



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN,
GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

Código: SEA647_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2168_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el
tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los
datos del alertante”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2168_3: Recibir llamadas identificando y clasificando el tipo de demanda, confirmando la localización del suceso y los datos del alertante”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<i>APP1: Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Regular la posición de los medios de producción, para mantener la higiene postural favoreciendo la capacidad de concentración y resistencia a la fatiga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Introducir el "login" y "password" en el sistema de despacho, para la verificación del profesional como usuario del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Comunicar al profesional entrante las incidencias acaecidas durante el turno, para establecer las medidas correctoras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Verificar la recepción de mensajes informativos o de advertencia para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación, tras la conexión al sistema de despacho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Notificar al responsable de la sala el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación y el relevo del profesional, para el control de operatividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Verificar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Verificar el funcionamiento del software de gestión y elementos periféricos del sistema de despacho, iniciando las operaciones de coordinación de emergencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Verificar la operatividad de las líneas de entrada y salida, de telefonía y radio, para el establecimiento de comunicación con los recursos operativos de seguridad, salvamento, extinción, sanidad y servicios técnicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Evidenciar la interconexión de los puestos de operación de gestión de la demanda, para el establecimiento de comunicación entre ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Transmitir la información a los puestos de operaciones, para la gestión de la demanda de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Identificar las llamadas entrantes y en curso, para la comprobación de los casos pendientes de resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Valorar la operatividad del modo manual de comunicaciones, para su activación ante un fallo del sistema integrado de comunicaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Detectar el funcionamiento anómalo del sistema de despacho, aplicando el procedimiento para su resolución e informando al servicio técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Verificar las aplicaciones de apoyo al diagnóstico, confirmando su funcionamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Atender las llamadas entrantes de los usuarios de servicios de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Recibir las llamadas del usuario al sistema de coordinación de emergencias, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro método establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Atender las llamadas entrantes de los usuarios de servicios de coordinación de emergencias, dándoles la bienvenida al sistema, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.2: Establecer la comunicación con el alertante, a través de las lenguas extranjeras establecidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Atender al usuario con el saludo de cortesía, informando del servicio al que llama y la respuesta que puede recibir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Discriminar las llamadas improcedentes, informando al usuario, del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Establecer la comunicación con el usuario, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que generen un clima de seguridad para iniciar el interrogatorio permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Verificar el inicio automático de la grabación de la comunicación, para efectuar el control de calidad del servicio prestado y responder a las reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Obtener los datos para clasificar la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Registrar la información obtenida en la llamada en el formulario informático inicial, para la clasificación de la demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Solicitar los datos de filiación al alertante, si procede, para su identificación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Solicitar al alertante el motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias, para la clasificación de la demanda e inicio del interrogatorio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Recabar los datos del suceso, para la localización del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Obtener los datos para clasificar la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.5: Ubicar el lugar del suceso en un plano digital, utilizando un sistema de información geográfica, para facilitar el recorrido efectivo de llegada al evento, al recurso operativo asignado a su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Recabar los datos de identidad del usuario, para su registro en el formulario informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Verificar si el usuario tiene demandas previas que puedan aportar información, para tomar decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Determinar la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso y demás información auxiliar, para que sirva de ayuda a los equipos de intervención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Asignar a la llamada recibida un número para la identificación informática, con objeto de facilitar la gestión y seguimiento de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.10: Registrar los datos de la demanda en el formulario en papel, cuando el sistema gestor de demanda de emergencia impida hacer el registro en el formulario informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Clasificar el tipo de demanda de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Clasificar la demanda de emergencia en función de la información obtenida, en el interrogatorio inicial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Registrar la demanda de emergencia en el formulario informático inicial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Tipificar la demanda de emergencia atendiendo a su naturaleza como: asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, situación preventiva, situaciones especiales, demanda de información o coordinación o cooperación entre las instituciones competentes en la materia, para la resolución de la situación de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Clasificar el tipo de demanda de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.4: Tipificar la gravedad de la demanda de emergencia, tras el interrogatorio inicial, atendiendo a la gravedad del suceso y a la respuesta que determine el protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Identificar el tipo de demanda de emergencia y prioridad de resolución mediante su código, para la inclusión en la base de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN,
GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

Código: SEA647_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2169_3: Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo
de demanda”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2169_3: Aplicar protocolos y planes correspondiente al tipo de demanda”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Activar el plan operativo de demanda sanitaria en función de la información recabada del alertante, cumpliendo los procedimientos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Catalogar la demanda sanitaria atendiendo la información recabada del alertante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Efectuar el interrogatorio en base al motivo inicial de la demanda, empleando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Activar la intercomunicación entre el técnico sectorial, operador y alertante, para que el técnico sectorial supervise el interrogatorio, facilite consejos sanitarios no protocolizado u obtenga datos sobre la naturaleza de la demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Valorar la gravedad y prioridad de la situación, bajo la supervisión del técnico sectorial, para la adecuación de la demanda al plan de acción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Registrar en el formulario de demanda el Conjunto Mínimo de Datos Básicos (CMBD), para efectuar el control y seguimiento de la actividad asistencial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: <i>Aplicar el protocolo correspondiente ante una demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte del paciente crítico o transporte de órganos para su trasplante, entre otros, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Catalogar la demanda de transporte sanitario como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos, para la asignación de unidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Registrar en el formulario informático de demanda, la solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, recogiendo: nombre y número del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y unidad de origen si la hubiera y área y servicio del hospital receptor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Registrar en el formulario informático de demanda específico, el diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente, para su traslado medicalizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Asignar el medio de transporte, bajo la supervisión del técnico sectorial, según la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, para el traslado del paciente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Confirmar, la posibilidad de admisión en el hospital receptor, previo a la realización del traslado desde el hospital de origen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Registrar en el formulario informático específico los datos correspondientes a: número de componentes y datos de identificación de los miembros del equipo de trasplante, día y hora de salida y llegada, origen y destino del traslado y tipo de órgano, previo a la realización de transporte de órganos solicitado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: <i>Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Valorar la demanda como de seguridad ciudadana cuando se produzca un suceso tipificado en la normativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Iniciar el interrogatorio de demanda de seguridad ciudadana en base al motivo de la llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
redactados en el formulario informático.				
APS3.3: Registrar en el formulario informático de demanda los datos recabados en el interrogatorio, para la aplicación del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Efectuar el despacho del incidente de acuerdo a lo especificado en el procedimiento establecido, transfiriendo la llamada al técnico sectorial, cuando lo indique el protocolo, para tomar las medidas aplicables a cada caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Aplicar el plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Identificar la demanda de asistencia técnica cuando el suceso implique una necesidad de intervención para solventar incidencias técnicas que no conlleven peligro para personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Identificar la demanda de extinción, salvamento y rescate cuando el suceso se trate de incendios, mercancías peligrosas, accidentes que requieran rescate de personas o bienes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Efectuar las preguntas de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, en base al motivo de la llamada, siguiendo los protocolos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Registrar en el formulario informático de demanda los datos recabados en el interrogatorio, para la aplicación del plan operativo de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Efectuar el despacho del incidente según el procedimiento establecido, transfiriendo la llamada al técnico sectorial, cuando lo indique el protocolo, para la toma de las medidas aplicables a cada caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: <i>Aplicar el plan operativo de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y catástrofe, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Recabar con exactitud los datos para la ubicación espacialmente de la situación de emergencia, registrándolos en el formulario informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Recabar los datos referentes a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, para su registro en el formulario informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Organizar la información recabada respecto a la situación, y la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia, para el establecimiento del nivel de la emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Acceder al plan de emergencias una vez analizada la información, por indicación del técnico sectorial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Reorganizar las funciones operativas de los profesionales según establece el protocolo de sala, ante una situación de emergencia colectiva o catástrofe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Verificar la operatividad de los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencia para la resolución de la catástrofe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP6: <i>Aplicar el plan de demanda correspondiente a una solicitud de información por parte del usuario, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Valorar la información solicitada por el usuario, para el establecimiento de la respuesta según procedimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Verificar la existencia de respuesta protocolizada, para que en caso contrario aplicar el procedimiento interno establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Facilitar la información solicitada, según protocolo, para proporcionar una respuesta similar a posteriores solicitudes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Derivar la demanda de información no protocolizada, según la	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP6: Aplicar el plan de demanda correspondiente a una solicitud de información por parte del usuario, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
información solicitada, al técnico sectorial, para que facilite la respuesta.				
