.
- UC2168\_3:** Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en centros de coordinación de urgencias y emergencias.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector de: centros de coordinación de la regulación de demanda sanitaria dependientes del sistema sanitario público o privado. Centros de coordinación de emergencias dependientes de la administración pública o instituciones privadas. Centros gestores de usuarios del sistema sanitario público o privado. Centros de recepción de alarmas. Servicios de Teleasistencia. Servicios 112 de atención de emergencias. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

- Teleoperador gestor y coordinador de recursos en demanda de emergencias
- Operador de centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias
- Teleoperador de central receptora de alarmas

- Teleoperador gestor y coordinador de demanda de emergencias

## **Formación Asociada** ( 720 horas )

### **Módulos Formativos**

- MF2171\_3:** Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias. ( 90 horas )
- MF2172\_3:** Inglés profesional para emergencias. ( 120 horas )
- MF2170\_3:** Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta. ( 210 horas )
- MF2169\_3:** Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias. ( 150 horas )
- MF2168\_3:** Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario. ( 150 horas )

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.

Nivel: 3  
Código: UC2171\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Colaborar en el desarrollo de planes de emergencias, dispositivos de riesgos previsible, simulacros de atención a múltiples víctimas y redacción de protocolos operativos.

**CR1.1** Se colabora en la recogida de datos, tales como, descripción de las características geográficas, climatológicas, poblacionales, estructura urbanística, vías de comunicación y recursos naturales, entre otros, para realizar el plan de emergencias territorial del área de cobertura del centro coordinador de emergencias.

**CR1.2** Se colabora en la recogida y organización de información y datos, para la elaboración y renovación de planes de emergencias de centros hospitalarios, edificios públicos y áreas de riesgo de la zona de influencia del centro coordinador de emergencias.

**CR1.3** Se contribuye a la planificación y al desarrollo de dispositivos que den respuesta a eventos donde se establezcan riesgos previsible.

**CR1.4** Se colabora en la redacción, revisión y modificación de los protocolos operativos que establezcan la actuación ante los diferentes tipos de demanda.

**RP2:** Organizar y gestionar archivos de documentación clínica y no clínica según procedimientos establecidos.

**CR2.1** La codificación del diagnóstico, se registra en el archivo del usuario correspondiente, tras la realización de una asistencia médica.

**CR2.2** El método y la técnica de archivado se determinan, atendiendo al tipo de documento a archivar.

**CR2.3** Las historias clínicas se reciben en el centro coordinador de emergencias, confirmándose que el número de las mismas coincide con los días, número de historia clínica y número de asistencias médicas, registradas en el sistema informático de despacho.

**CR2.4** Las historias clínicas se clasifican y archivan atendiendo a los criterios establecidos por la legislación vigente en materia de protección de datos y de custodia de documentación clínica.

**CR2.5** La documentación no clínica generada en la práctica diaria se archiva, atendiendo a los procedimientos específicos de organización interna de la documentación.

**CR2.6** El sistema de archivo de los documentos clínicos y no clínicos, se organiza, de forma que permita la localización efectiva de los mismos.

**CR2.7** El espacio destinado al archivo de documentación se comprueba que es suficiente para las necesidades de archivado actuales y las previsiones futuras.

**CR2.8** El archivado de la documentación clínica y no clínica se realiza cumpliendo con los estándares de calidad marcados en los procedimientos y evaluándose periódicamente.

**RP3:** Realizar la explotación de bases de datos de información clínica según el procedimiento establecido.

**CR3.1** El acceso a las bases de datos de información clínica se habilita, de acuerdo a los criterios de seguridad marcados por la legislación vigente en materia de control y seguridad de datos clínicos.

**CR3.2** La actualización, fusión, anexión o eliminación de registros de las bases de datos, se realiza con criterios adecuados y con la periodicidad establecida en el procedimiento.

**CR3.3** La consulta de información en las bases de datos, se realiza con criterios precisos, presentándose la información requerida, estructurada de forma idónea.

**CR3.4** Las copias de seguridad de las bases de datos, se ejecutan con la periodicidad establecida por el procedimiento de trabajo.

**CR3.5** El almacenamiento de copias de seguridad de las bases de datos, se efectúa cumpliendo los criterios de seguridad marcados por la legislación vigente.

**CR3.6** La elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) del servicio, se asegura realizándose su cumplimentación con la periodicidad establecida.

**CR3.7** El conjunto de datos recogidos en el sistema gestor de demanda de emergencia, se procesan mediante los indicadores estadísticos pertinentes, con la periodicidad oportuna, estableciendo con ello el cuadro de mandos del servicio.

**RP4:** Atender y gestionar quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos y organismos usuarios del servicio, según el procedimiento establecido.

**CR4.1** La queja o reclamación del usuario se identifica, obteniéndose la mayor información posible de lo sucedido.

**CR4.2** Se informa al usuario de sus derechos y de las posibles vías de reclamación.

**CR4.3** La queja o reclamación del usuario se tramita directamente o se deriva al servicio o institución correspondiente.

**CR4.4** La reclamación se contesta en el tiempo y forma establecida por la ley y/o la normativa interna de la institución o empresa.

**CR4.5** El seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo se realiza, recabándose información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.

**RP5:** Realizar el control y la evaluación continua de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa.

**CR5.1** Los indicadores para la evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión, se establecen siendo conocidos por el profesional.

**CR5.2** El grado de satisfacción de los usuarios se evalúa mediante la realización de encuestas telefónicas.

**CR5.3** El control de calidad de las tareas operativas se realiza mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad marcados.

**CR5.4** El control de calidad de la gestión administrativa se realiza atendiendo a los parámetros de calidad establecidos para cada proceso.

**RP6:** Gestionar las alertas epidemiológicas según las normas y procedimientos establecidos.

**CR6.1** La llamada se categoriza como alerta epidemiológica, estableciéndose el subtipo de alerta.

**CR6.2** La fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta, se registra en el formulario previsto.

**CR6.3** El origen del problema sanitario (causa-efecto), se establece para iniciar las medidas preventivas y de control oportunas.

**CR6.4** La información sobre el lugar, número de afectados y datos de filiación, así como el número de expuestos al riesgo, se recaba.

**CR6.5** El número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso se registra para su control estadístico.

**CR6.6** La información complementaria, sobre aspectos tales como, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, se registra para su control y seguimiento.

**CR6.7** La alerta epidemiológica se notifica a las autoridades sanitarias competentes, ajustándose a los protocolos establecidos.

**RP7:** Prestar servicios de información y gestión de usuarios como servicio complementario a la demanda de emergencia.

**CR7.1** La petición de información por parte de un usuario se gestiona con eficiencia, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.

**CR7.2** Ante la solicitud de una gestión por parte de un usuario, se recaban los datos necesarios para dar respuesta a su demanda, tramitándose conforme a los procedimientos establecidos.

**CR7.3** Las altas e ingresos de pacientes en centros hospitalarios se gestionan de manera eficiente.

**CR7.4** Las citas previas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas de diferentes especialidades se vehiculan de manera adecuada.

**RP8:** Realizar informes técnicos de las actividades realizadas durante la jornada de trabajo.

**CR8.1** El informe incluye una relación de las demandas gestionadas más significativas.

**CR8.2** Se identifican los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo.

**CR8.3** Se incluye cualquier información, aportada por los alertantes, que se considere de utilidad.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

### Productos y resultados

Operatividad del software del sistema de despacho. Operatividad de las líneas telefónicas y de radio, de entrada y salida al sistema despacho. Comunicación adecuada con el usuario de la demanda. Operatividad de los medios ofimáticos. Operatividad de los sistemas de apoyo al diagnóstico. Clasificación de la demanda. Informes técnicos de actividad. Informes de calidad. Informes técnicos con datos estadísticos. Propuestas de mejora, tales como, comunicación con el ciudadano, operatividad con los servicios y recursos y procedimientos entre otros.

### Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del software de gestión. Procedimiento general y específicos de actuación. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Manuales de protocolos operativos. Directorios de recursos. Normativa de régimen local. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica sobre: Ley de Sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación de emergencias 112.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.

Nivel: 3  
Código: UC2172\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Comprender mensajes orales de alertantes y/o de integrantes de los servicios de emergencia, provenientes de llamadas telefónicas, de radio o de cualquier otro medio establecido, facilitándose el intercambio de información con otros profesionales para que puedan atender la situación rápida y eficazmente.

**CR1.1** Las fórmulas comunicativas usuales en inglés para solicitar y dar información, demandar ayuda o comunicar una situación de peligro o de necesidad de atención inmediata, referidas al ámbito de gestión y coordinación de emergencias, se manejan.

**CR1.2** La información recibida de alertantes de emergencias se comprende con un alto grado de precisión, atendiendo a los condicionantes que puedan afectar a la comunicación, tales como: variedad de acentos tanto nativos como no nativos y posibles dificultades de escucha, relacionadas con factores tales como la mala conexión telefónica, ruido ambiental, interferencias o distorsiones o la dificultad de expresión por parte del alertante debida a angustia o tensión, entre otras.

**CR1.3** Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios, provenientes de técnicos sectoriales de resolución de emergencias, se comprenden con facilidad.

**RP2:** Comprender textos escritos relacionados con la gestión y coordinación de emergencias y obtener de ellos información detallada, con objeto de comunicar correctamente toda la información necesaria a los equipos de emergencia para que puedan atender la emergencia con rapidez y eficacia.

**CR2.1** Los textos de alertantes sobre posibles situaciones de emergencia recibidos en forma correo electrónico o fax, entre otras, se comprenden sin necesidad de consultar diccionarios.

