

1. Una de estas 4 afirmaciones no coincide con los uno de los 14 puntos de DEMING:

Pactar con los trabajadores los criterios de calidad

Crear un compromiso continuo para mejorar continuamente el producto o servicio

Establecer métodos modernos de formación

Eliminar cuotas numéricas para la producción de los trabajadores

2. Una certificación es:

Acción llevada a cabo por una entidad reconocida e independiente, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza necesaria de un producto, proceso o servicio, conforme a una norma documentada

Procedimiento por el cual un organismo tiene autoridad para reconocer formalmente su competencia en tareas específicas

Actividad colectiva encaminada a establecer soluciones repetitivas

Todas son correctas

3. Procedimiento se refiere a:

Un conjunto establecido de actividades que logran un servicio sanitario que satisface las necesidades del usuario

Un conjunto de acciones establecidas con un fin determinado

Un conjunto de actos que se suceden en el tiempo

Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan

4. Las siglas ENAC significan:

Empresa Nacional de Automoción

Empresa Nacional de Autorización y Certificación

Empresa Nacional de Acreditación

Empresa Nacional de Actividades Certificadas

5. Uno de estos autores no se significó en el estudio de la Calidad:

- Juran
- Deming
- Ishikawa
- Peter John

6. ¿Cuál de estas situaciones no serían favorables en cualquier iniciativa en relación con la Calidad?

- La participación de los trabajadores
- La falta de incentivos económicos
- La falta de compromiso de la Dirección
- La falta de un Departamento de Calidad

7. Según la ONS, la calidad de la Asistencia Sanitaria es:

- Aquella que es capaz de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima
- Aquella que Hace la atención sanitaria más efectiva en el mejoramiento del estado de salud y la satisfacción de la población con los recursos que la sociedad y los individuos han decidido gastar en ello
- El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente
- Todas son correctas

8.Cuál de estos puntos no forma parte del decálogo del control de calidad de Feigenbaum:

- Una implicación por la mejora continua
- Una variable independiente de la Calidad
- Un camino hacia la productividad más efectiva en coste y que requiere menos capital
- Un sistema total que conecta clientes y proveedores

9. Una acreditación es:

Actividad colectiva encaminada a establecer soluciones repetitivas

Acción llevada a cabo por una entidad reconocida e independiente, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza necesaria de un producto, proceso o servicio, conforme a una norma documentada

Procedimiento por el cual un organismo tiene autoridad para reconocer formalmente su competencia en tareas específicas

Todas son correctas

10. Señala cuál de estas no es una entidad acreditadora:

King's Found

JCAHO

EFQM

ENATCAR

11. El diagrama de Pareto no responde a una de estas afirmaciones:

Es una herramienta gráfica

Es una herramienta diseñada por un español

Sirve para detectar problemas

Ordena los problemas

12. En que consiste la trilogía de Juran:

Es un método de investigación, con tres partes

Es un concepto para productos industriales

Estudiar, Comparar y Elegir estrategias

Planificar, Controlar y Mejorar la Calidad

13. El diagrama o gráfico de Pareto se basa en la regla del:

20-60 que afirma que el 20% de las causas son responsables del 60% de los defectos

30-80 que afirma que el 30% de las causas son responsables del 80% de los defectos

20-80 que afirma que el 20% de las causas son responsables del 80% de los defectos

40-80 que afirma que el 40% de las causas son responsables del 80% de los defectos

14. La trilogía de Juran se compone básicamente de planificación, control y mejora de la calidad; en la primera de ellas, cuál de las propuestas no se incluye:

Determinan los clientes

Desarrollar la formación continuada

Determinar las necesidades de los clientes

Desarrollar procesos para producir los servicios

15. En relación con la eficiencia señala la que considere correcta:

Capacidad para lograr los objetivos en condiciones ideales, de carácter universal

La propiedad para probar la eficacia en condiciones habituales; carácter local y singular

La proporción entre la efectividad y los costes de su producción

Todas son correctas

16. Dentro de las consideraciones para la elaboración de criterios incluiría los siguientes, señale la respuesta correcta:

Aceptada por los implicadores en la evaluación

Su definición satisface las necesidades detectadas

Mide de forma real la calidad del servicio

Todas son correctas

17. La técnica de pensamiento creativo utilizada para estimular la producción de un elevado número de ideas, por parte de un grupo, acerca de un problema y de sus soluciones, se denomina:

- Philips 6-6
- Check-list
- Tormenta de ideas
- Técnica de consenso

18. Cuáles de las siguientes entidades son modelos de comprobación de estándares de calidad:

- ISO
- EFQM
- JACO
- Todas son correctas

19.Cuál de las siguientes enumeraciones no es una técnica gráfica:

- Gráfico de Pareto
- Histogramas
- Técnica de Delphi
- Diagrama de flujo

20. Que Ley garantiza e implementa la obligación de las Administraciones Públicas de mejorar la calidad:

- Ley General de Sanidad
- Ley de Ordenación de las Profesionales Sanitarias
- Ley General de la Seguridad Social
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales

Finalizar Examen

1: Correcta: *Pactar con los trabajadores los criterios de calidad*

7: Correcta: *Aquella que es capaz de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima*

14: Correcta: *Desarrollar la formación continuada*

16: Correcta: *Todas son correctas*