



ESCUELA DE NEGOCIOS

DISEÑO DE UN MANUAL SOBRE AUDITORÍA MÉDICA EN SALUD PARA
LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL DEL IESS IBARRA

Autora

Mónica Paola Tejada Chávez

Año
2018



ESCUELA DE NEGOCIOS

DISEÑO DE UN MANUAL SOBRE AUDITORÍA MÉDICA EN SALUD PARA
LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL DEL IESS IBARRA

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

Profesora guía:

Mg. Susana Janneth Larrea Carrera

Autora:

Md. Mónica Paola Tejada Chávez

Año

2018

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo, Diseño de un manual sobre auditoría médica en salud para los servicios del Hospital del IESS Ibarra, a través de reuniones periódicas con la estudiante, Mónica Paola Tejada Chávez, en el semestre 2018 - 1, 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
Magister en Gestión Empresarial
C.I. 1709576597

DECLARACIÓN PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, Diseño de un manual sobre auditoría médica en salud para los servicios del Hospital del IESS Ibarra, de Mónica Paola Tejada Chávez, en el semestre 2018 - 1, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña
Magister en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional
C.I. 0501521926

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“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”.

Mónica Paola Tejada Chávez
C.I. 1722146592

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primero por la vida, a mi familia por el apoyo incondicional y a la Universidad De Las Américas por darme la oportunidad de tener nuevas experiencias enriquecedoras en sus aulas.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis hijos y a mi esposo, por un futuro de metas cumplidas y por cumplir.

RESUMEN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es funcional en los Servicios de Salud en cada provincia de nuestro país. En la provincia de Imbabura cuya ciudad capital es Ibarra, se encuentra ubicado el Hospital General del IESS, de segundo nivel de atención o complejidad, el mismo que, tiene la facultad de realizar transferencias y/o referencias a establecimientos de salud de igual o mayor nivel de complejidad según la necesidades médicas de los afiliados al IESS, es por ello que, debido a la gran demanda de atenciones médicas de pacientes, la institución cuenta con la ayuda de varios prestadores de salud, ubicados en la misma provincia o fuera de ella.

El presente trabajo de investigación trata sobre el diseño de un manual de Auditoría Médica en salud para los servicios del Hospital IESS Ibarra, ya que, existen diferentes tipos de servicios de atención médica, siendo los siguientes: atención ambulatoria, pre hospitalaria, emergencia, internación u hospitalización y es por ello que, los pasos a seguir para realizar la Auditoría Médica de los servicios de salud es de diferente manera en cada uno de los trámites cargados en el Sistema Operativo de Auditoría Médica (SOAM) del IESS, por lo cual realicé la investigación del tema yendo de la mano con las actuales leyes, reglamentos, normas y acuerdos de salud vigentes.

Este Proceso de Auditoría Médica, se realiza en el departamento del mismo nombre de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud – Imbabura (CPPSS), en el cual intervienen varios funcionarios que de manera desordenada, descoordinada y a falta de un manual del proceso señalado, dificultan y retrasan el mismo, por ende, se ha utilizado formularios de entrevista para extraer información que permita diseñar el manual propuesto el mismo que facilite realizar una Auditoría Médica de calidad y estandarizada.

Conjuntamente se ha elaborado un manual de funciones del personal que interviene y un plan de capacitaciones para mejorar el proceso.

ABSTRACT

The Ecuadorian Institute of Social Security is functional in the Health Services in each province of our country. In the province of Imbabura whose capital city is Ibarra, the General Hospital of the IESS is located, with the second level of attention or complexity, which has the power to make transfers and / or referrals to health establishments of equal or greater Level of complexity according to the medical needs of members of the IESS, which is why, due to the high demand for medical care of patients, the institution has the help of several health providers, located in or outside the same province.

The present research is about the design of a manual of medical audit in health for the services of IESS Ibarra Hospital, since there are different types of health care services, being the following: ambulatory care, prehospital, emergency, hospitalization or hospitalization and that is why, the steps to follow to perform the medical audit of the health services is different in each of the procedures charged in the Operating System of Medical Audit (SOAM) of the IESS, for which I performed The research of the subject going hand in hand with the current laws, regulations, norms and health agreements in force.

This process of medical audit is carried out in the department of the same name of the Provincial Coordination of Health Insurance Benefits - Imbabura (CPPSS), in which several officials intervene in a disorderly, uncoordinated way and in the absence of a manual of the process indicated, Hinder and delay the same, therefore, interview forms have been used to extract information that allows designing the proposed manual that facilitates a quality and standardized medical audit.

A manual of functions of the personnel involved and a training plan to improve the process have been produced.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Razones por las cuales se escogió el tema	6
1.3 Planteamiento del problema	7
1.4 Pertinencia del problema o situación a investigar	9
1.5 Metodología que se propone para realizar la tesina.....	9
1.6 Resultados esperados.....	10
1.7 Conclusiones del capítulo.....	10
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA.....	11
2.1 Auditoría médica.....	11
2.2 Objeto de la auditoría médica.....	12
2.3 Principios de la auditoría médica.....	13
2.4 Estrategias de la auditoría médica	13
2.5 Lineamientos de la auditoría médica	13
2.6 Tipos de servicios para la auditoría médica.....	15
2.7 Fases de la auditoría médica.....	16
3. CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DESARROLLO DEL TEMA	20
3.1 Entrevistas	20

3.2	Organización funcional.....	24
3.3	Flujo del proceso de auditoría médica.....	30
3.4	Programa de capacitación de auditoría médica.....	32
3.5	Conclusiones del capítulo.....	33
4.	CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
4.1	Conclusiones.....	34
4.2	Recomendaciones.....	35
	REFERENCIAS	36
	ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA	8
Tabla 2. Personal del Departamento de Auditoría Médica Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud- Imbabura (CPPSS).....	20
Tabla 3. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	21
Tabla 4. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	21
Tabla 5. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	22
Tabla 6. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	22
Tabla 7. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	23
Tabla 8. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	23
Tabla 9. Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura	24
Tabla 10. Manual de funciones del Director (Coordinador)	24
Tabla 11. Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura	25
Tabla 12. Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura	26
Tabla 13. Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura	27
Tabla 14. Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura	27
Tabla 15. Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura	29
Tabla 16. Programa de capacitación para el personal de la CPPSS- Imbabura.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de flujo del Proceso de Auditoría Médica	31
---	----

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación tiene como principal contenido el Diseño de un Manual de Auditoría Médica para los servicios de salud del Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Ibarra, con el cual se pretende disminuir los errores existentes en la Auditoría Médica y el tiempo de la pertinencia médica o de la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud, el mismo que, posteriormente se lo aplique en los protocolos de trabajo la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud (CPPSS), del IESS en la provincia de Imbabura, en base a las prestaciones de salud faltantes en el Hospital General mencionado, con el que, se realice el proceso de Auditoría Médica de manera ágil y estandarizada aplicando conocimientos y principios de ética profesional, en función de que exista coherencia, entre los servicios solicitados por el Hospital y los servicios y costos emitidos por la institución prestadora (o financiadora) de los servicios de salud, por lo tanto, el presente proyecto alcanzará agilizar el Proceso de Auditoría Médica.

