

2.

Auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria en el Ecuador

Francisco Pacheco López ¹, Anabel Quimuña ², Johanna Velásquez ³,
1 Universidad Central del Ecuador, pancho_15jj@hotmail.com
2 Universidad Central del Ecuador, anabelquimuna@gmail.com
3 Universidad Central del Ecuador, ritzanna93@hotmail.com

Fecha de presentación: 26 de septiembre de 2016
Fecha de aceptación: 24 de octubre de 2016

RESUMEN

La auditoría médica hoy en día se ha desarrollado en muchos países, el avance de la tecnología y los procesos cada vez se vuelven más complejos por lo que usar técnicas y herramientas más personalizadas ha permitido que se consiga tener diferentes y nuevos campos dentro de la auditoría por lo que estos métodos basados en los procesos que se realizan ayudan a controlar que se realicen de forma eficaz tanto para la institución como para el paciente.

Los servicios de salud deben ser de alta calidad por lo que por medio de protocolos que analicen los procedimientos que se efectúan permitirá conocer si se deben mantener o mejorar dentro de esta área por medio de un equipo multidisciplinario que realizara una evaluación de los recursos, los resultados y la relación que hay entre los médicos y paciente.

Palabras Clave: Auditor médico, calidad, perito, procedimientos, protocolos.

ABSTRACT

Medical audit has been developed in many countries today. The advance of technology and the processes have become increasingly complex so that using personalized techniques and tools have permitted to get new and different fields within the audit. Thus, these methods based on realized processes, help to control that they are carried out effectively for both the institution and the patient.

Health services must be on high quality so that by protocols, which analyze the procedures that are carried out, doctors will be allowed to know if they should maintain or improve within this area using a multidisciplinary equipment that will make an evaluation of resources, results and the relationship between doctors and patients.

Keywords: Medical auditor, quality, expert, procedures, protocols.

1 INTRODUCCIÓN

“Para la humanidad la gran fuente de miseria no está su número, sino en sus imperfecciones y en la ausencia de control en los procesos de salud. La determinación exacta de los males es la primera medida para remediarlos” (Farr, W. 1875).

La auditoría médica es de gran importancia ya que tiene una función específica dentro del Sistema de salud, en cuanto a una revisión crítica –sistemática de los procedimientos, decisiones, uso de recursos, resultados y/o la relación médica paciente y conjuntamente los servicios entregados determinando así la calidad del acto médico.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los estándares normados para atribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud; en los últimos años el aumento de inconformidades referentes a la salud, desde una cita médica mal programada hasta la negligencia o mala praxis del personal de salud, da como origen la implementación de la misma.

Incluye el reclutamiento de la información para la realización de la Auditoría ya que se puede decir que el procedimiento va casi de la mano con las otras auditorías existentes en el campo de estudio también se incorpora los documentos en los cuales se observa y evidencia la labor médica tanto así, que se puede observar la calidad del servicio y la satisfacción que los pacientes tienen de los servicios entregados.

En base a la investigación de información de fuentes expuestas en artículos científicos proporcionados por Google Scholar de los últimos

15 años con ello también de libros de los cuales se analizará y proporcionará resultados y conclusiones de como la auditoría médica es una herramienta importante de control dentro de los procesos en el área médica.

Se analizará la auditoría médica aplicada como herramienta de control administrativa, la cual se integrará mediante un análisis de normas implementadas dentro de nuestro país y pautas esenciales de la auditoría médica.

2 DESARROLLO

La auditoría de salud hoy en día se ha convertido en algo importante en el campo de la medicina, por lo que analiza los procesos de los equipos multidisciplinarios que realizan las funciones en dicha área.

Por lo que los estándares de calidad deben ser verificarse que sean altos y que se desarrollen tanto por médicos como por el personal administrativo de la entidad.

De acuerdo con Avedis Donabedian la auditoría médica se define como “una evaluación sistemática de la atención en salud enfocada en tres componentes: estructura, proceso y resultado que forman parte del sistema de garantía de calidad de las instituciones que prestan servicios de salud” (Escudero, 2013)

Cada día la ciencia y la tecnología avanzan a un paso acelerado haciendo posible que en muchas partes del mundo ponga atención al desarrollo de la medicina en si en sus áreas.

Dentro de esto la auditoría médica busca alcanzar los objetivos de:

- Mejorar la práctica médica
- Ser un medio de educación continua
- Mejorar la calidad de la atención médica (Cannon, 2000)

Desarrollado por la década de los cincuenta se comienza a analizar la calidad de los procedimientos llevados a cabo por médicos expertos en hospitales de Estados Unidos donde a través de los años se han formado comités capacitados en la evaluación de distintos aspectos del campo médico.

Por esa razón, aunque tenga fundamentos médicos la buena utilización de los recursos, así como el control de los procesos lo analiza un equipo médico conformado con un auditor de gestión que intervendrá en cada una de las distintas etapas para tener un control junto con el equipo de trabajo la situación actual dentro de la organización y de esa manera buscar soluciones apropiadas que permitan que la situación cambie a un panorama mejor.

Para eso se tiene que tener estándares y criterios que se formaran en el transcurso del trabajo para dictaminar políticas, y distintas normas que regulen la forma en que se debe realizar algún procedimiento o utilizar algún recurso.

Al igual que cualquier auditoría para realizar el trabajo se debe investigar a fondo y conocer mediante la observación, documentación entre otras técnicas el manejo que se ha venido realizando dentro de la entidad para entender y proponer en base a lo investigado las recomendaciones que permitan mejorar.

