

Estándar de competencias profesionales

Aplicar protocolos y planes operativos a cada tipo de demanda de emergencia

Familia Profesional	Seguridad y Medio Ambiente
Nivel	3
Código	ECP2169_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1025/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Aplicar el plan operativo de demanda sanitaria, atendiendo a la información recabada de la persona alertante para dar una respuesta eficaz, rentabilizando los recursos.
- IC1.1** El tipo de demanda sanitaria se cataloga, atendiendo a la información recabada de la persona alertante.
 - IC1.2** El interrogatorio se efectúa, sobre la base del motivo inicial de la demanda, utilizando el protocolo de preguntas desplegado informáticamente mediante un árbol lógico el cual identifica la gravedad y prioridad de la demanda.
 - IC1.3** La comunicación entre el profesional sectorial y la persona alertante se activa para reforzar el interrogatorio, proporcionando consejos sanitarios no protocolizados y generando, en su caso, los recursos para solucionar la demanda.
 - IC1.4** Las llamadas no protocolizadas se atienden bajo supervisión del superior del gestor de demanda, haciendo seguimiento de las actuaciones del profesional sectorial.
 - IC1.5** El Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), se registra en el formulario de demanda para realizar el control y seguimiento de la actividad asistencial.
- EC2** Aplicar el protocolo del plan operativo ante una demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de

órganos con el fin de gestionar los recursos sanitarios y utilizar el medio idóneo para su traslado.

IC2.1 El tipo de demanda de transporte sanitario se cataloga como: transporte urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de órganos.

IC2.2 La solicitud de realización de un transporte sanitario urgente, programado o de paciente crítico, se registra en el formulario informático de demanda específico, recogiendo entre otros: nombre y número de colegiado del facultativo que lo prescribe, fecha, hora, origen, destino, motivo y necesidades específicas del traslado, servicio y/o unidad de origen si la hubiera y área y/o servicio del hospital receptor.

IC2.3 El diagnóstico, tratamiento, soporte clínico y necesidades especiales del paciente a trasladar se recaban registrándolos en el formulario informático de demanda específico, para el traslado medicalizado.

IC2.4 El medio de transporte para el traslado de un paciente se asigna atendiendo a la patología del paciente, necesidades especiales y distancia a recorrer, bajo la supervisión del profesional sectorial.

IC2.5 La posibilidad de admisión del hospital receptor se confirma, previa a la realización del traslado desde el hospital de origen.

IC2.6 La solicitud de realización de transporte de trasplante de órganos se registra en el formulario informático específico en el que se recogerán entre otros datos: 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.

EC3 Aplicar el plan operativo de demanda de seguridad ciudadana para garantizar una respuesta eficaz, rentabilizando los medios humanos y materiales a asignar.

IC3.1 La demanda de seguridad ciudadana se identifica cuando se produzca un suceso que implique un problema de orden en vía pública o establecimiento público, domicilio o lugar del área de cobertura del centro de coordinación, contra la libertad sexual, relacionado con menores, con obras en edificio y urbanismo, drogas y otras ventas ilegales, acciones violentas y contra la propiedad, de violencia de género, vehículo mal estacionado, hallazgos y pérdida de personas y cualquier otro tipo de amenazas para la seguridad ciudadana, incluida las amenazas de bomba y cualquier otro hecho tipificado en la normativa penal, con independencia del ámbito territorial.

IC3.2 El interrogatorio para la demanda de seguridad ciudadana se inicia sobre la base del motivo de llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y redactados en el formulario informático.

- IC3.3** Los datos recabados en el interrogatorio se registran, cumplimentando el formulario informático de demanda.
- IC3.4** El despacho del incidente se efectúa conforme a los procedimientos establecidos en el centro coordinador de emergencias, transfiriéndose la comunicación al profesional sectorial cuando lo indique el protocolo de emergencia por seguridad ciudadana, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.
- EC4** Aplicar el plan operativo de demanda de servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica para asegurar una respuesta eficaz, optimizando los medios a asignar.
- IC4.1** La demanda de asistencia técnica se identifica siempre que se produzca un suceso que implique una necesidad de: apertura de puertas, desprendimientos, obstáculos en la calzada, problemas con implicación de gases, contaminación ambiental, problemas en suministros esenciales (electricidad, teléfono, agua), personas atrapadas, accidentes de tráfico complejos, disparo de alarmas, rescate de animales, problemas con implicación de líquidos (combustible y otros), entre otros.
- IC4.2** La demanda para el servicio de prevención, extinción, salvamento y rescate se identifica siempre que se produzca una situación de: incendio no forestal, incendio forestal, incendio con incidentes con implicación de materias peligrosas, incendio con múltiples víctimas, salvamento y rescate en medio urbano, personas atrapadas en medios de transporte, salvamento y rescate en medio acuático, salvamento y rescate en cuevas, barrancos y zonas de difícil acceso, salvamento y rescate en montaña, salvamento y rescate en caso de personas desaparecidas y /o pérdidas, entre otros.
- IC4.3** El interrogatorio para la demanda del servicio de prevención, extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica, se inicia sobre la base del motivo de la llamada, siguiendo los protocolos de preguntas establecidos y desplegados en el formulario informático.
- IC4.4** Los datos recabados en el interrogatorio se registran, cumplimentando el formulario informático de demanda.
- IC4.5** El despacho del incidente se efectúa conforme a los procedimientos establecidos en el centro coordinador de emergencias, transfiriéndose la comunicación al profesional sectorial cuando lo indique el protocolo de emergencia de incendios, para tomar las medidas específicas requeridas a cada caso.
- EC5** Aplicar el plan de demanda generado por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva y/o catástrofe a fin de resolver/minimizar las consecuencias de la misma.

