



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**LA AUDITORÍA INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
LA ATENCIÓN EN SALUD**

**Bertha Banquet Lara
Haidy Paola Cuatindioy Chasoy**

**Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
"Héctor Abad Gómez"
Medellín, Colombia
2020**

**LA AUDITORÍA INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
LA ATENCIÓN EN SALUD**

**Bertha Banquet Lara
Haidy Paola Cuatindioy Chasoy**

**Monografía para optar por Título de
Especialización en Auditoría en Salud**

**Asesor
Elkin Fernando Ramírez Rave
Magister Salud Pública**

**Universidad de Antioquia
Facultad Nacional de Salud Pública
"Héctor Abad Gómez"
Medellín, Colombia
2020**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS.....	9
3.1. Objetivo general	9
3.2. Objetivos específicos	9
4. APROXIMACIÓN METODOLOGÍA	10
5. MARCO NORMATIVO	11
6. MARCO TEÓRICO	16
6.1. Atención en Salud.....	18
6.2. Calidad de la atención en Salud	18
6.3. Ventajas de la auditoría interna	19
6.4. Tipos de la auditoría	20
6.4.1. Auditoría Interna o de primera parte.....	20
6.4.2. Auditorías de segunda parte o auditorías externas	20
6.4.3. Auditorías de tercera parte o auditorías de certificación.....	21
6.5. CICLO PHVA- PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR	21
6.6. Proceso de la auditoría interna.....	23
7. PERSPECTIVAS TEÓRICAS RELACIONADAS AL CONCEPTO	
DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD	
EN SALUD.....	26
8. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE,	
RELATIVA A LA AUDITORÍA INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA	
CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD,	
POR MEDIO DE DIVERSOS MOTORES DE BÚSQUEDA Y	
DESCRIPTORES EN CIENCIAS DE LA SALUD – DECS.....	28
9. CONCLUSION DE LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	32
10. RECOMENDACIONES.....	34
11. BIBLIOGRAFÍA	35

RESUMEN

La auditoría interna en salud es considerada como una herramienta para el control de gestión, porque al efectuar esta actividad de forma consciente y cumpliendo la normatividad vigente, permite crear una especie de mapa mental, evidenciando la situación actual de la organización y orientando al personal de control de calidad, tomar las medidas correctivas en caso de que sean necesarias y estar a la vanguardia del mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud y a la ampliación de los servicios (3). La Auditoría, en el campo de la salud ha sido empleado durante mucho tiempo, en diversas actividades y con diferentes expresiones, dependiendo del contexto de aplicación, pero desde la publicación de los papeles de trabajo, se reestructuraron y consolidaron una definición homogénea y aceptada utilizada por los profesionales de la salud.

PALABRAS CLAVES

Auditoria, Tipos de auditoria, Garantías, Gestión de la calidad, Mejoramiento, Calidad.

ABSTRACT

Internal health audit is considered a tool for management control, because by consciously carrying out this activity and complying with current regulations, it allows creating a kind of mental map, evidencing the current situation of the organization and guiding the staff of quality control, take corrective measures if necessary and be at the forefront of quality improvement in the provision of health services and the expansion of services (3). Auditing in the health field has been used for a long time, in various activities and with different expressions, depending on the context of application, but since the publication of the working papers, a homogeneous and accepted definition used was restructured and consolidated. by health professionals.

KEYWORDS

Audit, Types of audit, Guarantees, Quality management, Improvement, Regulations, Quality.

ACRONIMOS

DECS: Descriptores en Ciencias de la Salud

SOGCS: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud

IPS: Institución prestadora de salud

RIPS: registro individual de prestación de servicios

1. INTRODUCCIÓN

Las primeras experiencias de Auditoría interna en salud, se ha convertido en una de las técnicas importantes para las organizaciones, por ser un mecanismo de control, que permite conocer el estado actual de los procesos, la veracidad de la información, determinar la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios y la toma de acciones necesarias para su correcto cumplimiento de objetivos (1). Por lo tanto, se puede concebir a la auditoría interna como una herramienta de gestión de la calidad, a su vez, como una herramienta de la gestión gerencial, lo que implica a las organizaciones adaptar de manera responsable los instrumentos propuestos de las experiencias exitosas, con el objeto de impactar en la salud de la población (2). Por ello, este trabajo tiene como fin resaltar la importancia de la auditoría interna en salud, como una herramienta que provea calidad en la prestación de los servicios y que las organizaciones conozcan los beneficios de implementar la auditoría interna y con los resultados obtenidos se ejecuten los planes de mejora (3).

2. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, con la ley 100 de 1993 se ha implementado en todas las instituciones de salud, el concepto de auditoría médica, con el fin de realizar un seguimiento constante de la calidad de la prestación de los servicios de salud. Dicho de otra manera, es un instrumento estadístico que permite evaluar tanto la eficiencia como la efectividad del acto médico, logrando el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud y es de obligatorio desarrollo en todas las entidades de salud. La auditoría médica involucra las revisiones internas o externas de la aplicación de los procesos y procedimientos de la atención en salud y de esta forma asegurar una operación eficiente y libre de riesgos; cada uno de los procedimientos va soportado en los papeles de trabajo que son importantes para el desempeño de cada una de las actividades y finaliza con el informe de auditoría en donde emite un dictamen acerca de la marcha de la entidad de salud. En el proceso de auditorías, se encuentran piezas fundamentales dentro de la actividad y el funcionamiento de las entidades de salud, sirviendo como soporte para el mejoramiento de procesos dentro de la organización y aportando como resultado estrategias de mejora que les permitan lograr los niveles de competitividad requeridos en el sector. La auditoría se basa principalmente en realizar un análisis para determinar si los hechos contables, financieros u operacionales se realizaron bajo los estándares o políticas establecidas por la institución. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros demostrado por la institución (4). Para las entidades de salud, es de obligatorio cumplimiento el desarrollo de la auditoría médica, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios, como lo señala la ley 100 de 1993 en su artículo 227 y es de vital importancia para estas entidades contar con información que les permita conocer la efectividad de su funcionamiento,

tanto en los aspectos operativos como financieros, así como la oportunidad de mejorar los procesos y tomar mejores decisiones. Por lo tanto, la auditoría interna es una práctica de trascendental importancia social y económica (5).

La auditoría interna en salud es considerada como una herramienta para el control de gestión, porque al efectuar esta actividad de forma consciente y cumpliendo la normatividad vigente, permite crear una especie de mapa mental, evidenciando la situación actual de la organización y orientando al personal de control de calidad, tomar las medidas correctivas en caso de que sean necesarias y estar a la vanguardia (3).

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Describir los aspectos teóricos del concepto de auditoría interna y su relación con la calidad en la prestación de los servicios de salud, para catalogar como herramienta fundamental para el mejoramiento de la atención en salud.

3.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar una revisión bibliográfica soportada desde las perspectivas teóricas relacionadas al concepto de la auditoría interna y su relación con la calidad en salud.

- ✓ Recopilar información pertinente, relativa a la auditoría interna y su relación con la calidad de la prestación de los servicios de salud, por medio de diversos motores de búsqueda y descriptores en Ciencias de la Salud – DeCS

- ✓ Establecer la importancia de la auditoría interna en la optimización de los recursos y la calidad de la prestación de los servicios en salud

4. APROXIMACIÓN METODOLOGÍA

La presente es una monografía exploratoria, puesto que se realizó mediante la revisión de diversos documentos de literatura narrativa enfocada a la aplicación de la auditoría, indagando la importancia de la auditoría interna en salud y su relación con la calidad en la prestación de los servicios.

Se realizó una búsqueda en las bases de datos de los referentes en salud como los son, medline/PubMed, SciELO, sciencedirect, el portal NCBI entre otros, se hizo la revisión y validación de los artículos relacionados con la auditoría, calidad, mejoramiento, garantías y normatividad entre otros.

5. MARCO NORMATIVO

La Auditoría, entendida como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad, que se define como un componente de mejoramiento continuo en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud SOGCS estipulado en el Decreto 1011 de 2006. Por otro lado, el modelo de salud creado en el Sistema General de Seguridad Social en Salud está enmarcado en las relaciones contractuales entre entidades aseguradoras y prestadoras del servicio de salud, donde el papel del auditor es el de ser garante de los derechos de los usuarios y el papel del asegurador el de garantizar el acceso, la oportunidad y condiciones de la prestación de los servicios de salud por parte de las IPS, según las obligaciones contractuales pactadas.

Ley 100 del 23 diciembre de 1993 establece que para garantizar la calidad en la prestación de los servicios es necesario organizar un sistema de garantía de la calidad que incluya la auditoría médica, de manera obligatoria. Con esta reglamentación se origina el concepto de auditoría médica en Colombia y su finalidad primordial, es la calidad de la atención que se brinda en los servicios de salud a los ciudadanos.

En el decreto 1011 del 3 de abril del 2006, define a la Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud, como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios” y la Calidad de la atención de salud como “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el

propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. Además, enumera como características del SOGCS la accesibilidad, Oportunidad, seguridad, pertinencia, y la continuidad. Este mismo decreto define los niveles de operación de la auditoría para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, desde el autocontrol, entendido como, “cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa, para que estos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización”. Es de destacar que esta puede ser la medida de control más importante de todo el sistema, dado el impacto que tiene en los resultados de la atención de manera individual desde la misma atención médica, y en la que el auditor medico juega un papel importante como promotor de la cultura organizacional desde su rol como auditor para el mejoramiento de la calidad. Los otros dos niveles de operación son: la auditoría interna por la cual la institución puede adquirir la cultura del autocontrol; y la auditoría externa cuyo propósito es verificar que se estén realizando los anteriores tipos de auditoría.

