

PROMETRIC



# WASHINGTON

Departamento de Salud del Estado

Certificación como Asistente de Cuidado en el Hogar

## Boletín informativo para aspirantes

Vigente desde el 1 de mayo de 2016

**Publicado por Prometric**

**Proporcionamos exámenes para licencias para el Estado de Washington**

Copyright© 2016 Prometric Inc., una empresa de Delaware. Todos los derechos reservados.  
Revisado 20160415

# Contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>	Examen de Habilidades .....	8
Un mensaje del DOH y de Prometric .....	3	Aspirantes que desempeñan el papel del cliente .....	8
Descripción breve .....	3		
<b>Proceso de solicitud para rendir el examen</b> .....	<b>4</b>	<b>Información para rendir el examen</b> .....	<b>9</b>
Sitios en donde se rinde el examen .....	4	Qué llevar al examen .....	9
Sitio de examen en el establecimiento ....	5	Reglas del centro de examen .....	10
Sitio regional de examen .....	5	Sus resultados del examen .....	11
Carta de admisión para rendir el examen ....	5	Examen de Conocimientos .....	11
Información sobre las tasas .....	5	Examen de Habilidades .....	12
Adaptaciones especiales para el examen ....	5	Revisión del examen de Conocimientos .....	12
Reprogramación de un turno .....	6	Proceso de apelación .....	12
<b>Resumen del examen</b> .....	<b>7</b>	<b>Solicitud para volver a rendir – Para personas que vuelven a rendir y que pagan con giros postales o cheques de caja únicamente</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Examen de Conocimientos .....	7		
Resumen del contenido del examen .....	7		
Resumen del contenido del examen de Conocimientos .....	7		

# Introducción

## Un mensaje del DOH y de Prometric

Una ley estatal de Washington exige que los trabajadores de cuidado a largo plazo cuenten con un certificado de asistente de cuidado en el hogar. El Departamento de Salud (DOH, por sus siglas en inglés) del Estado de Washington es el responsable de supervisar la administración del examen y de entregar los certificados a aquellos que aprueban el examen.

El DOH firmó un contrato con Prometric Inc. para que administre el examen para obtener el certificado de Asistente de Cuidado en el Hogar (HCA, por sus siglas en inglés) del Estado de Washington. En este boletín se describen los procedimientos para registrarse y para rendir el examen para HCA.

## 1 de mayo de 2016: SOLICITUD Y EXAMEN NUEVOS

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

El examen oral y el escrito se combinaron en un único examen de Conocimientos; todos los aspirantes pueden presenciar un examen oral cuando rinden. El examen de Conocimientos consiste principalmente en preguntas de verdadero o falso con algunas imágenes y animaciones breves.

La solicitud para el certificado del DOH y las solicitudes de examen de Prometric se combinaron en un único formulario de solicitud. Aquellos que rinden por primera vez ahora deberán enviar sus solicitudes y pagos al Departamento de Salud (DOH) del Estado de Washington, quien notificará a Prometric cuando un solicitante sea elegible para rendir el examen. Para acceder al sitio web del DOH y a la solicitud haga clic [aquí](#).

Aquellos que vuelven a rendir deben contactarse directamente con Prometric para programar el examen.

## Descripción breve



Siga estos pasos si quiere rendir el examen para HCA:

### Para rendir el examen para HCA y recibir su certificado

- 1** Envíe un formulario de **Solicitud para el Examen de Asistente de Cuidado en el Hogar** completado al DOH.
- 2** Utilice el resumen del contenido de esta guía para prepararse para su examen. (Página 7)
- 3** Rinda el examen programado. Asegúrese de llevar la identificación necesaria al sitio del examen. (Página 9)
- 4** Si aprueba el examen y cumple con todos los otros requisitos necesarios de autorización, el DOH le entregará su certificado.
- 5** Si no aprueba alguno de los exámenes necesarios, contáctese con Prometric para volver a programar su examen.

