

# 6

## SUBPROCESO OTITIS MEDIA RECURRENTE

### Definición global

**Definición funcional:** Conjunto de actuaciones por las que, tras la aparición de otitis media recurrente, se llevan a cabo las actividades de diagnóstico, se instaura un tratamiento y se adoptan las medidas preventivas necesarias, mediante la coordinación entre los diferentes profesionales y ámbitos de actuación.

**Límite de entrada:** Identificación de otitis media recurrente (entendiendo por tal la ocurrencia de al menos tres episodios de OM aguda en los 6 meses previos o cuatro episodios en los últimos 12 meses), independientemente de donde ésta se produzca (siendo recomendable la entrada por AP).

**Límite final:** Alta por ausencia de un nuevo episodio de OM aguda en un periodo de observación de 6 meses a 1 año (incluyendo el periodo invernal), conociendo los familiares y/o cuidadores los aspectos preventivos del proceso.

#### **Límites marginales:**

- Otitis media recurrente en pacientes inmunodeficientes.
- Otitis media recurrente en pacientes con anomalías craneofaciales.

- Otitis media aguda como reagudización de un proceso previo de otitis crónica.
- Pacientes menores de un mes y mayores de 14 años.
- Complicaciones locales (perforación crónica, mastoiditis, petrositis, parálisis facial, laberintitis, atelectasia, colesteatoma, timpanoesclerosis) y/o sistémicas sépticas (meningitis, absceso cerebral).

## Componentes. Descripción general

QUÉ	GESTIONAR CITA PARA MÉDICO DE AP (PEDIATRA/MÉDICO DE FAMILIA)
QUIÉN	Unidad de Atención al Usuario
CUÁNDO	1º
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Según el Manual de procedimientos de atención al usuario del SAS

QUÉ	VALORACIÓN MÉDICA
QUIÉN	Médico de AP (Pediatra/Médico de Familia)
CUÁNDO	2º
DÓNDE	Centro de Salud
CÓMO	Según guía clínica y recomendaciones basadas en evidencias

<b>QUÉ</b>	<b>VACUNACIÓN DE LA GRIPE</b>
<b>QUIÉN</b>	Enfermería
<b>CUÁNDO</b>	3º
<b>DÓNDE</b>	Centro de Salud
<b>CÓMO</b>	En otoño. Según protocolos establecidos

<b>QUÉ</b>	<b>GESTIÓN DE CITA PARA ORL</b>
<b>QUIÉN</b>	Unidad de Atención al Usuario de AP
<b>CUÁNDO</b>	4º
<b>DÓNDE</b>	Centro de Salud
<b>CÓMO</b>	Según el Manual de procedimientos de atención al usuario del SAS

<b>QUÉ</b>	<b>VALORACIÓN ORL</b>
<b>QUIÉN</b>	ORL
<b>CUÁNDO</b>	5º
<b>DÓNDE</b>	Servicio de ORL (Hospital/CPE)
<b>CÓMO</b>	Según guía clínica y recomendaciones basadas en evidencias



# Profesionales. Actividades. Características de calidad

## UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE AP

Actividades	Características de calidad
<p><b>1º</b> Gestión de cita para Médicos de AP (Pediatra/Médico de Familia)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Atención al Usuario accesible:<ul style="list-style-type: none"><li>a.- Ubicada y señalizada pertinentemente para su pronta localización en los centros de salud.</li><li>b.- Con posibilidad de acceder a ella por vía telefónica (con número fácil de recordar, varias líneas telefónicas que disminuyan tiempo de espera al teléfono).</li><li>c.- Con posibilidad de acceso vía Internet (que permita visualizar los tiempos de espera previstos, los horarios de consulta y las posibilidades existentes en tiempo real, para autogestionar la cita).</li></ul></li><li>• Atención personalizada, amable, correcta.</li><li>• No demora desde la petición de la cita hasta la primera consulta en AP.</li><li>• Registro de datos sin errores administrativos.</li></ul>

## MÉDICO DE AP (PEDIATRA/MÉDICO DE FAMILIA)

Actividades	Características de calidad
<p><b>2º</b> Valoración clínica</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentar la presencia de OM recurrente: 3 o más episodios de OM aguda en 6 meses, o 4 en un año con normalidad entre ellos.</li><li>• Aplicar en cada episodio las recomendaciones y el Plan de Cuidados del Subproceso Otitis Media Aguda.</li><li>• Realizar un estudio inmunológico que incluya la IgG y subclases, para descartar una inmunodeficiencia (Nivel IV-Grado C). En caso de confirmarse, derivar a AE (Sº de Alergia/Sº de Inmunología).</li><li>• Los pacientes con OM recurrente deben ser estudiados siempre por el ORL.</li><li>• Recomendaciones preventivas específicas tras el diagnóstico de OMR:</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe realizar vacunación antigripal (Nivel IIb-Grado B) de manera anual.</li> <li>- NO existe indicación en el momento actual de vacunación antineumocócica (Nivel IV-Grado C).</li> <li>- NO está indicada la administración profiláctica de antibióticos (Nivel Ia-Grado A). La efectividad de los mismos en nuestro contexto de resistencias es muy discutible, así como las evidencias de su efectividad a largo plazo (Nivel IV-Grado C).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El paciente ideal para usar esta medida sería un niño menor de 2 años, con debut muy precoz en OM, antecedentes familiares de OM recurrente, cuya familia asegura la adherencia al mismo, y no desea que se le realice colocación de drenaje transtimpánico. En esta situación, se debe prescribir amoxicilina a 20mg/Kg/ día/ en dosis única. En caso de alergia a los betalactámicos, prescribir azitromicina 10mg/kg en dosis única, una vez a la semana, evaluándose su respuesta cada 3 meses.</li> <li>• Registro en la historia clínica y codificación según clasificación CIE-9 (Anexo 1).</li> </ul>
--	--

