

352

Universidad Nacional Autónoma de México

---

---



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

**AUDITORÍA CLÍNICA  
EN LA PRÁCTICA INSTITUCIONAL**

T E S I S A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CIRUJANA DENTISTA

P R E S E N T A .

NANCY GABRIELA MOLINA JIMÉNEZ



DIRECTORA: DOCTORA MIRELLA FEINGOLD SILNER

ASESORES:

C.D. BLANCA SUSANA OBREGON CASTELLANOS

C.D. ALFONSO BUSTAMANTE BÁCAME.

México

ENERO 2004



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

## CAPITULO I

1	Antecedentes la Auditoría Administrativa	1
2	Administración	8
2.1	Proceso de la Administración	
3	Concepto de Auditoría	10
3.1	Propósitos de la Auditoría	
3.2	Auditoría como técnica que revisa y supervisa	
4	Principios Normas Procedimientos de Auditoría	17
4.1	Normas de índole general	
4.2	Normas relacionadas con el trabajo de investigación	
4.3	Normas con respecto a la información	
5	Tipos de Auditoría	19
5.1	Auditoría de estados financieros	
5.2	Auditoría interna	
5.3	Objetivos del auditor interno	
6	Perfil del Auditor	21
7	Calidad	21

## CAPITULO II

8. Auditoría Clínica	23
8 1 Auditoría en salud	
8 2 Auditoría médica	
9 Auditoría en las Instituciones de Salud	25
10 Concepto de calidad	29
10 1 Calidad en los Servicios de Salud	
10 2 Evaluación de la Calidad de Atención	
11. Plantillas para la evaluación de la calidad de atención	33
12 Auditoría del servicio de odontología	34
12 1 Manual de funciones	
13 Garantía de calidad en la atención de la salud	38
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	41
HIPÓTESIS	41
OBJETIVO GENERAL	41
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	42
METODOLOGÍA	43
RESULTADOS (GRÁFICAS)	44
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	46
CONCLUSIONES	47
ANEXOS (ENCUESTA)	49
BIBLIOGRAFÍA	

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, se describe el concepto de Auditoría Clínica, su clasificación y sus principales elementos para realizarla, la Calidad de Atención en Salud dada por un conjunto de características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que deben tener los servicios de salud, bajo la responsabilidad de las personas e instituciones que integran el Sistema de Salud y la correcta utilización de los servicios por parte de los usuarios

La investigación se llevó a cabo en la Clínica de Especialidades del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado "Churubusco"

Mi principal intención es incentivar al profesional y al estudiante dedicados a esta disciplina, sobre la trascendencia de garantizar la calidad de atención de la salud como un compromiso moral, una obligación social y una respuesta ética a las expectativas del individuo con derecho a exigir lo mejor para conservar el bien más preciado que posee, que es la salud

Quizás en ninguna otra área de servicios, pueda exigirse con mayor énfasis la calidad de atención como en la salud, por lo mismo que ésta significa el máximo compromiso del hombre con el hombre, del Estado con el hombre, de la familia y la comunidad con el hombre; además porque la salud representa el más preciado tesoro del ser humano, su máximo ideal su más definida aspiración. Con la salud nacen los ideales se agiganta el espíritu, se genera la empresa, se proyecta hacia la prosperidad

El garantizar la salud es ni más ni menos que comprometer todo el esfuerzo individual y colectivo para preservarla y recuperarla cuando se ha perdido. Es mover todos los recursos físicos y todas las voluntades en forma organizada hacia la más preciada empresa

La calidad de atención , puede considerarse como un proceso analítico, científico administrativo dentro de un marco educativo que pretende un excelente nivel de atención y un alto grado de utilización de los recursos para la salud, con clara percepción de los usuarios y proveedores sobre la calidad de servicio ofrecido.

# CAPITULO I

## 1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

El hombre ha aplicado la administración de modo consciente e inconsciente desde sus orígenes, el ser humano tuvo necesidad de organizarse para producir lo que necesitaba. aprendió de los fracasos también de sus éxitos y gradualmente formó una teoría empírica que se transmitió de generación en generación bajo las condiciones específicas de cada pueblo.

Desde el momento en que tuvieron una tarea ardua o pesada como cazar mover una roca o recolectar sus alimentos ,en la medida de que la tarea era más difícil, requirieron de una mejor organización Surgieron entonces los líderes que dirigían las operaciones, como la caza del mamut o a la construcción de una pirámide, en grupos más evolucionados

En esos actos hubo planeación y organización, ejemplo de lo cual es la división del trabajo y la ayuda mutua; además, siempre hubo líderes que guiaban a otros en el desempeño de labores cotidianas

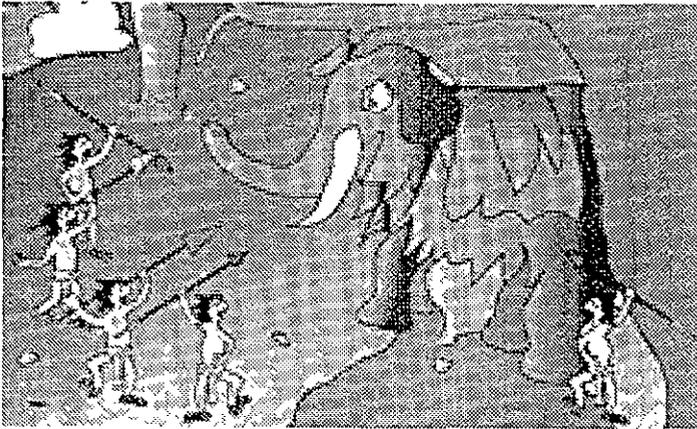


Figura 1 Organización y planeación para la caza del mamut

## **PRIMERAS CIVILIZACIONES.**

**Asia Menor y los Judíos** El pueblo judío estuvo entre los primeros en aceptar el monoteísmo. Practicó formas capitalistas desde 1000 a. de C. aproximadamente e influyó en Europa, en diversas épocas, a través de constantes migraciones.

El libro judío más importante es el Antiguo Testamento contenido en la Biblia. En él hay diversos pasajes que han influido en la teoría administrativa moderna. En el pasaje bíblico del Éxodo, capítulo XVIII, en el cual Jethro, suegro de Moisés, dice a éste: "enseña a las personas las ordenanzas y las leyes, selecciona a los mejores y asígnales ser guías de miles y guías de cientos y guías de cincuentas y guías de decenas y esos guías deben administrar las cuestiones de rutina y llevar a Moisés sólo las cuestiones importantes."

## **Influencia de los filósofos.**

Sócrates fue el primer occidental en afirmar que "todo el conocimiento de los sentidos es falso, no digno de confianza por imperfección de los mismos" es decir, genera conocimiento subjetivo, no objetivo como el basado en los hechos.

Como una extensión del pensamiento socrático, hoy podemos afirmar que, en las organizaciones modernas, el empleado y el operativo conocen ciertas causas de los procesos mejor que los directivos, aunque estos últimos tengan una visión global más precisa.

Platón, con motivo de la muerte de Sócrates en el año 399 a. de C., escribió 'La República', obra en la que pretendió formular un modelo de organización social gobernada por una aristocracia de filósofos y sabios, a los que se prohibía acumular riqueza, por ser ésta contraria a la naturaleza de la bondad y la virtud. Platón derivó el origen del Estado de la necesidad

humana de asociarse y de la división del trabajo

En otro párrafo dice “Cuando más , mejor y más fácil se produce , es cuando cada persona realiza un solo trabajo de acuerdo a sus aptitudes . y sin ocuparse de nada más que de él “

Algo semejante ocurre en las empresas y organizaciones modernas , ya que por regla general los hombres no poseen todas las habilidades necesarias para realizar todas y cada una de las diversas actividades implicadas en el funcionamiento de dichas empresas y organizaciones . El mismo directivo debe percatarse de que sus subordinados y colaboradores pueden tener habilidades natas o adquiridas que él no posee.

Platón sostiene que hay tres clases de hombres, según su nivel de raciocinio

La de oro : los gobernantes

La de plata: los guerreros

La de hierro y bronce: labradores y artesanos.

Aristóteles, discípulo de Platón . Se dice que Platón fue “idealista” y Aristóteles el “realista” Su obra más discutida en administración, ciencia política, derecho y economía es “La Política “ en la que distingue los conceptos de Estado y Gobierno (autoridad) y plantea la necesidad de separar la autoridad de el Estado en tres poderes : legislativo , ejecutivo y judicial , para lo cual señala la organización y funciones de éstos

Según él, los actos administrativos desde el punto de vista económico pertenecen a dos categorías :

- a) La economía natural, que se encarga de la administración de los recursos
- b) La crematística, que se encarga del incremento y adquisición de los recursos

Epicuro, fue otro destacado filósofo griego. Para él, existen dos clases de verdad:

- a) Las verdades de la existencia, Epicuro afirmó que son verdaderas y objetivas, ya que radican en la naturaleza misma de las cosas u objetos.
- b) Las verdaderas de juicio son nuestras conclusiones, sin importar cómo hayamos llegado a ellas.

### **Los romanos.**

El pueblo romano comparte con Grecia el mérito de ser forjador de la sociedad moderna occidental. Establecido bajo un Estado sólido, administrado excelentemente, logró un esplendor que pocas civilizaciones han alcanzado.

La teoría moderna de la administración señala que a medida que aumenta el número de personas, crece la estructura de la organización, haciéndose más formal y compleja, ello exige normas y políticas para la administración y la consecución de objetivos, es decir, el establecimiento de un marco legal interno.