### ***Cómo obtener respuestas que no figuran en este boletín***

Contáctese con Prometric para realizar preguntas y solicitar información acerca del procedimiento del 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)

Contáctese con el DOH para realizar preguntas acerca del certificado:

**Departamento de Salud del Estado de Washington  
División de Control de Calidad de los Sistemas de Salud  
Oficina de Atención al Cliente**

111 Israel Road SE  
P.O. Box 47877  
Olympia, WA 98504-7877  
Teléfono: 360.236.4700  
Fax: 360.236.2701  
Correo electrónico: [Homecareaiders@doh.wa.gov](mailto:Homecareaiders@doh.wa.gov).  
Sitio web:  
[www.doh.wa.gov/LicensesPermitsandCertificates/  
ProfessionsNewReneworUpdate/HomeCareAide.aspx](http://www.doh.wa.gov/LicensesPermitsandCertificates/ProfessionsNewReneworUpdate/HomeCareAide.aspx)

## ***Proceso de solicitud para rendir el examen***

---

En esta sección se describe lo siguiente:

- Requisitos para ser elegible para rendir el examen para obtener el certificado de HCA.
- Información acerca de cómo completar el formulario de solicitud.
- Información acerca de cómo volver a programar una fecha para el examen.

**Personas que rinden por primera vez:** Complete la **solicitud** y contáctese con el DOH para obtener las instrucciones de inscripción. Usted y Prometric recibirán una notificación por parte del DOH cuando se haya aprobado su solicitud para rendir el examen.

**Personas que vuelven a rendir el examen:** Contáctese directamente con Prometric para volver a programar el examen. Si el pago se realiza con tarjeta de crédito, llame a Prometric, proporcione su información de aspirante y realice su pago por teléfono. Si el pago se realiza con un cheque de caja o con un giro postal, presente una solicitud (que se encuentra al final de este documento) junto con el cheque.

---

### ***Sitios en donde se rinde el examen***

Existen dos sitios posibles en donde los aspirantes pueden rendir el examen. Si el Programa de Capacitación en el que realizó su capacitación está registrado como sitio de examen en el establecimiento, usted rendirá allí el examen. En caso de no estar registrado, rendirá el examen en un centro regional de examen.

### Sitio de examen en el establecimiento

Si su programa de capacitación ofrece el examen en el establecimiento, se le proporcionará su código de sitio de examen.

### Sitio regional de examen

Si no puede rendir el examen en el sitio de su programa de capacitación, puede rendirlo en un sitio regional de examen. Asegúrese de ingresar el código del sitio en el que le gustaría rendir su examen en el formulario de solicitud del DOH.

Una lista de los sitios regionales de examen está disponible en línea en [www.prometric.com/wadoh](http://www.prometric.com/wadoh).



**Importante** Los sitios regionales de examen están sujetos a modificaciones. Si necesita verificar un sitio, llame al 800.324.4689.

### Carta de admisión para rendir el examen

Una vez que Prometric haya programado su examen, recibirá una carta de admisión para rendir el examen **por correo electrónico**. En esta carta se indicará el horario, la fecha y el sitio específico de su turno para rendir el examen. Si la fecha de examen programada no es conveniente para usted, llame al 800.324.4689 **inmediatamente** para que se vuelva a programar su examen.

### Información sobre las tasas

Si rinde por primera vez, haga clic **aquí** para obtener información acerca del pago.

#### Únicamente para personas que vuelven a rendir el examen:

Las tasas de los exámenes **no se pueden reintegrar ni transferir**. Las tasas se le reintegrarán únicamente si no es aceptado para rendir el examen. Las tasas se deben incluir en el formulario de solicitud. **Se devolverán las solicitudes recibidas sin el pago correspondiente.**

Las tasas se deben pagar de la siguiente manera:

- Prometric acepta únicamente giros bancarios o cheques de caja pagaderos a Prometric. **No se aceptan cheques personales ni dinero en efectivo.**
- El pago también se puede realizar con una tarjeta de crédito VISA, Master Card o American Express válida. Prometric verificará las tarjetas de crédito antes de procesar las inscripciones. Puede haber demoras en caso de que no se puedan verificar las tarjetas. La solicitud de aprobación de pagos con tarjeta de crédito se procesará una sola vez; si se rechaza, será necesaria otra forma de pago.

**Política de reintegro.** Si no es aceptado para volver a rendir el examen, se le reintegrará la tasa del examen.

### Adaptaciones especiales para el examen

Se ofrecen adaptaciones razonables para el examen para permitirles a los aspirantes con discapacidades documentadas reconocidas conforme a la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) una oportunidad de demostrar sus habilidades y conocimientos.

