

**Pregunta 1**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Algunas formas de saber lo que opina el paciente, son:

Seleccione una:

- ☐ a. Buzones de quejas y sugerencias.
- ☐ b. Hojas de reclamaciones.
- ☐ c. Encuestas de satisfacción.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 2**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Algunos organismos de Acreditación son:

Seleccione una:

- ☐ a. Join Comisión.
- ☐ b. Acreditación en Europa (modelo EFQM).
- ☐ c. Canadian Council.
- ☒ d. Todos son organizaciones que conceden acreditación a la empresa sanitaria. ✓

La respuesta correcta es: Todos son organizaciones que conceden acreditación a la empresa sanitaria.

**Pregunta 3**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Antes de comenzar con la implantación de las mejoras, se realizará una selección y evaluación de las mismas valorándose:

Seleccione una:

- ☐ a. La opinión del cliente.
- ☐ b. La opinión del profesional sanitario.
- ☒ c. El coste, tiempo de implantación, eficiencia, así como la resistencia al cambio. ✓
- ☐ d. Todas son correctas.

La respuesta correcta es: El coste, tiempo de implantación, eficiencia, así como la resistencia al cambio.

**Pregunta 4**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Cuando hablamos de que el usuario juzga si la calidad de los servicios es satisfactoria, lo relacionamos con:

Seleccione una:

- ☒ a. Necesidades y expectativas. ✓
- ☐ b. Derechos de los pacientes.
- ☐ c. Derechos de los profesionales.
- ☐ d. Obligaciones de los Gestores.

La respuesta correcta es: Necesidades y expectativas.

**Pregunta 5**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Cuando hablamos de: “La dignidad de la persona humana, el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad”, nos referimos a la Ley:

Seleccione una:

- ☐ a. General de Sanidad.
- ☐ b. Ley de Cohesión y Calidad.
- ☒ c. Ley 41/2002 de 14 de Noviembre sobre la autonomía del paciente. ✓
- ☐ d. Ley del divorcio.

La respuesta correcta es: Ley 41/2002 de 14 de Noviembre sobre la autonomía del paciente.

**Pregunta 6**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Cuando hablamos de: “Modelo integral de gestión de recursos humanos”, nos referimos a:

Seleccione una:

- ☐ a. Modelo de persecución.
- ☒ b. Modelo de Gestión por Competencias. ✓
- ☐ c. Modelo persuasivo.
- ☐ d. Modelo educacional.

La respuesta correcta es: Modelo de Gestión por Competencias.

**Pregunta 7**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Cuando nos referimos a: “Conjunto de características subyacentes en una persona que están relacionadas casualmente con una actuación de éxito en un puesto de trabajo o función”, estamos definiendo el concepto:

Seleccione una:

- ☒ a. Competencias. ✓
- ☐ b. Selección.
- ☐ c. Eficiencia.
- ☐ d. Calidad.

La respuesta correcta es: Competencias.

**Pregunta 8**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Cuantificar y analizar los resultados, corresponde a:

Seleccione una:

- ☐ a. Entender al cliente.
- ☒ b. Medir la satisfacción. ✓
- ☐ c. Orientar la empresa hacia el cliente.
- ☐ d. Todas son correctas.

La respuesta correcta es: Medir la satisfacción.

**Pregunta 9**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Dentro de las competencias de eficacia personal encontramos:

Seleccione una:

- ☐ a. Pensamiento analítico.
- ☐ b. Pensamiento conceptual.
- ☒ c. Hábitos de Organización. ✓
- ☐ d. Liderazgo.

La respuesta correcta es: Hábitos de Organización.

**Pregunta 10**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Dentro de los Criterios del Modelo EFQM, los agentes Facilitadores representan en porcentaje el:

Seleccione una:

- ☐ a. 30%.
- ☒ b. 50%. ✓
- ☐ c. 20%.
- ☐ d. 10%.

La respuesta correcta es: 50%.

