I.- Datos Generales

Código	Título
EC0484	Asesoría en el cuidado preventivo y beneficios del uso de productos para la salud bucal.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que llevan a cabo las funciones de atención a clientes sobre la existencia y especificaciones de productos para el cuidado preventivo de la salud bucal, brindan información sobre la prevención en cada tipo de condición y atienden los requerimientos específicos de productos solicitados por los clientes.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar 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 de entre 20 y 24 horas.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC contiene las funciones críticas y sustantivas de las personas que brindan asesoría relacionada con el cuidado preventivo de la salud bucal mediante la recomendación del uso productos libres de venta, así como sugerir algún producto para la prevención y/o apoyo de un tratamiento prescrito por el odontólogo, estos productos considerados de libre ventas se los clasifican en básicos, complementarios y específicos y generalmente están relacionados a cuatro condiciones bucales, como la sensibilidad, gingivitis, halitosis y caries, sin embargo se considera que la primera recomendación que debe hacer el asesor es recordar a su cliente lo importante que es visitar regularmente al odontólogo.

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:
Colgate Palmolive y la Asociación Nacional de Distribuidores de Medicinas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21 de agosto de 2014

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

28 de agosto de 2014

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

3 años

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

Grupo unitario:
4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios
4212 Anaqueleros, acomodadores y seleccionadores de mercancías y alimentadores de máquinas expendedoras

Ocupaciones asociadas:
Empleado de ventas y dependiente en establecimiento.
Ayudante de ventas en establecimiento.
Anaquelero, acomodador de mercancías y seleccionador de mercancías.

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

Sector:

46 Comercio al por menor

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

Rama:

4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud MÉX.

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistas MÉX.

Clase:

464111 Farmacias sin minisúper MÉX.

464112 Farmacias con minisúper MÉX.

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:

- Colgate-Palmolive Company.
- Asociación Nacional de Distribuidores de Medicinas, A.C.
- Farmacia Guadalajara, S.A. de C.V.
- Abastecedora de Farmacias El Fénix, S.A. DE C.V.
- Comercializadora Farmacéutica de Chiapas, S.A.P.I. de C.V. (Farmacias del Ahorro)
- Farmacias la Cadena, S.A. de C.V. (Farmacias Purex)
- Cadena Comercial de Farmacias, S.A.P.I. de C.V. (Farmacias YZA)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de este EC deberá realizarse en un escenario real, es decir en una farmacia, no importando si la farmacia sea de formato mostrador o bien con pasillos y anaqueles.
- El evaluador comentará a su candidato que en el caso de que

	no se presente un cliente con Receta General o un cliente con Receta de Odontólogo, entonces se podrá simular para aplicar las guías de observación 1 y 2. • Para el caso de no tener, durante el proceso de evaluación, un cliente que llegue con una receta de un Odontólogo, entonces el evaluador aplicará la Guía de Observación Número 1 denominada: "CLIENTE CON RECETA GENERAL" utilizando las siguientes recetas con apoyo de una persona que se haga pasar como cliente. • Para el caso de no tener, durante el proceso de evaluación, un cliente que llegue con una receta de un Odontólogo, entonces el evaluador aplicará la Guía de Observación Número 2 denominada: "CLIENTE CON RECETA DE ODONTÓLOGO" utilizando las siguientes recetas con apoyo de una persona que se haga pasar como cliente.
Apoyos/Requerimientos:	• Cliente con receta general. • Cliente con receta de odontólogo.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1:30 horas en campo, totalizando 2 horas

Referencias de Información

http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001056.htm

- Versión en inglés revisada por: Paul Fotek, DMD, Florida Institute for Periodontics & Dental Implants, West Palm Beach, FL. Review provided by VeriMed Healthcare Network. Also reviewed by David Zieve, MD, MHA, Medical Director, A.D.A.M. Health Solutions, Ebix, Inc.
- Negroni. Microbiología Estomatológica, Fundamentos y Guía Práctica. (2004). Editorial Panamericana. Impreso en Buenos Aires. Argentina.
- Bosy A. Oral malodor: philosophical and practical aspects. J Can Dent Assoc. 1997; 63(3):196–201.
- Rosenberg M. The science of bad breath. *Sci Am*. 2002 Apr;286(4):72–9.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asesoría en el cuidado preventivo y beneficios del uso de productos para la salud bucal

Elemento 1 de 2

Brindar información sobre la prevención en cada tipo de condición bucal

Elemento 2 de 2

Informar sobre el tipo de productos para el cuidado preventivo de la salud bucal

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1561	Brindar información sobre la prevención en cada tipo de condición bucal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente al llegar a la farmacia:
- Dando la bienvenida, y
- Preguntando acerca de la necesidad del cliente.

