

NOTA INTERIOR

FECHA: 24 de febrero de 2011

REMITENTE: Vicente Sánchez-Brunete Ingelmo. Subdirector Médico

DESTINATARIO: Médicos, Enfermeros y TEM del SUMMA 112

ASUNTO: curso "Procedimientos y herramientas de gestión asistencial en el centro de coordinación del SUMMA 112"

NREF.:

SREF.:

Estimado compañero:

Se va a realizar el CURSO **"Procedimientos y herramientas de gestión asistencial en el centro de coordinación del SUMMA 112"**,

DESTINATARIOS Médicos, Enfermeros y TEM del SUMMA 112.

NUMERO DE ALUMNOS POR EDICIÓN: 40 Alumnos

DURACION: 54 Horas

OBJETIVO Al finalizar el curso, el alumno estará en condiciones de desarrollar las tareas propias de los puestos de trabajo del Centro Coordinador de Urgencias del SUMMA 112.

METODOLOGIA

Sesiones teórico-prácticas con exposiciones participativas y con el uso de las herramientas en aula informática y de comunicaciones que son idénticas a las empleadas en el SCU. La parte de habilidades se efectúa mediante taller en grupos reducidos para mejorar el rendimiento de forma participativa.

LUGAR DE IMPARTICION

Aulas del SUMMA 112 en la Calle Antracita 2, bis, Madrid

HORARIO, EDICIONES Y CALENDARIO - PROGRAMA

La duración de este curso es de 54 horas

Calendario y programa de la actividad

1ª jornada 28-3-11 (8:30 a 15:00) MÓDULO I “Introducción y generalidades”	
8:30 a 10:00	Introducción. Presentación del Servicio, organigrama, organización interna. Comunicación interna, intranet, email corporativo. Farmacia, Almacén, Parque, Servicios Generales, RRHH, Prensa, Sistemas de Información y comunicaciones
10:00 a 11:30	Medios operativos: recursos móviles y centros sanitarios. Transporte programado y urgente
11:30 a 12:00	descanso
12:00 a 13:30	Relaciones del Servicio con terceros: Samur, Policías Locales, Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Cruz Roja, 112
13:30 a 15:00	Relaciones dentro de la Consejería de Sanidad: Hospitales, atención primaria, otros
2ª jornada 29-3-11 (8:30 a 15:00) MÓDULO II “SCU”	
8:30 a 10:00	Procedimientos generales. Acceso, Seguridad física e informática
10:00 a 11:30	Perfiles profesionales, funciones. Empresa proveedora de servicios de operador
11:30 a 12:00	descanso
12:00 a 13:30	Procedimientos específicos del SUMMA 112 – Operativos: Activación de helicópteros sanitarios, Clínicos: ICTUS, Código 0, Gripe Aviar, IM60;
13:30 a 15:00	Transporte interhospitalario; Transporte neonatal; Administrativos; Notificaciones IRSS; Salud Pública. Operativos: Inoperatividades e incidencias
3ª jornada 30-3-11 (8:30 a 15:00) MÓDULO III “CATÁSTROFES”	
8:30 a 10:00	Planes de emergencia territoriales: Platercam, plan de inclemencias invernales, Informa, Plan de inundaciones
10:00 a 11:30	Plan de emergencias aeronáuticas del Aeropuerto de Barajas, Torrejón, Getafe, Metro, Renfe
11:30 a 12:00	descanso
12:00 a 14:00	Medios especiales para catástrofes: Camión de catástrofes, PMA, generadores, túnel de descontaminación
14:00 a 15:00	Intervención con múltiples víctimas
4ª jornada 31-3-11 (8:30 a 15:00) MÓDULO IV “Sitrem y comunicaciones”	
8:30 a 9:30	SITREM: Introducción, perfiles de trabajo y flujo de información
9:30 a 10:30	SITREM: Perfil médico / enfermero/ técnico/ Jefe de Guardia
10:30 a 11:30	SITREM: Telefonía
11:30 a 12:00	descanso
12:00 a 13:00	SITREM: Radio
13:00 a 14:00	SITREM: Mensajería radio
14:00 a 15:00	SITREM: GIS
5ª jornada 1-4-11 (8:30 a 15:00) MÓDULO V “Habilidades de Atención Telefónica al usuario” EFIPSA	
8:30 a 10:00	La atención al usuario: necesidades básicas- Comunicación interpersonal
10:00 a 11:30	La comunicación verbal: lenguaje, voz, silencio y sonrisa telefónica – El Rol del informador; escucha activa, empatía, asertividad, detección de necesidades
11:30 a 12:00	Descanso
12:00 a 13:00	La psicología del interlocutor; percepción, motivación, actitud
13:00 a 14:00	Tratamiento de reclamaciones: resolución de situaciones conflictivas
14:00 a 15:00	Prácticas de Atención telefónica al usuario

Las horas prácticas se realizan en 3 jornadas de 8 horas en el Centro Coordinador del SUMMA 112 en el intervalo del 2 al 10 de abril de 2011

INSCRIPCIÓN

A través de correo electrónico dirigido a formacion.summa@salud.madrid.org con los siguientes datos: nombre y dos apellidos, D.N.I., teléfono de contacto, email de contacto.

En el campo ASUNTO del mensaje se incluirá "Procedimientos y herramientas de gestión asistencial en el centro de coordinación del SUMMA 112"

CERTIFICACIÓN

La certificación será expedida por el Departamento de Formación del SUMMA 112 por el total de 54 horas para aquellos que acrediten la asistencia a la totalidad del curso.

Recibe un cordial saludo.



SaludMadrid Comunidad de Madrid
SUMMA 112
FORMACIÓN CONTINUADA

Fdo.: Dr. Vicente Sánchez-Brunete Ingelmo
Responsable de Formación SUMMA 112