



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA**

**INDOAMÉRICA.**

**DIRECCION DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**TEMA:**

---

**“DISEÑO DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA MÉDICA DE SEGUROS EN EL HOSPITAL BÁSICO HG III D.E “TARQUI” DE LA CIUDAD DE CUENCA”.**

---

**Informe de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Administración y Marketing.**

**AUTOR:**

**María Fernanda Proaño Loza.**

**TUTOR:**

**MSc. Ing. Mauricio Quiroga**

Quito – Ecuador

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL  
TRABAJO DE TÍTULACIÓN**


Yo, María Fernanda Proaño Loza, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “Diseño del proceso de ejecución de auditoría médica de seguros en el Hospital Básico HG III D.E. “TARQUI” de la ciudad de Cuenca”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración y Marketing y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 2 días del mes de Octubre de 2022, firmo conforme:

Autor: María Fernanda Proaño L.

Firma: 

Número de Cédula: 171299085-0

Dirección: Pichincha, Quito, El Rosario, Ponciano.

Correo Electrónico: mayfeprlo@hotmail.com

Teléfono: 0999984995

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “**DISEÑO DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA MEDICA DE SEGUROS EN EL HOSPITAL BÁSICO HG III D.E. “TARQUI” DE LA CIUDAD DE CUENCA**” presentado por María Fernanda Proaño Loza, para optar por el Título Magister en Administración y Marketing, CERTIFICO Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ciudad, de Quito del 2022



Firmado electrónicamente por:  
MAURICIO  
SANTIAGO  
QUIROGA LÓPEZ

.....  
Ing. Ab. Mauricio Quiroga, MBA

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración y Marketing, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ciudad, Quito 02 de Octubre 2022



.....  
María Fernanda Proaño Loza

171299085-0

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: DISEÑO DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA MÉDICA DE SEGUROS EN EL HOSPITAL BÁSICO HG III D.E. “TARQUI” DE LA CIUDAD DE CUENCA, previo a la obtención del Título de Magister en Administración y Marketing , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ciudad, Quito, 24 de Septiembre de 2022



.....

MSc. Victor Hugo Villacrés Endara

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....

MSc. Fredi Alberto Arévalo Chavez

VOCAL



.....

MSc. Mauricio Quiroga

VOCAL

**DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis papás que han estado apoyándome en todo momento, en cada etapa de mi vida, a mi hija que es el motor de mi vida a la cual deseo que siempre cumpla con sus sueños, a mi tía que ha sido como una segunda madre y a mi hermano y mi cuñada que a pesar de sus trabajos siempre han estado brindándome su ayuda.

## **AGRADECIMIENTO**

Va mi profundo agradecimiento a los maestros de esta prestigiosa universidad que con su profesionalidad han sabido guiarme para culminar este proceso de crecimiento competitivo que me va a permitir desarrollarme con mayor eficacia en mi profesión; así como también hago extensivo mi agradecimiento al Ing. Mauricio Quiroga por guiarme en el proceso de la tesis con dedicación y sabiduría para llevar a obtener el título anhelado.

## Tabla de contenido

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Dedicatoria .....  | i                                    |
| Agradecimiento .....   | vii                                  |
| Tabla de contenido .....   | viii                                 |
| Índice de tablas.....  | x                                    |
| Índice de gráficos .....   | xi                                   |
| Resumen .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Abstract .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....  | 14                                   |
| 1    Diseño del proceso de ejecución de auditoría médica de seguros en el Hospital Básico HG IIIIDE “TARQUI” de la ciudad de Cuenca..... | 14                                   |
| 1.1    Antecedentes .....  | 14                                   |
| 1.2    Diagnóstico.....  | 18                                   |
| 1.3    Matriz FODA: .....  | 19                                   |
| 1.3.1    Oportunidades: .....  | 20                                   |
| 1.3.2    Debilidades:.....   | 20                                   |
| 1.3.3    Amenazas: .....   | 21                                   |
| 1.4    Planteamiento del problema .....  | 21                                   |
| 1.5    Justificación.....  | 23                                   |
| 1.6    Objetivos: .....  | 26                                   |
| 1.6.1    Objetivo General .....  | 26                                   |
| 1.6.2    Objetivos Específicos .....   | 26                                   |
| 1.7    Hipótesis.....  | 26                                   |
| 1.7.1    Hipótesis principal.....  | 26                                   |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....  | 27                                   |
| 2    Descripción metodológica aplicada .....   | 27                                   |
| 2.1.1    Fase 1: Revisión y análisis Bibliográfica .....   | 27                                   |
| 2.1.2    Fase Observacional .....  | 27                                   |
| 2.2    Población y muestra .....   | 27                                   |
| 2.2.1    Tipo de Estudio .....   | 28                                   |



|   |  |    |
|---|--|----|
| 2.2.2   | Método analítico.....  | 28 |
| 2.2.3   | Población.....   | 29 |
| 2.2.4   | Limitaciones al alcance .....  | 29 |
| 2.2.5   | Cronograma.....  | 29 |
| 2.3   | Técnicas e Instrumento.....  | 30 |
| 2.3.1   | Diseño de instrumento.....   | 30 |
| CAPÍTULO III: PRODUCTO .....  |  | 31 |
| 3   | Resultado de la aplicación metodológica .....                          | 31 |
| 3.1   | Revisión Bibliográfica.....  | 31 |
| 3.2   | Levantamiento de información del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” ..... | 37 |
| 3.2.1   | Aplicación de la encuesta.....   | 41 |
| CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  |  | 53 |
| Conclusiones .....  |  | 53 |
| Recomendaciones.....  |  | 53 |
| Glosario .....  |  | 55 |
| Anexo “A” .....   |  | 58 |
| Anexo “B” .....   |  | 61 |
| Anexo “C” .....   |  | 62 |
| Anexo “D” .....   |  | 63 |
| Referencias Bibliográficas .....  |  | 65 |
| Pavón, E. y García, M. (2017). <i>La auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria del Ecuador</i> . Biblioteca Nacional de Medicina. <a href="http://mediplus.gov">mediplus.gov</a> . ..... |  | 65 |

**Índice de tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Cronograma de actividades ..... | 30 |
| Tabla 2: Revisión Bibliográfica .....    | 33 |
| Tabla 3:Lineamientos y Normativas .....  | 38 |

**Índice de gráficos**

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1: Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....         | 41 |
| <i>Gráfico 2:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 42 |
| <i>Gráfico 3:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 42 |
| <i>Gráfico 4:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 43 |
| <i>Gráfico 5:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 44 |
| <i>Gráfico 6:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 44 |
| <i>Gráfico 7:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 45 |
| <i>Gráfico 8:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 46 |
| <i>Gráfico 9:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” .....  | 46 |
| <i>Gráfico 10:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” ..... | 47 |
| <i>Gráfico 11:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” ..... | 47 |
| <i>Gráfico 12:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” ..... | 48 |
| <i>Gráfico 13:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” ..... | 49 |
| <i>Gráfico 14:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” ..... | 49 |
| <i>Gráfico 15:</i> Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI” ..... | 50 |

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA****DIRECCIÓN DE POSGRADOS****MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**TEMA: “DISEÑO DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA MÉDICA DE SEGUROS EN EL HOSPITAL BÁSICO HG III D.E “TARQUI” DE LA CIUDAD DE CUENCA”.**

**AUTOR:** María Fernanda Proaño Loza

**TUTOR:** MSc. Ing. Mauricio Quiroga

**RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo de la investigación es implementar un sistema de auditoría médica para el Hospital Básico HG.III D.E “Tarqui” de la ciudad de Cuenca, ya que es importante un plan de mejoras dentro de los parámetros legales creadas por el Ministerio de Salud Pública, para permitir que se realicen de maneras eficaz los procesos que permitan controlar, evaluar y personalizar el trabajo del médico de una manera ética. Los servicios de atención médica deben ser de alta calidad, por lo que por medio de un mejor control técnico se dé un profundo seguimiento a las actividades que se realicen en el hospital HG. III D.E. ”Tarqui” de la ciudad de Cuenca, involucrando al personal médico autorizado para dicho proceso, mejorando continuamente los recursos, los resultados y la interacción entre el médico y el paciente.

**Palabras claves:** Auditoría médica, procesos, control, evaluación.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**THEME: “DISEÑO DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA MÉDICA DE SEGUROS EN EL HOSPITAL BÁSICO HG III D.E “TARQUI” DE LA CIUDAD DE CUENCA”.**

**AUTHOR:** María Fernanda Proaño Loza

**TUTOR:** MSc. Ing. Mauricio Quiroga

**ABSTRACT**

The research aims to implement a medical audit system for the Basic Hospital HG.III D.E "Tarqui" in the city of Cuenca, since an improvement plan is important within the legal parameters created by the Ministry of Public Health, to allow the processes that allow the control, evaluation and personalization of the doctor's work in an ethical manner to be carried out effectively.

Medical care services must be of high quality, so that through better technical control, a thorough follow-up is given to the activities conducted in the HG hospital. III D.A. "Tarqui" of the city of Cuenca, involving authorized medical personnel for said process, continuously improving resources, results and interaction between the doctor and the patient.

**Keywords:** Medical audit, processes, control, evaluation.

## CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

### **1 Diseño del proceso de ejecución de auditoría médica de seguros en el Hospital Básico HG IIIDE “TARQUI” de la ciudad de Cuenca.**

#### **1.1 Antecedentes**

El concepto de salud depende de la interacción de factores sociales, políticos, culturales y científicos, con esta consideración según Briseño (2000) la salud es una síntesis de una multiplicidad de procesos de lo que pasa con la biología del cuerpo en relación al ambiente, relaciones sociales, política y economía de un país, referidos procesos se interrelacionan. Por lo expuesto la salud del ser humano se constituiría en un fenómeno social complejo determinada por la sociedad. (Cumbre Río de Janeiro, 1992).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Según la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 32, refiere:

“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad,

interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”.

De acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, de conformidad a los Art. 42

“El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia, y el Art. 45

“Dispone que el Estado organizará un Sistema Nacional de Salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector, el mismo que funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa”.

