

PROMETRIC



# WASHINGTON

Departamento de Salud Estatal  
Asistente de atención domiciliaria certificado

Boletín informativo para candidatos

En vigor a partir del 29 de febrero de 2024

**Publicación realizada por Prometric**  
**Entrega de exámenes para licencia del estado de Washington**

Copyright© 2024 Prometric LLC  
Revisado el 18 de enero de 2024

# Índice

---

**Introducción ..... 1**

Mensaje del Departamento de Salud y Prometric 1  
En resumen.....1

**Proceso de solicitud de examen ..... 2**

Lugares para realizar el examen.....2  
    Centro de pruebas en las instalaciones .....2  
    Centro de pruebas regional .....2  
    Carta de admisión al examen .....3  
    Información sobre las cuotas .....3  
    Adaptaciones especiales para el examen .....3  
Cómo reprogramar una cita .....4

**Resumen del examen ..... 4**

Examen de conocimiento.....4

Esquemas de contenidos del examen..... 5  
Esquemas de contenidos del examen de  
conocimientos ..... 5  
Examen de habilidades..... 5  
    Candidatos que interpretan el papel de cliente  
    ..... 6

**Cómo presentar el examen.....7**

Qué debe llevar al examen..... 7  
Reglas del centro de pruebas ..... 8  
Resultados de los exámenes..... 9  
    Examen de conocimientos ..... 9  
    Examen de habilidades ..... 9  
Revisión del examen de conocimientos..... 9  
Proceso de apelación..... 9

# Introducción

## Mensaje del Departamento de Salud y Prometric

La ley del estado de Washington exige que ciertos trabajadores de atención a largo plazo obtengan una certificación de asistentes de atención domiciliaria. El Departamento de Salud (Department of Health, DOH) del Estado de Washington es responsable de supervisar la administración del examen y expedir certificaciones a las personas que lo aprueben.

El DOH contrató a Prometric Inc. para administrar el examen de certificación de asistente de atención domiciliaria (Home Care Aide, HCA) del estado de Washington. Este boletín describe los procedimientos para registrarse y presentar el examen de HCA.

## 29 de febrero de 2024: NUEVA SOLICITUD Y EXAMEN

### LOS SOLICITANTES DEBEN PROPORCIONAR UNA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO PARA QUE SE LES programe EL EXAMEN.

Los exámenes escritos y orales se combinaron en un examen único de conocimientos; todos los solicitantes pueden escuchar un examen oral al realizar el examen. El examen de conocimientos consta principalmente de preguntas de verdadero o falso con algunas imágenes y animaciones breves.

La solicitud de certificación del DOH y las solicitudes del examen de Prometric se combinaron en un solo formulario de solicitud. Las personas que realicen el examen por primera vez enviarán su solicitud al Departamento de Salud (DOH) del Estado de Washington, quien notificará a Prometric cuando un solicitante sea elegible para hacer la prueba. Los candidatos recibirán una notificación de Prometric por correo electrónico con instrucciones para programar y pagar el examen. Para acceder al sitio web del DOH y a la solicitud, haga clic **aquí**.

Todos las personas que realicen la prueba una vez más presentarán la solicitud, pagarán y programarán el examen directamente con Prometric en el portal de Asistente de atención domiciliaria de Washington que se encuentra en <http://www.prometric.com/wadoh>.

## En resumen



Siga estos pasos si desea realizar el examen de HCA:

### Cómo hacer el examen de HCA y obtener su certificación

- 1 Envíe un formulario completo de la **solicitud de examen de asistente de atención domiciliaria** al DOH.
- 2 Utilice los esquemas de contenidos de esta guía para prepararse para el examen.
- 3 Presente el examen programado. Asegúrese de llevar la identificación necesaria al lugar del examen.
- 4 Si aprueba el examen y cumple todos los demás requisitos para obtener la licencia, el DOH le entregará su certificación.
- 5 Si no aprueba alguno de los exámenes obligatorios, comuníquese con Prometric para reprogramar su examen.

