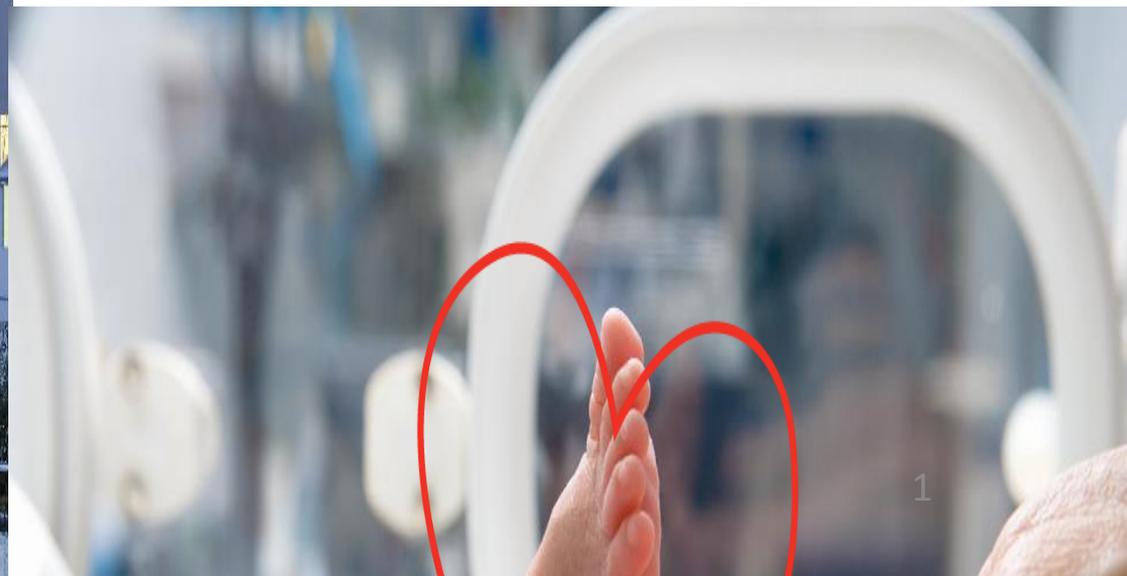


2016 - 04 - 18



GESTION DE RIESGO APLICACIÓN HERRAMIENTA AMEF

**IGNORAR LOS RIESGOS DE LA
ORGANIZACIÓN NO ES UNA OPCIÓN....**

DESARROLLO TEMATICO

1. CONCEPTOS GENERALES

2. ENFOQUE NORMATIVO

3. GESTION DE RIESGO

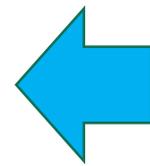
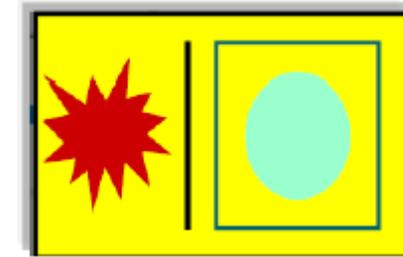
4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION
DE RIESGO

5. AMEF



1. CONCEPTOS GENERALES DE GESTION DE RIESGO

Efecto de la incertidumbre
sobre los objetivos
ISO 31000



¿QUE ES RIESGO?



1. CONCEPTOS GENERALES DE GESTION DE RIESGO

GESTION → **ACCION**

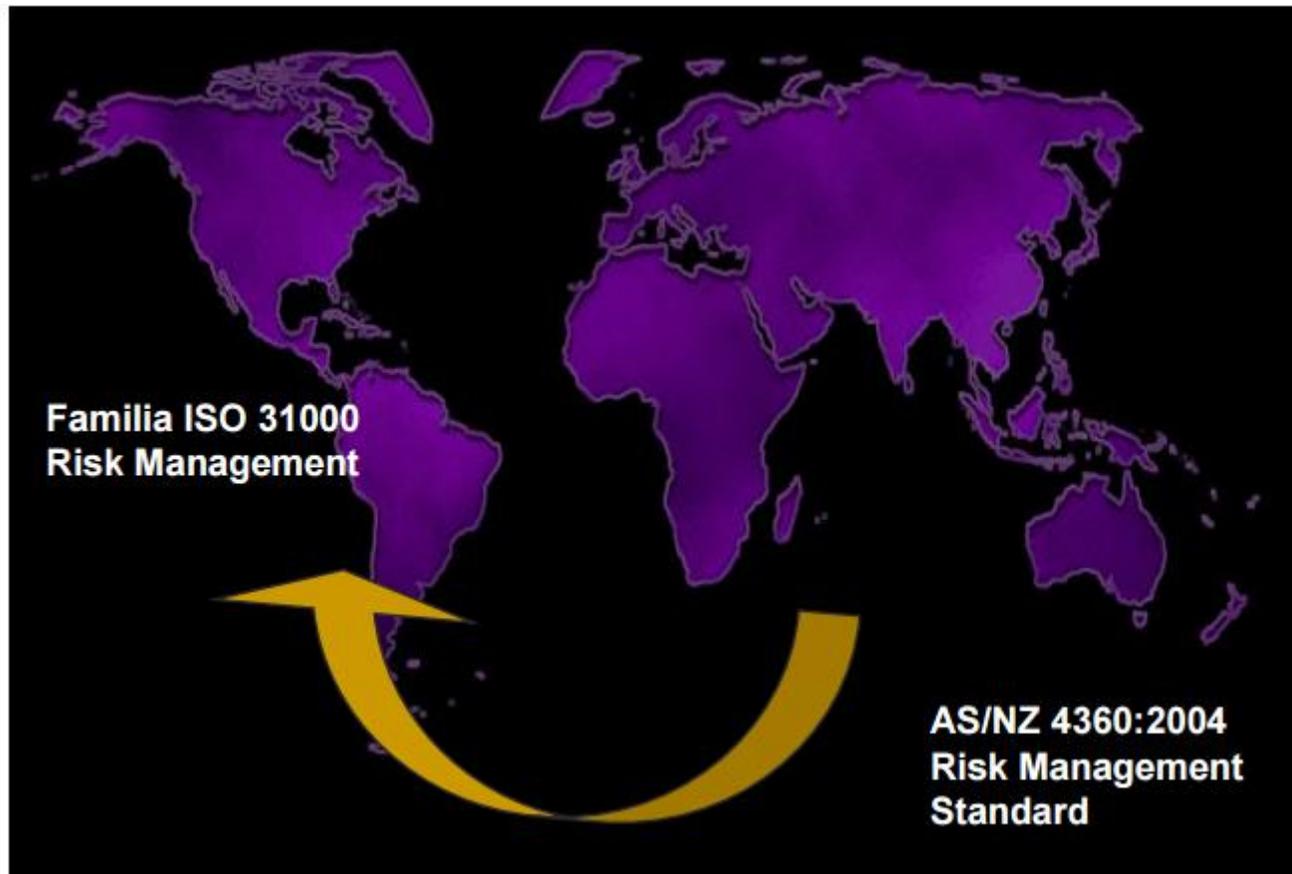
¿QUE ES GESTION DE RIESGO?

Realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al **riesgo**.

Actividades conducentes a **disminuir** la posibilidad y la consecuencia de la materialización **de los riesgos** en la Organización e implementar mecanismos para la continuidad del negocio.



2. CONTEXTO NORMATIVO



INTERNACIONAL

Familia ISO 31000 Gestión del Riesgo

En la actualidad, la familia ISO 31000 incluye:

- ISO 31000:2009 Principios y Directrices sobre la aplicación
- ISO / IEC 31010:2009 Técnicas de evaluación de riesgos
- Guía ISO 73:2009 Vocabulario

2. CONTEXTO NORMATIVO

ISO 9001:2015

INTERNACIONAL

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

2. CONTEXTO NORMATIVO

JOINT COMMISSION Ed. 5.

Estándar QPS.11

Se usa un programa continuo de gestión de riesgos para identificar y reducir proactivamente los eventos adversos inesperados y otros riesgos de seguridad para los pacientes y el personal. ①

Intención de QPS.11

Los hospitales deben adoptar un método proactivo para la gestión de riesgos. Una manera de hacerlo es un programa formal de gestión de riesgos cuyos componentes esenciales incluyen

- a) identificación de riesgos;
- b) priorización de riesgos;
- c) notificación de riesgos;
- d) gestión de riesgos;
- e) investigación de eventos adversos y
- f) gestión de reclamaciones relacionadas con la gestión.

Un elemento importante de la gestión de riesgos es el análisis de riesgos, como un proceso para evaluar los incidentes de seguridad sin daño (near miss) en los cuales un fallo podría ocasionar un evento centinela. Una herramienta que proporciona dicho análisis proactivo de las consecuencias de un evento que podría ocurrir en un proceso crítico de alto riesgo es el análisis modal de fallos y efectos (AMFE). El hospital también puede identificar y usar herramientas similares para reducir riesgos, como análisis de vulnerabilidad y riesgo.

Para usar efectivamente esa herramienta u otras similares, los líderes del hospital deben adoptar y conocer el método, acordar una lista de procesos de alto riesgo, en términos de seguridad de los pacientes y el personal y luego usar la herramienta en el proceso de riesgo priorizado. Después del análisis de los resultados, los líderes del hospital toman medidas para rediseñar el proceso o medidas similares para reducir el riesgo en el proceso. El proceso de reducción de riesgo se lleva a cabo y se documenta por lo menos una vez al año.

Elementos medibles del QPS.11

1. El marco de gestión de riesgos del hospital incluye los puntos a) a f) de la intención.
2. Por lo menos anualmente, se debe realizar un ejercicio proactivo de reducción de riesgos en uno de los procesos de riesgo prioritarios.
3. Los procesos de alto riesgo se rediseñan basándose en el análisis de los resultados de prueba.



2. CONTEXTO NORMATIVO NACIONAL

**ACREDITACION
RESOLUCION
123/2012**

**TECNOVIGILANCIA
DECRETO 4725/2005
RESOL. 4816/2008**



**HABILITACION
RESOLUCION
2003/2014**

**REACTIVO VIGILANCIA
RESOL. INVIMA
2013038979 DE
2013**

**DECRETO 1072/2015
Reglamento único del
Sector trabajo.**

GTC 45

**GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS
PELIGROS Y LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS
EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

2. CONTEXTO NORMATIVO

NACIONAL

RESOLUCION 123/2012

Manual de Acreditación en Salud
Ambulatorio y Hospitalario
Colombia

Versión 003
Descriptor
Acreditación - Accreditation
Dirección General de Calidad de Servicios
Unidad Sectorial de Normalización en Salud



Los estándares se basan en un enfoque sistémico que entiende la atención en salud como centrada en el usuario y su familia, en el mejoramiento continuo de la calidad y en el enfoque de riesgo; todos los estándares deben ser entendidos desde la perspectiva del enfoque de riesgo (identificación, prevención, intervención, reducción, impacto) y de la promoción de la excelencia

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Estándar 5. Código: (AsSP1)

5 4 3 2 1

La organización tiene formulada implementada y evaluada la política de Seguridad de pacientes y garantiza su despliegue en toda la organización mediante:

Criterios:

- Una estructura funcional para la seguridad del paciente.
- La implementación de estrategias para el fortalecimiento de la cultura justa de la seguridad que incentiva el reporte voluntario de eventos la identificación de **riesgos** asistenciales y la definición de barreras de seguridad orientadas a su mitigación.
- Monitorización de eventos adversos.
- Evidencias de tendencias hacia la mejora y el desempeño superior.