Con lo antes expuesto todos los sistemas de salud son miembros de la Red Integral de Salud, teniendo la obligación de implementar un plan integral de salud, es por esto que el Hospital Básico HG III D.E “TARQUI” es una casa de salud de segundo nivel de complejidad que pertenece al servicio de salud de Fuerzas Armadas DIGSFA y que como parte de la Red Integral Pública de Salud (RPIS) brinda atención a todos los pacientes que lo requieran independientemente de la aseguradora a la que pertenezcan (ISSFA, IESS, ISSPOL, SPATT, MSP), los usuarios reciben atención en los Servicios de Emergencias, Consulta Externa, Hospitalización y Quirófano, además se les realiza los exámenes de laboratorio e imagen por lo que se requiere de un diseño de modelo de proceso administrativo que permita realizar el planillaje de las atenciones realizadas en las diferentes especialidades que brinda esta casa de salud.

El Hospital Básico Mayor Dr. “Alberto Alvarado Cobos” es una unidad de salud que pertenece a la IIIDE “TARQUI”, que al momento cuenta con personal militar y civil en su orgánico estructural y funcional y que dentro del Ministerio de Salud Pública consta como Hospital Básico de acuerdo al permiso de funcionamiento 2020-2021 otorgado en el mes de octubre del año 2020 al cumplir todos los requisitos que exige el Ministerio de Salud Pública.

Dentro del convenio marco interinstitucional y normativa 0091 se cataloga como un Hospital de la red integral de salud pública, el cual atiende prioritariamente a los pacientes dependientes del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL), MSP, apoyando en las operaciones militares en apoyo a la Tercera División de Ejército “Tarqui” y las unidades acantonadas en la Ciudad de Cuenca.

El Hospital Básico de la Tercera División “TARQUI”, tiene como misión según el Manual de procesos, Gestión de salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” (2021) “El Hospital Básico de la IIIDE “TARQUI”, proporcionará servicio de sanidad en apoyo a las operaciones militares de la División y brindará un servicio integral de salud a todo el personal militar, dependientes y derechohabientes; en forma permanente, para prevenir, mantener y recuperar el estado de salud, a fin de permitir el cumplimiento de la misión del Escalón Superior”.

El Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”, como función fundamental realiza la prestación de servicios de salud tanto a los pacientes militares y dependientes del ISSFA, así como los pacientes remitidos desde la RPIS y como parte de la Fuerza Terrestre, el apoyo integro a las operaciones militares que desarrolla el escalón superior en la jurisdicción, sujetándose a la normativa legal regida por la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Convención Americana de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y



Políticos, Código de Conducta para funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, Código Orgánico Integral Penal, Ley Orgánica de la Defensa Nacional.

Ley de Seguridad Pública y del Estado y su Reglamento, Ley de Gestión Ambiental, Ley de Extranjería, Convenio Marco Interinstitucional entre el Ministerio del Interior, Ministerio de defensa, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública, Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Disciplina Militar, Acuerdo No 0091-2017 Norma técnica sustitutiva de relacionamiento para la prestación de servicios de salud entre las instituciones de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria, y su Reconocimiento Económico, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Convenio Marco Interinstitucional entre el Ministerio del Interior, Ministerio de defensa, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública.

Por esta razón se realiza la Gestión de Auditoría médica con el propósito según el Manual de procesos Gestión de Auditoría médica (2020) de “Ejecutar la pertinencia médica mediante la revisión y supervisión documental de las historias clínicas, obtenidas de atenciones médicas a usuarios que acuden al hospital, a fin de lograr mayor eficacia y efectividad en el otorgamiento de la prestación en los servicios de salud” considerando los diferentes servicios de salud como emergencia, consulta externa, anestesiología/quirófanos, hospitalización, servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento, farmacia y provisión de servicios de salud, tomando en cuenta los pacientes usuarios externos e internos a través del cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Salud Pública, Acuerdo Ministerial 0091-2017: 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 Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje y facturación de los servicios de salud.

## **1.2 Diagnóstico**

De conformidad a la Real Academia de la Lengua Española (2021), el diagnóstico es la “Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas”, lo mismo que se traduce al ámbito administrativo que refiere al diagnóstico según Fernández (1998) como “El proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema administrativo que permite destacar los elementos más significativos de una alteración en el desarrollo de las actividades de una institución” este, está encaminado a lograr tanto la sistematización de un cúmulo de informaciones cuantitativas sobre la situación presente y sus tendencias, como a precisar los obstáculos principales de la organización, para de esta manera dar soluciones a los problemas que están presente.

El Hospital Básico HGIIIIDE “Tarqui”, ubicado en la provincia del Azuay en la ciudad de Cuenca, brinda atención médica en emergencia, consulta externa, anestesiología/quirófanos, hospitalización, servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento, farmacia y provisión de servicios de salud, a fin de prevenir riesgos y procurar restituir la salud de las personas que acudan al Hospital cumpliendo con las normas de atención del Ministerio de Salud Pública, brindando los servicios de salud a la población militar y de la Red Integral de Salud que lo requieran en diferentes áreas de atención para ello es indispensable considerar el expediente clínico , trámites documentales y planilla auditada.

Este proceso se realiza en el hospital con la finalidad de recuperar valores generados por atención en los diferentes servicios y medicación, cumpliendo con las disposiciones y acuerdos Ministeriales.

Al momento existen dificultades en el proceso de auditoría médica porque, aunque se encuentra determinada la secuencia e interacción de las actividades a realizarse dentro de la auditoría y adicional se ha levantado el proceso dentro de la Gestión de procesos del Hospital, no se ha logrado secuenciar de manera dinámica lo que genera que el trabajo sea largo y poco eficaz.

El Hospital Básico HGIIIIDE “TARQUI” al ser parte de la Red integral de salud pública se sujeta a las disposiciones del Ministerio de Salud Pública, Acuerdo Ministerial 0091-2017: 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 Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje, teniendo como beneficiarios los usuarios externos e internos

### **1.3 Matriz FODA:**

#### ***Fortalezas***

- El Hospital Básico HG. III D.E “TARQUI” es parte de la Red integral de Salud Pública y obedece a los lineamientos del Ministerio de Salud Pública.
- Se encuentran levantado el proceso de Gestión Auditoria Médica lo que permite identificar con claridad los productos y lineamientos del proceso.
- Los procesos de Auditoría Médica responden a la necesidad de Salud Pública cumpliendo el Convenio Institucional y Acuerdo Ministerial 0098 en referencia a los lineamientos del proceso de planillaje y facturación de los servicios de salud.
- Realizar el control documental, técnico, médico, seguimiento y levantamiento de objeciones a través de las actividades del proceso de auditoría médica.

- La auditoría permite que se desarrolle procesos, subprocesos, actividades y tareas en función a los pacientes que se atienden de las diferentes aseguradoras de salud: IESS, ISPOL, MSP, ISSFA.

### **1.3.1 Oportunidades:**

- Por su ubicación geográfica brinda el servicio de salud a las unidades militares y a la población en general de las provincias de: Costa, Sierra y Amazonía.
- Se mantiene un expediente constante y secuenciado de las atenciones que realiza a los usuarios externos.
- Implementar auto-evaluaciones de riesgo y control.
- Participar de nuevos proyectos para implementar un control de calidad.
- Se recuperan valores económicos por la atención de los pacientes en los diferentes servicios según el Acuerdo Ministerial 0091-2017: 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 Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje y facturación de los servicios de salud

### **1.3.2 Debilidades:**

- No contar con la tecnología actualizada, para realizar un sistema oportuno y buen nivel de almacenamiento tomando en cuenta que los datos permanecen por largo tiempo.
- El personal que maneja la auditoría médica no cuenta con la capacitación adecuada en procesos de administración médica, ya que no hay un modelo definido de desarrollo para el personal.
- El personal que atiende las diferentes especializaciones no realiza de manera técnica las historias clínicas lo que incurre en objeciones por parte de las aseguradoras.

- No existen evaluaciones de desempeño para la persona que realiza la Auditoría Médica.
- No existe un modelo definido para desarrollar al personal en los tiempos adecuados.

### **1.3.3 Amenazas:**

- Al no existir una persona fija que se encargue de auditoría médica, al momento de los pases queda un proceso inconcluso hasta que se integre el nuevo personal.
- Las aseguradoras realizan objeciones de pacientes de años anteriores con el propósito de no reconocer los valores facturados.
- Poca implementación de recursos por existir presupuestos reducidos por parte del Estado.
- Los trámites documentales tienen plazos cortos de entrega y las revisiones son largas y demandantes.
- Al ser un hospital de arquitectura colonial no se puede hacer ninguna modificación a su infraestructura sin el permiso de la Alcaldía de Cuenca y el Instituto de Patrimonio Cultural, lo que genera dificultad en la atención de los pacientes.
- La auditoría es realizada por todas las aseguradoras por lo que se requiere gran cantidad de personal para realizar el trabajo, el mismo que no ha sido contratado por el Hospital Básico HGGIIDE “TARQUI”.

## **1.4 Planteamiento del problema**

“El planillaje y facturación de los servicios de salud es un proceso técnico que permite identificar, registrar y validar los procedimientos realizados por los prestadores de servicios de salud de la Red pública Integral de Salud a los usuarios - pacientes con base en la planilla médica y aplicando el mecanismo de pago establecido en el país que en la actualidad es el procedimiento según el tarifario de prestaciones para el Sistema Nacional de Salud, mismo que permitirá la eficaz y eficiente recuperación de valores económicos” (Acuerdo Ministerial 0098, 2016).

“Es fundamental aclarar que el planillaje y facturación de los servicios de salud es una actividad que se realiza para legalizar el cobro de un servicio y es un proceso técnico que permite el aseguramiento de la calidad de la atención”. (Acuerdo Ministerial 0098, 2016)

Al ser el proceso de planillaje de los servicios de salud una parte esencial de los procesos de gestión de salud del hospital se constituye en un control tanto de la atención como de los valores económicos que se recuperan , aportando de manera significativa con información que realimenta la mejora del proceso por ello sino se ejerce de manera efectiva limita la mejora continua del resto de los servicios de salud que brinda el hospital afectando al usuario final que es el paciente.

El Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”, no ha logrado secuenciar de manera eficaz el proceso de recuperación de valores que son planillados a las diferentes aseguradoras son auditados por el médico auditor y el personal administrativo, previo al planillaje y facturación debido a que los trámites documentales y administrativos son largos y por los recursos tecnológicos y humanos se limita la ejecución efectiva incumpliendo con el Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje y facturación de los servicios de salud por generarse errores en la revisión documental, en consecuencia es necesario conocer en que parte del proceso de auditoria médica de la gestión de salud se encuentran las limitaciones para la ejecución eficiente de la auditoria, que puede ser en el uso de recursos humanos y económicos, relación entre el personal de salud y los usuarios externos, en el uso efectivo del sistema hospitalario Billinsong en donde se realizan diferentes procedimientos desde la toma de los signos vitales, la atención y la entrega de recetas médicas dependiendo de los diagnósticos y procedimientos que se realizan.