**CR2.2** La comprensión escrita en inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación (fax, e-mail).
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

**CR2.3** La información detallada procedente de diversas fuentes escritas, tales como libros, fax, prensa o páginas web, sobre la localización, meteorología o medios de comunicación existentes en lugares donde se ha producido una situación de emergencia, se comprende sin necesidad de utilizar diccionario de apoyo, extrayendo los datos precisos para facilitar a los equipos implicados la coordinación de acciones, recursos y medios.

**RP3:** Expresarse en inglés oralmente por teléfono, radio o cualquier otro medio establecido, con fluidez, rapidez y precisión, de manera que se realicen con éxito

la gestión y la coordinación de emergencias, tanto en la comunicación con los usuarios del servicio como con los equipos e instituciones implicados en la resolución de las mismas.

**CR3.1** Las fórmulas comunicativas usuales en inglés para solicitar y dar información, aconsejar y negociar o coordinar acciones, referidas al ámbito de gestión y coordinación de emergencias, se utilizan.

**CR3.2** Se saluda de forma cortés al alertante, informándole de forma clara del servicio o institución al que está llamando.

**CR3.3** Las demandas de información sobre el motivo de la llamada se realizan de forma detallada y exacta, según los protocolos de preguntas de coordinación de emergencias establecidos, de modo que el alertante no tenga que solicitar que se repitan para poder responderlas con precisión.

**CR3.4** Los consejos sanitarios, u otros relativos a protección, evacuación y adopción de medidas de seguridad, se comunican según el protocolo establecido con objeto de que el alertante pueda llevar a cabo las medidas sanitarias fijadas para la situación de emergencia específica.

**CR3.5** Se informa al que llama de sus derechos y de las posibles vías de reclamación en caso de queja.

**CR3.6** Las comunicaciones orales se desarrollan de una forma fluida, con comprensión y empatía, de modo que se transmite al que llama tranquilidad y seguridad, expresando, en aquellos casos que así lo aconsejen, reflejo emocional frente a la vivencia de "duelo" del alertante.

**CR3.7** Las instituciones implicadas en la resolución de situaciones de emergencia, se alertan de acuerdo a los protocolos establecidos para la coordinación de medios y equipos, tales como, autoridades aéreas y/o marítimas en caso de que sea preciso el traslado de material o víctimas, de modo que dispongan de toda la información necesaria para atender la situación con rapidez y eficacia.

**CR3.8** La información procedente de varias fuentes, tales como: información telefónica, comunicaciones por fax, información disponible en páginas web, u otras, se sintetiza y comunica con la precisión requerida, para facilitar la rápida resolución de situaciones de emergencia.

**CR3.9** La expresión oral en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como: costumbres en el uso de la lengua, ruido ambiental o interferencias, tiempo del que se dispone para la comunicación.

**RP4:** Producir en inglés, documentos escritos y cumplimentar formularios relacionados con situaciones de emergencia, con objeto de tener un preciso y claro registro de los hechos y de la información personal de los implicados.

**CR4.1** Las quejas y las posibles contestaciones a las mismas, se redactan con precisión y utilizando un lenguaje apropiado, de modo que los responsables posean toda la información necesaria para formular una respuesta adecuada y que la persona que ha puesto la queja se sienta atendida.

**CR4.2** En la correspondencia profesional se expresa con claridad y precisión, utilizando la lengua con eficacia en la redacción de faxes, correos electrónicos y otros documentos similares de comunicación escrita.

**RP5:** Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios alertantes/miembros de un equipo de gestión o coordinación de emergencias, en situaciones de demanda, coordinación o prestación de servicios.

**CR5.1** La interacción en inglés se realiza produciendo e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados con fluidez.

**CR5.2** La interacción se produce en situaciones propias de la actividad de coordinación y gestión de emergencias, tales como:

- Atención directa al alertante, durante una comunicación telefónica.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento a equipos de emergencia sobre localización del suceso, meteorología, medios y recursos existentes, entre otros.
- Demanda de información variada por parte del alertante o del profesional de emergencias.
- Confirmación de la prestación de ayuda, recurso disponible y tiempo estimado.
- Coordinación con posibles equipos profesionales implicados para la prestación de servicios, colaboración y coordinación de recursos y medios.

**CR5.3** La interacción en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación telefónica, por radio u otras.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Distintos acentos y claridad de pronunciación.
- Número y estatus de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en situaciones de emergencia.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos, de telefonía y radio. Aplicaciones informáticas para entornos de usuario y específicas, diccionario, traductores u otros. Sistemas de mensajería instantánea.

### Productos y resultados

Comunicación interactiva fluida en inglés en la recepción de alertas de emergencia y la transmisión de las cuales a los equipos intervinientes. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad de gestión y coordinación de emergencias. Redacción exacta de los datos de incidencias. Formalización de cartas, faxes, correos electrónicos, notas breves u otros, relacionados con la gestión y coordinación de emergencias, elaborados con exactitud y coherencia.

### Información utilizada o generada

Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios y glosarios técnicos monolingües y bilingües. Diccionarios monolingües y bilingües. Diccionarios y glosarios técnicos monolingües y bilingües. Diccionarios de sinónimos y antónimos. Manuales de ejercicios de comprensión y expresión oral. Información publicada en las redes. Software informático de apoyo a la traducción de otras lenguas. Equipo de videoconferencia. Información escrita en inglés sobre gestión y coordinación de emergencias. Publicaciones especializadas en emergencias.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.

Nivel: 3  
Código: UC2170\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Proporcionar al usuario, ante una demanda de emergencia, consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta.

**CR1.1** Se tranquiliza e informa, al alertante y/o paciente, del envío de un recurso, mientras se proporcionan los consejos y medidas de protección protocolizados.

**CR1.2** El protocolo general de preguntas se efectúa para establecer el motivo principal de la demanda de asistencia y aplicar el plan de respuesta específico.

**CR1.3** Se inicia el protocolo de preguntas específico una vez conocido el motivo principal de la demanda de asistencia.

**CR1.4** La escucha se transfiere al técnico sectorial cuando así lo indique el procedimiento, con el fin de realizar los aspectos de la gestión del incidente no protocolizado.

**CR1.5** Se conduce telefónicamente al alertante, en la aplicación de las primeras actuaciones orientadas a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

**RP2:** Atender llamadas que precisen un tratamiento diferenciado.

**CR2.1** Se inicia una comunicación empática con el afectado, que genere tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.

**CR2.2** Las técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, se aplican para poder mantener una comunicación correcta con la persona alertante.

**CR2.3** Se aplican técnicas de comunicación con el alertante, apropiadas a su estado emocional, para obtener la información necesaria para atender a sus necesidades.

**CR2.4** La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental se recomienda al paciente o familiar que requiera asistencia psicológica especializada.

**CR2.5** Las técnicas básicas de persuasión que impidan la autolesión hasta la llegada de ayuda especializada se aplican en situaciones de riesgo vital por intento de autolisis.

**CR2.6** El apoyo psicológico básico a los familiares de las víctimas, se proporciona en situaciones de duelo.

**RP3:** Activar los recursos que den la mejor respuesta posible a la demanda ciudadana de emergencia.

**CR3.1** El protocolo de activación de los recursos oportunos se aplica tras recibir información sobre el suceso en curso, después de consultar con el técnico sectorial si fuera pertinente.

**CR3.2** La disponibilidad de los recursos más cercanos y adecuados se comprueba, para la asignación del servicio.

**CR3.3** Los recursos pertinentes se asignan a la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.

**CR3.4** Se informa al alertante del tipo de recursos enviados, así como, del tiempo estimado de llegada.

**CR3.5** El servicio establecido se comunica a las unidades asignadas, aportándoles los datos de dirección y filiación, así como el motivo de llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.

**RP4:** Gestionar y coordinar un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación establecido.

**CR4.1** A la unidad de transporte y/o al equipo sanitario se le comunican los datos clínicos y las necesidades específicas de atención y traslado.

**CR4.2** El control y el seguimiento de la unidad de transporte y/o del equipo sanitario, se realiza en situación y tiempo (estatus).

**CR4.3** Se comprueba, ante un traslado aéreo o marítimo, la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso, alertando a las Fuerzas de Seguridad para garantizar la seguridad de la misma y realizar las labores de apoyo oportunas.

**CR4.4** El recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, se activa, para el traslado del equipo de emergencias y/o del paciente desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa, en caso de traslado aéreo o marítimo.

**CR4.5** El seguimiento y control de las incidencias producidas durante la aproximación, la asistencia y el traslado, se practican, notificándolas al hospital receptor, si fuera necesario.

**CR4.6** Se pone en marcha el protocolo de regreso, en caso de traslado aéreo o marítimo, activando el recurso sanitario terrestre y recabando información del tiempo estimado de llegada y posibles necesidades de apoyo.

**CR4.7** Se coordina la intervención de otras instituciones para la resolución de demanda de emergencia cuando sea necesario.

**CR4.8** La demanda se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de traslado y de la disponibilidad de la unidad.

**RP5:** Gestionar y coordinar un recurso de seguridad ciudadana, según el procedimiento operativo establecido.

**CR5.1** Se comunica lugar, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, a la unidad a la que se le asigna el servicio.

**CR5.2** El control y el seguimiento de la unidad se realizan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.

**CR5.3** El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se realiza y registra, proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, si fuera necesario.

**CR5.4** La demanda se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

**RP6:** Gestionar y coordinar un recurso de extinción de incendios o de asistencia técnica, según el procedimiento operativo establecido.

**CR6.1** Se comunica lugar, motivo de la demanda, naturaleza de la emergencia y consecuencias, a la unidad a la que se le asigna el servicio.

**CR6.2** El control y el seguimiento de la unidad se realizan en situación y tiempo (estatus) hasta la conclusión del servicio.