En esta tesina, se redactan las dificultades que posee el Departamento de Auditoría Médica de la CPPSS – Imbabura, tales como: la falta de profesionalismo del personal administrativo, el desconocimiento de sus funciones, la falta de compromiso de trabajo y las limitantes comunicativas internas del proceso de Auditoría Médica, por lo que, se presentan los objetivos del estudio que están orientados a minimizar los problemas encontrados, justificándose así, el desarrollo de la presente investigación por resolver las necesidades de ésta institución.

Dentro de los subsistema de aseguramiento, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) mediante la CPPSS en la provincia de Imbabura, tiene como responsabilidad principal el velar por los servicios de salud existentes en el único hospital de segundo nivel de complejidad ubicado en la ciudad de Ibarra, que es el Hospital General del IESS Ibarra y por los servicios de salud

contratados a otras entidades de salud tanto de la Red Pública Integral de Salud (RPIS), como de la Red Privada Complementaria (RPC), dichos servicios de salud son evaluados a través de los procesos de: auditoría médica y auditoría de la facturación, verificando así, que exista concordancia con los pedidos emitidos por parte del IESS y las prestaciones brindadas por la institución prestadora.

La CPPSS- Imbabura, tiene un desempeño considerable, pero necesita la inserción de nuevas herramientas administrativas que dinamicen las operaciones de gestión, esto, debido a la falta de motivación del desempeño laboral de su personal para mejorar la capacidad de análisis e identificar las necesidades de los usuarios y evaluar los costos equitativos y correspondientes en el proceso de Auditoría Médica, con lo cual fortalezca el trabajo en equipo y genere sinergia laboral.

Aunque el Proceso de Auditoría Médica se realiza con instrumentos físicos e informáticos en el Departamento de Auditoría de la CPPSS - Imbabura, es necesario representarlo de manera contextual y gráfica para desarrollarlo de forma ágil y entendible, lo cual lograremos, en base a la respectiva recopilación de datos, asesoría adecuada y apoyo del personal en las decisiones logísticas y problemáticas que inciden en la gestión operativa de la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud, con lo cual, se obtendrá una adecuada y correcta evaluación en la pertinencia médica realizada por los profesionales de salud sobre los costos y procedimientos pertinentes de los servicios de salud, además, de lograr que disminuya la difícil formalización del proceso de inducción y comprensión en el personal de trabajo actual y nuevo en el menor tiempo posible, sin dejar de lado las normas de calidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un Manual sobre Auditoría Médica en Salud para los Servicios de Salud del Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Ciudad de Ibarra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el proceso de Auditoría Médica de los diferentes servicios de salud.
2. Optimizar el proceso de auditoría según las necesidades y las disposiciones internas de la Institución.
3. Diseñar el manual de proceso de Auditoría Médica acorde a las normativas actuales.

1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) tiene como propósito fundamental, cuidar por el bienestar de sus afiliados.

El IESS es un organismo público, cuyo fin es *“aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social”* (IESS, Institución, 2017), el cual, es administrado íntegramente por una organización jerárquica cimentada en Consejos, Directorios y Departamentos.

En la provincia de Imbabura, el Seguro de Salud manejado a través de la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud, tiene un total en el Seguro General de *“63.240 afiliados activos”* (IESS, Estadísticas, 2014), Seguro de Invalidez, Vejes y Muerte (IVM) de *“13.552 total de pensionistas”* (IESS, Estadísticas, 2014), Seguro de Riesgos del Trabajo de *“383 total de pensionistas”* (IESS, Estadísticas, 2014), Seguro Social Campesino (SSC) de *“2.461 afiliados”* (IESS, Estadísticas, 2014), lo cual se convierte, en cifras altas de atenciones de salud cada año, siendo el total de consultas y emergencias atendidas en el año 2014 de *“285.109”* (IESS, Estadísticas, 2014).

Misión:

“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social” (IESS, Quienes somos, 2017)

Visión:

“El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley

de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.” (IESS, Quienes somos, 2017)

El Sistema de Seguridad Social Ecuatoriano, tiene una estructura de organización jerárquica vertical que se constituye en el Consejo Directivo, la Dirección General y la Dirección Provincial, en los cuales, cada una de ellos presenta sus respectivos procesos operativos con los diferentes procesos de apoyo.

En la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud de cada Zona territorial, se establece la Auditoría Médica en dos Sistemas Informáticos: el Sistema Operativo de Auditoría Médica (SOAM) para realizar Auditorías a nivel interno y externo de la Institución y el SISTEMA R-DES PROSICK para realizar Auditorías a nivel solo externo y que, por medio de los cuales, se ejecutan revisiones y procedimientos de la auditora de la calidad de la facturación de los servicios de salud que no disponen los establecimientos de salud del IESS pertenecientes a la Coordinación de Imbabura, especialmente, para solventar las necesidades del nivel de atención del Hospital General Ibarra. La problemática se establece como, la necesidad de un procedimiento local de la CPPSS de la provincia de Imbabura, habido por las necesidades existentes que a nivel de la Zona territorial que se exige y que no se tiene a disposición en el Hospital General de Ibarra.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en especial, es funcional en los Servicios de Salud en cada lugar designado, en este caso, la ciudad de Ibarra con su respectivo Hospital del IESS de segundo nivel de atención médica o complejidad, también tiene la facultad de realizar transferencias a establecimientos de salud de igual o mayor nivel de complejidad, según la necesidades de los afiliados, para lo cual cuenta con prestadores de salud externos calificados con varios servicios de salud disponibles, los cuales se

prestan en base a un proceso de Auditoría Médica en tres aspectos básicos: calidad de servicio que *“es usado como un indicador del resultado de impacto de una enfermedad”* (Lopez, 2014, pág. 16), costos es decir la *“identificación de la cadena de valor así como también la asignación”* (Charlita, 2016) y pertinencia médica, debido a la *“amplitud de dimensiones que pueden evaluarse para medir la calidad del servicio”* (Sánchez, 2011, pág. 87).

En el IESS, el proceso de Auditoría Médica de los servicios de salud, se lo realiza ya que *“es un mecanismo de control y garantía”* (Vallejo, 2010, pág. 192), sin embargo, el mismo se encuentra bajo disposiciones internas y políticas, que son dispuestas para ser ejecutoriadas a cabalidad por los profesionales de salud, lo que conlleva a que existan varios aspectos puntuales con fallos, como son:

- a) Ejecución de Auditorías Médicas realizada con disposiciones de manera verbal.
- b) Estándares o criterios de auditoría realizados a manera personal.
- c) Estructura de actividades y procesos de manera conceptual incomprensibles e incoherentes.

En esencia y de manera puntual, la inexistencia de una herramienta física que permita organizar el proceso de Auditoría Médica en la CPPSS de Imbabura, retrasa y causa errores en la realización y cumplimiento de funciones en la Institución disminuyendo así los beneficios a sus afiliados.

1.2 Razones por las cuales se escogió el tema

La principal razón para realizar este trabajo de investigación, es la falta de un Manual de Auditoría Médica en la CPPSS - Imbabura, el cual permita establecer la relación y utilización de sus herramientas administrativas, con lo que se especifique la estructura de la Coordinación, las directrices como Institución, las características de la pertinencia médica en las prestaciones de

salud que no dispone el Hospital General del IESS de la ciudad de Ibarra para solventar las necesidades de su población afiliada.

El desarrollo de esta investigación, permitirá establecer parámetros de Auditoría Médica relacionadas a la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud y los costos reales de las prestaciones de salud, además de, aplicar los conocimientos adquiridos en la Especialización de Administración de Instituciones de la Salud en la Universidad De Las Américas (UDLA).

