

CARTAS AL DIRECTOR

A propósito de la auditoría médica y la normalización, metrología y calidad

About medical audit and standardization, metrology and quality

María Esperanza Mirabal Mirabal¹, María Teresa Paz Rodríguez²

¹Especialista de Segundo Grado en Anestesiología y Reanimación. Máster en Medicina Bioenergética y Natural. Profesora Auxiliar. Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado". Pinar del Río.

²Especialista en Calidad. Especialista de Segundo Grado en Medicina Interna. Máster en Medicina Bioenergética y Natural. Profesora Auxiliar. Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado". Pinar del Río.

Estimado Director:

El Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado" de Pinar del Río, es un centro que brinda los servicios requeridos de segundo nivel de atención médica para ofrecer cobertura a la población de la provincia y cuenta con un Comité Médico Auditor encargado de controlar el cumplimiento de los estándares correspondientes a las buenas prácticas de su calificado personal y del equipamiento técnico, en la calidad de la atención para la que está acreditada, constituido por un jefe y un núcleo estable de cinco miembros certificados.

La auditoría médica surge como método específico de control de la calidad de la asistencia médica. Es una evaluación de los procesos y documentos a partir de la actuación médica y otras actividades hospitalarias en base a indicadores y requisitos convenidos y establecidos que constituyen la guía de la auditoría.¹

El equipo médico auditor constituye un órgano asesor del director del hospital y se subordina al mismo. Su activa participación en los procesos de gestión tiene un valor inestimable al igual que su repercusión en los procesos institucionales si sus directivos le brindan la jerarquía y el nivel que se espera de sus funciones.

Entre sus tareas y funciones se programa un plan anual de auditorías que son aprobadas en el consejo de dirección con la finalidad del ciclo de la mejora: *ACTUAR* (de forma correctiva y preventiva). *PLANEAR* (definiendo metas y métodos). *HACER* (capacitando primero y ejecutando después) y *COMPROBANDO*

(resultados obtenidos vs. esperados) con lo cual se intenta garantizar la calidad percibida por nuestros usuarios, es decir, los pacientes, que son el objeto social de la labor auditora al diagnosticar las diferentes inconformidades respecto a lo establecido que implica la adopción de medidas y planes de acción para resolver las dificultades detectadas y reducir al mínimo su posible repetición.

El Sistema de Gestión de la Calidad además considera diferentes etapas y actividades que se realizan para diseñar, documentar, implantar, auditar, preparar el personal y certificar el sistema concibiendo la excelencia en el trabajo como propósito y con alto sentido de pertenencia en cada trabajador del sistema para lograr mejoras continuas en el proceso laboral haciendo las cosas bien desde la primera vez para ser competitivos y trabajar en función de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios en la salud pública.

Una tarea decisiva es la inspección, como establece la Oficina Nacional de Normalización para verificar o supervisar los estándares de los equipos y procesos, y se ponen multas ante violaciones, además del objetivo de buscar de forma multifactorial las causas, condiciones y deficiencias que afectan la calidad del trabajo a que se refiera el control o la verificación.

En la actualidad el Ministerio de Salud Pública cubano MINSAP, hace esfuerzos por fomentar el conocimiento sobre la Normalización, la Metrología, la Calidad, y sus regulaciones muy bien definidas por leyes y decretos, son aún poco conocidas por el personal correspondiente, para desarrollar la necesaria cultura de los procesos de calidad y que logren plenamente el papel asesor de los auditores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hugo Barasquiso Ramírez, Raúl F. Gómez Cabrera, Benito Narey Ramos Domínguez, Ramón L. Hernández Tápanes, et al. Dirección de Hospitales. Un complejo universo. Tomo I: Aspectos esenciales. Capítulo IV: Condiciones básicas indisponibles que se debe cumplir para mejor trabajo de una institución hospitalaria: Calidad de los servicios hospitalarios. MINSAP 2010. Pp.38.
2. Documentos del ISO 9001. Auditing Practices Group. Auditing Practices Group. Disponible en: <http://www.iso.org/tc176/ISO9001>

Dra. María Esperanza Mirabal Mirabal. Especialista de Segundo Grado en Anestesiología y Reanimación. Máster en Medicina Bioenergética y Natural. Auditora Médica. Diplomada en Auditoría Médica y Formación de Gestores de la Calidad. Profesora Auxiliar. Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado". Pinar del Río.