



Revista médica de Chile

versión impresa ISSN 0034-9887

Rev. méd. Chile v.130 n.2 Santiago feb. 2002

<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002000200014>

Auditoría médica: herramienta de gestión moderna subvalorada

Medical audit, an undervalued management tool

Guido Osorio S, Nilda Sayes V¹, Lautaro Fernández M²,
Ester Araya C³, Dennis Poblete M⁴.

Correspondencia a: Dr. Guido Osorio S. Gran Avenida 3204 Interior, Santiago. Fax: 3949170.

E-mail: gosorios77@hotmail.com

Medical audit is defined as the critical and periodical assessment of the quality of medical care, through the revision on medical records and hospital statistics. This review defines the work of the medical auditor and shows the fields of action of medical audit, emphasizing its importance and usefulness as a management tool. The authors propose that every hospital should create an audit system, should provide the necessary tools to carry out medical audits and should form an audit committee (Rev Méd Chile 2002; 130: 226-9).

(Key-words: Medical audit; Medical informatics applications; Medical records)

Recibido el 22 de octubre, 2001. Aceptado el 26 de noviembre, 2001.
Departamento Auditoría Servicio Salud Metropolitano Sur (S.S.M.S.),
Facultad de Medicina Universidad de Chile,
Hospital de Enfermedades Infecciosas Profesor Dr. Lucio Córdova.

¹ Enfermera, Auditora S.S.M.S.

² Matrón, M.S.P., Auditor, Jefe Unidad de Calidad y Regulación S.S.M.S.

³ Contador Auditor S.S.M.S., Docente Universidad Diego Portales.

⁴ Administrador Público S.S.M.S.

La auditoría médica nació en los hospitales norteamericanos en 1918, iniciándose con un sistema de acreditación de hospitales por el Colegio de Cirujanos, colocando especial énfasis, en aquella época, en el perfeccionamiento de las historias clínicas¹. La técnica de auditoría médica comenzó a difundirse en Chile en el año 1952, mediante artículos y traducciones publicadas en revistas de la antigua Beneficencia y del Servicio Nacional de Salud².

La auditoría médica se define como 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. Su propósito fundamental es procurar que el enfermo reciba la mejor atención médica posible y su objetivo específico es elevar su calidad³.

La auditoría de la atención de salud, al trabajar sobre la base de registros de lo efectuado, además de evaluar la calidad de estos, valora también la calidad de la atención misma, demostrando que hay una relación directa entre la calidad de los registros y la de la atención prestada.

Servicios Personalizados

Artículo

- Artículo en XML
- Referencias del artículo
- Como citar este artículo
- Traducción automática
- Enviar artículo por email

Indicadores

- Citado por SciELO
- Accesos

Links relacionados

Compartir

- Otros
- Otros
- Permalink

La sistematización actual de la calidad en auditoría considera el concepto de control de calidad, el cual consiste en que el producto o servicio se adecua a las especificaciones determinadas previamente.

EL TRABAJO DE AUDITORÍA

El auditor interno en el desempeño de su actividad profesional debe cumplir una serie de requisitos: Los más relevantes son su independencia de las actividades que audita; el apoyo de los directivos para ejecutar su trabajo en forma libre y sin interferencias; la objetividad, vale decir, mantener una cierta actitud mental, que le permita tener la honesta convicción que en el producto de su trabajo no exista nada que comprometa la calidad de su labor; debe tener conocimientos, habilidades y destrezas en la aplicación de las normas, procedimientos y técnicas requeridas para la auditoría; ética profesional, para cumplir con normas profesionales de conducta que le imponen patrones de honestidad, objetividad, diligencia y lealtad⁴.

En el proceso de auditoría se han delineado cuatro etapas básicas, que deben estar materializadas en un programa escrito. En la planificación se determinan los objetivos y el alcance de la auditoría; las actividades a analizar, los recursos necesarios para efectuar el estudio, análisis de terreno, identificación de áreas críticas, etc. El examen y evaluación de la información es la fase en la que todos los datos seleccionados se recogen, interpretan y analizan. La presentación de resultados da origen a las conclusiones y recomendaciones.

Posteriormente se hace entrega de informes escritos del resultado y se divulga.

En la fase de seguimiento se determina si las acciones correctoras se aplican o no y si éstas alcanzan los objetivos deseados.

LA FICHA CLÍNICA EN LA AUDITORÍA MÉDICA

Para la realización de una auditoría médica el documento esencial es la ficha clínica. Ésta junto a las estadísticas hospitalarias, normas, protocolos, padrones estándares y la labor del auditor, permiten un análisis acucioso del trabajo médico.