APS6.5: Detectar, los errores y carencias existentes en las bases de datos, para su corrección.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.6: Acceder al procedimiento de comunicación con los medios de comunicación, ante hechos noticiables, según protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.7: Considerar el medio de transmisión de la información acorde a la solicitud de información del usuario u otras instituciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP7: Aplicar el plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que soliciten un tratamiento diferenciado, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Recibir la demanda asistencial en el centro coordinador de emergencias vía fax, mensaje telefónico (SMS) u otro medio, siendo atendida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.2: Verificar, los datos relativos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, para su anotación o recogida, según el caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: Introducir la demanda en el sistema gestor de despacho, para la transcripción de la información obtenida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.4: Solicitar apoyo al técnico sectorial, para la determinación de la actuación a seguir, cuando no exista respuesta protocolizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN,
GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

Código: SEA647_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“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”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “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”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Proporcionar al usuario, ante una demanda de emergencia, consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta, siguiendo los procedimientos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Tranquilizar al alertante o paciente informando del envío de un recurso, facilitando consejos y medidas de protección protocolizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Identificar el motivo de demanda de asistencia, utilizando el protocolo general de preguntas, para la aplicación del plan de respuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Ejecutar el protocolo de preguntas, una vez conocido el motivo de la llamada, para aplicar el procedimiento de actuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Transferir el audio de la llamada al técnico sectorial, para valorar los aspectos de la gestión del incidente no protocolizado, cuando así lo indique el procedimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Guiar telefónicamente al alertante en la aplicación de las primeras actuaciones orientadas a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Atender llamadas de emergencia que precisen un tratamiento diferenciado, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Iniciar una comunicación empática con el afectado sobre la resolución de su problema, para generar tranquilidad, confianza y seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Atender llamadas de emergencia que precisen un tratamiento diferenciado, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Aplicar técnicas de contención, ante situaciones de irritabilidad, para mantener comunicación con la persona alertante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Aplicar técnicas de comunicación con el alertante según su estado emocional, para conseguir la información y solucionar la asistencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Recomendar al paciente o familiar que precise asistencia psicológica especializada, que asista al centro de salud mental o al servicio de urgencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Aplicar técnicas de persuasión que impidan la autolesión, en situaciones de riesgo vital por intento de autolisis, hasta la llegada de ayuda especializada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Proporcionar apoyo psicológico a los familiares de las víctimas, en situación de duelo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Activar los recursos que den una mejor respuesta a la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Aplicar el protocolo de activación de recursos, habiendo consultado con el técnico sectorial y tras recibir la información sobre el suceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Valorar la disponibilidad de los recursos establecidos, para la asignación del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Asignar los recursos a la demanda generada, para dar una respuesta al suceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Informar al alertante del recurso enviado y del tiempo estimado de llegada, para la mejora de la respuesta a su demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Comunicar a las unidades asignadas el servicio establecido, aportando los datos de dirección y filiación, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Gestionar y coordinar un recurso sanitario terrestre, aéreo o marítimo, según el protocolo de actuación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Comunicar a la unidad de transporte y al equipo sanitario, los datos clínicos y necesidades específicas de atención y traslado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Efectuar el control y seguimiento de la unidad de transporte y del equipo sanitario, verificando su estado (tiempo y situación).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Evidenciar la disponibilidad de la zona de aterrizaje o de atraque más cercana al suceso, para efectuar el traslado aéreo o marítimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Alertar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para garantizar la seguridad en la zona de aterrizaje o de atraque y efectuar las labores de apoyo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Activar el recurso sanitario más cercano a la zona de aterrizaje o atraque, para el traslado del paciente o equipo sanitario desde la toma de tierra al lugar del suceso y viceversa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Efectuar el control y seguimiento de las incidencias acaecidas en la aproximación, asistencia y traslado, para su notificación al hospital receptor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Activar el protocolo de regreso, en caso de traslado aéreo o marítimo, movilizándolo el recurso sanitario terrestre, recabando información del tiempo estimado de llegada y de las posibles necesidades de apoyo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Coordinar