



FACULTAD DE POSGRADOS

“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN MÉDICA, PARA LOS TRAMITES INGRESADOS POR LOS PRESTADORES EXTERNOS AL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE FACTURACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DURANTE EL PERIODO ENERO-JULIO DE 2016”

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar por el título de Especialista en Administración de Instituciones de Salud

Profesor Guía

Mgt. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autora

Md. Vanessa Del Cisne González Jiménez

Año

2017

DECLARACIÓN DE PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

.....
Susana Janneth Larrea Cabrera
Magíster en Gestión Empresarial
CI: 1709576597

DECLARACIÓN DE PROFESOR CORRECTOR

Declaro haber revisado este trabajo y realizado las observaciones orientadas al mejoramiento del mismo y dando cumplimiento a las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

.....
Lidia Margarita Romo Pico
Magister en Economía
CI: 170371408 7

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE

Yo González Jiménez Vanessa Del Cisne declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

.....
Md. Vanessa Del Cisne González Jiménez

CI: 110377177

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida por ser mi guía en cada paso y permitirme llevar este sueño a feliz término.

A mi hijo Jared que es aquel que impulsa mis sueños. A mi esposo por su apoyo en las cosas buenas y su ayuda para sobrepasar y superar las cosas malas, a ti esposo mío por tu genialidad y ese amor incondicional que han sido un soporte para culminar una meta más. A tus hijos porque con sus detalles han sido un gran apoyo.

A mis padres y hermanos que han sabido estar presentes y brindarme su apoyo en cada paso dado.

A las Autoridades de la Universidad De Las Américas, del Postgrado y a la Subdirección Provincial De Salud cuyo aporte me permitió desarrollar el trabajo de tesis.

DEDICATORIA:

A Dios por ser mi guía y haberme dado la fortaleza y sabiduría para culminar esta carrera, a todos los docentes que compartieron sus sabios conocimientos, a todos mis familiares y amigos que generosamente siempre están ahí para apoyarme y poder alcanzar todas mis metas propuestas

A todos gracias.

Vanessa

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. **Thomas Chalmers**

RESUMEN

El IESS es una institución pública encaminada a garantizar la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en lo que se refiere a salud, siendo parte de la Red Pública Integral de Salud y a su vez debido a la gran demanda de sus usuarios también ha integrado en sus servicios la Red Privada Complementaria, teniendo como ente rector la autoridad sanitaria siendo la misma el Ministerio de Salud Pública encargado de controlar que todo estos procesos se desarrollen de la forma más adecuada.

Internamente esta institución cuenta con un sistema de evaluación médica que al momento está conformada por tres procesos: el proceso documental, el proceso técnico médico y el proceso de tarifas, todo esto para controlar el uso adecuado de recursos y calidad de atención, sin embargo todo este sistema aún se encuentra en desarrollo por lo que cuenta con algunas falencias. En este caso el presente trabajo está enfocado en el proceso de control técnico médico en el que se ha podido detectar que no existen parámetros específicos para desarrollar la evaluación médica que nos permita acortar los tiempos de evaluación y mejorar la calidad.

El mismo se desarrolló con una metodología retrospectiva al total del universo de los evaluadores médicos, como resultado de ello se pudo determinar que no existe una guía que permita desarrollar el mismo, por lo que se consideró plantear un instructivo del proceso de evaluación médica que permita contar con una guía en la cual se considera la secuencia del mismo, de esta manera saber cuáles son los medios que podemos utilizar para su desarrollo y además poder mejorar la calidad del proceso y mediante ello la calidad de atención.

PALABRAS CLAVE: Evaluación Médica, Red Privada Complementaria, Instructivo, Técnico – médico

ABSTRACT

IESS is a public institution aimed at guarantee the promotion, prevention, healing, rehabilitation and integral care in terms of health. This institution is part of Comprehensive Public Health Network and due to great demand of its users it has integrated in its services the Complementary Private Network. The IESS has like governing body the health authority which is the Ministry of Public Health. This Ministry is in charge of controlling all these processes are developed in the most appropriate way.

Internally this institution has a system of medical evaluation which in this moment is composed of three processes: the documentary process, the medical technical process and the tariff process. All this process is to control the adequate use of resources and quality of care, however all this system is still in development so it has some shortcomings. In this case the present work is focused on the process of medical technical control. In this process we have detected that there are no specific parameters to develop the medical evaluation that allows us to shorten the evaluation time and improve the quality.

This work was developed with a retrospective methodology to the total universe of medical evaluators, like a result we could determine that there is no guide to develop it. We considered to propose an instructive of the medical evaluation process that allows us to have a guide in which we consider the sequence of this process; so in this way we know what are the means that we may use to develop and improve the quality of the process and thus the quality of care.

KEY TERMS: Medical Evaluation, Complementary Private Network, Instructive, Technical – Medical.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Razones por las cuales se escogió el tema.....	5
1.3 Planteamiento del problema	6
1.4 Pertinencia del tema a desarrollar.....	8
1.5 Metodología	8
1.5.1 Tipo de estudio	8
1.5.2 Área de Estudio y tiempo.....	9
1.5.3 Universo	9
1.5.4 Muestra.....	9
1.5.5 Criterios de inclusión	9
1.5.6 Criterios de exclusión	9
1.5.7 Amenazas.....	10
1.5.8 Métodos e instrumentos de recolección de datos.....	10
1.5.9 Procedimiento.....	10
1.5.10 Plan de tabulación y análisis	11
1.6 Resultados esperados.....	11
1.7 Conclusiones del capítulo	11
2. AUDITORÍA DE FACTURACIÓN DE CUENTAS	13
2.1 Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y propuesto en prácticas previamente.....	13
2.2 Hallazgos del grupo objetivo.....	14
2.3 Hallazgos de la revisión de la literatura académica	23
2.3.1 Conceptos generales.....	23
2.3.2 Auditoría médica.....	25
2.3.3 Clasificación de la auditoría.....	26
2.1 Responsabilidades.....	27

2.3	Estrategia de la auditoría médica.....	27
2.4	Flujo del proceso de auditoría médica.....	28
2.5	Rol del médico auditor.....	30
2.6	Tipos de acciones de la auditoría.....	30
2.7	Seguridad del paciente.....	31
2.8	Propuestas para el proceso de evaluación médica.....	31
2.9	Características del proceso a aplicar	37
2.10	Conclusiones de capítulo	37
3.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
3.1	Conclusiones.....	38
3.2	Recomendaciones.....	39
	REFERENCIAS.....	40
	ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Profesión de la población encuestada.....	15
Tabla 2 Experiencia laboral de la población encuestada	16
Tabla 3 Que función cumple en el proceso de Evaluación Médica	17
Tabla 4 Tiene formación en el proceso de Evaluación Médica	18
Tabla 5 Conoce todo el proceso de Evaluación Médica.....	19
Tabla 6 Conoce si existe algún manual del proceso de Evaluación Médica	20
Tabla 7 Capacitación de algún instructivo del Proceso de Evaluación Médica	21
Tabla 8 Cree importante contar con un Manual/Instructivo de Evaluación Médica.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Profesión de la población encuestada.....	15
Figura 2 Experiencia laboral de la población encuestada	16
Figura 3 Que función cumple en el proceso de evaluación médica	17
Figura 4 Tiene formación en el proceso de evaluación médica.....	18
Figura 5 Conoce todo el proceso de evaluación médica.....	19
Figura 6 Conoce si existe algún manual del proceso de evaluación médica ...	20
Figura 7 Capacitación de algún instructivo del proceso de evaluación médica.....	21
Figura 8 Cree importante contar con un manual/instructivo de evaluación médica.....	22
Figura 9 Proceso mediante el cual se desarrolla la evaluación médica desde el ingreso de la información por los prestadores hasta el proceso de liquidación.	29

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de plasmar todas las ideas, enseñanzas y teorías obtenidas y compartidas en este tiempo de estudio. Conjuntamente con ello la finalidad del mismo es crear una propuesta que permita contribuir con el proceso de auditoría médica desarrollado en la Subdirección Provincial de Pichincha.

Es importante reconocer que el proceso de "Auditoría Médica es una rama de la salud que ha tenido un rápido desarrollo en los últimos 15 años. La búsqueda constante de procesos de mejora continua en la prestación de los servicios de salud, estrechamente relacionados con la satisfacción del paciente o cliente, ha empujado este amplio progreso. La Auditoría Médica es una herramienta importante para el crecimiento de las instituciones de salud que permite canalizar en planes de acción todas las oportunidades de mejora detectados en el área o las mejoras a los procedimientos instaurados" (Empresas, 2013).