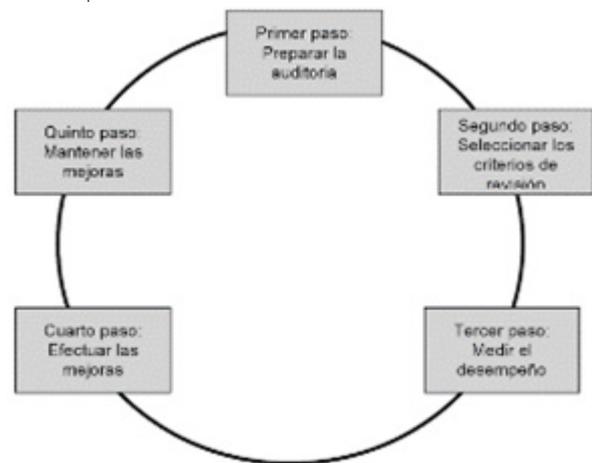
Y aunque quizás alguien diga que la satisfacción de los clientes dentro del campo de atención al paciente es más cualitativa, si no se

puede medir, no se lo puede controlar, de esa manera se tiene que analizar estrategias para que esos datos cualitativos se puedan adaptar a datos cuantitativos que permitan tener resultados que ayuden a ver si se cumplen o no los objetivos planeados.

Es bueno ver a la auditoría médica como un proceso cíclico que es continuo y que se retroalimenta como lo muestra la ilustración 1.

Ilustración 1

Pasos para la auditoría Médica



Datos obtenidos del Manual de Auditoría Médica (Fuente: Auditoría Escudero, Carlos).

Dentro de la misma y dependiendo del tamaño de la entidad a ser evaluada se puede derivar esta auditoría a distintas subáreas como, por ejemplo:

- Auditoría clínica. - Se relaciona con los cuidados que debe recibir el paciente por los médicos, así como la calidad de la atención.
- Auditoría de caso. - Analiza las políticas de la institución, y se fundamenta en el estudio de las historias clínicas y sus anexos.
- Auditoría de historia clínica. - Se le conoce como “Análisis de la calidad de las historias clínicas” donde se analiza lo antes mencionado

con sus resultados, dependiendo de la organización que exista de la información (Pavón & García, 2017, p. 14).

Para lo cual se debe asignar un responsable de guiar los equipos de auditores en los distintos procesos que sirvan para revisar documentos, dar recomendaciones oportunas, emitir informes y gestionar las distintas áreas que lo requieran.

Igualmente, de acuerdo al sistema que exista en el hospital la auditoría se basará en las normativas y dirección de la misma, así como los lineamientos, disposiciones, procedimientos técnicos y demás reglamentos que sean permitan el desarrollo de la misma

Dependiendo del criterio de la organización se puede ampliar a varios equipos multidisciplinarios y el tamaño también dependerá de las necesidades de la misma para realizar el trabajo teniendo en cuenta que habrá un Coordinador de la Auditoría que sugerirá y recomendará a la dirección para la toma de decisiones.

La auditoría médica analizará tener un archivo que contenga:

- La documentación previa a la auditoría. – Se prepara para que se pueda efectuar tanto los procesos como procedimientos de auditoría con anterioridad a ser efectuada.
- La documentación propia de los procesos y procedimientos. – Ayuda y facilita que se efectúen los procesos y procedimientos de auditoría como los documentos de gestión, protocolos o historias clínicas.
- La documentación final. – Es la que lleva a cabo un resumen de los procesos y procedimientos realizados donde se encuentran, los

hallazgos, conclusiones y recomendaciones que podrían emitirse en un informe (Pavón & García, 2017, p. 19)

Permite en sí que exista un control de la calidad y una mejora continua analizando las deficiencias dentro de los procesos para tomar acciones correctivas.

En base a esto podemos definir la auditoría médica como “un proceso evaluativo del acto médico realizada por médicos, sobre la base de los datos suministrados por la Historia Clínica con fines específicos” (Pavón & García, 2017, p. 22).

Brevemente mencionando podemos clasificar de manera general la auditoría médica en:

- Auditoría médica interna. – Realizada por un equipo dentro de la organización.
- Auditoría médica externa. – Realizada por un equipo ajeno a la organización.
- Auditoría médica mixta. – Donde participa tanto el grupo externo como interno.
- Auditoría médica compartida. – Se realiza con centros asistenciales de manera que trabajen con el grupo de la organización.

También dependiendo del sitio donde se efectuó se puede clasificar en:

- Auditoría en hospitalización.
- Auditoría en consulta externa
- Auditoría en emergencia (Pavón & García, 2017, p. 23)

Para la realización de la misma el equipo tendrá en sí una serie de valores que le permitirán cumplir con su trabajo como, por ejemplo: objetividad, confiabilidad, confidencialidad, honestidad, flexibilidad, eficiencia, calidad.

Igualmente constara con principios éticos y morales tales como la integridad, objetividad, responsabilidad y confidencialidad que le ayuden al auditor, así como al equipo de trabajo a guiarse para la realización de la auditoría.

Algo que se debe tener en cuenta es el perfil del auditor ya que debe ser una persona con experiencia de más de cinco años y que este o haya ejercido la jefatura en un cargo alto o relacionado con el área que se quiera auditar, tener título médico de la especialidad, saber relacionarse y evaluar los procedimientos que se van a realizar y estar al día mediante cursos de capacitación referentes a su ocupación o área que necesite mejorar para ser más competente.