la intervención de otras instituciones, para la resolución de demanda de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Finalizar la demanda registrando los datos, el código de traslado y disponibilidad de la unidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Gestionar y coordinar un recurso de seguridad ciudadana, de extinción de incendios o de asistencia técnica, según el procedimiento operativo establecido y cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Comunicar a la unidad asignada el servicio, el lugar del suceso, motivo de la llamada, naturaleza de la emergencia y consecuencias, para la gestión del recurso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Efectuar el control y seguimiento de la unidad, valorando el tiempo y situación hasta la conclusión del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Valorar el control y seguimiento de de las incidencias acaecidas en la aproximación, actuación y resolución del suceso, proporcionando respuestas a las demandas con otros recursos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Finalizar la demanda registrando los datos, código de traslado y disponibilidad de la unidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP6: Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia ordinaria, según el procedimiento operativo establecido, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Efectuar la activación de los servicios actuantes, mediante la gestión directa de los recursos de intervención o por gestión transferida a los organismos competentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Verificar el control y el seguimiento del recurso, valorando el tiempo y situación, hasta la finalización de la emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Efectuar el control, seguimiento y registro de de las incidencias acaecidas en la aproximación, actuación y resolución del suceso, intercambiando información y aportando medios ajenos a los servicios/ organismos actuantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Finalizar la demanda registrando los datos, código de traslado y cierre del incidente por parte de los organismos intervinientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP7: Gestionar y coordinar la respuesta ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Aplicar el plan de emergencia ante una emergencia colectiva o catástrofe, iniciando y finalizándolo por indicación del cargo competente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.2: Coordinar las actuaciones, según lo establecido en el plan de emergencia, para una actuación efectiva ante situación de múltiples víctimas y catástrofe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: Verificar la operatividad de los recursos, propios o ajenos, establecidos en el plan de emergencias, previo a su activación para la resolución del suceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.4: Enviar al lugar del suceso a los primeros equipos de intervención y de logística para su despliegue en el área base, de socorro y de intervención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.5: Gestionar los recursos materiales y humanos en la resolución de catástrofes, según el procedimiento y prioridad establecida en el plan de emergencias, para su envío al punto del impacto y área de operación asociadas, cuando el Puesto de Mando Avanzado o los primeros equipos de intervención realicen la primera evaluación del incidente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.6: Alertar a las instituciones implicadas en la resolución de la catástrofe, facilitando su comunicación y coordinación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.7: Transformar las funciones y organización internas del centro de coordinación, según el alcance de la situación, para dar respuesta a la situación de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.8: Contactar con los centros sanitarios establecidos en el plan de emergencias, para la distribución de los heridos, información del número y gravedad de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.9: Registrar los heridos evacuados a los centros hospitalarios en la base de datos, para el control e información a los familiares.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP8: Apoyar la gestión operativa del facultativo en labores de telediagnóstico, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS8.1: Verificar la operatividad de las aplicaciones de telediagnóstico, para solucionar un posible problema, previo a su uso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.2: Facilitar la transmisión de imágenes para el diagnóstico, entre los distintos centros sanitarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.3: Facilitar las consultas de segunda opinión, mediante la interconexión electrónica con especialistas, para obtener criterios diagnósticos especializados, evitar desplazamientos y reducir errores, consiguiendo apoyo a la decisión médica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.4: Identificar al personal médico que solicita o emite una opinión diagnóstica, para la anotación en el registro de profesionales autorizados para su realización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.5: Garantizar el almacenamiento de la información emitida o recibida, de acuerdo con el plan de seguridad informática establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN,
GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

Código: SEA647_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro
de coordinación de emergencias”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2171_3: Realizar las operaciones administrativas del centro de coordinación de emergencias”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Cooperar en la elaboración de planes de regencia, dispositivos de riesgos previsibles, simulacros de atención a múltiples víctimas y redacción de protocolos operativos, bajo la supervisión del técnico sectorial/supervisor, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Intervenir en la recogida de datos: características geográficas, climatológicas, poblacionales, estructura urbanística, vías de comunicación y recursos naturales, entre otros, para realizar el plan de emergencia territorial del área de cobertura del centro coordinador de emergencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Intervenir 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Contribuir a la planificación y al desarrollo de dispositivos que den respuesta a eventos donde se establezcan riesgos previsibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Asistir en la redacción, revisión y modificación de los protocolos operativos que establezcan la actuación ante la demanda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Organizar y gestionar archivos de documentación clínica y no clínica siguiendo procedimientos establecidos, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Registrar la codificación del diagnóstico, en el archivo del usuario, tras la realización de una asistencia médica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Organizar y gestionar archivos de documentación clínica y no clínica siguiendo procedimientos establecidos, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Determinar el método y técnica de archivado en función del documento a archivar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Confirmar las historias clínicas recibidas en el centro coordinador de emergencias, coinciden con los días, número de historia clínica y número de asistencias médicas, registradas en el sistema informático de despacho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Clasificar las historias clínicas atendiendo a los criterios establecidos por la normativa en materia de protección de datos y de custodia de documentación clínica, procediendo a su archivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Archivar la documentación no clínica generada, atendiendo a los procedimientos específicos de organización interna de la documentación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Organizar el sistema de archivo de los documentos clínicos y no clínicos de forma que, permita la localización efectiva de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Valorar que el espacio destinado al archivo, es suficiente para las necesidades actuales y las previsiones futuras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Efectuar el archivo, de la documentación clínica y no clínica cumpliendo con los estándares de calidad marcados en los procedimientos, para su posterior valoración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Explotar las bases de datos de información clínica según procedimiento y cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Habilitar el acceso a las bases de datos de información clínica, siguiendo las normas de seguridad marcados por la normativa en materia de control y seguridad de datos clínicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Efectuar la actualización, fusión, aneión o eliminación de registros de las bases de datos, según los criterios establecidos en el procedimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Explotar las bases de datos de información clínica según procedimiento y cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.3: Consultar la información en las bases de datos, para su presentación estructurada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Ejecutar las copias de seguridad de la base de datos, según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Almacenar las copias de seguridad de las bases de datos, cumpliendo las normas de seguridad marcados por la normativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Asegurar la elaboración del Conjunto Mínimo Básico de Datos del Servicio, según el procedimiento establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Procesar los datos recogidos, en el sistema gestor de demanda de emergencia, mediante indicadores estadísticos, para establecer el cuadro de mandos del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Atender y gestionar quejas y reclamaciones de ciudadanos y organismos usuarios del servicio, según procedimiento establecido.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Identificar la queja o reclamación del usuario, obteniendo la información de lo sucedido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Informar al usuario de sus derechos y de las vías de reclamación, para la gestión de la queja o reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Tramitar la queja o reclamación del usuario o derivar al servicio o institución correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Contestar la reclamación en tiempo y forma, aplicando la normativa interna de la institución o empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Efectuar el seguimiento de la reclamación derivada a otro organismo, recabando información de la fase en la que se encuentra y el plazo para su contestación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Efectuar el control y evaluación continua de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Establecer los indicadores, para la evaluación de la calidad de las tareas operativas y de gestión, para su divulgación a los profesionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Valorar, el grado de satisfacción de los usuarios, mediante la utilización de encuestas telefónicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Efectuar el control de calidad de las tareas operativas, mediante el análisis de una muestra de llamadas recibidas y de emergencias gestionadas, atendiendo a los indicadores de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Efectuar el control de calidad de la gestión administrativa, atendiendo a los parámetros de calidad de cada proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP6: Gestionar alertas epidemiológicas según normas y procedimientos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Categorizar la llamada como alerta epidemiológica, estableciendo el subtipo de alerta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Registrar en el formulario, fecha, hora y datos de identificación del profesional sanitario que notifica la alerta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Establecer el origen del problema sanitario para iniciar las medidas preventivas y de control oportunas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Recabar la información sobre el lugar, número de afectados, datos de filiación y número de personas expuestos al riesgo, para la gestión de alertas epidemiológicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.5: Registrar el número de hospitalizados, hospital, servicio y fecha de ingreso, para su control estadístico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.6: Registrar la información complementaria, sobre aspectos tales como,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP6: Gestionar alertas epidemiológicas según normas y procedimientos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
inicio o no de quimioprofilaxis y otros, para su control y seguimiento.				