Así mismo, realizar el proceso de Auditoría Médica de una forma más práctica y/o técnica para los profesionales de salud nuevos, a tal grado, que se establezcan estándares de producción en la CPPSS, demostrando la eficacia del proceso plasmada en el desempeño sus funcionarios.

1.3 Planteamiento del problema

El problema identificado en la CPPSS - Imbabura, es la ausencia de un Manual de Procesos de Auditoría Médica en base a la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud, lo cual conlleva a generar errores en la pertinencia médica de los expedientes, seguido de la generación de pérdidas económicas para el IESS, a más de, generar retraso en la realización de Auditorías Médicas por el personal médico nuevo y posteriormente renuncia del mismo por la falta de conocimientos y capacitaciones del proceso.

A continuación, se presenta el análisis FODA de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud de Imbabura, el mismo que nos va a explicar los factores que intervienen en la institución.

Tabla 1

Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Se maneja una comunicación clara y precisa. • Se ejecutan de manera concisa los procesos de Auditoría Médica en sistemas informáticos. • Cada persona cumple con su rol de manera coordinada ante el proceso de Auditoría Médica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocas herramientas administrativas físicas elaboradas para el Departamento de Auditoría. • Ningún proceso de Auditoría Médica configurado y divulgado en el departamento. • No se tiene una visualización gráfica clara de las personas y sus funciones.
FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Existe legislación y disposiciones legales claras a nivel de la Coordinación Nacional del IESS. • Existe material de información teórico disponible. • Existen cursos de asesoría y consultoría sobre auditoría en salud en el mercado privado a los cuales se pueden acceder. 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabilidad en la vigencia de disposiciones gubernamentales. • Disposiciones transitorias a nivel de directivos según decisiones políticas. • Exigencia de los afiliados por recibir un servicio con características de eficacia y eficiencia.

Nota: Este análisis FODA corresponde al Departamento de Auditoría Médica de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud - Imbabura.

1.4 Pertinencia del problema o situación a investigar

Para lograr cumplir con los objetivos planteados en este trabajo de investigación, se cuenta con la participación del personal administrativo de esta coordinación, el diseño del sistema informático de Auditoría Médica y las normas internacionales y acuerdos ministeriales del Estado verificables de forma física y online.

La ejecución del presente trabajo, permite establecer las bases de la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud en la CPPSS de Imbabura, para realizar una cobertura efectiva sobre la demanda en salud que necesita el Hospital General del IESS - Ibarra, a más de, reformar la actitud y predisposición de las funciones en su personal administrativo, resultando, en la idónea resolución de las necesidades de los pacientes.

1.5 Metodología que se propone para realizar la tesina

La metodología que se va a utilizar en el presente trabajo de investigación es:

- El Método Descriptivo, con el cual se van a describir y representar de manera conceptual clara, precisa concreta y de manera gráfica todos los pasos a seguir, para realizar la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud de los expedientes Médicos.

- Las técnicas que se van a utilizar son:
 - La observación directa del Proceso actual de Auditoría Médica en los Profesionales de Salud.
 - La entrevista al jefe de la CPPSS-Imbabura de manera formal con preguntas estructuradas sobre Auditoría Médica.
 - Las entrevistas a los Médicos Auditores y otros profesionales de manera formal con preguntas estructuradas sobre Auditoría Médica

- Las herramientas que se van a utilizar son:
 - Cuestionarios a los profesionales Médicos que realizan las Auditorías Médicas actuales.

1.6 Resultados esperados

Los resultados esperados en este trabajo de investigación deben estar alineados al objetivo general, que es elaborar el Manual de Auditoría Médica, el cual permita crear el proceso de auditoría con flujos o gráficos identificables y prácticos para capacitar al personal Médico actual y futuro que intervendrán en este proceso.

1.7 Conclusiones del capítulo

La principal conclusión de este capítulo, es que en la CPPSS – Imbabura, la ausencia de un Manual de Auditoría Médica para los Servicios de Salud, ha producido pérdidas de recursos importantes para la Institución, tales como son: el tiempo, las relaciones interpersonales, los profesionales Médicos, los recursos económicas, los recursos técnicos, entre otros, lo cual ha generado una administración con grandes fallas que repercuten en la satisfacción de los usuarios.

2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACADÉMICA

2.1 Auditoría médica

Las auditorías médicas empezaron en los hospitales de los Estados Unidos de Norteamérica en el año de 1918, iniciándose primordialmente como un sistema de acreditación de sus hospitales por el Colegio de Cirujanos, poniendo así énfasis, en el perfeccionamiento de las historias clínicas.

La Auditoría Médica o también conocida como auditoría 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.”* (IESS, Instructivo de auditoría y pertinencia médica, 2015)

La Auditoría Médica hace referencia a la búsqueda de las cualidades de los servicios de salud, los mismos que se relacionan con la situación de calidad en cada uno de los establecimientos de salud que nos proporcionan sus servicios. Cabe mencionar que, la auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud va de la mano con las actuales leyes, reglamentos, normas y/o convenios interinstitucionales, lo cual garantiza su cumplimiento a cabalidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, cumpliendo así con el objetivo número 3 del Plan Nacional del Buen Vivir, el cual es: Mejorar la calidad de vida de la población.

“Las auditorías médicas (AM) son una herramienta imprescindible para mejorar la calidad de los servicios de salud ya que permiten visibilizar de manera integral las fallas y corregirlas.” (Magaldi, 2015)

Existen varios países cercanos al Ecuador como Colombia, Perú y Argentina que mantienen Posgrados y Maestrías de Auditoría Médica, sin embargo, en

nuestro país la gran mayoría de auditores médicos, son profesionales de salud con títulos de Tercer Nivel en Medicina General y en algunos casos adicionan experiencia práctica que se forjan durante años repitiendo lo aprendido.

En nuestro país no existen Escuelas de Medicina o Salud Pública que oferten este tipo de estudio de cuarto nivel, que buena falta le hace al sistema de salud, por lo que, han surgido de ahí pequeños cursos anuales ofertados por Universidades Privadas cuyos costos son elevadísimos y es que, si el Sistema Nacional de Salud del Ecuador brindara esta oportunidad de estudio de cuarto nivel, *“solo así los auditores médicos podrán estar al nivel de otros médicos de especialidades clínicas o quirúrgicas que en muchísimos casos, ven a un auditor médico como “un ente sin conocimiento teórico y sin especialidad, carente de práctica” (Cabrera, 2016)*

2.2 Objeto de la auditoría médica

El Objeto de la Auditoría de la Calidad de la Facturación de los Servicios de Salud es *“habilitar el pago de las prestaciones de salud, a través de la verificación sistemática de la pertinencia administrativa técnica, médica y de tarifas generadas por los prestadores de los servicios de salud; validando el pago total o parcial por concepto de las prestaciones de salud entregadas a los usuarios/pacientes por prestadores de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria,...” (Guevara, 2017).*

Sin embargo, a la par de lo referido se pretende mejorar la racionalidad del proceso de Auditoría Médica, en cuanto a la toma de decisiones que se encuentren basadas en la institución, la experiencia de los profesionales y la investigación realizada, contribuyendo así, el aseguramiento de la calidad de la atención en salud.