También a estos se les confiere deberes y obligaciones que deben cumplir como, por ejemplo: planear las actividades de auditoría, hacer los informes, realizar oportunamente y de acuerdo a los plazos el trabajo, y ser una persona que se aleje de pleitos y discusiones con las partes relacionadas en el ejercicio de su profesión al realizar el trabajo

Igualmente, se le confiere derechos que permitan el cumplimiento de la labor encomendada como, por ejemplo: manejar los grupos de trabajo, obtener la información necesaria para el trabajo, tener reuniones con los directivos, contar con los recursos necesarios para la realización del trabajo etc.

Para esto la dirección debe definir su papel en la entrega de información y en el proceso que se va a realizar dentro de la organización, así como verificar los distintos procesos llevados a cabo en el transcurso de esta.

En cambio, para la conformación de los miembros que integren el comité de auditoría se ten-

drá en cuenta si van a ser permanentes dentro del encargo (responsables directos de la auditoría teniendo reuniones semanales) o transitorios (profesionales convocados en tiempos pertinentes que realicen una actividad específica de acuerdo a su especialidad).

La figura 4 analiza una pequeña estructura del comité de auditoría.

Como se muestra y a continuación se describe el comité de auditoría se conformará por:

- Un órgano directivo. - Designando a un presidente que sea un médico especialista.
- Un órgano de apoyo. - Un secretario de actas que sea nominado por el presidente y sea médico.
- Un órgano de línea. - Tendrá a vocales permanentes que son los médicos especialistas y vocales transitorios como las enfermeras, odontólogos u otros médicos que se les considere pertinentes. (Pavón & García, 2017, p. 39)

Este comité evaluara estudios técnicos y métodos diagnósticos y terapéuticos de los empleados, la prestación del servicio por parte de los médicos, la práctica profesional para ver si no es inadecuada y los aspectos administrativos de la entidad además de tallarlos en informes.

Para eso utilizara técnicas explicativas que permitan buscar problemas para solucionarlos. Algunos ejemplos de estas técnicas pueden ser: las preguntas e interrogaciones, mesas redondas, seminarios, estudios de casos, foros etc.,

Se tendrá en cuenta aspectos o criterios administrativos (normativa, reglamentos, manuales e información adicional) y clínicos (del paciente mediante su ficha o historial) dentro del proceso de auditoría y se realizará protocolos para

manejar las acciones que se den el trabajo de auditoría.

Existen instrumentos que nos permiten desarrollar e implementar actividades para perfeccionar inspección de calidad de estas, las cuales valoran la atención médica.

Para la realización de la auditoría médica se necesita varios requisitos estratégicos para la entidad de salud, la cual permite desarrollar procesos estos pueden ser evaluados al finalizar la auditoría, para determinar si se cumplió con los objetivos propuestos.

Estas herramientas nos permiten definir lo que es el direccionamiento estratégico de la entidad de salud ya sea privada o pública, proporcionando valores y principios de acuerdo con las necesidades.

La auditoría también proporciona ideas para la mejora continua de la atención médica la cual permite obtener un mejor rendimiento de los empleados hacia el paciente.

También ayuda a establecer estándares de atención para el paciente de acuerdo con los requerimientos que se requieran en cada caso.

Este proceso se sustenta en información confiable y veraz que a la vez procesa indicadores de gestión.

Los problemas que se encuentran se resuelven de acuerdo según su grado de dificultad.

El encargado del comité examina los resultados y conclusiones, que establecen medidas correctivas, que permiten el desarrollo de medidas correctivas y de cuidado que certifiquen su cumplimiento.

Los expertos de la salud que cumplan con los

requisitos de auditor serán miembros permanentes, de acuerdo lo propuesto, siendo cumplidores directos de la auditoría médica avisando a sesión permanente de acuerdo con lo proyectado según nivel de complejidad.

Los profesionales que son reunidos por el presidente del Comité según sea el caso motivo de la auditoría: Los encargados de las diferentes áreas y otros profesionales del área de salud que se consideren pertinentes serán transitorios.

La Presidencia del Comité tomara a cargo al representante designado por el cargo más alto de la Unidad de Salud, de acuerdo con el perfil del médico auditor. (Pavón & García, 2017)

Requisitos para cumplir con el perfil de los integrantes del comité de auditores:

Es tener experiencia labora mayo a 8 años para el nivel 3, mayor de 5 años nivel 2 y mayor de 4 años nivel 1.

Tener cargos altos dentro de los servicios de hospitalización para consulta externa.

Tener títulos de diferentes especialidades como medicina interna, pediátrica, ginecología u otras especialidades.

Capacitaciones dentro del área de salud pública o dedicada a labor de docente.

Capacidad de enfrentar casos con criterio acertado y sobre todo tener tacto al momento de tomar las decisiones apropiadas para la atención del paciente y desarrollar las actividades con los expertos de la entidad.

La Auditoría Médica se utilizan las principales técnicas:

Técnica interrogativa: permite establecer expe-

riencias, opiniones entre los individuos de la entidad y así lograr los objetivos propuestos.

Mesa redonda: es donde aprenden a expresar sus opiniones y a defender sus puntos de vista en frente de los expertos de las diferentes áreas.

Seminario: permite intercambiar ideas sobre las indagaciones realizadas por los especialistas de las diferentes áreas de salud.