**CR6.3** El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución del suceso, se realiza y registra, proporcionando respuesta a las demandas con otros recursos adicionales, si fuera necesario.

**CR6.4** La demanda se finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y de la disponibilidad de la unidad.

**RP7:** Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo establecido.

**CR7.1** La activación de los servicios actuantes se realiza mediante la gestión directa de los recursos de intervención, o bien, por gestión transferida a los organismos competentes.

**CR7.2** El control y el seguimiento de los servicios actuantes se realizan en situación y tiempo hasta la conclusión de la emergencia.

**CR7.3** El seguimiento y control de las incidencias acaecidas durante la aproximación, actuación y resolución de la emergencia, se realiza y registra, intercambiando información con los servicios / organismos actuantes y se realiza la aportación de medios ajenos a dichos servicios, si fuera necesario.

**CR7.4** La respuesta a la emergencia finaliza previo registro de los datos, de los códigos de resolución y del cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.

**RP8:** Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.

**CR8.1** El plan de emergencias se activa y finaliza por indicación del cargo competente, ante una emergencia colectiva o catástrofe.

**CR8.2** Las actuaciones necesarias para asegurar una actuación efectiva ante una situación de múltiples víctimas y/o catástrofe, se coordinan según lo establecido en el plan de emergencias correspondiente.

**CR8.3** La operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, se comprueba, previamente a su activación, para la resolución del suceso.

**CR8.4** Los primeros equipos de respuesta sanitaria, seguridad, extinción de incendios, rescate y salvamento y de logística se activan y se envían al lugar del incidente para desplegarse en las áreas base, de socorro y de intervención.

**CR8.5** Se gestionan los recursos materiales y humanos para la resolución de la catástrofe, según el procedimiento y la prioridad establecidos en el plan de emergencias, para su envío al punto de impacto y áreas de operación asociadas, tras la evaluación del incidente por el Puesto de Mando Avanzado y en su defecto por los primeros equipos de intervención.

**CR8.6** Se alerta a las instituciones implicadas en la resolución de la catástrofe, facilitando su comunicación y coordinación.

**CR8.7** Las funciones y la organización interna del centro coordinador se transforman según el alcance de la situación para dar la respuesta más adecuada.

**CR8.8** Se contacta con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias para la distribución de los heridos, informándoles del número y gravedad de los mismos.

**CR8.9** Los heridos evacuados a los centros hospitalarios se registran en una base de datos para el control e información a los familiares.

**RP9:** Apoyar la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico.

**CR9.1** La operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico se comprueba para solucionar un posible problema previo a su uso.

**CR9.2** La transmisión de imágenes, tales como, radiología, ecografías, endoscopias, lesiones dérmicas, fondos de ojos, resonancias magnéticas, termografías y electrocardiografía, entre otras, así como la monitorización de constantes vitales que permitan un diagnóstico a distancia, se facilita entre diferentes centros de una misma provincia o comunidad autónoma y hacia centros de referencia del país.

**CR9.3** Las consultas de segunda opinión se facilitan a fin de obtener criterios diagnósticos especializados, mediante la interconexión electrónica con especialistas, para evitar desplazamientos innecesarios y reducir errores consiguiendo apoyo a la decisión médica.

**CR9.4** Se identifica al personal médico que solicita o emite una opinión diagnóstica en el registro de profesionales autorizados para su realización.

**CR9.5** El almacenamiento de la información emitida o recibida se garantiza de acuerdo con el plan de seguridad informática establecido.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Sistemas de información geográfica y monitorización (GPS). Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

### Productos y resultados

Información al usuario. Información a los recursos / servicios en intervención. Consejos sanitarios según protocolo. Establecimiento de la prioridad en la resolución de la demanda. Envío del recurso indicado. Respuesta coordinada de múltiples servicios. Apoyo a la coordinación de las diferentes demandas en curso. Apoyo psicológico al usuario que lo precise. Reorganización del centro de coordinación en situaciones de catástrofes. Apoyo a la operativa de gestión en labores de telediagnóstico.

### Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del software de gestión. Procedimiento general y específicos de actuación. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Ley de ordenación del transporte terrestre. Planes de emergencia territoriales. Planes de emergencia especiales. Planes de emergencias específicos. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Manuales de protocolos operativos. Directorios de recursos. Normativa de régimen local. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación de emergencias 112.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.

Nivel: 3  
Código: UC2169\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Aplicar el plan operativo de demanda sanitaria atendiendo a la información recabada del alertante.

**CR1.1** El tipo de demanda sanitaria se cataloga atendiendo a la información recabada del alertante.

**CR1.2** El interrogatorio se realiza, sobre la base del motivo inicial de la demanda, utilizando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico.

**CR1.3** La intercomunicación entre el técnico sectorial, operador y el alertante se activa para que el técnico sectorial supervise el interrogatorio, proporcione consejos sanitarios no protocolizados o recabe datos más precisos sobre la naturaleza de la demanda.

**CR1.4** La gravedad y prioridad de la situación se identifica, bajo la supervisión del técnico sectorial.

**CR1.5** El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), se registra en el formulario de demanda para realizar el control y seguimiento de la actividad asistencial.

**RP2:** Aplicar el protocolo del plan operativo correspondiente ante una demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de transplante de órganos.

**CR2.1** El tipo de demanda de transporte sanitario se cataloga como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos.

**CR2.2** La solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, se registra en el formulario informático de demanda específico, recogiendo entre otros: nombre y número de colegiado del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y/o unidad de origen si la hubiera y área y/o servicio del hospital receptor.

**CR2.3** El diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar se recaban y registran en el formulario informático de demanda específico, para el traslado medicalizado.

**CR2.4** El medio de transporte para el traslado de un paciente se asigna atendiendo a la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, bajo la supervisión del técnico sectorial.

**CR2.5** La posibilidad de admisión del hospital receptor se confirma, previa a la realización del traslado desde el hospital de origen.

**CR2.6** Ante la solicitud de realización de transporte de transplante de órganos se recaban y registran en el formulario informático específico los datos correspondientes a: número de componentes y datos de identificación de los miembros del equipo de transplante, día y hora de salida y llegada, origen y destino del traslado y tipo de órgano.

**RP3:** Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.

**CR3.1** La demanda de seguridad ciudadana se identifica cuando se produzca un suceso que implique un problema de orden en vía pública o establecimiento público, domicilio o en cualquier lugar del área de cobertura del centro de coordinación, contra la libertad sexual, relacionado con menores, con obras en edificio y urbanismo, drogas y otras ventas ilegales, acciones violentas y contra la propiedad, de violencia de género, vehículo mal estacionado, hallazgos y pérdida de personas y cualquier otro tipo de amenazas para la seguridad ciudadana, incluida las amenazas de bomba y cualquier otro hecho tipificado en la legislación penal, legislación de las Comunidades Autónomas y Ordenanzas Municipales.

**CR3.2** El interrogatorio correspondiente a las demanda de seguridad ciudadana se inicia sobre la base del motivo principal de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.

**CR3.3** Los datos recabados en el interrogatorio, se registran en el formulario informático de demanda.

**CR3.4** El despacho del incidente se realiza conforme a los procedimientos establecidos transfiriéndose la comunicación al técnico sectorial cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

**RP4:** Aplicar el plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.

**CR4.1** La demanda de asistencia técnica se identifica siempre que se produzca un suceso que implique una necesidad de: apertura de puertas, desprendimientos, obstáculos en la calzada, problemas con implicación de gases, contaminación ambiental, problemas en suministros básicos (electricidad, teléfono, agua), personas atrapadas en ascensores, disparo de alarmas, rescate de animales, problemas con implicación de líquidos (combustible y otros).

**CR4.2** La demanda de extinción, salvamento y rescate se identifica siempre que se produzca una situación de: incendio no forestal, incendio forestal, incendio incidentes con implicación de materias peligrosas, incendio con múltiples víctimas, salvamento y rescate en medio urbano, personas atrapadas en medios de transporte, salvamento y rescate en medio acuático, salvamento y rescate en cuevas, barrancos y zonas de difícil acceso, salvamento y rescate en montaña, salvamento y rescate en caso de personas desaparecidas y /o perdidas.

**CR4.3** El interrogatorio correspondiente a las demanda de, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, se inicia sobre la base del motivo principal de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y desplegados en el formulario informático.

**CR4.4** Los datos recabados en el interrogatorio se registran en el formulario informático de demanda.

**CR4.5** El despacho del incidente se realiza conforme a los procedimientos establecidos transfiriéndose la comunicación al técnico sectorial cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.

**RP5:** Aplicar el plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.

**CR5.1** Los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe se recaban con exactitud y registran en el formulario informático específico.

**CR5.2** Los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, se recogen y registran en el formulario informático específico.

**CR5.3** La información recabada respecto a la situación, y la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia se organiza y contrasta, para establecer el nivel de la emergencia.

**CR5.4** Se accede al plan de emergencias tras el análisis de la información recibida por indicación del técnico sectorial.

**CR5.5** Las funciones operativas de los profesionales se reorganizan, según establece el protocolo de sala ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.

**CR5.6** Los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe, se comprueba que están operativos.

**RP6:** Aplicar el plan de demanda correspondiente a una solicitud de información por parte del usuario.

**CR6.1** El tipo de información solicitada por el usuario, se identifica.

**CR6.2** La existencia de respuesta protocolizada se comprueba.

**CR6.3** La información requerida se facilita según el protocolo correspondiente.

**CR6.4** La demanda de información no protocolizada se deriva al técnico sectorial correspondiente según el tipo de información solicitada, para que éste de la respuesta adecuada.

**CR6.5** Los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos, se detectan y corrigen.

**CR6.6** Ante hechos noticiables, se accede al procedimiento de información a los medios de comunicación según el protocolo establecido.