- IC5.1** Los datos para situar y delimitar espacialmente la situación de emergencia colectiva y/o catástrofe se recaban con exactitud, registrándolos en el formulario informático específico.
 - IC5.2** Los datos relativos a la dimensión y naturaleza tales como, agente agresor principal, dificultades añadidas, riesgos secundarios y vulnerables, entre otros, se registran cumplimentando el formulario informático específico.
 - IC5.3** La información recabada respecto a la situación, la dimensión y vulnerabilidad de la emergencia se analiza para establecer el nivel de la emergencia.
 - IC5.4** El análisis de la información se efectúa, resumiendo los datos trasladándola al profesional sectorial para la implantación del plan de emergencias.
 - IC5.5** Las funciones operativas de los profesionales se reorganizan, según establece el protocolo de sala ante una situación de emergencia colectiva y/o catástrofe.
 - IC5.6** Los recursos propios y ajenos establecidos en el plan de emergencias para la resolución de la catástrofe, se comprueba que están operativos.
- EC6** Aplicar el plan de demanda ante una solicitud de información por parte del usuario para dar cumplida respuesta.
- IC6.1** El tipo de información solicitada por el usuario (demandante u otras instituciones) se identifica, notificando al mismo los cauces para el acceso a la misma.
 - IC6.2** Los errores y/o carencias de información contenidas en las bases de datos, se corrigen para completar los archivos.
 - IC6.3** Los medios de comunicación se informan según el procedimiento establecido en el centro coordinador de emergencias ante hechos noticiables.
- EC7** Aplicar el plan de demanda de asistencia o atención ante solicitudes que requieran un tratamiento diferenciado para asegurar una respuesta completa.
- IC7.1** La demanda se atiende en el centro coordinador de emergencias respondiendo a la misma vía mensaje telefónico (SMS) o vía chat (APP 112), cuando se trata de personas con discapacidad auditiva.
 - IC7.2** La demanda se atiende, generando una respuesta en el centro coordinador de emergencias cuando se activa la app de los vehículos y no se obtiene contestación.
 - IC7.3** La demanda se atiende, dando respuesta a la misma en el centro coordinador de emergencias vía fax cuando proviene de agencias externas o instituciones.
 - IC7.4** La presencia de los datos referidos a la tipología, lugar, fecha y hora de recepción de la demanda, se comprueba verificando su accesibilidad y recabándose en caso contrario.

IC7.5 La demanda se crea en el sistema gestor de despacho de llamadas, transcribiendo la información obtenida.

IC7.6 El apoyo del supervisor del gestor de demanda se solicita para determinar la actuación a seguir en caso de precisar una respuesta no protocolizada.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Puesto de trabajo ergonómico. Manual de planes de demanda. Protocolos de interrogatorio y de asignación de la respuesta. Sistema informático de atención, despacho y coordinación. Sistemas de comunicación alámbricos e inalámbricos. Elementos informáticos periféricos. Programas informáticos: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de usuarios. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Chat app112. Equipo de videoconferencia. Dispositivos para almacenamiento y copias de seguridad. Sistema de grabación de las comunicaciones. Material de oficina. Material de ofimática.

Información utilizada o generada

Manual de información técnica sobre la plataforma tecnológica del sistema de despacho. Manuales del "software" de gestión. Procedimiento operativo general y específicos en la sala de coordinación. Normativa de régimen interior del centro de trabajo. Procedimientos específicos de demanda. Manual de técnicas de comunicación con la persona usuaria. Planes de demanda. Planes de transporte del área de influencia. Plan de gestión de transporte de órganos. Planes de emergencia y catástrofes del área de influencia. Normas de seguridad interna. Bases de datos de gestión de usuarios. Aplicación para personas con discapacidad auditiva. Normativa según el ámbito territorial, sobre: sanidad; protección de datos; servicios de la sociedad de la información; ordenación del transporte terrestre; Protección Civil y centros de coordinación 112 y 061. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.