### **Influencia de la Iglesia Católica y la Época Medieval.**

La iglesia católica como institución y como organización social es y ha sido modelo de estructura: su sistema jerárquico, su división territorial, su división entre lo administrativo y lo eclesiástico le han permitido subsistir durante casi dos millones de años. También el concepto de autoridad y obediencia es básico en el funcionamiento de esta institución, ya que el sacerdote católico debe obedecer tal cual "cadaverum" (esto quiere decir que un cadáver no reclama y si se le mueve una mano se queda conforme a la voluntad del sujeto que la ha movido).

"Las cruzadas no solo tuvieron un objetivo religioso, sino que también obedecieron a causas económicas, para desarrollar el comercio con el medio oriente"

## **Influencia de la Organización Militar.**

El modelo de organización militar propuesto por Maquiavelo ha sido adaptado en las diversas épocas a las circunstancias particulares. Así en nuestro ejército, el mando entre los soldados es ejercido por cabos; así mismo, un número reducido de cabos depende de un sargento, un grupo de sargentos recibe órdenes de otro superior, y así sucesivamente hasta formar batallones (unidad de infantería, compuesta de varias compañías) divisiones (unidad militar formada por tres regimientos), etc. El ejército también está organizado por especialidades: caballería, infantería, ingenieros, transmisiones, etc. Son tres las influencias de orden militar sobre el campo de la teoría administrativa moderna:

- a) La estructura jerárquica y la división por tramos cortos de mando
- b) La autoridad lineal.
- c) La disciplina del acatamiento de las órdenes sin discusión

## **Nacimiento de la Ética Capitalista y la Revolución Industrial.**

1 -La concepción judaica, como antecedente. El judaísmo no rechazaba a los ricos, el judaísmo practicaba un nacionalismo extremista. Se ha llamado a los judíos "padres del intercambio libre" y por tanto del capitalismo. Los judíos en Europa fueron eliminados de la propiedad de la tierra y restringidos en la participación de muchas actividades. Por tanto, vieron en el comercio una alternativa. Otro aspecto que permitió y fomentó la acumulación de la riqueza fue la institución de la dote.

2 -La ética protestante, crea un clima económico y ético que fue altamente favorable para el desarrollo del capitalismo y la industrialización en Inglaterra, Escocia, Holanda. Propone que el tiempo es dinero, que el crédito es dinero que el dinero es fértil y reproductivo.

## Tecnología y Revolución Industrial.

Debido a su situación de potencia colonialista, Inglaterra logró controlar grandes mercados a los que no podía surtir con su rudimentaria industria de talleres caseros. Los descubrimientos mecánicos, el invento de la máquina de vapor y el surgimiento del capitalismo, implementaron el nacimiento de nuevas formas de organización fabril y comercial. Por lo tanto se modernizan los procesos de contabilidad de costos.



Figura 2 Siglo XIX fábrica de maquinaria

Surgen las sociedades comerciales e industriales cada vez más grandes y con esto surgen las disposiciones y regulaciones gubernamentales, que solicitaban los estados financieros de las empresas que tenían acciones colocadas entre el público inversionista que fueran revisadas por contadores públicos. En aquel tiempo no había Principios de Contabilidad, Normas y Procedimientos, dando lugar a que cada quién lo hiciera como quisiera o como le conviniera.

Lo anterior dió lugar a una cadena de fraudes que en combinación con pérdidas de mercado y problemas económicos provocando la Caída de

la Bolsa de Valores de Nueva York en 1929.

En 1923, Franklin Delano Roosevelt (Presidente de los Estados Unidos de Norteamérica) creó la Ley Sobre el Intercambio de Valores, la cual obliga a que todas las empresas emisoras que tienen acciones entre el gran público inversionista registren sus operaciones sobre bases y criterios contables homogéneos, aceptados por el núcleo social en el que convergen y por los contadores públicos. Y que los estados financieros que se generen sean revisados anualmente por contadores públicos independientes con base en normas y procedimientos de auditoría, que sean de aceptación general por la comunidad contable.

Una forma para ejercer vigilancia y control sobre los recursos fue acudiendo a personal de confianza que cuidara y vigilara el buen uso y destino de ellos. Estas personas empezaron a ser identificadas como **AUDITORES INTERNOS**.

Estos principalmente se ocupaban de:

- 1.-Detectar malos manejos en el uso de el dinero
- 2 -De cuidar la organización. a través de los arqueos
- 3 -Elaboración de los Inventarios
- 4 -Vigilancia de captación de Ingresos
- 5.-Soporte fehaciente de los Egresos.
- 6 -Revisión de los Estados Financieros.
- 7 -Revisión del control interno.

En el ocaso de su vida, el padre de la administración Ing Henry Fayol, la mencionó en una entrevista que le hizo la publicación "Cronique Social de France", en el año de 1925, al decir " que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias era estudiando el **mecanismo administrativo**, para determinar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación y el control, están adecuadamente atendidos, esto es, si la empresa esta bien administrada "

Siendo por ello que el Dr. James Mc Kinsey en los años 1935 – 1940 llegó a la conclusión de que la Empresa debe de hacer periódicamente una **“Auto-Auditoría”** una evaluación de la Empresa en todos sus aspectos, a la vista de un medio ambiente empresarial

Desde el año 1970, en el medio empresarial se menciona a la Auditoría Administrativa con mucha insistencia, casi como una práctica venerable abusando frecuentemente de las ventajas de esta disciplina; lo interesante es el conocimiento de la misma y su aplicación inmediata.

En México en 1867, el Poder Ejecutivo, expide la primera reglamentación en relación con la “Administración y Contabilidad “.En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 se ratifica:

1.-La existencia de Contaduría Mayor de Hacienda, como órgano técnico del poder legislativo.

2 -Crea el Departamento de Contraloría, que ejerce el control de los egresos públicos, principalmente, el cual en 1932 cede sus funciones a la Tesorería de la Federación y años más tarde se divide en diversas secretarías de estado

En 1981 se crea la Secretaria de la Contraloría General de la Federación, por el presidente de la República, Licenciado Miguel de la Madrid Hurtado, en el mismo año surge el **“Manual de Auditoría Gubernamental”**

## 2. ADMINISTRACIÓN.

La Administración, agrupa todos los aspectos de la empresa, Gerencia Asesoría, Producción, Personal, Contabilidad, Fuerza de trabajo, Capital, Distribución y Relaciones, etc

Las funciones esenciales de la Administración son Planeación, Organización, Dirección y Control, las cuales son desarrolladas en forma coordinada por sus ejecutivos y demás personal de la Empresa asimilado a una categoría de responsabilidad directiva

## 2.1 PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN

**PLANEACIÓN** Es la función administrativa que consiste en predeterminar el curso de acción a seguir para alcanzar los objetivos fijados, es conocer previamente que es lo que vamos hacer en cuanto a trabajo a desarrollar El estudio preliminar de la auditoria administrativa es con el fin de tener una apreciación general del desarrollo de las operaciones administrativas de la empresa, así como también evaluar las áreas y secciones que puedan ser causa ó efecto de una revisión posterior

**ORGANIZACIÓN** Es la función administrativa que consiste en definir las actividades laborales para alcanzar las metas fijadas. tiene tres elementos básicos y son:

- 1.-El elemento humano.
- 2 -Los elementos físicos y materiales
- 3 -La empresa

La organización tiene como objetivos elementales la simplificación del trabajo, el aprovechamiento de los recursos, la proyección de las empresas, el cumplimiento de los planes.

**DIRECCIÓN:** Es la función administrativa que consiste en conducir las actuaciones hacia los objetivos deseados

**CONTROL:** Es la función administrativa que consiste en asegurar la medición y corrección de la eficiencia hacia los objetivos fijados y son

- 1.-Cantidad
- 2.-Calidad
- 3.-Costos
- 4 -Empleo de tiempo

### 3.CONCEPTO DE AUDITORÍA

Antiguamente, auditar consistía en escuchar. El concepto actual del término es más amplio y además de oír, implica la necesidad de investigar y buscar causas y efectos. Refenido a la administración, pretende evaluar las actividades de acuerdo con los principios de su disciplina.

La administración abarca toda la empresa y cubre los actos que buscan la solución a problemas derivados del objeto de la institución, o sea fabricación, compra, venta u ofrecimiento de servicios.

La auditoría profesional es una disciplina intelectual, se basa en la lógica, porque la lógica tiene como fin el establecimiento de hechos y la evaluación de las conclusiones resultantes, juzgando si son o no válidas. El significado de la palabra investigar, se observa de diferentes aspectos que son

A – INDAGAR EL NÚMERO DE VECES QUE SE PRESENTA UN FENÓMENO Y ANALIZAR LAS CAUSAS Y EFECTOS DEL MISMO

B – INQUIRIR LA RAZÓN POR LA CUAL EL FENÓMENO SE PRESENTA CON DIFERENCIAS MUY PRECISAS EN UN MISMO CICLO

C – DESCUBRIR Y EXAMINAR ESAS VARIACIONES

D – VERIFICAR LAS DIVERSAS HIPÓTESIS OBTENIDAS POR OBSERVACIONES Y BUSCAR LA COMPROBACIÓN DE LAS MISMAS .

E – DEDUCIR CONCLUSIONES DE ANÁLISIS DADOS Y OBJETIVAMENTE ADQUIRIDOS PARA VACIARLOS EN MUESTREOS ESTADÍSTICOS

F – OBTENER DATOS NECESARIOS EN LA REALIZACIÓN Y DESARROLLO DEL TRABAJO POR MEDIO DE ENCUESTAS

El fin, es coordinar esfuerzos y aprovechar mejor las posibilidades del éxito. Todas estas finalidades quedarán resumidas en buscar mejoras que a su vez se traducen en una reducción de costos. Esto significa que el auditor al llevar a cabo su análisis debe poner en juego toda su imaginación para hacer realidad el axioma de **“siempre hay una mejor forma de hacer las cosas”** lo que generalmente puede conseguirse mediante la investigación que se haga y esto tomando como base los recursos de que dispone la empresa.

