



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.

<i>APP1: 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"/>

<i>APP2: 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,	<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
tras la realización de una asistencia médica.				
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"/>
	<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
APS3.2: Efectuar la actualización, fusión, anexión o eliminación de registros de las bases de datos, según los criterios establecidos en el procedimiento.				
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"/>



APP4: <i>Atender y gestionar quejas y reclamaciones de ciudadanos y organismos usuarios del servicio, según procedimiento establecido.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
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: <i>Efectuar el control y evaluación continua de la calidad de las tareas operativas y de gestión administrativa, cumpliendo la normativa.</i>	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: <i>Gestionar alertas epidemiológicas según normas y procedimientos.</i>	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	<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
filiación y número de personas expuestos al riesgo, para la gestión de alertas epidemiológicas.				
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, inicio o no de quimioprofilaxis y otros, para su control y seguimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>



APP8: <i>Efectuar informes técnicos de emergencias sobre la actividad desarrollada en la jornada de trabajo, cumpliendo la normativa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
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"/>