

Auditoria médica e incidencia en el planillaje para recuperar los valores de las prestaciones de servicios en el Hospital de Especialidades Portoviejo

Medical audit and impact on the planning to recover the values of the services provided at the Portoviejo Specialty Hospital

Edith Jessenia Solórzano-Ganchozo¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
esolorzano2381@utm.edu.ec

María Fernanda Mendoza-Saltos²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
fernanda.mendoza@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2322

V9-N2 (mar-abr) 2024, pp 439-452 | Recibido: 11 de enero del 2024 - Aceptado: 27 de febrero del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8017-9365>

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1058-5159>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Solórzano-Ganchozo, E., Mendoza-Saltos, M., (2024). Auditoría médica e incidencia en el planillaje para recuperar los valores de las prestaciones de servicios en el Hospital de Especialidades Portoviejo. 593 Digital Publisher CEIT, 9(2), 439-452, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2322>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es analizar la incidencia de la auditoría médica en el planillaje para la recuperación de valores de las prestaciones de servicios de salud en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí. Periodo 2018 – 2022. La metodología a utilizar esta caracterizada por un diseño no experimental, con un nivel de campo y con tipo de investigación descriptiva, explicativa, correlacional y documental. Como resultados significativos, se tiene que los indicadores de la variable auditoría médica que afectan a los indicadores de la variable varillaje son la planificación de la auditoría médica, la gestión organizacional, los procesos de auditoría médica y la capacitación, los cuales afectan totalmente al planillaje del área de emergencia y del área de hospitalización, debido a la gran cantidad de pacientes que se encuentran en dichas áreas. Como conclusión se tiene que la auditoría médica permite verificar que los procedimientos, a través del planillaje, que se realizan dentro de las áreas de emergencia, hospitalización, centro quirúrgico y obstétrico y servicio ambulatorio, los cuales permiten el incremento de la productividad, efectividad y calidad del servicio que presenta este importante centro de salud de la región.

Palabras claves: auditoría médica, planificación, gestión, procesos, planilla.

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze the incidence of the medical audit in the planning for the recovery of values of health services benefits at the Portoviejo Specialty Hospital, province of Manabí. Period 2018 – 2022. The methodology to be used is characterized by a non-experimental design, with a field level and with a descriptive, explanatory, correlational and documentary type of research. As significant results, the indicators of the medical audit variable that affect the indicators of the planning variable are the planning of the medical audit, organizational management, medical audit processes and training, which totally affect the planning. of the emergency area and the hospitalization area, due to the large number of patients found in these areas. In conclusion, the medical audit allows us to verify that the procedures, through planning, that are carried out within the areas of emergency, hospitalization, surgical and obstetric center and outpatient service, which allow an increase in productivity, effectiveness and quality of service presented by this important health center in the region.

Keywords: medical audit, planning, management, processes, payroll

Introducción

Dentro de los Hospitales de tercer nivel se tienen que cumplir ciertas pautas para poder generar la sostenibilidad dentro del mismo. Al momento de atender una emergencia, hospitalización, tratamientos quirúrgicos o alguna situación ambulatoria, por parte del cuerpo médico y enfermería, se debe desarrollar procesos de tipo administrativo que permitan poder solventar los materiales consumibles y las horas de trabajo de los profesionales. Estos procesos administrativos buscan recuperar los valores en las prestaciones de los servicios de salud aplicados a los pacientes.

En este particular, Navas (2023) señala que la importancia de ofrecer un servicio de calidad en el sistema de salud pública es poder establecer el equilibrio en el costo del mismo, por lo que se debe gestionar, controlar y acumular la información generada en la atención del paciente, la cual permitirá una eficiente toma de decisiones en el momento que se desarrolle la solución a una problemática planteada. El control de esta información ayudará a generar el proceso de recuperación de costos en los servicios de salud, gracias a la respectiva cobertura de salud que tiene el paciente, ya sea por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o cualquier otro tipo de seguro, público o privado.

Quinzo (2021) comenta que la información que suministra el paciente debe ser registrada en una planilla, donde se otorgará valores económicos establecidos a través de una tarifa consensuada por los entes correspondientes y con el conocimiento del profesional tratante del paciente quien ofrece la garantía de que los procedimientos descritos fueron realizados en dicho paciente. Esto último, es lo que se refiere a la atención médica realizada por los profesionales que atienden las patologías de los pacientes que ingresan a los centros de salud. Athié-Gutiérrez y Dubón-Peniche (2020) manifiestan que la atención médica es el conjunto de servicios que ofrecen el profesional de la medicina a un paciente con el objetivo de proteger, promover y restaurar la salud, por medio de actividades preventivas, curativas, de rehabilitación y paliativas.

El registro de la atención médica debe ir en documentos especiales como son las planillas, las cuales deben ser aprobadas para posteriormente seguir con el proceso de facturación que permitirá la recuperación de costos en los servicios de salud. En este sentido, el planillaje es un proceso que requiere de una importancia significativa debido a que en ella se registran los procesos médicos desarrollados en el paciente y notificados por el profesional médico. Pin (2019) señala que el planillaje reporta los gastos emitidos por el paciente producto de la atención médica, por medio de los subsistemas de la red integral de salud por los distintos seguros, incidiendo en la rentabilidad de la nación, por lo que al no desarrollarse con eficiencia se produce una fuga de ingresos y un déficit en la sostenibilidad del sistema.