La situación financiera de una Empresa, es una parte muy importante de la misma. hace falta sin embargo, la revisión y evaluación de la Empresa en su conjunto, en su composición y estructura orgánica en cada una de las funciones que la integran, desde la alta gerencia, hasta las partes más pequeñas que componen el organismo social. Esta revisión recibe el nombre de **auditoría administrativa**.

### 3.1 PROPÓSITOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría administrativa, pretende una evaluación de la empresa en todas sus áreas. La auditoría administrativa analiza y valora la situación de una empresa con el propósito de precisar **en donde esta y donde va** con la administración actual, si es necesario revisarla y modificarla

El propósito de la auditoría es informar dando sugerencias, para que la empresa se enfrente con éxito a los problemas. Es importante tener el propósito de hacer partícipe, como asesor de la directiva, al profesionalista que desarrolle la Auditoría ya que emitirá su opinión acerca de los muchos aspectos que comprende el examen de la empresa y de las posibles medidas que se puedan tomar al calor de las decisiones, por no poder cuantificar los hechos y observar sus tendencias

La auditoría, puede definirse como **la revisión objetiva, supervisión y evaluación de la administración de una empresa.** La revisión de la empresa se puede llevar a cabo por áreas o en forma total. El informe es el resultado del examen de la empresa, en donde se darán las recomendaciones que lo ameriten de acuerdo con los elementos de juicio que tenga el auditor, el auditor habrá de depender de:

1. Los procedimientos de control interno del cliente
2. La revisión de los registros contables y de las transacciones las cuales descansarán en la evidencia que les dará el carácter de autenticidad y validez

3. La revisión de otros documentos financieros o no financieros y de sus registros, amparándose en la evidencia para que sean auténticos y valederos.
4. La evidencia que se obtenga de fuentes externas –tal como la que se obtiene de bancos, clientes acreedores, etc

La auditoría no mide, ni informa acerca de datos financieros de los negocios revisa e informa acerca de la corrección o incorrección de las mediciones y de la comunicación de las operaciones financieras llevadas a cabo por la administración.

Los objetivos a largo plazo de una auditoría son el servir como una guía para las decisiones futuras de la administración respecto a asuntos financieros, tales como pronósticos, control, análisis e información. Estos objetivos tienen como propósito el mejoramiento de la actuación.

LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

REVISA Y EVALUA

A  
LA  
E  
M  
P  
R  
E  
S  
A  
DE  
A  
C  
U  
E  
R  
D  
O

FACTORES INTERNOS

PROCESAL

Planeación-Organización  
Dirección – Control

FUNCIONAL

Consejo de administración  
Gerencia-Producción  
Mercadotecnia  
Finanzas-Personal

ANALÍTICO

Puestos –Tiempos  
Movimientos-Formas-Equipos  
Seguridad-Costos –Materiales

FACTORES EXTERNOS

MEDIO AMBIENTE

Clima –Precios-Medios de  
Comunicación-Agua-Aspectos  
Sociológicos-Psicológicos

Informando resultados, poniendo correcciones

### 3.2 LA AUDITORÍA COMO UNA TÉCNICA QUE REvisa Y SUPERVISA

Es una técnica, porque tiene la necesidad de tomar diferentes procedimientos especializados, una de las principales técnicas de la administración es la investigación.

MEDIOS O RECURSOS  
PARA CONOCER

TÉCNICAS DE  
AUDITORÍA

↓	→	↓
1 COMPROBACIÓN VISUAL	→	INVESTIGACIÓN OBSERVACIÓN Y VERIFICACIÓN
2 INFORMACIÓN DE UN TERCERO	→	OBTENCIÓN DE DATOS CONFIRMACIÓN
3 DEDUCCION LÓGICA	→	EVALUACIÓN E INFORMACIÓN

#### TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las medidas de que se vale el Auditor para investigar, son fundamentalmente dos:

- 1 - La observación.
- 2 -La encuesta.

##### 1. - LA OBSERVACIÓN

- a) Atención de los hechos actuales
- b) Observación Experimental

c) A través de reportes administrativos, contables, estadísticos.

## 2. -LA ENCUESTA

- a) Por cuestionario
- b) Por un muestreo
- c) Formulación de cuestionario
- d) Obtención de datos
- e) Tabulación de los mismos
- f) Interpretación de los resultados

El procedimiento de Auditoría para una evaluación administrativa, consiste en hacer el análisis de los cuestionarios generales, funcionales y otros procedimientos necesarios de acuerdo a las circunstancias hechas por el Auditor

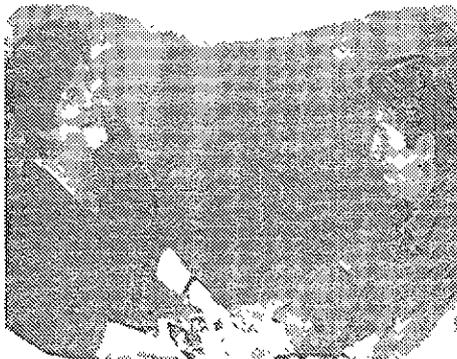


Figura 3. Encuesta con cuestionario

## 4. PRINCIPIOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Un principio de auditoría es una verdad fundamental, o una ley o doctrina principal. Si bien los principios de auditoría no son verdades o leyes primarias en el sentido filosófico, sí constituyen reglas que se derivan de la razón y de la experiencia, guiando la actuación del auditor. Un ejemplo será. El auditor deberá determinar que exista un adecuado enfrentamiento entre los ingresos y gastos del actual periodo de tal forma que se determine correctamente la utilidad neta de este periodo.

Una norma de auditoría, es una medida de actuación o un criterio establecido por una autoridad profesional. Por lo tanto, un principio es una ley fundamental, en tanto una norma es un medio para medir la actuación. Un ejemplo de una norma será: Mediante la inspección, observación y confirmación, un auditor deberá obtener suficiente evidencia relevante para asegurarse que haya habido un adecuado enfrentamiento de los ingresos y gastos de un periodo (egresos).

### 4.1 NORMAS DE ÍNDOLE GENERAL

1. El examen habrá de realizarse por una persona o por personas que tengan una capacitación adecuada, teniendo experiencia como auditor
2. En todos los asuntos relacionados con el trabajo de auditoría deberán los auditores mantener una actitud de independencia mental.
3. Deberá ponerse todo el cuidado profesional al llevar a cabo el trabajo, tanto el de investigación, como en la elaboración del informe de auditoría

## **4.2 NORMAS RELACIONADAS CON EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

1. El trabajo deberá planearse adecuadamente, si fuera necesaria la intervención de ayudantes en el desarrollo del trabajo deberán ser muy bien supervisados
2. Deberá hacerse un estudio y una evaluación adecuada del control interno existente como una base para confiar en él y determinar, con base en el resultado obtenido y evaluación, la extensión de las pruebas a las cuales se han de someter los procedimientos de auditoría
3. Se deberá obtener suficiente información como base razonable para rendir una opinión con respecto a los estados financieros que se hayan examinado, obteniendo evidencias probatorias a través de la inspección, observación, investigación y confirmación.

## **4.3 NORMAS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN**

1. El dictamen deberá señalar si los estados financieros están presentados de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados
2. El dictamen deberá indicar si tales principios se han aplicado consistentemente con el período anterior.
3. Salvo que se señale lo contrario en el informe, se juzgará que las notas aclaratorias a los estados financieros son adecuadas
4. El dictamen deberá contener la opinión del auditor con respecto a los estados financieros, tomados en conjunto o bien habrá de indicar que se abstiene de rendir una opinión acerca de ellos, se deberán explicar las razones para ello.

## **5. TIPOS DE AUDITORÍA.**

Auditoría de estados financieros. Auditoría Interna.

### **5.1 AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS**

Es una actividad que le es privativa al Contador Público

Dicha actividad tiene como fin que el profesional de la Contaduría Pública independiente emita su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de la entidad auditada

Los interesados en la entidad y el público en general, confían en la información que proporcionan de los estados financieros, cuando estos han sido dictaminados por un Contador Público Independiente

Al emitir su opinión el Contador Público adquiere responsabilidad social y legal

### **5.2 AUDITORÍA INTERNA**

Se proyecta sobre las bases de modernidad, calidad y competitividad, ubicada en el nivel de Alta Dirección, reportando directamente al comité ejecutivo. Asume su misión y responsabilidad mediante la aplicación y desarrollo de acciones soportadas por conceptos de eficiencia, ética y capacidad profesional

\*Ampliar la evaluación del control interno en los campos operativos y administrativos y promover en todas las áreas y puestos de la empresa el autocontrol.

\*Evaluar la eficiencia de la ejecución de los planes y del uso de los recursos

\*Verificar la eficiencia de los sistemas de información

\*Evaluar e identificar el Aseguramiento de la Calidad. de los productos instalaciones y servicios.

\*Participar en proyectos de Reordenamiento Estructural –Reingeniería – de la empresa contribuyendo en la elaboración del Marco Organizacional, Manuales y Sistemas de Evaluación de Recursos Humanos

### **ETAPAS DE LA AUDITORÍA INTERNA:**

1ª. Etapa de identificación, análisis y estudio preliminar

2ª. Etapa de revisión y evaluaciones

3ª Etapa de prevención y corrección

### **5.3 OBJETIVOS DEL AUDITOR INTERNO.**

1 -Desarrollar todas las actividades de Auditoría dentro de la Calidad y Productividad que demanda la empresa

2.-Incrementar los valores del personal de Auditoría y simultáneamente crear un ambiente en el que cada uno esté consiente de la Calidad y de la necesidad de mejorar.