### Obtenga respuestas que no se proporcionan en este boletín

Comuníquese con Prometric para todas las preguntas y solicitudes de información sobre el proceso de examen:

#### Prometric

7941 Corporate Drive  
Nottingham, MD 21236  
Teléfono: 800.324.4689  
Correo electrónico: WAHCA@prometric.com  
Sitio web: [www.prometric.com/wadoh](http://www.prometric.com/wadoh)

Comuníquese con el DOH si tiene preguntas sobre la certificación:

**Washington State Department of Health  
Systems Quality Assurance Division  
Customer Service Office**

111 Israel Road SE

P.O. Box 47877

Olympia, WA 98504-7877

Teléfono: 360.236.4700

Fax: 360.236.2701

Correo electrónico: [Hmccreview@doh.wa.gov](mailto:Hmccreview@doh.wa.gov)

Sitio web: [www.doh.wa.gov/LicensesPermitsandCertificates](http://www.doh.wa.gov/LicensesPermitsandCertificates)

## Proceso de solicitud de examen

Esta sección describe:

- Los requisitos para ser elegible para presentar el examen de certificación de HCA.
- La información sobre cómo llenar el formulario de solicitud.
- La información sobre cómo reprogramar una cita para hacer el examen.

**Si hará el examen por primera vez:** Llene la [solicitud](#) y devuélvala al DOH de acuerdo con las instrucciones de la solicitud. Prometric le notificará por correo electrónico cuando obtenga la aprobación para hacer el examen y le dará instrucciones adicionales.

**Si hará el examen de nuevo:** Si no es necesario que vuelva a tomar la capacitación, quedará registrado automáticamente para realizar el examen de nuevo y solo accederá al portal de Asistente de atención domiciliaria para programar y pagar su examen una vez más. Si es necesario que vuelva a tomar la capacitación, tendrá que presentar una nueva solicitud por medio del portal de Asistente de atención domiciliaria antes de pagar y programar el examen de nuevo.

### Lugares para realizar el examen

Hay dos posibles lugares donde los candidatos pueden presentar el examen. Si el programa de capacitación donde tomó su capacitación se inscribió como centro de pruebas en las instalaciones, presentará el examen ahí. De lo contrario, presentará el examen en un centro de pruebas regional.

#### Centro de pruebas en las instalaciones

Si su programa de capacitación ofrece la aplicación de pruebas en las instalaciones, se le proporcionará el código del centro de pruebas. Asegúrese de anotar el código del centro de pruebas donde presentará el examen en el formulario de solicitud del DOH.

#### Centro de pruebas regional

Si no puede presentar el examen en las instalaciones de su programa de capacitación, puede presentarlo en un centro de pruebas regional. Asegúrese de indicar el código del centro donde desea presentar el examen en el formulario de solicitud del DOH. Si lo programa usted mismo, tendrá la oportunidad de seleccionar cualquier centro de pruebas regional.

Hay una lista actual de los centros de pruebas regionales disponible en: <http://www.prometric.com/wadoh>

### Cómo programar sus pruebas

Al completar la solicitud de examen y el pago, los candidatos podrán programar los exámenes en cualquier centro de pruebas disponible en las fechas y horas que mejor se adapten a sus horarios. Los candidatos podrán programar el examen en el portal de Asistente de atención domiciliaria de Washington que se encuentra en <http://www.prometric.com/wadoh>.

## Carta de admisión al examen

Una vez que haya programado su examen, recibirá una carta de admisión al examen **por correo electrónico**. Esta carta le indicará la hora, la fecha y el lugar específico de su cita para el examen.

## Información sobre las cuotas

Para obtener información sobre las cuotas, visite [www.prometric.com/wadoh](http://www.prometric.com/wadoh).

Las cuotas del examen **no son reembolsables ni transferibles**.