## ENFERMERA DE AP

Actividades	Características de calidad
<b>3º</b> Vacunación	3.1. Vacunación de la gripe en otoño (Nivel IIb-Grado B)

## UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE AP

Actividades	Características de calidad
<b>4º</b> Gestión de cita para ORL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Atención al Usuario accesible:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a.- Ubicada y señalizada pertinentemente para su pronta localización en los centros de salud.</li> <li>b.- Con posibilidad de acceder a ella por vía telefónica (con número fácil de recordar, varias líneas telefónicas y personas que atiendan, para que disminuya el tiempo de espera al teléfono).</li> <li>c.- Con posibilidad de acceso vía Internet (que permita visualizar los tiempos de espera previstos, los horarios de consulta y las posibilidades existentes en tiempo real, para autogestionar la cita).</li> </ul> </li> </ul>

- Atención personalizada, amable, correcta.
- No demora desde la petición de la cita en 15 días hasta la consulta en AE.
- Registro de datos sin errores administrativos.

## ORL

Actividades	Características de calidad
<p><b>5º</b> Valoración clínica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de un estudio inmunitario en caso de no realización previa.</li> <li>• Se debe manejar como el Subproceso de Otitis Media Secretoria cuando entra en consulta especializada de ORL para la indicación del drenaje transtimpánico. Es decir, que la presencia de una curva B plana bilateral de tres meses de duración y alteraciones de la audición con una pérdida superior a 20 dB es indicación del mismo. Pero, en el caso de que haya ausencia de derrame, no hay pruebas concluyentes que apoyen que la timpanostomía prevenga la recurrencia y que sea claramente superior a otros procedimientos. Sin embargo, previene el dolor y los síntomas generales de infección. Además, existen algunos ensayos clínicos con poca muestra de pacientes que concluyen que reduce los episodios totales de OM aguda.</li> <li>• Evaluar los factores predisponentes. Adenoides y amígdalas. Sólo está indicada la intervención para aquéllos que tienen clínica de obstrucción respiratoria alta. No es la OM recurrente una indicación aceptada exclusivamente sin la presencia de síntomas de obstrucción alta. Ver indicaciones de esta intervención en el Proceso de Adenoides y Amigdalectomía.</li> <li>• Registro en la historia clínica y codificación según clasificación CIE-9 (Anexo 2).</li> </ul>



## Recursos. Características generales. Requisitos

RECURSOS	CARACTERÍSTICAS GENERALES. REQUISITOS
<b>Papelería</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Hª clínica y anexos</li><li>– Hojas de curvas audiométricas</li></ul>	
<b>Instrumental</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Otoscopios mas insuflador de la perilla neumática</li><li>– Otomicroscopio quirúrgico</li></ul>	<p>El examen otoscópico precisa un instrumento que proporcione una correcta iluminación (&gt; 100 lux).</p> <p>Las baterías deben ser cambiadas a partir de 35 horas de uso.</p> <p>Los espéculos de goma de tamaño idóneo (otoscopia neumática).</p>
<b>Aparataje</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Timpanómetros</li><li>– Audiómetros</li><li>– Caja de juguetes sonoros para audiometría lúdica</li><li>– Cabina insonorizada</li></ul>	<p>Timpanómetro que permita hacer valoraciones hasta <math>-60 \text{ mmH}_2\text{O}</math> y técnica adecuada (Ver Anexo 5).</p>
<b>Material fungible</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Rollos de papel para el impedanciómetro</li><li>– Espéculos de otoscopio normales desechables y para otoscopia neumática</li><li>– Olivas de impedanciómetro adaptable al tamaño del niño</li><li>– Kits de miringotomía</li></ul>	
<b>Personal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Enfermería, Auxiliar, Pediatra, ORL, Anestésista, Celadores</li></ul>	



## Unidades de Soporte

### UNIDADES DE SOPORTE

Sº de Laboratorio	Determinación de inmunoglobulinas y subclases
Sº de Mantenimiento Técnico	Calibración periódica del timpanómetro y audiómetro (Electromedicina Hospitalaria).
Sº de Almacén	Material de repuesto. Programa específico de distribución de la vacuna de la gripe, con garantía de mantenimiento de la red de frío.

# Competencias Profesionales

## Competencias Generales del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)

La **competencia** es un concepto que hace referencia a la capacidad necesaria que ha de tener un profesional para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados, y lograr los objetivos previstos por la organización en la que desarrolla su labor. Así entendida, la competencia es un valor susceptible de ser cuantificado.