3 -Lograr que el personal entienda claramente su trabajo y se comprometa a hacerlo bien, desde el principio una sola vez y con calidad

4 -Desarrollar e impulsar la nueva cultura de Calidad en su relación con otras áreas de la empresa

5 -Llevar a cabo la planeación de la auditoría en forma continua evaluando desviaciones, costos, causas, correcciones y el seguimiento respectivo como una norma de eficiencia y productividad

## 6. PERFIL DEL AUDITOR

- \*Dispuesto a capacitarse.
- \*Seguro de sí mismo
- \*Con muy altos valores personales y morales
- \*Con inclinación al trabajo en equipo
- \*Con extraordinaria comunicación.
- \*Que sepa lo que tiene que lograr y cómo hacerlo
- \*Que tenga con qué hacerlo y que lo quiera hacer

## 7. CALIDAD.

El concepto de Calidad Total, es el acto esencialmente libre de un grupo de personas que forman parte de una organización y que deciden iniciar un largo proceso de *mejoramiento constante para satisfacer cada vez más las necesidades cambiantes de sus clientes o usuarios*

**\*La calidad no la define ni el productor, ni las normas; la define el cliente.**

\*La calidad es relativa y surge de la comparación con los mejores

\*La calidad que perdura, es la que se logra gracias a los valores, organización y sistemas que la propician y no es producto de circunstancias afortunadas o de esfuerzos aislados.

Cumplir satisfactoriamente con las expectativas del cliente, medir la calidad con indicadores de satisfacción al cliente

La estrategia para conseguir la calidad, **es el cambio**, la cual representa una serie de actividades complejas que deben ser debidamente orientadas, bajo un programa con objetivos bien definidos e integrados dentro de un Plan Maestro , que debe ser conducido por un grupo de

trabajo de expertos multidisciplinarios de Alta Dirección, en el cual se encuentran representados los principales factores o elementos de la organización de la empresa como son

\*Recursos humanos.

\*Administración

\*Finanzas.

\*Operación.

\*Sistemas.

\*Auditoría.

Deben precisarse con toda claridad, las etapas del proceso de cambio, mediante la adopción de un Plan Maestro que rija todas las acciones y actividades referidas dentro de el Plan General de Calidad a desarrollar rumbo a la nueva cultura de Calidad Total

Bajo dicho esquema el Plan Maestro, como documento rector, será fundamental constituirlo sobre bases de coordinación y organización integral del trabajo a realizar considerando dentro del mismo los siguientes elementos

**Misión:**

Descripción de la meta principal

**Objetivos:**

Propósitos básicos del Cambio Estructural y adopción de la Cultura de Calidad

**Programa:**

Descripción detallada con fechas de realización y asignación de responsabilidades de todas las actividades involucradas, estableciendo metas, objetivos y fechas compromiso

**Procedimientos:**

Explicación detallada de las actividades a realizar, sus objetivos participantes y alcances

### **Resultados:**

Establecer durante el desarrollo de los procedimientos, etapas de análisis de resultados a través de un Programa de Administración por Resultados, observando avances, desviaciones y su corrección oportuna.

La estrategia principal del Plan Maestro estará enfocada bajo la consideración de "lograr el cambio a través de un ciclo continuo de acciones", encaminadas al logro permanente de Calidad Total

## **CAPITULO II**

### **8. AUDITORÍA CLÍNICA.**

La Auditoría Clínica, definida como " la revisión sistemática y objetiva de la estructura del trabajo profesional y de la atención médica " por razones prácticas se ha diferenciado en:

a) *Indirecta*, consiste en obtener una calificación de la calidad de un evento partiendo de la presunción de lo hallado al observar el cumplimiento general de los criterios administrativos y clínicos.

b) *Directa*, consiste en obtener una calificación de la calidad de un evento por medio de la encuesta, realizada a los usuarios para la obtención de datos del servicio otorgado.

1 -La Auditoria Clínica, es un estudio de tipo analítico, retrospectivo del proceso de atención que se realiza a través de la revisión de los procesos escritos en la Historia Clínica, según patología identificada por el médico en el paciente

2-Medir la eficiencia de cada una de las acciones dirigidas al cumplimiento de un programa de prestación del servicio para la salud, busca como únicos objetivos, la preservación y recuperación de la salud en el usuario de la institución en la que él y la comunidad que lo rodea, han depositado

**Resultados:**

Establecer durante el desarrollo de los procedimientos, etapas de análisis de resultados a través de un Programa de Administración por Resultados, observando avances, desviaciones y su corrección oportuna.

La estrategia principal del Plan Maestro estará enfocada bajo la consideración de "lograr el cambio a través de un ciclo continuo de acciones", encaminadas al logro permanente de Calidad Total

## CAPITULO II

### 8. AUDITORÍA CLÍNICA.

La Auditoría Clínica, definida como " la revisión sistemática y objetiva de la estructura del trabajo profesional y de la atención médica " por razones prácticas se ha diferenciado en:

- a) Indirecta, consiste en obtener una calificación de la calidad de un evento partiendo de la presunción de lo hallado al observar el cumplimiento general de los criterios administrativos y clínicos.
- b) Directa, consiste en obtener una calificación de la calidad de un evento por medio de la encuesta, realizada a los usuarios para la obtención de datos del servicio otorgado

1 -La Auditoría Clínica, es un estudio de tipo analítico, retrospectivo del proceso de atención que se realiza a través de la revisión de los procesos escritos en la Historia Clínica, según patología identificada por el médico en el paciente

2-Medir la eficiencia de cada una de las acciones dirigidas al cumplimiento de un programa de prestación del servicio para la salud, busca como únicos objetivos, la preservación y recuperación de la salud en el usuario de la institución en la que él y la comunidad que lo rodea, han depositado

toda su confianza

3-Tiene como ventaja principal, la de remitir evaluación sistemática de los procesos dados al interior de la prestación de un servicio asistencial. También, nos permite la identificación de circunstancias desfavorables que inhiben el aumento gradual en los niveles en la calidad de atención y garantía de su mantenimiento, produciendo en forma directa la introducción de correctivos

A partir de un modelo de prestación de servicios, que mira los aspectos de justificación, de pertinencia de planeación, la articulación con las políticas regionales y locales, de los recursos económicos reales y potenciales, de ubicación geográfica, de facilidades locativas, de medio ambiente, de vías de acceso, de servicios públicos, de estructura física, de características de la comunidad, de diagnóstico epidemiológico, de relaciones interinstitucionales, de expectativas generales, de características del programa, de organización de disponibilidad y calidad de los recursos físicos o materiales, técnicos-humanos, de características de la prestación de los servicios desde el punto de vista de los medios, de la forma, de los resultados, de la satisfacción alcanzada, de la organización administrativa y financiera, de la efectividad del apoyo logístico, de la posición ante la competencia, de la capacidad de retroalimentación

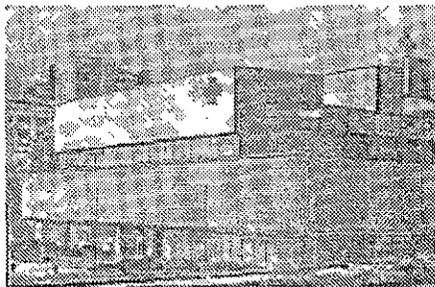


Figura 4 Hospital de la Cruz Roja

## 8.1 AUDITORÍA EN SALUD.

Para una gestión eficiente, establece pautas para la evaluación que permitan en cualquier momento del proceso al nivel de efectividad, equilibrio o desequilibrio de partes o servicios, reflejados en la forma de prestación y en los resultados obtenidos, por lo cual la más efectiva unidad de medida es el **grado de satisfacción del usuario**

## 8.2 AUDITORÍA MÉDICA

Se define como la revisión sistemática y objetiva de la atención médica dispensada a los enfermos con base en el análisis retrospectivo de los registros médicos y /o historia clínica, que realiza un comité de auditoría médica configurado para el efecto por médicos, con el propósito de coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de los servicios

## 9. LA AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD.

El Sistema de Auditoría Institucional comprende dos grandes áreas.

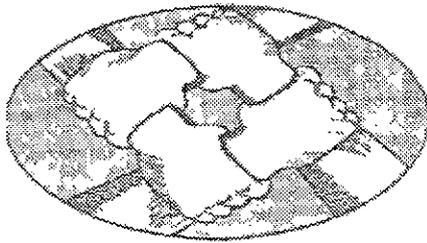
- a) El área científica , se desglosa en los componentes . asistenciales, docentes, de investigación.
- b) El área Administrativa-Financiera, incorpora al final el control interno Institucional, que cubre los aspectos administrativos y financieros como apoyo del componente científico

Los países en general, tienen dentro de su infraestructura instituciones hospitalarias y ambulatorias. En la mayoría existe una administración Nacional de Salubridad bajo la forma de un ministerio, político o técnico, o como departamento de un ministerio o a veces sólo como una dirección general. Junto a estos servicios institucionales estatales existen servicios de la salud comunales o locales sostenidos por las municipalidades

cuyas funciones suelen ser más restringidas que las de los servicios estatales. Las hospitalarias se ubican habitualmente en los sectores públicos y privados; las primeras reciben una buena parte de subsidios, llamados de la oferta , y los segundos, como de redistribución de ingresos derivados del concepto de "rentabilidad social" .

1.-**Gobierno central.** Servicio de salud estatal, autoridades provinciales de salud o de zona, servicios de salud de fuerzas armadas, servicios de salud de las universidades, servicios de beneficencia dependientes del estado

2.-**Seguros sociales y mutualidades.** Cajas de seguro obligatorio para obreros y empleados; mutualidades. Por ejemplo El Seguro Mutualista del Maestro.



