	NOMBRE		CÓDIGO
	<b>PRUEBA TÉCNICA Y DE CONOCIMIENTO</b>		<b>13-FT-015</b>
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 003
	<b>FORMATO</b>	<b>APOYO</b>	

**CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVA**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_ **CÉDULA:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_


1. ¿Qué es comunicación descendente: Favor señalar la respuesta correcta
  - a)  La que fluye de niveles jerárquicos Líderes a colaboradores. Desciende por la cadena de mando.
  - b)  Circula de colaboradores a líderes y continua su ascenso por la cadena jerárquica.
  - c)  Ninguna de las anteriores.
  
2. ¿Para tener una comunicación eficaz es importante:
  - a)  La postura.
  - b)  La voz: El tono y volumen
  - c)  Los gestos.
  - d)  Todas las anteriores.
  
3. De acuerdo con el Ministerio de salud y Protección Social, en todas las IPS se debe implementar una Política de Humanización en la atención. Qué cualidades debe de tener un trabajador para cumplir con los requisitos de la IPS. Señale con un circulo la respuesta correcta.
  - a) Debe tener vocación, ser amable, respetuoso, cálido, antipático, flexible y con una comunicación asertiva.
  - b) Ser asertivo, cálido, respetuoso, flexible, resolutivo, con vocación de servicio, amable, empático y tener la capacidad de escuchar.
  - c) Ser receptivo, permisivo, cálido, respetuoso, flexible y asertivo.
  
4. ¿Qué es Seguridad del paciente?
 

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_
  
5. Desde su punto de vista, mencione 3 elementos de la calidad que toda IPS debe tener para la atención de los pacientes:
  - 1) \_\_\_\_\_
  - 2) \_\_\_\_\_
  - 3) \_\_\_\_\_
  
6. De acuerdo con sus conocimientos relacione las siglas con los términos propuestos:
 

1) SGSSS	Organización Mundial de la Salud
2) IPS	Empresa Promotora de Salud
3) CTC	Sistema General Seguridad Social en Salud
4) EPS	Pago global prospectivo
5) PGP	Instituto Prestador de Salud
6) OMS	Clasificación internacional de enfermedades, 10ª
7) CIE 10	Comités Técnico-Científicos.
  
7. El Manual tarifario ISS del 2001, sirve como herramienta para:
  - a) Verificar las autorizaciones de las EPS y los pagos de los servicios
  - b) Verificar la cuenta de cobro de las IPS de acuerdo con lo establecido en el contrato.
  - c) Establecer las tarifas mínimas de obligatoria aplicación para las EPS e IPS publicas y privadas para la compra y venta de actividades, intervenciones, procedimientos en

	NOMBRE		CÓDIGO
	<b>PRUEBA TÉCNICA Y DE CONOCIMIENTO</b>		<b>13-FT-015</b>
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 003
	<b>FORMATO</b>	<b>APOYO</b>	

salud y servicios hospitalarios contenidos en el POS del régimen contributivo y subsidiado.

8. \_\_\_\_\_: Es una herramienta diseñada por el Ministerio de Protección social, para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

9. Mencione un derecho y un deber de los usuarios:

DERECHO:

\_\_\_\_\_

DEBER: \_\_\_\_\_

10. De acuerdo con sus conocimientos de Ortográficos, complete la oración.

1) ¿Cuál oración está correctamente escrita?

- a) Mi amiga iva contenta
- b) Mi amiga hiba contenta
- c) Mi amiga iba contenta

2) ¿Cuál es la escritura correcta de la siguiente fecha?

- a) Enero, 20 de 2019
- b) 20 de enero de 2019
- c) 20 de enero de 2.019

3) Responda la respuesta correcta

- a) El auto quedó estacionado \_\_\_\_, tendremos que llegar caminando.
- b) Quizá \_\_ algo que podamos hacer.
- c) La sede de la organización se \_\_\_\_ en París.
  - i. Aya
  - ii. Halla
  - iii. Haya
  - iv. Allá

4) Según la tilde, ¿cuál de las siguientes palabras completa la siguiente oración Mi hermana \_\_\_\_\_ alegremente por el jardín?: camino – camino – caminó.

5) Según la tilde y el uso de mayúsculas, ¿Cuál de las siguientes palabras completa la siguiente oración \_\_\_\_es mi primo?: El – Él

6) ¿Cuál oración está correctamente escrita?

- a) ¿Porque vino hoy?
- b) ¿Porqué vino hoy?
- c) ¿Por qué vino hoy?

11. En seis párrafos mencione que es la Ley 100 de 1993:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_