Por lo antes expuesto se pretende realizar una encuesta con la finalidad de determinar los factores de riesgo que no permiten el avance secuenciado y efectivo del proceso de auditoría médica.

Por ello se ha planteado la observación y análisis de la auditoría en salud en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” en la Ciudad de Cuenca provincia Azuay mismo que cuenta con los servicios de salud anteriormente expuestos. La investigación se realizará recopilando la información del manual de procesos del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”, el proceso de Gestión de Salud y de Auditoría Médica, Ministerio de Salud Pública, Acuerdo Ministerial 0091-2017: 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 Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje y será considerando la última actualización a la normativa del Ministerio de Salud Pública en el año 2015

## **1.5 Justificación**

La auditoría médica en los servicios de salud, actualmente se ha convertido en un aspecto importante y clave en las instituciones que brindan este servicio en vista que no solo es parte administrativa sino que también ofrece un mejor servicio al cliente, a través de procedimientos técnicos, evaluativos, y preventivos, basando sus actividades en los componentes de estructura, proceso y resultado, constituyendo dentro del proceso, el expediente o historia clínica como pieza fundamental donde queda establecida su responsabilidad, de enmarcar medidas correctivas o mejoras continuas dirigidas a la calidad de servicio de atención al cliente (La Auditoría Médica como Herramienta de Control en la Administración Hospitalaria en el Ecuador, 2017).

“La Auditoría Médica cumple funciones de evaluación, verificación, fiscalización y perfeccionamiento de la atención médica en beneficio de los pacientes, usuarios, clientes”. (Auditoría Médica como Herramienta de Control en la Administración Hospitalaria en el Ecuador, 2017)

Considerando la conceptualización de un modelo de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud se toman en cuenta tres componentes: el enfoque sistémico, una herramienta de la gestión gerencial de la calidad y el enfoque al mejoramiento continuo con una atención centrada en el paciente.

Desde el enfoque sistemático la auditoría es una función de un sistema que hace posible la auto interpretación, la auto intervención y el auto diseño haciéndose un sistema viable, para esto la auditoría debe modificar al observador incorporando en las preguntas que establece nuevas distinciones a los flujos conversacionales. (Osorio, 2002)

El proceso de la auditoría favorece a la reconstrucción de los circuitos de comunicación que se identifican alterados revelando los presupuestos estructurales de la organización permitiendo nuevas posibilidades de entendimiento entre las partes llevando a generar compromisos de mejoramiento continuo obligando al auditor a reconocer la necesidad y el valor de apoyarse en los equipos del proceso de la casa de salud auditada. (Pattinson, 2007)

El Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” al formar parte de la Red Integral de Salud Pública es parte de todas las disposiciones en referencia a salud que se establezca es por ello que se considera que a partir del 10 de abril del año 2012 con la firma del convenio Marco Interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública y el IESS, ISSPOL, ISSFA con actualización en el 2015 con el tarifario de Prestaciones para el Sistema Nacional de Salud y con la Norma del proceso de relacionamiento para la atención de pacientes y reconocimiento económico por las prestaciones de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Complementaria haciendo efectiva las derivaciones y atenciones de pacientes entre las diferentes instituciones de salud logrando satisfacer las necesidades de atención oportuna. (Acuerdo Ministerial 0098, 2016).



El proceso administrativo para la auditoría médica busca establecer los lineamientos claros para regular el trámite documental y administrativo que se tiene que realizar para que permita el respaldo del paciente que recibe la atención médica y a su vez el reconocimiento económico al hospital por el servicio en salud que se prestó a la vez es de gran importancia aplicarlo teniendo en cuenta los aspectos legales que enmarcan el sistema de salud del Ecuador y la exigencia en la prestación de servicios de calidad, constituyéndose en un instrumento que permite evaluar diferentes factores por medio de procesos que conducen al mejoramiento de los servicios de salud.

El aumento de denuncias por mala práctica médica ha visto la necesidad de crear en las casas de salud, en especial en la salud pública, la auditoría médica cuyo principal objetivo es mejorar la práctica médica, ser un medio de educación continua y mejorar la calidad de atención médica.

Este instrumento fundamental creado para mejorar la calidad de atención ofrecida a los pacientes se consolidará respondiendo las siguientes preguntas: ¿Qué atención se brinda?, ¿Se hizo lo que se proyectó hacer? ¿Qué se debería haber hecho?, ¿Se hace lo que se debe hacer?, ¿Se puede mejorar lo que se hace?

Por ello la auditoría médica, garantiza las habilidades de los profesionales y permite el uso eficiente de los recursos para logara la satisfacción del paciente en sus demandas y expectativas.

La importancia de mantener una adecuada auditoría médica en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”, es procurar llegar a la calidad de un servicio por medio de un mejoramiento continuo en pro de la satisfacción del cliente interno y externo.

Frente a todo lo expuesto el presente trabajo hace referencia a la auditoria de la prestación de los servicios de salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” el mismo que es parte de la Red

Integral de Salud Pública y que no está exento de la evaluación de calidad y de los procesos de auditoría que permiten recuperar valores económicos y a la vez evaluar los procesos de los diferentes servicios que presta el hospital

## **1.6 Objetivos:**

### ***1.6.1 Objetivo General***

Diseñar un modelo de proceso de ejecución de auditoría médica de seguros en el Hospital Básico HG. III D.E “TARQUI”, a través de la revisión de los procesos existentes en el área de auditoría médica, estableciendo técnicas actualizadas y organizadas que permitan realizar unos procesos dinámicos y efectivos para el cobro de seguros.

### ***1.6.2 Objetivos Específicos***

Emplear las herramientas adecuadas para secuenciar de manera eficaz el proceso de recuperación de valores que son planillados a las diferentes aseguradoras mismos que son auditados por el médico auditor previo al cobro a las diferentes aseguradoras.

Desarrollar una composición adecuando las necesidades de adaptar un adecuado proceso de auditoría médica por medio de la mejora continua.

## **1.7 Hipótesis**

### ***1.7.1 Hipótesis principal.***

Diseño de modelo para la mejora al proceso de auditoría médica para la ejecución de seguros en el Hospital Básico HGIIDE “Tarqui” de la ciudad de Cuenca.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### **2 Descripción metodológica aplicada**

El presente trabajo de diseño de modelo para la mejora al proceso de auditoría médica para la ejecución de seguros en el Hospital Básico HGIIDE “Tarqui” de la ciudad de Cuenca, considerando las siguientes fases:

#### ***2.1.1 Fase 1: Revisión y análisis Bibliográfica***

Se realiza la revisión documental de artículos del Ministerio de Salud Pública, Acuerdo Ministerial 0091-2017: 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 Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje y facturación de los servicios de salud, Manuales de Procesos de Gestión de Salud, publicación de manejo de auditorías en hospitales, la búsqueda se realiza en los meses de abril y mayo de 2022, por otro lado se realiza el análisis de las características que tiene el hospital, considerando la gestión de la auditoría médica y la importancia en la relación que establece con los otros servicios.

#### ***2.1.2 Fase Observacional***

Se realiza la revisión de la documentación del hospital de la gestión de auditoría a los diferentes servicios de salud, en correlación con los lineamientos del Ministerio de Salud Pública, determinando los aspectos fundamentales

### **2.2 Población y muestra**

Se realiza a través de una encuesta que consta de 15 preguntas y estará dirigido hacia los médicos residentes, tratantes y personal de salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”; el resultado será analizado estadísticamente por pregunta que tiene como objetivo conocer los

factores relevantes expuestos por los profesionales de la salud y desde la parte administrativa sobre el funcionamiento de la auditoría a los servicios que se realiza en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”, lo que permitirá la unificación de datos relevantes para generar un modelo de mejora continua del proceso de auditoría médica que se realiza actualmente.

### **2.2.1 Tipo de Estudio**

Se realiza un estudio descriptivo para identificar aspectos relevantes y factores relacionados con todo el proceso de auditoría a los servicios de salud del hospital, a la vez se recopila información documental.

#### **Método inductivo y deductivo**

Es inductivo considerando que se realizó recolección de datos del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” definiendo de esta manera el proceso de auditoría médica

Es deductivo porque se partió de las diferentes teorías e ideas planteadas por diversos autores Ministerio de Salud Pública, Acuerdo Ministerial 0091-2017: 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 Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje y será considerando la última actualización a la normativa del Ministerio de Salud Pública en el año 2015. El problema a resolver se refiere al proceso de auditoría médica dentro del proceso de gestión de salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” por lo que se pretende verificar el funcionamiento

### **2.2.2 Método analítico**

Analiza cada una de las partes o resultados que nos ayuden a llegar a un todo por medio de la comprobación de la hipótesis planteada.

### **2.2.3 Población**

La población de enfoque se propone una herramienta dirigida a los profesionales del área de auditoría médica que participan en el departamento que cumple referida función administrativa y que se interrelacionan con todos los servicios de salud de Hospital Básico HGIIDE “Tarqui”.

Diseño del modelo para la mejora de este proceso.

Se realiza la mejora del procedimiento de auditoría médica considerando que en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” existen los servicios de sistematización de emergencia, consulta externa, anestesiología/quirófanos, hospitalización, servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento, farmacia y provisión de servicios de salud que buscan brindar atención integral con el trabajo multidisciplinario con requerimientos funcionales, estructurales y administrativos que garanticen en todo momento condiciones de calidad y eficiencia para los pacientes, considerando a los usuarios externos e internos

### **2.2.4 Limitaciones al alcance**

No se evidencian limitaciones debido a la total disponibilidad por parte del área de auditoría médica, para la consulta de lineamientos generales, aplicación de la encuesta y acompañamiento a los profesionales

### **2.2.5 Cronograma**

Se realizó el acompañamiento programado tanto al departamento de auditoría médica como a todos los servicios de salud que se interrelacionan a través de la aplicación de la encuesta a los distintos profesionales en donde se expuso aspectos importantes y las necesidades desde su perspectiva para el funcionamiento efectivo de la auditoría

| ACTIVIDADES             | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|-------------------------|-------|------|-------|-------|--------|
| PLANEACIÓN              | X     |      |       |       |        |
| DIAGNÓSTICO             |       | X    |       |       |        |
| RECOPIACIÓN DE DATOS    |       |      | X     |       |        |
| ANÁLISIS DE INFORMACIÓN |       |      |       | X     |        |
| ELABORACIÓN DEL MODELO  |       |      |       |       | X      |

Tabla 1: Cronograma de actividades

## 2.3 Técnicas e Instrumento

### 2.3.1 *Diseño de instrumento*

Se realiza la evaluación del proceso de auditoria en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” integrando todos los datos recopilados realizando un diseño de herramientas de aplicabilidad en la ejecución del proceso de auditoria médica en cada uno de los servicios de salud considerando las necesidades del hospital y la dinámica con los usuarios externos e internos.

