

Aspectos éticos en la auditoría en salud

Ricardo Enrique Sandoval Barros¹

¹Licenciado en ciencias de la Educación, Master en Filosofía con énfasis en Ética y Filosofía Política, Doctor en Educación con Énfasis en Ciencias Humanas, catedrático en facultades de medicina en pregrado y posgrado.

Resumen

En este escrito nos proponemos hacer una reflexión sobre los aspectos éticos de la auditoría en salud y la responsabilidad moral y legal que tiene el profesional que desarrolla esta función. El artículo está organizado en tres grandes partes, la primera es la introducción y se refiere a los aspectos generales como la importancia, en qué consiste y fines de la auditoría, la segunda, que corresponde al desarrollo, hace referencia a la definición, funciones, responsabilidad, impedimento y valores morales del auditor. La tercera, a manera de conclusión, resalta la importancia de concebirla auditoría como un proceso que consiste en acumular y evaluar las evidencias encontradas, es una actividad realizada por un profesional independiente y competente, que tiene el deber de actuar para el bienestar de los usuarios y para mejorar la calidad del servicio que prestan las instituciones del campo de la salud.

Palabras clave: Normas, educación, ética en instituciones de salud (fuente DeCS).

Ethical issues in health audit

Abstract

In this paper we propose to reflect on the ethical aspects of auditing health and moral responsibility and legal character that has the professional who develops this feature. The paper is organized into three main parts, the first is the introduction concerns the general aspects which speaks of the importance, what it is and purposes of the audit, the second section corresponding development refers to definition, roles, responsibility, and moral values of impaired auditor. The third way of conclusion highlights the importance of developing the audit as a process of accumulating and evaluating evidence found, it is an activity performed by an independent and competent professional who has a duty to act for the welfare of consumers and to improve the quality of service provided by institutions in the field of health.

Key words: Standards, education, ethics in health care (MeSHsource).

Peter Singer, en su obra *Ethics*, afirma que la ética es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir¹. Fernando Savater, en reciente entrevista concedida al periódico *El País* de España, indica que en el primer capí-

tulo de su libro *Ética para Amador* («De qué va la ética»), define la ética como «el arte de vivir, el saber vivir, por lo tanto el arte de discernir lo que nos conviene (lo bueno) y lo que no nos conviene (lo malo)»². Estos postulados generales expresados por Singer y Savater inciden en gran medida en la

ética aplicada a los servicios de salud y, en especial, a la auditoría en salud.

Los aspectos éticos de la auditoría en salud, es un tema que ha cobrado especial relevancia a raíz de las reformas que ha hecho el Estado colombiano en el campo de la salud, a partir de la Ley 100 hasta llegar a la reforma integral al sector salud propuesta para el 2014. En este sentido, las universidades colombianas con facultades de medicina, a nivel de pregrado y posgrado, se han dedicado a la tarea de investigar los aspectos relativos al campo de la salud y, en especial, los de la auditoría en salud; estos trabajos investigativos son atravesados, en gran parte, por reflexiones propias del campo de la moral. En este orden de ideas, los aspectos éticos relativos a la auditoría en salud han adquirido mucha importancia pues contribuyen a la formación integral del personal que labora en esta área, lo cual debe redundar en mejores instituciones con buenos servicios en este campo.

La auditoría, como expresa Adriana Amado, comprende una serie de métodos de investigación y análisis con el objetivo de producir la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada³; es decir, es el examen de las demostraciones, evidencias y registros en una determinada institución. Consiste en el examen de todas las anotaciones con el fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados y situaciones que dichas anotaciones producen. El papel del auditor radica en verificar la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos. Los criterios anteriores permiten afirmar que la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección de las cifras con relación a los hallazgos detectados. Es la revisión misma de los registros y fuentes para determinar la racionalidad de las cifras emanadas de tales documentos.

