

# GESTIÓN ENFERMERA DE LA CALIDAD

[Página Principal](#) [AV.T009](#) Evaluación Enero [Curso: Gestión enferm...](#)

<b>Comenzado el</b>	domingo, 10 de enero de 2021, 22:12
<b>Estado</b>	Finalizado
<b>Finalizado en</b>	domingo, 10 de enero de 2021, 22:45
<b>Tiempo empleado</b>	32 minutos 47 segundos
<b>Puntos</b>	28,00/30,00
<b>Calificación</b>	<b>9,33</b> de 10,00 ( <b>93%</b> )
<b>Comentario -</b>	<b>APTO</b>

## PREGUNTA 1

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señala la opción INCORRECTA:

Seleccione una:

- a. El Ministerio de Sanidad, como coordinador del SNS, fue el encargado de articular el Plan de Calidad para el mismo
- b. El Plan de Calidad del SNS tiene como área prioritaria de acción, el desarrollo de estrategias para aquellas enfermedades con menor prevalencia o carga de invalidez. El Plan de Calidad para el SNS, centra sus esfuerzos en las áreas de promoción de la salud, equidad, excelencia clínica, historia clínica digital y sistemas de información, poniendo en marcha estrategias para la atención al parto normal y para las enfermedades con mayor prevalencia o carga de invalidez. La respuesta correcta es: el Plan de Calidad del SNS tiene como área prioritaria de acción, el desarrollo de estrategias para aquellas enfermedades con menor prevalencia o carga de invalidez.
- c. El Plan de Calidad del SNS pretende ofrecer herramientas útiles a los profesionales y responsables de salud de las CCAA con el fin de mejorar la calidad.
- d. El Plan de Calidad esta formado por 6 áreas de actuación y 12 estrategias de salud.

El Plan de Calidad del SNS, centra sus esfuerzos en las áreas de promoción de la salud, equidad, excelencia clínica, historia clínica digital y sistemas de información, poniendo en marcha estrategias para la atención al parto normal y para las enfermedades con mayor prevalencia o carga de invalidez.

## PREGUNTA 2

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Quién desarrolla “la trilogía de la calidad”?

Seleccione una:

- a. Kaoru Ishikawa.
- b. Eduard Deming.
- c. Joseph Juran.
- d. George Edwards.

La Trilogía de la Calidad de J. Juran indica la relación existente entre la planificación, el control y la mejora de la calidad.

## PREGUNTA 3

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La siguiente afirmación: “los costes son altos en lo que se refiere a fallos y valoración de los mismos y bajos en prevención” es una característica del concepto de:

Seleccione una:

- a. Gestión de la Calidad.
- b. Control de Calidad.
- c. Aseguramiento de la Calidad.
- d. Ninguna de las anteriores.

Control de la Calidad Se trata de verificar que lo realizado se ajusta a lo planificado y detectar aquellos productos defectuosos. Predomina la corrección de errores sobre la prevención.

#### PREGUNTA 4

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señala la afirmación incorrecta:

Seleccione una:

- a. Una norma UNE tiene su origen en una norma española.
- b. Una norma UNE-EN-ISO tiene su origen en una norma europea.
- c. Una norma UNE-EN tiene su origen en una norma europea.
- d. Una norma UNE-EN-ISO tiene su origen en una norma ISO.

Una norma UNE-EN-ISO tiene su origen en una norma internacional, ya que esta designada con las siglas ISO.

#### PREGUNTA 5

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Quien publica los primeros estándares de la práctica de enfermería en su libro "Notes of Nursing"?

Seleccione una:

- a. Ernest Codman.
- b. Florence Nightingale.
- c. Avedis Donabedian.
- d. Donald Berwick

Florence Nightingale publica en su libro "Notes of Nursing" los primeros estándares de la práctica de enfermería.

## PREGUNTA 6

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las Estrategias de Salud son formuladas y evaluadas desde el:

Seleccione una:

- a. Comité Institucional y Científico.
- b. Comité Técnico e Institucional.
- c. Comité Científico y Técnico.
- d. MSPSI.

Las Estrategias de Salud son formuladas y evaluadas desde el Comité Técnico e Institucional

## PREGUNTA 7

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Cual de los siguientes organismos de normalización opera en el ámbito europeo?

