



VIEDMA, 18 DE JUNIO DE 2015

VISTO:

El Expediente N° 14256-EDU-2011 del Registro del Ministerio de Educación y Derechos Humanos -Consejo Provincial de Educación, y

CONSIDERANDO:

Que en el mismo obra documentación del Instituto de Ciencias de la Salud y Gestión A-065 de la localidad de General Roca;

Que las autoridades del mencionado Instituto presentan un proyecto de Formación Profesional de Nivel III "*Coordinación y Despacho de Emergencias*" de 200 hs de duración con cursado presencial;

Que la solicitud se enmarca en la necesidad de dar cobertura a la demanda, en la Región del Valle de nuestra Provincia, de personal formado en coordinación y despacho de emergencias para poder llevar a cabo la gestión de llamadas y su tratamiento;

Que mediante Resolución N° 13/07 del Consejo Federal de Educación se aprueba el Documento "*Títulos y Certificados de la Educación Técnico Profesional*" y se establecen criterios generales para el establecimiento de la Certificaciones de Formación Profesional;

Que por Resolución N° 115/10 del Consejo Federal de Educación se establecen criterios generales para el desarrollo institucional y la organización curricular de las Certificaciones de Formación Profesional;

Que el proyecto de Formación Profesional presentado se enmarca en la normativa vigente;

Que la Formación Profesional presentada se enmarca en la LEY N° 3338 del Ministerio de Salud de Ejercicio de las Profesiones de la Salud y sus Actividades de Apoyo;

Que el proyecto de "*Coordinación y Despacho de Emergencias*" fue evaluado por el Técnico Superior en Emergencias Médicas Sr. Lucas Henkel, como evaluador especialista;

Que el evaluador especialista recomienda la Aprobación Plena del Proyecto de Formación Profesional de Nivel III "*Coordinación y Despacho de Emergencias*";

Que, de acuerdo al Acta Convenio N° 1375/14 firmada en diciembre del año 2014 entre el Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro y el Ministerio de Educación de la Nación, en el ciclo lectivo 2015 se aprobarán por excepción los proyectos de carrera y adecuaciones de carreras que estaban en trámite antes del Acta mencionada;

Que, por lo expuesto y debido a que en el Acta mencionada se establece que los Planes de Estudios implementados en las Instituciones de Educación Superior deben ser Jurisdiccionales, la cohorte 2015 será la última que podrán matricular en los Planes de Estudios vigentes en cada Institución;

Que, una vez establecidos los Planes de Estudios Jurisdiccionales de Educación Superior, la Institución deberá adecuarse e incorporarse a los mismos;



Provincia de Río Negro  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

Que el Área de Educación Privada propone emitir la norma legal que apruebe la implementación de la propuesta;

POR ELLO, y de acuerdo a las facultades conferidas por el Artículo 165° de la Ley 4819

LA PRESIDENTE  
DEL CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN  
R E S U E L V E:

ARTICULO 1°.- APROBAR, por excepción para el ciclo lectivo 2015, en el Instituto Superior de Ciencias de la Salud y Gestión (A-065), de la ciudad de General Roca y San Carlos de Bariloche, el Plan de Estudios de la Formación Profesional de Nivel III “*Coordinación y Despacho de Emergencias*” de 200 hs de duración, con cursado presencial, que como Anexo I forma parte de la presente Resolución.-

ARTICULO 2°.- ESTABLECER que la Certificación de Nivel III a otorgar será: “*Coordinador y Despachante de Emergencias*”.-

ARTICULO 3°.- DETERMINAR el Perfil del Egresado, Alcances del Título Contenidos Mínimos y Bibliografía de la Formación Profesional, según se establece en el Anexo I de la presente.-

ARTICULO 4°.- DEJAR CONSTANCIA que lo dispuesto en los Artículos 1°, 2° y 3° no implica aporte económico por parte del Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Río Negro.-

ARTICULO 5°.- ESTABLECER que la Supervisión didáctico-pedagógica administrativa se realizará a través de los mecanismos que el Consejo Provincial de Educación determine.-

ARTICULO 6°.- REGISTRAR, comunicar por la Secretaría General a los interesados por intermedio del Área de Educación Privada y archivar.-