Las competencias se pueden clasificar en tres áreas:

- Conocimientos: el conjunto de saberes teórico-prácticos y la experiencia adquirida a lo largo de la trayectoria profesional, necesarios para el desempeño del puesto de trabajo.
- Habilidades: capacidades y destrezas, tanto genéricas como específicas, que permiten garantizar el éxito en el desempeño del puesto de trabajo.
- Actitudes: características o rasgos de personalidad del profesional que determinan su correcta actuación en el puesto de trabajo.

El Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía incluye entre sus objetivos la puesta en marcha de un Sistema de Gestión Profesional por Competencias. Con esta finalidad, se ha constituido un grupo de trabajo central de Gestión por Competencias y, tras diversas reuniones con profesionales del SSPA, se ha generado, para cuatro grupos profesionales (médicos, enfermeras, matronas y fisioterapeutas), un Mapa General de Competencias tipo, en el que se han establecido las competencias que son nucleares para el desempeño y desarrollo exitoso de cada puesto de trabajo en la organización sanitaria actual, con independencia del nivel o proceso asistencial en el que se ubiquen los respectivos profesionales.

En una segunda fase, se han categorizado dichas competencias nucleares para cada nivel de exigencia (de selección, de experto o de excelencia), de acuerdo a dos categorías: Imprescindible (I) y Deseable (D).

En el nivel de *excelencia*, todas las competencias identificadas tienen el carácter de *imprescindible*. Sin embargo, no son entre sí de igual valor relativo. Para esta discriminación, se ha dado un valor relativo a cada competencia, siendo 1 el valor de menor prioridad y 4 el de la máxima. Se ha generado así el perfil relativo de competencias para el nivel de excelencia que, por término medio, se alcanza entre los 3 y 5 años de incorporación al puesto de trabajo.

Con toda esta información, se han construido los Mapas de Competencias tipo de los profesionales del SSPA, en los que no se incluyen las Competencias Específicas de cada proceso o nivel asistencial.

A partir de este punto, y para la adecuada puesta en marcha de la Gestión por Competencias, resulta necesario definir específicamente las competencias de los distintos niveles, tal y como se ha hecho, por ejemplo, para los profesionales de los servicios de urgencia, para los de las empresas públicas de reciente constitución, etc.

## Competencias Específicas del Proceso

En el caso concreto del diseño de los Procesos Asistenciales, resulta también necesario definir las competencias que deben poseer los profesionales para el desempeño de su labor en el desarrollo de dichos procesos.

No obstante, no es pertinente detenerse en la definición de las Competencias Específicas de cada una de las especialidades o titulaciones, puesto que éstas se encuentran ya estandarizadas y definidas muy detalladamente en los planes específicos de formación correspondientes a cada una de las mismas.

Sin embargo, sí resulta de mucha mayor utilidad definir concretamente aquellas otras competencias que, si bien son consideradas necesarias para el desarrollo de los Procesos Asistenciales, no se incluyen habitualmente, o de manera estándar, en los planes de formación especializada, o bien, aún estando contempladas en éstos, requieren de un énfasis especial en su definición.

Esto, además, representa un desafío importante para el SSPA, pues debe diseñar y gestionar las actividades de formación adecuadas y necesarias para conseguir que los profesionales que participan en los procesos, que ya cuentan con determinados conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas durante su formación académica en orden a lograr su titulación, puedan incorporar ahora esas otras competencias que facilitarán que el desarrollo de los mismos se realice con el nivel de calidad que el SSPA quiere ofrecer al ciudadano, eje central del sistema.

De esta forma, y una vez definidos los **Mapas de Competencias Generales (Competencias tipo)** de Médicos/as y Enfermeros/as, se han establecido las **Competencias Específicas** por Procesos Asistenciales, focalizando la atención básicamente en las competencias que no están incluidas habitualmente (o no lo están con detalle) en la titulación oficial exigible para el desempeño profesional en cada uno de los niveles asistenciales. Para determinar estas competencias, se ha utilizado una metodología de paneles de expertos formados por algunos de los miembros de los grupos encargados de diseñar cada proceso asistencial, pues son ellos quienes más y mejor conocen los requisitos necesarios para su desarrollo. El trabajo final de elaboración global de los mapas ha sido desarrollado por el grupo central de competencias.

A continuación, se presenta el **Mapa de Competencias para el Proceso**, que incluye tanto la relación de Competencias Generales para Médicos/as y Enfermeros/as del SSPA (Competencias tipo) como las Competencias Específicas de este Proceso, las cuales, como ya se ha mencionado a lo largo de esta introducción, no están incluidas con el suficiente énfasis en los requisitos de titulación.

Así, los diferentes profesionales implicados en los procesos, junto con los correspondientes órganos de gestión y desarrollo de personas, podrán valorar, según su titulación específica y las competencias acreditadas, cuáles son las actividades de formación y de desarrollo profesional que les resultan necesarias para adquirir las nuevas competencias en aras de lograr un mayor nivel de éxito en el desarrollo de los Procesos Asistenciales.

