## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC1393 | Aplicación de acciones básicas de seguridad para los usuarios de instituciones de salud |

### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que en sus competencias aplican acciones básicas de seguridad para los usuarios de Instituciones de Salud, siendo estas de vital importancia para minimizar la presencia de daños relacionados con la atención sanitaria.

Sin embargo, la seguridad para los usuarios de las Instituciones de Salud, no es un tema exclusivo para ser tratado por el profesional de la salud, sino por todo el equipo multidisciplinario que está involucrados en el proceso de su atención, que su objetivo es mantener la seguridad durante su atención.

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.

### Descripción general del Estándar de Competencia

El estándar de competencia aplicación de acciones básicas de seguridad para los usuarios de instituciones de salud, describe las funciones que realiza una persona en el ámbito sanitario como integrante de una Institución de Salud, para garantizar la seguridad en cada etapa del proceso de atención en que se encuentre el usuario, contribuyendo a la mejora continua.

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

de la Formación para el Trabajo

| Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: | Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: |
|---|---|
| 07 de septiembre de 2021 | 12 de noviembre de 2021 |

**Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:**

3 años

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

**Grupo unitario**
2823 Auxiliares hospitalarios y de medicina.

**Ocupaciones asociadas**
Auxiliar de servicios básicos de salud.
Camillero.
Repartidor de alimentos a los pacientes en hospital.

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**

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

**Sector:**
62 Servicios de salud y de asistencia social.

**Subsector:**
622 Hospitales generales.

**Rama:**
6221 Hospitales generales.

**Subrama:**
62211 Hospitales generales.

**Clase:**
622111 Hospitales generales del sector privado.
622112 Hospitales generales del sector público.

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**

- Biomaterna, S.C.
- Centro Hospitalario MAC S.A de C.V.
- Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT).
- Gestión Integral en Salud S.A de C.V.
- Grupo Médico Casillas, S. de R.L. de C.V.
- Grupo Médico La Salud, S. de R.L. de C.V.
- Instituto de Ciencias de la Salud del Estado de Aguascalientes S.A de C.V.
- Instituto de Servicios de Salud del Estado de Aguascalientes.
- Instituto de Servicios de Seguridad Social de los trabadores del Estado (ISSSTE) Aguascalientes.

## Aspectos relevantes de la evaluación

| | |
|---|---|
| Detalles de la práctica: | ● Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC. |
| Apoyos/Requerimientos: | ● Habitación de Hospitalización, una persona que asuma el rol de paciente, una persona, que asuma el rol de jefe inmediato, brazalete de identificación del paciente, folder que simule el expediente del paciente, ropa y equipo de protección personal e insumos de limpieza y desinfección. |

## Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas.

## Referencias de Información


- Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente. Consejo de Salubridad General. Secretaria de Salud. Subsecretaria de Integración y Desarrollo del Sector Salud. Dirección de Calidad y Educación en Salud. 2017.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

**Estándar de Competencia**

Aplicación de acciones básicas de seguridad para los usuarios de instituciones de salud

**Elemento 1 de 4**

Identificar al usuario

**Elemento 2 de 4**

Aplicar medidas de seguridad e higiene durante la atención del usuario

**Elemento 3 de 4**

Emplear comunicación efectiva con el usuario

**Elemento 4 de 4**

Identificar riesgos de daños al usuario por causas de caídas

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 4 | E4243 | Identificar al usuario |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica al usuario para su atención en la Institución de Salud:

- Presentándose de acuerdo al indicador de calidad Trato Digno al Paciente, establecido en el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS),
- Solicitando de manera verbal el indicador de identificación: nombre completo del usuario,
- Verificando de manera visual que el usuario presente pulsera/ficha de identificación,
- Corroborando que el nombre proporcionado por el usuario, coincida con el registrado en la pulsera/ficha de identificación,
- Corroborando el indicador de identificación en la portada del expediente del usuario,
- Notificando al jefe inmediato de algún evento adverso: cuando el usuario carezca/extravíe/contenga información errónea en la pulsera/ficha de identificación, y
- Registrando el evento adverso en el formato establecido por la Institución de Salud.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de reporte Eventos Adversos elaborada:

- Contiene la fecha del evento adverso,
- Contiene el turno en que ocurrió el evento adverso,
- Indica el sexo del usuario/persona afectada,
- Indica la edad del usuario/persona afectada,
- Indica el número de expediente,
- Describe detalladamente el tipo de evento adverso, y
- Contiene descrito el resultado del evento adverso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Indicador de calidad Trato Digno al Usuario. | Conocimiento |
| 2. Elementos para la correcta identificación conforme al “Acuerdo de Obligatoriedad de la implementación de acciones esenciales de seguridad de paciente”. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Usuario en estado de inconsciencia/en condiciones que le impiden responder al indicador de identificación.