La ficha clínica es el documento en el cual se registra la totalidad de las prestaciones médicas recibidas por el enfermo, los exámenes realizados, además de los solicitados y todo aquello de lo que se requiere dejar constancia, con relación a la patología del paciente y a las acciones desarrolladas para obtener su curación.

Es única para el establecimiento. Es un documento reservado, característica que surge de la propia esencia de ella y en lo que atañe al médico se encuentra protegida por el secreto profesional.

La ficha clínica como instrumento y por constituir un medio de prueba judicial que influye en el proceso, debe reunir ciertos requisitos básicos, tales como:

Uso de letra clara y legible, los registros deben ser completos, oportunos y pertinentes, la información debe ser clara, concisa y ordenada para que permita un análisis eficiente. Es importante considerar que lo que no está escrito se supone no realizado.

AUDITORÍAS DE FICHAS CLÍNICAS

La auditoría de fichas se debe diferenciar de la "revisión o análisis de la ficha clínica", ya que ésta consiste exclusivamente en la comprobación del registro en la ficha clínica de acuerdo a las normas establecidas y estándares predeterminados.

La "auditoría de la ficha clínica" es un proceso que incluye la revisión de ella, y de otros registros vinculados al paciente, la comparación con la evidencia científica existente y la consulta a expertos, lo que puede ser relevante para el análisis que se está efectuando⁵.

Los objetivos fundamentales de la auditoría de la ficha clínica son dos:

1. Conocer la calidad del registro, es decir, verificar si en la ficha clínica se han registrado todos los antecedentes preestablecidos y que éste sea legible y de acuerdo a los estándares de calidad.
2. Analizar la calidad de la atención médica, según las normas y estándares preestablecidos. Este análisis debe ser efectuado por un "auditor médico" y luego debe ser sometido a una revisión de "un equipo de pares" o de expertos.

Se debe considerar que las auditorías de fichas clínicas se efectúan en diversos ámbitos de las actividades médicas y administrativas de los establecimientos asistenciales. Como por ejemplo son los Servicios Clínicos, donde se debieran realizar periódicamente con la finalidad de evaluar calidad técnica y por su intermedio la del trabajo médico desarrollado en ellos.

LA AUDITORÍA MÉDICA: HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Campos de acción de la auditoría médica⁶. La auditoría médica es considerada actualmente como una herramienta de gestión clínica, que puede abarcar diferentes aspectos del quehacer médico asistencial, administrativo y financiero-contable. Constituyen ejemplos de lo anterior:

- Aspectos médico legales. En este campo se actúa con el sentido de prevenir la ineficiente práctica médica, cautelando además el cumplimiento de las normas legales y de las disposiciones sanitarias vigentes, actuando en estrecha relación y colaboración con los Departamentos de Asesoría Jurídica.
- Aspectos normativos, íntimamente relacionados con el punto anterior, la que estimula la elaboración, revisión y readecuación de normas, pautas y manuales de procedimientos que regularicen el grado de cumplimiento y sujeción.
- Aspectos técnicos evaluativos a través de la valoración de los actos y conductas; implica realizar un control de la calidad de éstos.
- Aspectos éticos, al respecto corresponde supervisar el fiel cumplimiento de las normas éticas y morales en las conductas de las personas, la denominada deontología médica, que establece el deber ser del actuar médico, complementándose en este aspecto con las funciones del Comité de Ética de cada establecimiento.
- Aspectos financieros administrativos y de mercado. También tiene incidencia en este campo, compatibilizando una adecuada relación entre eficiencia, costos, calidad y seguridad de la atención brindada.
- Aspectos docentes y de investigación que estimulan la enseñanza y perfeccionamiento continuo de post grado, teniendo efectos educativos y preventivos que permiten la obtención de aprendizaje y experiencia.

Auditoría médica y responsabilidad médica. La responsabilidad médica consiste en la obligación del profesional de responder por eventuales daños producidos en su actuación. La responsabilidad puede ser de orden ético, moral, disciplinario, administrativa, civil y penal. Esta última es la que proviene de una acción u omisión tipificada como infracción del código penal.

En relación con el protocolo de derechos del paciente en el que se entrega una sistematización de preceptos legales que explicitan los derechos de los pacientes en materia de atención de salud, es muy importante, abordar la responsabilidad médica, desde el punto de vista del derecho en diversos aspectos.

Todo acto realizado por el hombre, libre y voluntariamente conlleva el principio de la responsabilidad, que establece que todo daño causado debe ser reparado. El trabajo de un médico está orientado a prestar asistencia al individuo enfermo, lo que tiene implícito riesgos, a través de actos médicos en el diagnóstico y el tratamiento, que son de su exclusiva responsabilidad.