**CR6.7** Se considera, ante la solicitud de información por parte del usuario u otras instituciones el procedimiento de transmisión de información más oportuno.

**RP7:** Aplicar el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

**CR7.1** La demanda asistencial se recibe en el centro coordinador de emergencias, vía fax, mensaje telefónico (SMS), o a través de cualquier otro medio factible.

**CR7.2** La presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, se comprueba y anota, recabándose en caso contrario.

**CR7.3** La demanda se crea en el sistema gestor de despacho de llamadas, donde se transcribe la información obtenida.

**CR7.4** Se solicita apoyo al técnico sectorial para determinar la actuación a seguir en caso de precisar una respuesta no protocolizada.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Manual de planes de demanda. Protocolos de interrogatorio y de asignación de la respuesta. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Equipo de videoconferencia. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

### Productos y resultados

Comunicación adecuada con el usuario interno y externo. Desarrollo de las habilidades de comunicación en situaciones de crisis. Aplicación de los planes de demanda según protocolo. Aplicación de procedimiento de preguntas para recabar información. Clasificación de la demanda. Tipificación de la prioridad de la demanda. Registro de información en el sistema informático de despacho. Reestructuración operativa de la sala de coordinación en situación de catástrofe. Información a la prensa de hechos noticiables. Información al usuario en situaciones de crisis.

### Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del software de gestión. Procedimiento operativo general y específicos en la sala de coordinación. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Procedimientos específicos de demanda. Manual de técnicas de comunicación con el usuario. Planes de demanda. Planes de transporte del área de influencia. Plan de gestión de transporte de órganos. Planes de emergencia y catástrofes del área de influencia. Normas de seguridad interna. Bases de datos de gestión de usuarios. Lenguaje de signos. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación 112.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.

Nivel: 3  
Código: UC2168\_3  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia.

**CR1.1** La posición de los medios de producción, se regula para mantener la higiene postural durante el turno de trabajo establecido, favoreciendo la máxima capacidad de concentración y de resistencia a la fatiga durante el mismo.

**CR1.2** El "login" y/o "password" se introduce en el sistema de despacho, para la identificación del profesional, como usuario del mismo.

**CR1.3** Las incidencias producidas durante el turno de trabajo, se comunican al profesional entrante durante el cambio de turno para establecer las medidas correctoras oportunas.

**CR1.4** La recepción de mensajes informativos o de advertencia, se comprueba tras la conexión al sistema de despacho, para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación.

**CR1.5** El relevo del profesional y el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación, se notifica al responsable de sala para controlar el estado operativo de cada puesto de coordinación.

**RP2:** Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio.

**CR2.1** El funcionamiento del software de gestión y los elementos periféricos del sistema de despacho se comprueban para poder iniciar las operaciones de coordinación de emergencias.

**CR2.2** Las líneas de entrada y salida de telefonía y radio están operativas, comprobándose que es posible establecer una comunicación con el usuario y con los recursos operativos de seguridad, salvamento y extinción, sanidad y servicios técnicos.

**CR2.3** La interconexión de los distintos puestos de operación de gestión de demanda de emergencias se comprueba, pudiéndose establecer comunicación entre los mismos y traspasar la información necesaria para la gestión de la demanda de emergencia.

**CR2.4** La relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso, se identifica, para verificar los casos pendientes de resolución.

**CR2.5** La operatividad del modo manual de comunicaciones se comprueba, para ser activado ante la posibilidad de un fallo en el sistema integrado de comunicaciones.

**CR2.6** Se detecta cualquier funcionamiento anómalo en el sistema de despacho, aplicándose el procedimiento establecido para su resolución e informando al servicio técnico.

**CR2.7** Las aplicaciones de apoyo al diagnóstico se comprueba que funcionan.

**RP3:** Recibir las llamadas entrantes de los usuarios del servicio de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema.

**CR3.1** La llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio establecido, se recibe, iniciándose el contacto del usuario con el sistema de coordinación de emergencias.

**CR3.2** La comunicación con el alertante, se realiza en las lenguas extranjeras establecidas, si fuera necesario.

**CR3.3** Al usuario se le atiende con un saludo de cortesía, informándole del servicio o institución al que está llamando y la respuesta que puede recibir.

**CR3.4** Las llamadas no pertinentes se identifican y discriminan, informando al usuario del servicio o institución que le puede dar respuesta a su demanda.

**CR3.5** La comunicación con el usuario se efectúa, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar el clima de tranquilidad y confianza preciso para iniciar el interrogatorio, permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso adecuado a sus necesidades.

**CR3.6** El inicio automático de la grabación de la comunicación se comprueba, para poder realizar posteriormente el control de calidad del servicio prestado y/o poder contestar a posibles reclamaciones.

**RP4:** Recabar los datos necesarios para clasificar la demanda.

**CR4.1** La información necesaria para clasificar la demanda ante una llamada pertinente, se registra en un formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo establecido.

**CR4.2** Al alertante se le identifica, si procede, solicitándole los datos de filiación.

**CR4.3** Se solicita al alertante el motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias, para clasificar la demanda e iniciar el interrogatorio.

**CR4.4** Los datos de localización del suceso, se recaban de manera precisa.

**CR4.5** El lugar del suceso se localiza y sitúa en un plano digital, mediante un sistema de información geográfica para facilitar al recurso operativo asignado para su resolución y la llegada al evento por el recorrido más seguro, corto y rápido.

**CR4.6** Los datos de identidad del usuario se recaban registrándose en el formulario informático y comprobándose si ha tenido demandas previas que puedan aportar información relevante que facilite la toma de decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.

**CR4.7** La presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso, así como otros datos de interés, se obtienen para que el equipo interviniente actúe de manera segura y eficaz.

**CR4.8** Se asigna a la llamada recibida un número para la identificación informática de la misma, con objeto de facilitar la gestión y el seguimiento de la misma.

**CR4.9** El registro de los datos de la demanda se realiza en formato papel en el formulario establecido, cuando la caída del sistema gestor de demanda de emergencia impida su registro en el formulario informático.

**RP5:** Clasificar el tipo de demanda ante una situación de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución.

**CR5.1** La demanda se clasifica mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.

**CR5.2** La demanda se registra en el formulario informático inicial.

**CR5.3** La demanda se tipifica atendiendo a su naturaleza como: demanda asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, de situación preventiva, de situaciones especiales, de demanda de información o de coordinación y cooperación entre recursos de distintas instituciones con competencias para la resolución de situaciones de emergencia.

**CR5.4** La prioridad de resolución de la demanda se tipifica atendiendo a la gravedad del suceso y a la necesidad inmediata de respuesta según establezca el protocolo tras el interrogatorio inicial.

**CR5.5** El tipo de demanda y su prioridad de resolución se identifica mediante su código correspondiente para su inclusión en la base de datos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Ordenadores personales conectados en red. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios (CRM). Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Sistemas de información geográfica. Cartografía del área de actuación. Equipos de apoyo al diagnóstico. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Formularios de registro en papel. Material de oficina. Equipo de videoconferencia. Equipo de fax. Software informático de apoyo a la traducción de otras lenguas.

### Productos y resultados

Operatividad del software del sistema de despacho. Operatividad de las líneas telefónicas y de radio, de entrada y salida al sistema de despacho. Comunicación con el usuario. Comunicación en lenguaje vía radio. Operatividad de los medios ofimáticos. Operatividad de los sistemas de apoyo al diagnóstico. Partes de incidencias. Registro informático de los datos de filiación. Registro de los datos de localización. Registro manual de datos en formato papel. Grabación de la comunicación con el usuario. Mantenimiento de higiene postural en el puesto de operación.

### Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manual de funcionamiento del sistema gestor de despacho. Procedimiento operativo general y específicos en sala de coordinación. Manual de estilo para la comunicación escrita. Manual de lenguajes y códigos de comunicación vía radio. Técnicas de comunicación con el usuario. Técnicas de ergonomía e higiene postural. Normativa de régimen local y provincial. Normativa comunitaria, estatal, y, en su caso, autonómica, sobre: protección de datos y servicios de la sociedad de la información.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Operaciones de administración del centro de coordinación de emergencias.

Nivel:	3
Código:	MF2171_3
Asociado a la UC:	UC2171_3 - Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Realizar la gestión de la documentación clínica de urgencias y emergencias sanitarias.
- CE1.1** Describir documentos clínicos en el campo de las urgencias y emergencias sanitarias.
  - CE1.2** Explicar el procedimiento de gestión del archivo de historias clínicas.
  - CE1.3** Exponer las técnicas de archivado.
  - CE1.4** Definir lo requisitos de seguridad de un archivo de documentación clínica.
  - CE1.5** Especificar el concepto, estructura y función de una historia clínica.
- C2:** Elaborar y analizar bases de datos clínicos.
- CE2.1** Describir la función, estructura y tipos de una base de datos clínica.
  - CE2.2** Definir el concepto de Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD).
  - CE2.3** Explicar el concepto y los fines de la codificación diagnóstica.
  - CE2.4** Exponer el procedimiento de codificación diagnóstica mediante la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE).
  - CE2.5** En un supuesto práctico de elaboración de bases de datos clínicos:
    - Introducir información clínica en una base de datos.
    - Extraer la información requerida de una base de datos clínicas.
- C3:** Controlar y evaluar la calidad de un servicio de gestión de demandas de emergencias.
- CE3.1** Definir los conceptos de calidad, control de calidad, validación y evaluación.
  - CE3.2** Explicar el procedimiento de control de calidad, auditoría telefónica, carta de llamada, codificación diagnóstica, adecuación y tiempos de respuesta, encuestas de satisfacción.
  - CE3.3** Enunciar la legislación vigente aplicable a la garantía de calidad.
  - CE3.4** Establecer el marco normativo en caso de reclamación o denuncia.
  - CE3.5** Exponer el procedimiento de recepción, tramitación y gestión ante una reclamación.
- C4:** Manejar los fundamentos de la estadística y la epidemiología básica aplicados a la gestión de emergencias.
- CE4.1** Definir epidemiología, incidencia y prevalencia.
  - CE4.2** Describir el proceso de declaración obligatoria de enfermedades.
  - CE4.3** Definir el concepto y los objetivos de la estadística.

