



Atención telefónica sector sanitario

Sku: CURUSJONL0088_V2

Horas: 20

Formato: HTML

OBJETIVOS

- El objetivo general del curso es adquirir los conocimientos sobre los sistemas de emergencia y la actuación en casos de emergencia con riesgo vital o inmediato individual o colectivo.
- Participación en las situaciones de desastres.
- Conseguir una comunicación efectiva, es decir que el receptor perciba lo que le queremos decir y no otras interpretaciones.
- Conocer y familiarizarse con las técnicas y los procedimientos de salvamento y rescate en entornos hostiles y especiales.
- Identificar y establecer el tratamiento inicial de las situaciones que, sin riesgo vital, requiere una actuación rápida según procedimientos y estándares actualizados.
- Apoyo psicológico a las víctimas en las emergencias.
- Dejar claro a todas las unidades intervinientes el límite de la zona de exclusión.

CONTENIDOS

Tema 1: La comunicación

- Introducción.
- Comunicación efectiva.
- Conceptos generales sobre la comunicación: o Ruido y redundancia. o La semiótica. o El signo lingüístico. o Principios del signo. o Las funciones del lenguaje. o Barreras y errores en la comunicación.
- Habilidades de escucha activa.
- Errores frecuentes sobre la escucha.
- Habilidades de respuesta.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema 2: La comunicación telefónica

- La telefonía fija: o Historia del teléfono. o Evolución del teléfono, su utilización y su funcionamiento. o Circuito de conversación y de marcación. o Timbre.
- La telefonía móvil: o Generaciones.
- La atención telefónica vs atención personal.
- Procedimiento de atención a las llamadas telefónicas.
- Atención de una llamada de emergencia.
- Uso del teléfono móvil.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema 3: Habilidades verbales

- El estrés: o El proceso del estrés y sus consecuencias. o Variables moduladoras del estrés y técnica.
- Habilidades verbales asertivas.
- Habilidades vocales o paralingüísticas.
- Problemas con la llamada.
- Pautas para manejar quejas por teléfono.
- Detección verbal del engaño y el estilo lingüístico del mentiroso.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema 4: Manejo telefónico de las diferentes situaciones

- Manejo telefónico de la crisis de ansiedad.
- Manejo telefónico de la crisis suicida.
- Manejo telefónico de la crisis psicótica y depresiva.
- Manejo telefónico en urgencias obstétricas y ginecológicas: o Apreciación de la inminencia del parto. o Apreciación de las condiciones patológicas. o Parto finalizado. o Accidentes de la gestación.
- Manejo telefónico del ingreso psiquiátrico involuntario.
- Manejo telefónico del dolor torácico y del accidente de tráfico.
- Manejo del accidente de mercancías peligrosas: o Datos a recabar en aviso de emergencia en un transporte de mercancías peligrosas. o Paneles naranjas.
- Resumen.
- Autoevaluación.

Tema 5: El lenguaje radiotelefónico

- Conceptos.
- Uso de los equipos.
- Cómo realizar una conversación simple.
- Cómo realizar una conversación doble.
- Establecimiento de la comunicación.
- Tratamiento en las comunicaciones.
- Códigos utilizados en radiocomunicaciones: o El código Q. o Código 10. o Código ICAO. o Códigos de socorro. o Códigos de peligro. o Términos habituales en el uso de las radiocomunicaciones.

- Resumen.
- Autoevaluación.