En la resolución 1445 del 8 de mayo del 2006, se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones, para efecto que el ente acreditador evalúe el nivel de calidad en la atención alcanzada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.”

En el decreto 4747 de 7 diciembre del 2007, regula aspectos de las relaciones entre prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, en el artículo 22 especifica que, el Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas que expida el ministerio de la protección Social será de obligatoria adopción por todas las entidades

prestadoras de servicios de salud, la cual fue adicionada en el año 2009 mediante la resolución 416, creando la causal de glosa por incumplimiento de metas, de cobertura, oportunidad y la capacidad del prestador de responder de manera integral y con calidad a una demanda de atención de salud de acuerdo con el tipo y complejidad de los servicios habilitados. Este decreto, dispone los mecanismos de pago para la compra de los servicios de salud y dentro de las condiciones mínimas de los acuerdos para la prestación de los servicios incluye: término de duración, monto o las estrategias que permitan determinar el valor total del mismo, información general de la población objeto con los datos sobre su ubicación geográfica y perfil demográfico, servicios contratados, mecanismos y formas de pago, tarifas que deben ser aplicadas a los servicios prestados, el proceso y operación del sistema de referencia y contrarreferencia, tiempo en la entrega de Información de los servicios prestados y registro en archivos planos reconocidos como RIPS (registro individual de prestación de servicios); tiempo de duración del contrato y la forma como se adelantará el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad y la revisoría de cuentas, procedimientos de interventoría, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las obligaciones durante la vigencia del acuerdo de voluntades.

Con el Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas, facilitan a los auditores para desempeñarse como revisor de cuentas médicas, a partir de lo pactado contractualmente entre el asegurador y el prestador, lo definido dentro de los Planes de Beneficios y la pertinencia técnico-científica del médico tratante. Así mismo con la resolución 3253 de 2009, establece que el acuerdo de voluntades entre el prestador de servicios de salud y las entidades responsables de pago, deben establecer las metas de cobertura, oportunidad y resolutivez en contrato capitado, así con la forma y tiempo de evaluación y el

procedimiento a seguir en caso de incumplimiento y precisar en conjunto un plan de mejoramiento que logre superar las metas incumplidas.

La Ley 1122 de 2007, planteó ajustes al SGSSS, en la dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y en las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud. Esto supone una participación por parte de los auditores médicos desde el mejoramiento de la calidad en todos los procesos intra y extrainstitucionales para el logro de los objetivos propuestos por la citada ley.

Ley 1438 del 19 enero del 2011. Define el fortalecimiento del SGSSS, a través de la universalización del aseguramiento con cubrimiento a todo el territorio nacional, la unificación de los Planes de Beneficios contributivo y subsidiado en 2015, y alcanzar la sostenibilidad financiera del sistema de salud. Esta ley plantea la implementación de una estrategia de la Atención Primaria en Salud, el fortalecimiento y direccionamiento de las acciones de vigilancia y control, el mejoramiento de la gestión operativa y el flujo de los recursos financieros en las instituciones y el desarrollo de un sistema de información que permita reconocer el estado actual de salud de la población afiliada.

El decreto 0256 del 5 de febrero del 2016, en su artículo 3, determina la finalidad del monitoreo de la calidad en salud dentro de las siguientes acciones:

- Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud

- Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud
- Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección.
- Promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de la Información para la calidad, contemplado en el artículo 47 del decreto 1011 de 2006.

La resolución 3100 del 25 de noviembre de 2019, en la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de los servicios de salud y de la habilitación de los mismos y se adopta el manual de estos procesos, esto cumpliendo con la ley 78 de 2016, donde estipula ajustar periódicamente y de forma progresiva de los estándares que hacen parte de los diversos componentes del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad de la atención en Salud, la cual deroga la resolución 2003 de 2014.

6. MARCO TEÓRICO

La Auditoría, en el campo de la salud ha sido empleado durante mucho tiempo, con diferentes expresiones, dependiendo del contexto de aplicación. Pero desde la publicación de los papeles de trabajo, se reestructura y consolida una definición aceptada y utilizada por los profesionales de la salud, especialmente en Europa, con el concepto: “Es el análisis crítico sistemático de la calidad de la atención médica, incluyendo procedimientos diagnósticos y decisiones terapéuticas, el uso de recursos y los resultados de estos que repercutan en los desenlaces clínicos y en la calidad de vida del paciente” (6).

Auditoría interna, también conocida como control interno que es una indagación que se realiza desde adentro de la organización, dado que se ejecuta por personal propio especializado en este tipo de trabajo. El auditor interno actúa como un asesor de la gerencia: recopila información, analiza procesos, evalúa acciones, deriva conclusiones e informa sobre los desaciertos proyectando el plan de mejora para la toma de decisiones. Al no estar involucrado personalmente en la ejecución de los procesos clínicos, administrativos u organizativos, puede observar y analizar con mayor grado de objetividad. El auditor interno, desempeña un papel muy importante en la medida que sus aportes sean acertados y que la gerencia esté en disposición de tomarlos en cuenta y aplicarlos para ofrecer mejor calidad de servicios de salud a sus usuarios (7).