2. CONTEXTO NORMATIVO

NACIONAL

RESOLUCION 2003/2014

Dado que el Sistema Único de Habilitación busca controlar el riesgo asociado a la prestación de servicios de salud y a las condiciones en que éstos se ofrecen, mediante el cumplimiento obligatorio de requisitos y condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, para dar seguridad a los usuarios, la verificación de las condiciones de habilitación para los prestadores de servicios de salud, debe estar orientada hacia situaciones tangibles generadoras de riesgo, siempre sin exceder los estándares planteados en el presente

Los estándares deben ser efectivos, lo que implica que los requisitos deben tener relación directa con la seguridad de los usuarios, entendiendo por ello, que su ausencia, genera riesgos que atentan contra la vida y la salud. Por ello, están dirigidos al control de los principales riesgos propios de la prestación de servicios de salud.

3. GESTION DE RIESGO

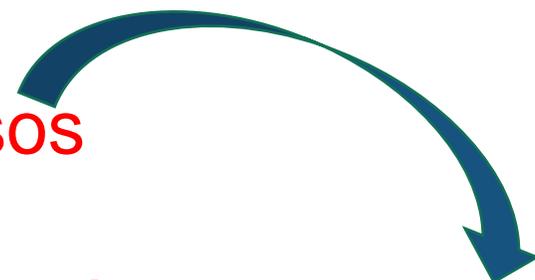
PREVENIR



Cambio de la cultura organizacional



Mejorar nuestros procesos



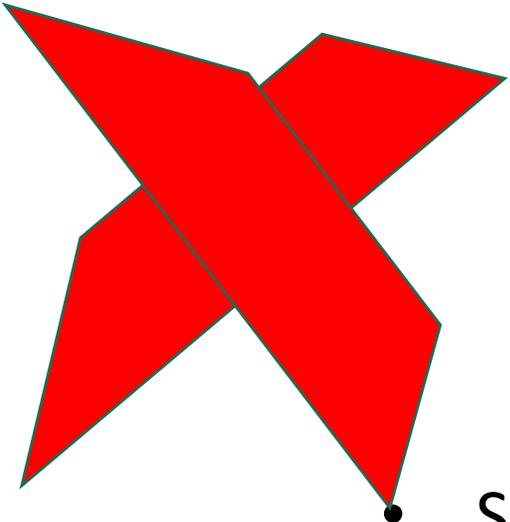
Optimizar los recursos

**¿PARA QUE HACEMOS
GESTION DE RIESGO?**



3. GESTION DE RIESGO

PARADIGMAS

- 
- No aporta valor
 - Si pensamos en todo lo malo, no hacemos nada
 - Hay Suficientes controles
 - Aquí pensamos en metas, no en riesgos
 - Es normal que las cosas fallen
 - Gestionar riesgos no va a vender
 - Si ocurre algo ya lo arreglamos
 - Somos una empresa que no puede planificar