El pago de las cuotas debe hacerse de la siguiente manera:

- **No se aceptan cheques personales ni efectivo.**
- Los pagos pueden hacerse en línea en el portal de Asistente de atención domiciliaria de Washington que se encuentra en <http://www.prometric.com/wadoh>.
- El pago puede realizarse con una tarjeta de crédito VISA, MasterCard o American Express válida. Prometric verificará las tarjetas de crédito antes de procesar los registros. Si las tarjetas de crédito no pueden verificarse, es posible que haya retrasos. La solicitud de aprobación del pago con tarjeta de crédito se procesará una sola vez; si se rechaza, se requerirá otra forma de pago.
- Vales de prepago.

**Política de reembolso.** Si se determina que no es elegible para volver a presentar la prueba, se le devolverá la cuota del examen.

## Adaptaciones especiales para el examen

Se ofrecen adaptaciones razonables para el examen a fin de que los candidatos con discapacidades acreditadas y reconocidas en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) tengan la oportunidad de demostrar sus habilidades y conocimientos.

Se requiere un aviso previo de treinta días para solicitar todas las adaptaciones especiales de la prueba. Se le notificará el resultado de la revisión antes de programar la prueba. Estas adaptaciones no tienen ningún costo adicional.

**Adaptaciones del inglés como segunda lengua (English as a Second Language, ESL).** Si el inglés es su segunda lengua, la barrera lingüística no se considera una discapacidad. No obstante, puede optar por presentar los exámenes en ruso, español, ucraniano, vietnamita, coreano, chino simplificado, somalí, samoano, khmer, tagalo, amhárico, árabe o laosiano. **Debe** marcar esta opción en el formulario de solicitud antes del día programado para el examen. **No podrá** solicitar el examen en otro idioma el día del examen.

Si desea hacer el examen en un idioma que no se haya mencionado anteriormente, llene el formulario de adaptaciones para la prueba y especifique el idioma en el que desea realizarla e incluya el dialecto, si corresponde. Prometric contará con un intérprete en persona para traducir tanto el examen de conocimientos como el de habilidades.

Los formularios de adaptaciones para el examen pueden cargarse en el portal de Asistente de atención domiciliaria de Washington que se encuentra en <http://www.prometric.com/wadoh> o enviarse por correo a:

Home Care Aide Program  
7941 Corporate Drive  
Nottingham, MD 21236

## Cómo reprogramar una cita

Las cuotas de reprogramación son las siguientes:

- **Cuota de \$35** para reprogramar **hasta diez (10) días calendario** antes de su examen.
- Una cuota completa de examen si reprograma menos de nueve (9) días calendario completos antes de su examen o si se le niega la admisión en un centro de pruebas.

**En caso de ausencia o retraso.** Si falta a su cita o llega tarde y no se le permite presentar el examen, perderá sus cuotas y deberá pagar otra cuota de examen para poder presentarlo. Si falta a su cita debido a una enfermedad o emergencia, llame a Prometric de inmediato. Si la enfermedad o emergencia se acredita, es posible que no se aplique la cuota de reprogramación.

**Cierre de emergencia.** El clima severo o una emergencia podrían requerir la cancelación de los exámenes programados. Si esto ocurre, Prometric intentará comunicarse con usted por teléfono y correo electrónico. También puede llamar al 800.324.4689 para verificar si alguno de los centros está cerrado. Si el centro está cerrado, su examen se reprogramará sin pagar la cuota de reprogramación.

**Cómo presentar el examen de nuevo.** Deberá presentar y aprobar tanto el examen de conocimientos como el examen de habilidades con tres intentos cada uno. Cada vez que presente un examen tendrá que pagar una cuota. Solo está obligado a volver a presentar el examen que no haya aprobado, salvo en los casos que se indican a continuación.



**Nota** Si no aprueba ambos exámenes después de tres intentos, tendrá que tomar la capacitación de nuevo con un programa de capacitación de asistente de atención domiciliaria autorizado y volver a presentar ambos exámenes.