**Pregunta 11**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Dentro del modelo de gestión por competencias, el objetivo general de su enfoque es aportar a las organizaciones un sistema integral para la gestión de los recursos humanos, otro objetivo es:

Seleccione una:

- ☐ a. Conseguir la máxima eficiencia a cualquier precio.
- ☒ b. Contribuir a generar un proceso de mejora continua de la calidad y desempeño de los profesionales. ✓
- ☐ c. Conseguir que los profesionales trabajen más horas para conseguir una mayor calidad.
- ☐ d. Premiar a los trabajadores obedientes.

La respuesta correcta es: Contribuir a generar un proceso de mejora continua de la calidad y desempeño de los profesionales.

**Pregunta 12**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Dentro del modelo de gestión por competencias, una de las conclusiones es:

Seleccione una:

- ☒ a. Para que las competencias se puedan evaluar y medir, se han de manifestar en forma de comportamientos observables y buenas prácticas. ✓
- ☐ b. El modelo de gestión por competencias no es un modelo integral de gestión de Recursos Humanos.
- ☐ c. La evaluación y formación de las competencias representan los procesos básicos para cualquier gestión de competencias.
- ☐ d. Todas son correctas.

La respuesta correcta es: Para que las competencias se puedan evaluar y medir, se han de manifestar en forma de comportamientos observables y buenas prácticas.

**Pregunta 13**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El artículo 11 de la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, trata sobre:

Seleccione una:

- ☐ a. Responsabilidad del médico.
- ☐ b. Responsabilidad del personal sanitario.
- ☐ c. Consecuencias de una intervención.
- ☒ d. Autonomía del paciente. ✓

La respuesta correcta es: Autonomía del paciente.

**Pregunta 14**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El contenido del modelo de Acreditación, evalúa los siguientes aspectos excepto uno, señala cual:

Seleccione una:

- ☐ a. Accesibilidad y continuidad de la Atención.
- ☒ b. Derechos del Gestor. ✓
- ☐ c. Prevención y control de la infección.
- ☐ d. Educación del paciente y familia.

La respuesta correcta es: Derechos del Gestor.

**Pregunta 15**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El contenido del modelo EFQM, se basa en la aplicación de ocho conceptos, entre los que nos encontramos:

Seleccione una:

- ☒ a. Orientación de resultados. ✓
- ☐ b. Orientación al profesional sanitario.
- ☐ c. No información al Paciente.
- ☐ d. Todas son ciertas.

La respuesta correcta es: Orientación de resultados.

**Pregunta 16**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El derecho a conocer el resultado de una prueba, es un derecho:

Seleccione una:

- ☒ a. Del Paciente. ✓
- ☐ b. De los Familiares.
- ☐ c. Todas son falsas.
- ☐ d. Todas son ciertas.

La respuesta correcta es: Del Paciente.

**Pregunta 17**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El derecho a la segunda opinión médica, se regula en:

Seleccione una:

- ☐ a. El artículo 11 de la Ley 41/2002 de 14 de noviembre.
- ☒ b. El Decreto 180/2005, de 2 de noviembre. ✓
- ☐ c. Ley 8/2000, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, en la letra p) del artículo 4
- ☐ d. No se encuentra regulado tal derecho.

La respuesta correcta es: El Decreto 180/2005, de 2 de noviembre.

**Pregunta 18**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El derecho de acceso del paciente a la historia clínica puede ejercerse también por representación debidamente acreditada:

Seleccione una:

- ☒ a. Verdadero. ✓
- ☐ b. Falso.
- ☐ c. Solo en caso de menores de 18 años.
- ☐ d. Solo en caso de pacientes inconscientes.

La respuesta correcta es: Verdadero.

**Pregunta 19**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El desarrollo de la autoevaluación, supone:

Seleccione una:

- ☐ a. Analizar la organización con los criterios del modelo EFQM.
- ☐ b. Manejo de información válida y confiable.
- ☐ c. Comparar.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 20**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad (ISO 9000), requiere de una cuidadosa planificación, algunas de las etapas son:

Seleccione una:

- ☐ a. Análisis posterior.
- ☐ b. Preparación de la documentación.
- ☐ c. Manual de calidad.
- ☒ d. Las respuestas b) y c) son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Las respuestas b) y c) son ciertas.