- CE4.4** Enunciar los diferentes tipos de estudios estadísticos.
- CE4.5** En un supuesto práctico de gestión de emergencias:
- Procesar diferentes parámetros y variables estadísticas.
  - Representar gráficamente unos datos estadísticos dados.
- C5:** Describir procedimientos de elaboración y ejecución de planes de emergencias y dispositivos de riesgos previsible.
- CE5.1** Explicar el concepto, función y tipos de planes de emergencias.
- CE5.2** Definir los conceptos de riesgo, probabilidad, vulnerabilidad y daño.
- CE5.3** Identificar los elementos que componen un plan de emergencias.
- CE5.4** Exponer el procedimiento de elaboración de un Dispositivo de Riesgo Previsible (DRP).
- CE5.5** Describir los elementos logísticos fundamentales de un sistema de actuación en catástrofes.
- CE5.6** Exponer los tipos y formas de transmisión de información ante una situación de crisis.
- CE5.7** En un supuesto práctico de ejecución de planes de emergencias:
- Recabar y contrastar la información recibida ante una catástrofe.
  - Activar el plan de emergencias específico.
  - Reorganizar funcionalmente la sala de coordinación.
  - Comunicar a los medios y población la información generada por la situación de catástrofe.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.7.

### Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

## Contenidos

### 1 Organización de archivos en centros de coordinación de emergencias

Tipos de archivos.

Material y equipo de archivado.

Procedimientos generales de gestión del archivo. Historias clínicas.

Técnicas de archivado.

Estimación de espacio de un archivo.

Seguridad de archivos clínicos.

### 2 Historia clínica en centros de coordinación de emergencias

Definición.

Estructura.

Funciones.

Tipos.

### 3 Codificación diagnóstica en centros de coordinación de emergencias y gestión de bases de datos

Concepto de codificación diagnóstica. Conjunto Mínimo Básico de Datos (C.M.B.D.).

Clasificación de enfermedades y lesiones.

Clasificación de procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos.

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

Gestión de bases de datos en centros de coordinación de emergencias: estructura y función, tipos y utilización.

### 4 Gestión de reclamaciones en centros de coordinación de emergencias y garantía de calidad

Normativa reguladora en caso de reclamación/denuncia.

Procedimiento de recogida de las reclamaciones/denuncias: documentos o pruebas de reclamación

Garantía de calidad en centros de coordinación de emergencias: control, validación y evaluación interna y externa.

Legislación vigente sobre garantía de calidad.

### 5 Epidemiología y estadística básica en centros de coordinación de emergencias

Concepto de epidemiología: prevalencia e incidencia y epidemia y pandemia. Enfermedades de declaración obligatoria.

Estadística básica en centros de coordinación de emergencias: estudios descriptivos y predictivos.

Parámetros y variables estadísticas. Representación gráfica sobre plano.

### 6 Planes de emergencias en centros de coordinación de emergencias

Tipos de planes.

Mapa de riesgos potenciales.

Catalogación de medios y recursos materiales. Activación del plan de emergencias.

Función del centro coordinador en la elaboración de un plan de emergencias.

### 7 Dispositivos de Riesgos Previsibles (DRP)

Clasificación de dispositivos DRP.

Etapas de desarrollo de un dispositivo.

Funciones de un centro de coordinación durante la ejecución de un DRP.

Elaboración de la memoria tras un DRP.

### 8 Logística de catástrofes en centros de coordinación de emergencias

Concepto de logística en catástrofes. Funciones logísticas en catástrofes. Tiempos logísticos.

Apoyo del centro coordinador en materia logística.

### 9 Simulacros en centros de coordinación de emergencias

Objetivos de los simulacros. Apoyo en la elaboración de simulacros.

Desarrollo de simulacros de reorganización funcional del centro coordinador ante situaciones de catástrofes.

## 10 Información a medios de comunicación en centros de coordinación de emergencias

Elaboración de comunicados de prensa.

Técnicas de transmisión de información en situaciones de crisis.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Inglés profesional para emergencias.

Nivel:	3
Código:	MF2172_3
Asociado a la UC:	UC2172_3 - Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Comprender mensajes orales provenientes de distintos interlocutores, en situaciones de comunicación oral en inglés propias del ámbito profesional de la gestión y coordinación de emergencias.

**CE1.1** Identificar las formas más usuales de expresión oral de alertantes o del profesionales, en inglés, en conversaciones y negociaciones siempre referidas a su ámbito profesional.

**CE1.2** Describir las formas más habituales de expresión oral en inglés del alertante, del técnico sectorial o de los profesionales miembros de un equipo, cuando se refieren a situaciones propias del ámbito de de gestión/coordinación de emergencias, tales como:

- Atención directa al alertante, durante su demanda de información o de prestación de ayuda.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre localización de un suceso, climatología, medios y equipos disponibles.
- Confirmación del servicio, equipo disponible y tiempo estimado.
- Coordinación/colaboración con profesionales del ámbito de emergencias para la gestión de equipos y medios.

**CE1.3** En un supuesto práctico de demanda de información por un posible alertante de situación de emergencia (grabación):

- Interpretar la demanda de información/asistencia, extrayendo los datos más relevantes que permitan establecer el motivo de la llamada.
- Comprender el mensaje que se transmite y/o el contenido de la información en la grabación, incluso si se produce en un ambiente con ruidos, y distorsiones.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles que resulten poco claros de acuerdo con el acento de los interlocutores de la conversación
- Clasificar la demanda mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.
- Comprender el uso de vocabulario específico del área de emergencias del propio de situaciones habituales de comunicación interpersonal.
- Identificar y discriminar las llamadas no pertinentes, informando al usuario del servicio o institución que le puede dar respuesta a su demanda.

**CE1.4** En un supuesto práctico de intercomunicación entre un técnico sectorial de emergencias, un operador y un alertante, recabar datos más precisos sobre la naturaleza de la demanda y la necesidad de consejo especializado.

- Interpretar la información recibida, extrayendo el Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) para realizar el control y seguimiento de la actividad asistencial.
- Identificar la gravedad y prioridad de la situación.

**CE1.5** En un supuesto práctico, a partir de material o soportes audiovisuales relativos al sector profesional "vídeo, CD, u otros":

- Identificar y comprender las informaciones relevantes y secundarias.
- Sintetizar las ideas principales para su transmisión posterior.

**C2:** Comprender textos escritos relacionados con la gestión y coordinación de emergencias y obtener de ellos información detallada.

**CE2.1** Interpretar textos breves tales como fax, telegramas o e-mail, sin necesidad de consultar diccionarios.

**CE2.2** Comprender información escrita procedente de distintas fuentes, tales como libros, prensa especializada o páginas web, relativa a situaciones de emergencia, utilizando diccionarios o traductores simultáneos como medios de apoyo cuando la complejidad del texto así lo requiera.

**CE2.3** Diferenciar informaciones relevantes y secundarias de textos redactados en inglés, relacionados con la gestión y coordinación de emergencias sanitarias.

**CE2.4** En un supuesto práctico, a partir de instrucciones de procedimientos o protocolos de actuación sobre actuaciones de gestión de emergencias:

- Comprender el léxico técnico utilizado en los protocolos de trabajo o procedimientos propuestos.
- Comprender con exactitud las instrucciones, aún cuando resulten extensas y complejas, recurriendo en su caso a segundas lecturas de las secciones difíciles.
- Distinguir las condiciones y advertencias establecidas en los procedimientos.

**CE2.5** En un supuesto práctico de demanda de asistencia o atención recibida vía fax o e-mail:

- Extraer los datos relevantes y transcribir la información obtenida en el formulario establecido y/o en su caso en el sistema informático gestor del despacho de demandas.

**C3:** Expresarse oralmente de forma eficaz en situaciones de comunicación oral en inglés en el ámbito profesional correspondiente a la gestión y coordinación de emergencias sanitarias.

**CE3.1** En un supuesto práctico, de comunicación oral entre acertantes y gestores de situaciones de emergencia: expresarse oralmente en inglés, produciendo mensajes coherentes que empleen un vocabulario amplio, relacionado con la actividad, pronunciado correctamente y con la fluidez y espontaneidad requeridas.

**CE3.2** Describir los condicionantes que puedan afectar a la expresión oral en inglés en situaciones propias de la actividad de gestión y coordinación de emergencias, tales como: número de interlocutores, ruido ambiental o el tiempo disponible para la comunicación, entre otras.

**CE3.3** En un supuesto práctico, a partir de material o soportes audiovisuales relativos al sector profesional "vídeo, CD, u otros" en los que se canalicen situaciones de reclamaciones o quejas por usuarios de servicios de emergencias:

- Sintetizar las ideas principales para su transmisión posterior de forma precisa y clara.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.

**CE3.4** En un supuesto práctico de demanda de asistencia por un posible alertante de situación de emergencia:

- Utilizar las fórmulas comunicativas establecidas y usuales del inglés, para dar información y solicitar información del mismo, estableciendo una comunicación que genere tranquilidad, confianza y seguridad.