## Examen de conocimientos

### Resumen del examen

El examen de certificación de asistente de atención domiciliaria del estado de Washington consta de un **examen de conocimientos** y una demostración práctica denominada **examen de habilidades**. **Debe aprobar tanto** el examen de conocimientos como el examen de habilidades en un plazo de dos años a partir del término del programa de capacitación de asistente de atención domiciliaria. Tiene hasta tres intentos para aprobar. Si no aprueba el examen de conocimientos o el examen de habilidades después de tres intentos, tendrá que tomar la capacitación nuevamente y volver a presentar el examen de conocimientos y el examen de habilidades.

El examen de conocimientos consta de 60 preguntas de opción múltiple que evalúan sus conocimientos generales sobre las funciones de un asistente de atención domiciliaria. Tendrá 90 minutos para terminar el examen.

El examen de conocimientos se hará por computadora. No necesita experiencia en computación para usar este sistema. Utilizará un ratón de computadora para seleccionar las respuestas. **Aquí** encontrará algunos ejemplos de preguntas.

Tenga en cuenta que durante este examen tendrá la opción de escuchar la lectura de las preguntas mientras lee y responde las preguntas en la computadora. Podrá repetir las preguntas las veces que sean necesarias durante el examen.

## Esquemas de contenidos del examen

A continuación, se mencionan las áreas que abarca el examen de conocimientos.

### Esquemas de contenidos del examen de conocimientos

**60 preguntas con un límite de tiempo de 90 minutos**

**Nota:** Diez preguntas de este examen se utilizan únicamente con fines estadísticos y no se incluirán en el proceso de puntuación.

#### Ámbito I:

**Funciones y responsabilidades del asistente de atención domiciliaria: 38 % (19 preguntas)**

- A. Funciones y límites del trabajador
- B. Derechos y dignidad del consumidor
- C. Abusos e informes obligatorios
- D. Observación y elaboración de informes
- E. Habilidades de comunicación
- F. Resolución de problemas
- G. Autocuidado del trabajador

#### Ámbito II:

**Apoyo al bienestar físico y psicosocial: 44 % (22 preguntas)**

- A. Apoyo a las actividades de la vida diaria (Activities of Daily Living, ADL)
- B. Cuidado de la piel
- C. Nutrición e hidratación
- D. Asistencia con medicamentos
- E. Sensibilidad cultural
- F. Salud y bienestar
- G. Duelo y pérdida

#### Ámbito III:

**Promoción de la seguridad: 18 % (9 preguntas)**

- A. Control de infecciones
- B. Patógenos de transmisión sanguínea y VIH/SIDA
- C. Prevención de caídas
- D. Preparación y manipulación de alimentos

## Examen de habilidades

El examen de habilidades es una prueba cronometrada. Se calificarán cinco habilidades. Mientras realiza tres habilidades asignadas, también le calificarán dos habilidades adicionales: lavado de manos y prácticas de cuidado comunes. Las prácticas de cuidado comunes son prácticas que forman parte de cada habilidad, como los derechos del cliente, la comunicación con el cliente, la seguridad y comodidad del cliente y el control de infecciones. Para aprobar este examen, debe aprobar las cinco habilidades.

Encontrará una lista de verificación de las habilidades del asistente de atención domiciliaria en línea en [www.prometric.com/wadoh](http://www.prometric.com/wadoh). Al comenzar el examen de habilidades, el evaluador le dará instrucciones para que realice tres habilidades para un cliente. El evaluador le indicará cuánto tiempo tiene para hacer el examen en función de las habilidades que le pidan que realice. Para aprobar una habilidad, no es necesario que la realice a la perfección, pero sí que demuestre que tiene la capacidad para llevarla a cabo. El evaluador lo observará llevando a cabo la habilidad y comparará su desempeño con los puntos de verificación de la habilidad.

