

Procedimiento para realizar una auditoría en una institución de salud.



Marco Antonio Cruz Duque

Medico, especialista en administración de sistemas de gestión, auditoría de sistemas de gestión, gerencia de la SST, magister en gestión integral y magister en bioética.

Introducción

La auditoría en el sector de la salud es esencial para garantizar la calidad, la seguridad y el cumplimiento normativo en los servicios de atención médica. Este procedimiento proporciona una guía paso a paso para llevar a cabo una auditoría de salud de manera efectiva, desde la definición del alcance hasta la comunicación de los resultados.

Objetivo

Realizar una auditoría en el sector de la salud, con el fin de identificar áreas de mejora, garantizar el cumplimiento de requisitos y promover la calidad de la atención, la interacción de los procesos y la sostenibilidad organizacional.

Proceso de auditoría interna

Paso 1: Definir el Alcance de la Auditoría

El primer paso crítico en la realización de una auditoría en el sector de la salud es definir claramente el alcance de la auditoría. Esto implica determinar qué aspectos específicos de la atención se van a evaluar y qué áreas se incluirán en el proceso de auditoría. La definición del alcance es fundamental para establecer los límites de la auditoría y garantizar que se centra en los aspectos más relevantes y prioritarios.

Actividades Prácticas:

1. Identificar los objetivos de la auditoría: Antes de definir el alcance, es esencial comprender los objetivos específicos que se pretenden lograr con la auditoría. Pregúntate qué quieres conseguir al final del proceso de auditoría. Estos objetivos pueden estar relacionados con la mejora de la calidad de la atención, el cumplimiento normativo, la seguridad del paciente u otros aspectos críticos.

Ejemplo de Aplicación: Si el objetivo de la auditoría es garantizar que se sigan las pautas de lavado de manos en un hospital, el alcance podría ser "evaluar el cumplimiento de las prácticas de higiene de manos en las áreas de atención al paciente".

2. Identificar áreas, procesos o servicios de intervención: Una vez que hayas establecido los objetivos, identifica las áreas, procesos o servicios específicos que deben incluirse en la auditoría. Estas áreas, procesos o servicios son aquellas que tienen un impacto directo en el logro de los objetivos de la auditoría. Pueden ser unidades específicas, procesos, políticas, procedimientos o cualquier otro aspecto relevante.

Ejemplo de Aplicación: Si el objetivo es evaluar la administración segura de medicamentos, las áreas de intervención podrían incluir la unidad de hospitalización, el proceso de preparación de medicamentos y las políticas relacionadas con la administración de fármacos.

3. Establecer los límites del alcance: Una vez identificadas las áreas de intervención, es importante definir claramente los límites del alcance. Esto significa establecer qué se incluirá en la auditoría y qué se excluye. Es fundamental ser específico para evitar malentendidos.

Ejemplo de aplicación: Si el alcance es evaluar la administración de medicamentos en una unidad de enfermería específica, se debe especificar que otras áreas del hospital quedan fuera del alcance de esta auditoría.

4. Documentar el alcance: Finalmente, documenta de manera clara y concisa el alcance de la auditoría en un documento que sirva como referencia para todo el equipo de auditoría. Asegúrate de que los objetivos, las áreas de enfoque y los límites estén bien definidos.

Ejemplo de aplicación: El documento de alcance podría ser un informe de inicio de auditoría que se comparte con el equipo de auditoría y otras partes interesadas.

“El paso de definir el alcance es esencial para garantizar que la auditoría se realice de manera efectiva y se concentre en los aspectos críticos de la institución. Un alcance bien definido proporciona la base sólida para el resto del proceso de auditoría”.

Paso 2: Identificar los Objetivos y Criterios de Auditoría

Una vez que se ha definido el alcance de la auditoría en el Paso 1, el siguiente paso es identificar los objetivos de la auditoría y los criterios que se utilizarán para evaluar el cumplimiento y la calidad en las áreas definidas. Los objetivos establecen lo que se espera lograr con la auditoría, mientras que los criterios son las medidas específicas que se utilizarán para evaluar el desempeño.

Actividades Prácticas:

1. Establecer objetivos claros: Comprender los objetivos de la auditoría es fundamental. Estos objetivos deberían ser específicos, medibles y alineados con el alcance previamente definido. Los objetivos pueden estar relacionados con la mejora de la calidad de la atención, el cumplimiento de regulaciones específicas, la identificación de riesgos o cualquier otro aspecto relevante.

Ejemplo de Aplicación: Si el alcance es evaluar la administración de medicamentos en una unidad de enfermería, un objetivo claro podría ser "evaluar si se siguen las pautas de administración segura de medicamentos de acuerdo con el procedimiento PR -HOS -01".

2. Definir Criterios de Auditoría: Los criterios son los estándares o medidas que se utilizarán para evaluar el desempeño. Estos pueden incluir normatividad, políticas internas, mejores prácticas clínicas o cualquier otro marco de referencia relevante.

Ejemplo de Aplicación: Para el objetivo mencionado, los criterios podrían ser la normatividad sobre la administración segura de medicamentos, así como las políticas y procedimientos internos de la institución relacionados con la administración de fármacos.

3. Documentar objetivos y criterios: Es importante documentar claramente los objetivos y los criterios de auditoría en un formato que sea fácil de entender y que pueda servir como referencia para el equipo de auditoría. Esto ayudará a garantizar que todos estén alineados con los objetivos y sepan qué se espera de la auditoría.

Ejemplo de aplicación: Los objetivos y criterios se pueden documentar en el plan de auditoría o en un documento de referencia que se comparta con el equipo de auditoría y otras partes interesadas.