## CAPÍTULO III: PRODUCTO

### 3 Resultado de la aplicación metodológica

#### 3.1 Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica pretende evaluar y determinar las acciones a tomarse frente al proceso de auditoría médica del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”.

| Información recopilada   | Autor  | Finalidad  | Resultado obtenido  |
|--|--|--|---|
| Rol del auditor: Papel e importancia de funciones de auditoría dentro del sistema de atención en salud | Defond Mark (2014)   | Propone evaluar sistemáticamente las fortalezas y debilidades de la auditoría  | Se detecta la necesidad de incrementar las orientaciones y capacitaciones sobre cómo funciona el proceso de auditoría y sobre el papel del auditor en los procesos de calidad |
|  | Teran Lisbeth (2010)   | Sensibilizar y educar al personal administrativo sobre la auditoría médica como un instrumento para la prestación de salud | Capacitación sobre la normativa legal vigente del MSP a todo el personal de salud que mejore los procesos asistenciales y administrativos                                     |
|  | Manual de Procesos de Gestión de Salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” | Resaltar el papel de la auditoría médica como un proceso de gestión de calidad   | Socialización y actualización del manual de auditoría médica  |
|  | Fonseca José (2009)  | Sensibilización al personal de salud sobre la ayuda con la herramienta de auditoría médica                                 | Favorece a medir el desempeño del personal con los pacientes, por lo que las autoridades deben incorporar espacios laborales para   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   |   | realizar referido trabajo en las diferentes especialidades   |
|  | Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje | Conocimiento de la normativa legal a aplicarse en el proceso de auditoría médica                            | Capacitación y socialización que ayuden a desarrollar el proceso de auditoría médica utilizando todos los recursos humanos, logísticos y administrativos |
|  | Briceño Cecilia (2001)  | Proponer un modelo para evaluar la calidad del servicio en una institución prestadora del servicio de Salud | La auditoría debe responder a un proceso sistemático que permita recoger la evaluación de los usuarios y estar en constante mejora                       |

| Información recopilada                              | Autor   | Finalidad   | Resultado obtenido   |
|---|---|---|--|
| Aspectos relevantes del proceso de auditoría médica | Rua Ana (2015)  | Evaluar la herramienta de auditoría médica en una unidad de salud de segundo nivel              | Es necesario identificar los puntos críticos que permita mejorar el proceso de auditoría médica  |
| Recomendaciones evidenciadas a través               | Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje                   | Definir los conceptos de auditoría en salud, disposiciones y normativa                          | Revisión y correlación del Manual de Procesos con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública   |
|   | Manual de Procesos de Gestión de Salud del Hospital Básico HGIIDE "TARQUI" (2021) | Proporcionar las guías para mejorar la calidad de atención en los diferentes servicios de salud | Las guías propuestas se constituirán en un marco de referencia para el funcionamiento de los diferentes servicios y la interrelación directa con la auditoría médica optimizando la calidad de la atención |



|                                     |   |   |  |
|-------------------------------------|---|---|--|
| de los procesos de auditoría médica | Iriarte María (2007)  | Establecer medidas correctivas o mejoras continuas dirigidas a la calidad de atención | Adoptar medidas correctivas frente al proceso de auditoría médica, y frente a los recursos humano y logístico para el funcionamiento fortalecido                               |
|                                     | Manual de Procesos de Gestión de Salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” (2021) | Evaluar los efectos de la auditoría médica en la calidad de los servicios             | El director del Hospital y el director médico a través de la auditoría médica debe evaluar los diferentes servicios de salud, en referencia a los usuarios externos e internos |

Tabla 2: Revisión Bibliográfica

Se realiza el análisis de la información referida tomando como lineamiento para la construcción de la propuesta metodológica a aplicar en esta casa de salud, en la revisión realizada es importante identificar el rol de auditor y la importancia de la ejecución de sus funciones dentro de la auditoría médica en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” y visualizando a partir de esto un proceso de mejoramiento a través de un modelo que afiance el proceso de gestión de salud que existe basada en la gestión de calidad en correlación con la normativa legal vigente emitida por el Ministerio de Salud Pública y con la finalidad de aplicar procesos asistenciales, administrativos y evaluación de resultados, además de integrar a la auditoría médica al funcionamiento general del hospital en beneficio del usuario externo e interno

Se realiza la caracterización de los aspectos relevantes del proceso de auditoría médica en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” a través de información referenciada encontrando los lineamientos y los componentes esenciales que son el modelo a mejorar concluyendo que si hay

una aplicabilidad efectiva de la auditoría médica con lo que se garantiza servicios de salud con calidad desde el punto de vista patrimonial, tecnológico y administrativo

En el aspecto de evaluar las herramientas para el proceso de auditoría médica se evidencia que es necesario determinar puntos críticos que requieren cambios para facilitar la implementación y ejecución de los planes de mejoramiento basándose en las normativas vigentes con pautas para una mejor calidad de atención a los usuarios.

En cuanto a las recomendaciones se enfatiza en la correlación de la normativa vigente del Ministerio de Salud Pública en referencia a la auditoría médica y sus funciones y los manuales de procesos de la gestión de Salud del Hospital básico HGIIDE “TARQUI” lo que permite evaluar de manera asertiva y establecer medidas correctivas.

Según Arellano et al. (2019) la Auditoría Médica debe iniciar con actividades sencillas, que permitan desarrollar y perfeccionar la medición y control con las que se evalúe la calidad de la atención médica. Los siguientes son los insumos estratégicos a partir de los cuales conviene la implantación del programa de auditoría clínica:

- La Dirección Corporativa asume el liderazgo del desarrollo de la Auditoría Médica.
- Debe tener definida la Misión, Visión y objetivos que deben estar claros basados en valores y principios.
- Favorece al mejoramiento continuo de los servicios.
- Debe actuar con reglas establecidas y aceptadas por todos los actores.
- Debe tener una información confiable y veraz indispensable para mantener una buena gestión.

- El gerente del hospital junto con el comité de control interno de Auditoría Médica debe examinar los resultados y recomendaciones, implanta medidas correctoras y establece normas de vigilancia que garanticen el cumplimiento.
- La importancia de la Auditoría Médica es eliminar las causas de los problemas.

Según Aldana (2020) la auditoría médica no sólo detecta errores en los circuitos, sino que analiza el por qué se producen, generando y motivando un cambio para trabajar en pro-acción y no en reacción.

“La auditoría busca encontrar “conformidades” y “no conformidades” y alimentar de información a los tomadores de decisiones para que tengan la oportunidad de corregir defectos en sus procesos. Es una herramienta de gestión muy valiosa que incrementa la eficiencia operativa para lograr productos de calidad”. (Aldana, 2020)

Según Aldana (2020) debe estar orientada a la obtención de resultados centrados en el cliente, que se evalúen procesos de atención, dicha evaluación estará orientada a buscar la mejora de los resultados con los cuales está correlacionado el proceso. Si no hay correlación entre los procesos evaluados y el resultado de calidad, no tiene sentido la auditoría.

Las evaluaciones deben ser un desarrollo continuo clínico-administrativo, examinando tanto el desempeño de la repartición clínica o administrativa como la forma en la cual interactúa con las otras unidades para la prestación del servicio con calidad. También debe examinar si los resultados que buscan o consiguen sean relevantes y prioritarios, así como si los métodos que utiliza son válidos, confiables y probados, lo cual implica revisión tanto de la literatura científica nacional e internacional relevante y pertinente y de otras experiencias similares. (Arellano, 2019)

El impacto de esta actividad se orienta hacia la mejora de procesos y no hacia la búsqueda de culpables, debe promover tanto en el profesional y en la organización la autoevaluación y el autocontrol. Esta evaluación periódica ayuda al mejoramiento de la calidad de salud ya que es un proceso técnico, que va inmerso en la misma prestación de los servicios y cuyo mecanismo de actuación se da específicamente mediante la retroalimentación al sistema de atención acerca de su desempeño comparado con el marco de estándares óptimo a través del cual la organización o el profesional pueda implementar procesos de mejoramiento que le permitan optimizar la utilización de los recursos destinados a la atención (eficiencia clínica y administrativa), mejorar el impacto en la salud de los pacientes y la población (efectividad clínica) y ofrecer al cliente los servicios que espera y a los cuales tenga derecho en un ambiente de respeto e interacción en la dimensión interpersonal de la atención, de tal manera que le genere satisfacción, pero también buscando incentivar un justo y óptimo equilibrio entre la satisfacción de las expectativas de los individuos y las necesidades de la sociedad. (Arellano, 2019)

Según Arellano (2019) para poder aplicar este proceso de mejora dentro del Hospital Básico HG. III D.E “Tarqui”, de la ciudad de Cuenca se debe establecer el ciclo de Deming, el mismo que consiste en: Planificar: Establecer los pasos para poder establecer la mejora en los procesos al momento de efectuar la auditoría médica al personal que labora en el Hospital Básico HG. III D.E “Tarqui”, dando una capacitación continua y oportuna con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales, hacer: ejecutar adecuadamente las acciones planificadas para realizar la prueba piloto y validar su funcionamiento, verificar: en base a los resultados esperados realizando las respectivas evaluaciones y poder modificarlas en caso de ser necesario, actuar: una vez que se han obtenidos los resultados esperados se debe poner en práctica lo planificado.

Esta evaluación es importante aplicarla ya que disminuirá los tiempos de espera en cada uno de los procesos que se realizan durante la atención al paciente en cualquiera de sus especializaciones.

Al ser un hospital básico, atienden a pacientes de toda la red integral de salud, ya sea del IESS, ISSFA, ISPOL, MSP, requiere que la evolución de la auditoría médica sea eficiente, efectiva y eficaz.