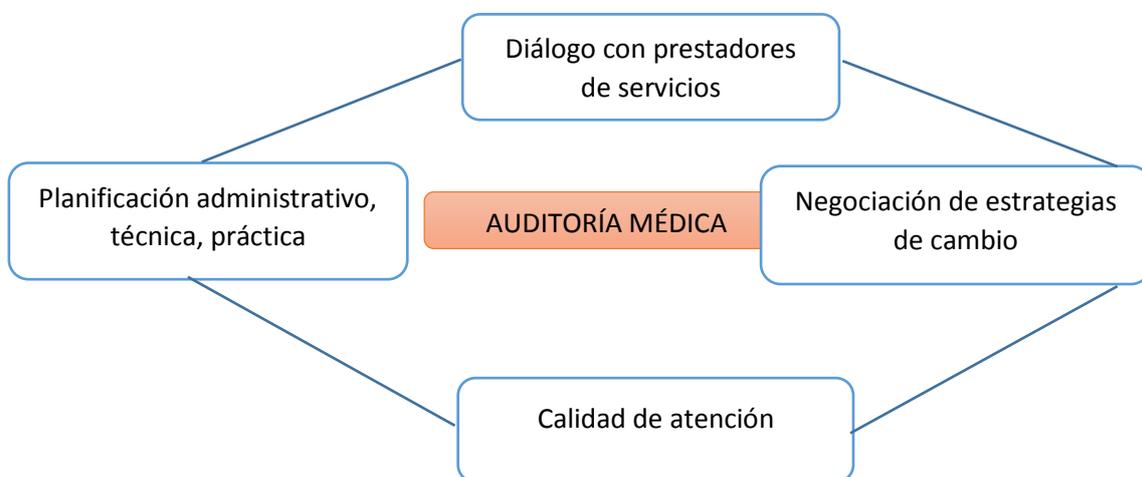
Sabiendo esto y tomando en consideración que en el sistema de atención del IESS se maneja la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria como parte de la disposición dada por la Autoridad Sanitaria (Ministerio de Salud Pública) es fundamental que se desarrolle de la mejor manera es decir tomando en consideración ciertas herramientas como:

- "La Constitución de la República, leyes y normativas vigentes
- Contratos de prestaciones de servicios
- Las resoluciones del IESS
- Acuerdos interinstitucionales
- Decretos
- Manual Tarifario
- Protocolos y guías clínicas del IESS o de la Red Pública Integral de Salud, a falta de las anteriores, guías y protocolos clínicos

internacionales que tengan fundamento en medicina basada en evidencia

- Bibliografía científica médica
- Cuadro Nacional de medicamentos básicos” (Subdirección de Regulación y Control, 2015)

Para ello es fundamental que el médico auditor tenga el conocimiento adecuado de todos los procesos a seguir lo cual contribuirá en el mejoramiento de la calidad de atención al usuario IESS. Esto es:



Todos estos factores son indispensables y constituyen las bases de una auditoría efectiva.

OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL.

Proponer el diseño de un instructivo técnico que contribuya al mejoramiento del proceso de evaluación médica de los trámites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la Subdirección Provincial de Pichincha IESS durante el periodo enero-julio de 2016.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Conocer la aplicación de un modelo de instructivo dentro del proceso de evaluación médica de los trámites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la subdirección Provincial de Pichincha IESS durante el periodo enero-julio 2016.

Identificar que se necesita para implementar un modelo para la evaluación médica de los trámites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la subdirección Provincial de Pichincha IESS durante el periodo enero-julio 2016.

Establecer parámetros para la evaluación médica de los trámites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la subdirección Provincial de Pichincha IESS durante el periodo enero-julio 2016.

CAPÍTULO I

1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

En el mundo, la auditoría médica de calidad se basa en siete pilares fundamentales que son: eficacia, eficiencia, efectividad, equidad, aceptabilidad, legitimidad y optimización de recursos. Dentro de los países que iniciaron con los procesos de auditoría médica están: Los Estados Unidos en Norte América, en América del Sur: Chile fue el país que realizó la primera experiencia hospitalaria de Auditoría en el año de 1952, en Argentina la auditoría se desarrolló a partir del año 1970 mediante la promoción de la Seguridad Social en el país y por lo tanto donde se sembró la semilla para la evaluación y control de la atención médica.

“En Colombia, el rol de la auditoría médica es crucial y juega un papel de “mediador o a veces de árbitro” entre el prestador médico y la prepaga, en especial por el mecanismo de pago que mantienen a partir de la Ley 100. En Perú, existen varias facultades de Medicina y salud pública que otorgan un título superior para que médicos y enfermeras ejerzan la auditoría médica de una manera profesional al punto que, prestadores ambulatorios y hospitalarios peruanos requieren titulados para el ejercicio de esa tarea. En Ecuador en cambio, los auditores médicos en su gran mayoría son profesionales de la salud que se forjaron en la tarea de una manera muy práctica y sin bases teóricas y llevan años repitiendo lo aprendido” (Cabrera, 2016). Considerando esto, aunque en nuestro país los procesos de auditoría médica se están desarrollando desde muchos años atrás no se cuenta con profesionales especialistas en el tema por lo cual es trascendental contar con la mayor cantidad de información y médicos.

“En el Ecuador la salud es un derecho que garantiza el estado cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos entre ellos el derecho al agua, a la

alimentación, a la educación, a la cultura física, al trabajo, a la seguridad social, a los ambientes sanos y a otros que sustentan el buen vivir" (MSP, Manual del Modelo de Atención Integral en Salud, 2013). En el artículo 360 se implementó la Red Pública y Red Complementaria de Salud cuyo control está dado por los procesos de auditoría médica. La Autoridad Sanitaria (Ministerio de Salud Pública) en el 2013 estableció una norma técnica para el reconocimiento de las prestaciones dadas por el Tarifario de Prestaciones de Servicios de Salud y el instructivo 001-2012 para la viabilidad de las atenciones de salud en unidades de la RPIS y RPC

En el IESS en cumplimiento a la norma emitida por la Autoridad Sanitaria en la Provincia de Pichincha se ha desarrollado el proceso de Auditoría Médica en la Subdirección Provincial de Pichincha aproximadamente desde el año 2010, el mismo que ha ido implementando y aplicando cada una de las normas emitidas, de tal manera que se ha ido fortaleciendo y en la actualidad se ha logrado mayor control de las prestaciones tanto internas como externas.

1.2 Razones por las cuales se escogió el tema

Para asegurar el buen vivir el cual es un derecho primordial dado por la Constitución de la República del Ecuador el estado mantiene algunos artículos entre ellos:

"Art. 361.- El estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las actividades del sector. Que la ley en su artículo 9, determina que corresponde al estado garantizar el derecho a la salud de las personas para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: establecer a través de la autoridad sanitaria los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso

permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad.” (Estado, 2015).

Dicha universalización tuvo entrada con la implementación de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria cuyo pago está controlado por el proceso de auditoría médica de calidad que fue implementado para la evaluación de las prestaciones, recibo, pertinencia y costo de las cuentas médicas que se presentan en un proceso de atención garantizando así la pertinencia médica.

Tomando en consideración todos estos factores dentro del proceso de auditoría médica del IESS es importante proponer el diseño de un instructivo técnico que contribuya al mejoramiento del proceso de evaluación médica de los trámites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la Subdirección Provincial de Pichincha IESS que sirva como guía para apoyar dicho proceso. Además es importante conocer la aplicación de un modelo de instructivo dentro del proceso de evaluación médica de los trámites ingresados por los prestadores externos al departamento, identificar que se necesita para implementar dicho modelo y establecer parámetros para la evaluación.

1.3 Planteamiento del problema

La auditoría de facturación es la revisión organizada, independiente y técnica de la documentación enviada por los prestadores de servicios, para el reconocimiento económico por parte de los financiadores de la prestación sanitaria. Esta revisión garantiza que la documentación, procesos y procedimientos en ella reflejados se ajusten a los términos de la relación interinstitucional y lo establecido en los convenios u otros acuerdos técnicos y legales vigentes entre las partes. Como componente de la Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud del Sistema Nacional de la Calidad, la Auditoría de la Calidad de Facturación de los Servicios de Salud promueve el

control interno de la calidad técnica y administrativa de las instituciones y el respeto a los derechos de los pacientes” (IESS, Instructivo de Auditoría y Pertinencia Médica, 2015).

“Los lineamientos de auditoría son de obligatoria aplicación en todas las instituciones de la Red Pública Integral de Salud (Prestadores y Financiadores/Aseguradores) y en aquellas de la Red Privada Complementaria en su relacionamiento con la RPIS, por lo cual la Subdirección Provincial de Prestaciones de Salud de Pichincha se acoge a eso como parte de la Red Pública Integral de Salud. El Auditor médico es ante todo un profesional médico y odontológico por lo tanto debe guardar en cada uno de sus actos y decisiones los códigos éticos profesionales, los Derechos Humanos, los derechos de los pacientes, y otros referentes a su labor” (IESS, Instructivo de Auditoría y Pertinencia Médica, 2015).

Luego de conocer todos estos aspectos es importante mencionar que en el caso del IESS el proceso de auditoría médica realizado en la Subdirección de Prestaciones de Pichincha tiene como punto primordial coadyuvar al mejoramiento del rendimiento, la eficacia y calidad de las prestaciones médicas permitiendo que cada proceso se desarrolle de la mejor manera. Esto es, que cada médico auditor tenga las herramientas necesarias y además sepa cómo utilizarlas para que así se realice una evaluación pertinente de los expedientes y determinación de las objeciones con claridad.