Seleccione una:

- a. AFNOR.
- b. AENOR.
- c. ISO.
- d. CEN.

CEN es uno de los Organismos Europeos de Normalización encargado de elaborar las normas europeas.

## PREGUNTA 8

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El principio de calidad que afirma que el proveedor y la organización son dos partes interdependientes en la organización en la que existe una relación beneficiosa para ambos, se corresponde con:

Seleccione una:

- a. Enfoque basado en procesos.
- b. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- c. Enfoque de Sistema para la Gestión.
- d. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. El proveedor y la organización son dos partes interdependientes en la que existe una relación beneficiosa para ambos.

## PREGUNTA 9

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La Rueda Deming recomienda:

Seleccione una:

- a. Planificar (Plan), Actuar (Act), Comprobar (Check), Hacer (Do).
- b. Planificar (Plan), Hacer (Do), Actuar (Act), Comprobar (Check).
- c. Planificar (Plan), Comprobar (Check), Hacer (Do), Actuar (Act).
- d. Planificar (Plan), Hacer (Do), Comprobar (Check), Actuar (Act).

La Rueda Deming establece los siguientes procesos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Comprobar (Check), Actuar (Act).

## PREGUNTA 10

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La Acreditación. Seleccione una respuesta.

Seleccione una:

- a. En España es obligatorio que los hospitales estén acreditados para poder funcionar.
- b. Verifica que el producto cumple los requisitos.
- c. Permite demostrar y asegurar que se cumplen todos los requisitos.
- d. Es el medio por el cual se asegura que una entidad posee competencia para realizar tareas de certificación.

Por definición: La acreditación es el medio por el cual se asegura que una entidad posee competencia técnica para realizar tareas de certificación, ensayo, calibración o inspección.

## PREGUNTA 11

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Según el modelo EFQM de excelencia, el criterio 3: PERSONAS, se caracteriza por:

Seleccione una:

- a. El concepto personas engloba a todo el personal que trabaja en la organización, sea cual sea su cualificación y categoría.
- b. Se pretende analizar cómo el Servicio desarrolla e impulsa el conocimiento, las capacidades y el pleno potencial de las personas que trabajan en él, tanto de forma individual como en equipo.
- c. Según este criterio, un Servicio con Calidad de Excelencia fomenta la justicia e igualdad e implica y faculta a las personas.
- d. Todas son correctas.

Según el modelo EFQM de excelencia: "Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma."

## PREGUNTA 12

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El modelo EFQM:

Seleccione una:

- a. Es una norma.
- b. Es una herramienta de autoevaluación.
- c. Permite a la organización compararse con todas las empresas internacionales.
- d. Es una asociación de entidades de acreditación.

Es una herramienta de autoevaluación.

## PREGUNTA 13

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El proceso de elaboración, difusión y aplicación de normas que pretenden ser reconocidas para garantizar que el producto, servicio o sistema reúne una serie de requisitos establecidos se denomina:

Seleccione una:

- a. Normalización.
- b. Certificación.
- c. Homologación.
- d. Acreditación.

Normalización es el proceso de elaboración, difusión y aplicación de normas que pretenden ser reconocidas para garantizar que el producto, servicio o sistema reúne una serie de requisitos establecidos.

## PREGUNTA 14

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El Criterio 5. PROCESOS evalúa cómo el Servicio identifica, diseña, desarrolla y mejora el conjunto de actividades relacionadas entre si, necesarias para la prestación de un servicio o la obtención de un producto.

Seleccione una:

- a. Verdadero.
- b. Falso.
- c. Únicamente en procesos independientes.
- d. Evalúa el grado de eficacia con que el Servicio gestiona los recursos.

Se como entiende como proceso al conjunto de actividades relacionadas entre si necesarias para la prestación de un servicio o la obtención de un producto y que van añadiendo valor al proceso. Es aquí donde se evalúa cómo el servicio identifica, diseña, desarrolla y mejora.

## PREGUNTA 15

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

De las siguientes definiciones, ¿cual se corresponde con la definición de misión?

Seleccione una:

- a. Define lo que la organización quiere lograr en el futuro, es lo que la organización aspira llegar a ser.
- b. Conjunto de principios, reglas y aspectos culturales con los que se rige la organización, son las pautas de comportamiento de la empresa.
- c. Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización. Describe el por qué de la existencia de la organización.
- d. Conjunto de decisiones y acciones de diferente naturaleza que permite a la organización cumplir con su Misión y alcanzar los objetivos que haya establecido.