RESOLUCION N° 2265

Mónica Esther SILVA  
Presidenta



ANEXO I - RESOLUCIÓN N° 2265

**CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL:** “*Coordinación y Despacho de Emergencias*”

**CERTIFICACIÓN A OTORGAR:** “*Coordinador y Despachante de Emergencias*”

**NIVEL DE CERTIFICACIÓN:** III

**CANTIDAD DE HORAS:** 200 horas reloj

**PLAN DE ESTUDIOS**

<b>ASIGNATURA</b>	<b>HORAS RELOJ</b>
<b>Marco de Referencia.</b>	<b>10</b>
<b>Introducción a la Medicina de Emergencia.</b>	<b>10</b>
<b>Comunicaciones de Emergencia.</b>	<b>20</b>
<b>Gestión de Llamadas de Emergencia.</b>	<b>20</b>
<b>Aspectos Generales de la Coordinación de Emergencias.</b>	<b>30</b>
<b>Salud Pública.</b>	<b>20</b>
<b>Medicina de Desastres y Protección Civil</b>	<b>30</b>
<b>Aspectos Psicológicos de la Emergencia.</b>	<b>20</b>
<b>Aseguramiento y Mejora Continua de la Calidad Aplicada.</b>	<b>20</b>
<b>Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar.</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL DE HORAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>	<b>200</b>

**PERFIL DEL EGRESADO**

El egresado estará capacitado para:

- Reconocimiento y diagnóstico de las emergencias, del personal y la logística para afrontarlos, en concomitancia con una planificación que incluya los procesos de operaciones en caso de desastres.
- Actuar operativamente en la asistencia prehospitalaria de emergencias médicas, catástrofes y desastres.
- Interpretar las exigencias medico-legales que en materia de medicina prehospitalaria y Protección Civil corresponden aplicarse en casos de emergencias.
- Mantendrá los estándares y requerimientos de las Sociedades Científicas Nacionales e Internacionales.
- Adherirá a un código de conducta.
- Ejercerá las actividades que le son propias, dentro de los límites de sus incumbencias determinadas por la Ley 3338, y no delegará en personal no habilitado facultades, funciones o atribuciones privativas de su profesión.
- Mantendrá los principios de confidencialidad de la información de acuerdo a las normas legales vigentes en la materia.
- Mantendrá válidas sus competencias mediante la actualización permanente, conforme lo establece la Ley N° 3338.



- Ejercerá el respeto profesional a los paramédicos / médicos / enfermeros.
- Reconocerá la obligación de mantener un buen estado de salud y un buen estado físico para realizar su tarea diaria.
- Contribuirá al desarrollo y diseminación de prácticas basadas en la evidencia en el contexto del desarrollo profesional.
- Velará y respetará en todas sus acciones por la dignidad de la persona, sin discriminación de ninguna naturaleza.
- Velará y respetará en las personas el derecho a la vida, sus creencias y valores.
- Prestará la colaboración que le sea requerida por las autoridades sanitarias en el ámbito de sus incumbencias, en caso de epidemias, desastres u otras emergencias.

Tendrá una formación específica en:

- a. Formación psicofísica: El cual le permitirá la aplicación de sus conocimientos en solución de problemas de salud física y mental del individuo, la familia y la comunidad.
- b. Formación social y humanística: Con el cual se pretende desarrollar una actitud positiva y afectiva hacia su profesión, y hacia la comunidad.
- c. Formación en la docencia.

### **ALCANCES DEL TITULO**

El egresado será capaz de:

- Desempeñarse apoyando operaciones de atención prehospitalaria, auxiliando las labores médicas de emergencia, sean estas terrestres, aéreas o acuáticas.
- Operar en las centrales de comunicaciones para la recepción y despacho de visitas médicas, urgencias y emergencias tanto para la red pública como la privada.
- Identificar, evaluar e intervenir en situaciones de emergencia o urgencia médica para salvaguardar la vida y prevenir lesiones subsecuentes, empleando para ello la tecnología vigente, respetando la dignidad, costumbres y creencias de los usuarios, trabajando bajo la supervisión del Coordinador Médico del Despacho o sus equivalentes.

Estas capacidades las podrá realizar en Centros de Salud, Hospitales, Centros de Regencias, Servicios de Emergencias y Protección Civil tanto en Instituciones Estatales o Privadas.

### **CONTENIDOS MÍNIMOS Y BIBLIOGRAFÍA**

#### **MARCO DE REFERENCIA**

Objetivos:

- Comprender los conocimientos básicos necesarios para comprender las generalidades del trabajo del Coordinador y Despachante de Emergencias.

Contenidos mínimos:

Marco Legislativo del Teléfono de emergencia. Normativa de Provincia de Río Negro relativas a los Centros Públicos de Atención de Llamadas de Emergencia. Modelos de gestión. Rol de los Centros de Coordinación de Emergencias en los Planes de Emergencia. Mecanismos de Alerta temprana e información a la población. Seguridad de la información y protección de datos.



## INTRODUCCIÓN A LA MEDICINA DE EMERGENCIAS

### Objetivos :

- Introducir al alumno en los fundamentos científico-técnicos de las emergencias prehospitalarias. Conocer los procedimientos y herramientas prácticas para conducir en forma segura una Ambulancia.