3. GESTION DE RIESGO

ENFOQUE DADO DESDE LA ESTRATEGICA DE LA ORGANIZACIÓN

**NO PUEDE SER UNA ACTIVIDAD
AISLADA**

**NO PUEDE SER UNA ACTIVIDAD
ESPORADICA**

**NO PUEDE SER UNA ACTIVIDAD
REALIZADA SOLO POR CUMPLIR LA
NORMA**



3. GESTION DE RIESGO

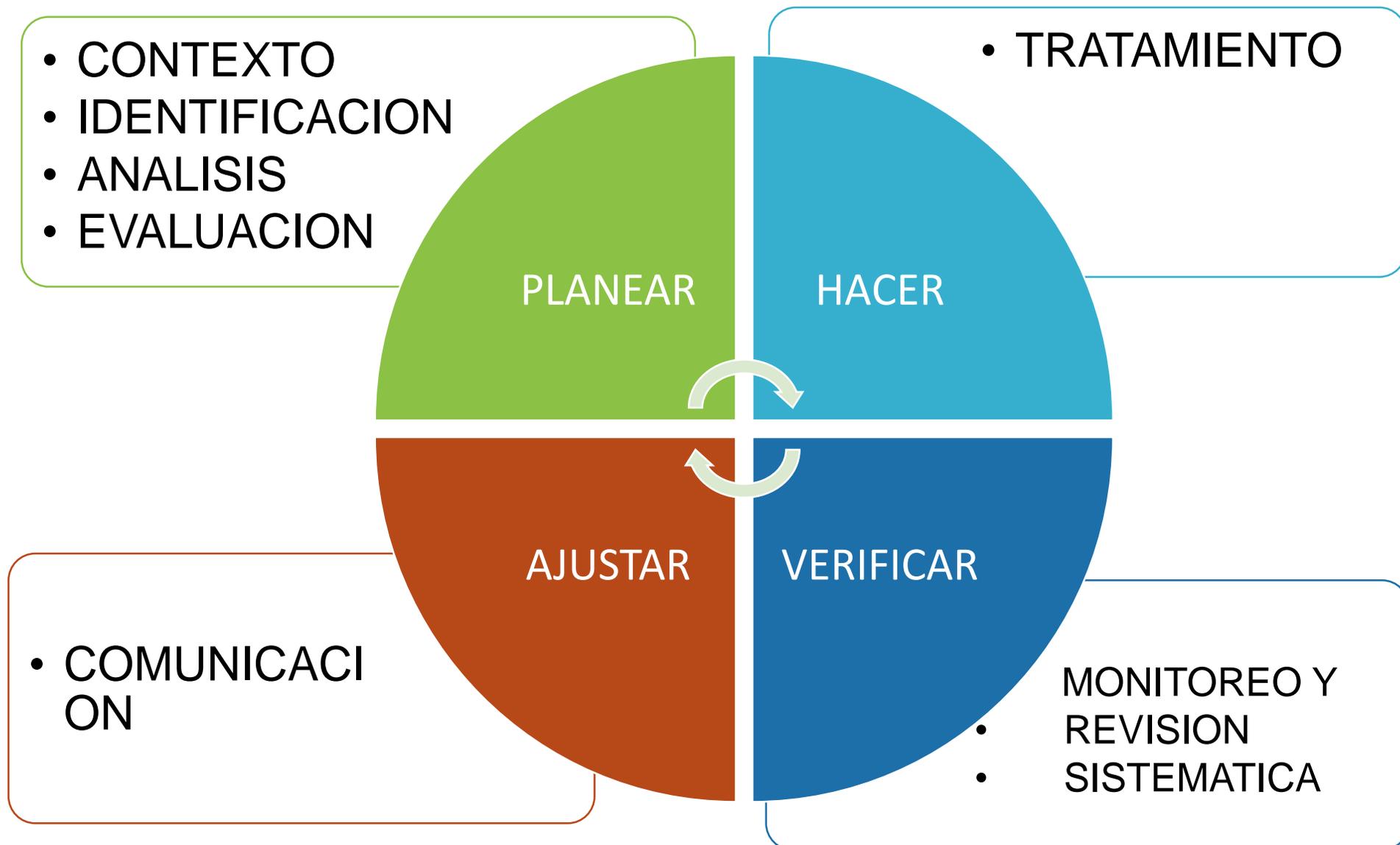
PASOS PARA LA GESTION DE RIESGO

1. Política para la gestión del riesgo.

Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo.

3. GESTION DE RIESGO

PASOS PARA LA GESTION DE RIESGO



3. GESTION DE RIESGO

PASOS PARA LA GESTION DE RIESGO

Responda las siguientes preguntas usando la escala desde 1 (nunca,) 3 (a veces) hasta 5 (siempre), con valores intermedios.

Parámetro a evaluar	Nunca		A veces		Siempre
1. Nuestro equipo administrativo discute el riesgo en comités directivos	1	2	3	4	5
2. Nuestros reportes sobre decisiones importantes se refieren al riesgo de dichas decisiones	1	2	3	4	5
3. La administración de riesgos es tema de discusión en nuestros comités de control interno y directivo.	1	2	3	4	5
4. Administradores asisten a los talleres (tanto internos como conferencias públicas) sobre prácticas de administración del riesgo	1	2	3	4	5
5 Hemos afrontado varias dificultades sorprendentes.	1	2	3	4	5
6 Cuando una de mis decisiones se torna insatisfactoria, el equipo administrativo trata de aprender de ello.	1	2	3	4	5
7 Estoy provisto de las herramientas que necesito para valorizar el riesgo.	1	2	3	4	5
8 Mi jefe respalda la administración del riesgo.	1	2	3	4	5

ANALISIS DE CONTEXTO

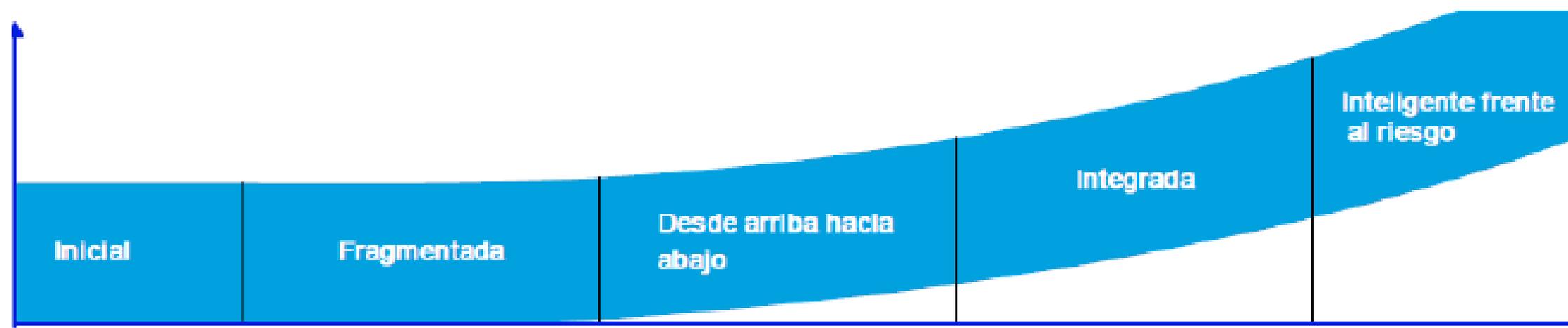
Puntaje < 24: Administración del riesgo no es parte de su organización actual. Trabaje en la construcción y apreciación para el manejo del riesgo

Puntaje 24-36: Administración del riesgo es parte de su organización, pero se requiere su ayuda para convertirla en una mayor parte de la cultura corporativa de la gerencia.

Puntaje > 36: Estructura de éxito. Revise las áreas en que obtuvo 3 puntos o menos para ver qué medidas debe tomar.