Se requiere un aviso con treinta días de anticipación para las adaptaciones especiales para el examen. Recibirá una notificación antes de que se programe el examen con respecto al resultado de la revisión. No se cobra un cargo adicional para estas adaptaciones.

**Adaptación de Inglés como Segundo Idioma (ESL, por sus siglas en inglés).** Si el inglés es su segundo idioma, una barrera idiomática no se considera una discapacidad. De todos modos, puede elegir rendir los exámenes en ruso, español, ucraniano, vietnamita, coreano, chino simplificado, somalí, samoano, jemer, tagalo, árabe o laosiano. Esta opción se **debe** marcar en el formulario de solicitud antes del día programado para el examen. Usted **no puede** solicitar rendir el examen en otro idioma el mismo día del examen.

Si desea rendir el examen en un idioma que no fue mencionado, complete el formulario de adaptaciones para el examen, especifique el idioma en el que le gustaría rendir e incluya el dialecto, si corresponde. Prometric se asegurará de que haya un intérprete que traduzca el examen de Conocimientos y el de Habilidades.

---

## **Reprogramación de un turno**

Para reprogramar su turno, debe contactarse con Prometric al 800.324.4689. Las tasas de reprogramación son las siguientes:

- **Tasa de \$25** para reprogramar **hasta seis días hábiles enteros** antes de su examen.
- Se cobrará la tasa total de examen si realiza una reprogramación con menos de cinco días hábiles enteros antes de su examen o si se le niega la admisión a un sitio de examen.

**Ausencia o tardanza.** Si falta a un turno o llega tarde y no se le permite rendir, perderá sus tasas y deberá pagar otra tasa de examen para rendir. Si falta a un turno debido a una emergencia o a una enfermedad, llame a Prometric de inmediato. La tasa de reprogramación no se cobrará si se presentan pruebas de la enfermedad o de la emergencia.

**Cierre de emergencia.** Las condiciones climáticas extremas o las situaciones de emergencia pueden provocar que sea necesario cancelar los exámenes programados. Si esto ocurre, Prometric intentará contactarse con usted por teléfono y correo electrónico. También puede llamar al 800.324.4689 para averiguar si un sitio está cerrado. Si el sitio está cerrado, se reprogramará su examen sin una tasa de reprogramación.

**Repetición de un examen.** Debe rendir y aprobar tanto el examen de Habilidades como el de Conocimientos. Tiene hasta tres intentos dentro de los dos años posteriores a haber completado la capacitación. Será necesario abonar una tasa cada vez que rinda un examen. Tal como se menciona a continuación, solo debe rendir el examen que no aprobó.



**Nota** Si no aprueba ninguno de los exámenes después de tres intentos, deberá volver a realizar un programa aprobado de capacitación para asistente de cuidado en el hogar y luego volver a rendir ambos exámenes.

# Resumen del examen

El examen para obtener el Certificado de Asistente de Cuidado en el Hogar del Estado de Washington consiste en un **examen de Conocimientos** y en una demostración práctica conocida como **examen de Habilidades**.

**Debe aprobar** el examen de Conocimientos y el de Habilidades dentro de los dos años posteriores a haber completado el programa de capacitación de asistente de cuidado en el hogar. Tiene hasta tres intentos. Si reprueba el examen de Conocimientos o el de Habilidades tres veces, deberá volver a realizar la capacitación y rendir tanto el examen de Conocimientos como el de Habilidades.

## Examen de Conocimientos

El examen de Conocimientos consiste en 60 preguntas de opción múltiple que evalúan su conocimiento general con respecto a las tareas del trabajo de asistente de cuidado en el hogar. Tendrá 90 minutos para completar el examen.

El examen de Conocimientos se realiza en una computadora. No se necesita tener experiencia en computadoras para utilizar este sistema. Usted utilizará un mouse para seleccionar las respuestas. Encontrará ejemplos de preguntas [aquí](#).

Tenga en cuenta que durante este examen tendrá la opción de escuchar que le lean las preguntas mientras usted lee y responde las preguntas en la computadora. Puede volver a escuchar las preguntas las veces que sean necesarias durante el examen.