Del mismo modo, las planillas deben ser llenadas de manera correcta porque en ellas se reflejan los procedimientos aplicados y los valores tarifados de los mismos, por lo que si no cumplen con el registro correcto entonces se pueden producir pérdidas. Asimismo, Collaguazo (2023) comenta que existen planillas distintas a razón de las necesidades de las aseguradoras que prestan dicho servicio, debido a que las mismas siguen un proceso posterior de auditoria con la finalidad de verificar los procesos aplicados en la atención médica dentro de los protocolos establecidos en las diversas normas.

Después del proceso de planillaje se produce la facturación, la cual esta asociada al sistema de cobro. Passos et al. (2020) manifiestan que la facturación

Es un proceso medular que pretende garantizar la estabilidad y supervivencia del sector salud y de las instituciones prestadoras de servicios de salud, dado que permite el registro, valoración y liquidación de todos y cada uno de los procedimientos, consumos y actividades que conllevan a la atención hospitalaria o ambulatoria de un usuario para hacer efectivo su cobro (p. 43)

Por lo cual, la facturación es un proceso definitivo del planillaje, por lo que un error presente en dicha factura producirá consecuencias

significativas al sistema de salud, así que la facturación requiere que sea desarrollada de manera cautelosa cumpliendo con lo reflejado en la planilla de registro de recuperación de costos de atención de salud. Igualmente, Cordero et al. (2021) señalan que los errores presentes en la facturación tiende a ser común, donde los reclamos tienden a ser constantes, gracias a errores de concepto o valor sobre el servicio prestado por el Hospital, produciendo reclamo por parte de las aseguradoras hacia los centros de salud.

En este sentido, el planillaje y la facturación forman un eje sinérgico que debe cumplir con protocolos eficientes y eficaces en el desarrollo de los mismos. Lamilla (2019) señala que el planillaje y la facturación están dentro de lo que se denomina el sistema de gestión de calidad en salud, producto de que su desarrollo es de tipo metodológico por la secuencia de los pasos para su desarrollo, aunado a que posee datos técnicos de importancia los cuales permiten la retroalimentación de la misma y así generar la confianza en los pacientes, hospitales y sistema de seguro médico.

Para que se cumpla con un estricto proceso de gestión en la calidad en salud, a través de los procesos de planillaje para la recuperación de prestaciones de servicios de salud es necesario aplicar una auditoría médica que permita un mejor desarrollo de dicho procedimiento. Dentro de los procesos administrativos y contables, la auditoría juega un papel importante porque tiene la función de verificar que los procesos se hayan realizado de manera correcta según los estándares correspondientes. Idrogo y Vásquez (2020) manifiestan que la palabra auditoría proviene del latín *audire* que significa oír y *auditio* el cual es el acto de audición de una lectura pública, por lo que su origen se remonta a que los primeros auditores se dedicaban a oír juzgando la verdad o mentira de un hecho realizado.

De la misma manera, la auditoría médica tiene ese fundamento, el cual consiste en determinar la veracidad de los procedimientos aplicados en la atención médica desarrollada por un profesional de la medicina sobre la

circunstancia o patología de un paciente. Matta (2021) señala que la auditoría médica es un proceso que requiere de un control y mejora continua constante, producto de la información que se maneja de carácter administrativo, técnico, ético, moral y médico, el cual es desarrollado por parte del médico cumpliendo los protocolos establecidos y disminuyendo los riesgos, reclamos y problemas que pudieran tener al momento de un error.

Igualmente, Martínez (2020) comenta que la auditoría médica es desarrollada por medio de una estructura, proceso y resultado, donde complementa un documento de interés junto a la historia clínica del paciente, por la información que maneja. Asimismo, Mendoza et al. (2021) manifiestan que para poder cancelar los deberes presentados en el planillaje, este debe estar de acuerdo a lo estipulado en la Norma Técnica sustitutiva de relacionamiento para la prestación de servicios de salud entre instituciones de la red pública integral de salud y la red privada complementaria y su reconocimiento económico N°0091-2017, emanada por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Una entidad de salud que pertenece a esta red pública es el Hospital de Especialidades Portoviejo, localizado en la provincia de Manabí, Ecuador. Toala (2019) comenta en su investigación que este Hospital es la única institución de salud de tercer nivel de la región, el cual beneficia una población de más de 1 millón y medio entre habitantes de Manabí y Santo Domingo, convirtiéndose en referencia nacional. Además, tiene una dotación de quinientas veinte siete (527) camas y una cartera de servicios que incluye las especialidades y subespecialidades clínicas y quirúrgicas propias de su nivel y complejidad.

En consecuencia, el objetivo general de la presente investigación es analizar la incidencia de la auditoría médica en el planillaje para la recuperación de valores de las prestaciones de servicios de salud en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí. Periodo 2018 – 2022. La metodología a utilizar esta caracterizada por un diseño no experimental, con un nivel de

campo y con tipo de investigación descriptiva, explicativa, correlacional y documental.

Método

La metodología empleada en la presente investigación es de carácter cuantitativo. Palella y Martins (2010) señalan que esta metodología tiene como factor clave privilegiar el datos o data extraída de una muestra estudio, donde describe las características de los fenómenos presentes con la finalidad de buscar solución a la problemática de la investigación. Dentro de la metodología cuantitativa se encuentra el diseño de la investigación.