4. Considerar la importancia relativa (planificación a partir del impacto): Al identificar los criterios, considera la importancia relativa de cada uno. Algunos criterios pueden ser críticos para la seguridad del paciente, mientras que otros pueden ser de menor importancia. Asegúrate de que los criterios más importantes reciban una atención especial.

Ejemplo de aplicación: En la evaluación de la administración de medicamentos, la precisión de la dosificación y la identificación del paciente podrían considerarse criterios críticos, mientras que la documentación de procedimientos administrativos podría ser de importancia secundaria.

5. Validar los objetivos y criterios: Antes de proceder con la auditoría, valida los objetivos y criterios con las partes interesadas relevantes, como el personal de atención y la dirección. Asegúrate de que estén alineados con las expectativas y las necesidades de la institución de salud.

Ejemplo de aplicación: Realizar una reunión con el personal de enfermería y la dirección del servicio para confirmar que los objetivos y criterios reflejen adecuadamente las prioridades y los estándares de atención.

“Identificación clara de los objetivos y criterios es esencial para garantizar que la auditoría se realice de manera efectiva y que se evalúe de manera precisa el cumplimiento y la calidad de la atención. Estos elementos proporcionan un marco para el proceso de auditoría y ayudan a medir el éxito en el logro de los objetivos establecidos.”

Paso 3: Selección del equipo de auditoría

La selección de un equipo de auditoría competente es fundamental para el éxito de la auditoría. El equipo debe estar compuesto por personas capacitados en auditoría, salud y regulaciones, y, en algunos casos, expertos en áreas específicas relacionadas con la auditoría. Es importante resaltar, que la competencia e idoneidad de los auditores parte del conocimiento de los criterios de auditoría pero también del conocimiento de técnicas de auditoría.

Actividades prácticas:

1. Identificar roles y responsabilidades: Comienza por identificar los roles y responsabilidades necesarios para llevar a cabo la auditoría. Los roles típicos pueden incluir un líder de auditoría, auditores, expertos en salud, expertos en normatividad, entre otros.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría a la administración de medicamentos, el líder de auditoría podría ser un auditor con experiencia en auditorías, mientras que los expertos en salud podrían ser enfermeros o químicos farmacéuticos con conocimientos especializados. De esta forma se logra mayor competencia y conocimiento técnico a los hallazgos de auditoría.

2. Seleccionar al líder de auditoría: El líder de auditoría desempeña un papel fundamental en la planificación y ejecución de la auditoría. Debe ser una persona con experiencia en auditorías y con la capacidad de dirigir el equipo de manera efectiva.

Ejemplo de aplicación: El líder de auditoría podría ser un auditor experimentado en el sector de la salud, con conocimientos sobre normas y procedimientos de auditoría.

3. Identificar a los auditores y expertos: Identifica a los auditores que trabajarán en la auditoría. Estos auditores deberían contar con formación en auditoría y conocimiento de las normas en salud y otros requisitos relevantes. En casos específicos, puede ser necesario contar con expertos en áreas particulares de la auditoría.

Ejemplo de aplicación: Los auditores podrían ser profesionales de la auditoría con experiencia en auditorías de salud, y los expertos podrían ser químicos farmacéuticos o enfermeros especializados en administración de medicamentos.

4. Evaluar la experiencia y capacitación: Asegúrate de que los miembros del equipo de auditoría tengan la experiencia y capacitación adecuadas para realizar la auditoría. Esto incluye la comprensión de las normas, los procedimientos institucionales, las mejores prácticas y las técnicas de auditoría.

Ejemplo de aplicación: Antes de seleccionar a los miembros del equipo, verifica sus antecedentes, competencias y experiencia en auditorías de salud, así como su capacitación en auditoría y conocimiento actualizado de las normas legales, técnicas y científicas pertinentes.

5. Garantizar la independencia y objetividad: La independencia y la objetividad son esenciales en una auditoría. Asegúrate de que los miembros del equipo no tengan conflictos de interés y puedan llevar a cabo la auditoría de manera imparcial.

Ejemplo de aplicación: Antes de la auditoría, realiza una declaración de intereses para que los miembros del equipo revelen cualquier relación o interés que pueda afectar su objetividad. Como norma general los autores hoy no debería no auditar su propio trabajo

6. Formar al equipo: Proporciona capacitación o información específica sobre el alcance, los objetivos y los criterios de la auditoría para asegurarte de que todo el equipo tenga una comprensión común de lo que se espera.

Ejemplo de Aplicación: Realiza una sesión de capacitación inicial para el equipo de auditoría en la que se revisen los detalles de la auditoría, se presenten los objetivos y criterios, y se explique el proceso de auditoría.

“La selección del equipo auditor competente y la asignación de roles y responsabilidades adecuadas son esenciales para garantizar que la auditoría se realice de manera efectiva y se cumplan los objetivos establecidos.”

Paso 4: Recopilación de información y recursos

La recopilación de información y recursos es un paso importante en la preparación de una auditoría en una institución del sector de la salud. Implica reunir todos los documentos, registros, políticas, procedimientos y cualquier otro material relevante necesario para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva.

Actividades prácticas:

1. Identificar fuentes de información: Comienza por identificar las fuentes de información que serán relevantes para la auditoría. Esto puede incluir registros asistenciales, políticas y procedimientos, regulaciones legales, manuales de capacitación, entre otros.

Ejemplo de aplicación: Para una auditoría de administración de medicamentos, las fuentes de información pueden incluir registros de medicamentos administrados, registros de enfermería, manuales de políticas y procedimientos institucionales, y regulaciones legales de gestión y administración de medicamentos.

2. Revisar la disponibilidad de documentación: Verifica que la documentación necesaria esté disponible y accesible. Si algunos registros o documentos no están disponibles, comunica este hecho al líder de auditoría para que se pueda tomar acción.