**Pregunta 21**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El enfoque de competencias, como sistema integral de gestión de los recursos humanos, tiene su aplicación, en los siguientes procesos excepto en uno, señale cuál:

Seleccione una:

- ☐ a. Selección de personas.
- ☐ b. Carrera profesional.
- ☒ c. Evaluar los conocimientos técnicos de los profesionales. ✓
- ☐ d. Formación.

La respuesta correcta es: Evaluar los conocimientos técnicos de los profesionales.

**Pregunta 22**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El Modelo de Gestión por Competencias:

Seleccione una:

- ☐ a. Da respuesta a todos los problemas del Sistema Sanitario Español.
- ☐ b. Solo da respuesta a problemas concretos del Sistema Sanitario Español.
- ☐ c. Solo detecta la escasez de las competencias profesionales.
- ☒ d. Puede dar respuesta a la necesidad de garantizar una asistencia de calidad y eficiente a los ciudadanos. ✓

La respuesta correcta es: Puede dar respuesta a la necesidad de garantizar una asistencia de calidad y eficiente a los ciudadanos.

**Pregunta 23**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El modelo de Gestión por Competencias:

Seleccione una:

- ☐ a. Puede dar respuesta a la necesidad de garantizar una asistencia de calidad.
- ☐ b. Permiten explorar nuevos sistemas de gestión de los recursos humanos.
- ☐ c. Investiga antiguos modelos de gestión sanitaria.
- ☒ d. Las respuestas a y b son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Las respuestas a y b son ciertas.

**Pregunta 24**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El objetivo del proceso de acreditación, es:

Seleccione una:

- ☒ a. Estimular mejoras continuadas. ✓
- ☐ b. Sancionar a los trabajadores.
- ☐ c. Hacer que los accionistas se enriquezcan.
- ☐ d. Hacer que el usuario reclame.

La respuesta correcta es: Estimular mejoras continuadas.



**Pregunta 25**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El proceso mediante el cual un centro sanitario se somete, con carácter voluntario a un procedimiento de verificación externo, recibe el nombre de:

Seleccione una:

- ☒ a. Acreditación de servicios sanitarios. ✓
- ☐ b. Auditoría.
- ☐ c. Calidad Total.
- ☐ d. Evaluación.

La respuesta correcta es: Acreditación de servicios sanitarios.

**Pregunta 26**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El punto de partida de la mejora continua de la calidad percibida es:

Seleccione una:

- ☐ a. Conocer las necesidades y expectativas del personal sanitario.
- ☒ b. Conocer las necesidades y expectativas de los pacientes para convertirlas en requisitos y en objetivos de calidad de la asistencia sanitaria. ✓
- ☐ c. Conocer las necesidades y expectativas de las organizaciones sanitarias.
- ☐ d. Todas son falsas.

La respuesta correcta es: Conocer las necesidades y expectativas de los pacientes para convertirlas en requisitos y en objetivos de calidad de la asistencia sanitaria.

**Pregunta 27**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

El término satisfecho se utiliza frecuentemente:

Seleccione una:

- ☐ a. Como herramienta para medir las necesidades y expectativas de los clientes.
- ☐ b. Como una medida perfecta de la calidad asistencial.
- ☐ c. Como herramienta para detectar problemas y áreas de mejora.
- ☒ d. Como sinónimo de contento y complacido. ✓

La respuesta correcta es: Como sinónimo de contento y complacido.

**Pregunta 28**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

En el diseño de documentos de consentimiento informado debe de aparecer:

Seleccione una:

- ☐ a. Los posibles riesgos de la intervención.
- ☐ b. Información identificativa.
- ☐ c. Posibles consecuencias si el paciente no acepta la intervención propuesta.
- ☒ d. Todas son correctas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son correctas.

