I.- Datos Generales

Código	Título
EC 0392	Atención general a pacientes en idioma distinto al español

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan atendiendo a pacientes en idioma distinto al español.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 500 horas de experiencia laboral o 200 horas de experiencia con 200 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este Estándar de Competencia refiere las funciones que una persona que atiende pacientes en idioma distinto al español debe realizar. Desde valorar al paciente, realizándole preguntas en idioma distinto al español; orientar al paciente acerca de los procedimientos que se realizarán; hasta orientar al paciente sobre los cuidados sugeridos que debe tener al egresar de la unidad de salud.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Congreso del Trabajo.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
9 de octubre de 2013	20 de noviembre de 2013
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
4 años	4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
Enfermeras
Auxiliares en enfermería y paramédicos
Auxiliares hospitalarios y de medicina

Ocupaciones asociadas

Enfermera general
Auxiliar de enfermería
Camillero
Auxiliar de servicios básicos de salud

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Nombre de la ocupación

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
62 Servicios de salud y asistencia social

Subsector:
621 Servicios médicos de consulta externa y servicios relacionados
622 Hospitales
623 Residencias de asistencia social y para el cuidado de la salud
Agregar asilos y casas de retiro
Mentales

Rama:
6211 Consultorios médicos
6214 Centros para la atención de pacientes que no requieren hospitalización
6221 Hospitales generales
6223 Hospitales de otras especialidades médicas
6231. Residencias con cuidados de enfermeras para enfermos convalecientes, en rehabilitación, incurables y terminales
6232 Residencias para el cuidado de personas con problemas de retardo mental, trastorno mental y adicciones
6233 Asilos y otras residencias para el cuidado de ancianos

Subrama:
62111 Consultorios médicos
62141 Centros de planificación familiar
62211 Hospitales generales
62231 Hospitales de otras especialidades médicas

62311. Residencias con cuidados de enfermeras para enfermos convalecientes, en rehabilitación, incurables y terminales

62322 Residencias para el cuidado de personas con problemas de trastorno mental y adicción

62331 Asilos y otras residencias para el cuidado de ancianos

Clase:

621111 Consultorios de medicina general del sector privadoMÉX.

621112 Consultorios de medicina general del sector públicoMÉX.

621113 Consultorios de medicina especializada del sector privadoMÉX.

621114 Consultorios de medicina especializada del sector públicoMÉX.

621411 Centros de planificación familiar del sector privadoMÉX.

621412 Centros de planificación familiar del sector públicoMÉX.

622111 Hospitales generales del sector privadoMÉX.

622112 Hospitales generales del sector públicoMÉX

622311 Hospitales del sector privado de otras especialidades médicasMÉX.

622312 Hospitales del sector público de otras especialidades médicasMÉX

623111. Residencias del sector privado con cuidados de enfermeras para enfermos convalecientes, en rehabilitación, incurables y terminales

623112. Residencias del sector público con cuidados de enfermeras para enfermos convalecientes, en rehabilitación, incurables y terminalesMEX.

623221 Residencias del sector privado para el cuidado de personas con problemas de trastorno mental y adicciónMEX

62322 Residencias del sector público para el cuidado de personas con problemas de trastorno mental y adicciónMEX

623311 Asilos y otras residencias del sector privado para el cuidado de ancianosMEX

623312 Asilos y otras residencias del sector público para el cuidado de ancianosMEX

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Berlitz
- Centro de Educación y Capacitación para los Trabajadores
- Secretaría de Salud. Servicios de Salud Pública del Distrito Federal

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Este EC se evaluará de manera simulada, mediante un estudio de caso, que se encuentra descrito en el Instrumento de Evaluación. Es importante que el evaluador se ponga de acuerdo con las personas que harán los roles en la evaluación, con la finalidad de que ésta se pueda realizar de

manera fluida.

- Para la evaluación del presente Estándar de Competencia se requerirá que todos y cada uno de los desempeños sea realizado en otro idioma distinto al español. También será indispensable que los productos sean presentados en otro idioma distinto al español.