Partiendo de ello es importante el diseño de un instructivo técnico para la implementación en el proceso de evaluación médica, para los tramites ingresados por los prestadores externos al departamento de auditoría de facturación de la Subdirección Provincial De Pichincha del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el periodo enero-julio 2016 ya que servirá como guía para saber qué factores son fundamentales para desarrollar dicho proceso.

1.4 Pertinencia del tema a desarrollar

El IESS es una entidad autónoma que se encarga del sistema de seguridad social del Ecuador, en el caso de la provincia de Pichincha su sede se encuentra situada en la ciudad de Quito, y su función primordial es dar cobertura médica a sus afiliados a través de los prestadores internos y externos.

Estos servicios necesitan ser auditados según lo establecido por los lineamientos de auditoría y para ello el médico auditor debe tener una base que le permita desarrollar el mismo, por lo tanto, es necesario contar con un proceso de gestión estandarizado que permita mejorar la pertinencia médica dada por los servicios de salud prestados a los beneficiarios y que sirva como guía para capacitar nuevos puestos. Para lograr esto es necesario la implementación de un diagrama de procesos donde se indique las operaciones que se desarrollan en el departamento, es decir que describa las actividades paso a paso y así facilitar la revisión documental de las atenciones brindadas.

Al realizar dicho control a la vez se está mejorando la calidad de atención brindada por los prestadores.

1.5 Metodología

1.5.1 Tipo de estudio

Según el tipo de análisis será un estudio con diseño retrospectivo pues se lleva a cabo en el presente pero con datos del pasado, cuantitativo porque se cuantificará las variables para así obtener datos estadísticos. Enfoque transversal pues se realizará en un momento puntual e investigativo ya que se necesitará para poder proponer el diseño, de un instructivo técnico para el proceso de evaluación médica.

1.5.2 Área de Estudio y tiempo

Este estudio se realizará en el departamento de evaluación médica de la Subdirección Provincial de Pichincha IESS que se encuentra ubicado en las calles Estrada E1-16 y 10 de Agosto, edificio Parque de Mayo, piso 8 y 15. El periodo que se desarrollará el estudio corresponde a enero - julio 2016.

1.5.3 Universo

40 personas que forman parte del área de pertinencia médica donde se realiza la evaluación de cuentas tanto de prestadores externos como internos de la Subdirección provincial de Pichincha IESS.

1.5.4 Muestra

La muestra está conformada por los 40 médicos encargados de evaluar únicamente los trámites presentados por prestadores externos de la Subdirección Provincial de Pichincha IESS.

1.5.5 Criterios de inclusión

Trabajadores que ayudan a la auditoría de facturación de la subdirección Provincial de Pichincha IESS que se encuentren durante el proceso investigativo.

1.5.6 Criterios de exclusión

Trabajadores que ayudan a la auditoría de facturación de la subdirección Provincial de Pichincha IESS que no se encuentren durante el proceso investigativo.

Trabajadores que no quieren ser partícipes durante este proceso.

1.5.7 Amenazas

Encuestas mal llenadas que puedan causar sesgo en esta investigación.

1.5.8 Métodos e instrumentos de recolección de datos

Métodos: Observación y encuesta.

Instrumentos: Encuesta de recolección de datos, ficha de observación.

1.5.9 Procedimiento

Para realizar la presente investigación utilizaremos el método científico que nos permite acceder a fuentes bibliográficas de libros, artículos, guías clínicas normativas y disposiciones.

La investigación es en el departamento de evaluación médica de la Subdirección Provincial de Pichincha IESS previa autorización por sus dirigentes respectivos.

Se enviará en primera instancia una solicitud al Subdirector de la institución solicitando autorización para la realizar la investigación durante el periodo comprendido de enero-julio de 2016.

Se procederá a la obtención de la información mediante la ficha de recolección de datos que se aplicará en esta institución para saber si existe una investigación similar que ayude a este proceso y se tomará en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

Para el análisis de datos, se empleará:

Ficha de recolección de datos.

Revisión de la información recopilada.

Análisis dinámico de indicadores y variables.

1.5.10 Plan de tabulación y análisis

La tabulación de datos, análisis e interpretación, será mediante cuadros y gráficos estadísticos en el programa Microsoft Excel 2016, como: barras, pasteles, según la valoración y los objetivos planteados dentro de la investigación.

1.6 Resultados esperados

El presente trabajo nos permitirá determinar si en la Subdirección Provincial de Pichincha dentro del proceso de pertinencia médica se encuentra implementado algún instructivo que nos permita determinar los principales pasos a seguir para una correcta evaluación médica y si hay aplicación del mismo, además identificar cual es la información necesaria para proponer la implementación de dicho plan.

Así mismo saber cuáles son los pasos a seguir dentro del proceso para poder contribuir al mejoramiento de la calidad y acortamiento de los tiempos de evaluación, mediante la propuesta de un instructivo que permita unificar criterios de tal manera que los prestadores externos tengan claro cuáles son las falencias que se presentan en la prestación de servicios a los pacientes afiliados.

1.7 Conclusiones del capítulo

Es indispensable reconocer que:

- El proceso de auditoría en Ecuador tiene sus principios hace pocos años atrás y se ha ido implementando poco a poco.
- Existen muy pocos especialistas en el tema y la mayoría de procesos se han ido realizando por médicos con poca capacitación y en su mayoría tienen bases en experiencias personales.

- Aunque en nuestro país ya es un tema manejado por el estado aún tiene muchas debilidades que hay que mejorar, y
- Uno de los factores fundamentales que controla una adecuada calidad de atención dados a los usuarios es la adecuada auditoría médica por lo tanto todo factor que contribuya a mejorarla tendrá buenos resultados.

En conclusión el proceso de Auditoría de Facturación de cuentas es fundamental para asegurar la calidad de atención a los afiliados y por lo tanto todo factor que contribuya a mejorarlo es importante ya que se podrá controlar los estándares para proteger la salud de los usuarios y la salud pública.

CAPÍTULO II

2. AUDITORÍA DE FACTURACIÓN DE CUENTAS

La auditoría de facturación consiste en una evaluación de las facturas para la verificación de los servicios contratados.

El proceso de Auditoría de Facturación en el IESS se implementó aproximadamente a partir del año 2010 con la finalidad de contar con un instrumento técnico que permita controlar de mejor forma el proceso de atención a los afiliados tanto por prestadores internos como aquellas dadas por prestadores externos.

2.1 Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y propuesto en prácticas previamente

En el Ecuador es muy difícil tener una fecha exacta de los inicios del proceso de auditoría médica ya que hasta el momento la mayoría de los médicos que se desempeñan en la misma son graduados en el exterior o lo hacen en base a todas las experiencias adquiridas.

En Guayaquil en la Universidad Salesiana en el año 2014 se diseñó un proceso para el departamento de auditoría de facturación en el Hospital León Becerra, realizada para obtener un control y evaluar los procedimientos pertinentes, todo ello para que los pacientes del hospital reciban una atención de calidad. En otras palabras se realizó para "contribuir con la optimización de recursos y tiempos dejando sentada las bases para posteriores auditorías internas y sugiriendo indicadores que logren medir la eficiencia del departamento y así estandarizar procesos que se ajusten con las normas exigidas por la organización internacional de salud pública" (Hidalgo & Castro, 2014).

En Pichincha el IESS desarrollo a través de la Dirección de Seguros Individual y Familiar la propuesta de un manual general de procedimientos el cual "define

el proceso y los procedimientos para asegurar una gestión clara y sencilla en relación a la Auditoría de Facturación de las Cuentas Médicas, como producto de la relación entre la compra de servicios médicos-asistenciales y la entrega de prestaciones de salud a los afiliados y beneficiarios con derecho" (IESS, Manual de Procedimiento de la Auditoría de la Facturación de las Cuentas Médicas, 2014).

En definitiva los procesos de Auditoría Médica se han desarrollado más en instituciones privadas sobretodo en sus inicios sin embargo, hace algunos años dichos procesos se han ido introduciendo de a poco en las instituciones de salud pública y en la actualidad luego de la implementación de la RPIS Y RPC ha sido asumida por el Ministerio de Salud Pública (autoridad sanitaria) y aplicada en las demás instituciones de forma obligatoria.

2.2 Hallazgos del grupo objetivo

En relación al estudio realizado el mismo se aplicó a un grupo objetivo de 40 personas conformadas por médicos, enfermeras y administrativos del proceso de evaluación médica que han permanecido en el periodo enero-julio 2016 y se encargan de la evaluación de los expedientes correspondientes a los prestadores externos de la Subdirección Provincial de Pichincha IESS.

La institución empezó con el proceso de evaluación médica en septiembre del año 2009 cuando se detectó la necesidad de realizar la evaluación de las cuentas generadas por las atenciones dadas a los pacientes IESS por parte de los prestadores externos, fueron 3 médicos los que iniciaran con el mismo, y debido a que no contaban con ningún sistema para el ingreso de expedientes se realizaba de forma manual y así realizar los pagos, la principal herramienta fue el Tarifario del Seguro Individual y Familiar para las Atenciones Médicas a los Asegurados del IESS el cual se desarrolló en el año 2000 y se aprobó según oficio 1000010.1199 en el año 2003.