2.3 Principios de la auditoría médica

En la Auditoría Médica, se debe cumplir al pie los siguientes principios:

- *“Independencia.- Libertad de criterio del profesional, con el fin de evaluar cualquier interés que puede ser considerado como incompatible a los siguientes principios de integridad y objetividad.*
- *Integridad.- Facultad del profesional para optar en hacer lo correcto, desempeñando su deber con ética profesional.*
- *Objetividad.- Capacidad para mantener una actitud imparcial ante los Prestadores de Servicios, con el fin de tratar sus revisiones sin perjuicios.”* (Guevara, 2017)

2.4 Estrategias de la auditoría médica

“Como refiere Malagon-Ondoño, Galan Morera y Laverde (2008) En la Auditoría Médica existen estrategias que van a ayudar a mejorar la toma de decisiones y son las siguientes:

1. *Mejorar la calidad de los servicios médicos.*
2. *Minimizar riesgos existentes.*
3. *Orientar los servicios hacia las necesidades de salud.*
4. *Mejorar los sistemas de información.*
5. *Impulsar constantemente, la cultura de la calidad de la atención médica y de los servicios de salud.”* (MARYLIN HIDALGO, 2014)

2.5 Lineamientos de la auditoría médica

Los lineamientos para la Auditoría Médica en la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud de la provincia de Imbabura son:

- Es de obligatoria aplicación para todos los prestadores de los servicios de salud del IESS pertenecientes a la Zona 1-Imbabura.

- Los Auditores Médicos no podrán aplicar criterios personales o solicitar información diferente a la señalada en la Norma Técnica de Relacionamiento para la Prestación de Servicios de Salud entre Instituciones de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria y su reconocimiento económico, emitida mediante Acuerdo Ministerial No. 0137-2016 y publicada en el Registro Oficial No. 835 del 17 de enero del 2017.
- Se debe aplicar la Norma de Métodos Estadísticos en el Control Técnico Médico de pertinencia médica, emitida mediante Acuerdo Ministerial No. 046 y publicada en el Registro Oficial No. 787 del 30 de junio del 2016, el mismo que corresponde al Sistema Operativo de Auditoría Médica (SOAM).
- El profesional no médico no podrá revisar los documentos en cuanto a la pertinencia médica.
- Se debe presentar la historia clínica o su copia con la respectiva autorización firmada del paciente o su representante legal, de acuerdo con el Reglamento para el Manejo de Información Confidencial en el Sistema Nacional de Salud.
- La revisión de la pertinencia médica no es una revisión de auditoría de caso clínico.
- El tratamiento integral abarca todas las prestaciones de salud necesarias para realizar la evaluación, el diagnóstico, el tratamiento, y el control de un paciente que padezca una alteración en su estado de salud.

- Se garantizará la confidencialidad de la información de los pacientes y de los prestadores de servicios de salud.
- El Auditor Médico debe efectuar prudencia en cada uno de sus actos manteniendo los principios de relaciones humanas correspondientes en su trato con sus superiores, compañeros y personal externo.
- El Auditor Médico debe apoyar su trabajo conjuntamente con el área financiera, sin asumir responsabilidades ni atribuciones que no le sean competentes.
- Las acciones del Auditor Médico deben estar encaminadas al mejoramiento de la calidad de la atención médica al paciente.
- La mala calidad de la información en los formularios de la historia clínica enviados por el establecimiento derivador, no es causa de objeción o débito al prestador de servicios de salud.

2.6 Tipos de servicios para la auditoría médica

Para poder entender los diferentes tipos de servicio para la Auditoría Médica se explican varios términos utilizados en la misma:

- Expediente: es el conjunto de documentos de la historia clínica del paciente, de una prestación brindada.
- Trámite: es el conjunto de expedientes de pacientes, de un servicio de salud prestado, en un tiempo determinado.

Los prestadores de salud enviarán mensualmente todos los expedientes médicos consolidados en un trámite por servicio brindado, tales como: atención

ambulatoria, pre-hospitalaria, emergencia, internación u hospitalización y diálisis.

En los casos de hospitalización, se podrá realizar el corte del servicio a fin de mes o se podrá enviar todas las prestaciones médicas del paciente en el mes de alta del paciente.

2.7 Fases de la auditoría médica

Las fases de la auditoría de la calidad de facturación de los servicios de salud son:

- a. Control documental: es la recepción y revisión de todos los documentos de la historia clínica o los expedientes enviados por el prestador de servicios de salud, ésta fase, lo realiza el personal con formación administrativa y/o financiera, verificando la existencia, la condición, la organización y la legibilidad de los documentos, los mismo que son:
 - Oficio de solicitud de pago.
 - Planilla consolidada de expedientes.
 - Archivo plano en medio magnético para cargar en el SOAM.

Dando como resultado posterior:

- Recibir el trámite que cumpla con lo establecido en la lista de chequeo y colocar el número asignado al mismo (Anexo 1).
- Rechazar el trámite si el porcentaje de error es igual o mayor al 10% y devolverlo al prestador de salud para su corrección, lo cual no constituye su objeción.
- Verificar que el trámite se encuentre dentro del tiempo establecido en la Norma Técnica de Relacionamiento para la Prestación de Servicios de salud entre Instituciones de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria (Anexo 1).
- Finalmente se elaborará el informe de control documental con firma y sello de responsabilidad del funcionario.

b. Control Técnico Médico: es la pertinencia médica, en la cual el profesional médico evalúa la razonabilidad de los procedimientos médicos aplicados al paciente en base a protocolos nacionales, internacionales o a la buena práctica de la medicina basada en evidencia. La misma será realizada por personal Médico y en casos de procedimientos odontológicos, será realizada por un Odontólogo y se verificará lo siguiente:

- El informe de revisión documental firmado y sellado por un funcionario.
- Que la correlación entre los estudios solicitados y realizados al paciente sean idóneos.
- Que la correlación entre el tratamiento clínico o quirúrgico aplicado al paciente correspondan a su patología.
- Que la correlación entre los dispositivos médicos utilizados y fármacos prescritos en el diagnóstico y tiempo de estadía del paciente sea pertinentes y veraz.
- Que la correlación entre los días de hospitalización y el diagnóstico del paciente, sean éticos.
- Que los medicamentos utilizados pertenezcan al Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos 9na revisión (Anexo 2) y de no ser el caso, que se adjunte un informe de justificación y autorización de la prescripción y uso.
- Que los esquemas y dosis de los medicamentos utilizados en el tratamiento del paciente, sean los señalados en los protocolos nacionales e internacionales.
- Que el servicio de hospitalización, sea acorde al nivel de atención y complejidad requerido por la patología del paciente.
- Que se cumpla obligatoriamente con el Tamizaje Metabólico Neonatal, en la atención del Recién Nacido.

- En caso de realizar procedimientos médicos diferentes y/o adicionales, se encuentre adjunto su informe de justificación médica respectiva.

Concluida la revisión médica, se elaborará un informe con firma y sello del profesional.

- c. Control de tarifas y liquidación: es el proceso en el que se verifican los valores de las prestaciones de los servicios de salud, de los insumos y de los fármacos utilizados, los mismos que deben estar acordes al Tarifario Nacional de Salud vigente (Anexo 3), al Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de uso Humano vigente (Anexo 4) y a la Declaración Juramentada de la facturación de insumos y fármacos entregada por el prestador de salud.