## Resumen del contenido del examen

A continuación se enumeran las áreas que cubre el examen de conocimientos.

### Resumen del contenido del examen de Conocimientos

**60 preguntas - tiempo límite de 90 minutos**

**Nota:** Diez preguntas del examen se utilizan para fines estadísticos y no se incluirán en el proceso de calificación.

#### Dominio I:

**Funciones y responsabilidades del Asistente de Cuidado en el Hogar - 38% [19 preguntas]**

- A. Funciones y límites del trabajador
- B. Derechos y dignidad del consumidor
- C. Abuso e informe obligatorio
- D. Observación e informe
- E. Habilidades de comunicación
- F. Resolución de problemas
- G. Autocuidado del trabajador

#### Dominio II:

**Para el bienestar físico y psicológico - 44% [22 preguntas]**

- A. Ayuda para Actividades de la Vida Cotidiana (ADL, por sus siglas en inglés)
- B. Cuidado de la piel
- C. Nutrición e hidratación
- D. Asistencia con los medicamentos
- E. Sensibilidad cultural
- F. Salud y bienestar
- G. Dolor y pérdidas

#### Dominio III:

**Promoción de la seguridad - 18% [9 preguntas]**

- A. Control de infecciones
- B. Agentes patógenos transmitidos por la sangre y HIV/SIDA
- C. Prevención de caídas
- D. Preparación y manipulación de alimentos

## Examen de Habilidades

El examen de Habilidades es un examen por tiempo. Se evaluarán cinco habilidades. Mientras demuestra las tres habilidades asignadas, también será evaluado en dos habilidades adicionales: lavado de manos y prácticas convencionales de cuidado. Las prácticas convencionales de cuidado son prácticas que forman parte de cada habilidad, como los derechos del cliente, la comunicación con el cliente, la seguridad y la comodidad del cliente y el control de infecciones. Para aprobar el examen de Habilidades debe aprobar las cinco habilidades.

Una lista de control de las habilidades de un asistente de cuidado en el hogar se encuentra disponible en línea en [www.prometric.com/wadoh](http://www.prometric.com/wadoh). Al comienzo del examen de Habilidades, el evaluador le dará instrucciones para que demuestre tres habilidades para un cliente. El evaluador le comunicará cuánto tiempo tiene para su examen en función de las habilidades que debe demostrar. Para aprobar una habilidad, no es necesario que demuestre el manejo de la habilidad a la perfección, pero debe demostrar que tiene competencia en dicha habilidad. El evaluador lo observará mientras expone la habilidad y comparará su desempeño con los puntos de control de dicha habilidad.

Las normas del examen de Habilidades le permiten hacer correcciones mientras demuestra una habilidad. Debe informarle al evaluador que está haciendo una corrección mientras demuestra la habilidad. Una vez que haya terminado de demostrar una habilidad y le haya indicado al evaluador que ha finalizado, no podrá corregir una habilidad demostrada anteriormente. No se le dará tiempo adicional para corregir una habilidad. Debido a que se trata de un examen para obtener un certificado del Estado, el evaluador no puede ayudarlo, enseñarle ni darle consejos acerca de cómo demostrar las habilidades. El evaluador tampoco podrá hablar con usted acerca de sus resultados ni de su desempeño.

### Aspirantes que desempeñan el papel del cliente

Podrá utilizar un maniquí si debe demostrar habilidades de cuidados perineales o de catéteres. Para las habilidades restantes, otros candidatos desempeñarán el papel del cliente. Debe desempeñar el papel del cliente para otro aspirante que esté rindiendo el examen ese mismo día. El evaluador leerá las instrucciones en las que se explica el papel de la persona que actúa como cliente antes de que comience el examen.

Si tiene un problema médico que afecta su capacidad para desempeñar el papel del cliente para la evaluación de una habilidad, por ejemplo, si es diabético y no puede ingerir un cóctel frutas, comuníquese al evaluador cuando se registre el día del examen.

A continuación se ofrece una descripción breve de lo que se espera cuando se desempeña el papel del cliente.