El diseño a utilizar es el no experimental. Cortés e Iglesias (2004) comentan que este tipo de diseño no manipula deliberadamente la información recogida a través de instrumentos aplicados a la muestra estudio, por lo que se dedica a observar los fenómenos presentados en su contexto con el fin de analizarlos. Esta investigación tendrá un diseño no experimental porque no se manipularán las variables y será transeccional porque los datos se obtendrán en un único momento que determinara la incidencia de la auditoría médica en la recuperación de valores de las prestaciones de servicios de salud en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí, durante el periodo 2018 – 2022.

Del mismo modo, el nivel de investigación utilizado en la investigación es de campo. Sánchez et al. (2018) manifiestan que las investigaciones de campo son desarrolladas en el ambiente donde se presenta el problema que se desea investigar, con el objetivo de descubrir las relaciones e interacciones entre las variables de la investigación. La investigación de campo se desarrolló dentro de los espacios del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí, específicamente en las áreas donde se desarrollan los procesos de planillaje de los procedimientos de atención médica a los pacientes que fueron atendidos en el centro de salud.

Asimismo, el tipo de investigación utilizada es de carácter descriptivo, explicativo, correlacional y documental. Muñoz (2015)

comenta que la investigación descriptiva tiene la finalidad de analizar las características de un fenómeno que se desarrolla en la investigación, por medio de sus propiedades, atributos, componentes, elementos y relaciones entre ellos. La descripción de los fenómenos en la presente investigación se produce gracias a los resultados obtenidos de la técnica de investigación aplicada a los responsables del planillaje dentro de las áreas más significativas del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí.

Sánchez et al. (2018) manifiestan que la investigación explicativa se basa en la formulación de preguntas, por medio de un instrumento de recolección de datos, que tienen relación con los fenómenos que ocurren en el caso estudio con el objetivo de identificar relaciones de causalidad. La presente investigación busca explicar los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los responsables del planillaje en las diversas áreas del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí, con la finalidad de encontrar una relación entre la auditoría médica y el planillaje.

Cortés e Iglesias (2004) comentan que el propósito de la investigación correlacional es relacionar las variables y sus indicadores de una investigación, con el fin de conocer como es el comportamiento del concepto o de las variables y así explicar los fenómenos que suceden dentro de la investigación. La presente investigación desarrollará las variables auditoría médica y planillaje a través de las relaciones de sus indicadores, los cuales son la gestión organizacional, procesos de auditoría médica, planificación en la auditoría médica y capacitación para la variable auditoría médica; para la variable planillaje se encuentran los indicadores planillaje en emergencias, planillaje en hospitalización, planillaje en centros quirúrgicos y obstetricia y planillaje en servicios ambulatorios.

Palella y Martins (2010) señalan que la investigación documental es un proceso de búsqueda de la información a través de diversas fuentes impresas, orales, digitales, entre otros, con el objetivo de recoger información,

organizarla, describirla e interpretarla para garantizar la explicación a los fenómenos que se encuentran dentro de la investigación. Para la presente investigación se utilizó diferentes medios de búsqueda de la información como lo es la plataforma de Google Académico, Redalyc y Scielo. La búsqueda se basó en palabras clave como auditoría médica, recuperación de valores de las prestaciones de servicios de salud, conformidad médica, planillaje y facturación de los servicios de salud y características del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí. Los documentos encontrados son artículos científicos y trabajos de grado de diversas universidades de Ecuador y países vecinos. La búsqueda se basó en obtener los documentos científicos no mayores a 4 años, exceptuando casos de que se encuentre información relevante en documentos mayores a este período.

Por otra parte, la investigación tiene una población y muestra. Sánchez et al. (2018) señalan que la población es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados. Hernández et al. (2015) manifiestan que la muestra es un subgrupo del universo o población, el cual tiene las mismas características, por lo que sus resultados son reflejo de las características de la población de estudio. La población y muestra es la misma, por lo que estará conformada por 6 servidores del hospital que manejen información relacionada con auditoría médica y su incidencia en el planillaje y recuperación de valores de las prestaciones de servicios de salud en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí.

Del mismo modo, la técnica y recolección de datos en la presente investigación es la encuesta y el cuestionario. Muñoz (2015) manifiestan que la encuesta es un modelo general de interacción con los participantes que conforman la muestra estudio, la cual busca encontrar respuesta a los fenómenos que ocurren producto de la problemática de la investigación, sin menoscabo

del empleo paralelo de la observación y otras técnicas. Sánchez et al. (2018) señalan que el cuestionario es un formato escrito a manera de interrogatorio, el cual se obtiene la información, de las variables de la investigación, en la muestra estudio, donde se aplica de manera presencial, indirecta o de manera virtual por medio de las plataformas digitales. El cuestionario a aplicar en la presente investigación se detalla en la Tabla 1. Las respuestas del cuestionario son basadas en la estructura tipo Likert. La confiabilidad del instrumento se calculará a través del alfa de Cronbach.