3. GESTION DE RIESGO

Modelo de Maduración De la Gestión de riesgo



Etapas de la maduración de la administración del riesgo

Representative attributes

- Ad hoc / caótica
- Depende principalmente del heroísmo, las capacidades y la visión verbal de las personas

- El riesgo es definido de manera diferente en los diferentes niveles y en las diferentes partes de la organización
- El riesgo es administrado en islas
- Centro de atención limitado puesto en los vínculos entre los riesgos
- Alineación limitada del riesgo con las estrategias
- Funciones dispares de monitoreo y presentación de reportes

- Identificado el universo del riesgo
- Desarrollado y adoptado un enfoque de valoración/respuesta común frente al riesgo
- Realizada valoración del riesgo a nivel de toda la organización
- Planes de acción implementados en respuesta a los riesgos de prioridad alta
- Comunicación de los principales riesgos estratégicos al equipo de administración principal

- Actividades de administración del riesgo coordinadas a través de las áreas de negocio
- Desarrolladas y comunicadas herramientas de análisis del riesgo
- Monitoreo, medición y presentación de reportes sobre el riesgo de la empresa
- Planeación por escenarios
- Identificados y explotados los riesgos de oportunidad
- Proceso continuo de valoración del riesgo

- Incorporada la discusión del riesgo en planeación estratégica, asignación de capital, desarrollo de producto, etc.
- Sistema de alarmas
- Incorporada la discusión del riesgo en planeación estratégica, asignación de capital, desarrollo de producto, etc.
- Sistema de alarmas tempranas para notificar a la junta y a la administración frente a los umbrales de riesgo establecidos
- Vínculo entre medidas de desempeño e incentivos
- Modelación del riesgo



3. GESTION DE RIESGO

PASOS PARA LA GESTION DE RIESGO

ANALISIS DE CONTEXTO

Políticas P - Gobierno - Clima político - Tendencias electorales - Políticas gubernamentales - Conflictos - Iniciativas, bonos, incentivos	Economía E - Tendencias - Crisis - Ciclos económicos - Políticas de innovación	Socio-culturales S - Demografía - Estilo de vida - Actitudes y opiniones - Imagen corporativa - Aspectos éticos
Tecnología T - Infraestructura física - Infraestructura tecnológica - Tecnologías emergentes - Investigación - Tecnologías de la información y comunicación - Patentes - Acceso tecnológico	Legislación L - Antimonopolio - Metodologías gubernamentales - Derecho internacional - Reglamentación nacional - Decretos municipales	Ecología E - Problemas medioambientales - Procesos de producción - Tipo de consumo - Amigabilidad medioambiental - Políticas medioambientales - Regulación

DOFA

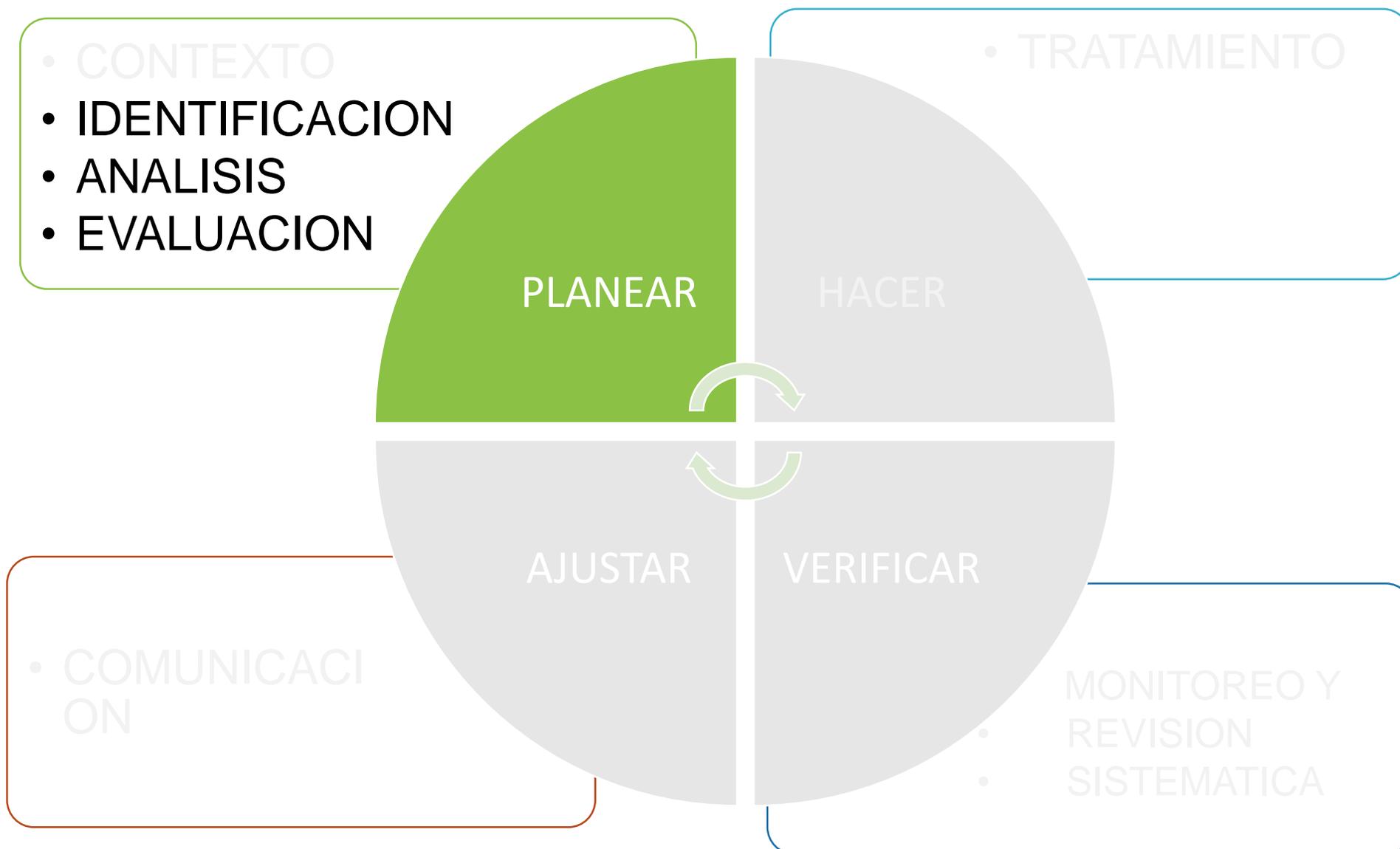
	OPORTUNIDADES Hacer lista de oportunidades	AMENAZAS Hacer lista de riesgos
FORTALEZAS Hacer lista	ESTRATEGIAS FO Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades	ESTRATEGIAS FR Uso de fortalezas para evitar riesgos
DEBILIDADES Hacer lista	ESTRATEGIAS DO Vencer las debilidades aprovechando las oportunidades	ESTRATEGIAS DR Reducir a un mínimo las debilidades y evitar los riesgos

