ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Autocuidado de Teleoperadores de 112 y Líneas de Emergencia: Llamadas Críticas, Turnos y Desgaste

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este programa formativo diseñado específicamente para profesionales que desempeñan una labor esencial en la atención de emergencias. En ICUFOR comprendemos que los teleoperadores del 112 y líneas de emergencia se enfrentan diariamente a situaciones de alta carga emocional que pueden afectar significativamente su bienestar físico y psicológico. Por ello, hemos desarrollado esta formación que aborda de manera integral las particularidades de un trabajo que exige competencias técnicas, comunicativas y, sobre todo, emocionales de primer nivel.

A lo largo del programa profundizarás en los fundamentos psicológicos del estrés y el trauma, aprenderás a gestionar el impacto de las llamadas críticas y comprenderás cómo los turnos rotativos afectan tu salud.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender la estructura y funcionamiento del sistema de emergencias 112, identificando las competencias, exigencias y riesgos psicosociales inherentes al perfil profesional del teleoperador.

Clasificar las llamadas críticas según su tipología e impacto emocional, describiendo los efectos psicológicos acumulativos de la exposición reiterada sobre el teleoperador.

Diferenciar los fenómenos de burnout, fatiga por compasión y estrés traumático secundario, reconociendo sus fases evolutivas y utilizando herramientas validadas de detección precoz.

Conocer las estrategias organizacionales de apoyo y los protocolos postincidente, distinguiendo los procedimientos de defusing, debriefing y los sistemas de soporte entre pares.

Analizar los fundamentos psicológicos del estrés y el trauma en contextos de emergencia, diferenciando sus mecanismos fisiológicos, factores de vulnerabilidad y factores protectores.

Identificar las consecuencias del trabajo a turnos sobre la salud física, psicológica y social, aplicando estrategias de higiene del sueño y adaptación saludable a horarios irregulares.

Dominar técnicas de regulación emocional y estrategias individuales de autocuidado basadas en la evidencia, integrando prácticas de bienestar físico, psicológico, social y existencial.

Diseñar un plan personalizado de autocuidado profesional realista y sostenible, incorporando la autoevaluación del desgaste, la selección de estrategias y la planificación de su seguimiento a largo plazo.

Temario

01 El sistema de emergencias 112 y el perfil profesional del teleoperador de líneas de emergencia

1.1. Origen, evolución y marco normativo del sistema de emergencias 112 en Europa y España
1.2. Estructura organizativa y funcional de los centros de coordinación de emergencias
1.3. Perfil profesional del teleoperador de emergencias: competencias, funciones y exigencias del puesto
1.4. Condiciones laborales específicas y principales riesgos psicosociales inherentes al puesto de teleoperador de emergencias

02 Fundamentos psicológicos del estrés y el trauma en contextos de emergencia

2.1. Conceptualización del estrés: modelos teóricos aplicados al contexto de las emergencias
2.2. Fisiología del estrés: respuesta del organismo ante situaciones de amenaza y emergencia
2.3. Diferenciación entre estrés agudo y estrés crónico: dinámicas específicas en la atención continuada de emergencias
2.4. Trauma psicológico y exposición vicaria al sufrimiento ajeno en la atención telefónica
2.5. Factores de vulnerabilidad y factores protectores ante el estrés y el trauma acumulado
2.6. Diferencias individuales en la respuesta al estrés: experiencia profesional, género y variables disposicionales

Temario

03 Tipología, gestión emocional e impacto psicológico de las llamadas críticas

3.1. Definición y clasificación de las llamadas críticas en el contexto operativo del 112
3.2. Llamadas con riesgo vital inminente: paradas cardíacas, accidentes graves y situaciones de catástrofe
3.3. Llamadas relacionadas con violencia: agresiones, violencia de género y situaciones de abuso
3.4. Llamadas con ideación, amenaza o intento de suicidio
3.5. Llamadas que involucran a menores, personas mayores o colectivos en situación de especial vulnerabilidad
3.6. Llamadas de alta demanda emocional sin componente técnico complejo: angustia, desbordamiento y demanda de contención
3.7. Factores que modulan el impacto psicológico de las llamadas críticas sobre el teleoperador
3.8. Efectos psicológicos acumulativos de la exposición reiterada a llamadas críticas a lo largo de la trayectoria profesional