Ver tabla 1.
Resultados y discusión

Lo primero a desarrollar en el análisis de los resultados es la confiabilidad del instrumento, el cual se calculó a través del programa Excel utilizando como enlace la ecuación matemática que lo define. El resultado se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2.
Confiabilidad del instrumento de recolección de datos a través del alfa de Cronbach

| | K | ΣVi | Vt | α |
|-------------------------------|----|-------------|-------|-------------|
| Confiabilidad del Instrumento | 20 | 20,8 | 271,6 | 0,972017673 |

Como se detalla en la Tabla 2 la confiabilidad a través del alfa de Cronbach es muy alta, por lo que el instrumento está bien planteado para poder analizar los indicadores de las variables de estudio como son la auditoría médica y planillaje. Como el cuestionario fue basado en los cuestionarios de las investigaciones de Lamilla (2019) y Proaño (2022), entonces dentro de dichas investigaciones su confiabilidad también es alta. Lamilla (2019) determino una alta confiabilidad producto de que desarrollo una prueba piloto aplicando el instrumento a otros servidores públicos, pero bajo otras circunstancias. Del mismo modo, Proaño (2022) señalo que la confiabilidad del instrumento fue alta, producto a la interacción efectiva entre el personal médico, tanto residentes y tratantes, así como al personal que labora en el departamento

Tabla 1.

Encuesta con su respectivo cuestionario aplicado a los servidores del hospital que manejen información relacionada con el planillaje y recuperación de valores de las prestaciones de servicios de salud en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí.

| PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | | |
|--|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| AUDITORÍA MÉDICA | | | | | |
| Gestión Organizacional | | | | | |
| 1.- ¿La auditoría médica de los procesos de prestación de servicios de salud en la institución es conocida por usted? | | | | | |
| 2.- ¿Usted considera que en su proceso de auditoria médica existe una comunicación interactiva? | | | | | |
| 3.- ¿Le han asignado recursos necesarios para realizar el trabajo (presupuesto, personal, recursos materiales, formación)? | | | | | |
| 4.- ¿Se le comunica al personal de salud los cambios o modificaciones dispuestas por el MSP, o por los diferentes seguros? | | | | | |
| Procesos de Auditoría Médica | | | | | |
| 5.- ¿Existe un sistema de recogida periódica de información para realizar la auditoria médica? | | | | | |
| 6.- ¿Existe un proceso claro y dinámico para realizar la auditoria médica? | | | | | |
| Planificación en la Auditoría Médica | | | | | |
| 7.- ¿Se han definido los objetivos cuantificables de la auditoria médica? | | | | | |
| 8.- ¿Se mide y se evalúa de forma sistemática el proceso de auditoria médica en referencia al personal que brinda el servicio de salud? | | | | | |
| 9.- ¿Se mide y se desarrolla la mejora continua en el proceso de auditoria médica en referencia al personal que brinda el servicio de salud? | | | | | |
| Capacitación | | | | | |
| 10.- ¿Las capacidades del personal son adecuadas para la realización de la auditoria médica? | | | | | |
| 11.- ¿Considera usted apropiado que se de capacitación al personal encargado en la recuperación de valores de los subsistemas de salud? | | | | | |
| 12.- ¿Se realiza capacitaciones mensuales sobre cómo realizar la historia clínica y el descargo de medicamentos para evitar que sea reexpedida? | | | | | |
| PLANILLAJE | | | | | |
| Planillaje en emergencias | | | | | |
| 13.- ¿El proceso de planillaje en el servicio de Emergencia de la institución es conocido usted? | | | | | |
| 14.- ¿Considera usted que se explica de manera adecuada y clara como llenar el planillaje en la sala de emergencia al personal de salud? | | | | | |
| Planillaje en hospitalización | | | | | |
| 15.- ¿El proceso de planillaje en el servicio de Hospitalización de la institución es conocido usted? | | | | | |
| 16.- ¿Considera usted que se explica de manera adecuada y clara como llenar el planillaje en el área de Hospitalización al personal de salud? | | | | | |
| Planillaje en centro quirúrgico y obstetricia | | | | | |
| 17.- ¿El proceso de planillaje en el Centro Quirúrgico y Obstétrico de la institución es conocido usted? | | | | | |
| 18.- ¿Considera usted que se explica de manera adecuada y clara como llenar el planillaje en el Centro Quirúrgico y Obstétrico al personal de salud? | | | | | |
| Planillaje en servicio ambulatorio | | | | | |
| 19.- ¿El proceso de planillaje en el Servicio Ambulatorio de la institución es conocido usted? | | | | | |
| 20.- ¿Considera usted que se explica de manera adecuada y clara como llenar el planillaje en el Servicio Ambulatorio al personal de salud? | | | | | |

Nota: Parte de la estructura del cuestionario de la encuesta se basó en las investigaciones de Lamilla (2019) y Proaño (2022), la cual se adaptó a las necesidades de la presente investigación.

de auditoría médica del Hospital Básico HGIIIDE “TARQUI”.

Por otra parte, en la Tabla 3 se visualiza los resultados de la correlación de Pearson de las variables Auditoría Médica y Planillaje.