Habilidad a demostrar	Al desempeñar el papel del cliente deberá
Amplitud de movimiento	acostarse en la cama y dejar que se le practiquen ejercicios en el hombro, en la rodilla y en el tobillo.
Cuidado del pie	sentarse en una silla y dejar que le laven el pie, que le den forma a las uñas con una lima y que le apliquen loción en el pie.
Ayuda para vestirse	sentarse en una silla y dejar que le coloquen una remera, pantalones, medias y zapatos sobre su ropa.



Alimentar a un cliente	sentarse en una silla y dejar que le den un cóctel de frutas y agua para beber.
Ayudar a caminar	dejarse colocar un cinturón para traslado y dejarse ayudar a caminar unos 20 pasos.
Voltear y reposicionar	acostarse en una cama y dejar que lo coloquen de costado, y dejar que se coloque un acolchado detrás de la espalda y entre las piernas para sostener su posición.
<b>Habilidad a demostrar</b>	<b>Al desempeñar el papel del cliente deberá</b>
Limpiar y guardar dentaduras postizas	recibir un vaso con una dentadura postiza dentro de él. Deberá darle este vaso al aspirante. No se colocará la dentadura postiza en la boca.
Colocar una media elástica larga hasta la rodilla al cliente	acostarse en la cama mientras el aspirante le coloca una media elástica larga hasta la rodilla en una pierna.
Trasladar desde la cama hasta la silla de ruedas	acostarse en la cama y recibir ayuda para sentarse en la cama, pararse y pasarse a la silla de ruedas.
Proporcionar cuidados bucales	sentarse en una silla y dejar que le cepillen los dientes.
Brindar cuidado de manos y uñas	sentarse en una silla y dejar que le remojen las uñas, le limpien la punta de las uñas y les den forma a las uñas con una lima. También se aplica loción en las manos.
Ayudar a un cliente a tomar los medicamentos	recibir un dulce para los fines del examen que se utilizará como un supuesto medicamento. Puede masticar o tragar el dulce. Los dulces que se utilizan tienen formas y tamaños similares a los medicamentos. Puede inspeccionar las botellas de medicamentos antes de que comience el examen.

## Información para rendir el examen

Saber qué debe esperar cuando rinde puede ser útil para prepararse. Esta sección contiene lo siguiente:

- Una lista de lo que debe llevar al sitio del examen.
- Reglas que se implementarán en el sitio del examen.
- Una guía para comprender sus resultados del examen.
- Información acerca de apelaciones.

### Qué llevar al examen

Debe llegar por lo menos **30 minutos antes** de su turno de examen programado. Esto permite tener tiempo para registrarse y para que el personal verifique su identificación. Necesitará entregar los siguientes elementos:

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

**Identificación.** Debe presentar dos formas válidas de identificación antes de que pueda rendir. La identificación **debe:**

- 1** Haber sido emitida por el gobierno (ej., licencia de conducir, tarjeta de identidad emitida por el estado, identificación militar o pasaporte) y contener lo siguiente:

**Tanto** una foto actual como su firma; y

el nombre que coincide exactamente con el nombre utilizado para solicitar el examen (debe incluir designaciones tales como "Jr." y "III").

- 2 La segunda forma de identificación debe incluir su nombre y su firma. Algunos ejemplos aceptables de segundas formas de identificación incluyen la credencial de una biblioteca, una licencia para cazar, la tarjeta de Seguro Social o una tarjeta de crédito. No se aceptarán copias.



**Importante** Si no presenta la identificación correcta en el momento del examen, se considerará que no ha asistido. Deberá pagar la tasa completa del examen para que se le pueda programar otro examen.

**Importante:** Antes de rendir el examen, deberá responder una pregunta de confirmación en la computadora antes de que comience el examen. Si no está de acuerdo con la pregunta de confirmación, no se le permitirá rendir el examen. Se le preguntará si completó la capacitación necesaria para rendir el examen o si está exento del certificado por haber trabajado como trabajador de cuidado a largo plazo (Ruta 2) o por tener otra credencial (Ruta 3). El personal del sitio del examen tiene derecho a denegarle la admisión a cualquier aspirante cuando si la identificación:

- Parece haber sido falsificada.
- Contiene una foto que no se parece al aspirante que rendirá el examen. Asegúrese de que su identificación contenga una fotografía reciente.
- Contiene una firma que no coincide con la del candidato.