Además, el médico tiene una responsabilidad ante su propia conciencia y ante la sociedad en la que se encuentra inserto. El trabajo del médico consiste entonces en el ejercicio responsable de sus funciones profesionales, es la llamada ética médica.

La auditoría médica puede actuar en cuanto a la responsabilidad médica desde un punto de vista provocativo o preventivo, para prevenir la "mala práctica" y las consecuencias que de ella se derivan. Se entiende este último concepto como aquel acto médico contrario a las normas aceptadas y que produce resultados perjudiciales en el paciente y su eventual consecuencia, la demanda.

La auditoría médica es el sistema que persigue detectar el error o el abuso en el ejercicio de la profesión médica, ello comporta medidas dirigidas principalmente a evitarlo o disminuirlo.

*La auditoría médica y la evaluación de calidad*⁷. La auditoría de la atención de salud, al trabajar sobre la base de registros de lo efectuado, además de evaluar la calidad de éstos, contempla también la calidad de la atención misma, demostrando que hay una relación directa entre la calidad de los registros y de la atención prestada.

El concepto de garantía de calidad, se sustenta en asegurar a los usuarios un determinado nivel de perfección. La mejoría continua de la calidad tiene como objetivo establecer un control permanente de los procesos para lograr su optimización. La calidad total significa que la suma de los recursos de una institución se orienten a la satisfacción de los usuarios.

*Utilidad de la auditoría médica*³. El provecho que puede obtenerse de la auditoría médica es múltiple, por ejemplo:

- Permite el conocimiento de los errores cometidos y sus causas; además, de la corrección de ellos para obtener mejores rendimientos.

- Otorga la posibilidad de actuar con rapidez sobre aquellas causas que dicen relación con la organización del trabajo médico.
- Los médicos adquieren una conciencia informada respecto a la responsabilidad que les cabe en los resultados obtenidos.
- Influye favorablemente en el perfeccionamiento de las historias clínicas, lo que redundará en una mejoría de las auditorías.
- Se transforma en una herramienta de educación de post-grado que permite el perfeccionamiento del trabajo médico.
- Este proceso entrega información a los Directivos del Hospital, permitiéndoles orientar recursos a la solución de los problemas detectados.

Proposiciones

1. Implementar los elementos esenciales que se requieren para la realización de una auditoría médica: Las normas clínicas y administrativas que deben ser claras, conocidas, difundidas y actualizadas; mediante la existencia de protocolos clínicos; historias clínicas completas, legibles y con información clara, concisa y ordenada. La información sobre estadísticas hospitalarias debe ser oportuna, veraz y completa; junto con un personal idóneo a cargo del control interno y de la auditoría clínica.
2. Crear un sistema de auditoría en los diferentes establecimientos que dan atención en Salud, dada la importancia de contar con mecanismos que permitan controlar y evaluar en forma permanente, la calidad de la atención médica proporcionada en la sala de hospitalización, consultorios de especialidades, Unidades de Emergencia y otros.
3. Formación de un Comité de Auditoría en cada Hospital o Unidad, constituido por un médico auditor y profesionales médicos de cada Servicio Clínico o Unidades, capacitados y formados en el área de auditoría.

REFERENCIAS

1. Solar MA. Auditoría Médica I.: Auditoría Médica. *Rev Méd Chile* 1960; 88: 499. [[Links](#)]
2. Solar MA. Auditoría Médica II: Experiencia extranjera y nacional. *Rev Méd Chile* 1960; 88: 601. [[Links](#)]
3. Moya HB, Venturini RG, Baeza GA. *Auditoría Médica*. Servicio Nacional de Salud, Dirección General, Unidad de Auditoría Médica. 1968. [[Links](#)]
4. Contraloría General de la República. Comité de Control Externo. Oficina Técnica: *Normas de Auditoría de la Contraloría General*, 1996. [[Links](#)]
5. Gnecco GT, Recabarren DD, De la Paz PI, Osorio GS. Módulo N° 12 La Auditoría de Instrumentos "Herramientas para la evaluación de calidad", MINSAL 2000. [[Links](#)]
6. Robinson MB. Evaluation of medical audit. *Journal of Epidemiology and Community Health* 1994; 48: 435-40. [[Links](#)]
7. Russell IT, Wilson BJ. Audit: the third clinical science? *Quality in health care* 1992; 1: 51-5. [[Links](#)]



**Bernarda Morín 488, Providencia,
Casilla 168, Correo 55
Santiago - Chile**

Tel.: (56-2) 2753 5520

Tel./Fax: (56-2) 2753 5524



revmedchile@smschile.cl