



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

INFORMACION Y COMUNICACION EN EMERGENCIAS

Sector: SANIDAD

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 20.00 horas

Objetivos:

La comunicación es de vital importancia para las personas, ya que nos ayuda a transmitir información e intercambiar o compartir ideas, lo que enriquece la experiencia humana. Así, esta comunicación es esencial en todos los aspectos de la vida, pero cobra una especial relevancia en las urgencias y emergencias, ya que es esencial que el profesional de la salud sepa comunicarse con el paciente, para así poder saber qué es lo que le ocurre.

Por eso, este programa formativo contiene material teórico y práctico que ayudará a muchos profesionales en sus relaciones interpersonales con otros, ya sean de su misma profesión u otra. Así, aprenderán a entender y manejar mejor sus actitudes de comunicación en situaciones específicas o habituales.

Contenidos:

1. Principios generales de la información y comunicación en emergencias. Elementos de la comunicación.
2. Comunicación reactiva y proactiva.
3. Mensajes de emergencia. Pautas para su construcción.
4. Tipos de información: antes, durante y después de la emergencia.
5. Información relevante en las diferentes fases de una emergencia:
6. - Para la activación de procedimientos, protocolos y planes de protección civil.
7. - Para la gestión y seguimiento de situaciones de emergencia.
8. - Para la desactivación de medios y planes de protección civil.
9. - Proveedores y destinatarios de la información. Características y necesidades específicas
10. - Los diferentes servicios, miembros de los equipos de intervención, personal técnico, dirección, actores ocasionales.
11. - Los centros de coordinación.
12. - Las personas afectadas.
13. - La población en general.
14. - Los Medios de Comunicación Social.
15. - Aspectos deontológicos de la información. Rumores e información.
16. - Atención de Emergencias a través del Teléfono Único Europeo 112.
17. - Protocolos para atender y clasificar las llamadas de emergencia.
18. - Protocolos para la obtención de información en llamadas.
19. - Protocolos y pautas para facilitar información y recomendaciones de actuación frente a las emergencias.
20. - Protocolos de atención y resolución de quejas y reclamaciones.
21. - La comunicación en situaciones especiales o de estrés con diferentes interlocutores:
22. - Personas afectadas.

- 23. - Familiares de víctimas.
- 24. - Servicios intervinientes.
- 25. - Directivos de la organización.
- 26. - Medios de comunicación.
- 27. - Política de Comunicación. Objetivos. El Plan de Comunicación. Estructura de portavoces en la gestión de crisis y emergencias.