La auditoría médica está orientada a diseñar, instaurar y desarrollar un sistema de garantía de calidad, diseñar indicadores y estándares de calidad, evaluar eficiencia, eficacia y efectividad de la administración, evaluar calidad de la atención médica y sus impactos; es la evaluación técnica del acto médico en base a indicadores y estándares establecidos

por la institución de salud, comprendida como una herramienta de gestión de la calidad, compromete a las entidades de salud y los comités de auditoría, conocer los elementos básicos que determinan las etapas crecientemente evolutivas que han caracterizado el desarrollo de los sistemas de auditoría (2).

El objetivo principal de la auditoría es generar un diagnóstico que involucren la evaluación del Sistema Integrado de Gestión de la calidad, a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento sobre un sistema de información que apoya a la toma de decisiones, esta auditoría se puede hacer de dos formas; **auditoría interna**, que permite generar un informe sin consecuencias legales con ninguna de las entidades de control, posibilitando los puntos a mejorar dentro de la estructura, el objetivo de este tipo auditoría, es contribuir a que la institución adquiriera la cultura del autocontrol en los líderes de los procesos de la atención en salud en el marco del direccionamiento estratégico organizacional (Misión, Visión, política de calidad, de humanización, principios y valores) y sistemas de administración de riesgos de la entidad e ir persiguiendo el mejoramiento continuo de la calidad. Este tipo de auditoría es ausente, cuando la organización haya alcanzado un alto grado de desarrollo de autocontrol. Mientras que la **auditoría externa**, realiza un análisis crítico, sistémico y detallado de los todos los procesos de la organización, por parte de un grupo de información de una unidad económica efectuado por un grupo de profesionales sin ningún vínculo laboral con dicha organización, quienes emiten un informe de hallazgos y realiza recomendaciones para su mejoramiento (8).

La auditoría como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad, implica que las metodologías a través de las cuales se implementan se incluyan en la categoría de métodos de evaluación, el concepto de problema de calidad como un resultado de calidad deseable. El contexto en el cual se desarrolla la

Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud está caracterizado por los siguientes elementos conceptuales:

6.1. Atención en Salud.

La auditoría en particular y el Sistema de Garantía de Calidad apuntan específicamente hacia la atención en salud definida como **“el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población”**, interpretado como un esfuerzo articulado entre el sector salud, los usuarios de los servicios y diversos sectores productivos; a la vez comprende el conjunto de actividades que ejecutan los organismos de dirección y vigilancia, inspección y control en el ámbito local y nacional, las Entidades Administrado (9).

6.2. Calidad de la atención en Salud

En el decreto 1011 de 2016, en su art. 2, refiere que la Calidad de la Atención en Salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SOGCS) se define como “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. Esta definición introduce el concepto básico de la calidad que comprende como una relación entre beneficios, riesgos y costos, lo que significa que la definición de la calidad debe estar basada en el conocimiento de la evidencia científica y en el establecimiento de una relación entre estos conceptos, y la calidad no

puede ser ajena a la eficacia, la efectividad y la eficiencia. Cabe señalar que la eficiencia y la eficacia de una institución dependerán de una auditoría, para conocer el estado y comportamiento de las actividades dentro de la organización (2).

6.3. Ventajas de la auditoría interna

La auditoría interna es un proceso esencial para garantizar la calidad en el funcionamiento de una organización. Para llevar a cabo se resaltan algunas de los siguientes beneficios:

Ventajas	
Calidad: La evaluación de los procesos internos permite tomar las medidas oportunas para garantizar la calidad en todos los ámbitos de la organización.	Confianza: Las auditorías internas generan confianza en la organización, tanto desde el punto de vista interno, en los propios trabajadores, como desde el punto de vista externo, en los potenciales clientes y en la sociedad en general.
Seguridad: Llevar un control del funcionamiento de la organización implica establecer las medidas de seguridad laboral necesarias para prevenir los accidentes y las bajas laborales.	Eficacia: Establecer unos protocolos de actuación conforme a criterios de calidad y seguridad supone un aumento en la eficacia de cualquier empresa, optimizando los costes y la rentabilidad.