Tabla 3.
Correlación de Pearson entre la Auditoría Médica y el Planillaje.

| | |
|------------------|-------------|
| | PLANILLAJE |
| AUDITORÍA MÉDICA | 0,876566314 |

Los resultados que se muestran en la Tabla 3 muestran que la correlación es bastante alta entre la auditoría médica y el planillaje; es decir, que la auditoría médica incide fuertemente sobre el planillaje. Esto quiere decir que el desarrollo de la auditoría médica busca que los procesos que se ejecutan en las planillas para la recuperación de los valores de las prestaciones en los servicios de salud sean de manera más eficientes permitiendo disminuir los errores y así evitar problemas entre pacientes, servicio de salud que presta la atención médica, los médicos y aseguradoras.

La auditoría médica es un proceso de tipo administrativo que busca, a través de diversos métodos estandarizados, que los procesos, dentro de las distintas áreas de los centros de salud, se han desarrollados de manera correcta por parte de los funcionarios correspondientes con el objetivo de que dichos documentos, como las planillas de registros, puedan producir las facturas que permitirán el cobro de las acciones realizadas y así lograr la sostenibilidad del sistema de salud.

Mendoza et al. (2021) señalan que la auditoría médica permiten el control de documentos, el control médico-técnico y el control tarifario, donde el control de documentos indica una gestión de las historias clínicas de los pacientes y del control de los equipos utilizados en los procesos diagnóstico; el control médico-técnico indica los procesos y las técnicas médicas utilizadas para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes lo que significa que es uno de los fundamentales dentro del proceso auditor, y; por último el control tarifario es relacionar estas técnicas de diagnóstico y tratamiento con los

valores financieros establecidos previamente por parte de las entes involucrados.

En este sentido, si el proceso de realización del planillaje dentro de las diversas áreas de los centros de salud no cumple con los estándares nacionales o internacionales, entonces reflejara una información incorrecta generando molestia entre las personas o entes involucrados. Esto lo menciona Pin (2019) donde la ausencia de un sistema de control interno produce que la información regritrada no sea la correcta producte de múltiples factores como personal no apto para el desarrollo del proceso, comunicación organización de baja calidad, mal manejo de los recursos materiales, humano y financiero, entre otros, produciendo una deficiencia y sensibilidad en un sector muy importante como los centros de salud pública. Por lo que, en definitiva, llevar un control y gestión de este proceso de planillaje permitirá que los procesos de facturación sean correctos y se genere la confianza entre las partes.

No obstante, se calculó la relación que tienen los indicadores de la variable planillaje con la variable auditoría médica, los cuales se muestran en la Tabla 4. Esto con la finalidad de conocer si existe relación entre los procesos que se realizan al momento del desarrollo del planillaje y la auditoría médica.

Según los resultados de la Tabla 4 muestran que el planillaje en las áreas de emergencias y hospitalización tienen una alta relación con la auditoría médica. El planillaje en el área de servicios ambulatorios y en el área de centro quirúrgico y obstétrico poseen una relación con la auditoría médica. Las áreas de emergencia y hospitalización son las que presentan una mayor presencia de pacientes, por lo que el proceso de planillaje es más constante y por ende más común que se produzcan errores en los mismos. Asimismo, estas áreas tiene una relación que tiende a ser sinérgico.

Tabla 4.
Correlación de Pearson entre los indicadores de la variable planillaje y la variable auditoría médica.

| | | AUDITORÍA MÉDICA |
|------------|--|------------------|
| PLANILLAJE | Planillaje en Emergencias | 0,92898885 |
| | Planillaje en Hospitalización | 0,92898885 |
| | Planillaje en Centro Quirúrgico y Obstétrico | 0,722540873 |
| | Planillaje en Servicio Ambulatorio | 0,769129941 |

Esto lo comenta Pin (2019) donde la cantidad de planillas registradas en el área de emergencias tienden a descender, producto de que muchos de los pacientes después de llegar por emergencias tienden a ir a hospitalización para realizar técnicas diagnósticas y tratamientos o seguir un monitoreo constante por parte del equipo médico. Asimismo, esta relación, entre el área de emergencia y hospitalización, favorece el intercambio de información, tal como lo menciona Proaño (2022), lo cual permite detectar fallas que pueden ser reportadas de manera inmediata, planteándose un proceso de mejora continua.

Del mismo modo, el planillaje en el servicio ambulatorio es fundamental. Muchos pacientes asisten al servicio ambulatorio por control médico, por desarrollar alguna técnica diagnóstica o algún procedimiento quirúrgico ambulatorio. El registro en el planillaje debe cumplir con las pautas necesarias y así desarrollar una facturación eficiente, por lo que tiene una relación con el proceso de auditoría médica. Passos et al. (2020) señalan que el registro correcto de la planilla en el área ambulatoria permite la valoración de los procedimientos, consumos y actividades desarrolladas y ejecutadas en los pacientes, por lo que permitirá que la auditoría médica apruebe dichas acciones, cumpliendo con los estándares correspondientes.

Igualmente, el planillaje en el centro quirúrgico y obstétrico es de vital importancia y tiene una relación con la auditoría médica. El movimiento de atención en el área quirúrgica y

obstétrico es más bajo que los que suceden en el área de emergencia, hospitalización y en el servicio ambulatorio. El registro del planillaje es fundamental; no obstante, los resultados de la investigación de Passos et al. (2020) comentan que en el proceso de cancelación, las aseguradoras no consideran pagos aquellos procedimientos médicos que no estén registrados, en cambio si no está registrado, pero tiene una historia médica entonces pueden cancelar en una proporción muy pequeña.