**CE3.5** En un supuesto práctico de demanda de asistencia por posible emergencia sanitaria:

- Tranquilizar al alertante informándole del envío de los recursos que correspondan.
- Efectuar el protocolo general de preguntas para establecer el motivo principal de asistencia sanitaria.
- Conducir telefónicamente al alertante en la aplicación de técnicas de soporte vital básico, ante una situación de riesgo vital inminente.
- Informar al alertante del tipo de recurso enviado, así como, del tiempo estimado de llegada.
- Comunicar a la unidad asignada el servicio establecido para atender la demanda, aportándole los datos, de dirección y filiación del alertante, así como el motivo de llamada.

**C4:** Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando con fluidez e interpretando mensajes en distintas situaciones, formales e informales, propias de la gestión y coordinación de emergencias.

**CE4.1** En un supuesto práctico, describir los diferentes métodos de interacción en inglés con uno o varios interlocutores, en situaciones profesionales:

- Atención a un alertante de situación de emergencia en una conversación telefónica.
- Resolución de contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información y asesoramiento sobre localización del suceso, meteorología, medios y recursos disponibles.
- Demanda de información variada por parte del alertante, técnico sectorial o profesionales del sector.
- Confirmación de la prestación de servicio, equipo disponible y tiempo estimado.
- Colaboración/coordinación con otros profesionales.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.1, CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.1.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios del servicio.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

## Contenidos

### 1 Actividades de gestión y coordinación de emergencias

Recepción de la llamada y saludo con identificación corporativa.

Identificación del alertante y situación general de la alerta.

Conversación guiada para obtener información precisa de la situación alertada.

Utilización de vocabulario empático que permita tranquilizar al alertante e infundirle confianza.

### 2 Situaciones habituales de intercomunicación con usuarios y equipos de emergencias en el marco de las actividades profesionales

Saludo e identificación personal en relación con equipos responsables de gestión de emergencias. Información y peticiones de información usando la terminología relativa a medios materiales y humanos propios de las situaciones de gestión de emergencias.

Comunicación e identificación de los elementos principales de una situación de emergencia.

Propuesta de medios materiales y humanos para la resolución de una situación de emergencia, procedimiento de actuación para su resolución.

Estrategias en la conversación: atraer la atención, empezar y terminar la conversación, incorporarse a la conversación, interrumpir en caso necesario. Iniciar una conversación o incorporarse a la misma, a través de los medios de telecomunicación usuales, captando la atención del resto de interlocutores. Interrumpir conversaciones, interviniendo para alertar sobre situaciones que requieren atención inmediata.

Estrategias de incorporación al repertorio productivo de funciones comunicativas como: solicitar y transmitir información general y profesional, pedir datos, expresar gustos y preferencias.

Vocabulario profesional específico en inglés.

Estructuras sintácticas del inglés: comparación con las existentes en otras lenguas conocidas.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Procedimientos de gestión y coordinación de la respuesta.

Nivel:	3
Código:	MF2170_3
Asociado a la UC:	UC2170_3 - Establecer, gestionar y coordinar la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y realizar el seguimiento de las mismas.
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Manejar los conceptos básicos de ciencias de la salud aplicados al ejercicio profesional del centro coordinador de emergencias.
- CE1.1** Establecer la relación de los diferentes sistemas con sus patologías más frecuentes.
  - CE1.2** Definir los conceptos de salud y enfermedad.
  - CE1.3** Explicar el significado de los diferentes aspectos relacionados con la patología: antecedentes, etiología, clínica, diagnóstico, evolución y complicaciones.
  - CE1.4** Especificar las estructuras de los diferentes órganos y sistemas.
  - CE1.5** Exponer la función de los órganos y sistemas que componen el cuerpo humano.
- C2:** Aplicar protocolos en la respuesta a la demanda de asistencia sanitaria.
- CE2.1** Diferenciar los conceptos de urgencias y emergencias sanitarias.
  - CE2.2** Enumerar las fases del decálogo asistencial prehospitalario y de la cadena de la supervivencia.
  - CE2.3** Enunciar situaciones de emergencias sanitarias más frecuentes.
  - CE2.4** En supuesto práctico de emergencia sanitaria, dirigir telefónicamente las maniobras de apoyo vital básico.
  - CE2.5** En un supuesto práctico de aplicación del protocolo de respuesta a la demanda sanitaria, realizar maniobras de apoyo vital básico.
  - CE2.6** Describir la dotación de material sanitario de una ambulancia de soporte vital básico y avanzado.
- C3:** Aplicar protocolos establecidos en la respuesta a la demanda de asistencia no sanitaria.
- CE3.1** Explicar la formas de propagación del fuego, clasificación y técnicas básicas de extinción.
  - CE3.2** Especificar los tipos de gas, instalaciones y medidas de prevención.
  - CE3.3** Establecer los tipos de instalaciones eléctricas, los problemas derivados de su uso y las medidas de prevención.
  - CE3.4** Determinar la sustancia, peligrosidad y riesgos de la misma atendiendo a su clasificación, números de identificación de materia transportada y etiquetas de peligro.
  - CE3.5** Identificar los diferentes tipos de señales y mensajes de advertencias en el entorno de trabajo.

- CE3.6** Determinar los componentes esenciales de un ascensor y los incidentes más frecuentes.
- CE3.7** Describir las pautas de actuación ante incidentes cuyo agente agresor sea el fuego, gas, o la electricidad.
- CE3.8** Describir las pautas de actuación ante accidentes derivados del transporte por carretera, ferrocarril, aéreo y marítimo.
- CE3.9** Describir las pautas de actuación ante incidentes:
- En lugares de difícil acceso.
  - En medio acuático.
  - De carácter delictivo.
  - De violencia de género.
- CE3.10** Describir las pautas de actuación ante llamadas que refieren amenazas de bomba.
- C4:** Describir planes vigentes de protección personal en edificios, centros educativos y establecimientos públicos.
- CE4.1** Detallar la forma de evaluación de los riesgos.
- CE4.2** Determinar los diferentes medios y formas de protección.
- CE4.3** Describir los objetivos a alcanzar por un plan de emergencias.
- C5:** Analizar principios básicos de psicología aplicados a situaciones de crisis.
- CE5.1** Definir el concepto de personalidad.
- CE5.2** Citar las etapas del desarrollo de la personalidad y sus diferentes teorías.
- CE5.3** Explicar los mecanismos de defensa de la personalidad y su aplicación práctica.
- CE5.4** Analizar qué circunstancias psicológicas pueden provocar disfunciones de comportamiento en personas sometidas a condiciones especiales.
- C6:** Manejar técnicas de contención de estrés aplicadas en situaciones de comunicación con el usuario.
- CE6.1** Reconocer los factores que determinan las respuestas emocionales.
- CE6.2** Identificar las distorsiones cognitivas más frecuentes relacionadas con la percepción alterada del individuo en situaciones estresantes.
- CE6.3** Enumerar los factores que predisponen ansiedad en el medio prehospitalario.
- CE6.4** Diferenciar las diferencias estrategias de control emocional.
- CE6.5** Reproducir habilidades básicas para controlar emociones no deseadas.
- CE6.6** En un supuesto práctico donde se somete a distintas situaciones de tensión ambiental:
- Controlar una situación de duelo.
  - Controlar una situación de ansiedad y angustia.
  - Controlar una situación de agresividad.
- C7:** Colaborar en la aplicación del procedimiento de actuación del centro de coordinación ante una emergencia colectiva o catástrofe.
- CE7.1** Identificar los elementos que componen un sistema de actuación en catástrofes.
- CE7.2** Desarrollar esquemáticamente la actuación general ante una catástrofe.
- CE7.3** Describir las funciones del centro de coordinación de emergencias ante una catástrofe.
- CE7.4** Definir los principales efectos de la catástrofe sobre las infraestructuras y la salud pública.
- CE7.5** Nombrar las diferencias entre la medicina convencional y la medicina de catástrofes.
- CE7.6** En un supuesto práctico de situación de catástrofe.

- Activar el plan de emergencias tras el análisis y comprobación de la información recibida.
- Desarrollar la reorganización funcional del centro de coordinación.
- Comprobar la operatividad y estado de los recursos propios y ajenos.
- Activar los recursos materiales y humanos necesarios para la resolución de la situación.
- Centralizar la información de la filiación y hospital de destino de las víctimas evacuadas del área de catástrofe.
- Colaborar en la transmisión de la información a la población y medios de comunicación del alcance del suceso y las estrategias de resolución.

**C8:** Aplicar procedimientos para la gestión y coordinación de un recurso sanitario, de seguridad, de extinción y salvamento y de asistencia técnica.

**CE8.1** Definir el procedimiento general de actuación para la activación y coordinación de un recurso.

**CE8.2** Detallar los datos a cumplimentar en los campos del formulario correspondiente, sobre la activación del recurso.

**CE8.3** Enunciar los datos de obligada transmisión a la unidad o institución que realizará el servicio y los intercambios de información necesarios hasta la resolución del incidente.

**CE8.4** Ante un supuesto práctico de gestión y coordinación de un recurso aéreo:

- Recoger e introducir los datos relativos a los recursos a activar en los campos correspondientes del formulario informático.
- Activar al equipo sanitario que realizará la asistencia y a la dotación del helicóptero.
- Comprobar la disponibilidad de la zona de aterrizaje.
- Alertar a las fuerzas de seguridad para garantizar la seguridad de la zona de aterrizaje, así como el vehículo ambulancia para el traslado del equipo y paciente.
- Realizar el seguimiento de la unidad en situación y tiempo (status) hasta la conclusión del servicio.
- Tras la finalización de la asistencia, recabar los datos clínicos y códigos de resolución introduciéndolos en el formulario correspondiente.