Fuente: Blog, ctmaconsultores/2005-2020 (10)

6.4. Tipos de la auditoría

Con los tipos de auditoría se busca conocer el funcionamiento del Sistema de la Garantía de la calidad, con el fin de identificar desviaciones y poder reestablecer a tiempo. Las auditorías según los objetivos se pueden dividir en 3 grupos:

6.4.1. Auditoría Interna o de primera parte.

Es aquella auditoría de calidad implementada por la misma institución de salud, con el objetivo de reconocer el desarrollo e implementación de sus propios procesos para modificar o asegurar el sistema según los resultados. Este tipo de auditoría es efectuada por una persona que se vincula temporalmente a la institución con el fin de garantizar un análisis objetivo e independiente de lo examinado. Este tipo de auditoría realiza observación a una serie de procesos y técnicas a través de los cuales se da seguridad de la prestación de los servicios de salud y garantiza la calidad a partir de la observación directa en el trabajo. Así mismo, el objetivo de la auditoría interna es asistir a todos los miembros de la administración en la realización efectiva de sus responsabilidades, mediante análisis, apreciaciones, recomendaciones y comentarios imparciales (11).

6.4.2. Auditorías de segunda parte o auditorías externas

Es aquella auditoría que realiza una institución a otra a sus contratistas o proveedores con el objetivo de verificar el desarrollo de la prestación de los servicios y la garantía de la implementación de sus planes de calidad. Se realiza cuando se quiere verificar a sus IPS el cumplimiento de los

estándares y requerimientos o que sus proveedores y contratistas cumplen lo pactado en un contrato (12)

6.4.3. Auditorías de tercera parte o auditorías de certificación

Este tipo de auditorías son realizadas por los organismos de certificación acreditados nacional o internacional, previa solicitud de la empresa, sin vínculos con la institución auditada ni con sus proveedores o clientes, con el objeto de verificar y calificar el grado de desarrollo e implementación del sistema de calidad y su ajuste a las normas legales o internacionales de calidad.

El Ministerio de Protección Social ha impulsado la acreditación como un mecanismo voluntario y que define si la calidad de la institución cumple las normas exigidas. Por otro lado, el instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec) es una institución que certifica la calidad de los productos y que cada día toma más importancia en el mercado de libre competencia. Una vez superada esta auditoría, se obtiene la certificación en el sistema de gestión implementado. Por lo tanto, un proceso o producto certificado por un organismo independiente adquiere una mejor posición en el mercado con respecto a otros que no lo son (12).

6.5. Ciclo PHVA- Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

El ciclo PHVA está considerado como uno de los mejores sistemas para lograr la mejora continua en las organizaciones para la implementación de los diferentes tipos de auditorías.



Funciona a partir de cuatro pasos:

Planificar: Se establecen los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados esperados, también se determinan los parámetros de medición que se va a utilizar.

Hacer: Se implementan los procesos para alcanzar los objetivos propuestos.

Verificar: Se miden los procesos y se realiza el seguimiento a los servicios en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.

Actuar: Se realiza las actividades de gestión para promover la mejora del desempeño en los procesos.

6.6. Proceso de la auditoría interna

Las auditorías de calidad son un importante instrumento para contribuir a la estabilidad, crecimiento y progreso de las organizaciones. Proveen mecanismos de evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios, además, apoyan a los gestores a identificar las estrategias a partir de los resultados obtenidos, a identificar las causas y a tomar las acciones correctivas necesarias.

Antes de comenzar el proceso de auditoría interna, se realiza un análisis detallado de la institución que será auditada, para que el equipo de auditoría pueda tener una mejor comprensión del funcionamiento de los procesos y los objetivos de la entidad. Lo que se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El contexto legal que regula a la organización, su actuación y la forma en la que se asocia con otras organizaciones.
- La información que ha generado la propia entidad como mecanismo de autorregulación como las actas de comités de vigilancia epidemiológica, actas de juntas directivas, resoluciones, acuerdos, papelería del talento humano, entre otras que son necesarias para el funcionamiento buen funcionamiento de la organización.
- Elementos de procesos estratégicos como la misión, visión, principios, valores, objetivos, metas, procesos, métodos, tecnología, finanzas entre otras.

Luego de haber analizado esta información de la organización se debe revisar lo siguiente:

- Objetivos organizacionales
- Estructura de la organización
- Estados Financieros
- Recursos Humano.
- Procesos

Seguido se debe ejecutar las fases de la auditoría:



Planeación

Incluye actividades que orienta a la ejecución de la auditoría, se debe presentar todas las actividades en una línea de tiempo, con los alcances

y procesos a auditar, además de la documentación relacionada como políticas o procedimientos de calidad y las personas que serán entrevistadas. En esta fase se debe efectuar la lista de chequeo de los aspectos a evaluar, este listado es fundamental para orientar al auditor de modo que no se olvide ningún detalle a ser evaluado y quede registrado las constataciones y observaciones.

Ejecución

En esta fase se recopila la información siguiendo los estándares y procedimientos de control de calidad establecidos por la organización, se realizan las entrevistas a personas identificadas anteriormente, indagando sobre los procesos en ejecución, tomando notas de las verificaciones y registrando las conformidades y las no conformidades.

