



GUÍA DE EVIDENCIA DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2076_3: Realizar procedimientos administrativo-clínicos en la gestión de pacientes de atención primaria y atención especializada”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP2076_3: Realizar procedimientos administrativo-clínicos en la gestión de pacientes de atención primaria y atención especializada.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de procedimientos administrativo-clínicos en la gestión de pacientes de atención primaria y atención especializada, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Gestionar en el servicio de admisión de hospitalización los procedimientos clínico-administrativos de información, ingresos, altas, traslados, transporte sanitario y listas de espera, registrando las actividades asistenciales, cumplimentando los registros para facturación y elaborando informes estadísticos, cumpliendo la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro.

- 1.1 Tramitar los ingresos, traslados internos y altas hospitalarias en el centro sanitario según los criterios establecidos en el centro.
 - 1.2 Asignar camas según los criterios establecidos en el centro y en coordinación con el personal de enfermería.
 - 1.3 Registrar los datos del paciente en la lista de espera correspondiente verificando previamente el documento de inclusión en lista de espera facilitado por el facultativo.
 - 1.4 Comunicar al paciente o a sus familiares la fecha y hora de ingreso, informándolo de las condiciones requeridas para la prueba y/o intervención quirúrgica, en caso necesario.
 - 1.5 Efectuar los trámites administrativos para la derivación de pacientes a otros centros sanitarios según normativa vigente y siguiendo los protocolos establecidos entre centros para la correcta coordinación de los traslados de pacientes.
 - 1.6 Tramitar la recepción de pacientes derivados de otros hospitales según normativa vigente y siguiendo los protocolos establecidos entre centros para la correcta coordinación de los traslados de pacientes.
 - 1.7 Cumplimentar los registros para facturación de los episodios de hospitalización, según normativa vigente y siguiendo las pautas definidas en el sistema de información económico-financiero.
- Desarrollar las actividades atendiendo al usuario de forma eficaz, cordial y personalizada para mejorar su grado de satisfacción, informándolo de los trámites administrativo-clínicos según los protocolos establecidos y normas éticas de actuación, adaptando la información a sus características y necesidades reales; tramitando los traslados en transporte sanitario para derivar a los pacientes a otro centro o al propio domicilio en coordinación con los servicios médicos, siguiendo las indicaciones clínicas, cumpliendo la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro en materia de información y documentación clínica y registrando las actividades asistenciales según el sistema de información sanitario del centro y los distintos servicios de salud, elaborando resúmenes de actividad.

2. Gestionar los procedimientos clínico- administrativos en el servicio de admisión de urgencias , informando a los usuarios, tramitando los ingresos y altas en dicho servicio, los ingresos a una unidad de hospitalización, tramitando los traslados en transporte sanitario, registrando las actividades asistenciales, cumplimentando los registros para facturación, tratando la documentación clínica y administrativa en coordinación con las unidades implicadas, cumpliendo con la normativa legal vigente y los criterios establecidos en el centro.

- 2.1 Tramitar los ingresos y las altas en el servicio de urgencias según los criterios establecidos en el centro.
- 2.2 Efectuar el ingreso a una unidad de hospitalización, desde el servicio de urgencias.

- 2.3 Asignar cama según los criterios establecidos y en coordinación con el personal médico y de enfermería.
 - 2.4 Cumplimentar los registros para facturación de los episodios de urgencias, según normativa vigente y siguiendo las pautas definidas en el sistema de información económico-financiero.
 - 2.5 Tramitar la documentación clínica y administrativa del servicio de urgencias en coordinación con las unidades implicadas de documentación clínica y codificación según los circuitos establecidos.
- Desarrollar las actividades atendiendo al usuario de forma eficaz, cordial y personalizada para mejorar su grado de satisfacción, informándolo de los trámites administrativo-clínicos según los protocolos establecidos y normas éticas de actuación, adaptando la información a sus características y necesidades reales; tramitando los traslados en transporte sanitario para derivar a los pacientes a otro centro o al propio domicilio en coordinación con los servicios médicos, siguiendo las indicaciones clínicas, cumpliendo la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro en materia de información y documentación clínica y registrando las actividades asistenciales según el sistema de información sanitario del centro y los distintos servicios de salud, elaborando resúmenes de actividad.

3. Gestionar los procedimientos administrativo-clínicos de citas para consulta y pruebas diagnósticas en régimen ambulatorio, las derivaciones y recepción de usuarios para la realización de pruebas diagnósticas o terapéuticas extrahospitalarias, coordinando las agendas de los servicios médicos con los recursos disponibles, optimizando la eficiencia del sistema, cumpliendo la normativa vigente y los protocolos establecidos por el centro y entre centros.

