ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

El Telefonista y el Personal Subalterno en Instituciones Sanitarias: Centralita, Información, Control de Accesos y Atención al Usuario

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 El Telefonista y el Personal Subalterno en Instituciones Sanitarias de ICUFOR y adquiere las competencias necesarias para desempeñar un papel fundamental en el funcionamiento diario de los centros de salud. Este perfil profesional constituye un pilar esencial en la comunicación, seguridad y atención de calidad que reciben pacientes, familiares y profesionales sanitarios.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el marco institucional y normativo del sector, dominando la gestión integral de centralitas telefónicas con tecnologías actuales como telefonía IP y sistemas de comunicación unificada. Aprenderás los protocolos de actuación ante emergencias hospitalarias, la activación de códigos críticos y la coordinación con servicios externos, competencias imprescindibles en entornos donde cada segundo cuenta.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer la estructura organizativa y el marco normativo de las instituciones sanitarias, identificando las funciones, categorías profesionales y dependencia jerárquica del telefonista y el personal subalterno.

Aplicar los protocolos de comunicación en situaciones de emergencia, diferenciando la tipología de códigos hospitalarios y los procedimientos de activación y coordinación con servicios internos y externos.

Desarrollar habilidades de comunicación y atención al usuario en el ámbito sanitario, utilizando técnicas de escucha activa, empatía y resolución de conflictos tanto en la atención presencial como telefónica.

Comprender los indicadores y herramientas de calidad del servicio, relacionando el desempeño del personal subalterno con la mejora continua y la satisfacción del usuario en la institución sanitaria.

Dominar la operativa de la centralita telefónica y los sistemas de comunicaciones, aplicando los procedimientos de recepción, filtrado, transferencia y registro de llamadas en el entorno hospitalario.

Conocer los sistemas y procedimientos de control de accesos en centros sanitarios, distinguiendo la gestión de flujos de pacientes, acompañantes, proveedores y personal externo según la tipología de áreas asistenciales.

Fundamentar el desempeño profesional en los principios éticos y la normativa de protección de datos, garantizando la confidencialidad y el manejo adecuado de la información sensible de pacientes.

Identificar los riesgos laborales asociados al puesto de trabajo del personal subalterno sanitario, incorporando estrategias de autocuidado, prevención del desgaste profesional y formación continua.

Temario

01 Marco institucional, normativo y funcional del telefonista y el personal subalterno en instituciones sanitarias

1.1. Estructura organizativa y funcional de las instituciones sanitarias
1.2. El personal subalterno en el ámbito sanitario: definición, categorías profesionales y dependencia funcional
1.3. Marco normativo y régimen jurídico aplicable al personal subalterno sanitario
1.4. Competencias profesionales y perfil del telefonista en el entorno sanitario
1.5. Principios éticos, confidencialidad y protección de datos en el desempeño profesional

Temario

02 Gestión de la centralita telefónica y sistemas de comunicaciones en instituciones sanitarias

2.1. La centralita telefónica en el entorno hospitalario: funciones y relevancia operativa
2.2. Equipamiento técnico y tecnología de la centralita en centros sanitarios
2.3. Operativa y procedimientos de gestión de llamadas telefónicas
2.4. Directorios, listados internos y bases de datos de contacto del centro sanitario
2.5. Protocolos de comunicación en situaciones de emergencia y activación de códigos hospitalarios
2.6. Técnicas de comunicación telefónica eficaz en el entorno sanitario
2.7. Mantenimiento básico, detección de averías y resolución de incidencias técnicas en la centralita
2.8. Sistemas complementarios de comunicación interna: megafonía, buscapersonas y mensajería electrónica

Temario

03 Control de accesos, vigilancia, gestión de la información y servicios de apoyo en el entorno sanitario

3.1. El control de accesos en instituciones sanitarias: objetivos, principios y marco regulador
3.2. Tipología de accesos y gestión de flujos de personas en centros hospitalarios
3.3. Sistemas y herramientas tecnológicas para el control de accesos
3.4. Protocolos de actuación ante incidencias de seguridad y situaciones de riesgo
3.5. El servicio de información y orientación al usuario en el centro sanitario
3.6. Gestión del correo, paquetería, documentación interna y encargos institucionales

Temario

04 Atención al usuario, calidad del servicio y habilidades profesionales del personal subalterno sanitario

4.1. La atención al usuario como eje central de la calidad asistencial en instituciones sanitarias
4.2. Acogida del usuario y habilidades de comunicación en la atención presencial
4.3. Gestión de quejas, reclamaciones y situaciones emocionalmente complejas
4.4. Calidad del servicio y mejora continua en las funciones del personal subalterno
4.5. Prevención de riesgos laborales y bienestar profesional del personal subalterno en el ámbito sanitario

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.



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