### Contenidos mínimos:

Historia de los Servicios de Emergencias Prehospitalarias en la Argentina y en el Mundo. Generalidades. Definiciones. El Despachador de Emergencias Médicas, su filosofía y valores. Características de los Servicios de Emergencias Médicas. Definición y caracterización de los distintos tipos de ambulancias. Organización del equipo asistencial. Organización de los servicios de emergencias médicas. Relaciones con otras organizaciones y servicios públicos o privados. Introducción a las Ambulancias. Aspectos legales de la conducción de vehículos de emergencias. Comunicación y Reportes: Responsabilidades. Tipos de Ambulancias y operaciones.

## COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS

### Objetivos:

- Indicar una metodología de manejo que permita recibir pedidos de atención médica identificando al sistema, siguiendo un cuestionario básico para la localización, tipificación y categorización de la asistencia, dictando instrucciones de apoyo primario hasta el arribo de la unidad, orientando eficazmente a la misma, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles y registrando datos que sirvan de sustrato para la ulterior evaluación de la operativa general.

### Contenidos mínimos :

La Central de Operaciones. El Receptor y el Despachador. Toma de decisiones en el despacho. Funciones del receptor y del despachador. Teoría general de las comunicaciones. Telefonía, radiotransmisión y computación. Aspectos psicosociales del despacho. Asesoramiento en emergencias médicas. Psicología del apoyo vital desde el asesor. Stress en la Central de Operaciones. Aspectos medico-legales del despacho. Calidad de atención telefónica. El llamante en situación de estrés. Gestión psicosocial en atención telefónica. Recursos para mitigar el estado emocional disruptivo. Recursos para guiar la obtención de información.

## GESTIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

### Objetivos:

- Indicar una metodología de manejo que permita gestionar llamados de emergencia planteando los procedimientos protocolizados en cada caso concreto y su correcta ejecución.

### Contenidos mínimos:

Procedimientos de Atención de Llamadas. Procedimientos especiales para personas con discapacidad. Llamadas en idiomas. Llamadas falsas. Clasificación de la Demanda. Sistemas y técnicas para la localización de las llamadas de emergencia. Organización de las Salas de Emergencias. Perfiles y roles. Organización en grandes emergencias.



Provincia de Río Negro  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

## ASPECTOS GENERALES DE LA COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

### Objetivos:

- Conocer el por qué de la importancia de los centros de coordinación de emergencias como elementos clave para gestionar una emergencia.

### Contenidos mínimos:

Los centros de Coordinación de Emergencias. El Teléfono único de Emergencias. Coordinación y mando de las emergencias en el terreno. El Puesto de Mando Avanzado y el Centro de Recepción de Medios. Los medios de comunicación en la gestión de emergencias. Sistema de Comando de Incidentes.

## SALUD PÚBLICA

### Objetivos :

- Conocer la organización de los sistemas de salud pública en los niveles prehospitalario e intrahospitalario. Organización interna y planificación previa a la emergencia y al desastre.

### Contenidos mínimos:

Organización del sector salud. Preparación del sector en caso de desastres. Análisis del riesgo y preparación de escenarios realistas. Manejo de multitud de víctimas. Asistencia prehospitalaria: Búsqueda, cuidados en el terreno, Triage (clasificación), tratamiento de las víctimas, traslado. Recepción y tratamiento en el hospital: estructura institucional, utilización de procedimientos terapéuticos sencillos y uniformes. Redistribución de los pacientes entre hospitales. Riesgo de brotes de enfermedades después de un desastre. Establecimiento de un sistema de vigilancia de enfermedades.

## MEDICINA DE DESASTRES Y PROTECCIÓN CIVIL

### Objetivos :

- Introducir al alumno en las distintas terminologías que abrevian en la materia, para poder discernir sobre las estructuras mínimas en que se componen los planes de contingencias y de emergencias.
- Reconocer los componentes de una emergencia y un desastre socio-natural, como impactan socialmente en una población expuesta, como organizar la mitigación y la rehabilitación, y como articular la prevención. Asimismo estudiará la protección civil como elemento fundamental de su desarrollo profesional.

Esta materia aporta al estudiante los conocimientos necesarios en materia de protección civil a partir de la revisión de la historia, la clasificación de los riesgos, el marco legal así como los principales planes y programas en nuestra provincia.

### Contenidos mínimos:

Planificación. Metodologías. Aspectos críticos. Emergencia, Catástrofe y Desastres. Clasificación de los Desastres. Clasificación de los riesgos, planificación de administración de emergencia para distintos tipos de riesgos. Importancia de la Evaluación del riesgo. Metodologías de Evaluación de Riesgos. La política pública en Protección Civil. Identificación de amenazas y vulnerabilidad. Catástrofes urbanas. Riesgos Naturales. Riesgos Tecnológicos. Planes de Protección Civil. Planes Especiales de Protección Civil. Intervención en Riesgos Tecnológicos, Forestales e Incendios Urbanos. Recursos de Intervención.



## ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE LA EMERGENCIA

### Objetivos:

- Revisar algunos de los aspectos relacionados con la intervención en crisis psicológica derivadas de situaciones accidentales, pérdidas o muerte; a la vez que revisarán en sí mismos los diferentes procesos psicológicos relacionados con estos eventos, haciendo contacto con sus limitaciones y recursos internos.

### Contenidos mínimos :

Psicología y psicología científica. Conducta humana. Concepto de respuesta. Modelo de respuesta. Modelo biopsicosocial. Modificación de conducta. Aspectos psicológicos de la emergencia, psicología de emergencias y atención psicológica de emergencias. Respuesta ante situaciones extremas. Ilusiones cognitivas. Fases de la emergencia desde el punto de vista psicológico. Actuación en cada una de ellas. Principales patologías psicológicas asociadas a las emergencias. Concepto de segundo daño psicológico. Técnicas psicológicas más utilizadas en la emergencia.

## ASEGURAMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD APLICADA

### Objetivos :

- Demostrar la necesidad de adoptar sistemáticas para el aseguramiento y la mejora continua de los procesos de Gestión de Emergencias y Protección Civil, queriendo ofrecer una visión global de las necesidades, justificaciones y alternativas disponibles, haciendo hincapié en los sistemas de gestión de la calidad, entendiendo que éstos procuran un marco general para el aseguramiento y la mejora continua de todos los procesos de una organización.

### Contenidos mínimos :

Necesidad de la gestión de la calidad en la gestión de las emergencias. La Gestión por Procesos. Metodologías. La implantación de un sistema de gestión de la calidad en un Servicio de Emergencias. Aseguramiento y mejora de una Sala 24 horas. Normas Sectoriales Internacionales. Experiencias de éxito.

## PRIMEROS AUXILIOS Y REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR

### Objetivos:

- Aprender técnicas que pueden salvar la vida a otras personas, adaptando los conocimientos a la transmisión de instrucciones telefónicas. Brindar herramientas para identificar rápidamente el tipo de accidente o emergencia que se enfrenta y activar el Sistema de Emergencia Prehospitalario.

### Contenidos Mínimos:

Generalidades Definición de: a).- Primeros Auxilios b).- Atención de Urgencia c).- Directivas generales de los Primeros Auxilios. Causas más comunes de accidentes y medidas de prevención. Identificación de agentes causales de asfixia. Quemaduras. Intoxicaciones. Lesiones osteoarticulares. Trauma. Inmovilización. Heridas. Hemorragias. Shock. Cuerpo extraño en ojos, oídos, nariz y otros. Picaduras y mordeduras. Convulsiones. Paro respiratorio y cardiorrespiratorio. Reanimación cardiopulmonar. Desobstrucción de la vía aérea.



Provincia de Río Negro  
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

### **BIBLIOGRAFÍA GENERAL**

- DOT – NHTSA, “Emergency Medical Dispatcher – National Standard Curriculum”, DOT, Washington / United States, 2.001.-
- Provincia de Córdoba, “Decreto 2148/02 - Requisitos mínimos específicos para habilitar servicios médicos extrahospitalarios”, Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba, Córdoba / Argentina, 2.002.-
- Provincia de Santa Fe, Decreto Reglamentario Ley 9847 “Servicios Médicos Extrahospitalarios”, Gobierno de la Provincia de Santa Fé, Santa Fe / Argentina, 2.004.-
- Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires: “Ley N° 1.883 y su Modificatoria, Ley N° 2127 – Ley de Gestión de Emergencias Médicas”, Boletín Oficial N° 2578 (1-12-2006), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2.005.-
- González de la Presa, Rubén A.; Neira, Jorge; “Manual del Curso para la formación de Asesores en Emergencia Médica: Receptores y Despachadores”, Fundación Argentina de Medicina de Emergencia y de Desastre, Buenos Aires / Argentina, 1.998.-
- González de la Presa; Knaup, Claudio; “Manual del Asesor en Emergencia Médica”, Fundación Paramedic, Buenos Aires / Argentina, 2.005.-
- U. S. Department of Transportation; “Emergency Medical Dispatch – Trainee Guide”, USDOT – NHTSA, Washington / Estados Unidos, 1.995.-
- Utah Emergency Medical Service; “EMD Trainee Guide”, Utah Department of Health, Bureau of Emergency Medical Services, Utah / Estados Unidos, 2005.-
- Utah Emergency Medical Service; “EMD Instructor Manual”, Utah Department of Health, Bureau of Emergency Medical Services, Utah / Estados Unidos, 2005.-