Esta fase debe ser realizada por un profesional Financiero el cual revisará:

- La existencia del informe de revisión documental y del informe del control técnico médico, originales, con firma y sello de los responsables.
- Verificar que los valores del Tarifario Nacional de Salud vigente (Anexo 3) sean el tope máximo de pago para los prestadores y si no es el caso, realizar los ajustes necesarios.
- Contrastar que corresponda el número de prestaciones presentadas por el prestador y las autorizadas por el control técnico médico.
- Verificar que no se duplique el pago de las prestaciones que corresponden a los casos de pacientes que sufrieron accidentes de tránsito, mediante la constatación de la planilla enviada por el Servicio Público para pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT).

Concluido el control de tarifas se procederá a realizar la liquidación, detallando los valores de las prestaciones aceptadas y objetadas, con el respectivo informe así mismo firmado y sellado por el profesional responsable.

Al identificar el proceso y las respectivas funciones del personal en la Auditoría de la calidad de facturación de los servicios de salud, se pretende lograr la coordinación adecuada del proceso y todo ello es debido a la falta de un manual del proceso en el que se expliquen de forma didáctica como seguir el proceso mencionado.

3. CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DESARROLLO DEL TEMA

El estudio se realizó con empleados de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud – Imbabura (CPPSS), con herramientas diseñadas para la extracción de la información (Anexo 5) relacionada al tema de investigación, identificando así el siguiente universo que interviene en el departamento de Auditoría Médica:

Tabla 2

Personal del Departamento de Auditoría Médica Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud- Imbabura (CPPSS)

Directivo	Ing. Fabricio Valencia
Secretaria	Tlga. Silvia Zumárraga
Personal de Sistemas	Lic. Amanda Zambrano
Personal de la Coordinación Operativa	Md. Vladimir Franco
Personal Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Md. Josué Obando • Dr. Fernando Vera • Md. Ángel Zambrano
Total	Siete profesionales

Elaborado por: Md. Mónica Tejada

3.1 Entrevistas

En el análisis de las entrevistas a los profesionales de la salud, se evidencia que todos mantienen los mismos criterios profesionales sobre el ámbito de la Auditoría Médica en esta dependencia y todos concuerdan con que existe un problema en el proceso de Auditoría Médica por la falta de un manual que permita ejercer con eficacia sus funciones es esta institución.

A continuación se describen las entrevistas realizadas a los profesionales de la institución:

Tabla 3

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Ing. Fabricio Valencia
Cargo	COORDINADOR PROVINCIAL DE PRESTACIONES DE SEGURO DE SALUD - IMBABURA
Sus funciones son de planificar, coordinar y supervisar las funciones de los profesionales de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud - Imbabura, realizando las mejoras necesarias para agilizar el Proceso de Auditoría Médica que se llevan a cabo en el departamento del mismo nombre.	

Nota: explicación de la entrevista realizada al Coordinador Provincial.

Tabla 4

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Md. Willian Vladimir Franco Salgado
Cargo	Coordinador de los Médicos Auditores
Su función en el departamento de Auditoría Médica es la realización de la pertinencias médicas en el sistema SOAM (Sistema Operativo de Auditorías Médicas), el cual tiene un determinante tanto médico como financiero, sin embargo, recalca que no existe un manual de Auditoría Médica que establezca los pasos a seguir para realizar la Auditoría Médica de manera ágil, además, refiere que tampoco tuvo una capacitación apropiada sobre la Auditoría Médica al ingreso en esta institución.	

Nota: explicación de la entrevista realizada al Coordinador de Auditoría Médica.

Tabla 5

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Md. Josué Obando Paredes
Cargo	Médico Auditor
<p>Los principales lineamiento relacionados con sus funciones son el de Auditoría Médica de las prestaciones de salud, coincidiendo que tiene dificultades con el proceso ya que no existe ningún manual del Proceso de Auditoría Médica, además, refiere que fue partícipe de una capacitación deficiente sobre el tema y que es necesario actualizar el Proceso de Auditoría Médica con el fin de realizar una auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud.</p>	

Nota: explicación de la entrevista realizada al Médico Auditor.

Tabla 6

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Dr. Fernando Vera
Cargo	Médico Auditor
<p>Su función en la institución es verificar que en la Pertinencia médica, los valores asignados por los prestadores de salud son los adecuados de acuerdo al Tarifario Nacional de Salud vigente, también, él considera que no se evidencia ningún manual sobre el Proceso de Auditoría Médica haciendo que el Proceso de Auditoría Médica presente errores y pérdidas importantes al inicio del aprendizaje, además, refiere que no existe ninguna capacitación brindada al inicio de sus funciones en la institución y que las Auditoría Médicas se basan en la auditoría en cantidad de trámites revisados sin calidad de las mismas, determinado así que existe escasa comunicación con los profesionales de la institución.</p>	

Nota: explicación de la entrevista realizada al Médico Auditor.

Tabla 7

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Md. Ángel Zambrano
Cargo	Médico Auditor
<p>Su función designada es la de Médico auditor en este departamento, relata que no ha recibido ni tiene conocimiento de algún manual de Auditoría Médica y que ha participado en una capacitación sobre el proceso de 20 minutos, la misma que, con el paso del tiempo se dio cuenta de la falta de abordaje de varios temas sobre el proceso a más de su profundización, además, refiere que es necesario una directriz especializada sobre la Auditoría Médica en el departamento para el cumplimiento eficaz sus labores.</p>	

Nota: explicación de la entrevista realizada al Médico Auditor.

Tabla 8

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Lic. Amanda Zambrano
Cargo	Analista de Sistemas
<p>Su función en el Proceso de Auditoría Médica es la carga de los archivos planos en el SOAM (Sistema Operativo de Auditorías Médicas), la verificación de errores en el mismo y la asignación del número de trámite, sin embargo, desconoce la existencia de algún manual de Auditoría Médica, también recalca que no ha recibido capacitación sobre el Proceso de Auditoría Médica.</p>	

Nota: explicación de la entrevista realizada a la Analista de Sistemas.

Tabla 9

Entrevista al personal de la CPPSS- Imbabura

Profesional	Tlga. Silvia Zumárraga
Cargo	Secretaria Ejecutiva
Su función es la de asistencia documentaria y comunicativa relacionada con el directivo y los profesionales operativos, refiere que, no conoce la existencia de un manual de Auditoría Médica ni información precisa y ágil sobre el Proceso de Auditoría Médica.	

Nota: explicación de la entrevista realizada a la Secretaria Ejecutiva.

3.2 Organización funcional

La definición de funciones y puestos de trabajo se disponen según la concordancia de los niveles y las acciones establecidas en la CPPSS – Imbabura (Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud).

Según las necesidades de gestión de cada área de la Coordinación y según una herramienta de Recursos Humanos (aprendida en la especialización), se establece un manual de funciones de cada uno de los profesionales que intervienen en el Proceso de Auditoría Médica.

Tabla 10.

Manual de funciones del Director (Coordinador)

PUESTO LABORAL	Ing. Francisco Valencia
NIVEL	DIRECTOR (COORDINADOR)
OBJETIVO	Establecer la dirección adecuada sobre la gestión institucional en auditoría de la calidad de facturación de los servicios de salud de la Zona 1.
FUNCIONES	Establecer la dirección administrativa.
	Regular y dirigir al recurso humano.

	Organizar y regular los procesos.
	Desarrollar la planificación trimestral, semestral o anual de la Auditoría Médica.
	Realizar un diagnóstico final de desempeño a los profesionales.
CAPACIDADES	Liderazgo.
	Organización.
	Comunicación.
	Relaciones interpersonales.
HABILIDADES	Toma de decisiones.
	Experiencia en manejo de equipos y grupos.
	Métodos de diagnóstico.