- 3.1 Verificar el volante de petición de consulta y/o realización de pruebas diagnósticas.
 - 3.2 Citar para consulta ambulatoria, asistencia en hospital de día o realización de pruebas diagnósticas, entregando al usuario el justificante correspondiente.
 - 3.3 Efectuar los trámites para la derivación de pacientes, para la realización de pruebas diagnósticas o terapéuticas extrahospitalarias, según normativa vigente y según los protocolos establecidos entre centros.
 - 3.4 Tramitar la recepción de pacientes derivados de otros centros, para realización de pruebas diagnósticas o terapéuticas, coordinando la asistencia ofrecida a éstos, según normativa vigente y según los protocolos establecidos entre centros.
- Desarrollar las actividades atendiendo al usuario de forma eficaz, cordial y personalizada para mejorar su grado de satisfacción, informándolo de los trámites administrativo-clínicos según los protocolos establecidos y normas éticas de actuación, adaptando la información a sus características y necesidades reales; tramitando los traslados en transporte sanitario para derivar a los pacientes a otro centro o al propio domicilio en coordinación con los servicios médicos, siguiendo las indicaciones clínicas, cumpliendo la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro en materia de información y documentación clínica y registrando las actividades asistenciales según el sistema de información sanitario del centro y los distintos servicios de salud, elaborando resúmenes de actividad.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP2076_3: **Realizar procedimientos administrativo-clínicos en la gestión de pacientes de atención primaria y atención especializada**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Gestión en el servicio de admisión de hospitalización los procedimientos clínico-administrativos de información, ingresos, altas, traslados, transporte sanitario y listas de espera, registrando las actividades asistenciales, cumplimentando los registros para facturación y elaborando informes estadísticos, cumpliendo la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro.

- Programa de gestión de centros sanitarios.
 - Manejo de los ficheros maestros de pacientes y de las bases de datos.
 - Manejo del software específico de gestión de un centro sanitario.
 - Tramitación de ingresos, traslados internos y altas.
 - Asignación de camas.
 - Gestión de listas de espera y programación quirúrgica.
 - Gestión de derivación de pacientes.
 - Gestión de recepción de pacientes.
 - Tramitación de los traslados en transporte sanitario.
- Normativa del Servicio de Salud de la CCAA, con las referencias establecidas para cada centro.
- Normativa que regula la gestión del fondo de cohesión sanitaria.
- Normativa, estatal y comunitaria, sobre traslado de pacientes en transporte sanitario.
- Normativa interna para la identificación de episodios facturables. Registros de facturación.

2. Gestión de los procedimientos clínico- administrativos en el servicio de admisión de urgencias , informando a los usuarios, tramitando los ingresos y altas en dicho servicio, los ingresos a una unidad de hospitalización, tramitando los traslados en transporte sanitario, registrando las actividades asistenciales, cumplimentando los registros para facturación, tratando la documentación clínica y administrativa en coordinación con las unidades implicadas, cumpliendo con la normativa legal vigente y los criterios establecidos en el centro.

- Programa de gestión de centros sanitarios.
- Manual interno del centro sanitario de tramitación de documentación clínica.
 - Identificación, registro y comunicación de los episodios de urgencias.
 - Manejo de los ficheros maestros de pacientes y de las bases de datos.
 - Tramitación de ingresos y altas en el servicio de urgencias.
 - Gestión de los ingresos desde urgencias a unidad de hospitalización, asignando cama.
 - Tramitación de la documentación clínica y administrativa.
 - Registro de actividades asistenciales.

- Manual interno del centro sanitario de facturación. Identificación, registro y comunicación de los episodios facturables de urgencias.

3. Gestión de los procedimientos administrativo-clínicos de citas para consulta y pruebas diagnósticas en régimen ambulatorio, las derivaciones y recepción de usuarios para la realización de pruebas diagnósticas o terapéuticas extrahospitalarias, coordinando las agendas de los servicios médicos con los recursos disponibles, optimizando la eficiencia del sistema, cumpliendo la normativa vigente y los protocolos establecidos por el centro y entre centros.