La Misión es la razón de ser de la organización, describe el propósito general. La Misión es lo que la organización quiere lograr en el futuro, es lo que la organización aspira llegar a ser.

## PREGUNTA 16

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El desarrollo de modelos de acreditación en las Comunidades Autónomas. Seleccione una respuesta:

Seleccione una:

- a. Está propiciado por las transferencias sanitarias a las CC. AA.
- b. Es contrario a la Ley de Cohesión y Calidad del SNS.
- c. En todas se debe implantar el modelo de acreditación de la JCO.
- d. Los modelos de acreditación son iguales en todas las comunidades.

El Sistema Nacional de Salud (SNS) propone unas líneas Estratégicas para fomentar y mejorar la Calidad de los Servicios Sanitarios, marcando objetivos y elaborando instrumentos de medida que, permita a los diferentes Servicios de Salud e Instituciones Sanitarias Publicas comparar los niveles de calidad. De esta forma, las Comunidades Autónomas de forma general y las Instituciones publicas a nivel particular, desarrollan de forma independiente "Estándares e Indicadores de Calidad" de sus Sistemas Sanitarios como herramienta de mejora de su Gestión.

## PREGUNTA 17

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Según la metodología de la Rueda Deming o Ciclo PDCA la fase en la que se ponen en marcha las acciones de etapa anterior.

Seleccione una:

- a. P.
- b. A.
- c. D.
- d. C.

Según la metodología del Ciclo PDCA, la fase en la que se ponen en marcha las acciones de la etapa anterior es la etapa segunda: Do (Hacer)

## PREGUNTA 18

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Uno de los 8 principios básicos del Modelo EFQM hace referencia al carácter ético que toda organización ha de tener para satisfacer y superar las expectativas, normativas y leyes:

Seleccione una:

- a. Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- b. Gestión por procesos y hechos.
- c. Desarrollo de alianzas.
- d. Responsabilidad social.

El principio "Responsabilidad social", hace referencia al carácter ético que toda organización ha de tener para satisfacer y superar las expectativas, normativas y leyes.

## PREGUNTA 19

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Quién elabora las normas UNE? Seleccione una respuesta.

Seleccione una:

- a. La organización internacional de normalización (ISO).
- b. Los comités técnicos de normalización de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- c. La Entidad Nacional de Acreditación.
- d. El comité europeo de normalización.

Las normas UNE se elaboran por los Comités Técnicos de Normalización (CTN) de Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Éste es el organismo que representa a España (como entidad privada) en las organizaciones supranacionales de normalización.

## PREGUNTA 20

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

De las siguientes características de los Círculos de Calidad, señala la opción incorrecta:

Seleccione una:

- a. La participación en el Círculo de Calidad es voluntaria.
- b. Los miembros de los Círculos de Calidad se reúnen periódicamente para analizar y resolver problemas que ellos mismos descubren o que le son propuestos a su jefe.
- c. La participación en el Círculo de Calidad impuesta por la alta dirección.
- d. El círculo de calidad no tiene relación jerárquica de autoridad y dependencia, los miembros son igualitarios.

Los Círculos de Calidad son grupos que se reúnen voluntariamente de manera periódica, con el fin de identificar problemas relacionados con el trabajo y buscar y proponer soluciones de mejora, con el debido consentimiento de la dirección. Sus miembros son igualitarios, no existe relación jerárquica entre ellos. Destaca la importancia de las relaciones que se establecen entre los trabajadores y la conveniencia de fomentar la información y la participación en la toma de decisiones.

## PREGUNTA 21

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Según el modelo de Avedis Donabedian, el concepto que define los recursos concretos y cuantificables dentro de la organización, corresponde con el concepto de:

Seleccione una:

- a. Proceso.
- b. Resultado.
- c. Estructura.
- d. Recursos.

Según el modelo de Avedis Donabedian, el concepto estructura define los recursos concretos y cuantificables dentro de la organización.