Las reglas del examen de habilidades le permiten hacer correcciones mientras realiza una habilidad. Durante la habilidad, debe indicar al evaluador que está haciendo una corrección. Una vez que haya concluido una habilidad y haya indicado al evaluador que terminó, no podrá corregir ninguna habilidad anterior. No se le dará tiempo adicional para corregir una habilidad. Dado que se trata de un examen de certificación estatal, el evaluador no está autorizado a ayudarle, enseñarle o darle pistas sobre cómo llevar a cabo las habilidades. Tampoco está autorizado a hablar con usted sobre sus resultados o su desempeño.

## Candidatos que interpretan el papel de cliente

Si necesita demostrar habilidades de cuidados perineales o de catéteres usará un maniquí. Para el resto de las habilidades, otros candidatos interpretarán el papel de cliente. Se espera que interprete el papel de cliente para otro candidato que presente el examen el mismo día. El evaluador leerá las instrucciones que explican el papel del actor que interpreta al cliente antes de que comience el examen.

Si tiene alguna condición médica que afecte su capacidad para interpretar el papel de cliente en una habilidad, por ejemplo, si tiene diabetes y no puede comer un cóctel de frutas, infórmeselo al evaluador cuando se presente el día de la prueba.

A continuación, encontrará una breve descripción de lo que se espera que haga cuando interprete al cliente.

Habilidad que debe realizar	Al interpretar el papel de cliente, usted:
Rango de movimiento	Se acostará en la cama y permitirá que le realicen ejercicios en un hombro, una rodilla y un tobillo.
Cuidado de los pies	Se sentará en una silla y permitirá que le laven un pie, les den forma a las uñas con una lima y le apliquen loción en el pie.
Ayuda para vestirse	Se sentará en una silla y permitirá que le pongan una camiseta, pantalones, calcetines y zapatos por encima de su ropa.
Alimentar a un cliente	Se sentará en una silla y permitirá que le den de comer un cóctel de frutas y agua para beber.
Ayuda para caminar	Caminará aproximadamente 20 pasos.
Giro y cambio de posición	Se acostará en la cama y permitirá que lo pongan de lado y le coloquen almohadillas detrás de la espalda y entre las piernas para apoyar la postura.
Habilidad que debe realizar	Al interpretar el papel de cliente, usted:
Limpieza y almacenamiento de dentaduras postizas	Recibirá un recipiente para dentaduras postizas con una dentadura en el interior. Entregará este recipiente al candidato. No le colocarán la dentadura en la boca.
Poner una media elástica hasta la rodilla al cliente	Se acostará en la cama mientras el candidato le coloca una media hasta la rodilla en una pierna.
Transferencia de la cama a la silla de ruedas	Se acostará en la cama y recibirá ayuda para sentarse en la cama, ponerse de pie y moverse a una silla de ruedas.
Proporcionar cuidados bucales	Se sentará en una silla y permitirá que le cepillen los dientes.
Proporcionar cuidado de uñas y manos	Se sentará en una silla y permitirá que le remojen las uñas, le limpien las puntas de las uñas y les den forma con una lima. También le aplicarán loción para la piel en las manos.
Ayudar a un cliente a tomar los medicamentos	Permitirá que le den caramelos que, para los fines del examen, se utilizaran como si fueran los medicamentos. Podrá masticar o tragar los caramelos. Los caramelos que se utilizan tienen la misma forma y tamaño que los medicamentos. Le permitirán inspeccionar los frascos de medicamentos antes de que comience el examen.

# Cómo presentar el examen

Saber lo que debe esperar en el examen puede ayudarle a prepararse. Esta sección contiene:

- Una lista de lo que debe llevar al centro de pruebas.
- Las reglas que se aplicarán en el centro de pruebas.
- Una guía para comprender los resultados de la prueba.
- Información sobre las apelaciones.