Respuestas esperadas

1. Solicitar al responsable/acompañante del usuario que corrobore el indicador de identificación: nombre completo.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Amabilidad: | La manera en que se presenta y obtiene información del usuario durante su estancia en la institución de salud. |
| 2. | Responsabilidad: | La manera en que corrobora de manera verbal/escrita que la pulsera/ficha de identificación se encuentre presente en el usuario/cabecera de la cama durante su estancia en la institución de salud. |

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Elemento de Identificación: | Elemento que sirve para identificar de manera inequívoca a un paciente/usuario, como lo es nombre completo, fecha de nacimiento, número de expediente clínico. |
| 2. | Evento Adverso: | Incidente desfavorable, hecho inesperado, percance terapéutico, lesión iatrogénica u otro suceso infortunado no relacionado con la historia natural de la enfermedad que ocurre en asociaciones directa con la atención médica. |
| 3. | Expediente Clínico: | Conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables. |
| 4. | Ficha de Identificación: | Conjunto de datos personales del paciente/usuario, descritos en una tarjeta, que sirven para identificarlo de manera inequívoca. |
| 5. | Institución de Salud: | Establecimientos de los sectores públicos, sociales y privados dedicados a brindar atención en salud de primer nivel, segundo nivel y tercer nivel a los usuarios que demanden los servicios. |
| 6. | Pulsera de Identificación: | Elemento que se coloca en la muñeca de la mano del paciente/ usuario, que contiene datos personales de él y sirve para identificarlo de forma inequívoca. |

| | | |
|---|---|---|
| 7. | Usuario: | Persona derechohabiente o no que demanda de los servicios de las Instituciones de Salud del sector público, social y privado. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 4 | E4244 | Aplicar medidas de seguridad e higiene durante la atención del usuario |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la higiene de manos conforme a los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud (OMS):

- Realizándolo al inicio de su jornada de trabajo,
- Realizándolo antes de desarrollar una actividad con el usuario, y
- Realizándolo al término de una actividad con el usuario.

2. Aplica las medidas estándares/universales de protección personal para la atención de los usuarios de Instituciones de Salud:

- Usando el cubrebocas,
- Portando la ropa de trabajo en condiciones de integridad y limpieza de acuerdo con las actividades a realizar, y
- Empleando guantes sin perforaciones/rupturas y limpios de acuerdo con las actividades a realizar.

3. Realiza las disposiciones para promover la seguridad sanitaria en el entorno laboral/Instituciones de Salud como lo establece la Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológicoinfecciosos-Clasificación y especificaciones de manejo:

- Clasificando los residuos para su disposición final,
- Depositando/Desechando los residuos en los contenedores de acuerdo con su clasificación,
- Utilizando productos de limpieza y desinfección en su área de trabajo, superficies e instrumentos al término de cada actividad realizada con el usuario,
- Conservando el área de trabajo, superficies e instrumentos en condiciones de operación,
- Notificando al jefe inmediato de algún daño/desperfecto/mal funcionamiento en el área de trabajo, superficies e instrumentos, y
- Registrando en el formato establecido en la Institución de Salud para su mantenimiento preventivo/correctivo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Formato de Solicitud de Mantenimiento elaborado:

- Contiene la fecha de elaboración de la solicitud,
- Indica el área donde se requiere el mantenimiento,
- Describe el mantenimiento/falla,
- Contiene el nombre del solicitante,
- Contiene la firma del solicitante,
- Contiene el nombre del jefe inmediato para su autorización, y
- Contiene la firma del jefe inmediato para su autorización.

2. La hoja de reporte de Eventos Adversos elaborada:

- Contiene la fecha en la que sucedió el evento adverso,
- Contiene el turno en el que ocurrió el evento adverso,
- Indica el sexo del usuario/persona afectada,
- Indica la edad del usuario/persona afectada,
- Contiene el número de expediente,
- Describe detalladamente el tipo de evento adverso, y
- Describe el resultado del evento adverso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Lavado de manos de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS). | Conocimiento |
| 2. Manejo de residuos peligrosos biológicos infecciosos, conforme a la NOM-087-ECOL-SSA1-2002. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Falta de insumos para la higiene de manos y desinfección del entorno laboral.

