

**CONTEXTO INTERNACIONAL DE LA AUDITORÍA DE SALUD DESDE UNA
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL, ACADÉMICA E INVESTIGATIVA**

KAREN MELISSA REYES MARÍN

Enfermera

PAOLA ANDREA HERNANDEZ CASTIBLANCO

Enfermera

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA DE SALUD
FACULTAD DE ECONOMIA
BOGOTA D.C
2018**

**CONTEXTO INTERNACIONAL DE LA AUDITORÍA DE SALUD DESDE UNA
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL, ACADÉMICA E INVESTIGATIVA**

KAREN MELISSA REYES MARÍN

Enfermera

PAOLA ANDREA HERNANDEZ CASTIBLANCO

Enfermera

TUTORA: ALEJANDRA VALENZUELA CAZÉS

Fisioterapeuta

Mg. Salud Pública

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA DE SALUD
FACULTAD DE ECONOMIA
BOGOTA D.C**

2018

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 4 |
| 2. OBJETIVOS | 5 |
| 2.1. Objetivo general | 5 |
| 2.2. Objetivos específicos..... | 5 |
| 3. JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 4. ELEMENTOS CONCEPTUALES | 7 |
| 4.1. Contextualización institucional como red | 7 |
| 4.2. Contextualización desde lo académico – corrientes teóricas | 8 |
| 4.3. Contextualización desde lo investigativo | 9 |
| 5. METODOLOGÍA | 10 |
| 6. RESULTADOS..... | 12 |
| 7. DISCUSIÓN | 23 |
| 7.1. Desde una contextualización institucional como red | 23 |
| 7.2. Desde una contextualización académica – corrientes teóricas | 24 |
| 7.3. Desde una contextualización investigativa | 25 |
| 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 27 |
| BIBLIOGRAFÍA | 29 |

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Respecto al problema de investigación se tiene como objeto de estudio el contexto internacional de la auditoría de salud desde una perspectiva institucional, académica e investigativa de igual manera se pretende describir, identificar y analizar los problemas de calidad identificados en la literatura según el ministerio de salud en el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) - Plan Estratégico 2016-2021.

A continuación, se describe de manera puntual, cada uno de los problemas identificados en (PNMCS).

- Dispersión de normas que han producido la falta de continuidad en los lineamientos generales de política pública, en materia de calidad.
- Enfoque del mejoramiento continuo centrado en los agentes del sistema y no en las personas, lo cual ha generado algunas prácticas deshumanizantes.
- Enfoque instrumental de la calidad, que ha dificultado la implementación de ciclos continuos de mejora en la gestión y cierre gradual de brechas.
- Desarticulación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGC), con los demás sistemas de gestión.
- Debilidad y falta de articulación en la gestión de los agentes, que dificulta el logro de resultados en salud.
- Limitación en los incentivos, a los agentes y los trabajadores de la salud, para el mejoramiento continuo.
- Deficiencias en la formación del talento humano en salud.
- Asimetría de la información para el monitoreo de la calidad de los agentes, que ha dificultado la visión sistémica y el análisis para la toma de decisiones.
- Dificultad en el acceso de la información a los usuarios del sistema para la toma de decisiones informadas.
- Crisis de legitimidad y confianza.

Con lo anterior consideramos importante evaluar los procesos de formación de pregrado, y evaluar la necesidad de incluir dentro de los programas, conceptos teóricos y herramientas básicas de auditoria que permitan al profesional de salud actuar eficientemente en los procesos de calidad y mejoramiento continuo de una institución pública o privada en cualquier sistema de salud.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Analizar el contexto internacional de la auditoria en salud por medio de la revisión sistemática y cronológica de bibliografía que contenga los elementos conceptuales necesarios para el análisis de la calidad de la atención salud, a través de fuentes de información de secundarias y terciarias.

2.2. Objetivos específicos

- Sintetizar los elementos conceptuales que conforman el contexto internacional y transversal de la auditoria en salud
- Calificar la importancia de la visión de un auditor de salud desde una perspectiva internacional
- Analizar el contexto de la auditoria en salud desde tres (3) ámbitos: institucional, académico e investigativo
- Describir las fuentes secundarias y terciarias de información, como herramientas aplicables en el desarrollo de este escrito

3. JUSTIFICACIÓN

Dentro de los propósitos clave del auditor en salud esta mejorar los procesos de atención y servicios de salud bajo un enfoque gerencial y de calidad, además de lograr el cumplimiento las metas planteadas con un enfoque integral para contribuir en el crecimiento y formación de cualquier institución de salud a nivel público o privado.

Habría que decir también que es importante resaltar el concepto del auditor como una “persona capacitada y experimentada que es designada por una autoridad competente para análisis, acompañamiento, dirección y evaluación los resultados producto de la prestación de un bien y/o servicio a partir de la gestión administrativa y financiera de una entidad que bien puede ser de carácter público, privada o mixta”, con el fin de exponer los hallazgos encontrados y brindar recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de la misma, basados en la eficiencia y eficacia de sus servicios.