Por otra parte, se analizó la relación entre los indicadores de la variable auditoría médica con la variable planillaje, tal como se detalla en la Tabla 5.

Tabla 5.
Correlación de Pearson entre los indicadores de la variable auditoría médica y el planillaje.

| | | PLANILLAJE |
|------------------|-----------------------------------|-------------|
| AUDITORÍA MÉDICA | Gestión Organizacional | 0,839088843 |
| | Procesos de Auditoría Médica | 0,825462302 |
| | Planificación de Auditoría Médica | 0,873587954 |
| | Capacitación | 0,640723276 |

De los resultados que se observan en la Tabla 5 se muestran que la planificación en la auditoría médica, la gestión organizacional y los procesos de auditoría médica tienen una relación fuerte con el planillaje. La capacitación tiene una relación moderada con respecto al planillaje. La planificación juega un papel importante en la auditoría médica, debido a que considera el desarrollo de una planeación, implementación, evaluación, control y mejora continua en los procesos de auditoría y del mismo desarrollo del planillaje. El cumplimiento de estas etapas permitirá que la ejecución de la planilla será desarrollada con éxito.

En este sentido, Lamilla (2019) comenta que la planificación juega un papel importante en el desarrollo del planillaje porque disminuye los errores, así como coadyudará a implementar mejoras continuas en dicho proceso y en el de facturación de los servicios de salud. De la misma forma, Matta (2021) señala que cuando no

hay planificación en el desarrollo de la atención médica o en el proceso de planillaje entonces se produce un aumento del tiempo de espera, tanto para los pacientes como para los responsables en el desarrollo del documento, por lo que radica la importancia de poder desarrollar las etapas de la planificación con éxito.

Con respecto a la gestión organizacional que influye directamente en el planillaje, se toma en cuenta el clima y comunicación organizacional. Los procesos a desarrollar o los cambios a ejecutar deben ser conocidos por todos los involucrados en el procedimiento, por lo que la comunicación y el ambiente dentro de las áreas del centro de salud deben ser favorables para que el proceso de planillaje se ejecute de manera eficiente y así evitar errores que lo detecte la auditoría médica y se produzca malestar entre los involucrados en el proceso.

Es necesario que la comunicación efectiva interna dentro del establecimiento se transforme en una cultura organizacional dentro del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí. Proaño (2022) manifiesta la importancia de la gestión organizacional la cual traspasa más allá de los procesos administrativos sino que influye en la atención médica como de los valores económicos que se recuperan gracias a un eficiente proceso de planillaje; si eso no se produce entonces limita la mejora del servicio de salud y retarda la atención del paciente perjudicando su calidad de vida. Igualmente, Mendoza et al. (2021) comenta que la gestión busca desarrollar la calidad de los procesos de planillaje, por lo que da garantía del cumplimiento de la atención médica y mejora la gestión del cobro para la recuperación de los valores por los servicios de salud prestados en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí.

Ahora, los procesos de auditoría médica influyen al planillaje, debido a que los procesos ejecutados en dicha actividad deben ser claros a la hora de poder verificar la información suministrada en el registro. Martínez (2020) señala que el desarrollo de la auditoría médica requiere de procesos que estructuren datos confiables con el objetivo de que se tomen las

decisiones correctas al momento de cancelar las atenciones médicas reflejadas en el planillaje.

La ejecución eficiente y eficaz de los procesos de auditoría médica permite que el tiempo del proceso sea más rápido y que las respuestas sean más cortas al momento de reflejar respuestas. Esta situación la comenta Cordero et al. (2021) manifiestan que no solo los procesos bien ejecutados ayudan a la auditoría médica y al planillaje sino también permite generar una buena imagen y concepto entre los trabajadores, pacientes y demás organizaciones.

De la misma manera, la capacitación tiene una influencia moderada dentro del planillaje. Una parte fundamental es generar conocimiento para adecuar la información en los procesos correspondientes. Cada nuevo proceso establecido o un nuevo recurso humano desarrollando el proceso se requiere de un proceso de capacitación que permita mejorar la productividad dentro del sistema. Los responsables de la ejecución del planillaje deben dominar cada uno de los registros; sino no posee el conocimiento es necesario que se fortalezca dicha debilidad a través de la generación del mismo por medio de la capacitación.

En este sentido, Martínez (2020) comenta que la capacitación genera confianza en el recurso humano responsable de las acciones dentro de la auditoría médica y del planillaje, disminuyendo los errores y los procedimientos incorrectos haciendo que la capacitación sea un mecanismo para futuras acciones dentro de la organización. Asimismo, Proaño (2022) manifiestan que la capacitación cumple también con el desarrollo de los objetivos organizacionales, gracias al cumplimiento efectivo de las acciones planificadas dentro del proceso de planillaje.

Por otra parte, dichos indicadores de la variable auditoría médica deben incidir más directamente a los indicadores de la variable planillaje. Estos resultados se pueden observar en la Tabla 6.