APS6.7: Realizar el control de calidad de la gestión administrativa, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos para cada proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP7: Prestar servicios de información y gestión a los usuarios como servicio complementario a la demanda de emergencia, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Gestionar la petición de información por parte de un usuario, aplicando técnicas y habilidades de comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.2: Recabar los datos de una solicitud de gestión, para dar respuesta a su demanda tramitándose según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: Gestionar las altas e ingresos de pacientes en centros hospitalarios, actuando como servicio complementario a la demanda de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.4: Gestionar las citas previas para la realización de pruebas complementarias y consultas externas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP8: Efectuar informes técnicos de emergencias sobre la actividad desarrollada en la jornada de trabajo, cumpliendo la normativa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS8.1: Reflejar en el informe la relación de las demandas indicadoras de la actividad desarrollada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.2: Identificar los problemas técnicos y operativos detectados a lo largo del turno de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.3: Incluir la información aportada por los alertantes, que se considere de utilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN,
GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

Código: SEA647_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2172_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario
competente, en la gestión y coordinación de emergencias”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2172_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en la gestión y coordinación de emergencias”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: Interpretar mensajes orales de alertantes y de integrantes de los servicios de emergencia, provenientes de llamadas de cualquier medio de establecido, facilitándose el intercambio de información con otros profesionales para que puedan atender la situación rápida y eficazmente, comunicándose en inglés.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Manejar las fórmulas comunicativas usuales en inglés, referidas al ámbito de gestión y coordinación de emergencias, para solicitar y dar información, demandar ayuda o comunicar una situación de peligro o de necesidad de atención inmediata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Discernir la información recibida de alertantes en situación de emergencia con un alto grado de precisión, independientemente de los condicionantes que puedan afectar a la comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Interpretar instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios, provenientes de técnicos sectoriales de resolución de emergencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Interpretar textos escritos relacionados con la gestión y con la coordinación de emergencias, informando a los equipos de emergencia, sin apoyo de diccionarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Interpretar los textos de los alertantes, recibidos por cualquier medio de comunicación establecido, informando a los equipos de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Interpretar textos en inglés, al margen de los condicionantes que la puedan afectar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Interpretar textos escritos relacionados con la gestión y con la coordinación de emergencias, informando a los equipos de emergencia, sin apoyo de diccionarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.3: Extraer información procedente de diversas fuentes escritas, datos sobre localización, meteorología o medios de comunicación existentes en los lugares donde se ha producido la situación de emergencia, para facilitar a los equipos implicados la coordinación de acciones, recursos y medios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Expresarse oralmente en inglés con fluidez, rapidez y precisión, por teléfono, radio o cualquier otro medio, para la gestión y 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Utilizar fórmulas de comunicación usuales en inglés para solicitar y dar información, aconsejar y negociar, coordinar acciones para la gestión y coordinación de emergencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Saludar educadamente al alertante, informándole del servicio o institución al que está llamando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Solicitar información sobre el motivo de la llamada, según los protocolos de preguntas de coordinación de emergencia establecidos, para que el alertante no tenga que solicitar que se repitan y poder dar una respuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Comunicar consejos sanitarios, de protección, evacuación y adopción de medidas de seguridad, según el protocolo, para que el alertante ejecute las recomendaciones para la situación de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Informar al alertante de sus derechos y de las vías de reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Aplicar técnicas de comunicación para transmitir, al interlocutor, tranquilidad, seguridad y empatía en la vivencia del "duelo".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Alertar a las instituciones implicadas, en la resolución de situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: <i>Expresarse oralmente en inglés con fluidez, rapidez y precisión, por teléfono, radio o cualquier otro medio, para la gestión y 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.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
de emergencia, según los protocolos, aportando la información para atender a la situación y a la coordinación de medios y equipos en caso de traslado de material o víctimas.				
APS3.8: Sintetizar información procedente de varias fuentes, para su comunicación exacta y resolución de las situaciones de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Atender a los diferentes condicionantes para expresarse oralmente en inglés, durante el desempeño de sus funciones en los servicios de gestión y coordinación de emergencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: <i>Reproducir en inglés documentos y cumplimentar formularios relacionados con situaciones de emergencia, para tener un registro de los hechos e información personal de los implicados.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Redactar quejas y contestaciones, para que los responsables dispongan de información que les permitan formular una respuesta y el demandante se sienta atendido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Utilizar vocabulario sencillo en la redacción de escritos para una comunicación legible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>