Nota: Adaptado para la CPPSS- Imbabura.

Tabla 11

Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura

PUESTO LABORAL	Secretaria Ejecutiva
NIVEL	Staff
OBJETIVO	Definir el nivel de asistencia documentaria y comunicativa relacionada con el directivo y los profesionales operativos.
FUNCIONES	Coordinación documental y verbal.
	Agenda de actividades y tramites al usuario.
	Archivo y organización.
CAPACIDADES	Comunicación.
	Organización.
	Relaciones interpersonales.
HABILIDADES	Toma de decisiones.
	Atención acorde al usuario.
	Experiencia en manejo de equipos y grupos.

Nota: Adaptado para la CPPSS- Imbabura.

Tabla 12

Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura

PUESTO LABORAL	SISTEMAS
NIVEL	Asesor
OBJETIVO	Cooperación de redes en el sistema de Auditoría Médica: Sistema Operativo de Auditoría Médica (SOAM).
FUNCIONES	Constancia de los documentos para la Auditoría Médica.
	Verificación de la información de la documentación.
	Carga del archivo magnético en el SOAM.
	Control y validación de códigos asignados a los expedientes.
	Asignar un número de trámite a la documentación.
	Emitir un acta de entrega recepción.
CAPACIDADES	Comunicación.
	Organización.
	Relaciones interpersonales.
HABILIDADES	Sistemas y redes.
	Redes de gestión en intranet.
	Experiencia en manejo de equipos y grupos.
	Toma de decisiones.

Nota: Adaptado para la CPPSS- Imbabura.

Tabla 13

Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura

PUESTO LABORAL	Coordinador de Auditoría Médica
NIVEL	Operativo 1
OBJETIVO	Establecer la dirección adecuada del proceso de auditoría médica.
FUNCIONES	Establecer el proceso de Pertinencia médica.
	Estimular el crecimiento del equipo y direccionar la veracidad del proceso de auditoría médica.
	Regular y dirigir al recurso humano orientado a la eficacia y la eficiencia en la Auditoría Médica.
	Aprobar y contribuir a la accesibilidad del flujo de información y gestión de auditoría médica.
CAPACIDADES	Liderazgo.
	Organización.
	Comunicación.
	Relaciones interpersonales.
HABILIDADES	Toma de decisiones.
	Métodos de diagnóstico.
	Experiencia en manejo de equipos y grupos.

Nota: Adaptado para la CPPSS- Imbabura.

Tabla 14

Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura

PUESTO LABORAL	Medico Auditor
NIVEL	Operativo 2
OBJETIVO	Establecer las decisiones adecuadas en la Pertinencia médica con respecto a las prestaciones de salud y su coherencia en costos.

FUNCIONES	Atender de manera adecuada a través de los documentos de acta entrega-recepción: uno de carga de archivo al SOAM y uno de revisión documental, verificando el tipo de trámite asignado, la cantidad de expedientes cargados, el valor económico presentado por el prestador de salud y el número de trámite asignado.
	Verificar la constancia de todos los expedientes del trámite en el SOAM.
	Revisar si los expedientes corresponden a pacientes que sufrieron accidentes de tránsito, evitando que no se duplique la solicitud de pago enviada a la Red Pública Integral de Salud (RPIS) y al Sistema Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT)
	Realizar la Pertinencia médica de todos los expedientes cargados en el SOAM.
	Colocar las observaciones médicas coherentes y explicativas en los expedientes que lo ameritan.
	Al finalizar la Pertinencia médica elaborar el informe de Auditoría Médica.
	Elaborar el acta de entrega-recepción de Auditoría Médica.
CAPACIDADES	Comunicación.
	Organización.
	Relaciones interpersonales.
HABILIDADES	Toma de decisiones.
	Agilidad mental y solución de problemas.
	Experiencia de trabajo en equipo.

Nota: Adaptado para la CPPSS- Imbabura.

Tabla 15

Manual de Funciones del Personal de la CPPSS- Imbabura

PUESTO LABORAL	Jefe De Finanzas
NIVEL	OPERATIVO
OBJETIVO	Establecer la dirección adecuada en el manejo de los recursos financieros.
FUNCIONES	Verificar la existencia de los informes originales firmados y sellados por los profesionales a cargo: un informe de revisión documental y un informe de control técnico médico.
	Revisar los expedientes en el caso de pacientes que sufrieron accidentes de tránsito y verificar la existencia y facturación de las planillas a cargo del SPAAT.
	Comparar los valores registrados en el SOAM para cada prestación de salud con los valores definidos en el Tarifario Nacional de Salud, teniendo en cuenta que son el techo máximo de pago y realizar los ajustes de ser necesario.
	Realizar los ajustes oportunos entre el número de prestaciones señaladas por el prestador del servicio de salud y las autorizadas por control técnico médico.
	Atender el recurso económico.
	Elaborar decisiones y políticas financieras adecuadas.
CAPACIDADES	Planificación.
	Organización.
	Relaciones interpersonales.
HABILIDADES	Toma de decisiones.
	Experiencia de trabajo en equipo.
	Manejo de sistemas financieros.
	Agilidad mental y solución de problemas.

Nota: Adaptado para la CPPSS- Imbabura.

3.3 Flujo del proceso de auditoría médica

Es importante que se conceptualice el significado de un flujo de proceso, por ende, Chiavento (1993) nos refiere que: *“Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.”* (MARYLIN HIDALGO, 2014)

La presente propuesta tiene como fin principal, establecer un manual de Auditoría Médica el mismo que sea fácil de entender, colocarlo en práctica y que esté acorde a las normativas actuales, a más de, exponer en el mismo a todos los responsables del proceso, es por ello que, según la explicación que se detalla en el Capítulo anterior, se ilustra lo más importante del Proceso de Auditoría Médica:

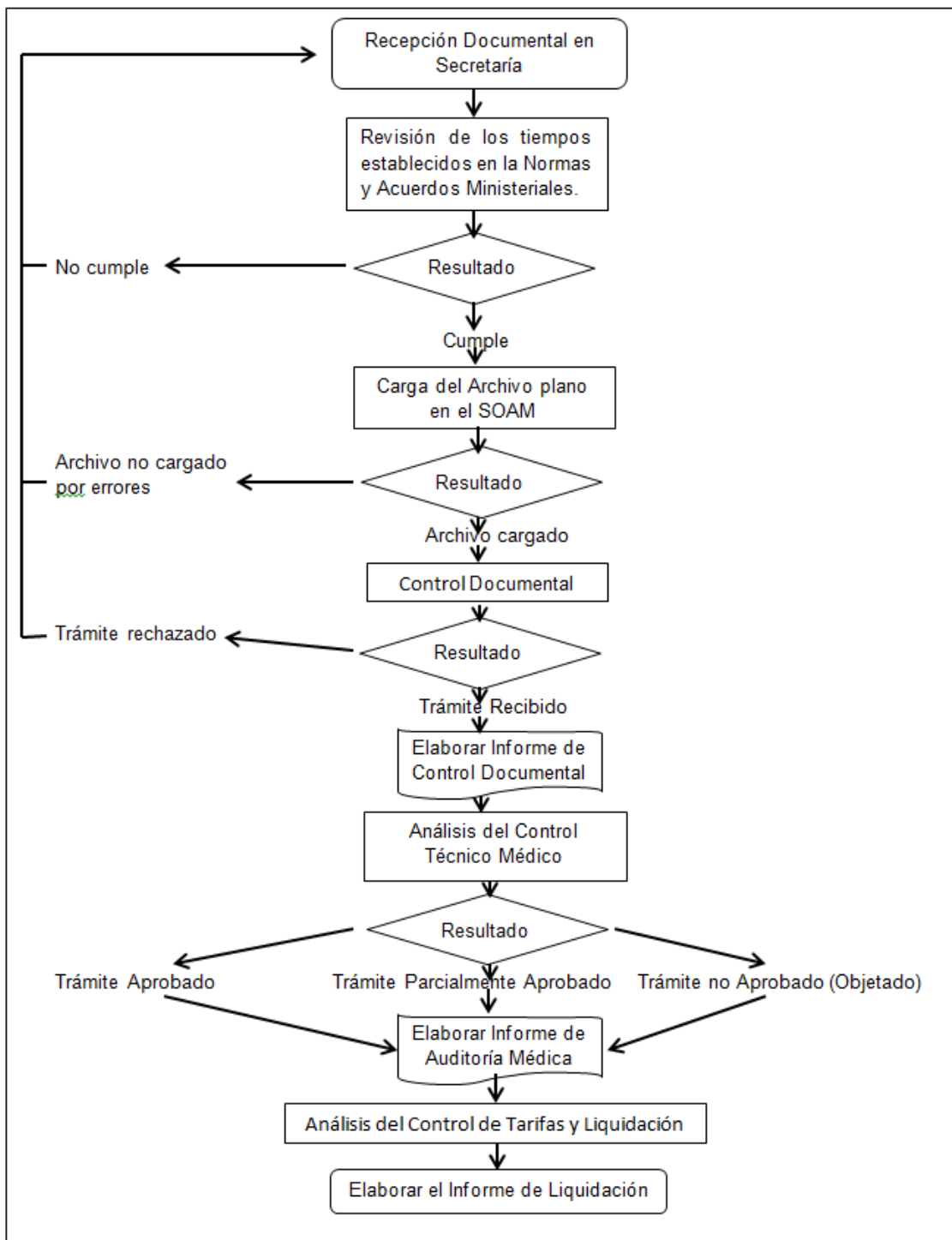


Figura 1. Diagrama de flujo del Proceso de Auditoría Médica

Nota: Adaptado al Departamento de Auditoría Médica de la CCPSS- Imbabura

Elaborado por: Md. Mónica Tejada

3.4 Programa de capacitación de auditoría médica

Adicionalmente, para implementación y comprensión del Proceso de Auditoría Médica, es necesario adicionar un Programa de Capacitación dirigido a todos los profesionales intervinientes en el mismo, el cual se cita a continuación:

Tabla 16

Programa de capacitación para el personal de la CPPSS- Imbabura

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN			
Objetivo: completar la ayuda en el entendimiento y la coordinación de la Auditoría Médica con el instrumento del Manual establecido para la misma.			
Metodología de aplicación: Introspectivo pedagógico			
Organización			
TEMAS	HORAS	FRECUENCIA	NIVEL DE IMPORTANCIA
Red Pública Integral de Salud (RPIS) y Red Complementaria.	8	Seis meses	ALTO
Acuerdo Ministerial 0137-2016 vigente.	8	Seis meses	ALTO
Tarifario nacional de salud 2014 vigente.	16	Seis meses	ALTO
Pertinencia médica y casos clínicos.	8	15 días	ALTO
Sistema Operativo de Auditoría Médica (SOAM).	8	Seis meses	MEDIO
Recursos			
Instructores:			
<ul style="list-style-type: none"> • Médico Auditor con experiencia mínima de tres años. • Informático manejo sistema SOAM. 			

Requerimientos de los capacitados
<ul style="list-style-type: none"> • Médicos • Profesionales a fines en la Auditoría Médica • Microsoft, Word, Excel • Convenios macro interinstitucional • Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos y Registro Terapéutico, novena revisión. • Guías de prácticas clínicas actualizadas.
Instrumentos de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> • Escala de conocimiento: 7-10 puntaje cualitativo. • Análisis de criterio con material didáctico. • Prueba piloto de conocimientos: 7-10 puntaje cualitativo.
Resultados de la capacitación
<ul style="list-style-type: none"> • Validar el uso de conocimientos. • Certificar el respaldo de la capacitación. • Criterio profesional de las actividades.

Nota: Adaptado a la CCPSS- Imbabura

Elaborado por: Md. Mónica Tejada

3.5 Conclusiones del capítulo

Es indiscutible, la notoriedad del problema que existe en la Auditoría de la calidad de facturación de los servicios de salud por parte de los profesionales de la salud que laboran en esta dependencia, cuyos criterios en conjunto se refieren en las entrevistas redactadas en este capítulo, por lo tanto, es de suma importancia la elaboración de un manual de Auditoría Médica acorde a las funciones del personal profesional de este departamento, con el cual se facilite y/o agilice el Proceso de Auditoría Médica, el mismo que, posteriormente se pueda implementar en ésta institución con su respectiva capacitación.

4. CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se analizó el Proceso de Auditoría Médica de los diferentes Servicios de Salud: es por ello que, se describen los mismos en el Capítulo N. 2, revelando que la Pertinencia médica de los trámites de tipo Pre hospitalario, Ambulatorio, Emergencia y Hospitalario se los realiza de diferente manera, teniendo como producto una Pertinencia médica deficiente por parte de los funcionarios, ocasionando así, pérdidas de recursos importantes para esta Institución.
- El segundo objetivo de la presente tesina, nos habla de optimizar el Proceso de Auditoría según las necesidades y las disposiciones internas de la Institución, lo que se realizó fue determinar la problemática existente en la Institución debido a la falta de un Manual de Auditoría Médica y se lo realizó con entrevistas a los profesionales intervinientes, logrando revelar cada una de las funciones y/o responsabilidades de los mismos en esta dependencia, además, se observó la descoordinación del trabajo en equipo, lo que conlleva a falencias en el proceso y dificulta las actividades del personal, con lo cual, se elabora posteriormente un Manual de Funciones adaptado para cada profesional que interviene en el Proceso de Auditoría Médica y un programa de capacitaciones del mismo.
- Diseñar el Manual de Proceso de Auditoría Médica acorde a las normativas actuales: Se elabora el Manual del Proceso mencionado con ilustraciones gráficas y redacción del mismo con el fin de agilizar el trabajo en equipo de cada uno de los integrantes del Proceso de Auditoría Médica y acorde a la normativa vigente.

4.2 Recomendaciones

- Se apruebe el presente trabajo de tesina en la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud- Imbabura, para que resulte ser una herramienta útil y de ayuda para sus funcionarios.
- Dar a conocer el presente manual al personal profesional que participan en el Proceso de Auditoría Médica de esta institución, con el fin de agilizar y facilitar el trabajo en equipo.
- Se planifique una capacitación adecuada sobre el correcto Proceso de Auditoría Médica para los profesionales de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud – Imbabura, en base al presente trabajo de investigación.
- Se implemente el diseño del Proceso de Auditoría Médica en la Coordinación Provincial de Prestaciones de Seguro de Salud – Imbabura, para realizar el proceso mencionado de forma coordinada.
- Cumplir con las leyes, reglamentos, normas y acuerdos de salud vigentes establecidos por el ente rector de salud en nuestro país, que es el Ministerio de Salud Pública.