Ejemplo de Aplicación: Antes de la auditoría, verifica que todos los registros de administración de medicamentos estén disponibles y que no haya registros faltantes o inaccesibles.

3. Recopilar documentos y registros: Recopila los documentos y registros identificados como fuentes de información. Organiza esta información de manera sistemática para facilitar su revisión y análisis.

Ejemplo de aplicación: Durante la auditoría, los miembros del equipo de auditoría recopilan los registros de administración de medicamentos, junto con las políticas y procedimientos relacionados.

4. Verificar la integridad de la información: Asegúrate de que la información recopilada sea precisa y esté actualizada. Esto incluye verificar que los registros médicos estén debidamente completos y que no haya discrepancias en la documentación.

Ejemplo de aplicación: Al revisar los registros de administración de medicamentos, verifica que los registros estén completos y que no haya discrepancias entre los registros escritos y las órdenes médicas.

5. Explorar recursos externos: Además de la documentación interna, considera si es necesario acceder a recursos externos, como normatividad, guías técnicas de sociedades científicas, o investigaciones previas relacionadas con el área de auditoría.

Ejemplo de aplicación: Para respaldar la auditoría de administración de medicamentos, consulta aspectos técnicos relacionados con la administración de medicamentos y las mejores prácticas de organizaciones de salud reconocidas.

6. Establecer un sistema de organización: Organiza la información y los recursos recopilados en un sistema que permita una revisión efectiva. Esto puede incluir la creación de carpetas digitales, listas de verificación o bases de datos, según sea necesario.

Ejemplo de aplicación: Crea una carpeta digital que contenga todos los registros, políticas y procedimientos relacionados con la administración de medicamentos, organizados de manera lógica para su fácil acceso.

“La recopilación de información y recursos es esencial para asegurarse de que el equipo de auditoría tenga acceso a la documentación necesaria para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva. Una preparación adecuada en esta etapa es crucial para garantizar que la auditoría se realice de manera rigurosa y basada en datos concretos.”

Paso 5: Desarrollar un plan de auditoría.

El desarrollo de un plan de auditoría es esencial para llevar a cabo auditorías que generen valor a la institución. El plan de auditoría proporciona una guía detallada sobre cómo se realizará la auditoría, qué pasos se seguirán y cómo se cumplirán los objetivos de la auditoría.

Actividades Prácticas:

1. Establecer objetivos y alcance del plan: Comienza por definir claramente los objetivos de la auditoría. En este ejemplo, consideremos la "Prevención de Caídas" como el objetivo de auditoría. Asegúrate de que los objetivos estén en línea con las metas de prevención de caídas de la institución de salud.

Ejemplo de aplicación: El objetivo de la auditoría es "evaluar el cumplimiento de los protocolos de prevención de caídas en una unidad de cuidados intensivos".

2. Identificar metodología de auditoría: Decide cómo se llevará a cabo la auditoría. En el caso de la prevención de caídas, la metodología podría incluir revisión de registros de incidentes y accidentes de caídas, observación de prácticas, entrevistas con el personal de enfermería y revisión de políticas y procedimientos relacionados con la prevención de caídas.

Ejemplo de aplicación: La auditoría incluirá la revisión de registros de incidentes y accidentes de caídas, la observación directa de las prácticas de prevención de caídas y entrevistas con responsables de la prevención.

3. Definir el cronograma: Establece un cronograma que indique cuándo se llevará a cabo la auditoría. Considera cuánto tiempo se dedicará a cada fase, como la revisión de registros, la observación y las entrevistas.

Ejemplo de aplicación: El cronograma podría incluir una semana para la revisión de registros y entrevistas, seguida de una semana de observación directa en el lugar.

4. Asignar responsabilidades: Especifica quién será responsable de cada tarea en la auditoría. Designa al líder de auditoría y a los auditores responsables de las diferentes actividades.

Ejemplo de aplicación: El líder de auditoría podría ser un auditor con experiencia en prevención de caídas, y los auditores serían profesionales con experiencia en otros temas específicos alrededor del servicio o la organización.

5. Determinar los recursos necesarios: Identifica los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría. Esto podría incluir acceso a registros, actas de reunión, indicadores, herramientas de observación, y documentación de políticas y procedimientos relacionados.

Ejemplo de aplicación: Los recursos incluirían acceso a registros de incidentes de caídas, formularios de observación de prácticas y políticas de prevención de caídas del hospital.

6. Desarrollar listas de verificación y herramientas: Crea listas de verificación y herramientas específicas que ayuden al equipo de auditoría a llevar a cabo la auditoría de manera sistemática y coherente. Las listas de chequeo contribuyen a una adecuada planificación, pero también a un adecuado dimensionamiento de los recursos necesarios o los requeridos al momento de su realización o la necesidad de contar con recursos adicionales.

Ejemplo de aplicación: Desarrolla una lista de verificación que incluye elementos clave a evaluar en los registros de incidentes de caídas, una herramienta de observación y un formato para documentar hallazgos.

7. Revisar y aprobar el plan: Antes de llevar a cabo la auditoría, revisa y aprueba el plan de auditoría. Asegúrate de que esté completo, preciso y refleje adecuadamente los objetivos y el alcance de la auditoría.

Ejemplo de aplicación: El líder de auditoría y el equipo de auditoría deben revisar y aprobar el plan antes de la ejecución de la auditoría. En algunos casos, los responsables de los procesos o áreas o servicios a auditar también deben ser convocados para la aprobación del contenido.