**C9:** Facilitar al facultativo responsable las operaciones de uso de los sistemas de apoyo al diagnóstico.

**CE9.1** Definir el concepto de telemedicina.

**CE9.2** Describir las aplicaciones de telemedicina en el proceso asistencial.

**CE9.3** En un supuesto práctico de recepción de una imagen diagnóstica:

- Conectar con el especialista de referencia.
- Enviar la imagen recepcionada al especialista.
- Recepcionar el informe diagnóstico del especialista.
- Derivar el diagnóstico al profesional consultor.
- Establecer una conferencia, si fuera necesario, interconectando a ambos profesionales.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C6 respecto a CE6.6; C7 respecto a CE7.6; C8 respecto a CE8.4; C9 respecto a CE9.3.

### Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.  
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.  
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.  
Compartir información con el equipo de trabajo.  
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.  
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.  
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

## Contenidos

- 1 Fundamentos básicos de la ciencia de la salud aplicados a gestión de emergencias**  
Etimología y terminología médica.  
Principales conceptos: etiología, signos, síntomas y síndromes, diagnóstico, pronóstico, tratamiento y evolución.  
Terminología y fundamentos básicos de anatomía, fisiología y patología general.  
Aparatos y sistemas del cuerpo humano.  
Terminología médica aplicada a la emergencia sanitaria.  
Principales patologías en el campo de la urgencia y emergencia sanitaria.
- 2 Valoración y control de las emergencias sanitarias más frecuentes**  
Aplicación de maniobras básicas de control de situaciones de emergencias.  
Reanimación cardiopulmonar básica: cadena de la supervivencia; muerte súbita cardiaca; técnicas de resucitación cardiopulmonar básica, valoración de la conciencia; ventilación; masaje cardiaco.  
Dirección de una reanimación cardiopulmonar a distancia.
- 3 Principios de la psicología general aplicados a las situaciones de crisis**  
Concepto de personalidad. Desarrollo de la personalidad. Teorías. Etapas evolutivas del ser humano. Características fundamentales.  
Las necesidades humanas. Mecanismos de defensas de la personalidad.  
Experiencias más comunes asociadas al proceso de enfermar, tales como, ansiedad, desarraigo, desvalorización y otros.  
Principales mecanismos de adaptación psicológicos ante la vivencia de la enfermedad.  
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.
- 4 La telemedicina**  
Conceptos de telemedicina.  
La telemedicina aplicada al proceso asistencial: teleconsulta o telediagnóstico y telemonitorización.  
Aplicaciones tecnológicas de telemedicina.
- 5 Emergencias colectivas y catástrofes: coordinación de respuesta**  
Actuación general en catástrofes. Elementos de un sistema de actuación en catástrofes. Efectos de las catástrofes sobre las infraestructuras y la salud pública. Epidemiología de la catástrofe. La medicina de catástrofes. Funciones del centro de coordinación de emergencias ante una catástrofe. Reorganización funcional del centro de coordinación de emergencia.  
Prevención en la organización y gestión de recursos en ambientes NRBQ.  
Transporte sanitario: legislación básica; características técnicas y de dotación material y profesional de los vehículos ambulancias. Nivel asistencial de los vehículos ambulancias.

## 6 El gas, el fuego, la electricidad y la demanda de emergencia

Conceptos básicos sobre el fuego y la demanda de emergencia. Triángulo del fuego. Clasificación de los fuegos según el tipo de combustible. Formas de propagación del fuego. Técnicas de extinción de incendios. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un incendio en vivienda.

Conceptos básicos sobre el gas y la demanda de emergencia. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un escape de gas en vivienda.

Conceptos básicos sobre la energía eléctrica y la demanda de emergencia. Medidas preventivas. Consejos de actuación ante un incendio de origen eléctrico. Consejos de actuación ante una electrocución.

## 7 Planes de autoprotección en establecimientos, edificios y locales de pública concurrencia

Objetivos.

Evaluación del riesgo en función del tipo y actividad del local o edificio. Medios de protección.

Plan de emergencias. Legislación aplicable.

Problemas más frecuentes en el uso del ascensor que causan demanda de emergencia: partes de la que consta. Principales incidentes relacionados con el uso de ascensores. Consejos de actuación ante un incidente de un ascensor.

## 8 Dispositivos de salvamento en las playas

Organización de los dispositivos de salvamento en playas.

Normas de seguridad marítima de las costas.

El balizamiento de las zonas de baño. Tipo y objetivos de la señalización de las playas.

Legislación aplicable.

## 9 Señalización de seguridad y salud en el trabajo y gestión de emergencias

Objetivos de la señalización.

Mensajes de las señales: de prohibición; advertencia; obligación; lucha contra incendios; salvamento o socorro.

Tipos de señales: de panel; luminosas; verbales; gestuales. Colores de seguridad.

## 10 Transporte de mercancías peligrosas y gestión de emergencias

Clasificación de las mercancías peligrosas. Etiquetas de peligro.

Clasificación y valoración de la gravedad del accidente. Medidas a tomar en caso de accidente.

Fichas de intervención en situaciones de emergencias.

Reglamentación.

## 11 Accidentes asociados al tráfico de personas y mercancías

Transporte: por carretera, por ferrocarril, aéreo y marítimo. Pautas de actuación.

## 12 Accidentes de montaña y gestión de emergencias

Tipología de accidentes. Pautas de actuación.

## 13 Seguridad Ciudadana y gestión de emergencias

Tipología de delitos. La violencia de género.

Amenazas de bomba.

Pautas de actuación generales.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el establecimiento, la gestión y la coordinación de la respuesta, atendiendo al procedimiento generado según el tipo de demanda o a las indicaciones del técnico sectorial, y el seguimiento de las mismas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4

### Protocolos y planes operativos de demanda ciudadana de emergencias.

Nivel:	3
Código:	MF2169_3
Asociado a la UC:	UC2169_3 - Aplicar protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las características principales del Sistema de Protección Civil y Emergencias en España y de los modelos operativos, de gestión y coordinación de las instituciones que participan en la resolución de una situación de emergencia.
- CE1.1** Detallar las competencias de Protección Civil, su estructura organizativa, ámbitos de actuación y recursos humanos y materiales
  - CE1.2** Describir los distintos modelos de coordinación de situaciones de emergencia.
  - CE1.3** Explicar el cometido de cada institución ante una situación de emergencia dada.
  - CE1.4** Exponer las funciones determinadas por la legislación en materia de protección civil de cada grupo operativo que participa en la resolución de una situación de calamidad pública o catástrofe.
- C2:** Definir la estructura, relación orgánica y jerárquica de los distintos niveles asistenciales del Sistema Nacional de Salud Español.
- CE2.1** Realizar un esquema del Sistema Nacional de Salud, detallando los distintos niveles asistenciales, así como su relación orgánica y funcional.
  - CE2.2** Describir los objetivos de un sistema integral de emergencias médica y los elementos que lo componen.
  - CE2.3** Establecer las diferencias del modelo de emergencias médicas Anglo-Americano con el modelo Franco-Europeo.
- C3:** Delimitar la responsabilidad legal del operador ante la toma de decisiones propias del centro de coordinación de emergencias.
- CE3.1** Especificar las funciones generales del profesional en un centro de coordinación de emergencias.
  - CE3.2** Explicar la responsabilidad legal del profesional determinada por la toma de decisiones y los mecanismos de respaldo.
  - CE3.3** Citar la legislación más significativa para el desarrollo de la coordinación de emergencias.
- C4:** Realizar la operativa de gestión ante una demanda de emergencias.
- CE4.1** Describir la estructura y los campos comunes de un formulario informático de demanda de emergencias.

**CE4.2** Desarrollar el procedimiento de actuación general ante una demanda.

**CE4.3** En un supuesto práctico de gestión de una demanda de emergencias:

- Realizar el interrogatorio al alertante, dirigido sobre la base del motivo inicial de la demanda.
- Determinar el tipo de demanda.
- Abrir el plan de demanda correspondiente.
- En el caso de una demanda asistencial, discriminar la gravedad de la demanda según protocolo.
- Determinar la prioridad de la demanda.
- Registrar la información en los campos correspondientes del formulario de demanda.

**CE4.4** Citar las características más significativas de cada uno de los planes de demanda de emergencias.

**C5:** Comprobar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos para la gestión administrativa del centro de coordinación de emergencias.

**CE5.1** Definir los conceptos de hardware y software precisos para la gestión administrativa de un centro de coordinación de emergencias.

**CE5.2** En un supuesto práctico, comprobar el funcionamiento del equipo informático mediante la realización de pruebas de puesta en marcha y comprobación de las conexiones de los elementos periféricos.

**CE5.3** Describir los procedimientos generales de operación de un sistema en red.

**CE5.4** En un supuesto práctico ejecutar las funciones básicas operativas de un sistema en red: conexión y desconexión, grabación de datos, transmisión de datos, optimización de espacio en disco duro.

**CE5.5** En un supuesto práctico de utilización de equipo informático:

- Localizar un archivo almacenado.
- Enviar un correo electrónico.
- Imprimir un documento.
- Buscar una dirección de Internet.
- Elaborar un documento de texto con un formato preestablecido.
- Elaborar una tabla con datos mediante una hoja de cálculo.
- Editar y modificar una imagen.
- Escanear un documento.
- Aplicar el antivirus a un archivo antes de su utilización.
- Realizar la copia de un archivo.
- Establecer una contraseña a un archivo.
- Introducir información a un dispositivo de memoria externa mediante un puerto USB.

**CE5.6** Describir el procedimiento de instalación de software en un equipo informático.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.2, CE5.4 y CE5.5.

### Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.  
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.  
Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.  
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

## Contenidos

### 1 La Protección Civil

Concepto. Orígenes y evolución histórica.  
Los sistemas de Protección Civil en el mundo.  
La Protección Civil en España: competencias; normativa legal; planes de protección civil; grupos operativos y medios y recursos.