2. Sugiere productos adicionales relacionados con las características de la condición bucal del cliente:
- Identificando que la receta haya sido emitida por un odontólogo,
- Verificando la existencia del medicamento/producto prescrito en la receta,
- Validando con el cliente el medicamento/producto prescrito en la receta,
- Explicando al cliente los beneficios del uso de productos adicionales a lo prescrito por la receta del especialista,
- Validando con el cliente la aceptación del producto recomendado,
- Mencionando la importancia de concluir su tratamiento, y
- Resaltando la importancia de continuar con sus visitas/citas con el especialista.

3. Identifica lo requerido en una receta general presentada por el cliente:
- Surtiendo los medicamentos/productos prescritos en la receta,
- Preguntando al cliente si conoce los beneficios de una salud bucal,
- Informando al cliente los beneficios de usar productos preventivos en salud bucal, y
- Mencionando la importancia de visitar al especialista como medio de prevención.

4. Identifica al cliente interesado en productos para el cuidado de la salud bucal:
- Observando que el cliente muestra interés por los productos para el cuidado de la salud bucal,
- Abordando al cliente, preguntando sí requiere información sobre algún producto para la salud bucal,
- Informando al cliente los beneficios/características de estos productos como medio de prevención; y
- Validando con el cliente la aceptación del producto recomendado.

5. Aborda al cliente general para identificar lo que requiere:
- Preguntando sí su requerimiento inicial está relacionado con una condición bucal,
- Informando al cliente los beneficios/características de productos de prevención en salud bucal; y
- Validando con el cliente la aceptación del producto recomendado.

6. Informa al cliente general o interesado los tipos de productos de prevención en salud bucal:
- Mencionando los productos de uso básico: crema dental y cepillo de dientes,

- Comentando sobre la existencia de productos de uso complementario: enjuague bucal e hilo dental, y
- Preguntando al cliente si le han informado acerca de la existencia de productos específicos: limpiador de lengua, cepillos interdentales, cera para “brackets”, cepillos para “brackets” y productos para blanquear los dientes.

7. Informa al cliente general o interesado los beneficios/características de productos de prevención en salud bucal:
- Describiendo en forma breve el contenido del producto y sus especificaciones, y
- Mencionado la frecuencia y modo de uso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos de prevención en salud bucal recomendados:
- Están relacionados con la condición bucal identificada con el cliente,
- Sus características corresponden con la condición bucal identificada con cliente, y
- Está aceptado por el cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características asociadas a cada una de las condiciones bucales: Sensibilidad, Gingivitis, Halitosis y Caries.	Comprensión
2. Técnica básica de cepillado.	Conocimiento
3. Productos de libre venta recomendados para el uso preventivo de cada tipo de condición bucal.	Comprensión
4. Las características de los productos de prevención de las condiciones bucales.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza:	La forma en que se revisa que el área de trabajo se encuentre con la presentación esperada y porta su uniforme, cuando atiende al cliente, de acuerdo a las políticas de limpieza y presentación de cada institución.
2. Responsabilidad:	La forma en que surte los productos verificando con el cliente que son los que se prescriben y las condiciones de buen estado del producto, así como la manera en que se respeta los protocolos de atención al cliente.
3. Amabilidad:	La manera en que atiende y muestra interés en el requerimiento del cliente.
4. Perseverancia:	La manera constante en que trata de proporcionar información relacionada con la salud bucal al cliente.

GLOSARIO

1. Condiciones bucales:	Sensibilidad, Gingivitis, Halitosis y Caries.
2. Medicamento/producto prescrito en la receta relacionado con una	Medicamentos indicados para padecimientos tales como: Diabetes, Asma, Bulimia, Anorexia, Obesidad, VIH, Gastritis,

condición bucal:	Gripe/Tos, Epilepsia/Convulsiones y Ansiedad.
3. Recomendaciones preventivas para la salud bucal durante enfermedades:	Solicitar una cita con odontólogo, aplicar técnica de cepillado de dientes, y sugerir el uso de productos básicos crema dental y cepillo de dientes, así como productos complementarios.
4. Presentación del Área:	Se refiere a las condiciones de aseo antes de iniciar la jornada laboral, productos de libre venta a la vista del cliente y demás medicamentos/productos de acuerdo a las especificaciones de clasificación.
5. Producto adicional que complementa una prescripción del odontólogo:	• Dolor: cepillo extra suave y crema dental. • Extracción / sangrando de encías: cepillo extra-suave. • Cirugía: enjuague bucal con clorhexidina, cepillo extra-suave, crema dental con antibaterial. • Limpieza dental que provoca sensibilidad: cepillo extra suave y crema dental con arginina.
6. Producto en buen estado:	Presenta sello de garantía, completo, sin daños físicos en el empaque del producto, caducidad vigente y libre de polvo.
7. Tipo de cliente de acuerdo a la situación	• General: es todo cliente que ingresa a la farmacia con una receta o sin ella, pero que no esta relacionada con la salud bucal • Interesado: es todo cliente que ingresa a una farmacia, con una receta prescrita por u odontólogo, o bien solicitando un producto relacionado con la salud bucal y aquel que se acerca a observar los productos relacionados con los productos de prevención y/o adicionales de la salud bucal