“El desarrollo de un plan de auditoría bien estructurado y adaptado al alcance garantiza que la auditoría se realice de manera efectiva y sistemática. Este plan proporciona una guía clara sobre cómo se llevará a cabo y cómo se recopilará la evidencia y cómo se alcanzarán los objetivos”

Paso 6: Realizar una reunión de inicio de auditoría.

La reunión de apertura de auditoría es una fase esencial para garantizar que todos los miembros del equipo de auditoría y las partes interesadas comprendan los objetivos, el alcance y los procesos de la auditoría. En esta etapa, se establecen expectativas y se comunica el plan de auditoría.

Actividades Prácticas:

1. Convocar a la reunión de inicio: El líder de auditoría convoca a una reunión de inicio en la que se reúnen todos los miembros del equipo de auditoría y las partes interesadas. Esto puede incluir representantes de la dirección, personal de atención y otros involucrados en el proceso.

Ejemplo de aplicación: Para una auditoría de "Identificación de Pacientes", se convocaría a una reunión en la que se encuentren el equipo de auditoría, personal asistencial, el personal de admisiones y la administración de la institución.

2. Presentar los objetivos y el alcance: El líder de auditoría presenta los objetivos de la auditoría y el alcance definido en el plan. Esto garantiza que todos tengan una comprensión clara de lo que se evaluará y se espera lograr.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Identificación de Pacientes", se explicaría que el objetivo es evaluar la precisión en la identificación de pacientes durante el proceso de admisión y atención.

3. Comunicar el cronograma: Se informa a los asistentes sobre el cronograma previsto de la auditoría, incluyendo fechas importantes, como la revisión de registros, observación en el lugar y entrevistas.

Ejemplo de aplicación: Se podría comunicar que la revisión de registros de identificación de pacientes se llevará a cabo durante la primera semana, seguida de la observación en el lugar durante la segunda semana.

4. Confirmar roles y responsabilidades: Se detallan los roles y responsabilidades de los miembros del equipo de auditoría y se explican las tareas que se espera que desempeñen durante la auditoría.

Ejemplo de aplicación: Se asignan responsabilidades específicas, como la revisión de registros a un auditor y la observación directa a otro, y se explica cómo deben documentar los hallazgos.

5. Discutir el proceso de comunicación: Se establece un proceso claro de comunicación entre los miembros del equipo de auditoría y con las partes interesadas. Se define cómo se compartirán los hallazgos y se abordarán las inquietudes.

Ejemplo de aplicación: Se acuerda que los hallazgos se comunicarán mediante informes regulares de avance y que se mantendrán reuniones de seguimiento en caso de ser requerido (dependera del tipo de auditoria y su profundidad) con el personal asistencial y de admisiones.

6. Aclarar expectativas y preguntas: Se brinda la oportunidad de que los asistentes planteen preguntas, aclaren dudas y expresen expectativas. Esto promueve la transparencia y la comprensión mutua.

Ejemplo de aplicación: Los asistentes pueden plantear preguntas sobre el proceso de auditoría y expresar sus expectativas sobre el proceso de mejora.

7. Declarar incertidumbre de la auditoria: es importante considerar que las auditorías se hacen a partir de muestreos, y es por ello, que siempre existirá un grado de incertidumbre en la determinación de hallazgos. Lo anterior se debe manifestar al momento de la apertura.

Ejemplo de aplicación: El líder de la auditoría explica que la auditoría se realizará a partir de un muestro de registros y actividades, por ello los hallazgos contarán con un grado de incertidumbre que los responsables de la toma de acciones a partir de los análisis deberán considerar.

8. Registrar minutas de la reunión: Se toman notas de la reunión para documentar los puntos clave discutidos, las acciones acordadas y las preguntas planteadas. Las minutas sirven como referencia y documentación.

Ejemplo de aplicación: Las minutas registran los puntos clave, como los objetivos, el cronograma y los roles del equipo de auditoría, y se distribuyen a los asistentes.

“La reunión de inicio de auditoría es un paso fundamental para asegurarse de que todos los involucrados estén alineados y tengan una comprensión común de los objetivos y el proceso de auditoría. Esto promueve la colaboración efectiva y garantiza una ejecución exitosa de la auditoría.”

Paso 7: Ejecutar la auditoría

La ejecución de la auditoría es la fase en la que se lleva a cabo la revisión, observación y recopilación de evidencia de acuerdo con el plan establecido. Durante esta etapa, el equipo de auditoría evalúa el cumplimiento de los criterios de auditoría y los objetivos definidos.

Actividades prácticas:

1. Revisión de registros y documentación: El equipo de auditoría inicia la revisión de registros y documentación relevante de acuerdo con el plan de auditoría. Esto puede implicar la inspección de registros, historias clínicas, informes de seguridad, políticas y procedimientos, entre otros.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Gestión de Cuentas Médicas", se revisarían las facturas, los registros de atención y los documentos relacionados con la facturación.

2. Observación en el lugar: El equipo de auditoría lleva a cabo observaciones en el lugar para evaluar prácticas y procesos en acción. Esto puede incluir la observación de la atención al paciente, la interacción del personal y el cumplimiento de los protocolos.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Prevención de Infecciones asociadas a la atención en salud", se observaría la higiene de manos del personal el uso de equipo de

protección, la disponibilidad y suficiencia de lugares de lavado y la limpieza de las áreas de atención.

3. Entrevistas con el personal: El equipo de auditoría realiza entrevistas con el personal relevante para obtener información adicional y aclarar cualquier duda. Estas entrevistas pueden abordar temas específicos relacionados con la auditoría.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Prevención de Caídas", se entrevistarían a enfermeras y auxiliares de enfermería para comprender los procedimientos y la capacitación relacionados con la prevención de caídas.