Los anteriores aspectos se esclarecerán desde el abordaje de los elementos conceptuales donde se tomó la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (International Society for Quality i Healt Care – ISQua- 2018), como referente de la red de calidad a nivel internacional visto desde un contexto institucional, en relación con lo académico y las corrientes teóricas desde de una revisión bibliográfica de la revista de la calidad asistencial a partir del reconocimiento y seguimiento del trabajo elaborado por el profesor Avedis Donabedian quien generó aportes significativos a la calidad impulsando la sistematización del conocimiento aplicado a las ciencias de la salud en la práctica asistencial y por último se realizó un abordaje desde el entorno de la investigación, identificando nueve (9) revistas científicas de diferentes países sobre la calidad de la salud en todo el mundo, las cuales abarcan una amplia temática de la materia, siendo transversales a todos sus áreas de desempeño, desde la investigación, la docencia / la academia, la evaluación, la seguridad, la clínica basada en la evidencia, la salud

pública y la gobernanza, hasta la gestión y lo más importante, situando siempre como eje central el paciente.

Con lo dicho hasta aquí, se puede agregar, que el desarrollo de esta estrategia académica, expone claramente a través de la discusión, el análisis de los elementos formales desde una posición como auditores en formación, concluyendo que su rol, no sólo se basa en la evaluación, si no también, en el acompañamiento del diseño e implementación de mecanismos que llevan a la unificación de estándares, minimizan la variabilidad y contribuyan para que la auditoria sea una herramienta de medición objetiva.

Como resultado se dan a conocer las funciones y algunas de las competencias del auditor en salud dentro de un contexto internacional.

4. ELEMENTOS CONCEPTUALES

4.1. Contextualización institucional como red

La auditoría en salud, vista desde una perspectiva institucional como red, puede variar acorde a la estructura y la forma como se desarrolle y se tenga establecido cada sistema de salud en cada País, teniendo en cuenta diferentes factores, desde lo social, lo económico, su perfil epidemiológico hasta la caracterización de sus usuarios, entre otros.

Por lo anterior, para el desarrollo de esta monografía, se realizó un abordaje a la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (International Society for Quality in Health Care - ISQua -), ya que es una organización que además de su extensión internacional presente en todos los continentes, esta articulada con la organización Mundial de Salud OMS con el propósito de mejorar la calidad y garantizar los resultados en los servicios de salud.

La ISQua 2018, se constituye como un importante referente en lo que concierne a la calidad a nivel mundial, dentro de sus actividades tiene como objetivo realizar un acompañamiento y contribuir en la implementación de políticas de atención centradas en la calidad y la seguridad social.

Además de su asesoría en lo anteriormente descrito, la ISQua 2018, contribuye a la calidad de la salud desde un perfil evaluativo, ya que se encarga de conceder la acreditación a programas de las organizaciones denominado “Programa de Acreditación Internacional” (IAP), por medio de la evaluación externa a través del cumplimiento de unos requisitos establecidos. (Mapas 1-8).

4.2. Contextualización desde lo académico – corrientes teóricas

El contexto de la auditoria en salud, desde lo académico y las corrientes teóricas, se realizó a partir de la monografía del profesor Avedis Donabedian, en donde se exponen seis (6) de sus artículos científicos, a través de la revista de la calidad asistencial: aquí sus autores realizan un comentario a cada uno de estos artículos desde su perfil profesional.

También exponen los siete (7) pilares, bajo los cuales se desarrollan sus obras:

1. Eficacia
2. Efectividad
3. Eficiencia
4. Optimización
5. Aceptabilidad
6. Legitimidad
7. Equidad

A partir de estos y la ayuda de la fundación del profesor, en cabeza de la revista, articulan lo siguiente; en primera medida una entrevista que se le realizo al profesor Avedis Donabedian, donde narra el inicio de sus intereses por la calidad asistencial,

sus contribuciones teóricas más significativas, los aspectos mas importantes que para él estaban pendientes por desarrollar y por último su sentir ante la solicitud de impartir de sus conocimientos a través de lo académico. (Mapas 9, 9.1).

En segundo lugar, se expone el trabajo realizado a partir de sus artículos:

| ARTÍCULOS | COMENTARIOS | AUTORES DE LOS COMENTARIOS |
|--|--|---|
| Evaluación de la calidad de la atención medica | Estructura, proceso y resultado de una atención sanitaria | Susana Lorenzo - Fundación Hospital Alcorcón |
| La calidad de la atención medica | Criterios y métodos de calidad asistencial | Julio Frenk - Secretario Salud México |
| Calidad, coste y salud un modelo integrador | Calidad y economía | Lluís Bohigas - director general de planificación sanitaria. Ministerio de sanidad y consumo |
| Epidemiología de la calidad | La influencia de los factores socioeconómicos sobre la calidad asistencial | Jose J. Mira - Universidad Miguel Hernández de Elche |
| La investigación sobre la calidad de la atención médica | Gestión del conocimiento y la calidad asistencial | Enrique Ruelas - secretario de innovación y calidad. Secretaria de salud México |
| Criterios y estándares para evaluar y monitorizar la calidad | Relevancia de los criterios y estándares para la evaluación y mejora de la calidad | Victoria Ureña - Coordinadora de calidad, Hospital Ramón y Cajal, Madrid |

4.3. Contextualización desde lo investigativo

En relación con la auditoria desde un contexto investigativo, se realizó una aproximación a través de la Superintendencia Nacional de Salud 2018 – SNS, del Gobierno Chile, desde donde se logró acceder por medio del observatorio de calidad en salud a las revistas científicas sobre el tema en mención que existen desde el ámbito internacional.

A partir de lo anterior, se logró evidenciar la existencia de nueve (9) revistas científicas de diferentes países con contenidos relacionados con la calidad de la

atención en salud, desde todas sus áreas de interés y campos de aplicación. (Mapa 10).