## COMPETENCIAS PROFESIONALES: MÉDICOS

CONOCIMIENTOS		FASE A Criterio de selección	FASE B Experto	FASE C Excelente	PERFIL			
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL				1	2	3	4
C-0161	Organización y legislación sanitaria (conocer la organización sanitaria de España y Andalucía, prestaciones del SNS y específicas de Andalucía, así como la cartera de servicios del SSPA)	I	I	I				
C-0181	Derechos y deberes de los usuarios	I	I	I				
C-0024	Informática, nivel usuario	I	I	I				
C-0085	Formación básica en prevención de riesgos laborales	I	I	I				
C-0077	Soporte Vital Avanzado Cardiológico	I	I	I				
C-0573	Diagnóstico, tratamiento y pronóstico específicos	I	I	I				
C-0607	Conocimiento de la evolución clínica de las patologías según proceso	I	I	I				
C-0305	Conocimientos de técnicas exploratorias ORL (audiometrías, laringostroboscopia,...)	I	I	I				
C-0299	Diagnóstico, control y tratamiento de las enfermedades del oído (patología inflamatoria, fracturas y traumatismos, tumores del oído, malformaciones, vértigos, hipoacusia profunda infantil, parálisis facial,...)	I	I	I				
C-0606	Tratamiento quirúrgico según etiología	I	I	I				
C-0533	Conocimiento sobre las técnicas diagnóstico-terapéuticas "de su ámbito de responsabilidad"	I	I	I				
C-0184	Educación para la salud, consejo médico, estilos de vida	D	I	I				
C-0169	Prestaciones del SNS y específicas de Andalucía	D	I	I				
C-0176	Cartera de servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía	D	I	I				
C-0175	Bioética de las decisiones clínicas y de la investigación	D	I	I				
C-0032	Metodología de la investigación nivel básico (elaboración de protocolos; recogida, tratamiento y análisis de datos; escritura científica, búsquedas bibliográficas, normas de publicación)	D	I	I				
C-0167	Medicina basada en la evidencia: aplicabilidad	D	I	I				
C-0173	Metodología de calidad	D	I	I				
C-0168	Planificación, programación de actividad asistencial	D	I	I				
C-0107	Sistemas de evaluación sanitaria	D	I	I				
C-0082	Inglés, nivel básico	D	I	I				
C-0180	Definición de objetivos y resultados: DPO	D	D	I				
C-0069	Metodología en gestión por procesos	D	D	I				
C-0023	Tecnologías para la información y las comunicaciones	D	D	I				
C-0060	Dirección de equipos de trabajo. Gestión de personas	D	D	I				

## COMPETENCIAS PROFESIONALES: MÉDICOS

HABILIDADES		FASE A Criterio de selección	FASE B Experto	FASE C Excelente	PERFIL			
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL				1	2	3	4
H-0054	Informática, nivel usuario	I	I	I				
H-0024	Capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad, capacidad de construir relaciones)	I	I	I				
H-0059	Capacidad de trabajo en equipo	I	I	I				
H-0005	Capacidad de análisis y síntesis	I	I	I				
H-0087	Entrevista clínica	I	I	I				
H-0094	Visión continuada e integral de los procesos	I	I	I				
H-0019	Adecuada utilización de los recursos disponibles	I	I	I				
H-0297	Realización de técnicas diagnósticas específicas y exploraciones complementarias	D	I	I				
H-0379	Manejo técnicas quirúrgicas según proceso	D	I	I				
H-0042	Manejo de telemedicina	D	I	I				
H-0009	Capacidad de asumir riesgos y vivir en entornos de incertidumbre	D	I	I				
H-0023	Capacidad para tomar decisiones	D	I	I				
H-0055	Capacidad docente	D	I	I				
H-0026	Capacidad para delegar	D	I	I				
H-0083	Capacidad de promover y adaptarse al cambio	D	I	I				
H-0032	Habilidades sociales de comunicación oral y escrita	D	I	I				
H-0085	Dar apoyo	D	I	I				
H-0031	Gestión del tiempo	D	I	I				
H-0080	Aplicación de técnicas básicas de investigación	D	I	I				
H-0035	Técnicas de comunicación, presentación y exposición audiovisual	D	D	I				
H-0025	Capacidad de liderazgo	D	D	I				
H-0010	Capacidad de ilusionar, motivar, incorporar adeptos y estimular el compromiso	D	D	I				
H-0021	Habilidad negociadora y diplomática	D	D	I				
H-0078	Afrontamiento del estrés	D	D	I				
H-0228	Capacidad de inspirar confianza y seguridad a los pacientes y familiares	D	D	I				
H-0028	Habilidad en comunicación, transmisión	D	D	I				