Temario

04 Trabajo por turnos, alteración de ritmos circadianos y consecuencias para la salud del teleoperador

4.1. Organización del trabajo a turnos rotativos y nocturnos en los centros de emergencias 112
4.2. Cronobiología y ritmos circadianos: fundamentos para comprender el impacto de la turnicidad
4.3. Consecuencias del trabajo a turnos sobre la salud física y psicológica del teleoperador
4.4. Impacto del trabajo a turnos en la vida familiar, social y personal del teleoperador
4.5. Estrategias de higiene del sueño y adaptación saludable al trabajo nocturno y rotativo

Temario

05 Desgaste profesional, fatiga por compasión y estrés traumático secundario en teleoperadores de emergencias

5.1. Marco conceptual integrador: burnout, fatiga por compasión y estrés traumático secundario como fenómenos diferenciados e interrelacionados
5.2. Síndrome de burnout en teleoperadores de emergencias: dimensiones constitutivas y manifestaciones
5.3. Fatiga por compasión: definición, etiología y manifestaciones clínicas
5.4. Estrés traumático secundario y traumatización vicaria en profesionales de atención telefónica
5.5. Trayectoria y fases del desgaste profesional: de las señales iniciales a la cronificación
5.6. Factores organizacionales y contextuales que contribuyen al desarrollo y mantenimiento del desgaste profesional
5.7. Herramientas de evaluación y detección precoz del desgaste profesional

Temario

06 Técnicas de regulación emocional aplicadas a la gestión de llamadas de emergencia

6.1. Fundamentos teóricos de la regulación emocional en entornos laborales de alta presión
6.2. Técnicas de activación y desactivación fisiológica aplicables durante y después de la llamada
6.3. Estrategias cognitivas de regulación emocional ante situaciones de alto impacto
6.4. Gestión del contagio emocional y prevención de la sobreidentificación con el llamante
6.5. Comunicación empática y autoprotección emocional simultánea durante la atención telefónica
6.6. Rituales de transición emocional entre llamadas consecutivas y entre el turno laboral y la vida personal

Temario

07 Estrategias individuales de autocuidado: dimensión física, psicológica y social

7.1. Concepto de autocuidado profesional y su relevancia crítica en profesiones de atención de emergencias
7.2. Autocuidado físico: actividad física, nutrición y descanso adaptados al trabajo a turnos
7.3. Autocuidado psicológico: prácticas de bienestar mental basadas en la evidencia
7.4. Autocuidado social y relacional: fortalecimiento de la red de apoyo personal y familiar
7.5. Autocuidado existencial: construcción de sentido profesional, clarificación de valores y propósito en el trabajo de emergencias
7.6. Identificación de señales personales de alerta y establecimiento de límites como forma de autocuidado activo
7.7. Desarrollo de la resiliencia individual y crecimiento postraumático como competencias profesionales cultivables

Temario

08 Estrategias organizacionales de apoyo, cultura institucional de cuidado y sistemas de soporte entre pares

8.1. Responsabilidad institucional en la prevención del desgaste profesional de los teleoperadores
8.2. Diseño de entornos laborales psicológicamente seguros en centros de emergencias
8.3. Programas de apoyo psicológico institucional y sistemas de soporte entre pares
8.4. Liderazgo saludable y papel de los mandos intermedios en la detección y prevención del desgaste
8.5. Transformación de la cultura organizacional: del estigma a la normalización de la atención emocional en el entorno laboral

Temario

09 Protocolos postincidente: defusing, debriefing y estrategias de recuperación psicológica

9.1. Conceptualización del incidente crítico y criterios objetivos para la activación de protocolos de apoyo
9.2. Primeros auxilios psicológicos como marco de referencia para la intervención inmediata tras incidentes críticos
9.3. El defusing como intervención psicológica inmediata tras la exposición a un incidente crítico
9.4. El debriefing psicológico: modelos consolidados, procedimientos y evidencia científica actual
9.5. Seguimiento y acompañamiento a medio y largo plazo tras la exposición a incidentes críticos
9.6. Integración sistemática de los protocolos postincidente en la gestión organizacional del centro de emergencias

10 Diseño, implementación y evaluación de un plan personalizado de autocuidado profesional

10.1. Principios y fundamentos para la elaboración de un plan de autocuidado realista y sostenible en el tiempo
10.2. Autoevaluación del estado actual: diagnóstico personalizado del nivel de desgaste y de los recursos disponibles
10.3. Diseño del plan: definición de objetivos, selección de estrategias y planificación de la implementación
10.4. Evaluación periódica, ajuste dinámico y sostenibilidad del plan de autocuidado a largo plazo

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06 **Contenidos actualizados**
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07 **El curso, por escrito**
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08 **Autónomo, pero acompañado**
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09 **Enseñanza adaptada**
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10 **Estudio sencillo e intuitivo**
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