**Pregunta 29**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

En el papel de la formación en el desarrollo de las competencias profesionales, una de las formas de adquirir y desarrollar las competencias según Levy- Leboyer, es:

Seleccione una:

- ☒ a. A través de cursos de formación continuada, durante la vida activa del profesional. ✓
- ☐ b. Después de la vida profesional activa.
- ☐ c. Dentro del contexto de trabajo.
- ☐ d. Ninguna es correcta.

La respuesta correcta es: A través de cursos de formación continuada, durante la vida activa del profesional.

**Pregunta 30**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

En España la Agencia de Acreditación es:

Seleccione una:

- ☐ a. ISSO.
- ☒ b. Fundación Avedis Donabedian. ✓
- ☐ c. CEE.
- ☐ d. Normas UE.

La respuesta correcta es: Fundación Avedis Donabedian.

**Pregunta 31**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

En relación a las funciones de la JCI, podemos decir que:

Seleccione una:

- ☐ a. Su misión es mejorar constantemente la seguridad y la calidad de la atención.
- ☐ b. Evalúa la actuación profesional del personal.
- ☐ c. Acredita entre otras las actividades médicas.
- ☒ d. Las respuestas a) y c) son correctas. ✓

La respuesta correcta es: Las respuestas a) y c) son correctas.

**Pregunta 32**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

En relación, al concepto “Calidad” en la asistencia sanitaria, señala la respuesta correcta:

Seleccione una:

- ☐ a. La Calidad como excelencia, es considerada como lo mejor en términos absolutos.
- ☐ b. En la actualidad, cualquier organización debe realizar un gran esfuerzo para conseguir los mejores resultados.
- ☐ c. En esta cultura de la excelencia podemos destacar la integración de la mejora continua como eje fundamental de todas las actuaciones.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 33**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Es esencial en el ámbito sanitario conocer, la opinión del usuario, acerca de la atención sanitaria recibida, esto nos va a permitir:

Seleccione una:

- ☐ a. Detectar problemas y áreas de mejora.
- ☐ b. Evaluar para persuadir a los profesionales que han intervenido.
- ☐ c. Construir índices sintéticos de satisfacción.
- ☒ d. Las respuestas a y c son verdaderas. ✓

La respuesta correcta es: Las respuestas a y c son verdaderas.

**Pregunta 34**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Forma parte del ciclo de la satisfacción del cliente:

Seleccione una:

- ☐ a. Entender al cliente.
- ☐ b. Medir la satisfacción.
- ☐ c. Orientar la empresa hacia el cliente.
- ☒ d. Todas son correctas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son correctas.

**Pregunta 35**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Hoy en día uno de los objetivos de la empresa sanitaria pública, en el contexto de nuestro Sistema Nacional de Salud, es:

Seleccione una:

- ☐ a. Disminuir la eficiencia.
- ☐ b. Disminuir la calidad.
- ☒ c. Aumentar la calidad sanitaria y la satisfacción del usuario. ✓
- ☐ d. Enmascarar las reclamaciones de los usuarios.

La respuesta correcta es: Aumentar la calidad sanitaria y la satisfacción del usuario.

**Pregunta 36**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La Calidad Percibida, la relacionamos con:

Seleccione una:

- ☒ a. Satisfacción del paciente. ✓
- ☐ b. Satisfacción del profesional.
- ☐ c. Satisfacción del Gestor.
- ☐ d. Satisfacción del proveedor.

La respuesta correcta es: Satisfacción del paciente.

**Pregunta 37**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La definición: "Conjunto de factores relacionados con la capacidad personal y las facilidades del medio", corresponde a:

Seleccione una:

- ☐ a. Querer hacer.
- ☐ b. Saber estar.
- ☒ c. Poder hacer. ✓
- ☐ d. Saber.

La respuesta correcta es: Poder hacer.

**Pregunta 38**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La definición: "Las competencias ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos, desarrollándose de distinta manera ya que cada persona es única e irrepetible" es dada por:

Seleccione una:

- ☐ a. David MacClellan.
- ☐ b. Richard Boyatzis.
- ☐ c. Leonard Mertens.
- ☒ d. Levy-Leboyer. ✓

La respuesta correcta es: Levy-Leboyer.

