

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112. UF2720

SKU: EVOL-5317-iNO-B | Categorías: [IDIOMAS](#), [Inglés](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [90](#)

Más información

[CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112

Objetivos

Este curso está dirigido 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.

Contenidos

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

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

1. Coherencia textual: adecuación del texto al contexto comunicativo.
2. Cohesión textual: organización interna del texto. Inicio, desarrollo y conclusión de la unidad textual.
3. Contenidos fonéticos y fonológicos y ortográficos.
4. Contenidos funcionales:
 5. - Funciones o actos de habla asertivos, relacionados con la expresión del conocimiento, la opinión, la creencia y la conjetura.
 6. - Funciones o actos de habla compromisivos, relacionados con la expresión de ofrecimiento, intención, voluntad y decisión.
 7. - 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.

8. - Funciones o actos de habla expresivos, con los que se expresan actitudes y sentimientos ante determinadas situaciones.
9. Contenidos gramaticales:
10. - La oración simple: tipos de oración, elementos constituyentes y su posición; fenómenos de concordancia.
11. - La oración compuesta: expresión de las relaciones lógicas; relaciones temporales.
12. - El sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial, preposicional.
13. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencia, clave para la puesta en práctica.
14. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria.
15. - 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.
16. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
17. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.
18. - Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
19. - 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.
4. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
5. - 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.
6. - El protocolo de preguntas el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.
7. - El protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia



técnica.

8. - El protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe.
9. - El protocolo de preguntas del el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado.
10. 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.