*1928 - 2001*  
*Ayuda Mutua y Solidaria*

Figura 5 Seguro Mutualista del Maestro.

3 -**Organizaciones voluntarias.** Agrupaciones no estatales, sin fines de lucro, que se preocupan por problemas de salud (Cruz Roja; Defensa del Niño, Gota de Leche, Salas cuna, instituciones religiosas, beneficencia privada )

4 **Organizaciones particulares** Clínicas, sanatorios, institutos de diagnóstico (con fines lucrativos)

Los **Niveles de atención** se clasifican en cuatro grados

**Nivel 1.**-Es el nivel primario de asistencia médico-sanitaria de la comunidad Incluye una acción médico sanitaria y social elemental, pero que integra un conjunto de elementos necesarios para influir favorablemente en el estado de salud de la población La función básica es la protección y fomento de la salud, la prevención de la enfermedad y la educación sanitaria

**Nivel 2.** Corresponde a los centros de salud y los pequeños hospitales rurales que reciben a los pacientes enviados por el nivel 1, además de su propia población. En este nivel existe ya un pequeño equipo de salud permanente médico-cirujano general atención materno infantil epidemiología básica, saneamiento ambiental básico atención dental, laboratorio elemental y educación sanitaria

**Nivel 3.** Su función es complementar la atención integral de salud, iniciada en los niveles precedentes, agregando un cierto grado mayor de especialización técnica en la prevención de la enfermedad, en el diagnóstico y el tratamiento de la rehabilitación de los pacientes

**Nivel 4.** Es el nivel con recursos completos para medicina y cirugía especializada, debe ser, además, un centro médico y de salud de alto nivel técnico, un centro de formación de personal de salud, un centro de enseñanza relacionado con las universidades y el centro de investigación científica

## **10. CONCEPTO DE CALIDAD:**

Como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie. Esta definición muestra las dos características esenciales del término. De una parte, la subjetividad de su valoración, de otra su relatividad.

El término se refiere al binomio producto /cliente. Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del bien o servicio: en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume. Las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

### **10.1 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD.**

Es el nivel de desarrollo y operatividad que garantiza el logro de los mayores beneficios para el usuario, con los menores riesgos posibles, en función de lo alcanzable, de acuerdo con los recursos disponibles para su nivel de complejidad y con los valores éticos y sociales imperantes (beneficios, costos, riesgos).

La calidad, es una serie de características que la entidad debe garantizar en la prestación, operatividad y el logro de los mayores beneficios para el usuario, con los menores riesgos posibles de acuerdo a los recursos disponibles para su nivel de complejidad, con valores éticos y sociales imperantes.

El sistema de garantía de calidad, es el conjunto de acciones y procesos regulados con que cuenta el Estado y las entidades responsables de los servicios de salud lo cual permite obtener calidad mediante la evaluación, seguimiento y control.

Las características principales de la calidad de la atención en salud son

- La accesibilidad, corresponde al acceso de los servicios asistenciales y al usufructo de los beneficios de la medicina
- La oportunidad, corresponde a la atención de salud en el momento requerido
- La racionalidad técnica, con la utilización de la técnica disponible para atender problemas de salud.

La calidad integra características adicionales como la idoneidad y competencia profesional, la disponibilidad y suficiencia de recursos, la eficacia, la eficiencia, la integridad, la continuidad, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida

## **10.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN:**

La calidad de atención en salud, es sin lugar a dudas, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren de estos servicios

La tendencia actual, es la de considerar la calidad de la atención como una propiedad compleja, que puede ser sometida a un análisis sistemático y a una evaluación aceptable, que lejos de ser perfecta, es suficiente para los propósitos prácticos de generar información que permita la toma de decisiones, dirigidas a proporcionar una atención de buena calidad para los usuarios de los sistemas de seguridad social en salud.

Para evaluar la calidad de atención es necesario conocer los distintos enfoques que se tienen para definir esta propiedad. En la conceptualización del problema se han identificado tres enfoques, a saber

- 1) El técnico-científico, se refiere al contenido del saber médico y a la tecnología médica disponible. Corresponde a la oferta de lo mejor para el paciente, en términos del saber médico y la tecnología

2) El lógico, la calidad se define en función de la eficiencia con la cual se utiliza la información para la toma de decisiones

3) El óptimo de la calidad, es la respuesta a distintas alternativas, por ejemplo, prioridad entre la prevención y la curación, entre programas ambulatorios y hospitalarios, atención con personal profesional o auxiliar. etc. En este enfoque, la calidad de los servicios se requiere a logro de los objetivos de los mismos con el menor costo posible

En la Evaluación de la Calidad de la Atención es importante tener en cuenta

**OPORTUNIDAD.-** Corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de cada caso.

**CONTINUIDAD.-** Se refiere a la aplicación, en secuencia lógica de las acciones que corresponden a cada una de las etapas del proceso de la atención bajo la responsabilidad de un equipo de salud.

**SUFICIENCIA E INTEGRIDAD.-** Provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de la salud en forma integral, en sus aspectos de promoción, prevención, curación, asistencia y rehabilitación.

**RACIONALIDAD LÓGICO-CIENTÍFICA.-** Utilización del saber médico y la tecnología disponible para atender los problemas de salud, aplicando los criterios de los enfoques lógico y óptimo, mencionados anteriormente

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DEL PROVEEDOR -** Complacencia del usuario con la atención recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Asimismo, la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente en el cual se desempeñan

**EFFECTIVIDAD.-** Es el grado máximo de mejoramiento de la salud que es posible alcanzar con la mejor atención posible

**EFICIENCIA.-** Es la capacidad de reducir al máximo los costos de la atención sin reducir significativamente el grado de mejoramiento de la salud

**OPTIMIZACION.-** Es el balance entre los costos y beneficios de la atención a la salud

**ACEPTABILIDAD.-** Es la conformidad de la atención global con los deseos y expectativas de los pacientes y sus familias Incluye aspectos relativos a la accesibilidad, relación médico-paciente, comodidades del lugar de la atención y conformidad de los efectos y los costos del tratamiento

**LEGITIMIDAD.-** Es la conformidad con los principios éticos, valores, normas, regulaciones y leyes que rigen la comunidad

**EQUIDAD.-** Es la conformidad con los principios que rigen la justa distribución del cuidado de la salud y beneficios entre todos los miembros de la población.

Por ejemplo una aplicación en Odontología.

El dentista a nivel particular o institucional, aplica técnicas preventivas, (aplicaciones de fluoruro, profilaxis, técnicas de cepillado) y oportunamente atiende al paciente, que busca y necesita servicios del dentista , restauración y rehabilitación con diagnósticos , tratamientos tempranos , en el caso de que requiera continuidad el tratamiento , se le explica al paciente las etapas del mismo Para brindar el servicio odontológico óptimo , se requiere de equipos ,instrumentos , medicamentos y materiales .El ambiente y la localización del consultorio es importante puesto que el ruido , los olores, los animales , son factores desfavorables para la tranquilidad que requiere el paciente y el óptimo resultado que se desea del tratamiento.

La relación costo-productividad, en un objetivo empresarial, tanto en el sector público como en el privado El dentista esta interesado en reducir sus costos de operación y producir más en menos tiempo así su producción y

su renta aumentarán. Podrá incluso bajar sus honorarios, lo cual beneficiaría también al paciente. El supervisor de un servicio en el sector público está también interesado en la eficiencia, es decir, en aumentar la productividad y bajar los costos de operación.

Si bien el tratamiento fue hecho rápidamente y el rendimiento fue bueno, nos da una base cuantitativa, desde el punto de vista de los objetivos, es preciso evaluar el costo- beneficio que da la dimensión cualitativa

En cuanto a la calidad del tratamiento la determinará el paciente de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades

## 11. PLANTILLAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Son Instrumentos operativos que facilitan la recolección de la información

Sus características generales es que cada área de evaluación tiene su propia plantilla para la evaluación del

- Contexto
- Demanda
- Oferta
- Procesos
- Resultados
- Impacto

La estructura de la Plantilla se divide en cuatro columnas. La primera corresponde al indicador de la evaluación. En la segunda se registra la calificación que se da a cada indicador o parámetro, en una escala de 1 a 4 de acuerdo con los criterios establecidos en la guía para diligenciar cada plantilla.

La calificación 4 corresponde a óptimo, 3 a bueno, 2 a regular y 1 malo

Los criterios para las calificaciones se basan en las estadísticas del Sistema Nacional de Salud, recopiladas por el Ministerio de Salud en los últimos 10 años. En la tercera columna tiene una ponderación de los distintos indicadores o parámetros de la evaluación en una escala de cero a uno, en la cuarta columna se registran las calificaciones ponderadas de los distintos indicadores.

Indicador	Calificación (1-4)	Ponderación	Calificación Ponderada
<b>Relación entre el nivel de atención institucional y morbilidad en:</b>			
Consulta externa			
Urgencias			
Hospitalización			
<b>Demanda efectiva atendida:</b>			
Consulta general			
Consulta especialista			
Consulta odontológica			
Total			

Figura 7. Plantilla para la evaluación de calidad de atención

## 12. AUDITORIA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

El servicio de Odontología se presta para brindar Salud Oral a todos los usuarios que lo soliciten en el servicio en una Institución de Salud.

La evaluación del servicio de Salud Oral, se inicia, identificando el nivel de atención de la Institución.

Después hay que evaluar la misión (actual ) y visión (futura) de la Institución, para poder asignar las responsabilidades y autoridades del cargo , para cumplir con las metas propuestas

El primer componente debe establecer la estructura orgánica y funcional de la institución y así ubicar el servicio de salud oral de acuerdo al nivel de atención

## **12.1 MANUAL DE FUNCIONES**

### **ODONTÓLOGO COORDINADOR**

#### **REQUISITOS**

Título de formación Universitaria en Odontología

1 -Naturaleza de las funciones a su cargo.