Las 5 Fuerzas de Porter



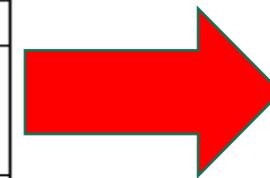
3. GESTION DE RIESGO

PASOS PARA LA GESTION DE RIESGO

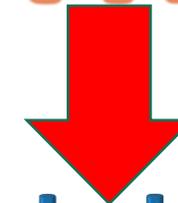


4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

TÉCNICA/ METODOLOGÍA	APLICACIÓN
Lluvia de Ideas	Identificación de riesgos y de sus características en forma grupal
Análisis causa-efecto	Identificación de causas y efectos de un riesgo
Listas de Chequeo y Cuestionarios	Identificación de riesgos con guías estandarizadas, amplias y ajustables a todo tipo de empresa, pueden ayudar a elaborar el catálogo general de riesgos de una empresa
Inspección	Identificación de riesgos que pueden ser observados en instalaciones o en el desarrollo de un proceso
Entrevista	Identificación de riesgos que requieren el conocimiento y experiencia de personas clave
Flujograma	Identificación de riesgos en los procesos
Análisis de Modo y Efecto de Falla (AMEF)	Identificación de posibles formas en que puede fallar el diseño u operación de procesos, productos o servicios y los efectos de estas fallas
Análisis de Información	Identificación de riesgos a través del análisis de información financiera, manuales técnicos, registro de siniestralidad y otros eventos, y del estudio de contratos laborales y comerciales
Método Delphi	Identificación de riesgos que requieran grupo de expertos y opiniones independientes



AMEF



Análisis del modo Y efecto de la falla



4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

Es la herramienta más completa
Para:

AMEF

Análisis del modo
Y efecto de la falla

- ✓ IDENTIFICAR
- ✓ VALORAR
- ✓ PRIORIZAR
- ✓ TRATAR
- ✓ SEGUIMIENTO

4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

EJEMPLO

IDENTIFICACION DEL RIESGO

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO: Dar trámite oportuno a las solicitudes provenientes de las diferentes partes interesadas, permitiendo atender las necesidades y expectativas de los usuarios, todo dentro de una cultura de servicio y de acuerdo a las

disposiciones legales vigentes

CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES	PROBABILIDAD (P)		IMPACTO (I)		TIPO DE IMPACTO	TRATAMIENTO	MEDIDAS DE RESPUESTA	FECHA EJECUCION/ RESPONSABLE	PROBABILIDAD (P)		IMPACTO (I)		NPR FINAL
				D	I	D	I					D	I			
Equipos insuficientes y algunos obsoletos	Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios	No se generan las respuestas dentro de los términos legales	Sanciones Demandas					Información Credibilidad Operativo Legal	Aceptar Evitar Reducir Transferir	Acciones Preventivas Implementación de controles						P * I
No se realizan las actualizaciones de hardware y software																
Proceso manual que puede generar registros erróneos o falta de registros.																

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurriría en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

PROBABILIDAD

4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

EJEMPLO

IDENTIFICACION DEL RIESGO

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO: Dar trámite oportuno a las solicitudes provenientes de las diferentes partes interesadas, permitiendo atender las necesidades y expectativas de los usuarios, todo dentro de una cultura de servicio y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes

CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES	disposiciones legales vigentes			TIPO DE IMPACTO	TRATAMIENTO	MEDIDAS DE RESPUESTA	FECHA EJECUCION/ RESPONSABLE	NPR		
				PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	NPR INICIAL					PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	FINAL
Equipos insuficientes y algunos obsoletos No se realizan las actualizaciones de hardware y software Proceso manual que puede generar registros erroneos o falta de registros.	Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios	No se generan las respuestas dentro de los términos legales	Sanciones Demandas		P * I		Información Credibilidad Operativo Legal	Aceptar Evitar Reducir Transferir	Acciones Preventivas Implementación de controles				P * I

IMPACTO

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.



4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

PARA DEFINIR APROPIADAMENTE EL IMPACTO

NIVEL	CONCEPTO
1	Personal
2	Grupo de Trabajo
3	Relativa al Proceso
4	Institucional
5	Estratégica

**INFORMACION
GRUPOS DE INTERES**

NIVEL	CONCEPTO
1	Grupo de Funcionarios
2	Todos los funcionarios
3	Usuarios Ciudad
4	Usuarios Región
5	Usuarios País

IMAGEN

NIVEL	CONCEPTO
1	Multas
2	Demandas
3	Investigación Disciplinaria
4	Investigación Fiscal
5	Intervención - Sanción

LEGALES

OPERATIVO

NIVEL	CONCEPTO
1	Ajustes a una actividad concreta
2	Cambios en Procedimientos
3	Cambios en la interacción de los procesos
4	Intermitencia en el Servicio
5	Paro Total del Proceso

4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

EJEMPLO

IDENTIFICACION DEL RIESGO

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO															
OBJETIVO: Dar trámite oportuno a las solicitudes provenientes de las diferentes partes interesadas, permitiendo atender las necesidades y expectativas de los usuarios, todo dentro de una cultura de servicio y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes															
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES	PROBABILIDAD (P)		IMPACTO (I)	NPR INICIAL	TIPO DE IMPACTO	TRATAMIENTO	MEDIDAS DE RESPUESTA	FECHA EJECUCION/ RESPONSABLE	PROBABILIDAD (P)		IMPACTO (I)	NPR FINAL
Equipos insuficientes y algunos obsoletos	Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios	No se generan las respuestas dentro de los términos legales	Sanciones Demandas	5	5	25	Legal	Reducir	Acciones Preventivas Implementación de controles						P * I
No se realizan las actualizaciones de hardware y software															
Proceso manual que puede generar registros erróneos o falta de registros.															