Estudios de casos: son todos los conocimientos adquiridos por los expertos y aplicados para casos reales donde se analizan aspectos positivos y negativos que dan como resultado un juicio crítico.

Foro: es donde se dan a conocer todas las ideas que ayudan al mejoramiento por parte de los miembros de la entidad de salud.

Dentro del comité de auditoría existe un gran rol para el cumplimiento de las actividades con eficacia y confidencialidad.

También se debe llevar a cabo los criterios de evaluación que debe tener el comité de Auditoría Médica entre los principales tenemos:

*Criterios administrativos:

Tener conocimientos básicos relacionados a las normas de salud

Poseer conocimientos de las reglas internas de la entidad donde labora, manuales, organización y distribución de actividades de los empleados.

Comprender los manuales de los procesos de la entidad de salud.

Conocimiento de los datos sobre los fines específicos de la Auditoría a aplicarse en la entidad.

Comprensión de los instrumentos a manipular

y emplear en la Auditoría.

Dentro de los criterios que permiten la evaluación de la auditoría tenemos:

- Formas mínimas
- Orden de la historia clínica
- Orden de la historia para servicios de hospitalización
- Criterios clínicos
- Exámenes físicos
- Signos vitales
- Interpretación de exámenes para clínicos
- Calificación

Para determinar si una historia clínica está bien registrada se debe examinar los siguientes puntos:

- El estado subjetivo del paciente
- Diagnostico que formulo el médico.
- Determinar el tratamiento establecido.
- Evaluación del paciente
- Duración de los procesos realizados
- Diagnostico final

Hay protocolos de manejo o guías de administración de una patología determinada que se utilizan para los pacientes.

Los protocolos también son marcas institucionales que por lo general ya están establecidos por las instituciones de salud con diferentes criterios que ayudan a la perfección de estas.

Para la elaboración de protocolos debe tener los siguientes elementos:

- Titulo
- Definición
- Orientación diagnóstica
- Orientación terapéutica
- Observaciones y recomendaciones.

Cabe recalcar que en todo hospital debe existir una red de atención hacia el paciente que esta sea a la vez compatible con la logística que tiene la entidad de salud, esto ayuda a desarrollar una organización con un modelo centrado en la todas las personas de la comunidad, teniendo en cuenta varios factores como: sociales, culturales y de género y los niveles de diversidad de la población.

Cuando no se ocupan los modelos de atención se debe por obligación implementar nuevas acciones como: factores de riesgo, condiciones ambientales, estructura de los hospitales, entre otros.

Los modelos integrales de salud se refieren a las actividades que se desarrollan y facilitan la atención fácil del paciente o de enfermedades como hechos por diferentes circunstancias, enfocados en diferentes aspectos como: físico, social y cultural.

La información a través del tiempo obliga a que el país deba tomar en cuenta el diseño de las actividades para poderlas aplicar según las deficiencias que se observan o tienen un gran nivel de dificultad al momento de aplicarse o de dar el servicio al paciente.

Para poder aplicar este tipo de auditoria también debemos tener en claro a lo que se refieren las actividades principales y secundarias, las cuales nos ayudaran a determinar de una

mejor manera las actividades que se deben realizar por cada empleado de la empresa y las actividades que les son asignadas con la finalidad de que no haya duplicidad de actividades.

Los modelos que ya se aplican en los hospitales pueden ser aquellos que permiten tener de una manera detallada la información del paciente, que por lo general esta realizado por la persona encargada del área o jefe inmediato.

Aquellos procedimientos antes mencionados muestran la expectativa, deseos y necesidades del paciente, es así como ahorran las entidades de salud.

En un hospital los doctores que están en contacto con el paciente son los encargados de la toma de decisiones que tendrán repercusiones tanto en la entidad como en los pacientes.

Cuando los doctores están en contacto con todos los miembros de la entidad deben aprender a compartir toda la información para poder aplicar un tratamiento de acuerdo con la enfermedad del paciente.

Los modelos de asistencias se aplican de acuerdo con las políticas del hospital, lo cual gira al entorno del paciente ya que como lo dice el estado él tiene el derecho a una salud digna

Los servicios hospitalarios son las actividades que se desarrollan de acuerdo a la necesidad del paciente, estos servicios nos permiten tener una información mas detallada de cada caso a tratar por parte del doctor.

Los productos y los servicios hospitalarios son la falta de protocolos dentro de una entidad de salud induce: al aumento de mortalidad, infecciones, reingresos, costos, demandas, ya que ayudan al desarrollo y a la ejecución de

estándares de propiedades de proporcionar los servicios de salud.

También se debe resaltar que los procedimientos de la recolección de datos, se puede concretar con: un intermediario a través del cual el auditor se relaciona con la empresa para obtener los datos fundamentales que le permitan el desempeño de los objetivos de la indagación por medio de los siguientes procedimientos:

Grupos de enfoque: permiten poner en marcha las ideas de mejoramiento, cambios, soluciones, y determinar la realidad de los pacientes internos y externos.

Encuestas: por lo general se utilizan para saber el nivel de satisfacción del paciente y conocer las reacciones de estos al implementar un nuevo proceso en el hospital.

Formulario de Verificación de Información: estos formatos permiten registrar todo tipo de información que ayuda a determinar responsables y el grado de frecuencia de los eventos.

Histogramas: estas graficas de barra permiten la visualización de información detallada de manera diaria, mensual, semestral o anual dependiendo del proceso analizar.