A continuación podemos ver los resultados en relación al estudio realizado (anexo 1) del por qué es importante contar con un manual que facilite la evaluación médica.

Tabla 1 Profesión de la población encuestada

PROFESIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Médico	34	85
Odontólogo	3	7,5
Enfermera	1	2,5
Otros	2	5
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

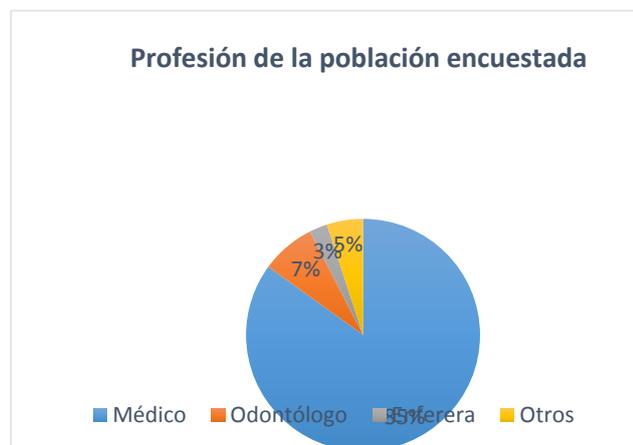


Figura 1 Profesión de la población encuestada

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

En relación a esta tabla podemos decir que el 85% de auditores son médicos generales seguido de un 7.5% de odontólogos, un 2,5% enfermeras y 5% tienen otras profesiones.

Tabla 2 Experiencia laboral de la población encuestada

EXPERIENCIA LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
< a 1 año	8	20
1 a 5 años	27	67,5
> a 6 años	5	12,5
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

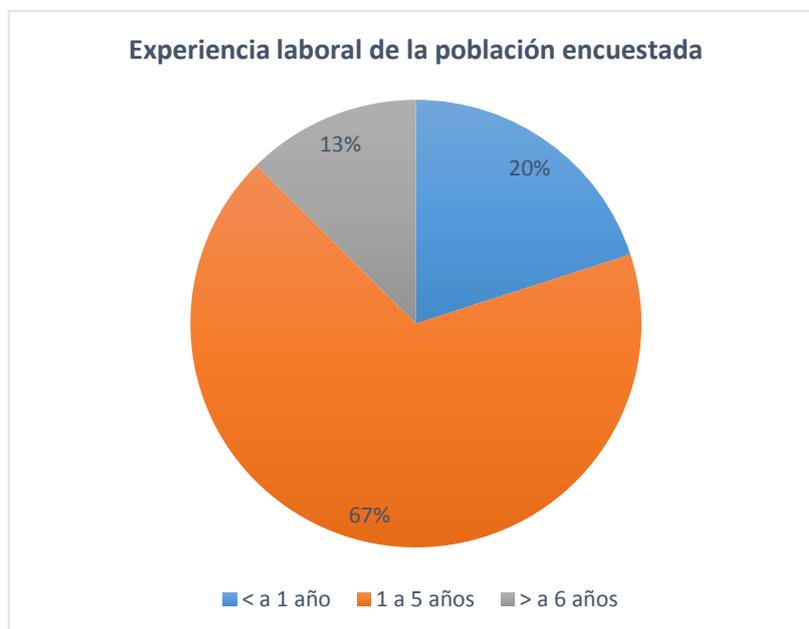


Figura 2 Experiencia laboral de la población encuestada

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

En relación a la experiencia laboral vemos que la mayoría de los evaluadores médicos tienen una experiencia en el proceso entre 1 y 5 años que corresponde a un 67.5%, seguido de menor a un año con un 20% y mayor a 6 años un 12.5%.

Tabla 3 Que función cumple en el proceso de Evaluación Médica

FUNCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evaluación médica	37	92,5
Coordinación	1	2,5
Administrativo	2	5
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

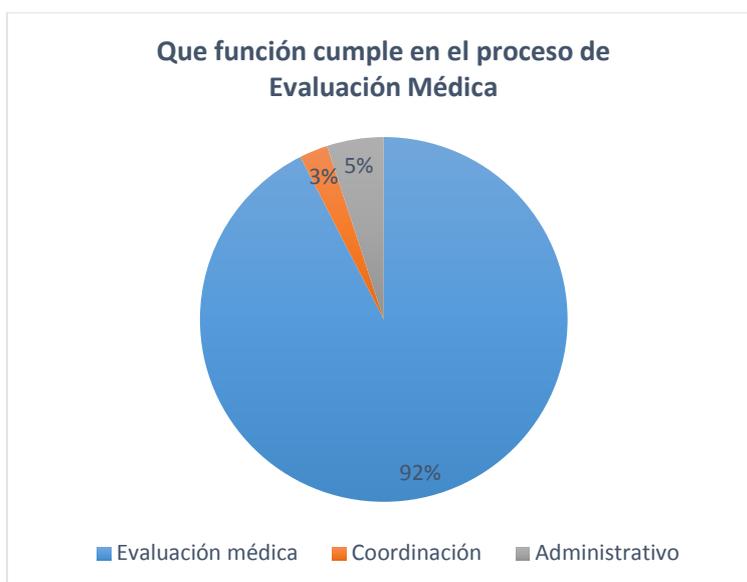


Figura 3 Que función cumple en el proceso de evaluación médica

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

Con esta tabla podemos ver que los un 92,5% corresponde al personal de evaluación médica, la Coordinación es dada por una sola persona y el personal administrativo corresponde a un 5%.

Tabla 4 Tiene formación en el proceso de Evaluación Médica

FORMACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	15
No	34	85
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

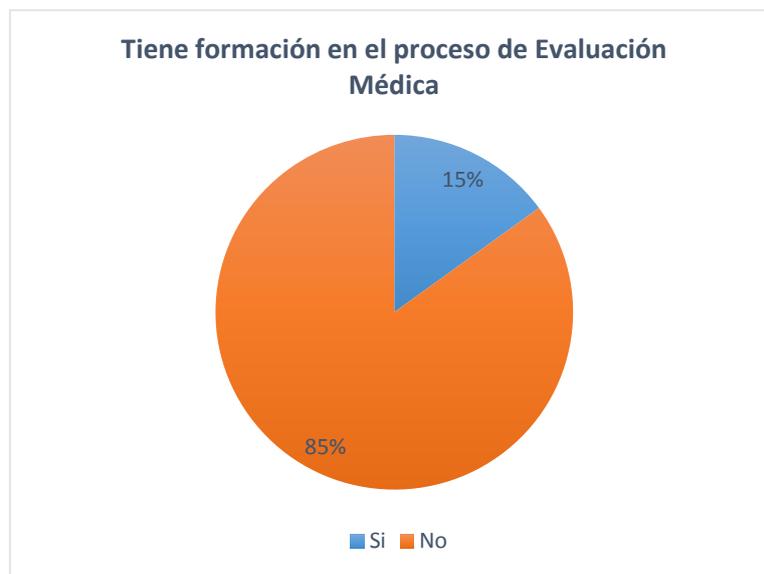


Figura 4 Tiene formación en el proceso de evaluación médica

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

Con ello podemos determinar que el 85% del personal que conforma el proceso de evaluación médica no tiene ningún tipo de formación en el mismo y apenas un 15% si tiene cierto tipo de formación.

Tabla 5 Conoce todo el proceso de Evaluación Médica

CONOCE EL PROCESO DE EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	22,5
No	31	77,5
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

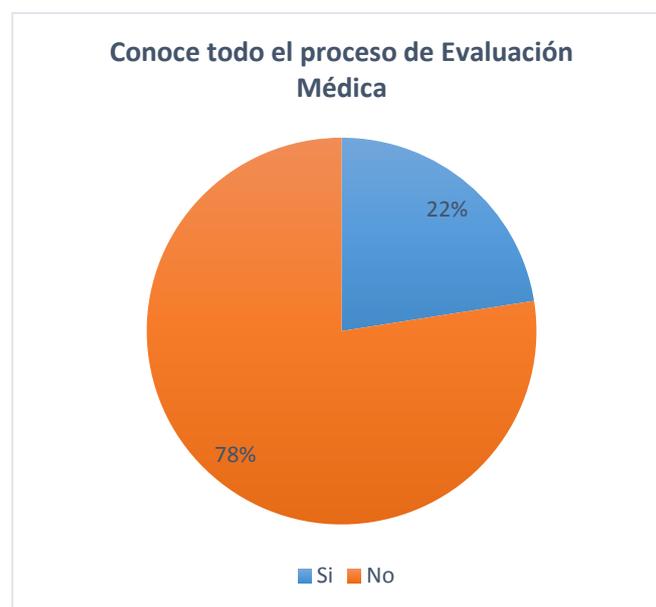


Figura 5 Conoce todo el proceso de evaluación médica

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

En relación a esta tabla hemos podido determinar que la mayoría de los evaluadores médicos no conocen todo el proceso de evaluación médica es decir un 77,5% y apenas un 22,5% si conoce todo el proceso de evaluación.

