



# Medicina de Familia. SEMERGEN

<http://www.elsevier.es/semergen>



## 482/52 - UNA HERRAMIENTA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

S. Fariña Pacheco

Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Los Realejos. Santa Cruz de Tenerife.

### Resumen

**Objetivos:** En 2018, la Gerencia de Atención Primaria (GAP) puso en marcha un procedimiento para implementar la Gestión de Riesgos/Oportunidades de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), conforme a la Norma ISO 9001: 2015. Elaborar una Hoja Técnica para identificar, analizar y evaluar los riesgos del SGC, con la finalidad de priorizar la actuación sobre ellos.

**Métodos:** Establecer contexto: la organización determina las cuestiones pertinentes, externas e internas, que afectan a su capacidad de lograr los objetivos. Utilizamos la herramienta DAFO para analizar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de nuestra organización. Identificar partes interesadas: se identificaron las partes interesadas, internas y externas, que pueden influir en los procesos de la organización o que puedan verse afectadas por los mismos. Una vez identificadas, las relevantes para nuestro SGC, se determinaron según: importancia: influencia que tiene cada parte en los procesos de nuestra organización. Impacto: capacidad de afectación que tienen nuestros procesos sobre cada grupo de interés. Identificar los riesgos: la herramienta AMFE (análisis modal de fallos/efectos) posibilita la identificación, evaluación, cálculo y priorización del riesgo, permite monitorizar su tratamiento, los registros de las acciones y la mejora continua. Los parámetros definidos en el contexto y partes interesadas, se consideran también para identificar los riesgos.

**Resultados:** Evaluación de los riesgos. Criterios de evaluación: 1. Gravedad: Efecto negativo que puede ocasionar el posible fallo. En escala de 1-10 (muy baja-muy alta). 2. Probabilidad: Frecuencia con la que puede ocurrir el fallo. En escala de 1-10 (improbable-frecuente). 3. Detectabilidad: Posibilidad de que el fallo sea detectado antes de que produzca daño. En escala de 1-10 (muy detectable-detección improbable). 4. Evaluación global: Índice de prioridad del riesgo: gravedad por probabilidad por detectabilidad. Índice de criticidad: gravedad por probabilidad. La puntuación obtenida en la evaluación queda reflejada en una matriz de riesgos, a partir de esta se priorizaron las acciones enfocadas a minimizar los riesgos y a aprovechar las oportunidades.

**Conclusiones:** Esta hoja técnica se utilizó como herramienta de análisis en diferentes procesos del SGC, obteniendo unos resultados que nos permiten afirmar que es una herramienta útil para identificar y priorizar riesgos/oportunidades y actuar sobre ellos.

**Palabras clave:** Riesgo. AMFE. DAFO.