Gráficos de Pareto: estas graficas permiten recolectar, organizar datos de manera que se visualice la frecuencia la información relacionada con los problemas existentes

Graficas de tendencia y control: estas herramientas permiten conocer diferentes comportamientos de la información a través del tiempo.

Diagrama de causa y efecto: permite desarrollar planes de implementación de acuerdo con los problemas y causas principales de la entidad de salud.

Estas herramientas o formularios nos permiten el registro de información como: quejas, actividades de alto costo, empleados ausentes, falla en facturación, toda esta información recolectada sirve para obtener la frecuencia de los eventos al igual que los responsables de estos.

Algo que se puede tener en cuenta es que podría existir cierto grado de dificultad en la redacción del informe final por lo que su contenido es único y diferente a los demás ya que como existen distintos panoramas de casos, en cierto sentido no hay siempre la misma igualdad en la realización de estos.

Para eso el Auditor debe como ya se dijo anteriormente se competente para que pueda ayudar al lector su redacción comprender lo que necesita saber para poder formular las respuestas apropiadas que atiendan a cada caso.

Se necesita entre otras cosas que conozca bien el lenguaje técnico-científico casi en pericia y experticia para que pueda traducir lo que para a poner en su informe y que ese informe sea de utilidad.

Para que se cumpla ese propósito se debe tener en cuenta que hay factores negativos que pudieran hacer que no se realice una auditoría correctamente como por ejemplo no hay apoyo por:

- Sensación de no tener autonomía.
- Exponerse a litigios legales.
- Perdida de la jerarquía.
- Aislamiento
- No tener libertad
- Sobrecargo de trabajo

- Amenazas en los trabajos (Cannon, 2000)

Así como los impedimentos que se pueda suscitar como, por ejemplo:

- Falta de recursos
- Falta de experiencia
- Relación entre el grupo
- Falta de un plan
- Impedimentos de la organización. (Cannon, 2000)

También repercute bastante los mecanismos que se van a implementar por lo que se debe tener:

- Mecanismos que recolecten datos
- Sistemas de registro
- Tecnologías de la información
- Buenas conexiones
- Tiempo suficiente (Cannon, 2000)

Aquí también, aunque quizás se dé más en el ámbito financiero se puede aplicar una auditoría basada en riesgos ya que a veces puede existir incertidumbre en los hechos que toque manejarlos cuidadosamente para que no afecten en gran medida a la entidad.

Por lo que se puede partir de un plan estratégico para definir el plan anual de auditoría y también verificar el universo de la auditoría para de esa manera definir escenarios que posiblemente haya riesgos. Y sus modelos para hacer un ranking de sus etapas previas. (Cannon, 2000)

A continuación, se da una base gráfica de este proceso:

Ilustración 2

Proceso para realizar un plan de Auditoría

Datos obtenidos del Manual de Auditoría Médica (Fuente: Auditoría Escudero, Carlos)

Para poder abordar el riesgo el auditor debe seguir los siguientes pasos:

- Aceptar que el riesgo existe
- Informarse de sus características según el área de trabajo
- Detectarlo
- Informarlo
- Proponer acciones correctivas y reparadoras a las detectadas
- Elaborar conductas preventivas
- Controlarlas y supervisarlas. (Cannon, 2000)

Igualmente, para realizar de manera correcta la auditoría se necesita hacerlo mediante obtener evidencia que sea pertinente, competente y accesible para la realización de la auditoría, cosa que no siempre se puede dar por lo que:

- El conocimiento ha crecido más allá de la capacidad retentiva de la memoria.
- Se tienen frecuentes necesidades de información que no se responden,
- La literatura primaria está repartida en varias fuentes y es difícil resumir.
- Las fuentes de literatura secundaria muchas veces no son sistemáticas. (Cannon, 2000)

Por esa razón se les dificulta bastante encontrar información ya que existe en demasía y eso no les permite encontrarla en los tiempos y necesidades que se presenten al caso.

Otra de las herramientas utilizadas en este tipo de auditoría es la preparación adecuada de los papeles de trabajo, los cuales ayudan a la realización de los objetivos planeados.

Al momento de la elaboración de cualquier tipo de auditoría sea esta requerida o aplicada, no incluye la misma información, así sea la misma auditoría aplicada a otra empresa o cliente esta varía por las diferentes condiciones en las cuales se encuentra el cliente solicitante. García (2009) afirma. El contenido de la información de auditoría requerida variaría de acuerdo con las circunstancias específicas y del tipo de institución que se quiere evaluar.

Una de las características más relevantes de los papeles de los trabajos es la originalidad del contenido de estos de los cuales los usuarios de estos toman las decisiones importantes.

Dichos documentos tienen que ser elaborados escrupulosamente y de forma precisa, utilizando la hoja de trabajo que tiene la realización de la auditoría. Es así que se puede evidenciar similitudes en las técnicas de recolección de información.

Los papeles de trabajo deben describir los procedimientos de verificación aplicada; no se trata de transcribir toda la información, por la cual debe adoptarse el procedimiento de solución de solicitar duplicados o fotocopias. El auditor está obligado a guardar reserva de todo aquello que conozca y que haga parte de los papeles de trabajo. Hay que recordar que dichos documentos son privados, sometidos a reserva y que sólo pueden ser conocidos por terceros, con autorización del cliente o en los casos previstos en la ley. (Rosero, 2017, p.71).

