

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.

Retroalimentación

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 2

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 3

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 4

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 5

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

Es una herramienta de autoevaluación.

Pregunta 6

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 7

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

¿Quien desarrolla “la trilogía de la calidad”?

Seleccione una:

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

Retroalimentación

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

Pregunta 8

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Pregunta 9

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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

Seleccione una:

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

Retroalimentación

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

Pregunta 10

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 13

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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).

Retroalimentación

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 14

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Pregunta 15

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 16

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 17

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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).

Retroalimentación

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

Pregunta 18

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 19

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

¿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

Retroalimentación

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

Pregunta 20

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

La Gestión de la Calidad Total 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.

Pregunta 21

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 22

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

¿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.

Retroalimentación

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 23

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 24

Correcta
Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Incorrecta
Puntúa 0,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Pregunta 26

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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

Pregunta 27

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 28

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 29

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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 30

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

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.

Retroalimentación

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