Informe de hallazgos

En esta fase se reúne el equipo los resultados y analizar las áreas que presentaron problemáticas, para determinar el plan de mejoramiento de calidad y tomar acciones correctivas para el mejoramiento de la calidad, es aquí donde se genera el informe de resultados de la Auditoría. Este informe es un insumo para las reuniones estratégicas con los líderes de la organización y ayuda a evaluar los resultados y a definir cómo implementar las acciones de mejora sugeridas por el equipo de auditores.

7. PERSPECTIVAS TEÓRICAS RELACIONADAS AL CONCEPTO DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN SALUD.

La auditoría se concibe como un campo de estudio que debe ser adoptado por todas las facultades científicas y técnicas. La preocupación por la calidad y la optimización de procesos en aras del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios hace que las organizaciones requieran de la verificación para ofrecer garantía relacionado con la misión de la organización. La importancia de la auditoría se orienta a diferentes rutas, se concentra de manera amplia en la veracidad y la exactitud de lo que se dice (fe pública), también en que se expresa como una segunda opinión imparcial e idónea, del mismo modo su importancia se reconoce en la representación y defensa de los intereses comunitarios. La auditoría encamina al mejoramiento de la calidad del productos o servicios ofrecidos, dependiendo los resultados de los planes desarrollados por el auditor (13).

La auditoría interna se define como un mecanismo importante del sistema interno de gestión para el control operacional de los sistemas de gestión dentro de una organización. La finalidad fundamental es promover el cumplimiento de los objetivos y las metas definidas por la alta dirección. Las auditorías internas pueden ser totales o parciales aplicadas a un sistema, un proceso, un área de la institución, en este caso al sistema de salud. Así La auditoría interna se concluye como una operación que debe ser planificado y programado, que busca identificar los errores que se cometen en el momento de llevarla a cabo un proceso de salud en la cual se debe hacer un seguimiento dentro de la organización, es indispensable la participación de todas las áreas para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole

análisis, objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. La Auditoría interna es también un requisito importante para alcanzar una certificación de calidad (14).

La auditoría interna en la calidad de la prestación de los servicios en salud busca efectuar el cumplimiento normatividad para garantizar la calidad de los servicios y asumir responsabilidades sobre los impactos negativos y positivos en la prestación de los servicios en salud, de manera que maximice sus beneficios a la población usuaria, sin aumentar los riesgos (15).

Cabe destacar que es necesario sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad en la prestación de los servicios en salud, sino del porqué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin. Es de vital importancia involucrar en esta labor a todo el personal de la institución: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, entre otros; a la vez es fundamental la interrelación entre áreas para mejorar la atención al usuario. Estas acciones conllevarían a ofrecer los servicios con calidad.

8. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE, RELATIVA A LA AUDITORÍA INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, POR MEDIO DE DIVERSOS MOTORES DE BÚSQUEDA Y DESCRIPTORES EN CIENCIAS DE LA SALUD – DECS

Descriptores en ciencias de la salud –DECS

Se caracteriza por el conjunto de términos estructurados que permite buscar específicamente los diferentes niveles de especificidad de las palabras claves para la búsqueda bibliográfica exhaustiva, las bases de datos de revistas científicas reconocidas para el tema a tratar y los datos habituales de los artículos y textos encontrados en la búsqueda de la base de datos.

Auditoria médica: herramienta de gestión moderna subvalorada:

Este artículo publicado en el año 2002 en la ciudad de Santiago Chile, se hizo la revisión, la cual hace referencia al auditor como una actividad profesional que debe tener conocimientos y destrezas en la calidad del trabajo para hacer cumplir la normatividad vigente, teniendo honestidad, objetividad, diligencia y lealtad en los procesos a auditar, el auditor médico de historias clínicas tiene como fin detectar los errores en el ejercicio de la profesión médica, para su mejoramiento debe estar encaminando principalmente a evitarlo o disminuirlo, los registros deben estar completos y la información consignada debe ser clara, concisa y teniendo una secuencia que nos permita hacer un análisis pertinente (16).

Auditoría médica en el primer nivel de atención:

Este artículo publicado en el año 2000 en la ciudad de Lima Perú, se hizo la revisión, se encontró que la auditoría es el análisis crítico y consecuente en la calidad de la atención médica, se ha llevado a cabo durante mucho tiempo, esta debe permitir mejorar la calidad de atención mediante la disminución de la morbilidad, está basado en evidencias, prioridad, tienes que ser susceptible a ser medido y apropiado a la realidad (17).

Auditoría médica en anestesia:

Este artículo publicado en el año 2009 en la ciudad de Cochabamba Bolivia, se hizo la revisión donde se encontró que la auditoría medica es un mecanismo de perfeccionamiento, que evalúa la calidad de la atención medica que realiza el personal de salud, esta auditoría la hace una persona calificada con criterios, que aplica normas y protocolos ya establecidos, donde se puede evidenciar las acciones correctivas en un plan de mejoramiento para un tiempo determinado a corto, mediano y largo plazo (18).