## COMPETENCIAS PROFESIONALES: MÉDICOS

ACTITUDES		FASE A Criterio de selección	FASE B Experto	FASE C Excelente	PERFIL			
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL				1	2	3	4
A-0001	Actitud de aprendizaje y mejora continua	I	I	I				
A-0049	Respeto y valoración del trabajo de los demás, sensibilidad a sus necesidades (disponibilidad y accesibilidad)	I	I	I				
A-0040	Orientación a resultados	I	I	I				
A-0050	Responsabilidad	I	I	I				
A-0046	Flexible, adaptable al cambio	I	I	I				
A-0018	Honestidad, sinceridad	I	I	I				
A-0041	Capacidad de asumir compromisos	I	I	I				
A-0048	Talante positivo	I	I	I				
A-0051	Sensatez	I	I	I				
A-0043	Discreción	I	I	I				
A-0009	Dialogante, negociador	I	I	I				
A-0047	Generar valor añadido a su trabajo	I	I	I				
A-0027	Orientación al cliente (el ciudadano como centro). Respeto de los derechos de los pacientes	D	I	I				
A-0024	Juicio crítico	D	I	I				
A-0013	Disponibilidad	D	I	I				
A-0057	Humanización de las capacidades científico-técnicas	D	I	I				
A-0044	Autocontrol, autoestima, autoimagen	D	I	I				
A-0075	Creatividad	D	I	I				
A-0045	Colaborador, cooperador	D	I	I				
A-0038	Resolutivo	D	I	I				
A-0052	Visión de futuro	D	D	I				
A-0032	Reconocer logros y asumir errores	D	D	I				
A-0031	Promotor del cambio	D	D	I				

## COMPETENCIAS PROFESIONALES: ENFERMEROS

CONOCIMIENTOS		FASE A Criterio de selección	FASE B Experto	FASE C Excelente	PERFIL			
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL				1	2	3	4
C-0161	Organización y legislación sanitaria (conocer la organización sanitaria de España y Andalucía, prestaciones del SNS y específicas de Andalucía, así como la cartera de servicios del SSPA)	I	I	I				
C-0181	Derechos y deberes de los usuarios	I	I	I				
C-0085	Formación básica en prevención de riesgos laborales	I	I	I				
C-0171	Promoción de la salud (educación para la salud, consejos sanitarios)	I	I	I				
C-0077	Soporte Vital Avanzado Cardiológico	I	I	I				
C-0165	Metodología de cuidados (procedimientos, protocolos, guías de práctica clínica, mapas de cuidados, planificación de alta y continuidad de cuidados)	I	I	I				
C-0533	Conocimiento sobre las técnicas diagnóstico-terapéuticas "de su ámbito de responsabilidad"	I	I	I				
C-0570	Diagnósticos enfermeros e intervenciones en el "proceso"	I	I	I				
C-0563	Protocolos, procedimientos y guías prácticas para la enfermera "según proceso"	I	I	I				
C-0608	Conocimiento básico sobre el seguimiento del proceso asistencial específico	I	I	I				
C-0609	Conocimientos básicos sobre el desarrollo evolutivo del niño y/o adolescente que condicionan la relación con el profesional	I	I	I				
C-0004	Conocimientos básicos de calidad (indicadores, estándares, documentación clínica, acreditación, guías de práctica clínica)	D	I	I				
C-0032	Metodología de la investigación nivel básico (elaboración de protocolos; recogida, tratamiento y análisis de datos; escritura científica, búsquedas bibliográficas, normas de publicación)	D	I	I				
C-0179	Conocimientos básicos de gestión de recursos (planificación, programación de actividad asistencial, indicadores de eficiencia, control del gasto...)	D	I	I				
C-0069	Metodología en gestión por procesos	D	D	I				
C-0174	Bioética	D	D	I				
C-0082	Inglés, nivel básico	D	D	I				
C-0060	Dirección de equipos de trabajo. Gestión de personas	D	D	I				
C-0023	Tecnologías para la información y las comunicaciones	D	D	I				

## COMPETENCIAS PROFESIONALES: ENFERMEROS

HABILIDADES		FASE A Criterio de selección	FASE B Experto	FASE C Excelente	PERFIL			
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL				1	2	3	4
H-0059	Capacidad de trabajo en equipo	I	I	I				
H-0005	Capacidad de análisis y síntesis	I	I	I				
H-0089	Individualización de cuidados	I	I	I				
H-0032	Habilidades sociales de comunicación oral y escrita	I	I	I				
H-0180	Manejo del aparato necesario para aplicar los conocimientos señalados	I	I	I				
H-0346	Técnicas de anestesia y reanimación	I	I	I				
H-0041	Manejo del paciente pediátrico	I	I	I				
H-0335	Técnicas específicas "según proceso"	I	I	I				
H-0297	Realización de técnicas diagnósticas específicas y exploraciones complementarias	I	I	I				
H-0272	Capacidad de comunicación (técnicas específicas)	I	I	I				
H-0357	Elaboración diagnóstico de Enfermería	I	I	I				
H-0224	Manejo de instrumentación quirúrgica	D	I	I				
H-0023	Capacidad para tomar decisiones	D	I	I				
H-0022	Resolución de problemas	D	I	I				
H-0024	Capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad, capacidad de construir relaciones)	D	I	I				
H-0054	Informática, nivel usuario	D	I	I				
H-0031	Gestión del tiempo	D	I	I				
H-0083	Capacidad de promover y adaptarse al cambio	D	I	I				
H-0026	Capacidad para delegar	D	I	I				
H-0019	Adecuada utilización de los recursos disponibles	D	I	I				
H-0055	Capacidad docente	D	I	I				
H-0094	Visión continuada e integral de los procesos	D	I	I				
H-0080	Aplicación de técnicas básicas de investigación	D	I	I				
H-0078	Afrontamiento del estrés	D	I	I				
H-0009	Capacidad de asumir riesgos y vivir en entornos de incertidumbre	D	D	I				
H-0010	Capacidad de ilusionar, motivar, incorporar adeptos y estimular el compromiso	D	D	I				
H-0035	Técnicas de comunicación, presentación y exposición audiovisual	D	D	I				
H-0021	Habilidad negociadora y diplomática	D	D	I				