**Tardanzas.** Si llega tarde al turno de su examen, se le denegará la entrada al examen. Deberá pagar otra tasa de examen y programar un nuevo turno para el examen.

**Cómo vestir.** Para el examen de habilidades deberá colocarse medias con zapatos bajos, cerrados y antideslizantes. Se recomienda que se vista como si fuera a trabajar, con ropa segura y cómoda para las habilidades que debe demostrar. Es posible que se le deniegue el ingreso al examen si no está vestido de manera apropiada. Si no se le permite rendir el examen, perderá su tasa de examen, y deberá pagar otra tasa de examen y reprogramar su examen.



**Nota** Debido a que completar los exámenes de Conocimientos y Habilidades puede tardar varias horas, se recomienda que lleve refrigerios y/o un almuerzo y bebidas sin alcohol. Si bien no se permite comer ni beber durante el examen, se lo llevará a áreas en las que puede comer mientras espera para rendir el examen. No dependa de las máquinas expendedoras disponibles en el sitio del examen.

---

## **Reglas del centro de examen**

Se tendrán en cuenta las siguientes reglas en cada sitio de examen. Si no cumple estas reglas, se descalificará su examen. Prometric se reserva el derecho de grabar y filmar toda sesión de examen.

### **Referencias**

- No se permiten materiales de referencia, papeles ni materiales de estudio en el sitio del examen. Si se descubre que cuenta con dichos materiales u otras ayudas, no se le permitirá continuar con el examen y no se calificarán sus respuestas.

## Objetos personales

Prometric no se responsabiliza por los objetos personales que se lleven al sitio del examen. Se recomienda no llevar objetos personales al sitio del examen. Tenga en cuenta lo siguiente:

- El uso de dispositivos electrónicos **no** está permitido en el área de examen. Esto incluye **celulares**, PDA, localizadores, cámaras, grabadoras, etcétera. El evaluador del sitio del examen recogerá todos estos elementos.
- No se permiten otros objetos personales, tales como bolsos, maletines, etc., en el área de examen. **Nota:** Se recomienda no llevar bolsos al sitio del examen. No se permitirá el acceso a bolsos durante el examen.

## Recreos para utilizar los sanitarios

- Si sale del salón del examen durante un examen, deberá cerrar sesión/iniciar sesión en la lista y perderá tiempo para el examen.
- No tendrá acceso a ningún objeto personal durante este recreo.
- No se le permitirá utilizar dispositivos electrónicos ni teléfonos durante los recreos.

## Visitas

### Mala conducta o comportamiento perturbador

- No se permiten invitados, visitas, niños ni familiares en el sitio del examen.
- Si se comporta de manera perturbadora u ofensiva, se lo echará del examen. Si se lo echa, sus resultados del examen serán inválidos. Estos son algunos ejemplos: dar o recibir ayuda, **teléfonos celulares que suenan en el sitio del examen**, actores clientes que hablan, moverse sin que se le pida que lo haga, involucrarse en un acto de imitación, quitar materiales o notas del examen del salón del examen, utilizar un lenguaje rudo u ofensivo y comportarse de una manera que interrumpa o retrase el examen.

## Armas



**Importante** Cada vez que ingrese al salón del examen, se le pedirá que muestre sus bolsillos para confirmar que no tiene elementos prohibidos. El administrador del centro de examen recogerá todos los elementos que violen las reglas.

**Preguntas con derecho de autor.** Todas las preguntas del examen son propiedad del Departamento de Salud del Estado de Washington y están protegidas por el derecho de autor. La ley federal prevé penas civiles y penales graves para la reproducción, la distribución o la exhibición no autorizadas de materiales con derecho de autor.

---

## Sus resultados del examen

Sus resultados se informan al DOH independientemente de si completó con éxito ambas partes del examen.

### Examen de Conocimientos

Debido a que su examen se realiza en una computadora, se le entregará una copia impresa del informe de calificaciones inmediatamente después de que haya terminado el examen. El informe de calificaciones tendrá un resultado general que indicará si aprobó o reprobó. En el informe de calificaciones también se indicará el porcentaje de respuestas correctas en cada sección principal del examen. **El personal del sitio del examen no podrá hablar con usted acerca de sus resultados ni de su desempeño.**

Para aprobar el examen de Conocimientos debe obtener un número total de respuestas correctas. No es necesario aprobar cada área de contenido. Esto hace que sea posible fallar en varias de las áreas del contenido del examen de Conocimientos y aún así aprobar. Incluso cuando tiene éxito, se lo alienta a

enfocarse en aquellas áreas que requieren atención adicional, ya que comenzará a brindar cuidados al público.