### **3.2 Levantamiento de información del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”**

Se realiza la revisión de la información con la que cuenta el Hospital para el manejo de la auditoría médica lo que se describe a continuación con la siguiente organización y estructura:

|           |  |
|-----------|--|
| NORMATIVA | <p>Acuerdo No 0091-2017 Norma técnica sustitutiva de relacionamiento para la prestación de servicios de salud entre las instituciones de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria, y su Reconocimiento Económico, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.</p> <p>Convenio Marco Interinstitucional entre el Ministerio del Interior, Ministerio de defensa, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Acuerdo Ministerial 0098 Lineamientos del proceso de planillaje</p> <p>Acuerdo 091: Norma técnica sustitutiva 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.</p> |
|-----------|--|

|  |  |
|--|--|
| <p>ESTRUCTURA DE LA AUDITORIA MÉDICA DEL HOSPITAL BÁSICO HGIIDE “TARQUI” SEGÚN EL MANUAL DE PROCESOS</p> | <p>Auditoría Interna : realiza el control documental Recepta la documentación obtenida del expediente clínico, generado por prestaciones en servicios de salud, revisa la condición, orden, organización y legibilidad del expediente receptado, verifica si la documentación receptada posee los respectivos documentos habilitantes para la atención, revisa los documentos y formularios que se encuentren correctamente llenados (fechas y hora de atención, sellos, firmas, coberturas ) obteniendo como resultado la planilla auditada</p> <p>Realiza la pertinencia médica: Evalúa la razonabilidad y pertinencia de los procedimientos médicos aplicados al paciente,</p> <p>Frente a las guías y a los protocolos nacionales e identifica errores en los expedientes clínicos y planillas emitidos por parte del personal de salud y planilladores respectivamente con la finalidad de obtener un expediente corregido y auditado</p> |
|  | <p>Seguimiento de las auditorías internas: levantamiento de objeciones a través de la recepción del informe de liquidación por parte de las diferentes aseguradoras, de la RPIS dentro del plazo establecido en la norma (MSP. IESS, SSC, ISSPOL, SPAT) y remitiendo la documentación debidamente justificada a los planilladores de cada aseguradora con los respaldos correspondientes</p>   |
| <p>RECURSO HUMANO</p>  | <p>01 oficial capitán de sanidad con profesión de médico general, 01 médico general servidor público y 01 licenciado en enfermería, no existe especialistas en el área</p>   |
| <p>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</p>   | <p>El departamento de Auditoria médica se encuentra relacionado directamente con el director del hospital, teniendo una línea jerárquica directa y para generar una cultura de control mantiene coordinación directa con el Jefe administrativo y Subdirección médica</p>  |

Tabla 3:Lineamientos y Normativas

Según el Manual de Procesos del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” (2021) el proceso de auditoria médica tiene los siguientes lineamientos

- Asegurarse que se establezcan, desarrollen e implementen los procesos, subprocesos, así como las actividades y tareas. (Auditoria, Procesamiento de datos).

- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos que asegure que tanto la operación como el control de estos procesos sean los correctos.
- Coordinar las actividades de implantación, mantenimiento y mejora de los procesos.
- Asegurarse en todo momento de la privacidad, dignidad, información y otros derechos del paciente.
- Todo paciente que requiera ser atendido presentará su identificación; la tarjeta de identificación militar o cédula de identidad en caso de no ser militar y la casa de salud a través de la Red Pública Integral de Salud determinara la cobertura de Salud (IESS, ISSFA, ISSPOL MSP), para con esta documentación luego poder realizar los trámites de auditoría médica.
- Todo paciente deberá poseer historia clínica con toda en la que constará los datos personales y signos vitales de acuerdo a los formatos vigentes.
- El personal médico registrará toda atención en la Historia Clínica con fecha, hora, firma y sello de responsabilidad del médico, la misma que se mantendrá en archivo (RDACCA).

Dentro de los aspectos metodológicos institucionales la observación realizada permite determinar que existe una secuencia en el trabajo que inicia con la recepción del paciente de la Red Integral de Salud Pública en estadística en donde le asignan un turno, para pasar a recibir atención en cualquier servicio de salud , posterior se entrega el reporte de cobertura para cualquier seguro con este documento se procede a planillar y realizar la auditoría interna para recuperar valores en las diferentes aseguradoras, por lo que la auditoría está planteada como una herramienta que permite el acompañamiento en todo el proceso de atención y administrativo a las vez apoya la gestión del hospital permitiendo el

mejoramiento continuo y la disminución de los errores logrando una atención efectiva y eficiente a los clientes. Por otro lado favorece al cruce de información de todos los servicios del hospital con lo reportado en la auditoria que se relaciona también con farmacia y emergencia, detectando fallas que pueden ser reportadas de manera inmediata y corregidos evitando incumplimiento de la normativa vigente, teniendo mayor apertura para manejar un plan de mejora.

Servicios en los que se realiza la auditoria en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUÍ”:

- Medicina Interna
- Medicina General
- Gastroenterología
- Traumatología
- Cirugía General
- Geriatria
- Radiología
- Fisioterapia
- Laboratorio
- Psicología Clínica
- Odontología General
- Hospitalización
- Emergencia

Todos los servicios antes referidos se encuentran bajo la supervisión de la subdirección médica



### 3.2.1 Aplicación de la encuesta

Se aplica una encuesta al personal de médicos residentes, tratantes, diferentes servicios de salud y personal que labora en el departamento de auditoría médica, se considerará los resultados obtenidos en la encuesta la que consta de 15 preguntas; las mismas que serán analizadas estadísticamente según indicado cuestionario. (Anexo “A”).

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a todo el personal que labora en el departamento de auditoría médica en un total de 14 personas por lo que se procede a realizar el siguiente análisis de resultados:



Gráfico 1: Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

#### *Análisis de Resultado*

Del total de la población 14 personas se determina que el 42,9% consideran que “casi siempre” existe una comunicación interactiva mientras que el 14,3% de los encuestados consideran que “nunca” existe una comunicación interactiva.



**Gráfico 2:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIIDE “TARQUI”

### ***Análisis de Resultado***

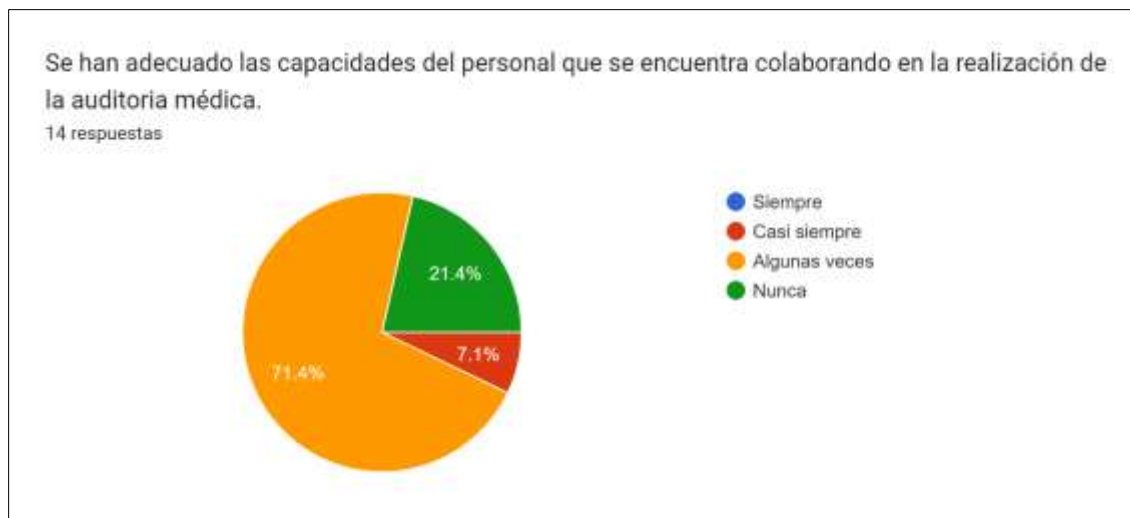
Del total de la población 14 personas se determina que el 50% de los encuestados consideran que “algunas veces” les han asignado recursos para realizar el trabajo mientras que el 42,9% de los encuestados consideran que “nunca” les han asignado recursos para realizar el trabajo.



**Gráfico 3:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIIDE “TARQUI”

### ***Análisis de Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina que el 50% de los encuestados consideran que “algunas veces” la Dirección del Hospital revisa de forma periódica el desarrollo y los resultados de producción y auditoría médica mientras que el 21,4 % de los encuestados consideran que “nunca”.



**Gráfico 4:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis de Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina que El 71,4% de los encuestados consideran que “algunas veces” se han adecuado las capacidades del personal que se encuentra colaborando en la auditoría médica. mientras que El 21,4% de los encuestados consideran que “nunca” se han adecuado las capacidades del personal



**Gráfico 5:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIIDE “TARQUI”

### *Análisis de Resultado*

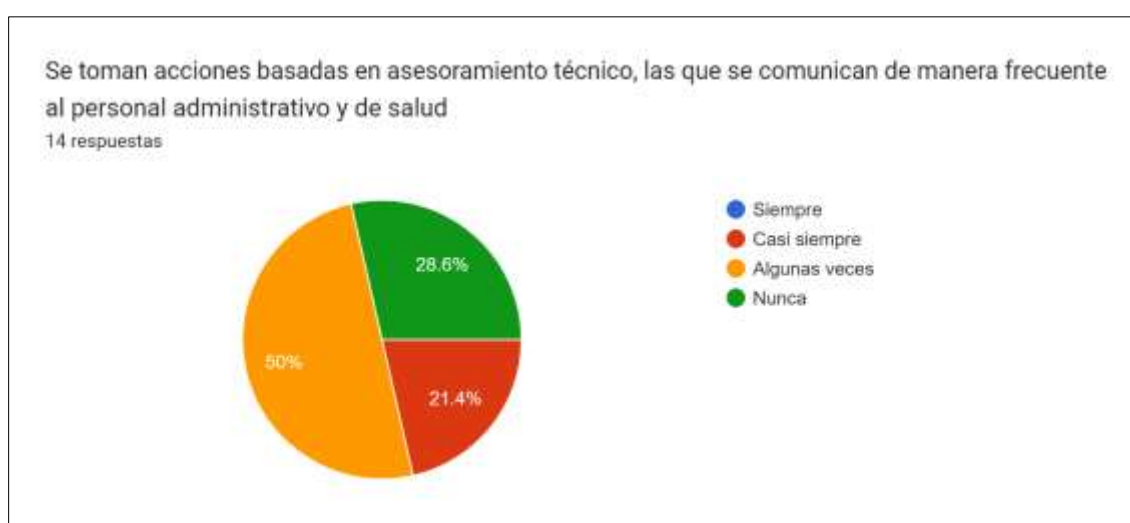
Del total de la población 14 personas se determina el 50% de los encuestados consideran que “algunas veces” se le comunica al personal de salud los cambios o modificaciones dispuestas por el MSP, o por los diferentes seguros mientras que el 7,1% de los encuestados consideran que “siempre” se le comunica al personal de salud los cambios o modificaciones dispuestas por el MSP, o por los diferentes seguros.



