

CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO:

El participante aprenderá a atender de manera profesional a sus usuarios por medio del desarrollo de diferentes técnicas las cuales lo ayuden a manejar de manera idónea a los diferentes tipos de usuarios.

Temario

- ✓ Propio percepción e intrapercepción
- ✓ Bases de trabajo en equipo
- ✓ Liderazgo laboral
- ✓ Tipos de usuarios
- ✓ Cómo manejar tipos de usuarios
- ✓ Lenguaje no verbal
- ✓ Bases de la Calidad en el servicio

Duración del curso 12 Horas, 3 Sesiones de 4 horas cada sesión. Costo \$664.00

PRIMEROS AUXILIOS BASICOS

OBJETIVO:

- Analizar y reflexionar sobre el papel social que el primer respondiente representa.
- Manejar el procedimiento de activación del Sistema Médico de Emergencias.
- Capacitarse como Primer Respondiente para la prestación de los primeros auxilios de las emergencias traumáticas y médicas más frecuentes.
- Practicar los conocimientos adquiridos.

PROGRAMA:

- ☑ Introducción
- ☑ Evaluación de la escena
- ☑ Evaluación del estado de consciencia
- ☑ Activación del Sistema de Emergencia
- ☑ Signos Vitales
- ☑ Primeros Auxilios • Hemorragias. • Fracturas, Luxaciones, Esguinces. • Desmayos. • Quemaduras. • Obstrucción de la vía aérea por cuerpos extraños. • Intoxicaciones y envenenamientos. • Crisis convulsivas

Duración del curso 8 Horas, 2 Sesiones de 4 horas cada sesión. Costo \$470.00

CURSO: MULTIBRIGADAS

PRIMEROS AUXILIOS BASICOS (6 HRS)

- Evaluación de la escena,
- Evaluación del lesionado
- Signos vitales
- Maniobra de desobstrucción de vías aéreas
- RCP
- Heridas/Hemorragias
- Fracturas, Luxaciones, Esguinces
- Maniobra de Heimlich
- Quemaduras
- Práctica (Atención de posibles escenarios).

USO Y MANEJO DE EXTINTORES (6 HRS)

- Marco Legal NOM 002
- Conceptos generales
- Triangulo del fuego y reacción en cadena Clasificación de incendios
- Tipo de extintores (A, B, C, D y K)
- Como apagar incendios
- Como utilizar un extintor portátil
- Práctica con fuego real.

BRIGADA DE EVACUACION (4 HRS)

- Introducción a la Protección Civil
- Etapas de una emergencia
- Definición y objetivo de la evacuación
- Definición y objetivo del repliegue
- Técnicas de evacuación
- Evacuación en caso de incendio
- Repliegue y evacuación en caso de sismo
- Actuación en caso de lesionados
- Deberes del brigadista después de la emergencia
- Simulacro

Duración del curso 16 Horas, 4 Sesiones de 4 horas cada sesión. Costo \$