## Qué debe llevar al examen

Debe llegar al menos **30 minutos antes** de la cita programada para el examen. Así tendrá tiempo para registrarse y para que el personal verifique su identificación. Deberá presentar todos los documentos que se indican a continuación:

**Carta de admisión al examen.** Debe presentar la carta original que le envió Prometric. No se aceptarán copias.

**Identificación.** Debe presentar dos tipos de identificación válidas para poder presentar el examen. Una de las identificaciones **debe**:

- 1 Ser emitida por el gobierno (p. ej., licencia de conducir, tarjeta de identificación emitida por el estado, identificación militar o pasaporte) e incluir:  
una fotografía reciente y su firma, y  
el nombre debe coincidir exactamente con el que usó para solicitar el examen (incluidas los nombramientos como "Jr." y "III").
- 2 La segunda identificación debe incluir su nombre y firma. Algunos ejemplos de otras identificaciones aceptadas son: tarjeta de biblioteca, licencia de caza, tarjeta de Seguridad Social o tarjeta de crédito. No se aceptarán copias.



**Importante** Si no presenta una identificación correcta al momento de realizar el examen, se considerará que faltó a la cita. Tendrá que pagar la totalidad de la cuota de examen para programar otro examen.

**Importante:** Antes de presentar el examen, se le pedirá que responda una pregunta de certificación en la computadora antes de que inicie el examen. Si no acepta responder la pregunta de certificación, no se le permitirá presentar el examen. Le preguntarán si aprobó el curso de capacitación requerido para presentarse al examen. El personal del centro de pruebas tiene derecho a negar la admisión a cualquier candidato si la identificación presentada:

- Parece haber sido falsificada o manipulada.
- Tiene una fotografía que no se parece al candidato que se presenta al examen. Asegúrese de que su identificación tenga una fotografía reciente.
- Tiene una firma que no coincide con la del candidato.

**Retrasos.** Si llega tarde a su cita para el examen, se le negará la entrada. Deberá pagar otra cuota de examen y programar una nueva cita.

**Qué ropa debe usar.** Para hacer el examen de habilidades debe usar zapatos planos, antideslizantes y cerrados con calcetines. Se recomienda que se vista como lo haría para el trabajo, con ropa que sea segura y cómoda para las habilidades que va a realizar. Es posible que se le niegue la entrada al examen si no lleva la vestimenta adecuada. Si no se le permite presentar el examen, perderá las cuotas del examen, tendrá que pagar otra cuota y reprogramar el examen.



**Nota** Dado que finalizar los exámenes de conocimientos y habilidades puede llevar varias horas, se recomienda llevar bocadillos o almuerzo y bebidas sin alcohol. Aunque no se permite comer ni beber durante el examen, le indicarán las zonas donde puede comer mientras espera su turno para presentar el examen. No confíe en la disponibilidad de las máquinas expendedoras del centro de pruebas.

## Reglas del centro de pruebas

En cada centro de pruebas se seguirán las siguientes reglas. El incumplimiento de dichas reglas dará como resultado la descalificación de su examen. Prometric se reserva el derecho de grabar en audio y video cualquier sesión del examen.

### Referencias

- No se permiten materiales de referencia, hojas ni materiales de estudio en el centro de pruebas. Si le encuentran estos u otros materiales de ayuda, no se le permitirá continuar con el examen y sus respuestas no se puntuarán.

### Objetos personales

- Prometric no se hace responsable de los objetos personales que se lleven al centro de pruebas. No se recomienda llevar objetos personales al centro de pruebas. Tenga en cuenta lo siguiente:
  - **No** se permiten equipos electrónicos en la zona del examen. Esto incluye **teléfonos celulares**, localizadores, cámaras, dispositivos de grabación, etc. El evaluador de asistentes de enfermería (Nurse Aide Evaluator, NAE) recogerá todos estos objetos.
  - No se permite otro tipo de objetos personales, como bolsos, maletines, etc., en la zona del examen. **Nota:** No se recomienda llevar bolsos al centro de pruebas. No se permitirá el acceso a ellos durante el examen.