En la realización de una auditoría médica el

contenido de los papeles de trabajo no determina todas las eventualidades de riesgo que ocurren, estas la mayor parte están divididas por categorías incluyendo la estructura orgánica junto con ella el área administrativa, asistencial y financiera conjuntamente con la atención al cliente; toda la información proporcionada por cada una de las áreas anteriormente mencionadas facilita la recolección de datos para un mejor dictamen del mismo, el cual es utilizado para comparar lo planificado.

Cada uno de los procedimientos aplicados dentro de la auditoría son meticulosamente preparados y analizados para ser aplicados dentro de la realización de la auditoría.

Los instrumentos de obtención de información dentro de la auditoría médica incluyen la historia clínica, es así que según Cortina (2002) señala.

La historia clínica forma un sistema de conceptos normativos, teórico-prácticos, cuyo enlace lógico y significativo necesita abordar como parte importante del ejercicio médico.

Este documento que es un papel de trabajo contiene cada uno de los aspectos tanto metodológicos como cada uno de los procedimientos aplicados dentro del desempeño de las funciones médicas.

La técnica más importante y utilizada en la realización de la auditoría médica es la verificación de las historias clínicas en las cuales consta y se observa los hechos pasados de los pacientes, diagnóstico y el problema a tratar así también como los procedimientos utilizados como herramientas de prevención de nuevas enfermedades y el control en las actividades realizadas en el área de la medicina.

La medición de calidad técnico-científica de la conducta prescrita de medicamentos es la medición de calidad de un paciente a través de un profesional tratante, conjuntamente con la eficiencia y eficacia de la integridad de medidas incluyendo el aspecto de calidad de este.

Casualmente la prescripción del expediente del paciente, es consecuentemente con las necesidades del paciente.

Cada uno de los procesos realizados para su restablecimiento conjugan y son parte de la receta médica, la existencia de correlación de indicadores medicos seleccionados son diagnosticados clínicamente de acuerdo al conocimiento científico de la ciencia médica.

El escalafón en la atención brindada en el área de la salud tiene relación directa con la auditoría médica relacionado con el grado de atención en la salud.

En el transcurso del tiempo se ha evidenciado avances en las diferentes ciencias del saber, lo que implica nuevas innovaciones tanto en la tecnología como en conocimiento esto también implica que los servicios brindados por las instituciones de salud cambian a la vanguardia de las tendencias con la práctica médica.

Los conocimientos del profesional de la medicina suman sus capacidades dentro de esta.

El concepto de nivel profesional óptimo debe entenderse como la interacción de un conjunto de factores estructurales y de proceso orientados a la obtención de un resultado. Igualmente, se incluyen en este concepto la eficacia, efectividad y pertinencia de las intervenciones en salud de acuerdo con guías de atención basadas en la mejor evidencia científica disponible.

(Gobernanza, 2012).

También podemos recalcar que a medida que pasa el tiempo los conocimientos tienen que ser actualizados incluyendo las nuevas tecnologías y las nuevas patologías descubiertas, las cuales afectan en mayor proporción a la población ya que no se tiene mucho conocimiento de las mismas, adquiriendo así mayor población de mortalidad indistintamente de la población en la que se desarrolla.

Si la enfermedad se adquiere a través de los factores ambientales la población desconoce la misma y médicos tienen que seguir con la actualización de los conocimientos y así tratar la patología.

Ilustración 3

Proceso para realizar un plan de Auditoría



Datos obtenidos del Manual de Auditoría Médica

(Fuente: Auditoría Escudero, Carlos).

Después de la graduación independientemente del título obtenido los conocimientos son puestos a prueba ya que no siempre es como lo estaba, mas bien son casos en los cuales depende mucho de las circunstancias y de los factores tanto interno como externo que afecten directa o indirectamente al problema a resolver, por ello la actualización constante es de suma importancia dentro del campo del cono-

Auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria en el Ecuador
cimiento.

Los conocimientos actualizados con la vanguardia a la información ayudan a la mejor toma de decisiones y a una práctica médica con calidad y así conseguir el reconocimiento en las actividades realizadas en el área médica.

Ilustración 4

Grado de prestación de servicios

+ Urgente	Urgente + No Importante	Urgente + Importante
	No Urgente + No Importante	No Urgente + Importante
	- Importante o Grave +	

Datos obtenidos del Manual de Auditoría Médica (Fuente: Auditoría Escudero, Carlos).

La prestación de los servicios médicos depende de las necesidades que tengan los pacientes por ello en la ilustración 9 podemos observar lo importante o urgente que puede ser la atención de la cual, incluyendo bienes y servicios entregados, tienen que ser de calidad ya que al paciente se le conoce como el cliente dentro de la institución, esta se rige a satisfacer la necesidad.

La toma de decisiones en la atención médica implica mucha responsabilidad en la cual si el paciente en forma de cliente recibe una atención acorde a su necesidad este ayudara a que la institución cumpla con los objetivos y metas planteadas y así con su visión y razón de ser de la misma.

Como consecuencia de los cambios en el conocimiento, la tecnología y la organización social, así como en la organización de los sistemas

de los servicios de atención a la salud aparecen programas de seguro de salud y seguridad social con estrategias económicas y financieras para sobrevivir a los desafíos de mantener la calidad y equidad sin incrementar costos; se agregan nuevas capacidades de calidad. (Tomomoto, 2005, p.28-29).

A la vanguardia de cada uno de los inventos científicos también incluye el campo de la medicina la cual con los instrumentos médicos también adquieren nuevas actualizaciones y con ellos la utilización correcta de los mismos. La atención médica brindada siempre tiene que ser de calidad en todas las instancias de la cual no depende de la gravedad de la patología es más de la atención y de la meta para la cual esta propuesta la institución médica.