4. Recopilación de evidencia: A medida que se lleva a cabo la auditoría, el equipo de auditoría recopila evidencia para respaldar los hallazgos. Esto puede incluir fotografías, copias de registros o cualquier otro tipo de documentación que respalde las observaciones y entrevistas.

Ejemplo de Aplicación: En una auditoría de "Identificación de Pacientes", se podrían tomar fotografías de las pulseras de identificación de pacientes y compararlas con los registros.

5. Seguimiento de problemas y desviaciones: Si durante la auditoría se identifican problemas o desviaciones con respecto a los criterios de auditoría o los estándares, se documentan cuidadosamente. Estos problemas se registran para su posterior análisis.

Ejemplo de aplicación: Si se encuentra que un hospital no sigue adecuadamente los protocolos de identificación de pacientes, se registra como un problema que debe abordarse.

6. Mantener comunicación interna: El equipo de auditoría mantiene una comunicación interna constante para garantizar que todos estén al tanto de los avances, los hallazgos y cualquier problema que surja durante la auditoría.

Ejemplo de aplicación: Se mantienen reuniones periódicas de seguimiento del equipo de auditoría para discutir los hallazgos y abordar cualquier desafío.

7. Documentar hallazgos preliminares: A medida que se obtienen resultados, el equipo de auditoría documenta hallazgos preliminares. Estos informes preliminares pueden compartirse con las partes interesadas para que estén al tanto del progreso de la auditoría.

Ejemplo de aplicación: se prepara un informe preliminar que destaca los hallazgos iniciales en la auditoría de "Gestión de Cuentas Médicas" y se comparte con el departamento financiero.

“La fase de ejecución de la auditoría es crítica para obtener evidencia y evaluar el cumplimiento de los criterios de auditoría en diversas áreas del sector de la salud. La revisión de registros, observación, entrevistas y la recopilación de evidencia son actividades clave que contribuyen a la recopilación de información sólida para su posterior análisis”

Paso 8: Analizar y evaluar los hallazgos

Una vez que se ha completado la auditoría y se han recopilado los datos y evidencia necesarios, es crucial realizar un análisis en profundidad de los hallazgos para evaluar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría y determinar cualquier desviación o no conformidad.

Actividades prácticas:

1. Revisión de datos recopilados: El equipo de auditoría revisa cuidadosamente todos los datos y evidencia recopilados durante la auditoría, incluyendo registros, observaciones y entrevistas.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de al servicio de urgencias, se revisarían los registros de cumplimiento de protocolos de higiene de manos, observaciones en el lugar y respuestas de entrevistas con el personal.

2. Comparación con criterios de auditoría: Se compara la evidencia recopilada con los criterios de auditoría y los estándares establecidos para determinar si se cumple con las normativas y las mejores prácticas.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Gestión de Cuentas Médicas", se compara la documentación de facturación con los requisitos regulatorios y de la institución de salud.

3. Clasificación de hallazgos: Se clasifican los hallazgos en categorías, como cumplimiento, no conformidad menor, no conformidad importante y hallazgos críticos. Esto permite priorizar los problemas y definir la gravedad de las desviaciones.

Ejemplo de aplicación: Se podría clasificar un hallazgo en "Prevención de Caídas" como una no conformidad importante si se descubre que las políticas de prevención no se siguen de manera consistente.

4. Identificación de tendencias: Se busca identificar patrones o tendencias en los hallazgos que puedan indicar problemas sistémicos o áreas de mejora específicas.

Ejemplo de aplicación: Si se observa que múltiples unidades de un hospital tienen problemas relacionados con la higiene de manos, esto podría indicar una tendencia preocupante.

5. Evaluación de impacto: Se evalúa el impacto de los hallazgos en la calidad de atención al paciente, la seguridad, el cumplimiento legal y financiero, y otros aspectos relevantes.

Ejemplo de aplicación: Se evalúa cómo la no conformidad en la "Identificación de Pacientes" podría afectar la seguridad y pertinencia de la atención.

6. Documentación de hallazgos: Los hallazgos se documentan de manera detallada, incluyendo la descripción de la no conformidad, la evidencia de respaldo y cualquier impacto potencial.

Ejemplo de aplicación: Se redacta un informe que describe la no conformidad en la "Prevención de caídas", incluyendo la fecha y el lugar de observación, y las políticas incumplidas.

7. Preparación de informe de auditoría: Con base en los hallazgos, se prepara un informe de auditoría completo que incluye una descripción detallada de los hallazgos, sus clasificaciones y cualquier recomendación para la mejora.

Ejemplo de aplicación: Se elabora un informe de auditoría que enumera las no conformidades en "Gestión de Cuentas Médicas" y sugiere medidas correctivas.

8. Revisión y validación: El informe de auditoría se revisa y valida para garantizar que sea preciso, completo y refleje con precisión los hallazgos y las evaluaciones.

Ejemplo de aplicación: Antes de la distribución, el informe se revisa para verificar que todos los datos y hallazgos estén correctos.

“La fase de análisis y evaluación de los hallazgos es esencial para transformar la información recopilada en una evaluación precisa de la conformidad y la calidad. La clasificación de hallazgos, la identificación de tendencias y la documentación adecuada son pasos clave para la toma de decisiones informadas y la mejora continua”

Paso 9: Preparar un informe de auditoría

El informe resume los hallazgos, las evaluaciones y las recomendaciones resultantes de la auditoría y proporciona una base para la toma de decisiones y la mejora continua.

Actividades prácticas:

1. Estructurar el informe: Se define la estructura del informe de auditoría, que generalmente incluye una introducción, un resumen ejecutivo, una descripción de los objetivos, una explicación de la metodología, los hallazgos, las evaluaciones, las recomendaciones y las conclusiones.

