

GESTIÓN ENFERMERA DE LA CALIDAD

1. ¿Cuál de los siguientes criterios no se corresponde con un agente facilitador del modelo EFQM?

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

2. 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:

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

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

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

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

- a) El concepto personas engloba a todo el personal que trabaja en la organización, sea cual sea su cualificación y categoría.
- b) Según este criterio, un Servicio con Calidad de Excelencia fomenta la justicia e igualdad e implica y faculta a las personas.
- c) Según este criterio, un Servicio con Calidad de Excelencia se preocupa, comunica, recompensa y da reconocimiento a las personas para motivarlas e incrementar su compromiso con el Servicio.

d) Todas son correctas.

5. Una auditoria de tercer orden es realiza por:

- 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.

6. ¿Cuál de los siguientes organismos de normalización opera en el ámbito europeo?

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

7. La Acreditación (seleccione una respuesta):

- 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.**

8. El modelo de Gestión de la Calidad Total (GCT):

- 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.

9. ¿Quién elabora las normas UNE? (seleccione una respuesta)

- 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.

10. Los 9 criterios del modelo EFQM se agrupan en:

- 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.

11. De las siguientes definiciones, ¿cuál se corresponde con la definición de MISIÓN?

- 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.

12. ¿Quién publica los primeros estándares de la práctica de enfermería en su libro “Notes of Nursing”?

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

13. 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.

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

14. Las normas españolas las elabora:

- 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).

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

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

16. La norma internacional ISO 9000:2008 y el modelo de excelencia EFQM (seleccione una respuesta):

- 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.

17. 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:

- 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.

18. Según la metodología de la Rueda Deming o Ciclo PDCA la fase en la que se ponen en marcha acciones para resolver los errores detectados se corresponde con:

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

19. ¿Quién desarrolla “la trilogía de la calidad”?

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

20. 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:

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

21. Señale la afirmación incorrecta:

- 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.

22. Señala la opción correcta: LA UNICA OPCIÓN INCORRECTA ES LA B, EL RESTO SON CORRECTAS

- a) El MSPSI desarrolla en el año 2006 el Plan de Calidad para el SNS.**
- b) Una de las áreas prioritarias de acción del Plan de Calidad del SNS es 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.

23. El desarrollo de modelos de acreditación en las Comunidades Autónomas (seleccione una respuesta):

- 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.

24. El modelo EFQM:

- 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.

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

- 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.

26. Las Estrategias de Salud son formuladas y evaluadas desde el:

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

27. 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:

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

28. 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:

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

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

- 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.**

30. La Rueda Deming recomienda:

- 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).**