A propósito de la auditoría médica y la normalización, metrología y calidad:

Este artículo publicado en el año 2015 en la ciudad de Pinar del rio Cuba, se hizo la revisión donde se encontró que el auditor medico es el encargado de hacer cumplir con los estándares de las buenas prácticas de su personal médico y las hojas de vida de su equipamiento técnico, el auditor en su plan de trabajo incluye el ciclo actuar, hacer, planear y corregir, para tener una correcta auditoría que garantice la calidad de los servicios a los usuarios (19).

La calidad en la prestación de los servicios de salud: un imperativo por lograr:

Este artículo publicado en el año 2007 en la ciudad de Medellín Colombia, se hizo la revisión donde se encontró, un resumen de la historia de la salud en Colombia y su calidad en la prestación de los servicios de salud, en el cual todavía existen inconvenientes en la atención que necesitan con urgencia corregirse. Falta lograr la cobertura total e universal para toda la población, ideal y necesario para la equidad social. Se necesita una intervención urgente para el mejoramiento de la calidad, la oportunidad en el servicio y la eficiencia en la administración del sistema en salud, hay que hacer vigilancia, inspección y control con los entes reguladores, que tengan las herramientas necesarias para que pueda intervenir con éxito en temas como la desviación de recursos, la corrupción, el mejoramiento de la calidad, la prestación oportuna de servicios, la presión que se ejerce en los profesionales de la salud entre otros, que se puedan sancionar a los respectivos responsables (20).

Medir los efectos de las auditorías, tarea primordial:

Este artículo publicado en el año 2016 en la ciudad de Provincia Cienfuegos Cuba, se hizo la revisión donde se encontró, que se elaboró una guía para la evaluación del impacto de las auditorías, con elementos de información primordiales que orienten al auditor al momento de realizar su actividad o intervención, esta herramienta de control y supervisión ayuda que la información sea pertinente, viable y sobre todo con calidad, para obtener resultados que permiten determinar y mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de las auditorías en cuanto a resultados obtenidos (21).

La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011:

Este artículo publicado en el año 2018 en la ciudad de Guadalajara Jalisco México, se hizo la revisión donde se encontró, que se trata de un análisis de la planeación de la auditoría, donde se diseñó un instrumento que sirve para medir la auditoría de un sistema de gestión de la calidad, este fue diseñado para ser aplicado en distintas organizaciones o empresas para identificar la percepción de los usuarios de un sistema de gestión de calidad sobre la planeación de auditoría donde deben definirse los objetivos, el alcance y criterios cuando se esté realizando, así mismo se debe de programar y coordinar un buen equipo auditor que debe contar con las competencias para dicho proceso, se debe cumplir con lo establecido en la Norma ISO 19011-2011, esta regula la realización de las auditorías de gestión de calidad (22).

9. CONCLUSION DE LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Se pudo deducir que la auditoría interna es un proceso que lleva al mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de los servicios en salud, donde se pretende tener claridad en los objetivos, el alcance, criterios al momento de realizar su actividad o intervención. Esta herramienta de control y supervisión ayuda a que la información sea pertinente, viable y con calidad, para obtener resultados que permiten determinar y mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de los servicios. A la vez este proceso es soporte para realizar las acciones correctivas con éxito, conocer los estados financieros, la prestación oportuna y calidad de los servicios en salud y la capacidad instalada en la entidad (20).
2. La auditoría interna es una herramienta de control que orienta a las organizaciones a realizar vigilancia continua de los procesos que se ejecutan, encaminadas a garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y sostenimiento como organización en el mercado, puesto que permite garantizar el cumplimiento de objetivos trazados en todos los niveles organizacionales. Es significativo resaltar que el proceso de control incluye dentro de sus etapas, la medición, considerando que es necesaria la verificación, regulación y comparación con estándares a fin de establecer ajustes requeridos para el logro de las metas trazadas (23).
3. La auditoría interna se comprende como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones en las entidades de

salud, además apoya a las organizaciones a cumplir sus objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y Direccionamiento (23).

4. El Auditor Interno es responsable de efectuar la planeación de la auditoria, garantizando que sea claro y conciso, de preparar los documentos necesarios, determinar herramientas y utilización de las técnicas apropiadas para efectuar la actividad, esto comprende la recopilación, clasificación, revisión y análisis de datos obtenidos a través de diversas fuentes de información con el fin de identificar los factores relevantes o puntos críticos del proceso, procedimiento, actividad, área o tema a auditar (23).