Tabla 6 Conoce si existe algún manual del proceso de Evaluación Médica

EXISTE UN MANUAL DE EVALUACIÓN MÉDICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	17,5
No	33	82,5
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

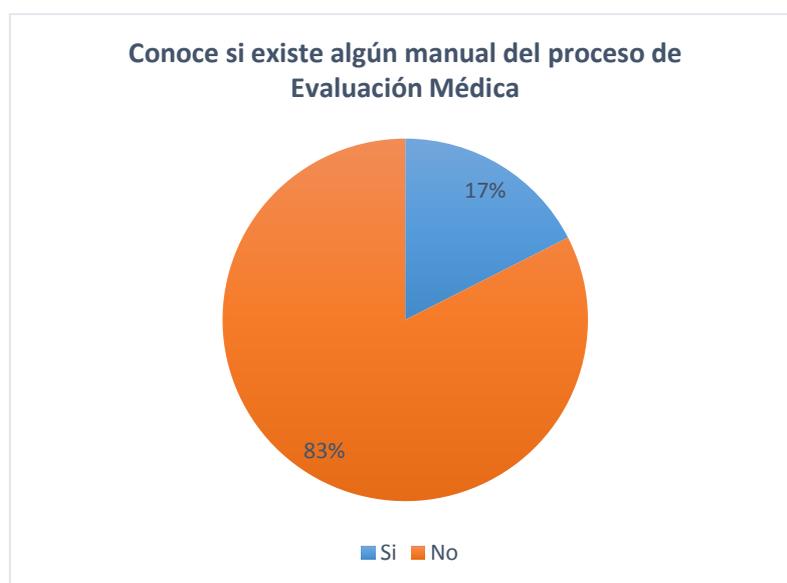


Figura 6 Conoce si existe algún manual del proceso de evaluación médica

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

Dicha tabla nos indica que la mayoría de los encargados del proceso refieren que no se cuenta con un manual que nos permita realizar la evaluación médica. Esto quiere decir que el 82.5% considera que no y un 7% considera que si hay un manual de los cuales solo 3 especificaron dicho manual el mismo que es un borrador que al momento no se encuentra aprobado.

Tabla 7 Capacitación de algún instructivo del Proceso de Evaluación Médica

CAPACITACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	20
No	32	80
TOTAL	40	100

Tomando de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

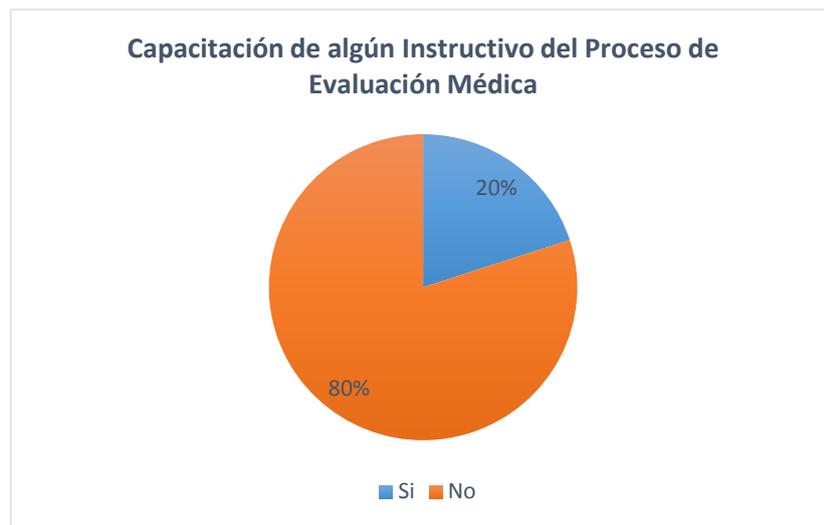


Figura 7 Capacitación de algún instructivo del proceso de evaluación médica

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

Con esto es fácil reconocer que la mayoría de los evaluadores no han sido capacitados, esto corresponde a un 80% y los pocos que han recibido dicha capacitación es decir el 20% consideran un manual donde se encuentran todos los procesos de la evaluación médica

Tabla 8 Cree importante contar con un Manual/Instructivo de Evaluación Médica

ES NECESARIO CONTAR CON UN MANUAL DE EVALUACIÓN M.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100
No	0	0
TOTAL	40	100

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica

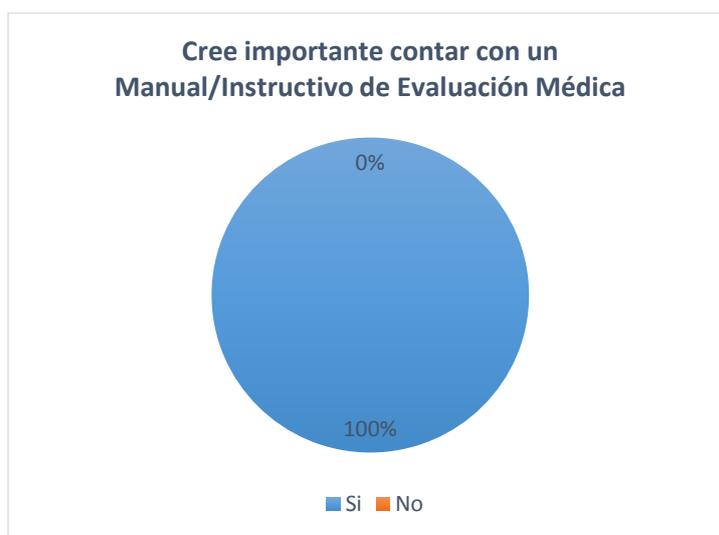


Figura 8 Cree importante contar con un manual/instructivo de evaluación médica

Tomado de: encuestas dirigidas al personal de evaluación médica.

Con esto es fácil reconocer que cada auditor cree que es importante contar con un manual ya que esto facilitaría en gran medida realizar una auditoría con calidad.

Dicho de otra forma el proceso al momento, en referencia a los resultados obtenidos se desarrolla con un coordinador médico personal administrativo y evaluadores médicos constituidos por enfermeras y médicos generales cuya mayoría corresponde a mujeres cuyas edades oscilan entre 20 y 30 años que corresponden al 50% lo que quiere decir que es personal joven, y las bases de los conocimientos son su propia experiencia y auto capacitación ya que no se cuenta con un proceso de capacitación exclusivo que sirvan de guía y aquellos que si lo tiene cuentan con uno o dos cursos.

Otros de los factores fundamentales que se pudo identificar mediante la aplicación de encuestas es la falta de un manual que haya sido aprobado para su uso y realizar un proceso de evaluación médica con calidad, el cual es esencial ya que al desarrollarlo podremos contribuir con una base para cada auditor médico y sepa con claridad los pasos a seguir logrando dos factores fundamentales calidad de evaluación y a su vez calidad de atención médica por parte de los prestadores.

2.3 Hallazgos de la revisión de la literatura académica

2.3.1 Conceptos generales

Calidad de atención: Como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario. La auditoría de la calidad en salud, es un sistema integral y multidisciplinario, que dirige y controla los procesos de la prestación de servicios de salud para que el manejo del cuidado de la salud sea brindado con calidad y a costos racionales. (Mèdica, 2011)

"Muestreo: Proceso para determinar o extraer una muestra estadísticamente representativo de un universo, permite con un grado de confiabilidad determinada y ajustada a criterios específicos". (Pública, 2015)

En el Oficio N° 17729CJ de junio 2014, mediante el cual, la Contraloría General del Estado se pronuncia favorablemente sobre la aplicación de la técnica del muestreo en la revisión de pertinencia médica.

Confidencialidad: Es un principio ético y compromiso de lealtad con toda la información y documentación mediante la aplicación de una total reserva profesional.

Factura: Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes y servicios suministrados y brindados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por el SRI y refleja la transacción efectuada.

Código de validación: Es el registro documentado alfanumérico emitido de forma física o electrónica por los subsistemas, como autorización para la entrega de una prestación o servicio a sus pacientes.

Expediente: Es el conjunto de documentos técnicos y administrativos resultante de las prestaciones de salud brindadas a un paciente a una atención determinada, en un servicio ofertado por el prestador.

Tramite: Es e conjunto de expedientes por las atenciones dadas a los pacientes, en un periodo de tiempo determinado.

Hallazgos: Es la identificación realizada por el médico auditor, resultante de la evaluación de la evidencia documental presentada por el prestador y de su confrontación contra criterios de la auditoría y evidencia científica; describe la comparación de lo observado contra los criterios, detallando que, como y porque se incumple y debe estar documentado.

Objeciones: Es toda aquella acotación técnica del equipo auditor que puede ser solventada, aclarada por el prestador al completar la información o justificada con soportes adecuados (IESS, Instructivo de Auditoría y Pertinencia Médica , 2015).

SOAM: (Sistema Operativo de Auditoría Médica) se trata de un sistema automatizado que se ejecuta en tres módulos: carga de información, pertinencia médica y liquidación financiera.

AS400: Sistema de información médico utilizado nivel nacional por los prestadores de la red para la atención de pacientes el cual dispone de una historia clínica a nivel nacional.