## COMPETENCIAS PROFESIONALES: ENFERMEROS

ACTITUDES		FASE A Criterio de selección	FASE B Experto	FASE C Excelente	PERFIL			
CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL				1	2	3	4
A-0001	Actitud de aprendizaje y mejora continua	I	I	I				
A-0049	Respeto y valoración del trabajo de los demás, sensibilidad a sus necesidades (disponibilidad y accesibilidad)	I	I	I				
A-0050	Responsabilidad	I	I	I				
A-0046	Flexible, adaptable al cambio	I	I	I				
A-0018	Honestidad, sinceridad	I	I	I				
A-0041	Capacidad de asumir compromisos	I	I	I				
A-0048	Talante positivo	I	I	I				
A-0051	Sensatez	I	I	I				
A-0043	Discreción	I	I	I				
A-0047	Generar valor añadido a su trabajo	I	I	I				
A-0053	Orientación a satisfacer expectativas de pacientes y familiares	I	I	I				
A-0067	Comprensión y adaptación con el entorno del niño y/o adolescente	I	I	I				
A-0040	Orientación a resultados	I	I	I				
A-0009	Dialogante, negociador	I	I	I				
A-0027	Orientación al cliente (el ciudadano como centro). Respeto de los derechos de los pacientes	D	I	I				
A-0024	Juicio crítico	D	I	I				
A-0044	Autocontrol, autoestima, autoimagen	D	I	I				
A-0007	Creatividad	D	I	I				
A-0045	Colaborador, cooperador	D	I	I				
A-0038	Resolutivo	D	D	I				
A-0052	Visión de futuro	D	D	I				

## COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL PROCESO DE OTITIS

### CONOCIMIENTOS

CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA
C-0004	Conocimientos básicos de calidad (indicadores, estándares, documentación clínica, acreditación, guías de práctica clínica)	Conocimientos básicos de calidad.
C-0023	Tecnologías para la información y las comunicaciones	El/la profesional conoce las nuevas tecnologías en materia de telecomunicaciones e informática.
C-0024	Conocimientos en informática, nivel usuario	El/la profesional utiliza adecuadamente los paquetes informáticos básicos de su organización.
C-0032	Metodología de la investigación nivel básico (elaboración de protocolos; recogida, tratamiento y análisis de datos; escritura científica, búsquedas bibliográficas, normas de publicación)	El/la profesional conoce las metodologías y técnicas básicas para participar adecuadamente en un proyecto de investigación o liderarlo.
C-0060	Dirección de equipos de trabajo. Gestión de personas	El/la profesional ha adquirido conocimientos específicos en gestión de personas.
C-0069	Metodología en gestión por procesos	El/la profesional conoce métodos para gestionar una organización por procesos.
C-0077	Soporte Vital Avanzado Cardiológico	Técnicas específicas de aplicación en Soporte Vital Avanzado.
C-0082	Inglés, nivel básico	El/la profesional puede hablar y comprender una lectura a nivel básico de inglés.
C-0085	Formación general en prevención de riesgos laborales	El/la profesional tiene conocimientos generales suficientes sobre la prevención de riesgos en su puesto de trabajo.
C-0107	Sistemas de evaluación sanitaria	El/la profesional conoce la metodología específica en evaluación sanitaria.
C-0161	Organización y legislación sanitaria (conocer la organización sanitaria de España y Andalucía, prestaciones del SNS y específicas de Andalucía, así como la cartera de servicios del SSPA)	El/la profesional conoce la estructura organizativa del SSPA y las prestaciones del SNS y las específicas de Andalucía.
C-0165	Metodología de cuidados (procedimientos, protocolos, guías de práctica clínica, mapas de cuidados, planificación de alta y continuidad de cuidados)	Conocimiento en metodología de cuidados enfermeros.
C-0167	Medicina basada en la evidencia: aplicabilidad	Técnica específica.
C-0168	Planificación, programación de actividad asistencial	El/la profesional conoce cómo establecer la planificación de la actividad asistencial de su ámbito de responsabilidad.
C-0169	Prestaciones del SNS y específicas de Andalucía	El/la profesional conoce las prestaciones del SNS y las específicas de Andalucía.
C-0171	Promoción de la salud (educación para la salud, consejos sanitarios)	Técnica específica.
C-0173	Metodología de calidad	Técnica específica.
C-0174	Bioética	Técnica específica.
C-0175	Bioética de las decisiones clínicas y de la investigación	Técnica específica.
C-0176	Cartera de servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía	El/la profesional conoce la cartera de servicios de los distintos centros de trabajo sanitarios.
C-0179	Conocimientos básicos de gestión de recursos (planificación, programación de actividad asistencial, indicadores de eficiencia, control del gasto)	El/la profesional tiene conocimientos básicos de gestión de recursos acordes con su ámbito de responsabilidad.
C-0180	Definición de objetivos y resultados: DPO	El/la profesional conoce la dirección por objetivos y cómo se aplica.
C-0181	Derechos y deberes de los usuarios	El/la profesional conoce la carta de derechos y deberes de los ciudadanos en Andalucía.
C-0184	Educación para la salud, consejo médico, estilos de vida	Técnica específica.
C-0305	Conocimientos de técnicas exploratorias ORL (audiometrías, laringostroboscopia,...)	Técnica específica.
C-0533	Conocimiento sobre las técnicas diagnóstico-terapéuticas "de su ámbito de responsabilidad"	Técnicas específicas.