Desarrollo

El objetivo de la auditoría consiste en apoyar y orientar a los miembros de una organización en el desempeño de sus actividades. Sin embargo, en el campo de la salud su responsabilidad es mayor pues está en juego la vida de los pacientes. La auditoría permite hacer: análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesorías y brindar información concerniente a las

actividades objeto de revisión. Los miembros de la organización, a la cual se le hace la auditoría, tienen el deber de apoyar al auditor en el ejercicio de sus funciones. En lo relativo a las instituciones de salud la auditoría vela por la prestación de un servicio de la más alta calidad, que debe traducirse en mejores condiciones para los trabajadores y usuarios de los servicios de salud.

Los fines de la auditoría están relacionados con los aspectos bajo los cuales su objeto es observado, estos comprenden: indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial de una organización, en este caso del campo de la salud, a manera de ejemplo, revisa la calidad del servicio que brinda una empresa prestadora del servicio de salud (EPS), también se hacen indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros de una institución o sobre las utilidades de la organización.

Santillana considera que existen dos tipos de auditores fiscales: los del Estado o públicos y los particulares. Las acciones básicas de los auditores públicos son: buscar a todos los que estén obligados a registrarse como contribuyentes, para así ampliar el universo de quienes aportan al gasto público. Identificar cuáles contribuyentes presentan y cuáles no las declaraciones de impuestos, en el tiempo y la forma según lo disponga la Ley. Vigilar que aquellos contribuyentes que cumplan con la presentación de su declaración incluyan información fidedigna, de esa manera se evita la evasión de impuestos. Recuperación o cobro a los contribuyentes que declararon fielmente pero que no han saldado su deuda⁴.

Como afirma Santillana la labor de auditoría busca descubrir y prevenir errores y fraudes que se puedan presentar en las organizaciones, el ejercicio de la labor de auditoría consiste en examinar detenidamente aspectos fiscales y legales de acuerdo con el ordenamiento legal de cada nación. En esencia el auditor debe saber tomar decisiones con base en criterios y hallazgos evidenciables.

Aspectos éticos de la auditoría en salud

En este apartado se abordarán aspectos relativos a la definición y funciones de un auditor en salud,

además se mencionaran las responsabilidades y valores morales que deben asumir los profesionales de la salud que ejercen funciones de auditoría a estos servicios.

Definición y funciones de un auditor

El auditor es un profesional proveniente de diversos campos de las ciencias, que se dedica a trabajos de auditoría a organizaciones de distinto tipo, las funciones específicas del auditor consisten en estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo, desarrollar el programa de trabajo de una auditoría, definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoría, captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados por las organizaciones del campo de la salud, debe, además, revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo, diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.

El auditor en el ejercicio de sus funciones debe detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo, respetar las normas de actuación dictadas por los grupos de filiación, corporativos, sectoriales e instancias normativas, proponer los sistemas administrativos y las modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización, debe analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles, revisar el flujo de información y sus mecanismos de divulgación.

El auditor debe considerar las variables ambientales y económicas que inciden en el funcionamiento de la organización, también es importante que analice la distribución del espacio y el empleo de equipos de oficina, evaluar los registros contables e información financiera, mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continua de avances, proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional, todas sus funciones se resumen en el diseño y preparación de los reportes de avance e informes de una auditoría ante las instancias legales establecidas.

Responsabilidades e impedimentos del auditor en salud

Es responsabilidad del auditor preservar la independencia mental, realizar su trabajo sobre la base de su conocimiento, experiencia y capacidad profesional adquirida en el ejercicio de su profesión, cumplir con las normas y criterios establecidos para el ejercicio de sus funciones, capacitarse y actualizarse en forma continua, estar libre de impedimentos que resten credibilidad a sus juicios, cumplir con las disposiciones legales establecidas para el ejercicio de la auditoría y guardar la debida confidencialidad y lealtad a la organización que audita. Esto implica el dominio de las emociones, aspectos que son estudiados por Rodríguez desde una perspectiva biológica y moral⁵.

