Editorial

AUDITORÍA DE LA ATENCIÓN EN SALUD, UNA ACTIVIDAD INDISPENSABLE PARA LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Healthcare Audit: An Essential Activity for the Quality and Reliability of Care

Robinson Rodríguez-Herrera[1]

Recibido: 12 enero, 2024
Aceptado: 01 marzo, 2024

Se debe iniciar comentando que la palabra auditoría proviene del latín *audire* (oír), pues en la antigüedad las cuentas públicas se exponían de esa forma.

Hoy en día, esta auditoría enfocada a la atención en salud, que también posee otras denominaciones como auditoría médica, auditoría hospitalaria o auditoría clínica, es un procedimiento sistemático que posibilita establecer cómo funciona una situación particular, un departamento o una organización mediante el análisis de sus datos, pues se aplica tanto a lo individual como a lo colectivo, a lo simple o a lo complejo. Por medio de la auditoría se contrastan los resultados contra criterios objetivos respecto a normas nacionales o internacionales, esto para determinar si cumplen con esos requisitos.

La atención en salud en la sociedad global del presente se caracteriza por un alto nivel de complejidad que viene acompañado de riesgos significativos. Existe un incremento exponencial del conocimiento médico y tecnológico que provoca la aparición de nuevas especialidades, subespecialidades, fármacos, prótesis, equipos y tecnología en general. Cada día en un hospital promedio tienen lugar miles de procesos simultáneos. Esto justifica la necesidad de una auditoría, pues al detectar fallas activas o latentes, además de favorecer el mejoramiento continuo de la calidad, se previenen eventos adversos y malas prácticas.

La información que se obtiene durante una auditoría sirve de base para conocer, planificar, ejecutar y monitorizar una o más actividades o procesos que influyen en los resultados de la atención en salud a los pacientes y en la eficiencia del uso de los recursos. Se utiliza la auditoría para evaluar, por ejemplo, la atención en salud, la gestión administrativa, la evaluación del desempeño, la gestión financiera, la gestión de insumos, la infraestructura y los equipos, además del funcionamiento de los procesos.

El análisis de los datos obtenidos proporciona un respaldo técnico para que los trabajadores —especialmente los líderes, jefes o directores— puedan tomar decisiones o elaborar planes o proyectos que lleven a corregir las desviaciones de la calidad esperada, de forma que mejoren los resultados por medio de una gestión oportuna y eficiente.

1 Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), Auditor y evaluador clínico del Programa Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente, dr.robinson.gerenciasalud@gmail.com, https://orcid.org/0000-0002-2819-480X

La auditoría de la atención en salud es una actividad que debe ser realizada por profesionales, puesto que deben indagarse aspectos técnicos, científicos y éticos de la atención en salud a los pacientes, los que por ley están sujetos a imperativos de confidencialidad, por lo que para su adecuada investigación se requiere de un conocimiento certificado.

También indaga sobre la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad de los procesos, el uso del tiempo y el impacto que tiene cada acción en la calidad de los resultados, tanto en un servicio como en un hospital o en una red de establecimientos.

La auditoría opera desde una perspectiva técnica y científica, pues la metodología incluye la recolección, ordenamiento y revisión de los datos por medio de modelos y programas estadísticos a partir de las bases de datos. Los resultados se comparan con las normas y con las mejores prácticas vigentes.

La auditoría es importante, pues evalúa la calidad de los resultados del proceso de atención sea en casos individuales, grupos de pacientes, especialidades, servicios o la totalidad de un establecimiento de atención en salud. Investiga y determina la calidad de la gestión. Procura la calidad orientada hacia las mejores prácticas y fortalece los controles internos. De esta forma, se determina si las personas reciben la mejor calidad de atención posible relacionada con los recursos con que se dispone.

La auditoría se basa en los siguientes principios: integridad, imparcialidad, excelencia profesional, confidencialidad, oportunidad, independencia, enfoque basado en la evidencia, enfoque para la identificación y la prevención de los riesgos.