10. Recomendaciones

1. Las entidades de salud deben priorizar la auditoría interna como un proceso de la mejora continua y la prestación de los servicios en salud con calidad, con la intención ampliar los servicios y de fortalecerse como organización.
2. Se debe priorizar la labor de la auditoría interna dentro de las organizaciones en las áreas de mayor riesgo para proteger el patrimonio, la reputación y la sostenibilidad de la institución de salud.
3. Las actividades de la auditoría interna deben enfocarse principalmente en el contexto de control operacional, al cumplimiento regulatorio, a los riesgos financieros, objetivos, de la normatividad, de la supervisión, de monitoreo, de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa

11. Bibliografía

1. Martínez Díaz María del Carmen, Armenteros Vera Ileana. Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. ACIMED [Internet]. 2006 oct. [citado 2020 Nov 15]; 14(5). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017&lng=es
2. Ministerio de la Protección Social. Sistema Obligatorio de la Garantía de la Garantía de la calidad en salud. Pautas de Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud. Bogotá D.C. 2007. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/pautas-auditoria-mejoramiento-calidad-atencion-en-salud.pdf>
3. Casas Higueta, Carolina. "Importancia de la Auditoría Interna en el Sector Salud en Colombia." (2019).
4. Castillo Lamas, Libardo, et al. "Auditoría médica al comité de evaluación de intervenciones quirúrgicas." *Revista Médica Electrónica* 31.1 (2009). Disponible en URL:
<http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202009/vol1%202009/tema01.htm> [consulta: 20-octubre-2020]
5. Ley 100 de 1993. Bogotá D.C. Congreso de la república de Colombia. Diciembre 1993.

6. Llanos Zavalaga, Fernando. "Auditoría médica en el primer nivel de atención." *Revista Médica Herediana* 11.3 (2000): 107-112.
7. García, María Isabel Ávalos. "La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas." *Horizonte sanitario* 9.1 (2010): 9-19.
8. Social, M. D. "Decreto 1011 de 2006." *Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO 201011](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011)*.
9. Ministerio de Salud y Protección Social, 2007. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/pautas-auditoria-mejoramiento-calidad-atencion-en-salud.pdf>
10. CTMA consultores 2005-2020. Madrid España. Que es Auditoría interna. Disponible: ctmaconsultores.com/auditoria-interna/. Consultado: [5 de Dic de 2020]
11. García, Braulio Mejía. *Auditoría médica.: Para la garantía de calidad en salud*. Ecoe Ediciones, 2009.
12. Herrera, Tomás José Fontalvo, and Juan Carlos Vergara Schmalbach. *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Eumed. net, 2010.
13. Montilla Galvis, Omar De Jesús, & Herrera Marchena, Luis Guillermo. El Deber Ser De La Auditoría. Estudios Gerenciales, Cali Colombia, 2006, vol 22 (98), 83-110., Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004&lng=en&tlng=es)

14. Rojas Benítez, Laura Tatiana, and Luisa María Restrepo Yustre. "Importancia de la auditoría interna para la verificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Servicentro rojas." (2019).
15. Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev. Cubana. 2014. Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. [citado: 2020 Oct 06]; 30 (2): 179-183. Disponible en:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es)
16. Osorio S Guido, Sayes V Nilda, Fernández M Lautaro, Araya C Ester, Poblete M Dennis. Auditoría médica, una herramienta de gestión infravalorada. Rev. méd. Chile [Internet]. Febrero de 2002 [consultado el 10 de octubre de 2020]; 130 (2): 226-229. Disponible en:
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002000200014&lng=en.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002000200014&lng=en) <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002000200014>
17. LLANOS ZAVALAGA, F. (2013). Auditoría médica en el primer nivel de atención. *Revista Médica Herediana*, 11(3), 107.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v11i3.644>
18. Iriarte La Fuente Delicia, Torrez Salazar Jandira, Melgarejo Rocha Luis, Torrez Salazar Jeanneth. AUDITORIA MÉDICA EN

ANESTESIA. Gac Med Bol [Internet]. 2009 [citado 2020 Nov 16]; 32(2): 60-64. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-29662009000200012&lng=es.

19. Mirabal Mirabal María Esperanza, Paz Rodríguez María Teresa. A propósito de la auditoria médica y la normalización, metrología y calidad. Rev Ciencias Médicas [Internet]. 2015 abr. [citado 2020 Sept 10]; 19 (2): 182-184. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942015000200002&lng=es.
20. Restrepo C Jaime. La calidad en la prestación de los servicios de salud: un imperativo por lograr. Rev. Fac. Nac. Salud Pública [Internet]. 2007 Jan [citado 2020 Sept 10]; 25 (1): 78-81. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2007000100010&lng=en.
21. Restrepo C Jaime. La calidad en la prestación de los servicios de salud: un imperativo por lograr. Rev. Fac. Nac. Salud Pública [Internet]. 2007 Jan [citado 2020 Oct 26]; 25 (1): 78-81. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2007000100010&lng=en.
22. Martínez Calderín, Leidisara, Godoy Collado, Mislaidé, & Varela Izquierdo, Noel. (2016). Medir los efectos de las auditorías, tarea primordial. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(2), 49-56. Recuperado en 12 de noviembre de 2020, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200006&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200006&lng=es&tlng=es)

23. Ministerio de salud y Protección social, 2019. Manual de Auditoria de Gestión. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/CEVM01.pdf>