5. METODOLOGÍA

En lo que corresponde al método, bajo el desarrollo de la presente monografía, es necesario recalcar, que el acceso a los datos recolectados se logró gracias a la utilización de diversas fuentes, ya que la obtención de estos, estuvo basada en la revisión de fuentes generadoras, insólitas y proveedoras de información, además de aquellas que de múltiples formas han contribuido como coadyuvante de la bibliografía original y simultáneamente en algunas de sus modificaciones y actualizaciones.

Posterior a la compilación de la información de interés se procedió a la generación de los resultados en respuesta a los objetivos de la investigación a través de una herramienta gráfica que permitió generar una sinopsis del tema en mención.

Como se viene describiendo y para materializar lo anterior, a continuación, se desarrollarán los elementos conceptuales y los resultados de este escrito por medio de mapas conceptuales.

Fuentes de información

La investigación de tipo descriptivo, son una herramienta, por la cual se accede a un contenido explícito mediante datos formales, informales, orales o escritos, en donde se recolecta información de tipo cualitativa y de tipo cuantitativa, a través de diversos documentos que satisfacen una demanda de información, esto con la finalidad de analizarla y generar la respuesta a un interrogante y/o lograr los objetivos esperados y planteados por el investigador. (Huamán Calderón, 2011) (Organización Panamericana de la Salud, 2018)

Con lo anterior se pretende decir, que además de la clasificación cuantitativa y cualitativa que se les da a las fuentes de información, existe diferentes tipos de esta:

- Fuente Secundaria

Una fuente secundaria, es aquella que recopila datos de la fuente primaria pero que a su vez se ha simplificado o condensado, permite conocer hechos a partir de documentos recopilados por otros, a través de la obtención de datos y el análisis realizado por un tercero, ajeno al generador de la fuente primaria. Está compuesta por las referencias bibliográficas de su origen, simplificando el acceso a la fuente primaria y generalmente es utilizada para dar validez y confirmar los hallazgos de un estudio. (Miranda Soberón, 2009)

- Fuente Terciaria

Las fuentes terciarias encaminan el contenido de los datos, dirigiendo al lector o investigador hacia las fuentes primarias y las fuentes secundarias, facilitando la ubicación de estas y al mismo tiempo dirigiéndolo a la compilación de toda la bibliografía contenida en esta fuente. (Silvetrini Ruiz)

En lo referente al concepto del mapa conceptual, es un instrumento, que permite representar de manera gráfica el contenido y desarrollo de un tema específico, a través de figuras geométricas (círculos, óvalos, cuadros y recuadros) unidos entre sí por líneas denominadas “líneas conectoras o de unión” que se unen con “palabras de enlace”, para las cuales generalmente se utilizan verbos. **(Qué es un Mapa Conceptual, 2017)**

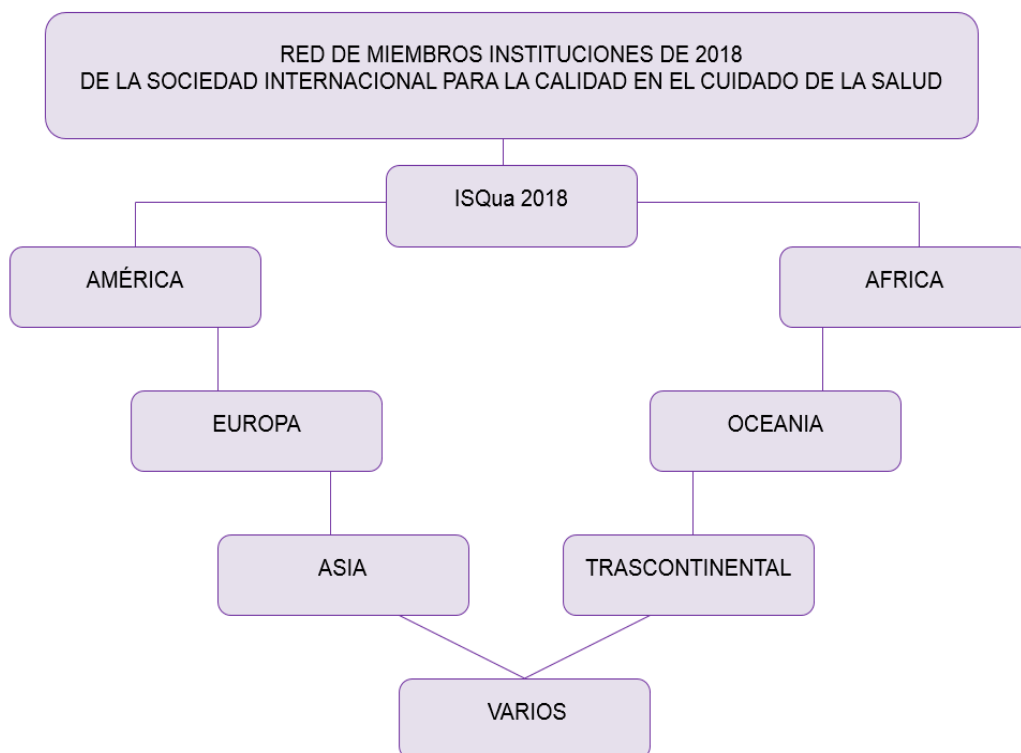
Este instrumento, se convierte en un símbolo de incorporación muy importante para el aprendizaje, al tener múltiples ventajas que permiten al lector la integración y visualización de contenidos extensos de manera diligente y dinámica. Los mapas conceptuales resultan una herramienta de mucha utilidad, esto gracias a su versatilidad y sencillez en el momento de la interpretación.