**Gráfico 6:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIIDE “TARQUI”

### *Análisis de Resultado*

Del total de la población 14 personas se determina el 42,9% de los encuestados consideran que “algunas veces” se realizan capacitaciones mensuales sobre cómo realizar la historia clínica y el descargo de medicamentos para evitar que sea reexpedida mientras que el 14,3% de los encuestados consideran que “casi siempre” casi siempre se realiza capacitaciones mensuales sobre cómo realizar la historia clínica y el descargo de medicamentos para evitar que sea reexpedida.



**Gráfico 7:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis de Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina el 50% de los encuestados consideran que “algunas veces” se toman acciones basadas en asesoramiento técnico, las que comunican de manera frecuente al personal administrativo y de salud las que se comunican de manera frecuente al personal administrativo y de salud mientras que el 21,4% de los encuestados consideran que “casi siempre”



**Gráfico 8:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

### *Análisis de Resultado*

Del total de la población 14 personas se determina el 42,9% de los encuestados consideran que “algunas veces” existe un sistema de recogida periódica de información para realizar la auditoría médica mientras que el 21,4% de los encuestados consideran que “nunca”.



**Gráfico 9:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

### *Análisis de Resultado*

Del total de la población 14 personas se determina el 35,7% de los encuestados consideran que “nunca” existe un proceso claro y dinámico para realizar auditoría médica mientras que el 28,6% de los encuestados consideran que “algunas veces”.



**Gráfico 10:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis del Resultado***

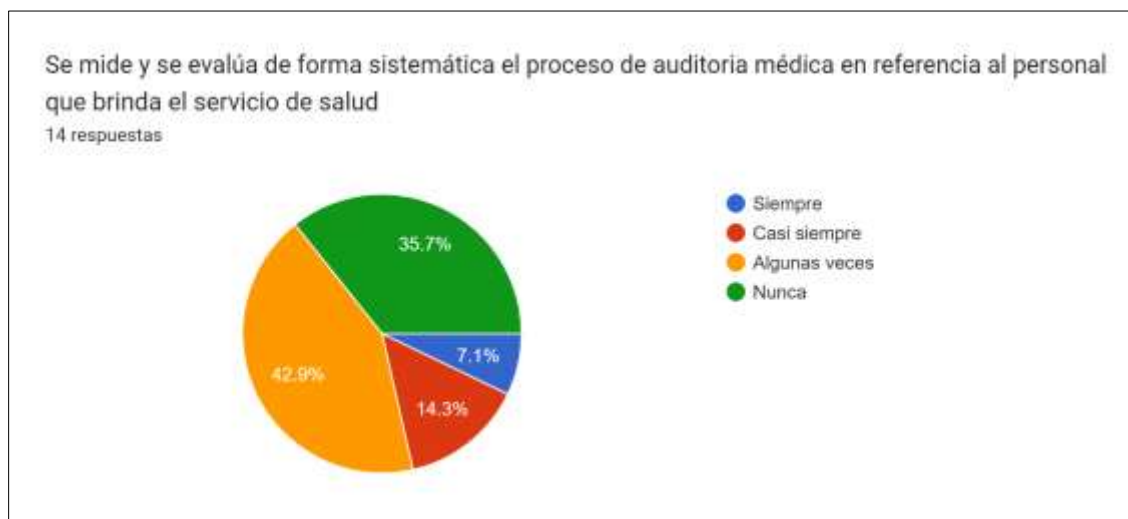
Del total de la población 14 personas se determina el 42,9% de los encuestados consideran que “nunca” se han definido objetivos cuantificables de la auditoría médica mientras que el 21,4% de los encuestados consideran que “casi siempre”



**Gráfico 11:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis del Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina el 42,9% de los encuestados consideran que “nunca” se ha establecido un plan de evaluación sistemática y mejora continua mientras 21,4% de los encuestados consideran que “casi siempre”

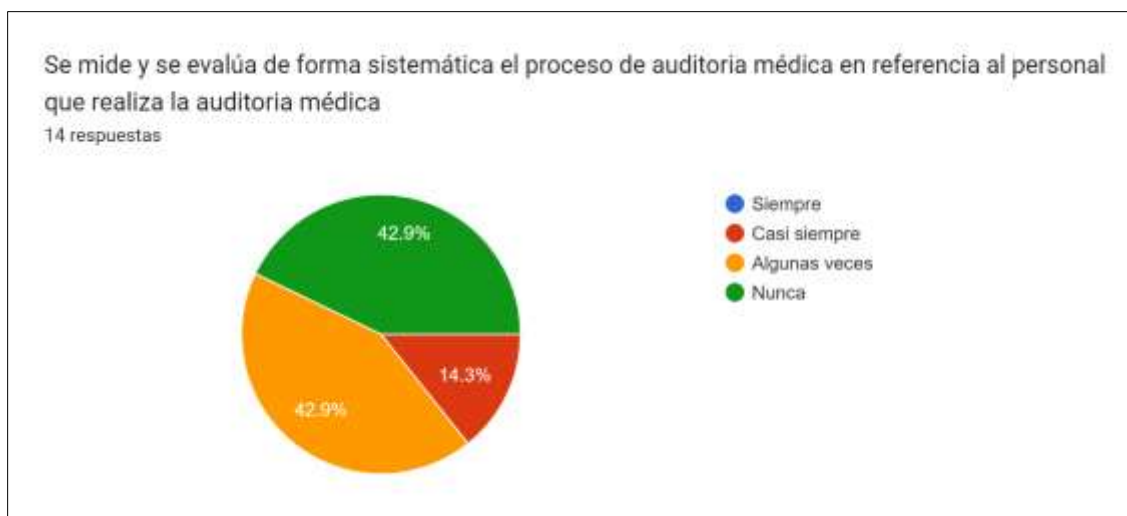


**Gráfico 12:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis del Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina el 42,9% de los encuestados consideran que “algunas veces” se mide y se evalúa de forma sistemática el proceso de auditoría médica en referencia al personal que brinda el servicio de salud mientras 7,1% de los encuestados consideran que “siempre”

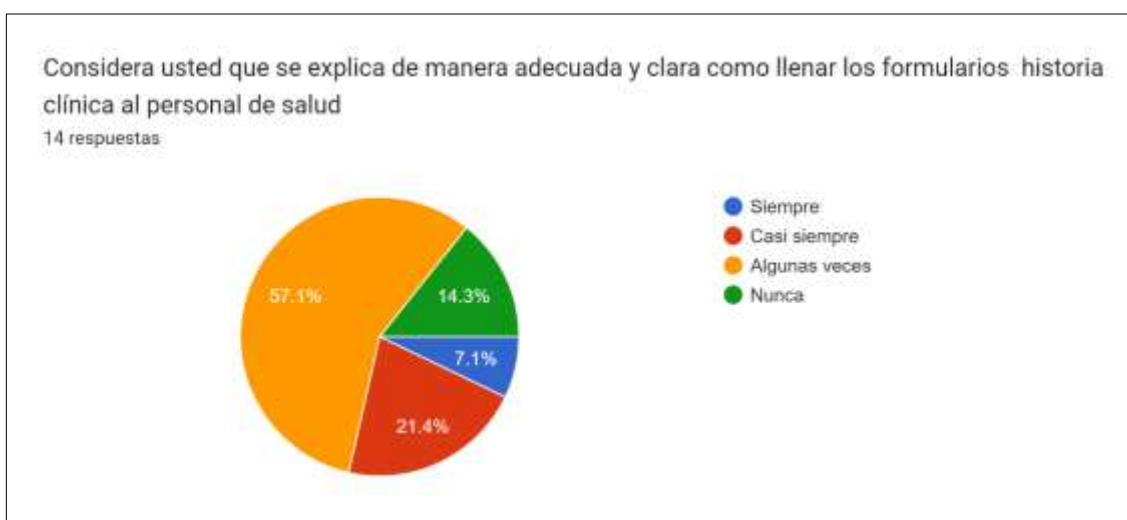




**Gráfico 13:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis del Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina el 42,9% de los encuestados consideran que “algunas veces” se mide y se evalúa de forma sistemática el proceso de auditoría médica en referencia al personal que realiza la auditoría médica mientras el 14,3% de los encuestados consideran que “casi siempre” .



**Gráfico 14:** Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”

### ***Análisis del Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina el 57,1% de los encuestados consideran que “algunas veces” se explica de manera adecuada y clara como llenar los formularios historia clínica al personal de salud, mientras el 7,1% de los encuestados consideran que “siempre”.



**Gráfico 15: Encuesta aplicada al personal de salud del HGIIDE “TARQUI”**

### ***Análisis del Resultado***

Del total de la población 14 personas se determina el 35,7% de los encuestados consideran que “siempre” le han explicado que es necesario que dentro de la historia clínica se detalle el diagnóstico con código CIE 10. (Clasificación Internacional de enfermedades, 10ma. Edición

Se realiza un análisis de información a través de la encuesta aplicada en donde se establece por un lado preguntas a los usuarios sobre la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de auditoría médica y si se relacionan con los objetivos relevantes del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” (Henczel, 2000)

Por otro lado, se realiza un análisis de los recursos de información es decir todas las herramientas, equipos, suministros, facilidades físicas y personas y otros recursos que se utiliza en el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” (Ponjuán , 1998) a la vez se analiza flujos de información, información documental, expedientes de salud de los pacientes y las personas que participan en la atención, elaboración documental, pudiendo establecer que los limitantes son de infraestructura, logísticos y en los recursos humanos.

En el Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” se estableció mecanismos que permiten entender el manejo de la auditoria médica secuenciada, expresando a través de representaciones gráficas la información con una mejor comprensión de la dinámica del proceso de esta auditoría.

Las preguntas utilizadas en la encuesta estaban formuladas de manera cerrada indagando el acceso de datos y la información en función de las necesidades de cada tarea dentro del proceso de auditoria médica del Hospital básico HGIIDE “TARQUI” , verificar si se están cumpliendo los flujogramas preestablecidos en los procesos de gestión de salud , como se establece la organización, el cumplimiento de los lineamientos del proceso, centrándose de esta manera en los datos, información y el recurso humano y logístico con el que se cuenta para cumplir con las necesidades requeridas.