Ejecución de labores profesionales de Odontología en actividades de Promoción, Prevención, Diagnóstico, Tratamiento y Rehabilitación del Paciente.

2 -Funciones

\*Practicar exámenes, formular diagnósticos y prescribir el tratamiento que debe seguirse, elaborar Historia Clínica y respetar los derechos del enfermo

\*Atender urgencias, ordenar análisis y exámenes de laboratorio y gabinete estudiar los resultados

\*Realizar los procedimientos especiales para ayudar en el diagnóstico

\*Realizar intervenciones de cirugía oral a pacientes hospitalizados o ambulatorios, colaborar de acuerdo al nivel de atención.

\*Realizar Inter -consulta y remitir pacientes a Odontólogos especialistas cuando sea necesario.

\*Participar en brigadas de salud asignadas.

\*Participar en actividades educativas intra y extramuros

\*Participar en la evaluación de actividades de impacto de la prestación de servicios de salud

\*Participar en diagnósticos y pronósticos del estado de salud de la población del área de influencia

\*Realizar el análisis epidemiológico de los datos de morbilidad oral que le permita proponer alternativas de solución a nivel superior.

\*Participar en investigaciones aplicadas a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud bucal en la comunidad

\*Participar en reuniones, seminarios o eventos que tengan la relación con los programas o actividades a su cargo

\*Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.

\*Dirigir la evaluación de actividades e impacto de la prestación de servicios de salud oral

\*Planear , programar , supervisar y evaluar las actividades del personal a su cargo de acuerdo a normas establecidas.

\*Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios odontológicos

## **ODONTÓLOGO**

### **Requisitos.**

Título de formación Universitaria en Odontología.

1 -Naturaleza de las funciones del cargo.

Ejecución de labores profesionales de Odontología en actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación del paciente.

### **FUNCIONES .**

\*Atender Urgencias , ordenar análisis de laboratorio y estudiar los resultados

\*Participar en actividades educativas intra y extra muros

\*Realizar Inter -consulta y remitir pacientes a Odontólogos Especialistas cuando sea necesario participar.

\*Participar en reuniones, seminarios o eventos que tengan la relación con los programas o actividades a su cargo

\*Establecer y mantener las relaciones de coordinación necesarias para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud

## **AUXILIAR DEL CONSULTORIO DENTAL**

### **REQUISITOS.**

Estudios Aprobación de cuatro años de educación secundaria y cursos de técnico auxiliar dental , con duración mínima de 200 horas con validez oficial

### **NATURALEZA DE LAS FUNCIONES A SU CARGO .**

Ejecución de labores asistenciales en procedimientos del nivel auxiliar en salud oral en un organismo de atención a las personas .

### **FUNCIONES.**

\*Preparar el ambiente del consultorio Odontológico.

\*Preparar los materiales y medicamentos que se requieran en la atención diaria de los pacientes

\*Preparar y esterilizar el instrumental , equipo y materiales respectivos y proporcionar el instrumento al requerirlo el odontólogo.

\*Revelar radiografías .

\*Elaborar los diferentes registros según normas establecidas

\*Velar por el cuidado del equipo e instrumental

\*Realizar acciones preventivas de las enfermedades bucales individual y colectivo

### 13. GARANTÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA SALUD

**Definición.** La garantía de la calidad (GC) se entiende como un método sistemático, planificado y continuo para monitorear, evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud con los recursos existentes

La GC, recibe diversas denominaciones, tales como Calidad Total , Auditoría Clínica , Círculos de Calidad o Mejoramiento Continuo de Calidad

La Calidad de la Atención, tiene diferentes significados dependiendo de las diferentes partes involucradas en el proceso como por ejemplo médicos y pacientes. No obstante un sistema de GC, debe abarcar tres perspectivas de calidad

\*Estándares Clínicos

\*Desempeño de la Gerencia

\*Satisfacción del usuario

Existen varios componentes dentro de un programa de GC como

\*Auditorías Clínicas

\*Control de Laboratorio

\*Fijación de Estándares

\*Encuestas de Satisfacción de los Usuarios

Estos componentes no requieren ser introducidos necesariamente de manera simultánea, pueden ser incorporados en forma secuencial por paquetes individuales.

Las limitaciones del ser humano y las de la ciencia y la tecnología a su servicio, en sentido estricto de la palabra no permiten garantizar la salud en todos los casos, mucho menos cuando el final de la vida está en manos de Dios, por lo tanto cabe señalar si, es de competencia de quien trabaja en la Institución de Salud ofrecer la GARANTÍA DE CALIDAD , para prestar los servicios que llevan a la máxima satisfacción de quien los solicitó, para mejorar o conservar condiciones físicas o psicológicas óptimas saludables  
Si bien sería el más extraordinario privilegio para quien trabaja al servicio

de la salud, poder garantizarla no se pretende de manera alguna intentar un esquema tan aventurado y onírico. pero sí se puede penetrar en el compromiso de promover los mecanismos para garantizar la calidad de atención que hagan sentir al usuario y a quienes rodean confiados plenamente de las personas que laboran dentro de la Institución de Salud y del alcance de los recursos de todo orden movilizados a su servicio.

#### **GARANTÍA DE CALIDAD**

Es el resultado del compromiso formal de la Institución como un todo, del grupo humano que allí labora, de los recursos presupuestales, de los equipos, de las condiciones de la infraestructura física, de los elementos y servicios. Es el producto de una buena planeación, de una excelente gestión gerencial y administrativa, de educación consistente del personal, de una permanente evaluación y una rigurosa retroalimentación, de una continua labor de investigación, de una motivación general, de una voluntad incondicional de hacer todas las cosas bien para un fin único que es la **satisfacción del usuario**.

Diferentes estándares, se han establecido para medir la calidad de un Servicio de Salud. Aun cuando en muchos de éstos hay criterios diversos según la cultura de los países, se pueden considerar los siguientes como los más aceptados comúnmente

- \*Puntualidad
- \*Presentación del personal
- \*Prontitud en la atención
- \*Cortesía, amabilidad, respeto
- \*Trato humano
- \*Diligencia para utilizar medios de diagnóstico
- \*Agilidad para identificar el problema
- \*Destreza y habilidad para resolver el problema
- \*Efectividad en los procedimientos

- \*Comunicación con el usuario y su familia
- \*Aceptación de sugerencias
- \*Capacidad Profesional
- \*Ética
- \*Equidad
- \*Presentación física de las instalaciones
- \*Presentación adecuada de los utensilios, equipo e instrumental
- \*Educación continua y actualización al personal de los servicios y a usuarios

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considero que la Auditoría Clínica en el servicio dental de las instituciones será de gran utilidad para tener una calidad de atención y mayor responsabilidad de la prestación de los servicios odontológicos en la población

Y la necesidad de planear y ejecutar programas precisos de garantía de calidad y evaluarla periódicamente para conocer los ajustes necesarios que conduzcan a brindar a la población una atención acorde a las exigencias y necesidades de salud

Es un hecho ampliamente reconocido que toda institución prestadora de servicios de salud debería de evaluar con alguna regularidad la calidad de atención, pues se reconoce que son escasos los logros alcanzados en este campo.

## HIPÓTESIS

La Auditoría Clínica llevada a la práctica, llevaría a un mejor beneficio de la calidad de atención deseada obteniendo beneficios de mejoramiento continuo hacia la calidad medico – odontológica

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar y garantizar la calidad de atención brindada a los usuarios de la Institución Clínica de Especialidades Churubusco ISSSTE, analizando los procedimientos que utilizan en la actualidad con el propósito de mejorar y conseguir una atención de calidad

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Considero que la Auditoría Clínica en el servicio dental de las instituciones será de gran utilidad para tener una calidad de atención y mayor responsabilidad de la prestación de los servicios odontológicos en la población.

Y la necesidad de planear y ejecutar programas precisos de garantía de calidad y evaluarla periódicamente para conocer los ajustes necesarios que conduzcan a brindar a la población una atención acorde a las exigencias y necesidades de salud

Es un hecho ampliamente reconocido que toda institución prestadora de servicios de salud debería de evaluar con alguna regularidad la calidad de atención, pues se reconoce que son escasos los logros alcanzados en este campo.

## **HIPÓTESIS**

La Auditoría Clínica llevada a la práctica, llevaría a un mejor beneficio de la calidad de atención deseada obteniendo beneficios de mejoramiento continuo hacia la calidad medico – odontológica

## **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar y garantizar la calidad de atención brindada a los usuarios de la Institución Clínica de Especialidades Churubusco ISSSTE, analizando los procedimientos que utilizan en la actualidad con el propósito de mejorar y conseguir una atención de calidad

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Considero que la Auditoría Clínica en el servicio dental de las instituciones será de gran utilidad para tener una calidad de atención y mayor responsabilidad de la prestación de los servicios odontológicos en la población

Y la necesidad de planear y ejecutar programas precisos de garantía de calidad y evaluarla periódicamente para conocer los ajustes necesarios que conduzcan a brindar a la población una atención acorde a las exigencias y necesidades de salud

Es un hecho ampliamente reconocido que toda institución prestadora de servicios de salud debería de evaluar con alguna regularidad la calidad de atención, pues se reconoce que son escasos los logros alcanzados en este campo

## **HIPÓTESIS**

La Auditoría Clínica llevada a la práctica, llevaría a un mejor beneficio de la calidad de atención deseada obteniendo beneficios de mejoramiento continuo hacia la calidad medico – odontológica.