Además las características para el desarrollo de un mapa conceptual se tienen en cuenta:

- Palabras claves alusivas a conceptos significativos de la temática
- Jerarquización situando el concepto global en la parte superior
- Son simples y dan a conocer la información importante de manera breve
- La unión de las palabras se hace a través de líneas
- Responden a un interrogante, sobre el cual se desarrolla el contenido gráfico
- Permite percibir de manera visual el alcance del contenido
- Debe ser agradable a la vista para generar interés

6. RESULTADOS

Mapa 1. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud



Mapa 2. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en América



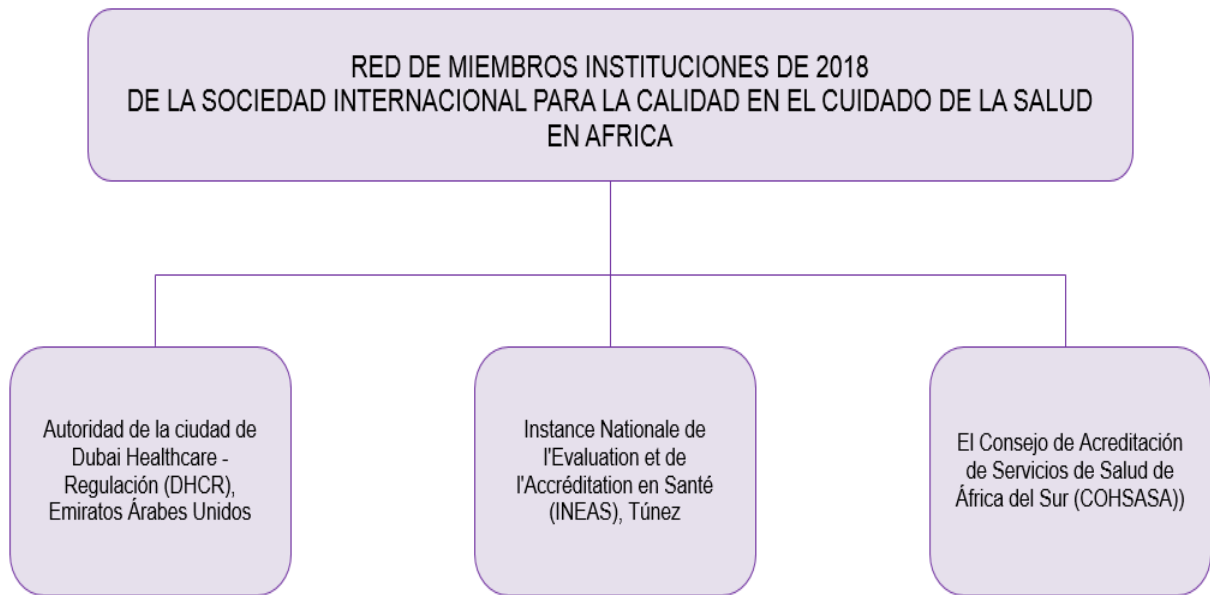
Mapa 3. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en Europa



Mapa 4. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en Asia



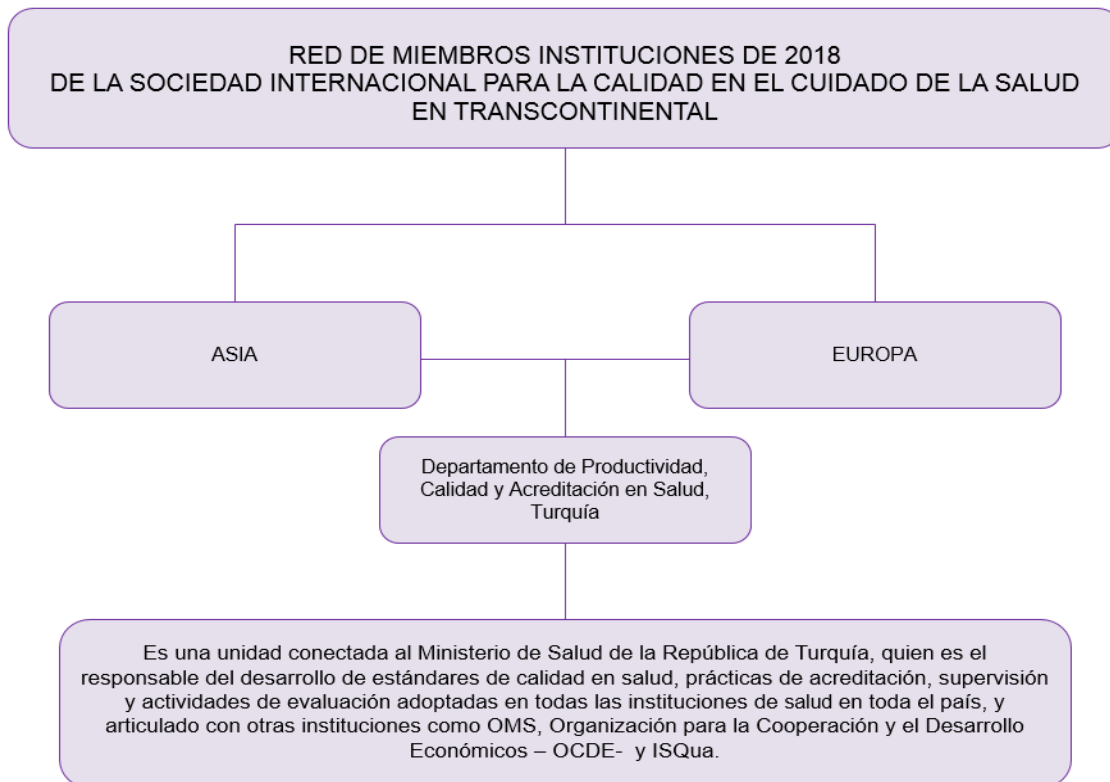
Mapa 5. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en África