Ejemplo de aplicación: La estructura del informe se adapta para reflejar los objetivos y la metodología específicos de la auditoría. En el caso de una auditoría de "Prevención de infecciones asociadas a la atención en salud", se destacarían los hallazgos relacionados con la higiene de manos y la limpieza de áreas.

2. Resumen ejecutivo: Se prepara un resumen ejecutivo conciso que proporciona una visión general de los hallazgos clave y las recomendaciones. Este resumen es útil para las partes interesadas que desean una comprensión rápida de los resultados.

Ejemplo de aplicación: El resumen ejecutivo destacaría los hallazgos críticos relacionados con la "Prevención de Infecciones asociadas a la atención en salud" y las medidas recomendadas.

3. Descripción de objetivos y alcance: Se incluye una sección que describe claramente los objetivos y el alcance de la auditoría para que los lectores tengan contexto sobre lo que se evaluó.

Ejemplo de aplicación: En la sección de objetivos y alcance de una auditoría de "Gestión de Cuentas Médicas", se explicaría que la auditoría se centró en la facturación y el cumplimiento normativo.

4. Hallazgos y evaluaciones: Los hallazgos se presentan de manera ordenada, comenzando con los hallazgos relacionados con el cumplimiento y las no conformidades, y luego pasando a las evaluaciones de impacto y las tendencias identificadas. También puede ser relevante la inclusión de oportunidades de mejora ante situaciones que no son incumplimientos, pero que pueden poner en riesgo algún tipo de requisito. También se pueden resaltar aspectos relevantes de tal forma que como aspecto positivo pueden ser mantenidos a lo largo del tiempo o ser referenciados en otras áreas o servicios de la institución.

Ejemplo de aplicación: Se detallarían los hallazgos relacionados con la no conformidad en la "Gestión de Cuentas Médicas" y se proporcionarían evaluaciones de su impacto financiero.

5. Recomendaciones: Se presentan recomendaciones específicas para abordar las no conformidades y mejorar los procesos o prácticas en función de los hallazgos.

Ejemplo de aplicación: Se sugieren medidas correctivas, como la revisión y mejora de los procedimientos de facturación, en una auditoría de "Gestión de Cuentas Médicas".

6. Conclusiones: Se resumen las conclusiones generales de la auditoría, destacando los puntos clave y proporcionando una visión general de los resultados.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Prevención de Caídas", las conclusiones podrían incluir un resumen de los hallazgos críticos y su impacto en la seguridad del paciente.

7. Anexos y documentación de soporte: Se adjuntan anexos que contienen la documentación de respaldo, como registros de auditoría, evidencia fotográfica y notas de entrevistas.

Ejemplo de aplicación: Los anexos pueden incluir registros de auditoría de "Identificación de Pacientes" y fotografías de las pulseras de identificación.

8. Revisión y aprobación: El informe de auditoría se revisa y valida para garantizar su precisión y completitud antes de ser aprobado para su distribución.

Ejemplo de aplicación: El líder de auditoría y otros miembros del equipo revisan el informe antes de que sea aprobado y compartido con las partes interesadas.

“La preparación de un informe de auditoría sólido es fundamental para la comunicación efectiva de los hallazgos y las recomendaciones resultantes de la auditoría. Este informe sirve como base para la toma de decisiones, la implementación de medidas correctivas y la mejora continua de la calidad y la seguridad de la atención”

Paso 10: Comunicar los resultados de la auditoría

La comunicación de los resultados de la auditoría es esencial para asegurar que las partes interesadas estén informadas sobre los hallazgos, las evaluaciones y las recomendaciones. Esta fase garantiza la transparencia y permite la toma de decisiones y la implementación de medidas correctivas.

Actividades Prácticas:

1. Identificar partes interesadas: Se identifican todas las partes interesadas que deben recibir los resultados de la auditoría. Esto puede incluir la alta dirección, el personal de salud, el departamento de calidad y otros departamentos relevantes.

Ejemplo de aplicación: En una auditoría de "Prevención de Infecciones asociadas a la atención en salud", las partes interesadas pueden incluir a la dirección del hospital, el personal médico, el personal de enfermería y el personal de oficios generales.

2. Planificar la comunicación: Se desarrolla un plan de comunicación que establece cómo se compartirán los resultados, quién será el responsable de la comunicación y cuándo se llevará a cabo.

Ejemplo de aplicación: El plan de comunicación podría incluir la programación de reuniones con la dirección y la preparación de presentaciones para el personal asistencial.

3. Elaborar presentaciones o informes específicos: Se preparan presentaciones o informes específicos para cada grupo de partes interesadas. Estos documentos deben adaptarse a las necesidades y preocupaciones de cada grupo.

Ejemplo de aplicación: Para la alta dirección, se prepara un informe ejecutivo que destaca los hallazgos clave, impactos y las recomendaciones. Para el personal de salud, se desarrolla una presentación detallada con ejemplos específicos de no conformidades.

4. Programar reuniones de retroalimentación: Se programan reuniones de retroalimentación con las partes interesadas para discutir los resultados de la auditoría, responder preguntas y recibir comentarios.

Ejemplo de aplicación: Se programan reuniones con el personal médico y de enfermería para discutir los hallazgos de la auditoría al servicio de consulta externa y abordar cualquier inquietud.

5. Facilitar el diálogo y la participación: Durante las reuniones de retroalimentación, se fomenta el diálogo y la participación de las partes interesadas. Se escuchan sus opiniones y se buscan soluciones conjuntas.

Ejemplo de Aplicación: Durante la reunión con el personal médico en una auditoría del servicio de urgencias, se les da la oportunidad de compartir sus perspectivas y sugerir enfoques para mejorar las prácticas.

