ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Consulta Telefónica y Triaje No Presencial en Atención Primaria: Protocolos para Enfermería

3 ECTS | 75 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 diseñado para profesionales de enfermería que buscan dominar las competencias esenciales de la atención sanitaria no presencial. En ICUFOR entendemos que la transformación digital del sistema sanitario ha posicionado la consulta telefónica como un pilar fundamental en la gestión de la demanda asistencial, exigiendo habilidades específicas que van más allá de la práctica clínica tradicional.

A lo largo de esta formación, desarrollarás un conocimiento integral que abarca desde los fundamentos organizativos de la teleconsulta hasta el manejo de protocolos específicos ante las demandas más frecuentes: sintomatología respiratoria, digestiva, situaciones de urgencia vital y seguimiento de pacientes crónicos.

Duración
75 horas

Créditos
3 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer los fundamentos conceptuales y el marco organizativo de la consulta telefónica y el triaje no presencial en atención primaria, identificando el rol específico y las competencias profesionales de enfermería en este ámbito.

Gestionar situaciones de especial complejidad comunicativa y emocional en la atención telefónica, adaptando las estrategias de comunicación a las características específicas de cada paciente y contexto.

Aplicar la metodología enfermera de razonamiento clínico y toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, utilizando algoritmos y árboles de triaje como herramientas de soporte en la valoración telefónica.

Fundamentar la práctica enfermera no presencial dentro del marco ético-legal vigente, garantizando la confidencialidad, la protección de datos y el consentimiento del paciente.

Dominar las técnicas de comunicación clínica y entrevista telefónica, aplicando estrategias compensatorias ante la ausencia de contacto visual y presencial.

Diferenciar los principales sistemas y escalas de triaje no presencial validados, analizando su sensibilidad, especificidad y aplicabilidad en el contexto de la atención primaria.

Identificar los protocolos de actuación ante las principales demandas clínicas en la consulta telefónica, distinguiendo criterios de derivación urgente, seguimiento programado y autocuidado domiciliario.

Desarrollar estrategias de seguridad del paciente y gestión de la calidad en la atención telefónica, implementando sistemas de notificación de incidentes y ciclos de mejora continua.

Temario

01 Fundamentos conceptuales y marco organizativo de la consulta telefónica y el triaje no presencial en atención primaria

1.1. Evolución histórica de la atención sanitaria no presencial en el contexto de la atención primaria
1.2. Definición y diferenciación conceptual entre consulta telefónica, triaje no presencial y teleconsulta
1.3. Marco organizativo y modelos de implementación en los centros de atención primaria
1.4. El rol de la enfermera de atención primaria en la consulta telefónica y el triaje no presencial
1.5. Integración de la consulta telefónica en la cartera de servicios de enfermería comunitaria y evidencia científica disponible sobre su eficacia, seguridad y satisfacción

Temario

02 Habilidades de comunicación clínica y entrevista telefónica aplicadas a la práctica enfermera

2.1. Particularidades de la comunicación clínica en ausencia de contacto visual y presencial
2.2. Estructura y fases de la entrevista clínica telefónica enfermera
2.3. Técnicas de escucha activa y formulación de preguntas dirigidas adaptadas al contexto telefónico
2.4. Gestión de la comunicación con pacientes que presentan especial complejidad comunicativa
2.5. Manejo de situaciones emocionalmente complejas: ansiedad elevada, hostilidad verbal y demandas inapropiadas
2.6. Registro estructurado y documentación de la entrevista clínica telefónica en la historia clínica electrónica

Temario

03 Sistemas de triaje no presencial y metodología de toma de decisiones clínicas en enfermería

3.1. Concepto, principios y objetivos fundamentales del triaje no presencial en atención primaria
3.2. Principales sistemas y escalas de triaje no presencial validados en el ámbito sanitario
3.3. Niveles de priorización y clasificación sistemática de la demanda asistencial telefónica
3.4. Metodología enfermera aplicada al triaje no presencial: valoración clínica, juicio profesional y toma de decisiones
3.5. Algoritmos de decisión y árboles de triaje como herramientas de soporte a la práctica clínica telefónica
3.6. Identificación de señales de alarma y criterios de derivación urgente en la valoración telefónica
3.7. Errores frecuentes en el proceso de triaje no presencial y estrategias sistemáticas para su prevención

Temario

04 Protocolos de actuación enfermera ante las principales demandas clínicas en la consulta telefónica de atención primaria

4.1. Estructura, componentes y criterios de elaboración de protocolos para la consulta telefónica enfermera
4.2. Protocolos ante sintomatología respiratoria aguda: disnea, tos persistente, odinofagia y congestión nasal
4.3. Protocolos ante sintomatología digestiva aguda: dolor abdominal, náuseas, vómitos y cuadros diarreicos
4.4. Protocolos ante fiebre y síndrome febril en pacientes adultos y en población pediátrica
4.5. Protocolos ante síntomas de posible gravedad: dolor torácico agudo, cefalea intensa de inicio súbito y déficits neurológicos
4.6. Protocolos ante demandas relacionadas con patología crónica: descompensaciones, ajuste terapéutico y seguimiento programado
4.7. Protocolos ante demandas de salud mental: crisis de ansiedad aguda, ideación autolítica y descompensación psiquiátrica
4.8. Protocolos ante consultas de carácter administrativo, informativo y de gestión y priorización de la demanda asistencial

Temario

05 Marco ético-legal, seguridad del paciente y gestión de la calidad en la atención telefónica no presencial

5.1. Marco normativo y regulación legal de la consulta telefónica enfermera en el ordenamiento jurídico-sanitario español
5.2. Protección de datos personales y garantía de confidencialidad en la atención sanitaria telefónica
5.3. Dimensión ética de la atención no presencial: autonomía del paciente, beneficencia, no maleficencia y justicia distributiva
5.4. Seguridad del paciente en la atención telefónica: identificación sistemática y gestión proactiva de riesgos
5.5. Herramientas tecnológicas de soporte a la consulta telefónica y estrategias de formación continua y desarrollo profesional en atención no presencial enfermera

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 3 créditos ECTS y 75 horas.

Certificados de ICUFOR

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



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

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