Tabla 6.
Correlación de Pearson entre los las dimensiones de la capacitación y las dimensiones de la gestión administrativa.

| | | PLANILLAJE | | | |
|------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|------------------------------------|------------|
| | | Planillaje en Hospitalización | Planillaje en Centro Quirúrgico y Obstétrico | Planillaje en Servicio Ambulatorio | |
| AUDITORÍA MÉDICA | Gestión Organizacional | 0,8893835 | 0,8893835 | 0,72757264 | 0,69686349 |
| | Procesos de Auditoría Médica | 0,85306669 | 0,85306669 | 0,69786316 | 0,75955453 |
| | Planificación de Auditoría Médica | 0,9173217 | 0,9173217 | 0,71018146 | 0,79851423 |
| | Capacitación | 0,83031414 | 0,83031414 | 0,49811675 | 0,64072328 |

De los resultados que se muestran en la Tabla 6, se tiene valores de relación más altos los siguientes: la planificación en la auditoría médica incide fuertemente sobre el planillaje en emergencias y el planillaje en hospitalización; seguidamente, la gestión organización tiene una fuerte relación con el planillaje en emergencias y el planillaje en hospitalización; Los procesos de auditoría médica afecta directamente al planillaje dentro del área de emergencia y de hospitalización; por último, la capacitación tiene un efecto sobre el planillaje en emergencias y el planillaje en hospitalización. Esta incidencia que tienes los indicadores de la auditoría médica sobre el planillaje de emergencia y planillaje

en hospitalización, es producto de la gran cantidad que se desarrollan los registros en cada una de estas áreas importante del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí.

Cuando se considera la planificación dentro del planillaje de las áreas de emergencia y hospitalización, se requiere que las etapas deben desarrollarse de manera adecuada en estas zonas de gran volumen de atención médica; además de gran valor para el desarrollo de las acciones médicas para garantizar la salud y la calidad de vida del paciente. Lamilla (2019) señala que la planificación permite obtener recursos con el finde asignarlos y ejecutarlos de manera eficiente ayudando a forjar un rendimiento económico dentro del centro de salud, gracias a la relación interactiva con los entes financieros o aseguradoras, permitiendo que se desarrolla la sostenibilidad.

Del mismo modo, la planificación debe ser desarrollada de forma clara y precisa, donde sus etapas sean conocidas por las partes involucradas. Esta situación genera la confianza de los trabajadores y pacientes, los cuales detallan que los procesos son realizados bajo estrictos parámetros y según las normas establecidas. Idrogo y Vásquez (2020) comentan que la planificación debe ir basada en principios éticos y morales, con el fin de encontrar los problemas, solucionarlos y dando satisfacción a las partes interesadas.

Por otra parte, la gestión organizacional influye sobre el planillaje en emergencia y en hospitalización. Generar una comunicación organizacional dentro de estas áreas tan importantes del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí, permite que el registro de las planillas para la recuperación de valores sobre atenciones médicas realizadas sea de manera efectiva y productiva. Al respecto, Cordero et al. (2021) comentan que la comunicación interna debe produci lineamientos claros entre los involucrados, lo que permite que se desarrolla el planillaje correcto; además, de que se produce una eficiente auditoría médica producto de la socialización de la información entre los involucrados.

El proceso de comunicación efectiva produce un clima organizacional que incrementa la productividad, transformando esta situación en una cultura organizacional de la eficiente, el control y la calidad de los procesos ejecutados dentro del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí. Mendoza et al. (2021) señalan que la calidad organizacional produce un autocontrol, el cual permite el desarrollo de la cooperación entre las áreas involucradas ejecutando actividades para disminuir las debilidades y amenazas y ocupándose de las fortalezas y oportunidades que se presentan.

Del mismo modo, los procesos de auditoría médica afectan al planillaje en emergencias y al planillaje en hospitalización. Los procesos en la forma como se desarrolla el planillaje como se ejecuta la auditoría médica tiene una relevancia para el aumento de la eficiencia en la recaudación de los valores por los servicios de salud prestados. Proaño (2022) manifiesta que los procesos son parte de la gestión, los cuales deben ser controlados para producir información que permita mejorar el reintegro de los recursos financieros, gracias al cumplimiento con el registro de los datos dentro de la planilla. Igualmente, Lamilla (2019) señala que los procesos deben garantizar los recursos económicos para que el centro logre un funcionamiento correcto, asegurando su continuidad futura mediante la correcta recaudación de las prestaciones de salud y rentabilidad social y cumplir su misión.

Por último, la capacitación incide sobre el planillaje de las áreas de emergencia y de hospitalización, respectivamente. La capacitación es una de las estrategias más utilizadas para desarrollar o incrementar la productividad, la eficiencia y la calidad de los servicios en una organización. En este sentido, la capacitación tiene un papel importante a la hora de desarrollar los registros dentro de las planillas para la recuperación de valores en la prestación del servicio de salud dentro del Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí.

Si no se desarrolla la capacitación entonces se pueden incrementar los errores dentro de los procedimientos, tal como lo

comenta Idrogo y Vásquez (2020), donde puede repercutir en las anotaciones del personal responsable y en la falta de importancia que tiene ser vaciada la información dentro de la planilla, produciendo un déficit económico a futuro. De la misma forma, Cordero et al. (2021) comenta que la capacitación permite el mejoramiento del flujo de información entre los involucrados y la aplicación de técnica dentro del registro, por lo que aumenta la calidad de conceptos y valores dentro de la planilla y así ejecutar una factura que permita el cobro de la atención médica ofrecida al paciente.