## CONOCIMIENTOS

CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA
C-0563	Protocolos, procedimientos y guías prácticas para la enfermera "según proceso"	El/la profesional conoce los procedimientos específicos según el proceso en que trabaja.
C-0570	Diagnósticos enfermeros e intervenciones en el "proceso"	Técnicas específicas.
C-0573	Diagnóstico, tratamiento y pronóstico específicos	Específico por patología.
C-0606	Tratamiento quirúrgico según etiología	Técnicas específicas.
C-0607	Conocimiento del implante según proceso específico	Técnicas específicas.
C-0608	Conocimiento básico sobre el seguimiento del proceso asistencial específico	Técnicas específicas.
C-0609	Conocimientos básicos sobre el desarrollo evolutivo del niño y/o adolescente que condicionan la relación con el profesional	

## HABILIDADES

CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA
H-0005	Capacidad de análisis y síntesis	El/la profesional tiene la capacidad de extraer lo esencial de una gran cantidad de información, aplicar métodos de simplificación, resumen y sinopsis, sacando conclusiones acertadas de la información o de la situación.
H-0009	Capacidad de asumir riesgos y vivir en entornos de incertidumbre	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0010	Capacidad de ilusionar y motivar, incorporar adeptos y estimular el compromiso	El/la profesional establece mecanismos de relación interpersonal que inducen estímulos positivos en sus colaboradores. Éstos manifiestan interés en trabajar en los proyectos presentados por dicho profesional, confianza en su trabajo e ilusión por los resultados.
H-0019	Adecuada utilización de los recursos disponibles	El/la profesional identifica claramente la cantidad y cualidad necesarios para cada actividad, utilizándolos de forma eficiente.
H-0021	Habilidad negociadora y diplomática	El/la profesional utiliza de forma adecuada métodos de gestión positiva de conflictos.
H-0022	Resolución de problemas	El/la profesional analiza las situaciones con criterio y juicio analítico para identificar posibles alteraciones y aplicar la solución adecuada.
H-0023	Capacidad para tomar decisiones	El/la profesional toma decisiones según su responsabilidad asumiendo las consecuencias de las mismas con autonomía, sin requerir de forma sistemática la aprobación de su superior.
H-0024	Capacidad de relación interpersonal (asertividad, empatía, sensibilidad interpersonal, capacidad de construir relaciones)	El/la profesional tiene habilidades sociales que pone de manifiesto en su entorno profesional y en cualquier situación de interacción personal.
H-0025	Capacidad de liderazgo	El/la profesional es capaz de generar entusiasmo en los demás y conseguir que sus colaboradores hagan lo que sin él no habría ocurrido.
H-0026	Capacidad para delegar	Capacidad para la gestión de tareas y encomendarlas a otras personas bajo su responsabilidad.
H-0028	Habilidad de comunicación, transmisión	Capacidad para la transmisión y expresión oral de ideas, pensamientos, iniciativas, posicionamientos..., con un adecuado manejo de la expresión no verbal.
H-0031	Gestión del tiempo	El/la profesional genera eficiencia con su tiempo y con el de los demás.
H-0032	Habilidades sociales de comunicación oral y escrita	El/la profesional optimiza sus relaciones interpersonales mediante la capacidad de expresarse adecuadamente de forma oral y escrita.
H-0035	Técnicas de comunicación, presentación y exposición audiovisual	El/la profesional utiliza de forma adecuada herramientas de presentación audiovisual.
H-0041	Manejo del paciente pediátrico	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.

