



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Inglés Profesional para Emergencias (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Inglés Profesional para Emergencias (Online)

duración total: 120 horas

horas teleformación: 60 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En el ámbito de seguridad y medio ambiente, es necesario conocer los diferentes campos de las teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias, dentro del área profesional seguridad y prevención. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del técnico sectorial / supervisor, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- 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.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo formativo MF2172_3 Inglés profesional para emergencias, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

salidas laborales

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

titulación

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

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, 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 (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

**INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES**

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

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

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A

**forma de bonificación**

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'UF2720 Atención Telefónica en Inglés en un Servicio de Emergencias 112'
- Manual teórico 'UF2721 Lectura y Escritura de Protocolos en Inglés de Apoyo a la Atención Telefónica en I

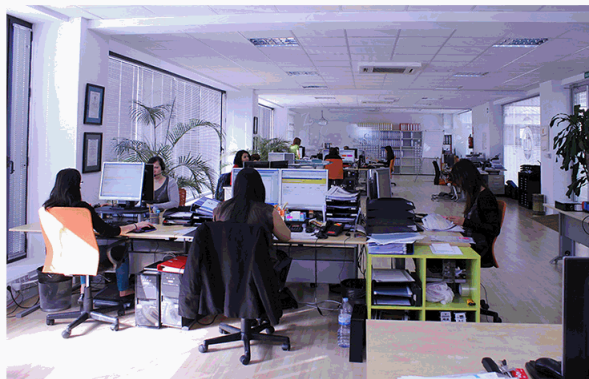


profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá 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, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo**MÓDULO 1. INGLÉS PROFESIONAL PARA EMERGENCIAS****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:
 - 1.- Funciones o actos de habla asertivos, relacionados con la expresión del conocimiento, la opinión, la creencia 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, tan 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 el 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 el 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.

UNIDAD FORMATIVA 2. 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 lave 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 el 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 el 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.