Tarifario de Prestaciones para el Sistema Nacional de Salud: El tarifario es la herramienta que regula el reconocimiento económico de la prestación de servicios de salud, tanto institucional como profesional, proporcionados por las instituciones públicas y privadas en el marco de la RPIS. (IESS, Instructivo de Auditoría y Pertinencia Médica , 2015)

Cada uno de estos conceptos son esenciales para entender en forma amplia el proceso de auditoría médica y son la base que nos permite reconocer que entre más adecuada y precisa se desarrolle, mejor será el control de calidad de los servicios brindados. Además con ellos tendremos claro sobre todo los sistemas que se han usado hasta la actualidad para su desarrollo sabiendo que en sus inicios la carpeta pública fue donde se desarrollaba la evaluación médica y que posteriormente se sustituyó por el SOAM.

2.3.2 Auditoría médica

La Auditoría Médica es la técnica que sirve para analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, y evalúa el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos. (MSP, Auditoria Médica, 2011)

También es considerada como "la evaluación sistemática de la presentación, recibo, pertinencia y costos de las cuentas médicas, que se deben recibir o presentar en un proceso de atención. El proceso debe garantizar la pertinencia de los procedimientos realizados a un usuario y la racionalidad de lo facturado con los costos y tarifas aprobadas. Es una actividad fundamental que respalda el pago que un prestador recibe por un servicio de salud" (MSP, Manual del Modelo de Atención Integral en Salud, 2013).

Conocer el significado de auditoría médica nos permite aclarar cuál es el objetivo de su desarrollo, sin embargo son necesarios otros instrumentos que permitan aplicarla adecuadamente.

2.3.3 Clasificación de la auditoría

Como ya se0 mencionó anteriormente la auditoría busca conocer el funcionamiento del sistema de garantía de calidad, con el fin de identificar sus desviaciones y poder corregir el rumbo a tiempo.

A continuación se señalará las más frecuentes, sin embargo cualquiera de ellas puede ser auditoría interna, externa o de certificación de acuerdo al objetivo de la entidad:

Auditoría de servicios: es la actividad que cubre el proceso total de la atención de un servicio de salud en sus componentes de estructura, proceso y resultado.

Auditoría clínica, médica, odontológica o de profesionales: es la actividad de evaluación sistemática del proceso individual de atención o acto médico con base en el análisis de los registros clínicos.

Auditoría administrativa: es el análisis sistemática de la organización en sus procesos de gestión, cumplimiento de los valores corporativos, equipos y cumplimiento de la misión, talento humano, desarrollo institucional y en general, los diferentes aspectos institucionales.

Auditoría de cuentas médicas: es la evaluación sistemática e la presentación, recibo, pertinencia y costos de las cuentas, que se deben presentar o recibir de un proceso de atención (facturación, procesos de compensación, tarifas, precios).” (IESS, Manual Conceptua de Evaluación de la Pertinencia Médica, 2011).

En el IESS el proceso de auditoría de cuentas médicas se realiza para el control de calidad de las instituciones internas como externas que prestan servicios de salud mediante el ingreso en forma de archivo plano cada expediente y con su factura correspondiente.

- Evaluar la determinación del riesgo familiar y comunitario.
- Lograr un uso racional de los medicamentos
- Verificar si se aplica el sistema de referencia del paciente, y
- Asegurar la confidencialidad y el cumplimiento de los derechos de los pacientes mediante encuesta de satisfacción de los usuarios. (Carrasco Sergio, 2011)

2.1 Responsabilidades

En el IESS la responsabilidad se encuentra distribuida en: la Subdirección Provincial de Prestaciones de Salud y del SSC será el responsable del monitoreo y control de todo el proceso técnico, los prestadores de salud, el coordinador del área de pertinencia médica, el equipo de evaluación médica, las direcciones provinciales y las subdirecciones de control.

2.3 Estrategia de la auditoría médica

Hay ciertas estrategias dentro del proceso que van a ayudar a una mejor toma de decisiones como:

- Mejorar la calidad de los servicios médicos
- Minimizar riesgos
- Orientar los servicios hacia las necesidades de salud
- Mejorar los sistemas de información, e
- Impulsar constantemente la cultura de calidad de atención de los servicios de salud.

2.4 Flujo del proceso de auditoría médica

En el IESS una de las propuestas para la auditoría médica ha desarrollado un flujo para el proceso de evaluación y pertinencia médica, con base en las normativas emitidas por la autoridad sanitaria como se puede ver en el siguiente cuadro:

Diagrama de Flujo del Proceso de Evaluación de la Pertinencia Médica

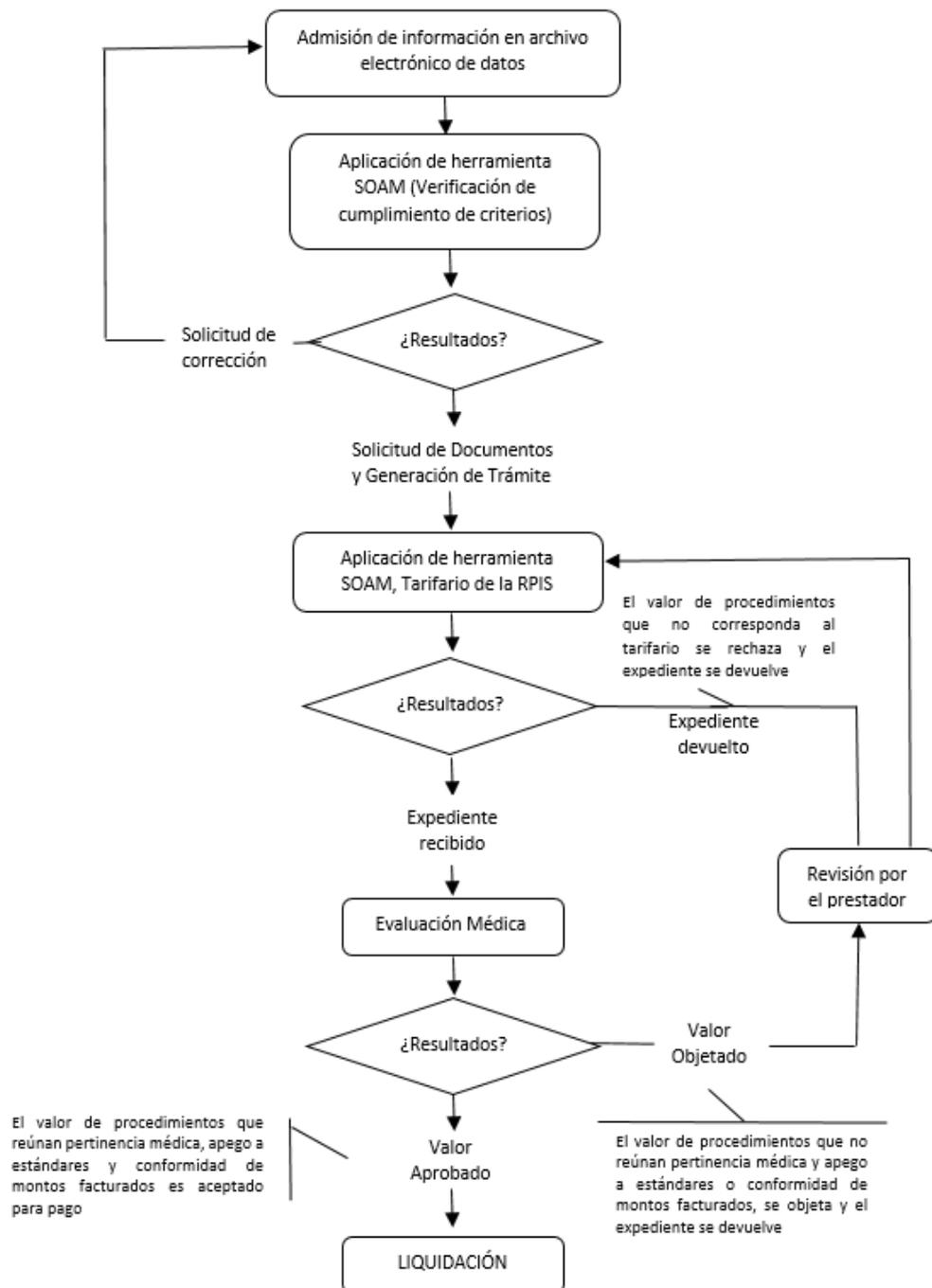


Figura 9 Proceso mediante el cual se desarrolla la evaluación médica desde el ingreso de la información por los prestadores hasta el proceso de liquidación.

Tomado de IESS, 2015, p. 7.

2.5 Rol del médico auditor

El médico auditor tiene una gran responsabilidad al desarrollar la auditoría entre ellas las más importantes son: verificar la documentación entregada que sea la correcta, realizar la pertinencia médica de la historia clínica entregada y si existe correlación o no de cada uno de los procesos de la historia presentada, impedir los pagos que no corresponden los cuales deben estar correctamente justificados y respaldados, realizar el procedimiento con un esfero de diferente color preferiblemente verde, actualmente se realiza muestreo de todos los tramites presentados de acuerdo al grado de error de cada prestador, realizar un resumen de todas las novedades presentadas y entregar posteriormente al coordinador y finalmente utilizar cada uno de los instructivos, normativas, disposiciones, acuerdos y protocolos que permitan desarrollarla de la mejor manera

El médico auditor no aplicará criterios personales o emitirá información no señalada en la norma, y debe garantizar la confiabilidad de la información del paciente.