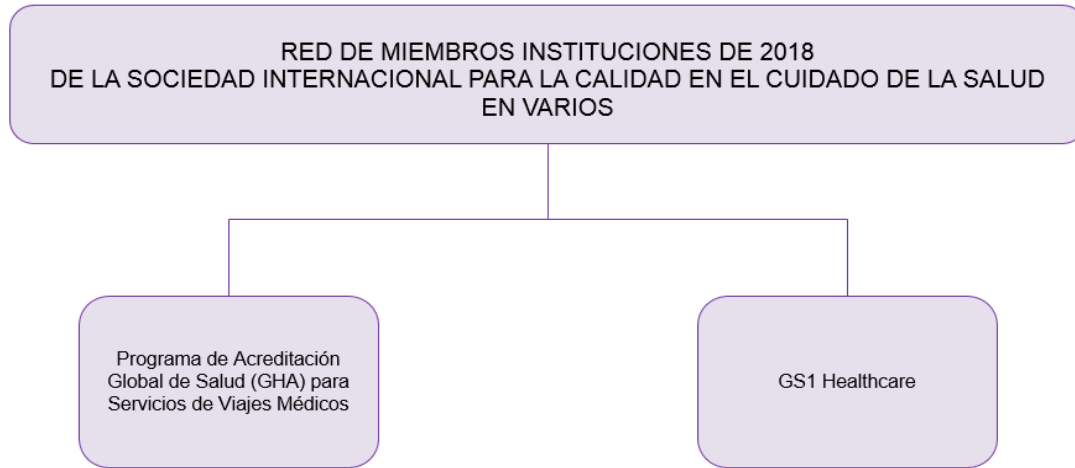
Mapa 6. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en Oceanía



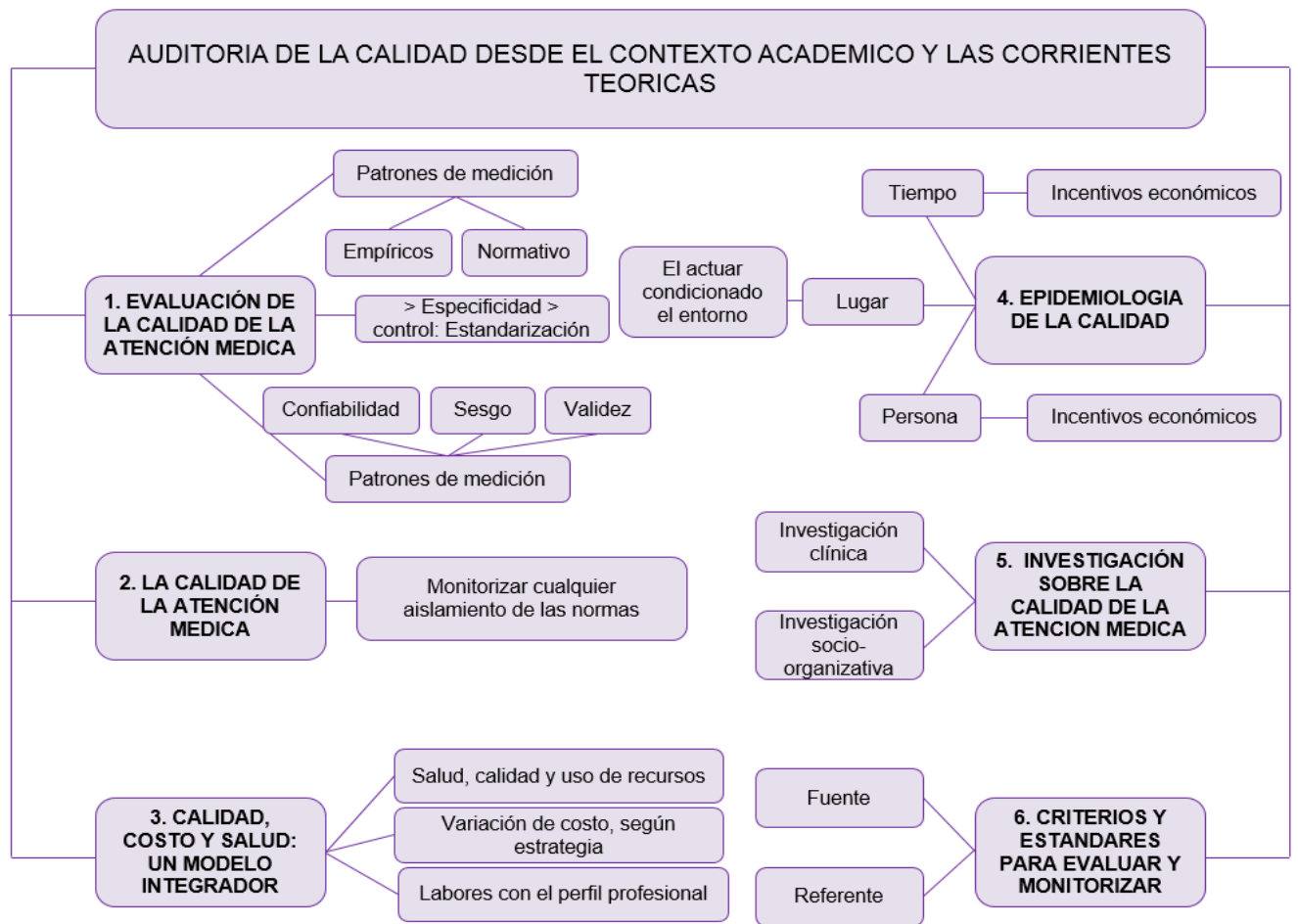
Mapa 7. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en a nivel Transcontinental



