



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Maestría Internacional en Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Maestría Internacional en Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112



DURACIÓN:

600 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

1.495 \$

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112 con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que consiste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Maestría Internacional en Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112. Expide el presente Título propio como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Con una calificación de NOTABLE. Y para que consiste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

Descripción

Esta Maestría está dirigida a los profesionales del mundo de la seguridad y el medio ambiente, concretamente en teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias, dentro del área profesional seguridad y prevención, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112.

Objetivos



Maestría Internacional en Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112 [Ver Curso](#)

- En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, expresarse con fluidez, espontaneidad, precisión, eficacia, flexibilidad y efectividad. - En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, comprender discursos extensos incluso, cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones entre ideas del discurso está sólo implícita y no se señala explícitamente. - Presentar descripciones claras y detalladas en situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.

A quién va dirigido

Esta Maestría está dirigida a los profesionales del mundo de la seguridad y el medio ambiente, concretamente en teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias, dentro del área profesional seguridad y prevención, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112.

Para qué te prepara

Esta Maestría Internacional en Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112 le prepara para - En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, expresarse con fluidez, espontaneidad, precisión, eficacia, flexibilidad y efectividad. - En situación de atención telefónica directa a un alertante, en inglés, comprender discursos...

Salidas Laborales

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

Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS. TIPOS, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO GENERAL.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CENTROS DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

1. Ética profesional, valores y misiones de los organismos públicos, como base para la prestación de servicios a la ciudadanía.
2. Los centros de coordinación de emergencias. Objetivo, funciones y tipología.
3. Centro coordinador de emergencias integrado. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación integrados, tipo 1-1-2.
4. Centro coordinador de emergencias sectorial. Definición, objetivos y características de los Centros de coordinación sectoriales (sanitario, de bomberos, entre otros)
5. Geografía del área de cobertura del centro de coordinación de emergencias.
6. Medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas en el centro de coordinación de emergencias.

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS DEMANDAS DE EMERGENCIA

1. Tipos de demanda. Formularios de demanda. Clasificación de la demanda.

2. Técnicas de recogida de información.
3. Atención de Emergencias a través del Teléfono único Europeo 112

PARTE 2. SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS.

1. Principios generales de la comunicación en emergencias.
2. Elementos de la comunicación. Emisor, receptor, mensaje y canal.
3. Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.
4. Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.
5. Comunicación no verbal.
6. Comunicación a través de medios no presenciales.
7. Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.
8. Comunicación reactiva y proactiva.
9. Barreras y dificultades en la comunicación.
10. Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción.
11. Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia.
12. Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
13. Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas:
14. Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.
15. Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.
16. Programación neuro-lingüística (PNL).
17. La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:

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

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

PARTE 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS, EN LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS, SISTEMA GESTOR.

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

1. Sistemas de telefonía integrados en los programas de gestión de recursos e información:

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

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

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

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPERAR UN SISTEMA GESTOR DE EMERGENCIAS.

1. Características de las bases de datos técnicas y específicas.
2. Bases de datos para incidentes químicos, para accidentes de tráfico y salvamento, para actuación en grandes emergencias, para solicitud de apoyos logísticos, para mejoramiento de respuesta a través del transcurso de otras agencias o servicios públicos y privados.
3. Unidades móviles de telecomunicaciones.
4. Transmisión telemática de datos e imágenes.
5. Videoconferencias.
6. Comunicación satelital, GPS, sistemas de posicionamiento y localización, los track, las coordenadas y la referenciación geográfica de puntos y áreas de interés.
7. Envío masivo de datos a bases referenciadas.
8. Sistemas y servicios de traducción información.

9. Sistemas específicos para colectivos con problemas de comunicación convencional.
10. Instalación y desinstalación de software.
11. Sistemas de traducción de información escrita.
12. Otros sistemas y programas de apoyo digital al trabajo de teleoperaciones.
13. Twitter, Tuenti, Facebook, hashtags, algoritmo de los trending topics, otras tecnologías de comunicación social.

PARTE 4. LECTURA Y ESCRITURA DE PROTOCOLOS EN INGLÉS DE APOYO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112.

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

1. Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
2. Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
3. Contenidos ortográficos.
4. Contenidos gramaticales:
 - 1.- La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
 - 2.- La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
 - 3.- El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
5. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia para la puesta en práctica.
 - 1.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - 2.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - 3.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - 4.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - 5.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - 6.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

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

1. La identificación del procedimiento general de actuación fijado en cada plan operativo específico.
2. Los protocolos de preguntas asociados a los planes operativos específicos:
 - 1.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
 - 2.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.

- 3.- El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - 4.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - 5.- El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - 6.- El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
- 3.La distinción de los datos requeridos para cumplimentar los campos del protocolo correspondiente.
 - 4.La extracción de los datos de obligada transmisión al servicio que ha de ejecutar la respuesta.
 - 5.El reconocimiento de los riesgos y peligros referenciados en el protocolo.

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

- 1.La redacción del protocolo general de preguntas para ser utilizado como guía en la identificación del motivo de la demanda.
- 2.La elaboración de los diferentes protocolos de preguntas utilizables en cada plan operativo específico.
 - 1.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - 2.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.
 - 3.- El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
 - 4.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
 - 5.- El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - 6.- El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

PARTE 5. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

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

- 1.Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
- 2.Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
- 3.Contenidos fonéticos y fonológicos y ortográficos.
- 4.Contenidos funcionales:
 - 1.- Funciones o actos de habla asertivos, relacionados con la expresión del conocimiento, la opinión, la creencia y la conjetura.
 - 2.- Funciones o actos de habla compromisivos, relacionados con la expresión de ofrecimiento, intención,

voluntad y decisión.

3.- Funciones o actos de habla directivos, que tienen como finalidad que el destinatario haga o no haga algo, tanto si esto es a su vez un acto verbal como una acción de otra índole.

4.- Funciones o actos de habla expresivos, con los que se expresan actitudes y sentimientos ante determinadas situaciones.

5. Contenidos gramaticales:

1.- La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.

2.- La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.

3.- El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.

6. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia, clave para la puesta en práctica.

1.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.

2.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.

3.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.

4.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.

5.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.

6.- Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

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

1. La recepción de llamadas desde el sistema de coordinación de emergencias.

2. La derivación de llamadas no pertinentes al servicio o institución correspondiente.

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

1. La tipificación de la demanda y el inicio del interrogatorio.

2. La obtención de datos de naturaleza y localización del suceso.

3. La identificación de riesgos añadidos en el lugar del suceso para una intervención segura y eficaz.

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

1. La tranquilización del alertante, el envío de un recurso y la exposición de consejos y medidas de protección protocolizados.

2. El establecimiento del motivo principal de la demanda de asistencia y la aplicación del plan de respuesta específico.

3. La puesta en práctica del protocolo de preguntas específico aplicable a la demanda, según el plan operativo de referencia.

1.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria

2.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte

programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos.

3.- El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.

4.- El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.

5.- El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.

6.- El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.

4.La conducción telefónica al alertante orientada a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.

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

1.La comunicación empática con el afectado de generación de tranquilidad, confianza y seguridad, respecto a la resolución de su problema.

2.La derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental.

3.El apoyo psicológico básico, en situaciones de duelo, a los familiares de las víctimas.