**Pregunta 39**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La estrategia de aplicación, que permite detectar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, respecto de un modelo y que da una visión de la situación respecto a la excelencia sostenida, se denomina:

Seleccione una:

- ☐ a. Proceso enfermero.
- ☐ b. Valoración.
- ☒ c. Proceso de Autoevaluación. ✓
- ☐ d. Intervenciones.

La respuesta correcta es: Proceso de Autoevaluación.

**Pregunta 40**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La estrategia de gestión orientada a que la organización, satisfaga de forma equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, profesionales, accionistas y sociedad, lo relacionamos con el concepto de:

Seleccione una:

- ☒ a. Calidad Total. ✓
- ☐ b. Proceso enfermero.
- ☐ c. Eficiencia.
- ☐ d. Accesibilidad.

La respuesta correcta es: Calidad Total.

**Pregunta 41**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La estructura del Modelo EFQM, consta de dos partes, señala una:

Seleccione una:

- ☐ a. Criterios de exclusión.
- ☐ b. Criterios de selección.
- ☒ c. Criterios de Excelencia. ✓
- ☐ d. Criterios de Eficiencia.

La respuesta correcta es: Criterios de Excelencia.

**Pregunta 42**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La etapa 3 de la norma ISO corresponde a la de:

Seleccione una:

- ☐ a. Fase preparatoria.
- ☐ b. Propuesta.
- ☒ c. Fase de examen en comisión ✓
- ☐ d. Aprobación.

La respuesta correcta es: Fase de examen en comisión

**Pregunta 43**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La etapa 5 de la norma ISO, es:

Seleccione una:

- ☐ a. Propuesta.
- ☒ b. Aprobación. ✓
- ☐ c. Fase Preparatoria.
- ☐ d. Fase de examen en comisión.

La respuesta correcta es: Aprobación.

**Pregunta 44**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La evaluación de los riesgos asistenciales, la podemos dividir en:

Seleccione una:

- ☐ a. Metodología de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).
- ☐ b. Análisis de Causa Raíz (ACR).
- ☐ c. Sistemas de notificación de sucesos adversos.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 45**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La evaluación externa, objetiva, tiene las siguientes características:

Seleccione una:

- ☐ a. Utiliza estándares de consenso.
- ☐ b. Implica a toda la organización.
- ☐ c. Se enfoca en individuos y no en sistemas.
- ☒ d. Las respuestas a) y b) son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Las respuestas a) y b) son ciertas.

**Pregunta 46**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La falta de apoyo y la falta de formación:

Seleccione una:

- ☐ a. Aumentan la calidad.
- ☐ b. Aumentan la satisfacción.
- ☐ c. Aumentan los ingresos económicos.
- ☒ d. Dan lugar al fracaso de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. ✓

La respuesta correcta es: Dan lugar al fracaso de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

**Pregunta 47**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La Metodología de Análisis Modal de Fallos y Efectos, lo relacionamos con:

Seleccione una:

- ☐ a. El proceso enfermero.
- ☒ b. La Evaluación de los riesgos asistenciales. ✓
- ☐ c. La seguridad laboral.
- ☐ d. Las enfermedades profesionales.

La respuesta correcta es: La Evaluación de los riesgos asistenciales.

**Pregunta 48**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La norma ISSO 9001, requiere procedimientos documentados, entre los que no nos encontramos:

Seleccione una:

- ☐ a. Control de documentos.
- ☒ b. Control de personal. ✓
- ☐ c. Auditoría interna.
- ☐ d. Registros.

La respuesta correcta es: Control de personal.



**Pregunta 49**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La obtención del consentimiento del paciente que va a ser intervenido es:

Seleccione una:

- ☐ a. Un procedimiento escrito.
- ☒ b. Un procedimiento básicamente oral. ✓
- ☐ c. Un procedimiento raramente realizado en el organismo sanitario.
- ☐ d. Todas son falsas.