Mapa 8. Red de miembros instituciones de 2018 de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud en varios



Mapa 9. Contextualización desde lo académico – corrientes teóricas



Mapa 9.1 Contextualización desde lo académico – corrientes teóricas



Mapa 10. Contextualización desde lo investigativo



Fuente: (Superintendencia de salud - Gobierno de Chile, 2018)

7. DISCUSIÓN

La discusión de la presente monografía se realiza a partir del análisis de las gráficas del capítulo de resultados, la cual se describe a continuación:

7.1. Desde una contextualización institucional como red

En lo concierne de la auditoría en salud a través de redes, se hace alusión a la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (International Society for Quality i Healt Care – ISQua- 2018), cuya finalidad es promover y garantizar el mejoramiento de la atención en los servicios de la seguridad social a través de la auditoría de la calidad de la prestación de los beneficios de cada sistema.

Conviene resaltar que la ISQua 2018 es un importante referente en la garantía y mejoramiento de los procesos en los servicios de seguridad social, quienes a lo largo de treinta (30) años y a través de una gran red, impulsan este movimiento haciendo grandes aportes y mejoras en la calidad de la salud, integran todos los continentes desde diferentes países (25 países). Además, se une a ella la Organización Mundial de la Salud –OMS-, logrando un extenso intercambio de conocimientos en los estándares de la prestación de los servicios y la asistencia social, gracias al apoyo en los sistemas de salud y a la adopción de múltiples políticas que han venido siendo ajustadas a los modelos de atención de cada organización.

Se debe agregar, que la ISQua toma como única herramienta la evaluación externa, y es así, como determinan mediante el logro y el cumplimiento de los requisitos exigidos a nivel internacional, que tan positivo o real es el impacto de sus resultados en la calidad de la prestación de sus servicios en la práctica diaria en las diferentes

áreas de cada institución, concretando de esta manera a quién se le concede la acreditación de programas de las organizaciones o a las instituciones IAP. (Mapas 1 – 8)

7.2. Desde una contextualización académica – corrientes teóricas

En lo que toca a la auditoria en Salud, vista desde el contexto académico, a partir de las corrientes teóricas. Para el desarrollo de este escrito se tomó como referente la revista de la calidad asistencial, en donde se realiza un abordaje a partir del análisis de la calidad de la atención en salud desde los diferentes ámbitos en los que puede estar involucrada.

La revista de la calidad asistencial, centra su edición en algunas de los escritos del profesor Avedis Donabedian, quien a través de múltiples investigaciones expresadas en artículos científicos, nos regala una vista panorámica de la sistematización de los conocimientos de las ciencias de la salud, a partir de una perspectiva académica, donde el enfoque teórico práctico cobra todo el protagonismo, pues es a partir de este que se produce toda la evidencia necesaria para la construcción de un gran homenaje a la calidad en la asistencia sanitaria a través de la práctica asistencial.

El modelo integrador sobre la calidad en salud, expuesto por el profesor Donabedian, habla de la estandarización como herramienta principal para evaluar y monitorizar, comparar los resultados y su incidencia clínica de manera cronológica y casi inmejorable; pues es a través de la unificación de estándares que se logra que los resultados sean tratados como indicadores de calidad, pero para llegar a esto se hace necesario disminuir la variabilidad.

En la evaluación de la calidad es de vital importancia dar una primer mirada a los métodos, evaluar la metodología antes que los resultados, definir que se va a evaluar y cuales serian las fuentes de información que permitirán acceder a una

serie de datos que ayuden en el análisis de unos resultados, tendiendo siempre en cuenta que el ejercicio de evaluar puede ser normativo o empírico y que cuanto mas generales sean los estándares, existe mayor dependencia de quien utilice las herramientas.

Para dar continuidad a lo anterior, y considerando también como herramienta de calidad la monitorización continua del cumplimiento de las normas, se hace necesario como primera medida identificar cual es el objeto a seguir, sus atributos y sus posibles variaciones; la claridad en estos factores da a la lugar a un mejor control de la prestación de un bien o servicio, que en muchas ocasiones si no es con la mejor calidad que pueda influir directamente e incluso de manera negativa en la economía de una institución u organización.

Es necesario recalcar que los costos y la prestación de atención sanitaria, deben permanecer articulados, esta dualidad, como el uso adecuado y eficiente de los recursos, influye directamente en la calidad. Los costos pueden variar considerablemente si la estrategia que se emplea en el momento de la atención no es pertinente.