El progreso en la atención de calidad al cliente, es de gran importancia para la institución que brinda los servicios, dentro de estos últimos años la atención de mala calidad hasta una inconsistencia dentro de los procedimientos aplicados a los clientes a sido deplorable desde los procesos realizados hasta los procedimientos aplicados a los clientes, perdiendo así la eficiencia y eficacia de las actividades desempeñadas dentro de la actividad.

La calidad de atención médica como primera instancia realiza pasos dentro de los cuales se establece los estándares para la realización de la auditoría, al conocer la institución mediante un análisis situacional previo del que se desprenden también las entrevistas; como punto siguiente la realización de la auditoría y con un resumen incluyendo las conclusiones y recomendaciones de la evaluación.

“Hay que aceptar que la medicina es proclive al error y es comprensible la inevitabilidad del

error por la incertidumbre inherente a toda actividad humana, la predictibilidad incompleta y sólo probabilística que ofrecen los conocimientos médicos, y los inevitables límites impuestos por el tiempo” (Agrest, Abril 2004).

Los instintos humanos y los conocimientos no son perfectos, al pasar del tiempo son controlados más no eliminados por ende el ser humano en su naturaleza no puede controlar en la totalidad todas las patologías presentes; conociendo esto la actividad realizada por los médicos siempre tiene que ser de la mayor calidad incluyendo procesos y su actividad realizada con sus clientes.

En el desarrollo de la práctica medica la calidad y el valor de la salud entregado son sustanciales, “ En los servicios sanitarios del Ecuador, tanto en instituciones públicas o privadas, ambulatorias u hospitalarias con frecuencia ocurre el fenómeno de hacer las cosas ” (Dr. David Cabrera Vásconez, 2016).

Cada una de las actividades pasos, desiciones o prácticas que son ejecutadas por los especialistas de la salud tienen que ser sobresalientes ya que los errores médicos son la poca importancia al paciente, la mala comunicación al paciente de resultados, poco profesionalismo hasta una mala práctica conocida como praxis profesional.

Una vez obtenido el resultado de la práctica de auditoria el auditor médico debe entregar su opinión en forma fehaciente a las autoridades competentes, de lo cual tomarán la mejor decisión dentro de la práctica que se esta realizando y para el cual se realizó dicha actividad.

La seguridad del paciente a alcanzado una importancia dentro de las acciones tomadas para

alcanzar los objetivos propuestos mediante la optimización de recurso y hasta mirar nuevas estrategias para implementarlas y así tener una satisfacción completa .

Los principios que ayudan a la canalización en el mejoramiento de la calidad en la atención de la salud son:

- Promoción del Autocontrol
- Enfoque preventivo
- Confianza y Respeto
- Sencillez
- Confibilidad
- Validez

Cada uno de ellos tiene un propósito del cual, siendo estos de gran importancia en los niveles operativos para cumplir las acciones y metas planteadas, teniendo presente los procesos de auditoría en los diferentes tipos de entidad existente al conformado de un equipo de trabajo persiguiendo un enfoque de calidad pero sin dejar de lado conocimientos legales para conseguir un servicio de calidad.

Los elementos del trabajo de auditoría médica incluyen contratos los cuales son acuerdos de declaración voluntaria, con pre-requisitos establecidos incluidos las fases precontractuales o parámetros con términos de eficiencia, efectividad, eficacia, eficiencia, equidad, oportunidad, accesibilidad, continuidad y legitimidad dentro de la negociación.

Dentro de esto también el auditor médico debe tener que cooperar para que se cumplan los requisitos establecidos previamente en el contrato de prestación de servicios.

Cada uno de los procedimientos a seguir para la realización de la auditoría sigue un camino del cual lleva a la terminación de la misma lo cual, al regiminos de los procedimientos dentro de la calidad de atención brindada siempre será una culminación satisfecha y positiva, que nos llevará a un mejor resultado de lo planificado como lo demuestra en la ilustración 17 del cual consigo a una mejor interpretación de los resultados y de igual manera a una eficiencia y eficacia de la calidad del servicio.

La implemetación de la Auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria en el Ecuador ayudará a que el servicio médico público y privado, sea cada vez más eficiente incluyendo la satisfacción del paciente y la utilización de adecuada de bienes.

Las responsabilidades del auditor es dependiendo de su trabajo sea este autónomo el cual no tiene dependencia pero su extensión de cobertura del trabajo realizado es mediante el contrato de las partes en el cual se obliga a la normalización de cliente-paciente pero mientras el auditor médico siga un recto crítico debe este estar sujeto a las autoridades competentes siguiendo los estándares establecidos en las normas.

El contexto de la auditoría siempre es encamida hacia un solo camino. (Escudero C. H., 2013) La información incluida en el informe de auditoría debe ser orientada a mejorar al sistema e integrada al mismo. Esta puede ser de dos tipos: interna, dirigida a la Gerencia Médica o externa, por requerimiento de un Juzgado.

Las normas de auditoría definen la regla del camino a seguir incluyendo el comprtamiento, trabajo, labor, entre otros; desde el campo de aprendizaje hasta la puesta en marcha de los

conocimientos adquiridos; en el área de salud la norma de atención es investigado y aprendido en base a la revisión analítica y sustancias de niveles de evidencia con procesos normalizados en servicios de salud.