- Programa de gestión de centros sanitarios.
- Agenda:
 - Diseño de la agenda:
 - Según servicio responsable de la agenda.
 - Según horarios de consulta.
 - Según días de funcionamiento.
 - Según prestaciones de la agenda.
 - Según período de funcionamiento.
- Manual interno del centro sanitario de citaciones:
 - Citación de pacientes.
 - Captura de la actividad.
 - Asociación de pruebas complementarias a cada paciente.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

- Informática básica:
 - Manejo de hardware.
 - Paquete ofimático.
- Normativa estatal y autonómica:
 - Ley General de Sanidad.
 - Ordenación de las profesiones sanitarias
 - Protección de datos de carácter personal.
 - La autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
 - Cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Fichero maestro de pacientes:
 - Creación.
 - Mantenimiento.
 - Normativa sobre filiación en el fichero maestro de pacientes.
 - Aplicación informática.
- Conceptos básicos en la gestión de camas.
 - Distribución y tipos de recursos.
 - Aplicaciones informáticas para la gestión de camas.
- Ingresos altas y traslados:
 - Definición.
 - Tipos.
 - Normativa.
- Conceptos básicos de la derivación de pacientes:
 - Normativa para la gestión de derivaciones.
 - Necesidades de información y estandarización de recursos.
 - Aplicación informática de gestión de canalizaciones.
 - Normalización en las prestaciones asistenciales, normativa.

- Aplicación informática para la gestión de prestaciones complementarias.
- Protocolos para la gestión del transporte sanitario.
- Protocolos para la gestión de servicios complementarios.
- Tarjeta sanitaria individual.
 - Conceptos, características y funciones de la tarjeta sanitaria individual.
 - Bases de datos de tarjeta sanitaria individual.
- Facturación: datos necesarios para la facturación de servicios.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con los pacientes deberá:

- 1.1 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los pacientes.
- 1.2 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.
- 1.3 Tratar al paciente con cortesía, respeto y discreción.
- 1.4 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa.

2. En relación con los miembros del equipo de trabajo deberá:

- 2.1 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- 2.2 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.3 Compartir información con el equipo de trabajo.
- 2.4 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- 2.5 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa.
- 2.6 Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

3. En relación a la realización de las competencias profesionales deberá:

- 3.1 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
- 3.2 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- 3.4 Demostrar un buen hacer profesional.
- 3.5 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- 3.6 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

4. En relación a otros aspectos deberá:

- 4.1 Cuidar el aspecto y aseo personal como profesional.
- 4.2 Cumplir las normas de comportamiento profesional como: puntualidad, no comer, no fumar y no tomar bebidas alcohólicas durante el turno de trabajo.
- 4.3 Distinguir entre el ámbito profesional y personal.



- 4.4 Mantener una actitud preventiva de vigilancia periódica del estado de su salud ante los riesgos laborales.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP2076_3: Realizar procedimientos administrativo-clínicos en la gestión de pacientes de atención primaria y atención especializada", se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para atender a dos pacientes en el servicio de urgencias, gestionando la entrada, el alta y el ingreso en planta de uno de ellos, y el traslado del otro a su domicilio en transporte sanitario, cumplimentando los registros en el aplicativo informático, cumpliendo con la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro en materia de información y documentación clínica. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Tramitar la entrada en el servicio de urgencias.
2. Tramitar el alta en urgencias y el ingreso en planta.
3. Tramitar el traslado en transporte sanitario al domicilio.

Condiciones adicionales:

- Se proporcionarán al candidato/a: datos clínicos y no clínicos del paciente, datos del episodio de urgencia y entidad aseguradora.
- Se dispondrá de la documentación, equipamiento, materiales y productos requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se planteará alguna situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia de respuesta a contingencias.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Tramitación de la entrada en urgencias.</i>	- Atención al usuario. - Búsqueda e identificación del paciente en el fichero maestro. - Registro y apertura de historia clínica. - Registro de la urgencia en el aplicativo informático, cumplimentando todos los campos. - Identificación de los episodios facturables. - Impresión de la documentación de urgencias, etiquetas con los datos de filiación, pulsera de identificación y parte judicial, si es preciso. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Tramitación del alta en urgencias e ingreso en planta.</i>	- Comprobación de la orden de ingreso. - Asignación de cama al usuario. - Registro en el aplicativo informático del alta en urgencias. - Registro en el aplicativo informático del ingreso en planta. - Impresión de la documentación de ingreso. - Tramitación de cualquier otra documentación generada

	en la atención de urgencia. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
Tramitación del transporte sanitario.	- Verificación de la solicitud o prescripción facultativa. - Establecimiento de contacto con el servicio de ambulancias. - Emisión del volante de ambulancia. - Entrega del volante sellado al técnico en transporte sanitario. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito en todas sus actividades.</i>