## PREGUNTA 22

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Los 9 criterios del modelo EFQM se agrupan en:

Seleccione una:

- a. Tres criterios agente y seis criterios resultado.
- b. Cuatro criterios agente y cinco criterios resultado.
- c. Cinco criterios agente y cuatro criterios resultado.
- d. Dos criterios agente y siete criterios resultado.

Los 9 criterios del modelo EFQM se agrupan en cuatro criterios resultado y cinco criterios agente.

## PREGUNTA 23

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La familia de las normas ISO 9000 recogen los elementos que deben formar un SGC. Señala la opción incorrecta:

Seleccione una:

- a. Tienen reconocimiento internacional.
- b. Su ámbito de aplicación es genérico a toda organización, solo requieren una tarea de adaptación a cada empresa.
- c. Las normas ISO 14000 pertenecen a la familia ISO 9000 y hacen referencia a SISTEMAS DE GESTION MEDIOAMBIENTAL.
- d. La norma ISO 9001:2008 detalla los fundamentos y el vocabulario de un SGC.

La norma ISO 9001:2008 NO detalla los fundamentos y el vocabulario de un SGC, sino los requisitos mínimos del Sistema de Gestión de la Calidad.

## PREGUNTA 24

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La norma internacional ISO 9000:2008 y el modelo de excelencia EFQM: Seleccione una respuesta.

Seleccione una:

- a. Son excluyentes entre sí.
- b. No se excluyen, podrían aplicarse en la misma empresa.
- c. La norma ISO 9001:2008 incluye el modelo EFQM.
- d. Son dos modelos de obligado cumplimiento.

El modelo EFQM es un modelo de autoevaluación y la norma ISO 9001:2008 sirve para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y se pueden implantar ambos en la misma organización.

## PREGUNTA 25

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado que constituyen hoy en día un proceso esencial en la evaluación de la calidad en la atención a la salud, fueron desarrollados por:

Seleccione una:

- a. Ernest Codman.
- b. Paul Lemboke.
- c. Avedis Donabedian.
- d. Donald Berwick.

Avedis Donabedian desarrolló los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado que constituyen hoy en día un proceso esencial en la evaluación de la calidad en la atención a la salud.

## PREGUNTA 26

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las normas españolas las elabora:

Seleccione una:

- a. CEN (Comité Europeo de Normalización).
- b. CENELEC (Comité Europeo de Normalización Electrónica).
- c. ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones).
- d. AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

Las normas españolas son elaboradas por los Comités Técnicos de Normalización (CTN). Estos Comités están formados por: AENOR, fabricantes, consumidores y usuarios, administración, laboratorios y centros de investigación.

## PREGUNTA 27

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Cuál de los siguientes criterios no se corresponde con un agente facilitador del modelo EFQM:

Seleccione una:

- a. Resultados en la sociedad.
- b. Alianzas y recursos.
- c. Liderazgo.
- d. Personas.

los agentes facilitadores: son los criterios que muestran como se han conseguido los resultados. Se abordan cuestiones como el liderazgo, la política y estrategia, las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

## PREGUNTA 28

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Una auditoria de tercer orden es realiza por:

Seleccione una:

- a. Agentes que tengan relación o intereses con la propia organización.
- b. La propia empresa.
- c. Organizaciones independientes.
- d. Personal contratado por la empresa para tal fin.

una auditoría de tercer orden o auditoría de certificación es realizada por un organismo independiente, externo el que lleva a cabo la auditoría.

## PREGUNTA 29

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Una de las siguientes opciones no se corresponde con uno de los principios de calidad:

Seleccione una:

- a. Desmotivación del personal.
- b. Mejora continua.
- c. Liderazgo.
- d. Enfoque basado en procesos.

La respuesta correcta sería: "participación del personal". Es necesario que se constituyan en cadena una serie de actividades, en la que sean necesarias la satisfacción de cada una de ellas para constituir el proceso y obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Se debe fomentar la motivación y el trabajo en equipo.

## PREGUNTA 30

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El modelo de Gestión de la Calidad Total (GCT)

Seleccione una:

- a. Es una filosofía que fomenta la mejora continua en la organización e involucra a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.
- b. La total responsabilidad de la calidad recae sobre los departamentos encargados del producto/servicio.
- c. La satisfacción del cliente no es un requisito esencial para garantizar el éxito a largo plazo.
- d. La calidad total abarca las actividades que se realizan solo en el departamento de calidad.