La respuesta correcta es: Un procedimiento básicamente oral.

**Pregunta 50**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿A qué se denomina Gap?

Seleccione una:

- ☒ a. El análisis de la diferencia resultante entre la percepción del cliente sobre el nivel de servicio prestado y las expectativas. ✓
- ☐ b. La diferencia resultante entre la percepción del cliente y el servicio prestado.
- ☐ c.

El análisis de la diferencia entre los servicios prestados y la calidad percibida por el cliente.

- ☐ d. Ninguna es correcta.

La respuesta correcta es: El análisis de la diferencia resultante entre la percepción del cliente sobre el nivel de servicio prestado y las expectativas.

**Pregunta 51**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La razón de ser de cualquier organización es:

Seleccione una:

- ☒ a. El cliente. ✓
- ☐ b. El jefe.
- ☐ c. El liderazgo.
- ☐ d. Los trabajadores.

La respuesta correcta es: El cliente.

**Pregunta 52**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

La seguridad del paciente, dentro del ámbito hospitalario, es una preocupación constante dentro del mismo. Dicha seguridad, la relacionamos con el concepto de:

Seleccione una:

- ☐ a. Eficiencia.
- ☒ b. Calidad. ✓
- ☐ c. Incompetencia profesional.
- ☐ d. Incompetencia de los gestores.

La respuesta correcta es: Calidad.

**Pregunta 53**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las características de los hospitales excelentes son:

Seleccione una:

- ☐ a. Se centran en el paciente y los buenos servicios.
- ☐ b. Utilizan procesos coordinados y eficientes para los cuidados sanitarios.
- ☐ c. Reducen los riesgos del hospital y del medio ambiente al mínimo.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 54**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las competencias genéricas Sensibilidad interpersonal y Orientación al cliente, pertenecen al grupo de competencias:

Seleccione una:

- ☐ a. Competencias de Desempeño Operativas.
- ☒ b. Competencias de Ayuda y Servicio. ✓
- ☐ c. Competencias de Influencia.
- ☐ d. Competencias Directivas.

La respuesta correcta es: Competencias de Ayuda y Servicio.

**Pregunta 55**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las cualidades que los pacientes esperan de los profesionales sanitarios, son entre otras:

Seleccione una:

- ☐ a. Contacto visual.
- ☐ b. Comunicación.
- ☐ c. Información adecuada.
- ☒ d. Todas son ciertas y además podemos añadir tiempo suficiente de dedicación. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas y además podemos añadir tiempo suficiente de dedicación.

**Pregunta 56**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las metas de la acreditación son las que citamos excepto una, señala cual:

Seleccione una:

- ☒ a. Mejorar la seguridad del profesional sanitario. ✓
- ☐ b. Reducir los costos y aumentar la eficacia.
- ☐ c. Aumentar la confianza pública.
- ☐ d. Mejorar o aumentar las fuentes de pago.

La respuesta correcta es: Mejorar la seguridad del profesional sanitario.

**Pregunta 57**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las normas internacionales ISO, se desarrollan en:

Seleccione una:

- ☒ a. 5 etapas. ✓
- ☐ b. 4 etapas.
- ☐ c. 6 etapas.
- ☐ d. 7 etapas.

La respuesta correcta es: 5 etapas.

**Pregunta 58**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Las siglas ENEAS, si hablamos de seguridad del paciente, los relacionamos con:

Seleccione una:

- ☒ a. Estudio Nacional sobre los efectos adversos ligados a la Hospitalización. ✓
- ☐ b. Estudio Nacional de efectividad.
- ☐ c. Estudio Nacional de Eficiencia.
- ☐ d. Estudio Nacional sobre Esperanza de Vida.

La respuesta correcta es: Estudio Nacional sobre los efectos adversos ligados a la Hospitalización.

**Pregunta 59**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Los agentes de resultado, representan el:

Seleccione una:

- ☐ a. 20%.
- ☒ b. 50%. ✓
- ☐ c. 10%.
- ☐ d. 13%.

