ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Centralita, Información y Atención al Usuario para Telefonistas y Personal Subalterno del SNS

2 ECTS | 50 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 el Curso de Formación Permanente en Centralita, Información y Atención al Usuario para Telefonistas y Personal Subalterno del SNS que ponemos a tu disposición desde ICUFOR. Esta formación está diseñada para profesionales que desempeñan funciones esenciales en la comunicación y el funcionamiento diario de los centros sanitarios públicos. Reconocemos la importancia estratégica de estos puestos como primer punto de contacto entre el usuario y el sistema de salud, por lo que hemos desarrollado un programa integral que potenciará tus competencias profesionales.

A lo largo de la formación, profundizarás en el marco institucional y normativo del SNS, dominando los sistemas de telecomunicaciones más actuales, desde centralitas VoIP hasta herramientas de gestión tecnológica.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco institucional, normativo y organizativo del Sistema Nacional de Salud, identificando la ubicación funcional del telefonista y el personal subalterno dentro de la estructura del centro sanitario.

Desarrollar técnicas de comunicación telefónica profesional, utilizando la escucha activa, la empatía, la reformulación y el control de la voz como herramientas fundamentales de atención al usuario.

Aplicar la normativa de protección de datos personales y confidencialidad en el entorno sanitario, distinguiendo los límites legales y éticos en la transmisión de información relativa a pacientes.

Dominar la operativa de los sistemas de centralita y telecomunicaciones, aplicando los procedimientos de recepción, transferencia, retención y desvío de llamadas conforme a los protocolos establecidos.

Identificar las necesidades especiales de comunicación de los distintos perfiles de usuarios, adaptando las estrategias de atención a personas mayores, con discapacidad o con barreras idiomáticas.

Conocer los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia, catástrofe y amenaza telefónica, describiendo las funciones y responsabilidades asignadas al personal de centralita en cada supuesto.

Objetivos del curso

Comprender los sistemas de gestión de la calidad del servicio de centralita, relacionando los indicadores clave de rendimiento con los procedimientos de quejas, reclamaciones y planes de mejora continua.

Incorporar las nuevas tecnologías de comunicación y gestión de la información en el desempeño profesional diario, diferenciando las herramientas de mensajería institucional, plataformas colaborativas y sistemas de automatización aplicables al entorno sanitario.

Temario

01 Marco institucional, normativo y organizativo del Sistema Nacional de Salud aplicado a la función del telefonista y el personal subalterno

1.1. Estructura y organización del Sistema Nacional de Salud en España
1.2. Marco normativo regulador de la función del telefonista y el personal subalterno en el SNS
1.3. El puesto de centralita dentro de la estructura organizativa del centro sanitario
1.4. Principios deontológicos y éticos en el desempeño profesional del telefonista y el personal subalterno del SNS
1.5. Prevención de riesgos laborales específicos del puesto de telefonista y personal subalterno

Temario

02 Sistemas de centralita, telecomunicaciones y gestión tecnológica en el entorno sanitario

2.1. Evolución histórica de los sistemas de centralita telefónica en el ámbito hospitalario
2.2. Arquitectura y componentes de los sistemas de telecomunicaciones en centros sanitarios
2.3. Operativa del manejo de la centralita telefónica en la práctica profesional diaria
2.4. Directorios, bases de datos y herramientas de consulta al servicio de la centralita
2.5. Protocolos de actuación ante incidencias técnicas y averías en los sistemas de comunicación
2.6. Registro, documentación y trazabilidad de las comunicaciones telefónicas gestionadas
2.7. Nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación y la gestión de la información en el entorno sanitario

Temario

03 Técnicas de comunicación, información y atención al usuario en el ámbito sanitario

3.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal aplicada al contexto sanitario
3.2. La comunicación telefónica como herramienta principal de atención al usuario del SNS
3.3. Técnicas de escucha activa, empatía y reformulación en la atención telefónica
3.4. Gestión de la información dirigida al usuario: tipología, límites y canales apropiados
3.5. Atención a usuarios con necesidades especiales de comunicación
3.6. Gestión de llamadas en situaciones emocionalmente complejas
3.7. Atención presencial por parte del personal subalterno: funciones de acogida, orientación y acompañamiento al usuario
3.8. Habilidades sociales y comunicación asertiva en la relación con el usuario y con el equipo profesional del centro

Temario

04 Calidad del servicio, protección de datos y gestión de situaciones de emergencia desde la centralita del SNS

4.1. Marco normativo de protección de datos personales y confidencialidad en el entorno sanitario
4.2. Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia y catástrofe desde la centralita
4.3. Protocolos de actuación ante amenazas telefónicas, avisos de bomba y situaciones críticas de seguridad
4.4. Gestión de la calidad en el servicio de centralita y atención al usuario
4.5. Sistemas de quejas, reclamaciones y sugerencias en las instituciones del SNS
4.6. Planes de mejora continua, formación permanente y buenas prácticas profesionales en el servicio de centralita y atención al usuario del SNS

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 2 créditos ECTS y 50 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