2.6 Tipos de acciones de la auditoría

Para que el proceso de auditoría opere en los niveles esperados y con el enfoque deseado, es necesario promover en la organización las acciones que permitan establecer los mecanismos necesarios que fortalezcan la cultura del mejoramiento continuo y autocontrol. Las acciones son entendidas como los mecanismos, procedimientos y/o actividades que deberán ser establecidos en las organizaciones que promuevan el mejoramiento de los procesos establecidos como prioritarios y la búsqueda de la no ocurrencia de las falencias en forma posterior a su detección e intervención.

2.7 Seguridad del paciente

Actualmente en nuestro país los sistemas de salud han alcanzado un gran desarrollo y se desarrollan mediante la operativización de procesos múltiples con el accionar de una gran cantidad de profesionales de salud sin embargo a pesar de ello es notorio muchas falencias que conjuntamente con el sistema tiene un impacto en la calidad. Partiendo de ello es importante mencionar que debido a dichas falencias es necesario analizar permanentemente cuales han sido los errores que han culminado con daño al paciente es por ello necesario el desarrollo de la auditoría médica la cual a su vez constituye una herramienta mediante la cual se puede analizar todas las falencias y para ello es importante que ésta se desarrolle con calidad.

2.8 Propuestas para el proceso de evaluación médica.

Es notorio hasta el momento que la evaluación médica ha sufrido grandes cambios en el transcurso de estos últimos años dentro del Ecuador y al momento se encuentra mejor organizada en relación a sus inicios, sin embargo es importante reconocer que aún existen falencias en las cuales hay que trabajar. Así dentro del proceso se ha podido determinar algunos factores como los que se mencionan a continuación:

En primera instancia en la Subdirección Provincial de Prestaciones de Salud de Pichincha los profesionales encargados de la evaluación médica son médicos generales esto es debido a que en el país aún no se cuenta con ninguna institución que ofrezca dicha especialidad lo cual sería importante que se desarrolle para tener conocimientos precisos y poder actuar con bases legales desde el punto de vista de la especialidad. Pero hasta que esto suceda sería recomendable que la institución capacite a sus médicos auditores como parte del mejoramiento del proceso. En relación a la experiencia con respecto al proceso de evaluación médica en relación a la determinación realizada como ya se mencionó anteriormente la mayoría tiene una experiencia entre los 1 a 5

años, esto quiere decir que dentro del proceso ha habido una gran rotación de profesionales encargados lo cual no debería suceder ya que esto es lo que causa un desgaste de tiempo y recursos y en cada ocasión que salga un profesional e ingrese un nuevo, debe recibir la capacitación correspondiente, por lo tanto es necesario que los auditores que ya adquieren experiencia no sean reemplazados y en vez de ello centrarse en capacitar mejor al recurso humano con el que ya se cuenta.

En lo referente a la designación de responsabilidades, el departamento cuenta con la siguiente organización: un coordinador del proceso; encargado de receptor novedades de los evaluadores médicos y prestadores externos, un responsable por cada subgrupo; encargado de dar a conocer y ayudar a resolver los inconvenientes que se presenten y una ingeniera encargada de receptor y organizar las planillas para su paso posterior al proceso de liquidación. A pesar de contar con cada una de estas partes es notorio la falta de organización la cual sería necesaria para que toda la información adquirida sea retroalimentada a las partes correspondientes ya que al conocerlas se puede actuar con mayor claridad y eficacia.

Lo más trascendental de todo este proceso es, que dentro del departamento la mayoría de los profesionales desconocen la existencia de un manual de evaluación médica por lo tanto el desarrollo de un instrumento para el proceso de evaluación médica que permita saber con claridad cuáles son las herramientas de aplicación sería de gran beneficio para lograr una coordinación efectiva de las funciones. Es por ello que se ha propuesto el desarrollo del mismo como se lo expone a continuación, siendo importante la socialización con el personal que conforma el mismo y así a través de los flujos existentes se pueda aplicar un orden, dando cumplimiento con cada una de las normas que se deben aplicar y así mejorarlo.



INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE EVALUACION MÉDICA

AUDITORIA DE LA CALIDAD DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD:



Es la **revisión** sistemática, organizada, independiente y técnica de la **documentación** enviada por los prestadores de servicios, para el reconocimiento económico por parte de los financiadores de la prestación sanitaria.

ALCANCE



Utilizarlo en la Subdirección Provincial de Pichincha para el proceso de evaluación médica donde se realiza la revisión de cuentas por los servicios de salud brindados por los prestadores externos.

ASPECTOS GENERALES

- El proceso de evaluación médica cuenta con un coordinador responsable del buen funcionamiento del proceso, además será apoyo para el grupo de evaluadores y receptorá todas las novedades de los prestadores.
- El auditor de pertinencia médica debe actuar en base a los principios éticos actuando con honestidad, rectitud y sinceridad siendo imparcial en sus actos y realizar el análisis sin prejuicios.
- El médico auditor deberá revisar todos lo propuesto por el prestador, las homologaciones, normativas y acuerdos.
- Se realizará muestreo dependiendo del tipo de servicios de salud y tomando en consideración los criterios correspondientes.

HERRAMIENTAS PARA EL PROCESO.



OTRAS HERRAMIENTAS

- **SOAM.-** Sistema Operativo de Auditoría Médica
- **AS400.-** Sistema de información médica utilizada tanto por prestadores internos y externos
- **Evidencia documental.-** para el control técnico médico es el conjunto de documentos enviadas por el prestador como respaldo de las prestaciones dadas
- **Tramite.-** conjunto de expedientes por las atenciones dadas a los pacientes
- **Sistema de Derivación.-** Sistema que permite verificar el código de validación de la atención médica
- **SENESCYT.-** Permite verificar si el profesional que realiza la atención tiene la especialidad correspondiente.
- **Bitácora.-** Sistema creado para registro de tramites evaluados



DESARROLLO DEL PROCESO DEL CONTROL TÉCNICO MÉDICO.

Este proceso está constituido por un sinnúmero de etapas las cuales son necesarias para desarrollarlo en forma eficaz, expedita y con calidad.

- En primera instancia el Coordinador médico designará a cada auditor el prestador con el que va a proceder para la evaluación por meses consecutivos.
- El médico evaluador deberá recibir desde el área de archivo los diferentes trámites los cuales deben ser verificados uno a uno de tal manera que si existiera algún error debe ser devuelto.
- Una vez recibida y verificada la documentación se procederá al control técnico de cada uno de los trámites.
- Se procede a verificar con qué grado de error está calificado dicho prestador para determinar que muestra se va a evaluar y aplicar.
- Ingreso del trámite al sistema SOAM y verificar que los datos de la hoja de ruta y recepción documental coincidan
- Se considerará cada una de las herramientas y se procederá a evaluar la razonabilidad y consistencia del contenido de la información.
- se verificará que la documentación presentada esté validada en forma adecuada y foliada
- Verificar que los registros clínicos contengan la información necesaria y completa
- Verificar que toda la información sea concordante adecuada y tenga relación esto quiere decir:

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL



- En el caso de que la atención amerite código de autorización este debe ser correcto y en relación a la normativa para los procesos de derivación.
 - Los diagnósticos deben ser adecuados tomando en consideración los CIE10.
 - Los procedimientos deben estar ingresados con el código correspondiente en relación al Tarifario Nacional de Prestaciones.
 - La medicación usada debe estar incluida en el CNMB y en el caso de que no estuviese debe estar debidamente respaldada.
 - Los insumos deben estar respaldados y en concordancia con cada patología.
 - Cada expediente en relación a la información presentada debe tener las validaciones correspondiente del especialista o profesional que corresponda
- Realizar las glosas en los casos que correspondan con las debidas observaciones las cuales deben ser bien fundamentadas.
 - Terminado cada trámite debe ser ingresado en la Bitácora para constancia de su evaluación.
 - Al finalizar la evaluación se procederá a elaborar un informe con las observaciones y glosas realizadas lo cual es necesario sobre todo para realizar una retroalimentación y poder determinar las falencias para mejorarlas y permitirle al prestador presentar las debidas justificaciones.
 - Realizado todo esto se procederá a la fase de control de tarifas y liquidación.

2.9 Características del proceso a aplicar

Los procesos presentan ciertas características las cuales servirían de ayuda en el momento de ser diseñadas y son:

- **Definible.-** El proceso debe ser claramente establecido y delimitado.
- **Medible.-** Debe permitir parámetros para verificar su desempeño
- **Repetible.-** un proceso es una secuencia de actividades repetibles, de esta manera puede ser comunicado, entendido y monitoreado consistentemente.
- **Predecible.-** El proceso debe mantener un nivel de estabilidad que permita asegurar que los resultados deseados se alcancen "la calidad de los productos no puede ser mayor que la calidad de los procesos que los generan" (Leonardo, 2011).