### Pausas para usar el sanitario

- Si abandona la sala de exámenes mientras se está llevando a cabo un examen, deberá firmar su salida y entrada en la lista de candidatos, y perderá tiempo de examen.
- No tendrá acceso a ningún objeto personal durante esta pausa.
- No se permite el uso de dispositivos electrónicos ni teléfonos durante las pausas.

### Visitantes

- No se permiten invitados, visitantes, niños ni familiares en el centro de pruebas.

### Mala conducta o comportamiento problemático

- Si presenta un comportamiento problemático u ofensivo, será expulsado del examen. Si esto ocurre, los resultados de su examen no serán válidos y se informarán los detalles de la conducta indebida a la Junta de Enfermería. Algunos ejemplos son: dar o recibir ayuda, que **el teléfono celular suene en el centro de pruebas**, que los actores residentes hablen, interpreten o se muevan cuando no se les ha dado esa indicación, formar parte de un acto de suplantación de identidad, retirar materiales o notas del examen de la sala de pruebas, usar lenguaje altisonante u ofensivo, y tener un comportamiento que retrase o interrumpa el examen.

### Armas

- No se permiten armas en el centro de pruebas.



**Importante** Cada vez que entre a la sala de pruebas, le pedirán que muestre lo que lleva en los bolsillos para confirmar que no lleva ningún objeto prohibido. El administrador del centro de pruebas recogerá cualquier material que infrinja las reglas.

**Preguntas protegidas por derechos de autor.** Todas las preguntas del examen son propiedad del Departamento de Salud del Estado de Washington y están protegidas por derechos de autor. La ley federal establece sanciones civiles y penales severas por la reproducción, distribución o exhibición no autorizada de materiales protegidos por derechos de autor.

## Resultados de los exámenes

Sus resultados se informan al DOH, independientemente de que haya aprobado o no las dos partes del examen.

### Examen de conocimientos

Debido a que el examen se aplica por computadora, al final de este aparecerá un aviso de finalización. Posteriormente, se le enviará información adicional por correo electrónico sobre cómo obtener su informe de puntuación o los próximos pasos. **El personal del centro de pruebas no está autorizado a hablar con usted sobre sus resultados ni su desempeño.**

Para aprobar el examen de conocimientos, debe obtener un número total de preguntas correctas. No es necesario aprobar cada área de contenido. Esto hace que sea posible fallar en varias áreas de contenido del examen de conocimientos y aun así obtener un resultado general aprobatorio. Incluso si aprueba, se recomienda encarecidamente que se enfoque en las áreas que requieran atención adicional a medida que comience a proporcionar cuidado al público.

### Examen de habilidades

Poco después de que concluya su examen de habilidades, recibirá un aviso de finalización por correo electrónico con información sobre cómo obtener su informe de puntuación. El informe de puntuación indicará cada habilidad y si la aprobó o no. Debe aprobar las cinco habilidades para aprobar el examen de habilidades. De lo contrario, recibirá información sobre cómo volver a presentar la prueba.

**El evaluador que hace el examen de habilidades no está autorizado a hablar con usted sobre sus resultados o su desempeño.**



**Nota** Los resultados son confidenciales y no se proporcionarán por teléfono. SI tiene alguna pregunta o comentario sobre su examen, debe comunicarse con Prometric al 800.324.4689.

## Proceso de apelación

Nuestro objetivo es ofrecer un examen de calidad y una experiencia de examen agradable a cada candidato. Si no está satisfecho con alguno de ellos y cree que podemos corregir el problema, nos gustaría que nos lo informara. Le ofrecemos la oportunidad de hacer comentarios generales al final de su examen. Nuestro personal revisará sus comentarios, pero no recibirá una respuesta directa.

Si desea presentar una apelación sobre el contenido del examen, el registro, la programación o la aplicación (procedimientos del centro de pruebas, equipo, personal, etc.), envíela en <https://www.prometric.com/contact-us>.

El Comité de Apelaciones revisará su reclamación y le enviará una respuesta por escrito en un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