Apoyos/Requerimientos:

- Consultorio, cubículo (sala de urgencias), médico, paciente de acuerdo con el caso clínico, familiar, baumanómetro, cartilla, báscula, termómetro, estetoscopio, pluma o bolígrafo, abatelenguas, cinta métrica, escritorio, expediente clínico, hojas, folder, papelería, sillas, hojas para estudio de laboratorio, campo, sábana, banco de altura, lámpara de mano, guantes de exploración, reloj pulsera, torundas alcoholadas, torundero, torundas sin alcohol, jabón liquido, lavabo, toallas desechables, monitor con electrodos, saturómetro, brazalete, equipo para catéter, regla pvc, soluciones, medicamentos, glucómetro, tiras reactivas, gasas, guantes, jeringas, equipo de bomba, carro pasteur, hojas de enfermería, monitor con electrodos, sondas de aspiración, equipos de pvc, equipos traductores de presión, báscula, equipo para aspirar, guantes, vendas, brazaletes, electrodos, gorros, cubrebocas, batas quirúrgicas, catéteres intravenosos, campos autoadheribles, metriset, agujas, jeringas de varios calibres, tiras de labstixs, punzocath, equipo para venoclisis, antibióticos, analgésicos, antieméticos, antiespasmódicos, suero oral, guantes, torundas jabonosas, porta termómetro, pañales, cómodo, pato u orinal, gel antibacterial, vasos, jarra, cuchara, toma de oxigeno, puntas nasales, agujas, tela adhesiva, micropore, Isodine, hojas de bisturí, suturas, gasas, gorros, brazaletes arteriales, medias de compresión, parches autoadheribles, cinta umbilical, bolsas recolectoras de orina, equipo para enemas, sondas nelaton, betabloqueadores, laxantes, medicamentos antitrombóticos, sedantes, insulina, solución fisiológica, tubos de toma de muestras (biometría hemática, química sanguínea, enzimas cardiacas, electrolitos séricos, ego, tp y tpt)

Duración estimada de la evaluación

- 0.45 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1.45 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Atención general a pacientes en idioma distinto al español	**Elemento 1 de 3** **Valorar la condición inicial del paciente en idioma distinto al español** **Elemento 2 de 3** **Orientar sobre los procedimientos indicados al paciente en idioma distinto al español** **Elemento 3 de 3** **Orientar sobre los cuidados sugeridos al paciente en idioma distinto al español**

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1289	Valorar la condición inicial del paciente en idioma distinto al español

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al paciente en idioma distinto al español:
- Proporcionándole su nombre completo,
- Solicitándole su nombre,
- Preguntándole el motivo de su ingreso, y
- Explicándole la necesidad de que exista un consentimiento informado para los procedimientos.

2. Realiza la valoración inicial del paciente en idioma distinto al español:
- Haciéndole preguntas dirigidas de acuerdo con el padecimiento/ el historial clínico/expediente/archivo,
- Confirmando con el paciente sus respuestas,
- Dándole las indicaciones para la toma de sus signos vitales,
- Preguntándole sus signos y síntomas de acuerdo con el padecimiento que refiere en esos momentos,
- Dándole indicaciones para realizar la somatometría,
- Haciéndole preguntas respecto a sus padecimientos y tratamientos anteriores, y
- Respondiendo las dudas que el paciente/familiar formule con relación a la valoración inicial.

3. Proporciona la información acerca de la valoración inicial al paciente en idioma distinto al español:
- Sin titubear, ni cortar las frases durante la interacción con el paciente/familiar;
- Utilizando los términos técnicos de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado,
- Realizando las preguntas acerca de la valoración inicial de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado,
- Dando las instrucciones e indicaciones relacionadas con la valoración inicial de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de evolución del paciente/hoja de enfermería requisitada en idioma distinto al español:
- Corresponde con el paciente tratado,
- Contiene la descripción del estado neurológico del paciente obtenida durante la valoración,
- Tiene la descripción del estado de alerta del paciente obtenida durante la valoración,
- Contiene la descripción de la coloración del paciente obtenida durante la valoración,