Escala A

5	<i>El usuario es atendido de forma respetuosa, cordial y personalizada, registrando sus datos en el aplicativo informático, abriendo una historia clínica si es su primer contacto con el hospital, registrando el episodio de urgencia, identificando los episodios facturables, imprimiendo la documentación de urgencias, etiquetas, pulsera y parte judicial si es preciso, cumpliendo con la normativa vigente y los protocolos establecidos.</i>
4	<i>El usuario es atendido de forma respetuosa, cordial y personalizada, registrando sus datos en el aplicativo informático, abriendo una historia clínica si es su primer contacto con el hospital, registrando el episodio de urgencia, identificando los episodios facturables, imprimiendo las etiquetas pero no el parte judicial aunque éste sea preciso.</i>
3	<i>El usuario es atendido de forma respetuosa, cordial y personalizada, registrando sus datos en el aplicativo informático, abriendo una historia clínica si es su primer contacto con el hospital, registrando el episodio de urgencia, identificando los episodios facturables, no imprimiendo las etiquetas ni el parte judicial aunque éste sea preciso.</i>
2	<i>El usuario es atendido de forma respetuosa, cordial y personalizada, registrando sus datos en el aplicativo informático, abriendo una historia clínica si es su primer contacto con el hospital, registrando el episodio de urgencia, no identificando los episodios facturables, no imprimiendo las etiquetas ni el parte judicial aunque éste sea preciso.</i>
1	<i>El usuario es atendido, registrando sus datos de forma incompleta y/o errónea en el aplicativo informático, abriendo una historia clínica si es su primer contacto con el hospital, registrando el episodio de urgencia, no identificando los episodios facturables, no imprimiendo las etiquetas ni el parte judicial aunque éste sea preciso.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>El candidato/a comprueba que la orden de ingreso esté correctamente cumplimentada, buscando e identificando al paciente en el fichero maestro, asignándole cama, registrando en el aplicativo informático el alta en urgencias y el ingreso en planta, imprimiendo la documentación de ingreso, etiquetas y pulseras de identificación, tramitando cualquier otra documentación generada en el proceso de atención de urgencia, cumpliendo la normativa legal vigente y siguiendo los protocolos establecidos en el centro sanitario.</i>
4	<i>El candidato/a comprueba que la orden de ingreso esté correctamente cumplimentada, buscando e identificando al paciente en el fichero maestro, asignándole cama según los criterios establecidos en el centro, registrando en el aplicativo informático el alta en urgencias y el ingreso en planta, no imprimiendo las etiquetas ni las pulseras de identificación, tramitando cualquier otra documentación generada en el proceso de atención de urgencia.</i>
3	<i>El candidato/a comprueba que la orden de ingreso esté correctamente cumplimentada, buscando e identificando al paciente en el fichero maestro, asignándole cama según los criterios establecidos en el centro, registrando en el aplicativo informático el alta en urgencias y el ingreso en planta, no imprimiendo la documentación de ingreso ni tramitando otra documentación generada en el proceso de atención de urgencia.</i>
2	<i>El candidato/a comprueba que la orden de ingreso esté correctamente cumplimentada, buscando e identificando al paciente en el fichero maestro, asignándole cama sin tener en cuenta los criterios establecidos en el centro, registrando en el aplicativo informático el alta en urgencias y el ingreso en planta.</i>
1	<i>El candidato/a comprueba que la orden de ingreso esté correctamente cumplimentada, buscando e identificando erróneamente al paciente en el fichero maestro, asignándole cama, registrando en el aplicativo informático el alta en urgencias y el ingreso en planta.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la inclusión de un paciente en la lista de espera para una intervención quirúrgica, cumplimentando los registros en

el aplicativo informático, tramitando el preoperatorio, cumpliendo con la normativa legal vigente y los protocolos establecidos por el centro en materia de información y documentación clínica. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Verificar la petición médica de inclusión en lista de espera.
2. Incluir al usuario en la lista de espera.
3. Tramitar el preoperatorio.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la documentación, equipamiento, materiales y productos requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito.	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente.
<i>Verificación de la petición médica de inclusión en lista de espera.</i>	- Verificación de los datos del paciente y firma del mismo aceptando la inclusión. - Verificación de los datos del médico responsable de la inclusión y firma del mismo. - Verificación de la fecha de inclusión en la lista. - Verificación de diagnóstico y procedimiento en la petición. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito en todas sus actividades.</i>
<i>Inclusión del usuario en lista de espera.</i>	- Atención respetuosa, cordial y personalizada al usuario. - Búsqueda e identificación del usuario en el fichero maestro. - Verificación de la procedencia del paciente - Inclusión en el aplicativo informático. - Archivado del documento de inclusión.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Tramitación del preoperatorio.</i>	- Verificación de la cumplimentación de las solicitudes de pruebas preoperatorias. - Asignación de las diferentes citas. - Comunicación verbal y/o escrita de la cita al usuario, informándole de la preparación previa requerida para las pruebas, cuando sea necesario. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito en todas sus actividades.</i>