2.10 Conclusiones de capítulo

La presente propuesta de un manual para el proceso de evaluación médica está orientada a buscar la mejora de los resultados con los cuales esta correlacionado el mismo y no a la búsqueda de culpables con ello mejorar la calidad de atención médica es decir contar con un accionar orientado a la obtención de resultados superando las circunstancias en la cual nos desarrollamos.

CAPÍTULO IV

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente tiene como finalidad dar a conocer cuáles han sido las respectivas conclusiones y recomendaciones determinando así los beneficios obtenidos por la realización del mismo.

3.1 Conclusiones

De todo lo expuesto se ha podido determinar que la evaluación médica en nuestro país, sobre todo en las instituciones públicas tiene su aplicación con el objetivo de mejorar la calidad de atención y controlar el uso de recursos, es notorio además que hasta el momento aún no se cuenta con especialidades afines que permitan tener un conocimiento más preciso de los procesos de auditoría médica en el Ecuador.

El IESS como parte de una Institución Pública con su ente rector (Ministerio de Salud Pública) se encuentra desarrollando la auditoría médica con todos sus procesos, y dentro de ello el proceso de evaluación médica el mismo que hasta la actualidad ha estado en constante cambio sin embargo aún cuenta con falencias que dificultan su realización.

La calidad de atención y el ahorro de recursos dependen en gran parte de una adecuada evaluación médica y para ello es importante contar con bases adecuadas y guías que permitan desarrollar el proceso de evaluación médica de tal manera que sea más efectivo.

De los profesionales que realizan el proceso de evaluación médica el 85% no cuenta con formación en el mismo por lo tanto es fundamental que se pueda considerar su implementación

De acuerdo a la encuesta realizada el 100% considera que no hay un instrumento de auditoría médica que permita facilitar el proceso por lo que se concluye que es fundamental su implementación.

3.2 Recomendaciones

Dentro de este proyecto se desea que exista una mejora continua del proceso de evaluación médica que conjuntamente con el proceso de recepción documental y el proceso de liquidación conforman un sistema de auditoría médica encargado del control sobre todo de calidad de atención de los pacientes afiliados al IESS.

Es importante que nuestro país plantee una especialidad en auditoría médica ya que sería de gran utilidad contar con profesionales en la rama tanto en las instituciones privadas como públicas.

Como es notorio que la evaluación médica en todas las instituciones que se la ha implementado y sobre todo en el IESS se encuentra aún en proceso de desarrollo es factible considerar algunos aspectos que contribuyan a formar bases sólidas que permitan en lo posterior facilitar su desarrollo y a su vez contribuir al mejoramiento de calidad interna como externa.

En lo referente al IESS es fundamental que se realice capacitaciones y motivación a los profesionales que se encargan del proceso de evaluación médica en forma constante, y que las autoridades tengan mayor actuación en el proceso dejando de lado el aspecto político y concentrando su accionar en el mejoramiento de la auditoría médica.

Finalmente en relación a todo lo que se ha podido determinar se ha considerado que el desarrollo de un instructivo que permita tener claro cuáles son los pasos fundamentales que se debe considerar para la evaluación médica es el punto fundamental del cual se debe partir para mejorar el proceso de evaluación médica y conjuntamente con ello poder influir en la calidad de los procesos de atención en este caso dado por los prestadores externos.

REFERENCIAS.

- Cabrera, D. (7 de septiembre de 2016). *redacciónmedica*. Obtenido de La Auditori Médica en el Ecuador: <http://www.redaccionmedica.ec/opinion/la-auditor-a-m-dica-en-el-ecuador-s-lvese-quien-pueda-1964>
- Carrasco Sergio, S. M. (2011). Manual Conceptual de Evaluación de la Pertinencia Médica. *Dirección del Seguro Individual y Familiar*, 4.
- Empresas, E. d. (21 de febrero de 2013). *scueladeempresas*. Obtenido de <http://www.escueladeempresas.com/programa/gestion-en-auditoria-medica/>
- Estado. (2015). Norma Procedimiento Evaluación y aAdquisición de Servicios de Salud. *Acuerdo Ministerial 5310*, 1-2.
- Hidalgo, M., & Castro, V. (Octubre de 2014). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7352/1/UPS-GT000736.pdf>
- Hidalgo, n. C. (2014). Diseño del Proceso Para el Departament de Auditoría Médica en el Hospitl Becerra de la Ciudad de Guayaquil. *Universidad Saleciana Hospital Becerra*, 20-21.
- IESS. (2011). Manual Conceptua de Evaluación de la Pertinencia Médica. *Manual Conceptual De Auditoría Medica*, 6-7.
- IESS. (2014). Manual de Procedimiento de la Auditorpia de la Facturación de las Cuentas Médicas. *Propuesta de Manua de Auditoría*, 2.
- IESS. (2015). Instructivo de Auditoría y Pertinencia Médica. 2.
- IESS. (2015). Instructivo de Auditoría y Pertinencia Médica . *Instructivo pdf*, 3-4.
- Leonardo, S. (2011). Gestion de Procesos . *Gestión de Procesos* , 26.
- Médica, M. d. (2011). *Auditoria mèdica*. quito.
- MSP. (2011). *Auditoria Mèdica*. QUITO.
- MSP. (2013). Manual del Modelo de Atención Integra en Saud. *Dirección Nacional de Articulación y Manejo del Sistema Nacional de Salud*, 7.

MSP. (2013). Norma técnica para el procedimiento de evaluación, selección, calificación y adquisición de servicios de salud de la RPIS y RPC. *Norma Técnica*, 16.

MSP. (2016). Norma Pública . 26.

Pública, M. d. (2015). Resolución 5309. 18.

Subdirección de Regulación y Control. (2015). *Manual de Pertinencia Médica*.

Obtenido de

<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2907747/Manual+de+Pertinencia+Medica.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA DE EVALUACIÓN MÉDICA DE LA SUBDIRECCION PROVINCIAL PICHINCHA.

La presente encuesta se realiza con el fin de conocer de qué manera se podría aportar en el proceso de auditoría médica, de antemano agradezco el tiempo que se tome en responder las siguientes preguntas con la mayor honestidad. En necesario contestar una sola respuesta y la descripción que corresponda solo en el caso de que la respuesta sea afirmativa.

Cantón: _____ Fecha: _____

A. INFORMACIÓN GENERAL:

1. **EDAD:** años 20 a 30 () 31 a 40 () 41 y más ()
2. **SEXO:** Mujer () Hombre ()
3. **PROFESIÓN U OCUPACIÓN:** Médico () Odontólogo () Enfermera ()
Otro: _____
4. **EXPERIENCIA LABORAL:** < de 1 año () 1 a 5 años () más de 6 años ()

B. INFORMACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN MÉDICA:

¿Su función en el proceso de evaluación médica es?

- Evaluación médica ()
- Coordinación ()
- Administrativo ()

1. ¿Tiene formación en el proceso de evaluación médica?

- Si () No ()

Nombre del mismo
.....

2. ¿Conoce todo el proceso de evaluación médica?

- Si () No ()
-

3. ¿Conoce si actualmente existe un manual de evaluación médica?

- Si () No ()

Cual.....
.....

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la institución de algún manual/instructivo del proceso de evaluación médica?

- Si () No ()

Hace que

tiempo.....

5. ¿Cree que sería importante contar con un manual que facilite realizar el proceso de evaluación médica?

- Si () No ()

Por

qué.....

6.Cuál considera usted es esencial para realizar el proceso de evaluación médica:

- Tarifario de prestaciones ()
- Instructivos ()
- Cuadro Nacional de Medicación ()
- Consejo Nacional de Fijación de Precios ()
- Leyes y Normativas ()
- Resoluciones del IESS ()
- Acuerdos interinstitucionales ()
- Todos ()

7. ¿Usted aplica secuencial y ordenadamente los diferentes parámetros para realizar la evaluación médica?

Frecuentemente () Ocasionalmente () Nunca ()

8. ¿Son de su uso los siguientes sistemas de auditoría SOAM, AS400 Y BITACORA?

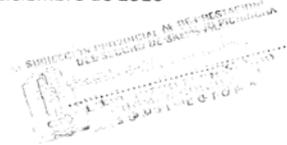
- Continuamente ()
- Regularmente ()
- Nunca ()

Gracias.

ANEXO 2.

Autorización

Quito 07 de diciembre de 2016



Sr. Lcdo Diego Fernando Guamán Cornejo

Subdirector Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud de Pichincha

De mis consideraciones:

Por medio de la presente Yo Vanessa Del Cisne González Jiménez con CI 1103771778 funcionaria de la institución en el área de Evaluación Médica de la Subdirección de Prestaciones de Salud de Pichincha solicito a usted de la manera más cordial me permita desarrollar en el departamento de Auditoría Médica la tesina para la obtención de mi título en **Gerencia en Salud** cuyo tema es:

“DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN MÉDICA, PARA LOS TRAMITES INGRESADOS POR LOS PRESTADORES EXTERNOS AL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE FACTURACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DURANTE EL PERIODO ENERO-JULIO DEL 2016”

Por la favorable que se digne dar a la presente le doy mis más sinceros agradecimientos.

Att.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vanessa González', is written over a horizontal line.

Dra. Vanessa González

ANEXO 3.

Fotos área de evaluación médica