- Presenta la descripción del estado de hidratación del paciente obtenida durante la valoración,
- Contiene la descripción de los accesos vasculares periféricos y centrales del paciente obtenidos durante la valoración,
- Contiene la descripción de la integridad de la piel del paciente obtenida durante la valoración,
- Presenta la descripción de los ingresos y egresos de excretas del paciente, obtenidos durante su valoración,
- Contiene la descripción de las alergias del paciente obtenidas durante la valoración,
- Presenta el tipo de sangre del paciente obtenido durante la valoración,
- Contiene la descripción de los drenajes del paciente, su ubicación y características obtenidos durante su valoración,
- Incluye el peso, talla y perímetros del paciente obtenidos durante la valoración,
- Contiene los signos vitales del paciente, obtenidos durante su valoración,
- Contiene descritos los antecedentes heredo-familiares y patológicos del paciente, obtenidos durante su valoración,
- Corresponde con los campos/secciones requeridos por la unidad de salud, y
- Tiene congruencia gramatical, de sintaxis y de términos técnicos con el idioma utilizado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Misión de la unidad de salud	Comprensión
2. Ubicación de los diferentes servicios en la unidad de salud	Conocimiento
3. Forma de trabajo de la unidad de salud	Comprensión
4. Los cuatro principios básicos del Código de ética de enfermería	Conocimiento
5. Principales causas de morbi-mortalidad en la población mundial según la OMS	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Persona desmayada/con hemorragia durante la valoración inicial

Respuestas esperadas

2. Reconoce inmediatamente el tipo de situación emergente y activa el soporte vital básico.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su presentación es pulcra, bañado, con el cabello recogido/corto, sin copete, con maquillaje discreto, aretes pequeños, sin anillos ni pulseras, uñas cortas y sin esmalte, con gafete de la institución que representa, con el uniforme de la institución limpio, holgado, de fibras naturales, con ropa interior de colores neutros y zapato reglamentario.
2. Orden: La manera en que organiza los materiales para la salud,

expedientes y demás insumos en su área de trabajo, de acuerdo con los procedimientos indicados por la unidad de salud.

GLOSARIO

1. Accesos vasculares: Son las vías venosas y arteriales del paciente, para la ministración de medicamentos/soluciones.
2. Excretas: Corresponden con los desechos orgánicos del paciente.
3. Somatometría: Son las medidas del cuerpo. Corresponden al peso, talla y a los perímetros del paciente.
4. Preguntas dirigidas

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1290	Orientar sobre los procedimientos indicados al paciente en idioma distinto al español

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica al paciente/familiar el procedimiento indicado por el médico en idioma distinto al español:
- Mencionándole que va a iniciar el procedimiento indicado por el médico,
- Mencionándole los pasos del procedimiento, de acuerdo con el tratamiento indicado por el médico,
- Comentándole los beneficios del procedimiento en el tratamiento indicado por el médico,
- Advirtiéndole al paciente las posibles consecuencias del procedimiento indicado por el médico,
- Dándole recomendaciones generales para minimizar los efectos del tratamiento indicado por el médico,
- Mencionando que le indique si durante el procedimiento indicado por el médico tiene alguna molestia,
- Respondiendo las dudas que el paciente/familiar formule acerca del procedimiento indicado por el médico,
- Sin titubear, ni cortar las frases durante la interacción con el paciente/familiar en el idioma distinto al español,
- Utilizando los términos técnicos de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado,
- Realizando las preguntas acerca del procedimiento de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado, y
- Dando las instrucciones e indicaciones relacionadas con el procedimiento de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado.

2. Da seguimiento al procedimiento indicado por el médico:
- Monitoreando los signos vitales del paciente, mediante el equipo definido por la institución,
- Revisando que las funciones fisiológicas se encuentren dentro de los parámetros establecidos para el individuo y definidos en el procedimiento,

- Preguntando al paciente en idioma distinto al español si tiene alguna incomodidad derivada del suministro de los medicamentos indicados en el procedimiento,
- Haciendo preguntas en idioma distinto al español al paciente con relación a su estado general de salud posterior al procedimiento indicado por el médico,
- Preguntando al paciente en idioma distinto al español si tiene alguna molestia/si puede ayudarle con relación al procedimiento realizado,
- Atendiendo las dudas en idioma distinto al español que el paciente/familiar formule acerca del seguimiento del procedimiento indicado por el médico,
- Dando indicaciones al paciente/familiar en idioma distinto al español sobre los cuidados que debe tener para obtener los resultados esperados del procedimiento indicado por el médico,
- Sin titubear, ni cortar las frases durante la interacción con el paciente/familiar en el idioma distinto al español,
- Utilizando los términos técnicos de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado,
- Realizando las preguntas acerca del seguimiento al procedimiento de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado, y
- Dando las instrucciones e indicaciones relacionadas con el procedimiento de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma utilizado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de evolución del paciente/hoja de enfermería requisitada en idioma distinto al español :