Diseño de instrumentos que permita establecer el modelo de mejora continua del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI”

Posterior a la evaluación de las necesidades de los servicios del hospital en relación con la auditoria médica integrando toda la información recopilada se realiza un diseño de herramientas que permitan mejorar dicho proceso, revisando y fundamentando los procedimientos y proponiendo mejoras continuas posterior al análisis, conclusiones y recomendaciones; toda esta documentación permite establecer lineamientos de calidad

realizando un trabajo coordinado de todas las fases, permitiendo un registro histórico de los pacientes que se atienden en el hospital y aportando para las revisiones posteriores , adicionalmente permitirá identificar novedades y situaciones que requieran revisión del profesional de la salud. Es conveniente que se realice de manera mensual un informe que permita identificar el funcionamiento en general de la auditoria médica de la parte asistencial y administrativa para poder aportar con el proceso de mejora continua. (Anexo “B”)

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- El diseño de modelo para la mejora al proceso de auditoría médica para Hospital Básico de la III DE “TARQUI”, es de conocimiento de las autoridades competentes, con la finalidad de poder implementar las mejoras requeridas.
- Este proceso requiere de una ejecución considerando que integra todos los servicios de salud del Hospital Básico HGIIDE “TARQUI” es necesario tomar en cuenta el recurso humano, la normativa actual vigente, los procedimientos que se encuentran ya estructurados e integrar todo funcionalmente.
- El modelo de mejora continua se aplica a partir de la evaluación del desarrollo de las actividades de los profesionales de salud que intervienen en los procesos asistenciales y personal administrativo que complementa la atención que se brinda a los usuarios.
- El Hospital Básico de la III D.E “TARQUI”, es un centro de salud importante dentro de esta región del país ya que recibe pacientes de la costa, sierra sur y la parte sur del oriente, por tal motivo requiere que sus procesos de auditoría sean eficientes que se complemente con una herramienta sistematizada.
- Establecer informes mensuales que permita detectar las debilidades y los conflictos que se presentan en el transcurso de referido proceso con la finalidad de tomar acciones correctivas

### **Recomendaciones**

- Se debe iniciar con un diagnóstico que dé a conocer la realidad del Hospital Básico de la III D.E “TARQUI”, en su estructura de proceso de auditoría médica, tomando en cuenta

los aspectos del FODA, en especial sus Debilidades y Amenazas para poder transformarlas en estrategias de mejora.

- Para la introducción de este plan de desarrollo, se requiere de un soporte por parte de las autoridades competentes para su ejecución.
- Es preciso adoptar una capacitación continua buscando el progreso profesional en el desarrollo de las actividades competentes dentro de la auditoría médica.

## **Glosario**

Accesibilidad.- Es la posibilidad de ser atendidos por los diferentes servicios.

Aceptabilidad.- Conformidad de los pacientes y familiares con la atención médica obtenida.

Administración.- Organizar una economía.

Aseguradoras médicas.- Es una entidad que por medio de un seguro médico permite a la gente protegerse contra los elevados costos médicos.

Atención Médica.- Tratamiento que los expertos en medicina realizan para tratar diferentes tipos de enfermedades.

Auditoría Médica.- Es una evaluación crítica y periódica de la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, mediante la revisión y el estudio de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias.

Calidad de salud.- Según la OMS, es la calidad de la asistencia sanitaria que cada paciente recibe, servicios de diagnóstico y terapéutico para conseguir una atención médica óptima.

Calidad humana.- Capacidad de las personas para cuidar de los vínculos humanos.

Capacidad de respuesta.- Disposición de los prestadores de servicios para satisfacer una demanda.

Capacitación.- Es un proceso que posibilita la información de ciertos conocimientos capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de organizaciones a las que pertenecen.

CIE 10.- Clasificación Internacionales de Enfermedades 10ma edición, permite tener estadísticas de salud confiables sobre las cuales se desarrolla política públicas basadas en el estado de salud de la población.

**Demanda de salud.-** Cantidad de atención médica requerida por una población en un período determinado.

**Historias Clínicas.-** Es un documento privado, obligatorio y emitido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud.

**Hospital Básico de Salud.-** Es un establecimiento de salud que presta atenciones de diagnóstico y tratamiento en las diferentes ramas de la medicina y cumplen con las normas de atención del Ministerio de Salud Pública.

**IESS.-** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se encarga de proteger a la población urbana y rural que se encuentran afiliadas a esta institución en relación de dependencia laboral o sin ella contra las contingencias de enfermedad, riesgos de trabajo, desempleo, etc.

**ISSFA.-** Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, que proporciona seguridad social al profesional militar y a sus dependientes.

**ISSPOL.-** Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, entidad con autonomía de gestión, administrativa y financiera sin fines de lucro, con patrimonio propio; garantiza la protección social y familiar del policía y su familia.

**MSP.-** Ministerio de Salud Pública, garantiza el derecho a la salud consagrado en el Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Multidisciplinario.-** Es un grupo de profesionales en el área de salud con diferentes disciplinas que se encargan de la planificación para lograr un tratamiento.

**OMS.-** Organización Mundial de la Salud, es el organismo de las Naciones Unidas, cuyo objetivo es alcanzar para todos los pueblos el máximo grado de salud.



Pacientes.- Persona que solicita asistencia médica para obtener un diagnóstico y tratamiento para su padecimiento.

Pases militares.- Es un requerimiento indispensable para quienes conforman diversas ramas de las Fuerzas Armadas, trasladarse a diferentes lugares dentro del país para cumplir diversas funciones por un período determinado de tiempo.

Personal médico.- Titulados superiores que desarrollan sus funciones en las diferentes áreas médicas, incluyendo áreas administrativas y servicios generales.

Proceso técnico.- Es una serie de procedimientos o tareas sistematizadas y organizadas en el tiempo que son necesarias para la elaboración de un bien o de un producto.

Procesos.- Conjunto de operaciones al que somete una cosa para elaborar o transformar.

Seguro médico.- Es un contrato entre la persona y la compañía de seguros en donde la persona compra un plan y la compañía accede a cubrir parte de los gastos médicos.

Sistema de calidad.- Es un conjunto de normas, procesos y requerimientos para la planificación y ejecución de una organización para satisfacer las necesidades del cliente.

SPATT.- Sistema Público para Pago de Accidentes de Tránsito, garantiza la atención médica a la ciudadanía ante un accidente de tránsito; creado por el Gobierno Nacional, está adscrita al Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Subprocesos.- Colección lógica de actividades que solo existen en un proceso padre.

Unidades militares.- Elemento organizativo básico que comprende un conjunto de personal, material y medios de apoyo organizados y preparados, vinculados orgánicamente por una jefatura común.

**Anexo “A”****ENCUESTA**

**La presente encuesta busca conocer el funcionamiento del servicio de auditoria médica del Hospital Básico HGIIDE “Tarqui” como proceso dinámico y de mejora continua, agradezco su colaboración**

1. Usted considera que en su proceso de auditoria médica existe una comunicación interactiva  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )
  
2. Le han asignado recursos necesarios para realizar el trabajo (presupuesto, personal, recursos materiales, formación).  
  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )
  
3. La dirección del Hospital revisa de forma periódica el desarrollo y los resultados del trabajo de producción y auditoria médica.  
  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )
  
4. Se han adecuado las capacidades del personal que se encuentra colaborando en la realización de la auditoria médica.  
  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )
  
5. Se le comunica al personal de salud los cambios o modificaciones dispuestas por el MSP, o por los diferentes seguros.  
  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )
  
6. Se realiza capacitaciones mensuales sobre cómo realizar la historia clínica y el descargo de medicamentos para evitar que sea reexpedida.  
  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

7. Se toman acciones basadas en asesoramiento técnico, las que se comunican de manera frecuente al personal administrativo y de salud

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

8. Existe un sistema de recogida periódica de información para realizar la auditoria médica

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

9. Existe un proceso claro y dinámico para realizar la auditoria médica

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

10. Se han definido los objetivos cuantificables de la auditoria médica

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

11. Se ha establecido un plan de evaluación sistemática y mejora continua

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

12. Se mide y se evalúa de forma sistemática el proceso de auditoria médica en referencia al personal que brinda el servicio de salud

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

13. Se mide y se evalúa de forma sistemática el proceso de auditoria médica en referencia al personal que realiza la auditoria médica

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

14. Considera usted que se explica de manera adecuada y clara como llenar los formularios historia clínica al personal de salud

Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

15. Le han explicado que es necesario que dentro de la historia clínica se detalle el diagnóstico, con código CIE 10

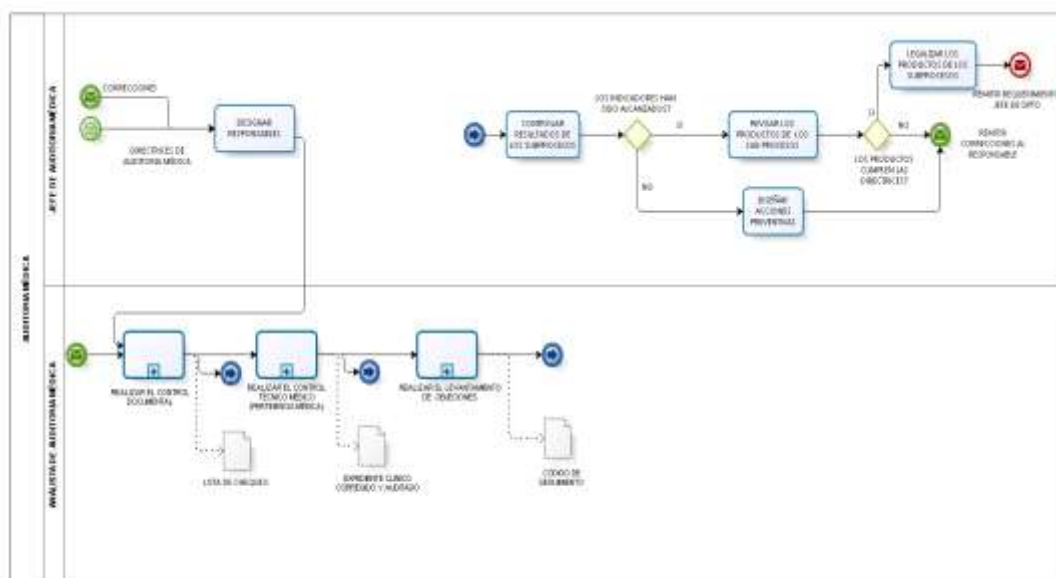
Siempre ( )      Casi siempre ( )      Algunas veces ( )      Nunca ( )