Los impedimentos a los que normalmente se puede enfrentar un auditor pueden ser personales y externos. Los personales, corresponden a circunstancias que recaen específicamente en el auditor y que, por su naturaleza, pueden afectar su desempeño, destacándose los siguientes: los vínculos personales, profesionales, financieros u oficiales con la organización que se va a auditar, el interés económico personal en la auditoría, la corresponsabilidad en condiciones de funcionamiento incorrectas, la relación con las instituciones que interactúan con la organización para la que labora y las ventajas previas obtenidas de manera ilícita.

Los externos están relacionados con factores que limitan al auditor para llevar a cabo su función de manera puntual y objetiva, estos son: injerencia externa en la selección y aplicación de técnicas o metodología para la ejecución de la auditoría, la interferencia indebida de los órganos internos de control, los recursos limitados que desvirtúan el alcance de la auditoría y la presión injustificada para propiciar errores inducidos.

Las responsabilidades e impedimentos del auditor son resultados de las tendencias éticas de carácter consecuencialista, que reflexionan sobre la consecuencia o el resultado de las acciones morales. En este sentido es importante indicar que el consecuencialismo sostiene que la moralidad de una acción depende sólo de sus consecuencias (el fin justifica

los medios)⁶. El consecuencialismo no se aplica sólo a las acciones, pero éstas son el ejemplo más prominente⁶. Creer que la moralidad se trata sólo de generar la mayor cantidad de felicidad posible o de aumentar la libertad lo máximo posible o de promover la supervivencia de nuestra especie, es sostener una postura consecuencialista, porque aunque todas estas creencias difieren en cuanto a las consecuencias que importan, están de acuerdo en que lo que importa son las consecuencias⁶. Una manera de clasificar los distintos tipos de consecuencialismos es a partir de los agentes que se deben tener en cuenta cuando se consideran las consecuencias de las acciones. Esto da lugar a tres tipos de consecuencialismo:

- El utilitarismo es la teoría según la cual la mejor acción es aquella que produce las mejores consecuencias para la mayor cantidad de personas⁷.
- El altruismo moral sostiene que la mejor acción es Haines, es aquella que produce las mejores consecuencias para todos menos para el agente⁸.
- El egoísmo moral sostiene que la mejor acción es aquella que produce las mejores consecuencias para el agente⁹.

Tendencias consecuencialistas relacionadas con el utilitarismo, el altruismo y los egoísmos, derivan en situaciones de carácter moral que se reflejan en las labores de un auditor en salud, pues tienen que ver con todo lo bueno y lo malo que puede expresar la naturaleza humana.

Valores morales del auditor en salud

El auditor de los servicios de salud debe ser objetivo, es decir, mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular juicios o caer en omisiones que alteren de alguna manera los resultados que obtenga. Debe ser responsable, lo que implica el observar una conducta profesional, cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente. También debe evitar los comportamientos que puedan poner en peligro la cohesión del grupo o de la cooperación, tales como el engaño, la mentira y el robo. Es importante indicar que existen estudios de resonancia magnética en los cuales se han encontrado que en

este tipo de situaciones se activan áreas del cerebro asociadas con el disgusto y tendencias negativas¹⁰.

El auditor de los servicios de salud debe ser íntegro, debe preservar sus valores y creencias por encima de las presiones externas; el auditor debe guardar la debida confidencialidad que se traduce en conservar en secreto la información que maneja por el ejercicio de sus funciones y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos, además, debe tener presente sus obligaciones para consigo mismo y para con la organización a la que presta sus servicios, mantener el equilibrio para no perder la dimensión de la realidad y el significado de los hechos que audita, en su actividad es muy importante la honestidad que implica aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo que pudieren ser ilícitos, en cierta medida resultado del egoísmo en donde priman los intereses particulares sobre los generales¹¹.