- Contiene la descripción del tipo de procedimiento realizado, de acuerdo con el tratamiento indicado con el médico,
- Presenta la descripción de los resultados/complicaciones del procedimiento indicado por el médico,
- Contiene la descripción del estado neurológico del paciente después del procedimiento indicado por el médico,
- Corresponde con el paciente tratado,
- Contiene la descripción de la coloración del paciente después del procedimiento indicado por el médico,
- Contiene la descripción de la integridad de la piel del paciente después del procedimiento indicado por el médico,
- Presenta la descripción de los ingresos y egresos de líquidos del paciente después del procedimiento indicado por el médico,
- Contiene la descripción del manejo de excretas del paciente después del procedimiento indicado por el médico, y
- Tiene los signos vitales del paciente después del procedimiento indicado por el médico,
- Corresponde con los campos/secciones requeridos por la unidad de salud, y
- Tiene congruencia gramatical, de sintaxis y de términos técnicos con el tipo de procedimiento realizado.
- Tiene congruencia gramatical, de sintaxis y de términos técnicos con el idioma distinto al español en que se escribe.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS NIVEL

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones/alternativas a realizar cuando la persona no se pueda comunicar de manera verbal	Comprensión
2. Condición social/jurídica del paciente	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Paciente con reacción adversa al procedimiento indicado por el médico

Respuestas esperadas

1. Notifica al médico y sigue sus indicaciones.

2. Paciente que se niega a recibir el procedimiento

Respuestas esperadas

2. Notifica al médico. Notifica al familiar. Sigue las indicaciones del médico.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1291	Orientar sobre los cuidados sugeridos al paciente en idioma distinto al español

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica al paciente/familiar los cuidados a seguir en su vida cotidiana en idioma distinto al español:

- Dándole recomendaciones generales acerca del tratamiento indicado por el médico,
- Señalando las posibles consecuencias de no seguir el tratamiento indicado por el médico,
- Mencionándole las instrucciones e indicaciones relacionadas con los cuidados a seguir en la vida cotidiana del paciente de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma distinto al español
- Adiestrándolo en los procedimientos a seguir para el tratamiento indicado por el médico,
- Atendiendo las dudas que el paciente/familiar tenga sobre los cuidados a seguir en su vida cotidiana
- Sin titubear, ni cortar las frases durante la interacción con el paciente/familiar en el idioma distinto al español,
- Realizando las preguntas acerca de los cuidados a seguir en la vida cotidiana del paciente de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma distinto al español,
- Utilizando los términos técnicos de acuerdo con lo establecido en la gramática y sintaxis del idioma distinto al español,

2. Concluye la atención al paciente en idioma distinto al español:

- Recomendándole que se haga estudios periódicos para valorar su salud, de acuerdo con las indicaciones del médico/expediente del paciente/padecimientos del paciente,

- Indicándole que regrese a cualquier unidad de salud en caso de complicaciones con el tratamiento indicado por el médico,
- Mencionándole la importancia de continuar con el tratamiento indicado por el médico y de hacer visitas periódicas al médico, de acuerdo con las indicaciones del médico/expediente del paciente/padecimientos del paciente,
- Despidiéndose, de acuerdo con el protocolo establecido por la institución.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de evolución del paciente/hoja de enfermería requisitada en idioma distinto al español :

- Tiene los signos vitales del paciente al egresar de la unidad de salud,
- Corresponde con el paciente tratado,
- Contiene la descripción del estado neurológico del paciente al egresar de la unidad de salud,
- Contiene la descripción de la integridad de la piel del paciente al egresar de la unidad de salud,
- Presenta las recomendaciones específicas del tratamiento indicado por el médico para el paciente,
- Presenta la descripción de los ingresos y egresos de líquidos del paciente al egresar de la unidad de salud,
- Contiene la descripción de la coloración del paciente al egresar de la unidad de salud,
- Corresponde con los campos/secciones requeridos por la unidad de salud, y medio
- Tiene congruencia gramatical, de sintaxis y de términos técnicos con los datos de egreso del paciente.
- Tiene congruencia gramatical, de sintaxis y de términos técnicos con el idioma distinto al español en que se escribe.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Persona desmayada/con hemorragia durante el egreso del paciente

Respuestas esperadas

2. Reconoce inmediatamente el tipo de situación emergente y activa el soporte vital básico.