Una auditoría tiene los siguientes objetivos: identificar fallas o riesgos, analizar deficiencias, respaldar planes o medidas para combatir fallas (activas o latentes), dar seguimiento a planes o medidas y conducir hacia el mejoramiento de la gestión.

Tanto en la atención en salud como en otras actividades empresariales públicas o privadas, la auditoría interna constituye el procedimiento de investigación más frecuente y económico. Las auditorías externas suelen ser más costosas y usualmente responden a situaciones más complejas. La auditoría de la gestión en salud puede orientarse hacia distintos énfasis, entre los que destaca la auditoría del acto médico.

La auditoría genera información que es necesaria para los directores de diversos niveles de la organización y con base a la cual puedan lograr un mejor conocimiento de la realidad para entonces emprender las acciones para un mejor uso de los recursos disponibles. Entre las ventajas que tiene están las siguientes: identifica riesgos tanto activos como latentes, contribuye a disminuir o a erradicar riesgos, contribuye al mejor uso de los recursos disponibles, contribuye a mejorar el desempeño, mejora la eficiencia y la eficacia tanto de los procedimientos como de los controles, disminuye costos, fortalece el prestigio del servicio y por tanto el de la organización. Los informes pueden utilizarse para capacitar a los trabajadores y pueden aprovecharse para docencia e investigación en el campo de la salud.

La auditoría de la gestión en salud es una especialidad que debería ser ejercida por profesionales expertos con formación universitaria, dada la importancia e intensidad del trabajo que realizan, el cual implica examinar, verificar, interpretar y valorar de forma profesional, ética e independiente. Su labor consiste en realizar una evaluación sistemática del funcionamiento de la atención en salud, señalando las fallas u oportunidades para mejorar la eficiencia y la eficacia. Los auditores se encargan de actualizarse en los estándares internacionales para diseñar y poner en marcha las evaluaciones, además de presentar los informes y las recomendaciones pertinentes, luego les dan seguimiento a los planes de mejoramiento y a los compromisos que se desarrollaron. También pueden diseñar y proponer planes o proyectos destinados a fortalecer el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio o en la organización, sea desde el punto de vista del quehacer clínico o de lo relativo a costos y efectividad de los procesos. De esta manera, los auditores funcionan como un enlace entre los trabajadores y los niveles de dirección o de la alta gerencia.

Las siguientes son habilidades que deben tener los auditores: pensamiento sistémico y crítico, capacidad de análisis, objetividad, integridad, ética y diligencia, capacidad de comunicación, adaptabilidad para enfrentar las circunstancias, conocimiento técnico certificado en auditoría, atención a los detalles, meticulosidad, además de claridad, precisión y veracidad en lo que comunica e independencia para el ejercicio de su trabajo.

La auditoría en salud se realiza para analizar los propósitos, las normas, los reglamentos, los protocolos, la estructura y los procesos de un acto médico, de un servicio o de un establecimiento de atención en salud. Permite identificar tanto los riesgos como las oportunidades de mejora. Contribuye al diseño o implementación de planes de mejoramiento continuo que sean realizables y que respondan a los objetivos de la organización. Crea una estructura que facilita el monitoreo posterior de las medidas que se establecieron. Además, identifica la necesidad de una intervención y asigna prioridad para esta. Su aporte debe ser reconocido y fortalecido como parte integral de la gestión de la salud moderna.

BIBLIOGRAFÍA

1. Osorio S, Guido, Sayes V, Nilda, Fernández M, Lautaro, Araya C, Ester, & Poblete M, Dennis. Auditoría médica: herramienta de gestión moderna subvalorada. Rev Med Chil [Internet]. 2002 Feb;130(2):226-9. Disponible en: https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002000200014

2. Solórzano-Ganchozo E, Mendoza-Saltos MF. 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 [Internet]. 2024;9(2):439-52. Disponible en: https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2322

3. Franklin Fincowsky E. Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio. México: Pearson Educación; 2006.