La respuesta correcta es: 50%.

**Pregunta 60**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Los componentes de dichas competencias son:

Seleccione una:

- ☐ a. Saber y saber hacer.
- ☐ b. Saber estar.
- ☐ c. Querer hacer y poder hacer.
- ☒ d. Ninguna es falsa. ✓

La respuesta correcta es: Ninguna es falsa.

**Pregunta 61**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Los conceptos fundamentales de la mejora continua y de la excelencia:

Seleccione una:

- ☐ a. Son conceptos utópicos.
- ☒ b. Deben constituir el referente para los sistemas de gestión de las organizaciones, teniendo al cliente como eje fundamental del sistema. ✓
- ☐ c. La mejora continua y la excelencia no son importantes.
- ☐ d. La mejora continua y la excelencia son conceptos anticuados.

La respuesta correcta es: Deben constituir el referente para los sistemas de gestión de las organizaciones, teniendo al cliente como eje fundamental del sistema.

**Pregunta 62**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Los deseos del paciente expresados con anterioridad, dentro del ámbito del consentimiento informado, se plasman en:

Seleccione una:

- ☒ a. Ley de instrucciones previas o voluntades anticipadas. ✓
- ☐ b. Ley de Cohesión.
- ☐ c. Ley de Calidad.
- ☐ d. Ley del divorcio.

La respuesta correcta es: Ley de instrucciones previas o voluntades anticipadas.

**Pregunta 63**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Los principios de gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

Seleccione una:

- ☐ a. Liderazgo.
- ☐ b. Enfoque al cliente.
- ☐ c. Mejora continua.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 64**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Para la elaboración de los mapas de competencias se han de contemplar unas normas básicas, alguna de ellas son:

Seleccione una:

- ☒ a. Seleccionar las competencias adecuadas que deben ser importantes para la organización. ✓
- ☐ b. Definir el impacto en el cliente en términos de calidad.
- ☐ c. Evaluar su impacto económico con anterioridad a la elaboración.
- ☐ d. Todas son falsas.

La respuesta correcta es: Seleccionar las competencias adecuadas que deben ser importantes para la organización.

**Pregunta 65**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Se recomienda que los documentos de instrucciones previas consten de las siguientes partes:

Seleccione una:

- ☐ a. Nombre del médico responsable de su historial clínico.
- ☐ b. Datos del personal sanitario que le atiende.
- ☐ c. Datos de las instalaciones donde se encuentra.
- ☒ d. Criterios con la priorización de valores, instrucciones y límites concretos en la actuación médica y representante, entre las partes del documento más importantes. ✓

La respuesta correcta es: Criterios con la priorización de valores, instrucciones y límites concretos en la actuación médica y representante, entre las partes del documento más importantes.

**Pregunta 66**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Según la pirámide de Georges Miller, ¿en qué nivel de representa la forma óptima de evaluar las competencias?:

Seleccione una:

- ☐ a. Primer Nivel.
- ☐ b. Segundo Nivel.
- ☐ c. Tercer Nivel.
- ☒ d. Cuarto Nivel. ✓

La respuesta correcta es: Cuarto Nivel.

**Pregunta 67**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Según la pirámide de Georges Miller, ¿los casos clínicos se relacionan con?:

Seleccione una:

- ☐ a. Primer Nivel.
- ☒ b. Segundo Nivel. ✓
- ☐ c. Tercer Nivel.
- ☐ d. Cuarto Nivel.

La respuesta correcta es: Segundo Nivel.

**Pregunta 68**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señala cuál consideración sobre el concepto de competencia es correcto:

Seleccione una:

- ☒ a. Una competencia está estrechamente ligada a la actividad del trabajo. ✓
- ☐ b. Una competencia no tiene relación causal con el rendimiento laboral.
- ☐ c. Existe un único catálogo de competencias y clasificaciones.
- ☐ d. Todas son correctas.

La respuesta correcta es: Una competencia está estrechamente ligada a la actividad del trabajo.