## **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar y garantizar la calidad de atención brindada a los usuarios de la Institución Clínica de Especialidades Churubusco ISSSTE, analizando los procedimientos que utilizan en la actualidad con el propósito de mejorar y conseguir una atención de calidad

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1 -Evaluar la calidad de atención odontológica que presta la entidad de salud e introducir las correcciones necesarias para superar las deficiencias que se detecten y contribuir a su mejoramiento.
- 2.-Actualizar el conocimiento y la información sobre la responsabilidad ética y legal del actuar médico, que constituye el principal instrumento para demostrar la calidad del acto médico.
- 3.-Analizar y evaluar la función y el ejercicio de la medicina en la institución
- 4 -Velar por que se preserven y respeten los derechos de los pacientes en la Institución
- 5 -Estudiar y analizar las quejas y las denuncias que sobre el ejercicio odontológico, el comportamiento médico, trato administrativo y la atención integral del paciente se presenten ante la institución
- 6.-Contribuir a una mayor eficiencia, como consecuencia del mejoramiento en la calidad
- 7.-Evaluar la coordinación existente entre los diferentes servicios que conjuntamente intervienen en la atención de salud
- 9.-Determinar la proporción de profesionales que presentan deficiencia en la calidad de la atención brindada

## METODOLOGÍA

### 1 -PARTICIPANTES

Cincuenta derechohabientes que acuden a consulta dental a la Clínica de Especialidades Churubusco ISSSTE, México D F Delegación Coyoacán Cuyos límites son:

Norte Calle Parque de San Andrés

Sur .Calle América

Oriente: Calzada de Tlalpan

### 2.-DISEÑO

El diseño empleado en el presente trabajo es de tipo

\*DOCUMENTAL Se realizó investigación bibliográfica y de artículos en Internet.

\*BIBLIOGRÁFICA

\*ESTUDIO DE CASOS Estudio sobre el desarrollo y estado de un grupo

\*TÉCNICA DE CAPTACIÓN DE DATOS

Entrevistas realizadas en la Sala de Espera de la Clínica ISSSTE Churubusco, turno matutino, con una duración aproximada de diez minutos cada una Por un lapso de siete días.

### 3 -POBLACIÓN ESTUDIO MUESTRA.

UNIVERSO. 120 pacientes

MUESTRA 50 pacientes de la clínica

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En las gráficas anteriores se puede observar que:

- 1- El 50% de los pacientes califica a la asignación de citas como regular puesto que el lapso de tiempo entre una cita y otra es aproximadamente de 20 días.
- 2- El 56% de los pacientes opina que la Orientación para ingresar al piso de odontología es buena.
- 3- El 52% de los pacientes califica a la recepcionista – enfermera como buena, pues cumple su función de salir cada 5 minutos a recibir los carnets.
- 4- El 54% de los pacientes califica las comodidades de la sala de espera como buena pues cuenta con suficiente ventilación iluminación y esta limpia
- 5- El 60% de los pacientes califica a la puntualidad para pasar a su cita como mala, pues pasan 1 hora después
- 6- El 80% de los pacientes califican al auxiliar del odontólogo como buena pues esta atenta a lo que necesita el odontólogo
- 7- El 70% de los pacientes califica la atención del odontólogo como buena pues el tratamiento recibido ha devuelto la función a sus dientes .

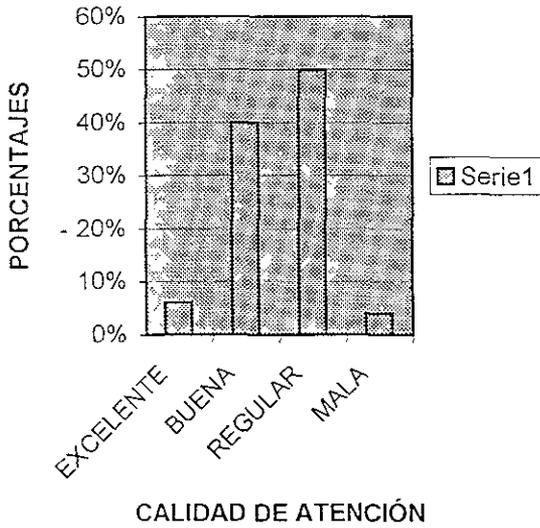
8- El 66% de los pacientes califica la comodidad de los consultorios dentales como buena, puesto que el tiempo que transcurren ahí no es incómodo

9- El 66% de los pacientes califica la atención en Rx, como buena pues no esperan mucho tiempo para que los pase el radiólogo

10- El 74% de los pacientes califica a la atención en farmacia como buena pues están los medicamentos que les recetan

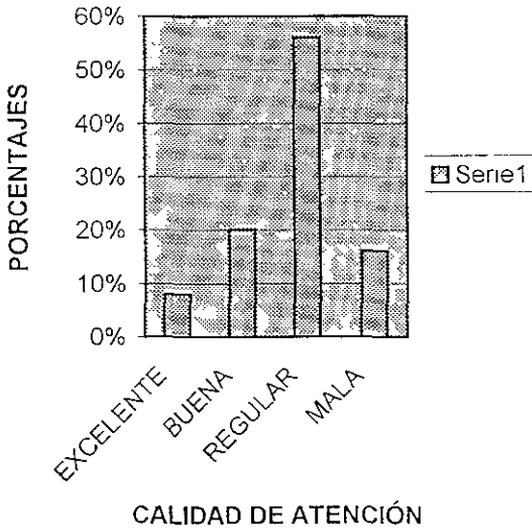
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
6%	40%	50%	4%

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 1



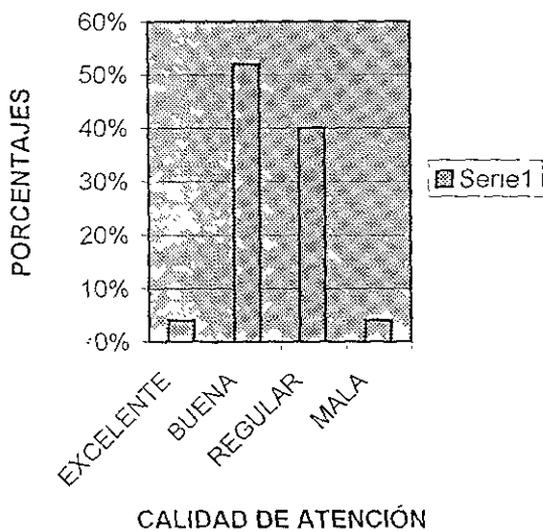
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
8%	20%	56%	16%

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 2



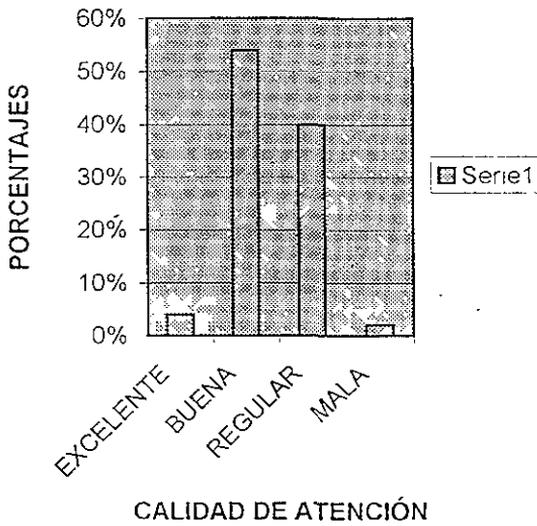
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
4%	52%	40%	4%

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 3**



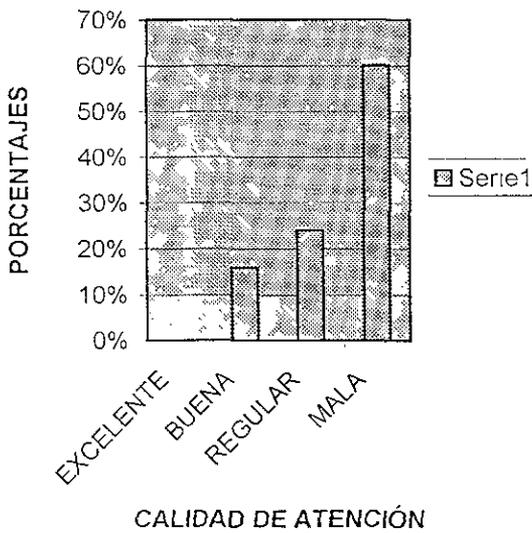
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
4%	54%	40%	2%