### 2 Características de los diferentes modelos de gestión y coordinación de emergencias

Coordinación operativa. Mando y control.  
Flotas y operativos.  
La coordinación "in situ". Puesto de mando avanzado. Dirección de la emergencia.  
Referencias europeas.

### 3 Organización sanitaria

Estructura del Sistema Nacional de Salud. Niveles de asistencia y tipos de prestaciones. Salud pública. Salud comunitaria.

### 4 Sistemas de emergencias médicas

Objetivos. Elementos.  
Modelo anglo-americano. Modelo Franco-Europeo.

### 5 Modelo de organización de las Fuerzas de Seguridad

El marco de seguridad europeo. La policía en Europa.  
Estructura de los servicios policiales del Estado.  
Estructura de los servicios policiales de las Comunidades Autónomas.  
Estructura de los servicios policiales municipales.  
Normativa legal de la seguridad pública y privada.

### 6 Los servicios de extinción de incendios y salvamento

Marco jurídico. Funciones principales.  
Estructura organizativa básica del servicio. Medios y recursos.

### 7 Aspectos legales del ejercicio profesional en atención de demanda de emergencias

Funciones del profesional. Responsabilidad legal del profesional.  
Aspectos legales de la toma de decisiones. Normativa legal.

### 8 Planes operativos de demanda de emergencias

Objetivos.  
Planes de Emergencia. Tipos de planes: básicos, territoriales, especiales. Estructura organizativa. Operatividad.  
Planes sectoriales. Estructura de un plan de demanda. Formulario de demanda. Plan de demanda sanitaria. Plan de demanda de seguridad. Plan de demanda de extinción, salvamento y rescate. Plan

de demanda de transporte. Plan de demanda de asistencia técnica. Plan de demanda de asistencia a múltiples víctimas.

## 9 Aplicaciones informáticas para la gestión y coordinación de emergencias

Procesadores de datos.

Concepto de hardware y software. Sistemas operativos.

Redes locales.

Internet: utilidades de internet; navegadores.

Búsqueda de información. Descarga e instalación de aplicaciones. Compresión y descompresión de archivos. Correo y agenda electrónica.

Normas de presentación de documentos. Procesadores de texto.

Hojas de cálculo.

Aplicaciones de presentación gráfica.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de protocolos y planes operativos correspondientes a cada tipo de demanda, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

Técnicas para la recepción y categorización de las demandas y comunicación con el usuario.

Nivel:	3
Código:	MF2168_3
Asociado a la UC:	UC2168_3 - Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Definir la estructura y función de un centro coordinador de emergencias.
- CE1.1** Exponer los objetivos de un centro coordinador de emergencias.
  - CE1.2** Enumerar los elementos que componen un centro de coordinación.
  - CE1.3** Enunciar los recursos de los que dispone una central de coordinación.
  - CE1.4** Expresar las características de un centro de regulación integrado 112 y de un centro de regulación médica 061.
- C2:** Establecer el procedimiento de conexión a un sistema gestor de atención de llamadas, despacho y coordinación de emergencias.
- CE2.1** Definir un sistema de despacho para gestión de centros coordinadores de emergencias, así como reconocer sus funciones y elementos que lo componen.
  - CE2.2** Reconocer diferentes plataformas tecnológicas para poder desarrollar su labor profesional en cualquiera de ellas.
  - CE2.3** En un supuesto práctico, establecer la conexión al sistema de despacho específico del centro coordinador y conocer su manejo.
  - CE2.4** En un supuesto práctico de conexión a un sistema gestor de llamadas, despacho y coordinación de emergencias:
    - Simular un cambio de turno con entrada al sistema.
    - Comunicar las incidencias.
    - Comprobar las intercomunicaciones entre puestos.
    - Recibir las advertencias del sistema.
    - Comprobar las llamadas en curso y casos pendientes.
    - Simular una salida del sistema.
- C3:** Determinar los elementos del proceso de comunicación interpersonal.
- CE3.1** Establecer los elementos que intervienen en la comunicación.
  - CE3.2** Detallar los diferentes canales de comunicación, así como las barreras que obstaculizan o impiden el proceso de comunicación.
  - CE3.3** Definir la comunicación verbal, no verbal, a través de medios no presenciales y de técnicas de recepción de mensajes orales.
  - CE3.4** Exponer el concepto y los elementos que engloba la inteligencia emocional.
  - CE3.5** En un supuesto práctico de comunicación con el usuario:

- Utilizar las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar un clima de confianza al usuario.
- Realizar el interrogatorio para recabar toda la información posible del incidente.

**C4:** Determinar los elementos que concurren en un sistema de transmisión integrado para tener una visión general de su funcionamiento.

**CE4.1** Enunciar diferentes medios de transmisión.

**CE4.2** Definir el concepto de radiocomunicación y transmisión radiofónica.

**CE4.3** Enumerar los diferentes tipos de onda.

**CE4.4** Exponer los diferentes elementos de una estación de radio.

**CE4.5** Reconocer el lenguaje radiofónico.

**CE4.6** En un supuesto práctico de tramitación:

- Establecer una comunicación vía radio.
- Utilizar el lenguaje y normas de comunicación vía radio.
- Detectar y dar solución a problemas básicos surgidos en un sistema de transmisión.

**C5:** Determinar el procedimiento de recepción de llamada e identificación de demanda de emergencias.

**CE5.1** Reconocer el proceso completo de recepción de llamada hasta la creación del tipo de demanda, incluyendo localización del suceso, identificación de alertante, consecuencias, riesgos añadidos u otros elementos relevantes.

**CE5.2** Establecer los diferentes tipos de demanda de emergencias.

**CE5.3** Precisar los distintos formularios de gestión de demanda de emergencias.

**CE5.4** Resolver la categorización de demandas.

**CE5.5** En un supuesto práctico de recepción de llamada e identificación de demanda de emergencias:

- Simular la recepción de una demanda asistencial.
- Tipificar la demanda.
- Categorizar la prioridad acorde al tipo de demanda.

**C6:** Manejar fundamentos de cartografía general para localizar y situar la dirección de la demanda.

**CE6.1** En un supuesto práctico, realizar una correcta interpretación de mapas.

**CE6.2** Describir los conceptos planimétricos de cotas, escalas, curvas de nivel, distancias topográficas e interpretación de puntos.

**CE6.3** Especificar el concepto, función y elementos de los sistemas de información geográfica.

**CE6.4** Concretar los elementos geográficos del área de la zona de cobertura del centro coordinador.

**C7:** Identificar la normativa específica de prevención de riesgos laborales aplicada a su puesto de trabajo.

**CE7.1** Reconocer la normativa general básica relacionada con aspectos legales de la prevención de riesgos laborales.

**CE7.2** Especificar los riesgos contemplados en el desempeño de la actividad profesional.

**CE7.3** Detallar los aspectos relacionados con la higiene postural y ergonomía, así como las medidas de prevención de accidentes y/o riesgos laborales en el puesto de trabajo específico.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.1.

### Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

## Contenidos

### 1 Centro coordinador de emergencias

Definición y objetivos de un centro coordinador de emergencias. Funciones. Elementos que lo componen. Estructura. Recursos.

Características del centro de regulación médica tipo 061. Clasificación operativa de los centros de regulación médica.

Características del centro regulación integrado tipo 112. Normativa de los centros de coordinación 112.

### 2 Sistemas gestores de despacho, para gestión de centros coordinadores de emergencias

Plataformas tecnológicas.

Funciones del sistema de atención, despacho y coordinación. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación.

Características técnicas. Elementos de seguridad. Puestos de operación.

### 3 Sistemas de transmisiones para establecer la comunicación entre el centro de coordinación de emergencias, los usuarios y los recursos operativos

Tipos de medios de transmisión: alámbricos, inalámbricos y mixtos. La radiocomunicación: concepto.

Teoría de la propagación radiofónica. Tipos de ondas. Longitud de onda. Frecuencias. Sistemas de radiocomunicación analógicos y digitales.

Tipos de estaciones de radio. Elementos de una estación de radio. Formas de transmisión: simples, duplex y semi-duplex.

El radiotransmisor: tipos, manejo, envío de tonos y subtonos. Lenguaje radiofónico: concepto, tipos y finalidad.

Detección y manejo averías básicas.

### 4 Fundamentos básicos de cartografía general

El mapa topográfico: concepto y elementos.

Interpretación de mapas. Cota. Escalas. Planimetría. Altimetría. Curvas de nivel. Distancias topográficas. Localización de puntos.

## 5 Sistema de información geográfica (GIS)

Concepto y función. Elementos del GIS: visor de mapas. Localizador de direcciones. Localizador de unidades.

## 6 Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias

Demografía. Estructura demográfica. Geomorfología. Relieve. Climatología. Estructura económica y social. Industria. Redes de comunicación vial terrestres.

## 7 Procedimiento para la identificación de las demandas de emergencia

Tipos de demanda. Formularios de demanda. Categorización de la demanda.

## 8 Habilidades de comunicación con el usuario del sistema de coordinación de emergencia

Elementos que intervienen en la comunicación: emisor, receptor, mensaje y canal.

Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.

Barreras y dificultades.

Comunicación no verbal.

Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.

Comunicación a través de medios no presenciales.

Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.

Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.

Programación neuro lingüística (PNL).

## 9 Medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas en el centro de coordinación de emergencias

Normativa legal.

Riesgos en el desempeño de la actividad profesional. Medidas de prevención.

Ergonomía e higiene postural en el puesto de trabajo. Vigilancia de la salud del desempeño profesional.

Técnicas de control ante situaciones de estrés.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula técnica de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la recepción de llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalentes o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.