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1562	Informar sobre el tipo de productos para el cuidado preventivo de la salud bucal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente al llegar a la farmacia:
- Dando la bienvenida, y
- Preguntando acerca del requerimiento del cliente relacionado con productos de salud bucal.

2. Identifica que el producto solicitado por el cliente está relacionado con una condición bucal:
- Escuchando la solicitud del cliente,
- Preguntando el motivo de la solicitud del producto,
- Mencionando las características de la condición bucal identificada, y
- Validando con el cliente que el producto solicitado es acorde a las características de una condición bucal.

3. Sugiere algún producto preventivo acorde a una condición bucal:
- Recomendando como primer prioridad acudir con un odontólogo,
- Mostrando las diferentes opciones existentes para la condición bucal identificada,
- Describiendo características y beneficios del producto: componentes, tamaño, sabor y modo de uso,
- Respondiendo a las preguntas planteadas por los clientes con relación a los productos de prevención de salud bucal,
- Validando con el cliente la aceptación del producto recomendado, y
- Comentando la importancia de una adecuada salud bucal y las acciones preventivas para la misma.

4. Sugiere un producto adicional relacionado con alguna de las condiciones bucales:
- Recomendando como primer prioridad acudir con un odontólogo,
- Describiendo al cliente la relación de las condiciones bucales durante un tratamiento de salud bucal/medicamentos prescritos para padecimientos tales como: Diabetes, Asma, Bulimia, Anorexia, Obesidad, VIH, Gastritis, Gripe/Tos, Epilepsia/Convulsiones, Ansiedad y su relación con la salud bucal,
- Mostrando al cliente el producto adicional para la condición bucal identificada,
- Explicando al cliente los beneficios de los productos adicionales,
- Describiendo las características del producto adicional sugerido, y
- Validando con el cliente la aceptación del producto adicional.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos adicionales para la salud bucal sugeridos:
- Están de acuerdo con la condición bucal descrita por el cliente,
- Sus características corresponden con la condición bucal identificada,
- Su uso apoya a la mejora de condición bucal, y
- Son productos de libre venta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Las características de los productos adicionales a las condiciones bucales.	Conocimiento
2. Principales medicamentos relacionados a las condiciones bucales: Ranitidina, Metformina, Multivitaminico y Clorhexidina.	Comprensión
3. Relación entre las condiciones bucales Halitosis, Caries, Gingivitis y Sensibilidad con los medicamentos/productos.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa.	La manera en que se ofrecen alternativas de productos para prevenir una condición bucal y productos adicionales acordes a una condición bucal identificada.

2. Responsabilidad.	La forma en que orienta al cliente y la manera en que surte los productos verificando con el cliente que son los que solicitó.
3. Tolerancia.	La manera en que respeta el requerimiento/opinión/decisión del cliente.

GLOSARIO

1. Productos adicionales en salud bucal:	Productos de libre venta que benefician al uso de medicamentos indicados para padecimientos tales como: Diabetes, Asma, Bulimia, Anorexia, Obesidad, VIH, Gastritis, Gripe/Tos, Epilepsia/Convulsiones, Ansiedad.
2. Productos de prevención en salud bucal:	• De uso básico: crema dental, cepillo de dientes, • De uso complementario: enjuague bucal e hilo dental, y • Específicos: limpiador de lengua, cepillos interdentales, cera para “brackets”, cepillos para “brackets”, productos para blanquear los dientes.
3. Productos de libre venta:	Son todos aquellos que no requieren prescripción médica. Estos que pueden ser sugeridos sin receta dado que no están en la regulación FARMACOPEA de los Estados Unidos Mexicanos y no son medicamentos.
4. Tipo de cliente de acuerdo a la situación:	• General: es todo cliente que ingresa a la farmacia con una receta o sin ella, pero que no esta relacionada con la salud bucal. • Interesado: es todo cliente que ingresa a una farmacia, con una receta prescrita por un odontólogo, o bien solicitando un producto relacionado con la salud bucal y aquel que se acerca a observar los productos relacionados con los productos de prevención y/o adicionales de la salud bucal.