Escala C

4	<i>El candidato/a atiende de forma respetuosa, cordial y personalizada al usuario, buscándolo e identificándolo en el fichero maestro, verificando su procedencia, incluyéndolo en la lista de espera y archivando el documento de inclusión.</i>
3	<i>El candidato/a atiende de forma respetuosa, cordial y personalizada al usuario, buscándolo e identificándolo en el fichero maestro, no verificando su procedencia, incluyéndolo en la lista de espera y archivando el documento de inclusión.</i>
2	<i>El candidato/a atiende de forma respetuosa, cordial y personalizada al usuario, buscándolo e identificándolo en el fichero maestro, no verificando su procedencia, incluyéndolo en la lista de espera pero no archivando el documento de inclusión.</i>
1	<i>El candidato/a atiende de forma respetuosa, cordial y personalizada al usuario, buscándolo e identificándolo erróneamente en el fichero maestro, no verificando su procedencia, incluyéndolo en la lista de espera.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

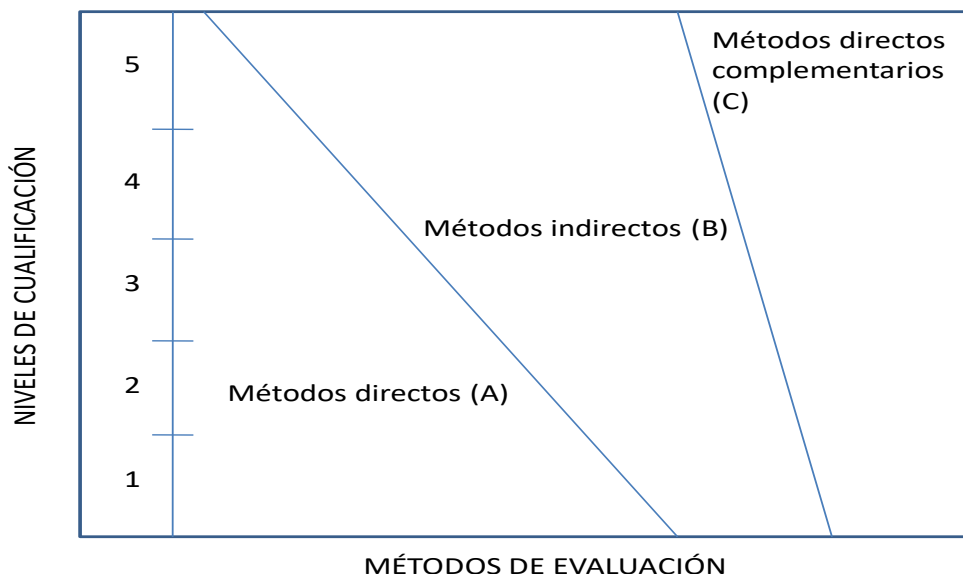
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de

competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en realizar procedimientos administrativo-clínicos en la gestión de pacientes de atención primaria y atención especializada, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Se planteará alguna situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia de respuesta a contingencias, similar a las que se describen a continuación:
- Que el episodio de urgencia sea debido a un accidente de tráfico, a un accidente laboral o a una agresión.
 - Que el paciente no esté asegurado, que la entidad aseguradora sea privada, que sea extranjero o que pertenezca a otra comunidad autónoma.
 - Que en el fichero maestro figuren otros usuarios con datos de filiación muy similares.
 - Que en la orden de ingreso no esté debidamente cumplimentada.
 - Que se produzcan un fallo del equipamiento informático o de material: no funciona la impresora, no hay papel de etiquetas, entre otros.
 - Que la petición médica de inclusión en lista de espera no esté debidamente cumplimentada.
 - Que las solicitudes de pruebas médicas no estén debidamente cumplimentadas.
 - Que las pruebas médicas solicitadas requieran preparación previa del paciente.
- f) Por la importancia del “saber estar”, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- g) En la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.