**Pregunta 69**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Un diagrama de flujo permite:

Seleccione una:

- ☐ a. Organizar programas.
- ☐ b. Detectar problemas de lenguaje.
- ☒ c. Identificar las relaciones cliente/ proveedor. ✓
- ☐ d. Trabajar con un lenguaje no común.

La respuesta correcta es: Identificar las relaciones cliente/ proveedor.

**Pregunta 70**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Un sistema de revisión externo como el proceso de acreditación, debe:

Seleccione una:

- ☐ a. Ofrecer una garantía de fiabilidad.
- ☐ b. Facilitar de manera inmediata una información precisa de la actuación, a todas las partes interesadas.
- ☐ c. Incluir un proceso que estimule y motive a las organizaciones y profesionales.
- ☒ d. Todas son ciertas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son ciertas.

**Pregunta 71**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Una de las principales agencias americanas de acreditación, recibe el nombre de:

Seleccione una:

- ☐ a. Modelo EFQM.
- ☐ b. ISSO.
- ☐ c. QUALITY.
- ☒ d. Join Comisión Internacional. ✓

La respuesta correcta es: Join Comisión Internacional.

**Pregunta 72**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Una vez obtenido el primer informe de autoevaluación se solicita:

Seleccione una:

- ☒ a. Evaluación Externa. ✓
- ☐ b. Una Evaluación Interna.
- ☐ c. Actuaciones de liderazgo.
- ☐ d. Actuaciones de expertos.

La respuesta correcta es: Evaluación Externa.



**Pregunta 73**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Uno de los objetivos del Modelo de Gestión por Competencias es:

Seleccione una:

- ☐ a. Contribuir a generar un proceso de mejora continua de la calidad y desempeño de los profesionales.
- ☐ b. Impulsar, mediante la gestión de las competencias profesionales, las líneas estratégicas de la organización.
- ☐ c. Dotar a la organización de profesionales con las competencias necesarias y actualizadas, según sus necesidades presentes y futuras.
- ☒ d. Todas son correctas. ✓

La respuesta correcta es: Todas son correctas.

**Pregunta 74**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿A qué se le denomina Instrumentos de medida, que permiten evaluar y controlar el proceso?:

Seleccione una:

- ☒ a. Indicadores. ✓
- ☐ b. Registros.
- ☐ c. Límites del Proceso.
- ☐ d. Ninguna es correcta.

La respuesta correcta es: Indicadores.

**Pregunta 75**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Existe una Ley de Ordenación de Profesiones Sanitarias?:

Seleccione una:

- ☐ a. Sí, pero no es una Ley, sino un Real Decreto del 2004.
- ☒ b. Sí, la Ley 44/2003, de 21 de noviembre. ✓
- ☐ c. No, no existe.
- ☐ d. Sí, se trata del Decreto 180/2005, de 2 de noviembre.

La respuesta correcta es: Sí, la Ley 44/2003, de 21 de noviembre.

**Pregunta 76**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué significan las siglas DCI?:

Seleccione una:

- ☒ a. Documento de consentimiento informado. ✓
- ☐ b. Documento de calidad integral.
- ☐ c. Distintivo de calidad integral.
- ☐ d. Todas son ciertas.

La respuesta correcta es: Documento de consentimiento informado.

**Pregunta 77**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué significan las Siglas EDP?:

Seleccione una:

- ☒ a. Evaluación del Desempeño Profesional. ✓
- ☐ b. Evaluación del Desarrollo Personal.
- ☐ c. Evaluación del Daño Particular.
- ☐ d. Todas son falsas.

La respuesta correcta es: Evaluación del Desempeño Profesional.

**Pregunta 78**

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué significan las siglas PDCA?

Seleccione una:

- ☐ a. Pay Do Check Act.
- ☐ b. Planning Doing Checking Action.
- ☒ c. Plan Do Check Act. ✓
- ☐ d. Todas son falsas.

La respuesta correcta es: Plan Do Check Act.