6. Distribución del informe de auditoría: Se distribuye el informe de auditoría y otras documentaciones a las partes interesadas de acuerdo con el plan de comunicación establecido.

Ejemplo de aplicación: El informe de auditoría se envía por correo electrónico a la alta dirección y se publica en el sistema de gestión de documentos del hospital para el acceso del personal.

7. Seguimiento y evaluación: Se realiza un seguimiento de las acciones tomadas por las partes interesadas en respuesta a los hallazgos y las recomendaciones de la auditoría. Se evalúa si se implementan las medidas correctivas.

Ejemplo de aplicación: Se realiza un seguimiento para verificar si las medidas correctivas recomendadas para mejorar la "Prevención de caídas" se están implementando y tienen un impacto positivo.

8. Informe final: Se prepara un informe final que documenta las acciones tomadas por las partes interesadas en respuesta a la auditoría y cualquier mejora lograda en las prácticas de salud.

Ejemplo de Aplicación: El informe final destaca las medidas tomadas para mejorar la "Prevención de Caídas" y su impacto en la seguridad del paciente.

“La comunicación efectiva de los resultados de la auditoría es esencial para asegurar que los hallazgos se comprendan, se tomen medidas correctivas y se logre la mejora continua en el sector de la salud. El diálogo abierto y la participación de las partes interesadas desempeñan un papel fundamental en este proceso”

Paso 11. Evaluación del desempeño de los auditores

Después de completar una auditoría, es importante llevar a cabo una evaluación del desempeño y competencias de los auditores. Esto garantiza que el equipo de auditoría esté funcionando de manera efectiva y puede identificar áreas de mejora tanto en términos de habilidades técnicas como de habilidades interpersonales.

Actividades prácticas:

1. Revisión de los resultados de la auditoría: Antes de evaluar a los auditores, es importante revisar los resultados de la auditoría y considerar cómo se llevaron a cabo las actividades en cada fase del proceso.

2. Recopilación de Comentarios de las Partes Interesadas: Obtener retroalimentación de las partes interesadas que interactuaron con el equipo de auditoría, como el personal de salud y la dirección de la institución, puede proporcionar una perspectiva valiosa sobre el desempeño del equipo.

3. Evaluación de competencias técnicas: Evaluar las competencias técnicas de los auditores, como su capacidad para recopilar evidencia, analizar datos y emitir hallazgos precisos. Esto puede incluir una revisión de su historial de auditorías anteriores.

4. Evaluación de habilidades interpersonales: Evaluar las habilidades interpersonales de los auditores, como su capacidad para comunicarse eficazmente, gestionar situaciones difíciles y mantener relaciones profesionales con el personal auditado.

5. Identificación de fortalezas y debilidades: Identificar las fortalezas individuales de los auditores, así como las áreas en las que pueden necesitar desarrollo o capacitación adicional.

6. Revisión de procedimientos y protocolos: Evaluar si se siguieron adecuadamente los procedimientos y protocolos de auditoría y si se realizaron ajustes en función de las situaciones específicas.

7. Planificación de desarrollo profesional: Con base en la evaluación del desempeño, desarrollar planes de desarrollo profesional para los auditores que incluyan capacitación adicional, mentoría o participación en proyectos de mejora de habilidades.

8. Retroalimentación: Proporcionar a los auditores retroalimentación constructiva basada en la evaluación de su desempeño. Reconocer las fortalezas y discutir áreas de mejora de manera abierta y colaborativa.

9. Seguimiento y mejora continua: Establecer un proceso de seguimiento para monitorear la implementación de los planes de desarrollo profesional y evaluar el progreso a lo largo del tiempo. A medida que los auditores adquieren nuevas habilidades y experiencias, pueden contribuir de manera más efectiva a futuras auditorías.

“La evaluación del desempeño de los auditores es fundamental para garantizar la calidad y la efectividad de las auditorías en el sector de la salud. Esta fase permite el crecimiento y el desarrollo profesional de los auditores, lo que a su vez contribuye a la mejora continua en los objetivos organizacionales, atención y la seguridad del paciente.

Consideraciones especiales: Afrontar situaciones difíciles durante la auditoría.

Durante el proceso de auditoría, es posible que surjan situaciones difíciles que requieran una respuesta adecuada. Estas situaciones pueden incluir el ocultamiento de información, auditados agresivos, situaciones de fuerza mayor u otros desafíos imprevistos. La forma en que se manejan estas situaciones puede tener un impacto significativo en la integridad y efectividad de la auditoría.

Actividades prácticas:

1. Mantener la objetividad y la integridad: En situaciones donde se sospeche el ocultamiento de información o se enfrenten resistencias, es esencial que el equipo de auditoría mantenga su objetividad y actúe con integridad. Se debe enfocar en los hechos y la evidencia disponible.

Ejemplo de aplicación: Si el personal oculta información relacionada con un evento adverso, el equipo de auditoría debe mantener su enfoque en la revisión de registros y otras fuentes de evidencia disponibles.

2. Mantener la comunicación abierta: Enfrentar situaciones difíciles requiere una comunicación abierta y efectiva. El equipo de auditoría debe estar dispuesto a escuchar a los auditados y abordar sus preocupaciones de manera constructiva.

Ejemplo de aplicación: Si se encuentran auditados agresivos, el equipo de auditoría puede explicar de manera calmada el propósito de la auditoría y cómo se beneficiará la atención médica. En caso de continuar la agresividad, lo conveniente es finalizar la auditoría y comunicar al líder para las acciones que den a lugar.

3. Seguir los protocolos de seguridad: En situaciones de fuerza mayor o emergencias, el equipo de auditoría debe seguir los protocolos de seguridad establecidos para garantizar su seguridad y la de otros.