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 4**



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
0%	16%	24%	60%

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 5

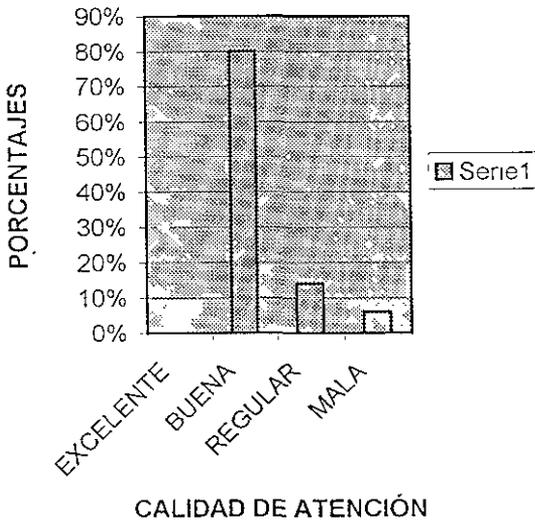


---

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
0%	80%	14%	6%

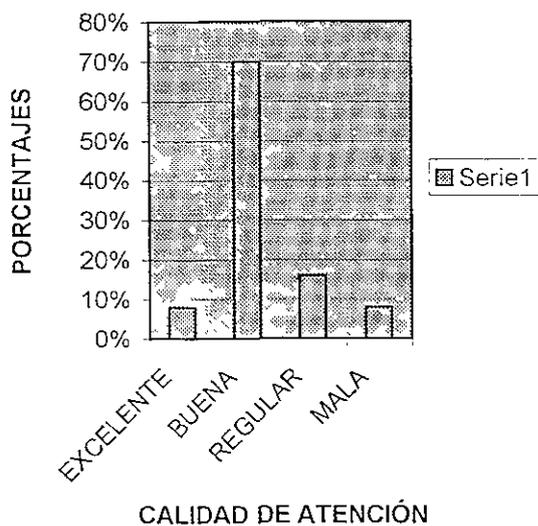
---

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 6**



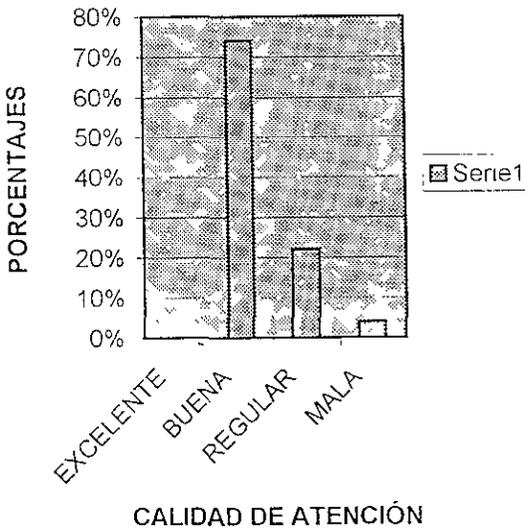
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
8%	70%	16%	8%

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 7



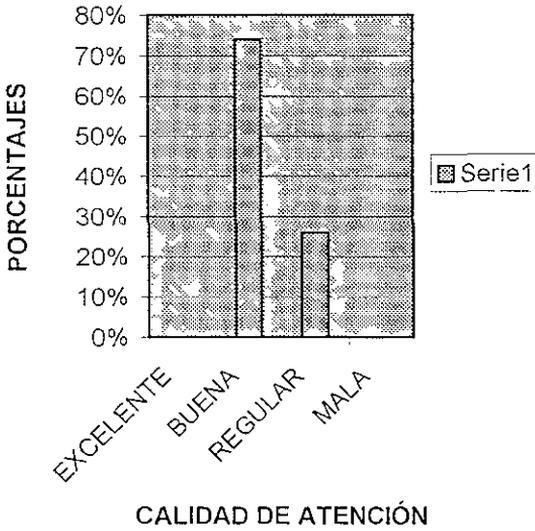
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
0%	74%	22%	4%

### RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 8



EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
0%	74%	26%	0%

**RESULTADOS DE LA ENTREVISTA. PREGUNTA 10**



## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FECHA
➤ Revisión bibliográfica- documental	3 sep.-21sep
➤ Elaboración de la entrevista	26 sep. -28 sep.
➤ Revisión de la entrevista	1 oct-3 oct.
➤ Aplicación de la entrevista	11 oct-19oct.
➤ Evaluación	20 oct-21 oct
➤ Elaboración de la presentación de datos	22 oct-24oct
➤ Interpretación de resultados	25 oct-26 oct.
➤ Revisión de los temas anteriores	27 oct-29oct

## CONCLUSIONES

1 - La Auditoría Clínica, es un agente de cambio que reúne una gran cantidad de factores o componentes que no pueden dissociarse. prevalece la impresión de conjunto en el caso de un servicio de salud, son numerosos los factores: físicos, técnicos, científicos, administrativos, de comunicación y de relaciones humanas.

2 -Las Instituciones argumentan que la Calidad de Atención tiene un costo que encarece el servicio y olvidan quizás que "son más costosos los errores por falta de calidad".

3.-En la actualidad los costos son de gran importancia, especialmente en lo referente a la salud. Mientras más alta la calidad más bajos costos y como dice la popularidad "lo barato sale caro"

4.-La creencia de que la calidad de atención se construye solo a expensas de la buena voluntad del recurso humano es un error, puesto que puede estar motivado y comprometer todo su esfuerzo individual o por equipo, pero se requiere de toda una estructura, desde la Dirección, con la debida planeación, el fortalecimiento de áreas críticas, la preparación y motivación del personal.

5.-Finalmente no se concibe una Institución a la cual se entrega responsabilidad de la salud, con una estricta ética en todas las acciones. Dada la naturaleza humana de las personas que laboran en una institución son, susceptibles de errores y fallas, cabe insistir en ella como una condición fundamental, como una característica permanente de todas las actividades de su forma de actuar y decir las cosas, el respeto por la dignidad de

todos los seres, el reconocimiento de sus derechos , en una palabra la **canalización de todas las acciones para el bien individual o colectivo.**

6.- El Instituto deberá incrementar los procedimientos para la recepción y trámite de quejas, para conocer la percepción del servicio recibido ya que con los intermediarios (secretaria del instituto ó enfermeras) no se responden oportuna y claramente a sus peticiones, por tanto se requiere de un sistema ágil diligente y efectivo de atención a cada queja que procure que la institución identifique y solucione las causas generales de inconformidad de los usuarios.

7 -La Institución mejorará si se implementara tecnología dura (hardware) blanda (software) en el archivo puesto, que la demanda es grande y los recursos humanos no son eficientes

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

ANEXO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

"AUDITORIA CLÍNICA"

INSTRUCCIONES : Esta encuesta es confidencial y quedará en el anonimato ,anote el número de la respuesta de su elección en el recuadro .

NOMBRE \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: 1 M 2 F

1 -¿Cómo califica la atención recibida en la asignación de citas?

- 1 Excelente
- 2 Buena
- 3 Regular
- 4 Mala

Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

2 -¿Cómo califica la atención ala entrada en Orientación al derechohabiente?

- 1 Excelente
- 2 Buena
- 3 Regular
- 4 Mala

Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

3 -¿ Cómo califica la atención recibida en la recepción de los consultorios dentales?

- 1 Excelente
- 2 Buena
- 3 Regular
- 4 Mala

Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

4 -¿Cómo califica las comodidades en la sala de espera?

- 1 Excelente
- 2 Buena
- 3 Regular
- 4 Mala

Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

5 - ¿Cómo califica la puntualidad para pasarlo a su cita?

1 Excelente  
2 Buena  
3 Regular  
4 Mala  
Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

6 - ¿Cómo califica la atención del auxiliar del odontólogo?

1 Excelente  
2 Buena  
3 Regular  
4 Mala  
Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

7 - ¿Cómo califica la atención recibida del médico-odontólogo?

1 Excelente  
2 Buena  
3 Regular  
4 Mala  
Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

8 - ¿Cómo califica las comodidades del consultorio dental?

1 Excelente  
2 Buena  
3 Regular  
4 Mala  
Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

9 - ¿Cómo califica la atención recibida en radiografías dentales?

1 Excelente  
2 Buena  
3 Regular  
4 Mala  
Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

10 - ¿Cómo califica la atención recibida en farmacia?

1 Excelente  
2 Buena  
3 Regular  
4 Mala  
Si la respuesta es regular o mala diga ¿por qué?

---

## BIBLIOGRAFÍA

- 1 - “AUDITORÍA”, ISRAEL OSORIO SÁNCHEZ, EDICIONES CONTABLES ADMINISTRATIVAS, MÉXICO 1987.
- 2 -“LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA CON CUESTIONARIO DE TRABAJO”, GERARDO AVILA, ED LIMUSA MÉXICO 1984
- 3.-“LA AUDITORÍA Y CONCEPTO BÁSICO” , ALFONSO AMADOR SOTOMAYOR, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NUEVO LEON FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ,1985
- 4.- “LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EVALUACIÓN DE LA EMPRESA”, CARLOS ENRIQUE ANAYA, EDICIONES CONTABLES Y ADMINISTRATIVOS, MÉXICO 1990.
- 5.-“LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA”, JOSE ANTONIO FERNÁNDEZ ARENA , ED DIANA SEGUNDA EDICIÓN ,MÉXICO 1997
- 6.-“LA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA EMPRESA MODERNA”, MARIO GOMEZ AYALA .ED. PANORAMA MÉXICO 1998
- 7 -“GUIA DE AUDITORÍA” , OROZCO , MEZA , Mc GRAW HILL MÉXICO 1996
- 8 -“PRINCIPIOS BÁSICOS DE AUDITORÍA”, HOLMES ED CONTINENTAL MÉXICO 1992

9.- **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EVALUACIÓN DE LOS MÉTODOS Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVOS”**, WILLIAM P. LEONARD, MÉXICO 1987

10 - **“INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN UN ENFOQUE TEÓRICO-PRÁCTICO”**, HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ SERGIO, ED MAC GRAW HILL MÉXICO 1994.

11.-**“AUDITORÍA EN SALUD “**, MALAGÓN- LODOÑO ET AL, EDITORIAL MÉDICA PAMERICANA, MÉXICO 1999.

12 -**“GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD”** , MALAGÓN-LODOÑO ET AL, EDITORIAL MÉDICA PANAMERICANA , MÉXICO 1999

13.”**TRATADO GENERAL DE LA SALUD EN LAS SOCIEDADES HUMANAS”** , SAN MARTÍN HERNAN, EDICIONES CIENTÍFICAS LA PRENSA MÉDICA MEXICANA, 1992

14.-**“ADMINISTRACIÓN EN SALUD PÚBLICA”**, JOSÉ A. MORENO ED. LA PRENSA MEDICA, MÉXICO 1988.

15.-[http:// www.garantia-calidad.com/](http://www.garantia-calidad.com/)

16.-[http:// www.jalisco.gob.mx/organismos/dif/cerein.html](http://www.jalisco.gob.mx/organismos/dif/cerein.html).