Respuestas esperadas

1. Notifica al jefe inmediato para su suministro.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Limpieza: | La manera en que mantiene la higiene en sus manos, equipo de trabajo y entorno laboral, durante la realización de actividades con el usuario, así como en jornada de trabajo en la Institución de Salud. |
| 2. Orden: | La manera en que preserva y mantiene las condiciones de operación de superficies e instrumentos a utilizar en la realización de actividades con el usuario, así como el clasificar los desechos generados durante su jornada de trabajo para su disposición final. |
| 3. Responsabilidad: | La manera en que aplica las medidas de seguridad e higiene durante las actividades con el usuario, así como en su jornada de trabajo, también en la identificación y registro de acciones preventivas/correctivas de mantenimiento y eventos adversos. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 3 de 4 | E4245 | Emplear comunicación efectiva con el usuario |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ejecuta las actividades a desarrollar con el usuario:

- Revisando las características de las actividades a desarrollar, ya sea de manera escrita/verbal,
- Identificando que se cuente los datos de identificación del usuario al que se realizará la actividad,
- Identificando los instrumentos requeridos para realizar la actividad,
- Corroborando que los instrumentos de trabajo se encuentren en condiciones de operación,
- Notificando a la persona que tiene bajo su responsabilidad al usuario, la actividad que va a desarrollar,
- Solicitando la confirmación de la persona que tiene bajo su responsabilidad al usuario, de la actividad a desarrollar,
- Verificando que el usuario presente pulsera/ficha de identificación,
- Desarrollando la actividad con el usuario,
- Registrando en el formato establecido por la Institución de Salud, la actividad realizada con el usuario, y
- Registrando algún evento adverso que se presentó en el desarrollo de la actividad en el formato establecido por la Institución de Salud.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de Actividades elaborado:

- Indica el número de habitación/cama,
- Contiene el nombre completo del usuario,
- Indica el sexo del usuario,
- Contiene la edad del usuario,
- Indica lugar y fecha en que se realizó la actividad,
- Indica la hora en que se realizó la actividad,
- Contiene el nombre del responsable que realizó la actividad con el usuario, y
- Contiene la firma del responsable que realizó la actividad con el usuario.

2. La hoja de reporte de Eventos Adversos elaborada:

- Contiene la fecha en la que sucedió el evento adverso,
- Contiene el turno en el que ocurrió el evento adverso,
- Indica el sexo del usuario/persona afectada,
- Indica la edad del usuario/persona afectada,
- Contiene el número de expediente,
- Describe detalladamente el tipo de evento adverso, y
- Describe el resultado del evento adverso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. El usuario no presenta pulsera/ficha de identificación.

Respuestas esperadas

1. Notifica al jefe inmediato para su elaboración y lo registra en hoja de reporte “Eventos Adversos”.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Cooperación: | La manera en que se comunica, solicita ayuda, se coordina y confirma con otros compañeros las actividades a realizar, para contribuir con la seguridad del usuario durante su estancia en la Institución de Salud. |
| 2. | Responsabilidad: | La manera en que revisa sus actividades y las condiciones de los instrumentos a utilizar, de igual manera en la verificación de que el usuario presente su pulsera/ficha de identificación, contribuyendo a la seguridad del usuario durante su estancia en la Institución de Salud. |

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Comunicación Efectiva: | Mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud, pacientes y familiares, a fin de obtener información correcta, oportuna y completa durante el proceso de atención y así, reducir los errores relacionados con la emisión de órdenes verbales y/o telefónicas, mediante el uso del proceso de Escuchar –Escribir –Leer –Confirmar –Transcribir –Confirmar y Verificar. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 4 de 4 | E4246 | Identificar riesgos de daños al usuario por causas de caídas |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica obstáculos físicos que pueden condicionar caídas a los usuarios de las Instituciones de Salud:

- Identificando las características físicas del usuario,
- Implementando acciones de acuerdo con las actividades a desarrollar con el usuario,
- Empleando la comunicación efectiva para informar de los obstáculos físicos del entorno de la Institución de Salud,
- Notificando al jefe inmediato del incumplimiento de las medidas de seguridad/evento adverso, y
- Registrando el evento adverso en el formato establecido por la Institución de Salud.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de reporte de Eventos Adversos elaborada:

- Contiene la fecha en la que sucedió el evento adverso,
- Contiene el turno en el que ocurrió el evento adverso,
- Indica el sexo del usuario/persona afectada,
- Indica la edad del usuario/persona afectada,
- Contiene el número de expediente,
- Describe detalladamente el tipo de evento adverso, y
- Describe el resultado del evento adverso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Escala de Valoración de Riesgos de Caída JHDowntown. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 4. Amabilidad: | La manera en que informa de los riesgos que puedan condicionar caídas de los usuarios en la Institución de Salud, empleando una comunicación amable. |
| 5. Responsabilidad: | La manera en que realiza la identificación, notificación y registro de riesgos que pueden condicionar caídas de los usuarios en la Institución de Salud. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Obstáculos físicos del entorno de trabajo: | Barreras estructurales o mobiliario, incluye equipo electromédico que se encuentre en los entornos donde se encuentra el usuario, |

| | |
|---|---|
| | los cuales impiden o bloquean la movilidad (desplazamiento por el entorno) o el acceso. |
| 2. Obstáculos físicos propios del usuario: | Barreras físicas propias a las condiciones del usuario como ceguera, sordera, imposibilidad para caminar o aquellas adquiridas como parte de su atención sanitaria, como sondas, drenajes, venoclisis entre otros. |