## Anexo “B”

| Registro de observación   |  |  |
|---|--|--|
| Datos generales   |  |  |
| Fecha   |  |  |
| Área  |  |  |
| Actividad   | Identificación de funcionamiento   | observaciones  |
| Socialización de formatos de historia clínica electrónica y revisión de historia clínica completa | Se relaciona estadística con los servicios de salud                            | Manejan sistema Hospitalario Billingsong, que guarda de manera digital la información de los usuarios externos |
| Resumen del proceso de auditoría, secuencia de los pasos a seguir                                 | El proceso de salud funciona de manera secuenciada con errores administrativos | Se propone realizar un control previo de la documentación que se entrega en físico para ser auditada           |
| Socialización de formatos y formas de llenar la información                                       | se resaltan aspectos importantes   |  |
| Socialización de las normativas vigentes  | Se propone reuniones mensuales   | Se capacita sobre los lineamientos del MSP   |
| Propuesta de lista de chequeo en los documentos que se entregan                                   | organizar los documentos a entregar  | Todo el personal de salud va a conocer la documentación que tiene que entregar                                 |

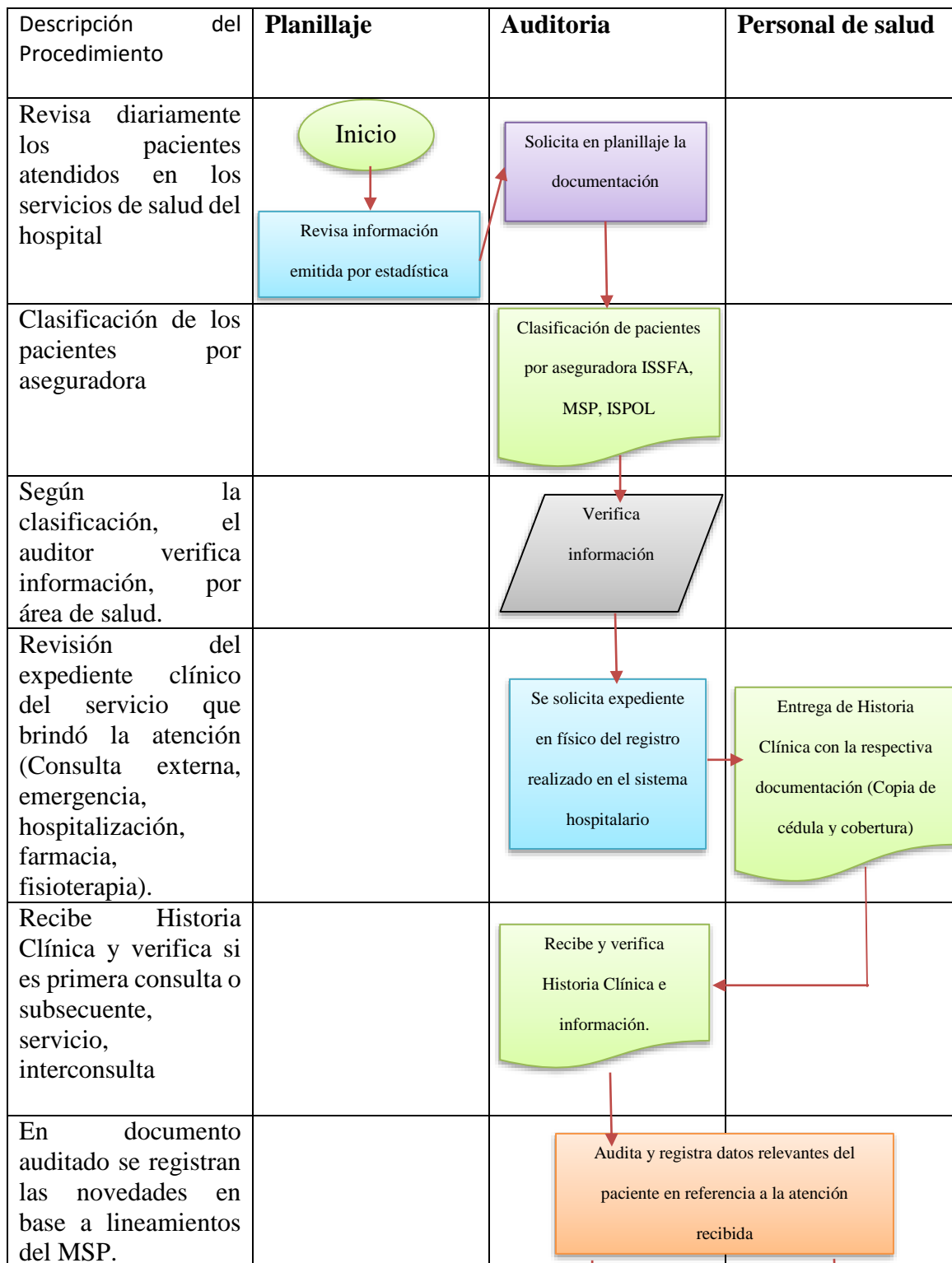
Anexo “C”

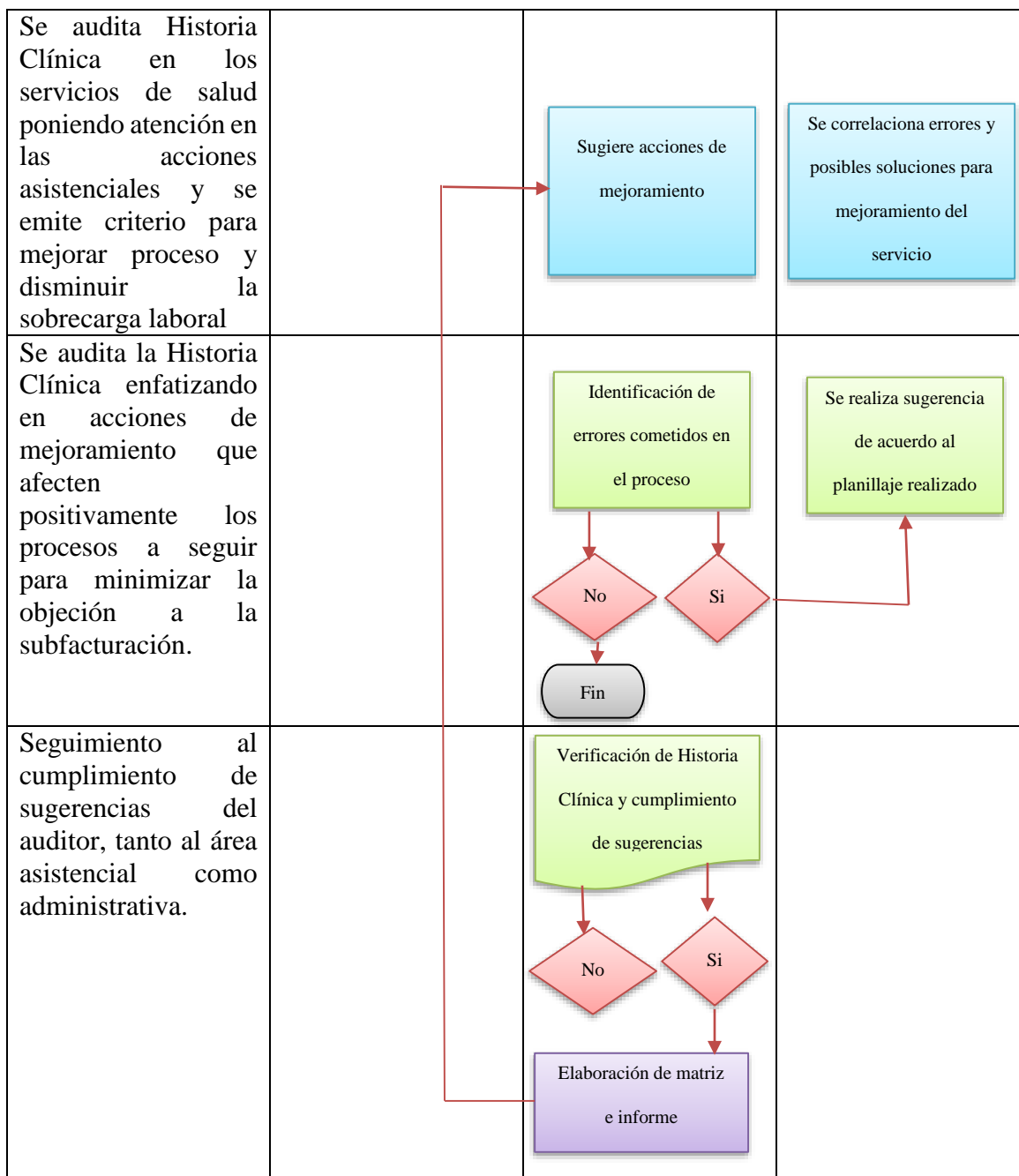
### MAPA DE PROCESOS DEL HD III D.E “TARQUI”



## Anexo “D”

## Flujograma propuesto para la mejora continua







## Referencias Bibliográficas

- Aldana, E. (2022). *La auditoría médica como estrategia clave en la gestión de los servicios de la salud*. Universidad Continental, EPG Universidad Continental. Ecuador.
- Pavón, E. y García, M. (2017). *La auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria del Ecuador*. Biblioteca Nacional de Medicina. [mediplus.gov](http://mediplus.gov).
- Felman, N. (05 de junio de 2020). *Auditoria Médica como herramienta de control administrativo*. <https://ec.oceanomedicina.com/magazine/entrevista/>.
- Palma, L. (27 de agosto de 2018). La importancia de la auditoria médica en la Gestión clínica. <https://es.slideshare.net/luisferpalm/importancia-de-la-auditora-mdica-en-la-gestin-clnica>.
- Acuerdo Ministerial No 0091-2017. *Norma técnica sustitutiva de relacionamiento para la prestación de servicios de salud entre las instituciones de la Red Pública Integral de Salud y de la Red Privada Complementaria, y su Reconocimiento Económico, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Ministerios de Salud Pública. Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 0098. *Lineamientos del proceso de planillaje y será considerando la última actualización a la normativa del Ministerio de Salud Pública en el año 2015*. Ministerio de Salud Pública. Ecuador.