REFERENCIAS

- Cabrera, D. (2016). La auditoría médica en el Ecuador: sálvese quien pueda. *REDACCIÓN MÉDICA*, 1.
- Charlita, P. (2016). *Gestión de costos en salud: Teoría, cálculo y usos*. España: ECOE.
- Guevara, M. (17 de 01 de 2017). NORMA TÉCNICA. QUITO, ECUADOR.
- IESS. (2014). *Estadísticas*. Recuperado el 04 de mayo de 2017, de Afialidos: <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/estadisticas>
- IESS. (2015). *Instructivo de auditoría y pertinencia médica*. Quito.
- IESS. (2017). *Institución*. Recuperado el 04 de mayo de 2017, de Quienes somos: <http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/institucion>
- IESS. (2017). *Quienes somos*. Recuperado el 04 de Mayo de 2017, de IESS: <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/inst-quienes-somos>
- Lopez, C. (2014). *Mejora de la calidad asistencial mediante la telemedicina y teleasistencia*. Mexico: Ediciones de Santos.
- Magaldi, J. (2015). Una herramienta para mejorar el servicio de salud. *REDACCIÓN MÉDICA*, 1.
- MARYLIN HIDALGO, V. C. (10 de 2014). DISEÑO DE PROCESO PARA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA MÉDICA EN EL HOSPITAL LEÓN BECERRA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. GUAYAQUIL, ECUADOR.
- Sánchez, J. (2011). *Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud*. España: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelon.
- Vallejo, R. (2010). *Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo*. España: Unviersidad de Zaragoza.

ANEXOS



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año IV - N° 835

Quito, martes 17 de
enero de 2017

Valor: US\$ 1,25 + IVA



Ministerio
de **Salud Pública**

ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson
Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Distribución (Almacén):
Mañosca N° 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 243-0110

Sucursal Guayaquil:
Av. 9 de Octubre N° 1616 y Av. Del Ejército
esquina, Edificio del Colegio de Abogados
del Guayas, primer piso. Telf. 252-7107

Suscripción anual:
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

48 páginas

www.registroficial.gob.ec

Al servicio del país
desde el 1° de julio de 1895

**MINISTERIO DE SALUD
PÚBLICA**

ACUERDO N° 0137-2016

**EMÍTESE LA NORMA TÉCNICA
DE RELACIONAMIENTO
PARA LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DE SALUD
ENTRE INSTITUCIONES DE
LA RED PÚBLICA INTEGRAL
DE SALUD Y DE LA RED
PRIVADA COMPLEMENTARIA,
Y SU RECONOCIMIENTO
ECONÓMICO**



CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES

Publicación con autorización del Registro Oficial

Anexo 2. Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos y Registro Terapéutico
9na revisión



Anexo 3. Tarifario de Prestaciones para el Sistema Nacional de Salud 2014



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

**TARIFARIO DE PRESTACIONES PARA
EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**

VERSION AÑO 2014

Anexo 4. Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamento de uso y consumo Humano 2014



Ministerio
de Salud Pública

CONSEJO NACIONAL DE FIJACIÓN Y REVISIÓN DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS DE USO Y CONSUMO HUMANO

Resolución No. 07 – 2014
11 de Septiembre del 2014

QUE, el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que la salud es un derecho garantizado por el Estado, mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales, debiendo existir acceso permanente oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, siendo principios regulados de la prestación de los servicios de salud los de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución, y bioética;

QUE, la Ley Orgánica de Salud, establece en su artículo 159, que corresponde a la Autoridad Sanitaria Nacional, la fijación, revisión y control de los precios de los medicamentos de uso y consumo humano, a través del Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de Uso Humano, de conformidad con la Ley;

QUE, a través del Decreto Ejecutivo No. 400, publicado en el Registro Oficial No. 299, del 29 de Julio del 2014, se expide el Reglamento para la Fijación de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano;

QUE, una de las atribuciones del Consejo establecida en el Art. 4, literal e) del Reglamento establece que el Consejo puede emitir actos, instructivos y resoluciones para el análisis, evaluación, ejecución y control de las políticas de fijación de precios de venta al público de medicamentos de uso y consumo humano, para el cabal cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento;

QUE, en la séptima disposición transitoria del Reglamento se establece que en el plazo máximo de ciento veinte días contados a partir de la suscripción del Reglamento, el Consejo determinará los medicamentos de uso humano que se someterán a los diferentes regímenes. Para esto, el Ministerio de Salud Pública definirá en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la suscripción del Reglamento, la metodología para considerar a un medicamento como estratégico, la cual deberá ser aprobada por el Consejo;

QUE, en la sesión No. 623 del 11 de septiembre del 2014, el Consejo resolvió por mayoría simple aprobar la metodología (criterios) para considerar a un medicamento como estratégico;

QUE, el Consejo en uso de sus atribuciones previstas en el literal e) del Art. 4 del Reglamento para la Fijación de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano;

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar y Difundir los criterios para considerar a un medicamento como estratégico; aprobados por mayoría simple por parte del Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano, mediante sesión No. 623 del 11 de septiembre del 2014, los mismos que parten en base a dos principios: primero la perspectiva de la importancia del medicamento desde la salud pública, y el segundo la perspectiva económica y de las restricciones relevantes a la competencia.

Los criterios para definir la lista de medicamentos estratégicos son:

Anexo 5. Modelo de encuesta utilizado para las entrevistas en la CPPSS-Imbabura



GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Diagnosticar el proceso de Auditoría Médica de los servicios de salud en la Coordinación Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud de Imbabura (CPPSS).

Nombre:

Puesto:

Instrucciones: Reciba un cordial saludo de parte del investigador y a la vez agradeciendo de antemano su valioso tiempo al facilitar la aplicación de esta entrevista, se le solicita responder lo más claro y concreto posible respecto a las preguntas que se encuentran en la presente, las mismas que son de total criterio y experiencia profesional, relacionadas a las funciones que ejerza en su puesto de trabajo, cualquier novedad e inquietud por favor consulte con el investigador.

1. ¿Cuáles son sus respectivas funciones en el Departamento de Auditoría Médica de la CPPSS- Imbabura?

2. ¿Defina el proceso de actividades de su puesto laboral y las respectivas coordinaciones con otro personal o departamento?

3. ¿Qué manuales o documentos oficiales maneja Usted para el ejercicio de su labor en el Departamento de Auditoría Médica de la CPPSS- Imbabura?

4. Describa por favor los equipos y sistemas informáticos que Usted utilice para sus actividades diarias en el proceso de Auditoría Médica.

5. ¿Ha recibido Usted alguna capacitación con respecto al proceso de Auditoría Médica?, si la ha recibido, por favor describa la temática abordada y tiempo.



6. ¿El Departamento de Auditoría Médica cuenta con información como organigramas, diagramas o mapas de procesos, matrices de comunicación o algún instrumento relacionado al Proceso de Auditoría Médica que se le haya entregado?

7. De la experiencia laboral que Usted tiene con respecto a su lugar de trabajo, ¿cuales son sus perspectivas para mejorar el proceso de Auditoría Médica?

8. ¿Qué factores internos y externos son críticos para Usted con respecto al proceso de Auditoría Médica en la CPPSS- Imbabura?

9. Enumere ordenadamente como consideraria Usted que debe ser el proceso de Auditoría Médica en su Departamento de trabajo:

10. Describa a breves rasgos, ¿cuales son los principales problemas en el proceso de Auditoría Médica en su Departamento de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION

Firma del encuestado(a)