PROBABILIDAD * IMPACTO = NPR

(P) 5 * (I) 5 = (NPR) 25

4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

MATRIZ DE PRIORIZACION DE RIESGOS

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E

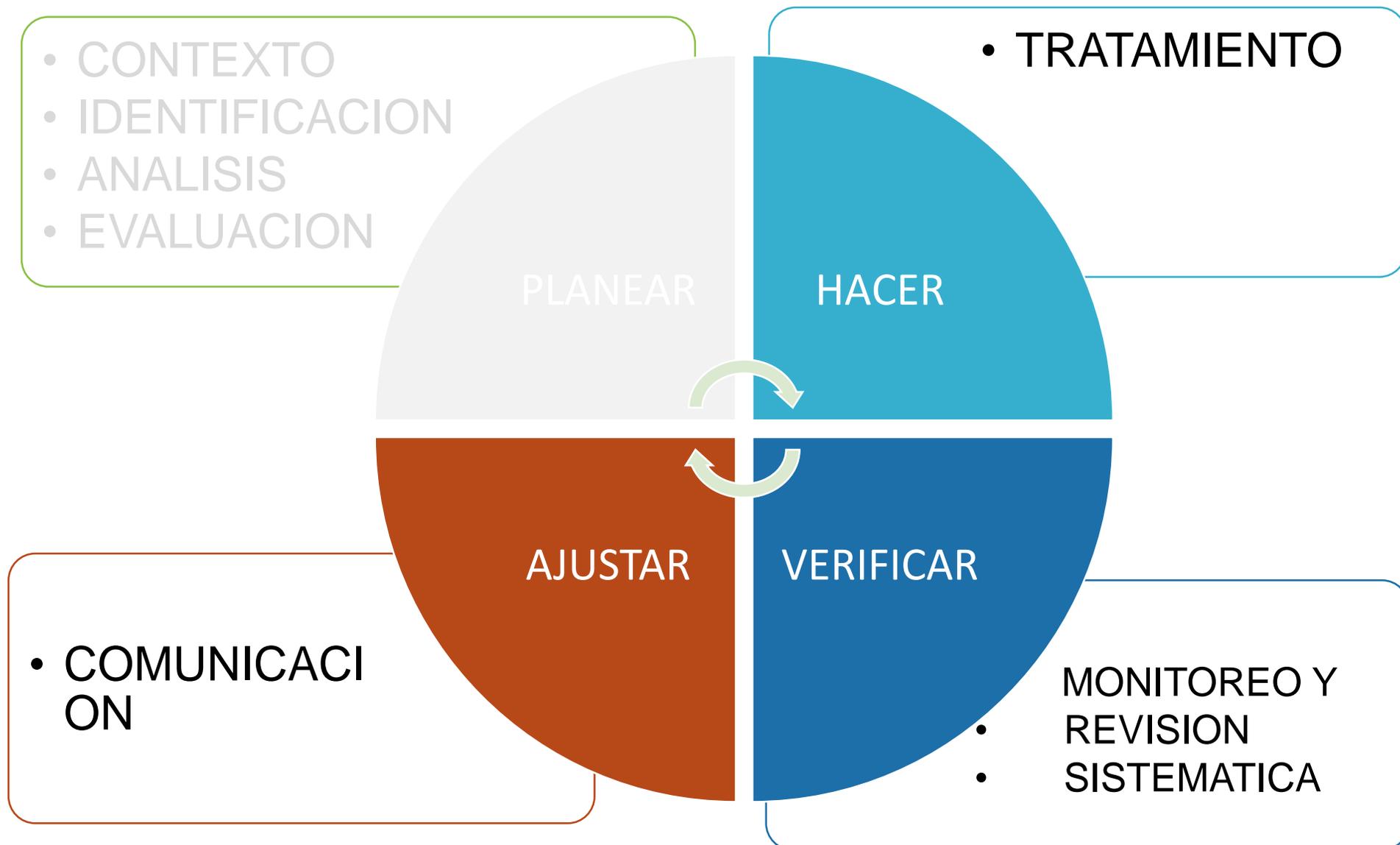
B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo
M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo
A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir

PROBABILIDAD * IMPACTO = NPR

$$(P) 5 * (I)5 = (NPR) 25$$

3. GESTION DE RIESGO

PASOS PARA LA GESTION DE RIESGO

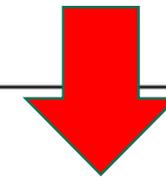


4. HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICACION DE RIESGO

EJEMPLO

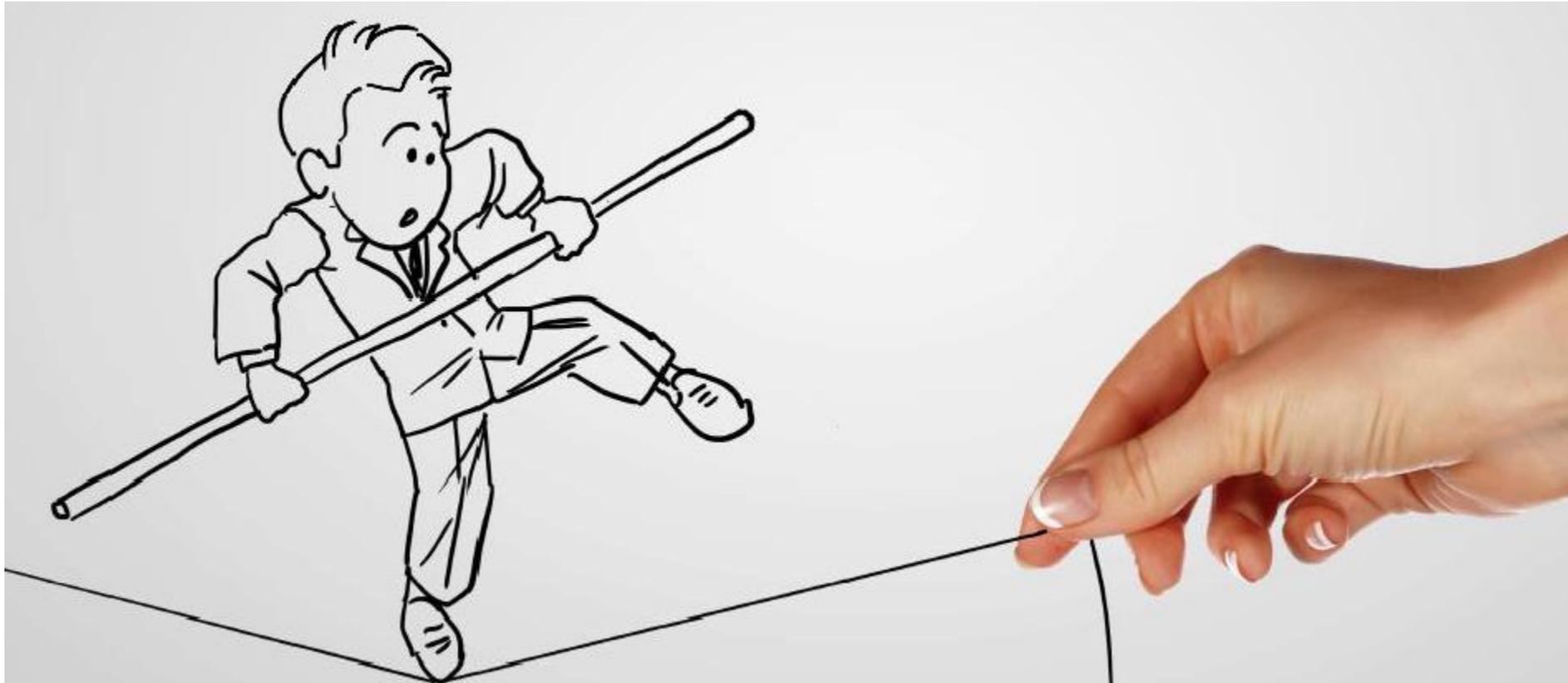
IDENTIFICACION DEL RIESGO

PROCESO DE ATENCION AL USUARIO													
OBJETIVO: Dar trámite oportuno a las solicitudes provenientes de las diferentes partes interesadas, permitiendo atender las necesidades y expectativas de los usuarios, todo dentro de una cultura de servicio y de acuerdo a las disposiciones legales vigentes													
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCION	CONSECUENCIAS POTENCIALES	disposiciones legales vigentes			TIPO DE IMPACTO	TRATAMIENTO	MEDIDAS DE RESPUESTA	FECHA EJECUCION/ RESPONSABLE	disposiciones legales vigentes		
				PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	NPR INICIAL					PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	NPR FINAL
Equipos insuficientes y algunos obsoletos	Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios	No se generan las respuestas dentro de los términos legales	Sanciones Demandas				Información Credibilidad Operativo Legal	Aceptar Evitar Reducir Transferir	Acciones Preventivas Implementación de controles				P * I
No se realizan las actualizaciones de hardware y software													
Proceso manual que puede generar registros erroneos o falta de registros.													



TIPOS DE CONTROLES O BARRERAS

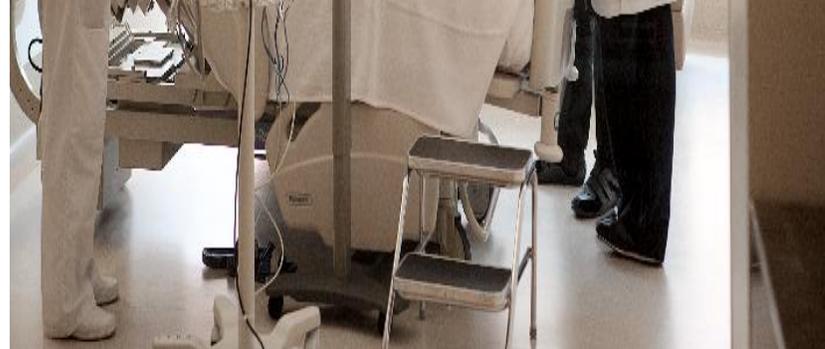
PREVENTIVOS	Primera barrera de seguridad. Actúa sobre la causa de los riesgos y sus amenazas para disminuir la posibilidad de ocurrencia
DETECCION	Corresponden a la segunda barrera de seguridad. Es una alarma que se acciona cuando se descubre la situación
PROTECCION	Constituye la tercera barrera de seguridad. Neutralizan o disminuyen el efecto inmediato de un riesgo, con el fin de evitar consecuencias mayores



**¡EL PEOR RIESGO ES CREER QUE
NO HAY RIESGOS!**

GRACIAS





**FUNDACIÓN
CARDIOINFANTIL**
INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA

**ANGELICA MARIA URIBE
MEJIA**

3195727450

**FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL-INSTITUTO DE
CARDIOLOGÍA**

**Calle 163A # 13B-60
Bogotá-Colombia**