Otro punto de la calidad en salud, es el abordaje de conocimiento y la calidad asistencial desde la medicina basada en la evidencia, la investigación sobre la calidad, desde la investigación clínica y la socio-organizativa en el fortalecimiento de un proceso y sus resultados embarcados desde la estandarización y enfocados en los objetivos sociales de un sistema de salud. (Mapas 9, 9.1).

7.3. Desde una contextualización investigativa

En relación con lo investigativo, las revistas de interés científico, desde el contexto internacional de la auditoria en salud, se muestran como múltiples fuentes generadoras de información, que en su gran mayoría atraviesan de manera

transversal todo aquello que corresponde a la calidad en la atención de la salud dentro de un ámbito de seguridad social, que abarca diversos temas de interés a todos los integrantes un equipo interdisciplinario o multidisciplinario.

En su mayoría las revistas científicas son revisadas y evaluadas por pares, e incluso, algunas de ellas dan lugar a la generación de debates a través de foros que se crean con la intención de generar un espacio para el intercambio de variedad de ideas como estrategias y acciones de mejoramiento de la calidad en la prestación.

Cabe resaltar que dentro del marco de los lectores se podrían incluir los propios usuarios de sistema, sus familiares y/o cuidadores, pues se debe agregar que en materia propia es en ellos en quienes se ve reflejado el resultado de la prestación de un bien o servicio. Además, el impacto que se genera a un usuario, paciente y familia es través de la generación de una atención que debe ser medible y evaluable, con fines de contribuir en una prestación del bien o servicio con calidad asociado con la ejecución de planes de mejoramiento centrado específicamente en el paciente. Es necesario agregar que las revistas que tiene acceso abierto y público en la red, por su esencia son asequibles y de gran interés a la comunidad beneficiaria del sistema de salud.

Lo dicho hasta aquí supone que el eje central desde el contexto investigativo de la auditoría de la calidad en Salud, es mantener más allá de informados, actualizados a los lectores acerca de los recursos utilizados, los procesos y las metodologías que pueden enfocarse y actuar como ayuda en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la calidad del servicio que se preste. La gran combinación de conceptos y crónicas convertidos en noticias son un amplio fomento de investigación no solo para los académicos, sino también para los clínicos y las cabezas proveedoras del diseño e implementación de nuevas políticas de calidad en torno a la seguridad y la asistencia social.

Todo esto parece confirmar que la información emitida a través de una revista se convierte en un coadyuvante para los profesionales dentro de un equipo que brinda seguridad social; pues en estas herramientas científicas se involucran múltiples aspectos que proporcionan recursos de gran importancia además de la investigación, desde la gobernanza, el diseño y la implementación, la docencia y lo clínico desde la práctica asistencial en la promoción de la calidad.

Al mismo tiempo estas observaciones se relacionan directamente con el abordaje de diversos conocimientos aplicados y valorados por profesionales de diferentes áreas, los cuales generan, comparten e invitan sus colegas a capacitarse y trabajar por la calidad de la atención en la salud a través de y basándose en la evidencia y los conocimientos científicos previamente valorados por otros profesionales, esto como instrumento en la gestión y la efectividad de la calidad de los bienes y servicios que son prestados a todas las poblaciones de todo el mundo. (Mapa 10)

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La auditoria en salud, vista desde un contexto internacional se puede abordar desde diferentes enfoques, desde lo institucional, como son aquellas ONG, organizaciones y asociaciones que buscan a través de la generación de nuevas políticas, estrategias que contribuyan a la mejora de la calidad en la atención en salud y que sean aplicable a todos los sistemas de salud / seguridad social.
- En el enfoque de la investigación, la auditoria juega un papel muy importante, pues invita a todos los miembros de un equipo de salud a ser parte ella, a compartir su experiencia convirtiéndola en modelos a seguir, logrando lo que conocemos como la práctica basada en la evidencia.
- El contexto de la auditoria en la calidad de la salud surge/ se genera a partir del modelo de seguridad social que se tenga implementado en una organización.

- La auditoría se ha convertido en la herramienta primordial para el acompañamiento en la implementación, verificación, mejoramiento continuo, e inspección de la calidad de los bienes y servicios prestados a un usuario dentro de un sistema de seguridad social que se supone debe ser igualitario
- Dentro de su rol, el auditor debe garantizar herramientas de medición que permitan hacer un balance entre los resultados obtenidos vs resultados esperados, siendo esto una metodología que permite evaluar si las estrategias utilizadas son las correctas.
- Resultaría de gran utilidad si la medición de los resultados se realizara con una previa estandarización, el cual le aportaría a la auditoría un aire de objetividad e imparcialidad.
- La variabilidad en la aplicación de la teoría a la práctica asistencial, es un factor determinante a la hora de medir y comparar los resultados de calidad de una atención en salud, ya que se pueden atribuir a esta, múltiples prácticas inseguras que en su mayoría pueden llegar a convertirse en eventos asociados al cuidado de la salud.
- La auditoría a partir de una evaluación normativa o empírica, nos deja como enseñanza o nos aporta que cuanto más abiertos y generales sean los estándares, mas dispendiosa se hace su interpretación, pues se dependería únicamente de quien aplico la herramienta para realizar un análisis, considero que es aquí donde la estandarización se convierte en un requisito.
- La auditoría de la calidad de la atención en salud, busca más allá de medir unos resultados, la unificación de estándares que permitan que este proceso de logre de la manera más precisa posible.

