



# Medicina de Familia. SEMERGEN

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



## 424/82 - ANÁLISIS DE CALIDAD DE UN PROCESO

S. Fariña Pacheco<sup>1</sup>, A. Moltó Llarena<sup>2</sup> y C. González Martín<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Icod de los vinos. GAP Tenerife. <sup>2</sup>Médico Técnico de Salud. Unidad de Calidad. GAP Tenerife. <sup>3</sup>Médico de Familia. Unidad de calidad. GAP Tenerife.

### Resumen

**Objetivos:** Identificar riesgos y oportunidades del Proceso “solicitud de Certificado para la obtención de la tarjeta de estacionamiento provisional”, regulada por el RD 1056/2014, para las personas que presenten movilidad reducida por una patología de extrema gravedad que suponga una reducción de la esperanza de vida que no permita tramitar en tiempo la solicitud ordinaria.

**Metodología:** En 2018, la Gerencia de Atención Primaria puso en marcha un procedimiento para la implementación de la Gestión del Riesgos y Oportunidades en su Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la Norma ISO 9001:2015. Se utilizaron las siguientes herramientas: Para determinar el contexto utilizamos la herramienta DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades). Para la determinación de las partes interesadas relevantes y sus requisitos pertinentes se utilizó: mapa de partes interesadas y matriz de priorización de necesidades y expectativas de partes interesadas. La identificación y análisis de riesgos y oportunidades se realizó mediante el análisis del Modo de fallo y efecto (AMFE).

**Resultados:** El AMFE realizado al proceso nos permitió detectar los modos de fallo/oportunidades, sus causas y sus efectos, priorizando los dos siguientes y proponiendo acciones de mejora: 1. Certificado con poca información que acredite el cumplimiento de los requisitos legales, debido a insuficiente conocimiento del Proceso por parte del facultativo y/o a un modelo de certificado poco claro que no recuerda los requisitos. 2. Entregar al usuario el ejemplar del Certificado para la Inspección en vez del ejemplar para el interesado, debido a insuficiente conocimiento del Proceso por parte del personal administrativo. En ambos casos, el efecto sería el retraso o la no obtención del Certificado, lo que supondría un grave inconveniente para un usuario especialmente vulnerable. Se pusieron en marcha dos medidas correctoras: Formación/información a los Facultativos y personal administrativo sobre el proceso. Modificación del modelo actual de Certificado.

**Conclusiones:** En la última auditoría interna, constatamos que sigue existiendo personal que desconoce el Proceso de "Solicitud de Certificado para la Tarjeta de Estacionamiento Provisional", por lo que nos planteamos la necesidad de una revisión del Proceso o la implementación de nuevas acciones de mejora.

**Palabras clave:** Tarjeta estacionamiento. AMFE. Mejora continua.