Ejemplo de aplicación: En caso de un incendio en un hospital durante la auditoría, el equipo debe evacuar siguiendo los protocolos de seguridad antes de reanudar la auditoría.

4. Adaptar el enfoque: Si las circunstancias inesperadas afectan la auditoría, el equipo debe ser flexible y adaptar su enfoque según sea necesario para garantizar la seguridad y la integridad del proceso.

Ejemplo de aplicación: Si una situación de fuerza mayor, como una inundación, afecta el hospital auditado, el equipo puede reprogramar la auditoría en una fecha posterior.

5. Documentar las situaciones difíciles: Todas las situaciones difíciles, incluyendo el ocultamiento de información o el comportamiento agresivo, deben documentarse de manera precisa en el informe de auditoría.

Ejemplo de aplicación: Si se encuentra que un miembro del personal de salud intenta ocultar información importante, se documenta la situación, incluyendo la fecha, la descripción de lo ocurrido y cualquier evidencia relacionada.

6. Consultar con la alta dirección: En casos excepcionales, es importante que el equipo de auditoría consulte con la alta dirección o supervisores sobre cómo abordar situaciones difíciles que puedan afectar la integridad de la auditoría.

Ejemplo de aplicación: Si se enfrenta a una resistencia extrema durante la auditoría, el líder de auditoría puede consultar con la alta dirección sobre cómo proceder de manera adecuada.

7. Mantener la confidencialidad: Durante situaciones en las que se puedan revelar información confidencial, es esencial que el equipo de auditoría respete la confidencialidad de los datos y cumpla con las regulaciones de privacidad y seguridad de la información.

Ejemplo de aplicación: Si un miembro del servicio o área auditada revela información confidencial sobre un paciente durante la auditoría, el equipo debe abstenerse de compartir esa información y notificar al departamento de cumplimiento.

8. Ofrecer soluciones constructivas: En lugar de centrarse exclusivamente en los problemas, el equipo de auditoría puede ofrecer soluciones constructivas para abordar los desafíos identificados. Esto puede ayudar a ganar la cooperación de los auditados.

Ejemplo de aplicación: Si se encuentran problemas en la "Prevención de caídas," el equipo puede sugerir capacitación adicional y proporcionar recursos para mejorar las prácticas.

9. Gestionar expectativas: Cuando surgen situaciones difíciles, es importante gestionar las expectativas de las partes interesadas y proporcionar una comprensión realista de los resultados esperados de la auditoría.

Ejemplo de aplicación: Si la dirección espera resultados inmediatos después de la auditoría, el equipo de auditoría debe explicar que la implementación de medidas correctivas y su seguimiento llevará tiempo.

10. Implementar protocolos de seguridad: En situaciones que involucren la seguridad del equipo de auditoría, es fundamental seguir protocolos de seguridad y solicitar asistencia o intervención según sea necesario.

Ejemplo de aplicación: Si se enfrentan a amenazas físicas durante la auditoría, el equipo debe contactar a la seguridad de la institución o a las autoridades locales, si es necesario.

11. Promover una cultura de aprendizaje: Incluso en situaciones difíciles, se puede promover una cultura de aprendizaje y mejora continua. Explicar que la auditoría tiene como objetivo identificar áreas de mejora y no como una crítica personal puede ayudar a crear un ambiente más colaborativo.

Ejemplo de aplicación: Durante una reunión de retroalimentación, el equipo de auditoría puede enfatizar que las recomendaciones están diseñadas para mejorar la atención médica y la seguridad del paciente.

12. Evaluar la necesidad de auditorías de seguimiento: En casos en los que se hayan enfrentado resistencias o problemas significativos, puede ser apropiado realizar auditorías de seguimiento para verificar la implementación de medidas correctivas y el progreso.

Ejemplo de aplicación: Después de una auditoría que identifica problemas en la "Prevención de Caídas" y enfrenta resistencia, se programa una auditoría de seguimiento para evaluar la mejora.

“Afrontar situaciones difíciles de manera ética y efectiva durante una auditoría es esencial para garantizar la integridad del proceso. La comunicación efectiva, el respeto por la confidencialidad y la promoción de una cultura de aprendizaje son elementos clave en el manejo de desafíos inesperados.

Para concluir

La auditoría en el sector en las instituciones de salud es una herramienta esencial para garantizar la calidad, la seguridad y la eficiencia de la atención, además del cumplimiento de los objetivos organizacionales. A través de un proceso meticuloso que abarca desde la planificación hasta la comunicación de los resultados, los auditores desempeñan un papel crucial en la mejora continua de la atención al paciente. Afrontar desafíos, mantener la integridad y promover una cultura de aprendizaje son componentes esenciales de este proceso. Recordemos que cada auditoría representa una oportunidad para impulsar el cambio positivo y brindar una atención médica de la más alta calidad. Mantengamos nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y la mejora continua, y sigamos trabajando juntos para elevar los estándares de la atención y garantizar la salud y el bienestar de quienes confían en nuestros servicios.

Bibliografía

1. Joshi, M. (2014). The Healthcare Quality Book: Vision, Strategy and Tools. Tercera edición, Edit. Health Administration Press, New York, EEUU. ISBN 1640550305
2. Celucci, L (2019). Essentials of Healthcare Management: Cases, Concepts, and Skills. Segunda edición, Edit. Health Administration Press, New York, EEUU. ISBN 1567935907
3. Brown, J (1991). Healthcare Quality Handbook, Vols 1&2: Professional Resource and Study Guid, primera edición, edit. Rittenhouse Book Distributors. ISBN-10 : 000051201X
4. AICPA (2013). Health Care Entities - Audit and Accounting Guide. Primera edición, Edit. AICPA. ISBN 194023510