### **Examen de Habilidades**

Se le entregará su informe de calificaciones en el sitio del examen poco después de que haya finalizado su examen. En el informe de calificaciones se enumerará cada habilidad independientemente de si aprobó o reprobó la habilidad. Debe aprobar las cinco habilidades para aprobar el examen de Habilidades. Si no aprueba su examen, recibirá información con respecto a cómo volver a rendir el examen. **El evaluador que realiza el examen de Habilidades no podrá hablar con usted acerca de sus resultados ni de su desempeño.**



**Nota** Los resultados son confidenciales y no se proporcionan por teléfono. Para realizar cualquier pregunta o comentario sobre su examen, comuníquese con Prometric al 800.324.4689.

**Si la impresora no funciona bien en el sitio de examen, puede consultar en línea sus resultados oficiales. Siga estos pasos:**

- 1** Ingrese en <https://ibt.prometric.com/wadoh>.
- 2** Haga clic en inicio de sesión seguro.
- 3** Ingrese su ID de Prometric como su nombre de usuario y contraseña (este número figura en su carta de admisión para rendir el examen). Si no tiene su carta, contáctese con atención al cliente para que se lo proporcionen.
- 4** En el menú principal, haga clic en el enlace que dice Revisar calificaciones.
- 5** Haga clic en la fecha de los resultados de exámenes que figuran en la casilla historial para obtener sus informes de calificaciones de los exámenes.
- 6** Para ver qué puntos de control no aprobó en su examen de habilidades, haga clic en el enlace en el informe de calificaciones que dice Comentarios del ítem.

---

### **Revisión del examen de Conocimientos**

Si desea revisar las preguntas que respondió de manera incorrecta en el examen de Conocimientos, puede hacerlo enviando una solicitud y seleccionando la opción de revisión de \$40. Se le notificará sobre la revisión de su examen del mismo modo en que se le notificó la fecha del examen. Cuando llegue al sitio del examen, se le pedirá que inicie sesión y proporcione su ID del mismo modo que lo haría si estuviera rindiendo el examen. Sin embargo, en vez de que se le entregue el examen, se le dará una impresión del examen en la que solo aparecerán las preguntas que se respondieron de manera incorrecta, las respuestas incorrectas de dichas preguntas y las respuestas correctas para dichas preguntas. Tendrá 45 minutos para revisar el examen. No se le permitirá salir del salón con notas. Todos los requisitos de seguridad que se aplican durante el examen también se aplican a la sesión de revisión. Debe esperar 30 días luego de la sesión de revisión para volver a programar el examen.

---

### **Proceso de apelación**

Nuestro objetivo es brindar un examen de calidad y una experiencia placentera de evaluación para cada aspirante. Si no está satisfecho y cree que podemos corregir el problema, nos gustaría que nos lo haga saber. Le ofrecemos la oportunidad de brindar comentarios generales al final de su examen. Sus

comentarios serán revisados por nuestro personal, pero no recibirá una respuesta directa.

Si desea presentar una apelación con respecto al contenido del examen, a la inscripción, a la programación o a la administración del examen (procedimientos del sitio del examen, equipos, personal, etc.), hágalo ingresando en [www.prometric.com/contactus](http://www.prometric.com/contactus).

En su carta de apelación debe figurar su nombre y su ID de Prometric, el título del examen, la fecha en la que rindió e información acerca de su inquietud, que incluya todos los hechos relevantes. Las cartas se deben recibir dentro de los 60 días desde la fecha del examen. Asegúrese de incluir su firma y el domicilio del remitente.

Envíe su carta de apelación a:

Prometric

A la atención de: Comité de Apelaciones

7941 Corporate Drive

Nottingham, MD 21236

El Comité de Apelaciones revisará sus inquietudes y le enviará una respuesta por escrito dentro de los 20 días hábiles posteriores al recibo.