Bibliografía

- Consejo Japonés para la Calidad de la Atención de la Salud. (2018). *Consejo Japonés para la Calidad de la Atención de la Salud*. Obtenido de <https://jcqhc.or.jp/en/>
- International Journal for Quality in Health Care (IJQHC) . (2018). Obtenido de <https://academic.oup.com/intqhc/pages/about>
- Acreditación Canadá. (2018). Obtenido de <https://accreditation.ca/leading-practices/>
- American Journal of Medical Quality (AJMQ). (2018). Obtenido de <http://journals.sagepub.com/home/ajm>
- Asociación para la acreditación de instituciones de Atención Médica de Serbia. (2018). Obtenido de <http://www.azus.gov.rs/>
- Australian Aged Care Quality Agency. (2018). Obtenido de <http://www.aacqa.gov.au/>
- Australian Healthcare Associates . (2018). Obtenido de <https://www.ahaconsulting.com.au/>
- BMJ Quality & Safety. (2018). *BMJ Quality & Safety*. Obtenido de <https://qualitysafety.bmj.com/>
- CENAS. (2018). Obtenido de <http://www.cenas.org.ar/>
- Centro Profesional de Calidad Hospitalaria . (2018). Obtenido de <https://www.calidadhospitalaria.com/>
- CHKS. (2018). Obtenido de <http://www.chks.co.uk/Accreditation-and-Quality-Assurance>
- Clinical Excellence Commission. (2018). *Clinical Excellence Commission*. Obtenido de <http://www.cec.health.nsw.gov.au/>
- Donabedian, A. (2001). *Los siete pilares de la calidad* . Obtenido de <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
- Haute Autorité de Santé - Francia . (2018). Obtenido de <https://www.has-sante.fr/portail/>
- Health Services Accreditation . (2018). *Health Services Accreditation - Brasil* . Obtenido de <http://www2.iqg.com.br/iqc/quem-somos/>
- Healthdirect. (2018). Obtenido de <https://www.healthdirect.gov.au/>
- Huamán Calderón, D. (23 de Mayo de 2011). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Fuentes de información: http://bvspcr.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1
- Instance Nationale de l'Accréditation en Santé. (2018). *Instance Nationale de l'Accréditation en Santé*. Obtenido de www.inasante.tn
- Instituto Australiano de Innovación en Salud. (s.f.). *University Macquarie*. Obtenido de <https://www.mq.edu.au/research/research-centres-groups-and-facilities/healthy-people/centres/australian-institute-of-health-innovation>
- Instituto Canadiense de Seguridad del Paciente (CPSI). (2018). Obtenido de <http://www.patientsafetyinstitute.ca/>
- Instituto Danés de Calidad y Acreditación en Salud. (2018). *Instituto Danés de Calidad y Acreditación en Salud*. Obtenido de www.ikas.dk
- Instituto técnico para la acreditación de establecimiento de salud. (2018). Obtenido de <http://www.itaes.org.ar/Inicio.aspx>

IsQua. (Septiembre de 2018). *International Society for Quality in Health Care* . Obtenido de <https://isqua.org/membership/institutional-members>

Joint Commission International . (2018). *Joint Commission International* . Obtenido de www.jointcommissioninternational.org

Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety. (2018). *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*. Obtenido de <https://www.jointcommissionjournal.com/>

Journal for Healthcare Quality. (2018). *Journal for Healthcare Quality*. Obtenido de <https://journals.lww.com/jhqonline/pages/currenttoc.aspx#-2039383741>

Journal patient safety. (2018). Obtenido de <https://journals.lww.com/journalpatientsafety/pages/default.aspx>

Miranda Soberón, U. E. (2009). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>

NHG Praktijk Accreditering bv. (2018). *NHG Praktijk Accreditering bv*. Obtenido de www.praktijkaccreditering.nl

Organizacion Panamericana de la Salud. (2018). *Organizacion Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/?lang=es>

Organización para la excelencia de la salud . (2018). *Organización para la excelencia de la salud* . Obtenido de <https://oes.org.co/>

Patient Safety in Surgery. (2018). Obtenido de <https://pssjournal.biomedcentral.com/>

Plateforme pour l'Amélioration Continué de la Qualité des soins et de la Sécurité des Patients. (2018). *Plateforme pour l'Amélioration Continué de la Qualité des soins et de la Sécurité des Patients*. Obtenido de <https://www.paqs.be/fr-BE/Accueil>

Quality in primary Care. (2018). Obtenido de <http://primarycare.imedpub.com/>

Qué es un Mapa Conceptual. (2017). Obtenido de <http://tugimnasiacerebral.com/mapas-conceptuales-y-mentales/que-es-un-mapa-conceptual>

Revista de Calidad Asistencial . (2001). *Fundacion Adevi Donabedian* . Obtenido de <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>

Revista de Calidad Asistencial. (2018). Obtenido de <http://calidadasistencial.es/wp-seca/revista-calidad-asistencial/>

Silvetrini Ruiz, M. V. (s.f.). *Definicion de fuentes de información*. Obtenido de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Superintendencia de salud - Gobierno de Chile. (Septiembre de 2018). *Supersalud.gov.cl*. Obtenido de <http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-propertyvalue-3418.html>