Existen otros valores como la institucionalidad que conlleva no olvidar que su ética profesional lo obliga moralmente a respetar y obedecer a la organización a la que pertenece, el auditor solo tiene la guía de su criterio que consiste en emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada y objetiva, este valor se complementa con la iniciativa para asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva, debe además ser imparcial, que trascienda la idea de no involucrarse de manera personal en los hechos objeto de auditoría, conservando su objetividad al margen de sus preferencias personales, lo expresado en el apartado anterior guarda mucha relación con los planteamientos de Haines y William sobre el consecuencialismo moral¹².

El auditor para su labor requiere de cierta dosis de creatividad, es decir, ser propositivo e innovador en el desarrollo de su trabajo para bienestar de las instituciones y personas que dependen de sus servicios.

Conclusiones

A manera de conclusión podemos indicar que la auditoría es el proceso de acumular y evaluar evidencias encontradas, es una actividad realizada por un profe-

sional independiente y competente. Toda auditoría se hace sobre la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos conforme a las leyes vigentes.

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

La auditoría en salud se define como una evaluación crítica y periódica de la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, mediante la revisión y el estudio de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias. Su propósito fundamental es procurar que el enfermo reciba la mejor atención médica posible y su objetivo específico es elevar la calidad de las instituciones del campo de la salud, conforme a los principios de autonomía, beneficencia, justicia y no maledicencia¹³.

La auditoría de los servicios de salud tiene su fundamentación en la deontología; que es la teoría normativa según la cual existen ciertas acciones que deben ser realizadas y otras que no deben ser realizadas, más allá de las consecuencias positivas o negativas que puedan traer. Larry Alexander y Michael Moore consideran que hay ciertos deberes u obligaciones, que deben ser cumplidos más allá de sus consecuencias¹⁴. El auditor de los servicios de salud debe guiarse por los más altos valores morales, pues son elementos que sirven de guía para el honesto ejercicio de su labor profesional, su labor en sociedades donde la salud es vista como un negocio y en donde el paciente es tenido como un cliente, se hace difícil pues debe ser imparcial y mantener un equilibrio para beneficio de la organización que audita y de los usuarios del correspondiente sistema de salud.

Conflicto de interés

El autor declara que no tiene conflicto de interés.

Referencias Bibliográficas

1. Singer P. *Ética práctica*. Madrid: Ediciones Akal; 2009.
2. Savater F. *20 años educando a Amador*. Madrid: El País; 2014.
3. Amado A. *La auditoría de Comunicación*. Buenos Aires: Editorial la Crujía; 2008.
4. Santillana J. *Auditoría fundamentos*. Primera edición, México D.F: Thomson; 2004.
5. Rodríguez T. *Diaries of Dissension: A Case Against the Irrational and Absurd*. New York: Universe Publishing; 2012.
6. Sinnott W, Armstrong W. Consequentialism. *Main Site: SEP*; 2010; 4(1):631-642
7. Driver J. The history of utilitarianism. *Main Site: SEP*; 2009; 3(4): 389-406
8. Haines W. Consequentialism. IEP [Internet]. 2010 [citado 12 de enero de 2015]; 1(1):1-17. Disponible en: www.iep.utm.edu/conseque
9. *Auditoría de comunicación*. Buenos Aires: Editorial La Crujía; 2008.
10. Tybur JM, Lieberman D, Griskevicius V. Microbes, mating, and morality: Individual differences in three functional domains of disgust. *Journal PSP*; 2009; 97(1):103-122
11. Suárez A. *Auditoría de comunicación*. Buenos Aires: Editorial La Crujía; 2008.
12. Haines W. Consequentialism. IEP [Internet]. 2010. [citado 12 de enero de 2015]; 1(1):1-17. Disponible en: www.iep.utm.edu/conseque
13. Fieser J. Ethics. IEP [Internet]. 2010. [citado 12 de enero de 2015]; 1(1):19-34. Disponible en: www.iep.utm.edu/ethics/
14. Alexander L, Moore M. Deontological ethics. *Main Site. SEP*; 2008; 95(2): 315-332.