## HABILIDADES

CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA
H-0042	Manejo de telemedicina	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0054	Informática, nivel usuario	Habilidad para el tratamiento de programas informáticos en entorno Windows.
H-0055	Capacidad docente	El/la profesional tiene habilidades pedagógicas para la planificación e impartición de acciones formativas.
H-0059	Capacidad de trabajo en equipo	El/la profesional manifiesta capacidad de colaborar y trabajar adecuadamente con los demás miembros del equipo en la consecución de objetivos comunes, generándose un entorno de apoyo mutuo.
H-0078	Afrontamiento del estrés	El profesional maneja técnicas de relajación y las aplica en su puesto de trabajo.
H-0080	Aplicación de técnicas básicas de investigación	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0083	Capacidad de promover y adaptarse al cambio	El/la profesional manifiesta conductas de flexibilidad ante nuevos retos.
H-0085	Dar apoyo	El/la profesional es capaz de establecer mecanismos facilitadores en sus relaciones interpersonales.
H-0087	Entrevista clínica	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0089	Individualización de cuidados	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0094	Visión continuada e integral de los procesos	El/la profesional enfoca su actividad desde una visión global del proceso en que ésta se inserta.
H-0180	Manejo del aparataje necesario para aplicar los conocimientos señalados	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0224	Manejo de instrumentación quirúrgica	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0228	Capacidad de inspirar confianza y seguridad a los pacientes y familiares	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0272	Capacidad de comunicación (técnicas específicas)	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0297	Realización de técnicas diagnósticas específicas y exploraciones complementarias	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0335	Técnicas específicas "según proceso"	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0346	Técnicas de anestesia y reanimación	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0379	Manejo técnicas quirúrgicas según proceso	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.
H-0357	Elaboración diagnóstico de Enfermería	Manifestación adecuada en la práctica diaria del manejo de la técnica.

## ACTITUDES

CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA
A-0001	Actitud de aprendizaje y mejora continua	El/la profesional busca continuamente obtener un aprendizaje, incluso de los errores, para mejorar su actividad diaria.
A-0007	Creatividad	El/la profesional intuitivamente, o con técnicas, es capaz de hacer planteamientos no habituales, se adapta bien a los cambios y mantiene la apertura mental necesaria para incorporar cosas nuevas sin trauma ni resistencia.
A-0009	Dialogante, negociador	El/la profesional comunica bien, establece una relación buscando acuerdos y sabe establecer mecanismos de ganar-ganar.

## ACTITUDES

CÓDIGO	COMPETENCIA LITERAL	DESCRIPCIÓN COMPETENCIA
A-0013	Disponibilidad	El/la profesional está accesible a los demás y, cuando se le requiere, da su tiempo, conocimiento y trabajo.
A-0018	Honestidad, sinceridad	El/la profesional es coherente consigo mismo y con el entorno. Piensa lo que dice, dice lo que piensa y hace lo que piensa y dice.
A-0024	Juicio crítico	El/la profesional no actúa sin saber qué, por qué, cómo. Se pregunta y pregunta, cuestionándose todo desde una perspectiva positiva.
A-0027	Orientación al cliente (el ciudadano como centro). Respeto de los derechos de los pacientes	El/la profesional antepone las necesidades del cliente y sus expectativas a cualquier otra consideración o interés.
A-0031	Promotor del cambio	El/la profesional está de forma cotidiana estableciendo nuevos retos, oportunidades, nuevas formas de hacer las cosas, etc.
A-0032	Reconoce los logros y asume los errores	El/la profesional es capaz de establecer lo que se hace bien y no se hace bien, tanto él/ella, como en su equipo, con una orientación positiva y de mejora.
A-0038	Resolutivo	El/la profesional es capaz de lograr soluciones, incluso en situaciones no predefinidas ni protocolizadas.
A-0040	Orientación a resultados	El/la profesional manifiesta una clara orientación al logro de los objetivos, no conformándose con hacer bien las cosas.
A-0041	Capacidad de asumir compromisos	El/la profesional es capaz de adquirir la responsabilidad de un proyecto desde la confianza de que saldrá adelante de forma óptima.
A-0043	Discreción	El/la profesional establece con criterio qué información debe utilizar y dónde, no generando ni prestándose al cotilleo fácil o el rumor.
A-0044	Autocontrol, autoestima, autoimagen	El/la profesional manifiesta una adecuada concepción de sí mismo lo que le potencia en su trabajo.
A-0045	Colaborador, cooperador	El/la profesional es esa persona que todo el mundo quiere tener en su equipo de trabajo por cuánto hace y cómo lo hace.
A-0046	Flexible, adaptable al cambio, accesible	El/la profesional incorpora sin resistencias lo nuevo.
A-0047	Generar valor añadido a su trabajo	El/la profesional busca aportar algo más en lo que hace, no le satisface la tarea por la tarea, sino que procura la mejora.
A-0048	Talante positivo	El/la profesional se plantea, ante todo, que las cosas son posibles.
A-0049	Respeto y valoración del trabajo de los demás, sensibilidad a sus necesidades (disponibilidad y accesibilidad)	El/la profesional es consciente de que sin los demás su trabajo no sería óptimo. Sabe reconocer las aportaciones, sabe establecer mecanismos de potenciación.
A-0050	Responsabilidad	El/la profesional es un/a profesional.
A-0051	Sensatez	El/la profesional piensa las cosas antes de hacer o decir.
A-0052	Visión de futuro	El/la profesional trabaja hoy para mañana.
A-0053	Orientación a satisfacer expectativas de pacientes y familiares (receptividad a inquietudes y necesidades del enfermo y familia)	El/la profesional manifiesta una especial sensibilidad por las expectativas de los pacientes y las convierte en objetivos que debe satisfacer.
A-0067	Comprensión y adaptación con el entorno del niño y/o adolescente	El/la profesional manifiesta una especial sensibilidad por las expectativas y respuestas de los niños y/o adolescentes, y es capaz de ponerse en su lugar para entender su comportamiento y actitudes.