Conclusiones

La auditoría médica juega un papel clave para el desarrollo de los procedimientos y registros de las planillas para la recuperación de los valores en la prestación del servicio de salud en el Hospital de Especialidades Portoviejo, provincia de Manabí. Los indicadores como la gestión organizacional, los procesos y la planificación de la auditoría médica y la capacitación juegan un papel importante a la hora de plasmar la información dentro de las planillas, las cuales reflejan la calidad del servicio que se presta en este importante centro de salud. La auditoría médica permite verificar que los procedimientos que se realizan dentro de las áreas de emergencia, hospitalización, centro quirúrgico y obstétrico y servicio ambulatorio, los cuales permiten el incremento de la productividad, efectividad y calidad del servicio que presenta este importante centro de salud de la región.

Dentro de los indicadores de la variable auditoría médica que influyen mayormente en la variable planillaje fueron la planificación de la auditoría médica, la gestión organizacional y los procesos que se desarrollan en la auditoría médica. De igual manera, se determinó los indicadores de la variable planillaje que afectan directamente a la variable auditoría médica son el planillaje en emergencia y el planillaje en hospitalización.

Los indicadores de la variable auditoría médica que afectan a los indicadores de la variable varillaje son la planificación de la

auditoría médica, la gestión organizacional, los procesos de auditoría médica y la capacitación, los cuales afectan totalmente al planillaje del área de emergencia y del área de hospitalización, debido a la gran cantidad de pacientes que se encuentran en dichas áreas.

Referencias

- Athié-Gutiérrez, C., & Dubón-Peniche, M. C. (2020). Valoración ética de los errores médicos y la seguridad del paciente. *Cirugía y cirujanos*, 88(2), 219-232. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cicr/v88n2/2444-054X-cir-88-2-219.pdf>
- Collaguazo, R. A. (2023). *Módulo web para aplicación de procesos de auditoría y planillaje del tarifario de prestaciones para el sistema nacional de salud en el Hospital General San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra*. Ibarra, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero en Sistemas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://dspace.pucesi.edu.ec/handle/11010/1046>
- Cordero, J. E., Gómez, M., & Torres, A. I. (2021). *Auditoría de cuentas médicas enfocado al área de facturación de la IPS OSTEOHEALTH SAS de la ciudad de Montería, Córdoba*. Montería, Córdoba: Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Auditoría de la Calidad en Salud de la Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/entities/publication/f04c53f2-4b61-4631-a090-f5d19358fd99>
- Cortés, M. E., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen, Campeche, México: Colección Material Didáctico. Universidad Autónoma del Carmen.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Idrogo, A. A., & Vásquez, E. (2020). Auditoría de los registros de enfermería para garantizar la calidad del cuidado. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1). Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/18>
- Lamilla, S. E. (2019). *Gestión hospitalaria y optimización del planillaje y facturación de los servicios de salud en el Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*. Piura, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Magister Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61788>
- Martínez, L. E. (2020). *Auditoría de cuentas médicas como eje fundamental para el proceso de facturación en salud*. Montería, Córdoba: Trabajo de grado para optar al título de Administrador en Salud de la Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/entities/publication/aa523258-f663-47b0-9a9b-207cba701156>
- Matta, C. A. (2021). *Auditoría médica y calidad de atención de salud en médicos auditores Hospital Regional San José Daniel Alcides Carrión y Centros de Salud Callao 2017*. Huánuco, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Salud Pública y Gestión Sanitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7038>
- Mendoza, M. F., Granja, A. S., Mendoza, A. L., & Palma, G. R. (2021). Auditoría médica e incidencia en la reducción de objeciones en la RPC de Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 1006-1023. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229721>
- Muñoz, C. I. (2015). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Oxford University Press México, S.A. de C.V.
- Navas, G. A. (2023). *Análisis y determinación de la recuperación del costo en el sector*

- salud*. Ambato, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Contabilidad y Auditoría Mención en Riesgos Operativos y Financieros de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4332>
- Parella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Passos, E., Arias, F., Batista, A., & Guacará, W. (2020). Facturación y cuentas médicas en el sector público: información contable en un hospital público. *Panorama Económico*, 28(1), 40-55. Obtenido de <https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/2669>
- Pin, R. V. (2019). *Análisis de la gestión de cobro del área de planillaje de la red pública integral de salud en el hospital básico del cantón Daule. Período 2016-2018*. Guayaquil, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Economista con Mención en Economía Internacional y Gestión de Comercio Exterior de la Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46239>
- Proaño, M. F. (2022). *Diseño del proceso de ejecución de auditoría médica de seguros en el Hospital Básico HG III DE TARQUI de la ciudad de Cuenca*. Quito, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración y Marketing de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/5035>
- Quinzo, G. F. (2021). *Evaluación al proceso de recuperación de costos de la red pública de salud del hospital pediátrico Alfonso Villagómez Román de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019*. Riobamba, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16381>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Toala, R. (2019). *La influencia de los medios de comunicación televisivos OROMAR, TV y TELEVISIÓN MANABITA en la opinión pública, sobre los servicios y atención que brinda el Hospital de Especialidades de la ciudad de Portoviejo, desde enero hasta agosto de 2018*. Manabí, Ecuador: Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación mención Periodismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/2135>