En la esencia de la Auditoria Médica està el concepto de conformación entre normas pre-establecidas y actividades desarrolladas. De ello se desprende que no resulta posible efectuar ningùn tipo de evaluación son contar previamente con el patròn. En el área de la Auditoria Médica, la confección de normas facilita la tara del médico auditor y la de todo el personal a su cargo, a los beneficiarios, a los prestadores, y a las diferentes áreas de la Entidad regulado y armonizado la relacion entre ella. (Escudero C. , 2013)

Liberadamente de la orientación de realización de la auditoría el equipo de trababo tiene que cumplir con su quehacer profesional.

Un sistema de salud acorde, unificado, competente y fraternal, con bienes adecuados a las necesidades; desarrolla una serie de atribuciones los cuales son selectivos y aislados a la obtencion de metas propuestas ; en el cual para medir si tanto bienes y/o servicios ofrecidos y entregados para la atención médica fueron los correctos, la realización de la auditoría médica utiliza una serie de evaluaciones y mediciones de estas, dan como resultado si se cumplio o no la calidad de servicio entregado por las instituciones.

3

CONCLUSIONES

“Si no se puede medir, no se puede controlar. Si

no se puede controlar, no se puede gestionar. Si no se puede gestionar, no se puede mejorar". (Montague, 2012).

La Auditoría Médica es un procedimiento de control y evaluación de la atención médica en beneficio de los médicos con un impacto de gran importancia en la entidad de salud refiriéndonos tanto a los pacientes y la comunidad que recibe un servicio médico, estableciendo medidas correctivas que fortalecen las actividades y funciones para los objetivos propuestos por la entidad a través de una atención de calidad.

Propone el perfeccionamiento de calidad del servicio con un sistema de carácter preventivo sobre la atención brindada conjuntamente con los errores cometidos de la cual nos ayuda de manera correctiva a la mejora del servicio de salud permitiéndonos así identificar las áreas críticas y a la vez proponer soluciones que favorezcan el servicio entregado a los pacientes como también beneficios al personal de la entidad.

Permite mejorar la calidad de atención y la práctica médica, reduciendo la incidencia a un mínimo de errores, mediante las herramientas aplicadas en la realización de la auditoría ya que estas proporcionan información detallada sobre las actividades realizadas, los procedimientos, utilización de medicamentos entre otras actividades que son realizadas en la entidad de salud.

Los profesionales que realizan este tipo de auditoría tienen que tener estudio y experiencia tanto en el campo de la medicina como en el de auditoría ya que estas dos tienen una relación directa para poder ejercer la Auditoría Médica y sus derivados, lo cual permite desarrollar

sus objetivos propuestos tanto por la entidad como el comité que está a cargo de la auditoría y así brindar un servicio de calidad demostrando la experiencia del trabajo de auditoría y el objetivo de su realización.

La Auditoría Médica identifica las deficiencias en las actividades con fines de advertir y modificar, esto ayuda como una herramienta para el mejoramiento continuo del servicio médico hacia el paciente.

Una evidencia dentro de la gestión coordinadora es que se da más importancia a la auditoría profesional dejando a un lado la auditoría hospitalaria en vez de que las dos se relacionen en función de la atención al paciente o de la mejora de calidad logrando los objetivos propuestos por la entidad de salud pública o privada.

La auditoría médica busca ofertar una atención de calidad mejorando sus procesos para que se cumplan los objetivos donde se optimicen los recursos de la entidad, esto permite la evaluación general que comprenderá las normas generales aceptadas de forma global, lo que nos dará como resultado final un diagnóstico, tratamiento y evolución de la enfermedad del paciente de una forma más comprensiva para los doctores de la entidad.

4

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agrest, A. (Abril 2004). Introducción al Error en Medicina. Buenos Aires.: Academia Nacional de Medicina.

Blas, C. C. (2002). Historia Clínica-Met. Didáctica. México : Editorial Médica Panamericana.

- Cannon, V. G. (2000). Auditoría médica. PAEDIATRICA, 27-28.
- Cortina, V. B. (2002). Historia clínica: metodología didáctica. México : Editorial Médica Panamericana.
- Dr. David Cabrera Vásconez. (Lunes,07 de Noviembre de 2016). Redacción Médica. Obtenido de Médica 3.0 : <https://www.redaccionmedica.ec/opinion/la-calidad-medica-y-el-valor-de-la-salud-1971>
- Escudero, C. (2013). Manual de auditoría Médica. Buenos Aires.
- Escudero, C. H. (2013). Manual de Auditoría Médica. Buenos Aires : Editorial Dunken.
- García, B. M. (2009). Auditoría Médica . Bogotá,D.C: Dr.Francisco Álavarez Heredia .
- Gobernanza, S. N. (18 de Diciembre de 2012). MANUAL DEL MODELO DE ATENCION INTEGRAL DEL SISTEMA NACIONAL. Manual Guía , pág. 2010.
- Montague, W. P. (2012). Auditoría Médica Materia Clave . EKOS NEGOCIOS , 18-17.
- Pavón, I., & García, M. (2017). La Auditoría Médica como Herramienta de Control en la Administración Hospitalaria en el Ecuador. (C. Paulina, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Imprenta Calderón.
- Rosero, I. E. (2017). La Auditoría Médica como Herramienta de Control . Ecuador : Dra. Paulina Calvache.
- Tonomoto, O. R. (2005). El Ejercicio de la Medicina en la Segunda Mitad Del Siglo XX: Tercera Parte. Siglo XXI, 2005.