

RESUMEN

El presente trabajo de titulación fue realizado en seis capítulos y tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión administrativa basada en procesos, de la Coordinación General de Auditoría Médica del Hospital “Carlos Andrade Marín” del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con el fin de lograr la sostenibilidad y sustentabilidad necesaria para consolidarla dentro de la institución. Inicialmente se realiza una descripción global del Hospital Carlos Andrade Marín fundamentada en su plan estratégico, denotando los servicios que presta y revisando sus indicadores. Continuamos examinando cómo se formó y cómo encajó la creación de la Coordinación General de Auditoría Médica en el funcionamiento del Hospital. Consecutivamente se realizó una revisión teórica donde se describe el fundamento científico de la Auditoría Médica haciendo especial énfasis en la calidad y seguridad de la asistencia médica. También se estudió la implementación de la gestión administrativa basada en procesos, examinando el marco conceptual y técnico para la creación y aplicación del manual de procesos. Terminada esta fase teórica se continuó aplicando el método científico basado en la observación, descripción, análisis de fuentes secundarias y la aplicación de encuestas donde se evaluó el trabajo de la Auditoría Médica dentro del Hospital Carlos Andrade Marín hasta ese momento. Esto permitió evidenciar las necesidades de establecer procesos para la Coordinación de Auditoría Médica y el trabajo culmina con la presentación del manual de procesos.

PALABRAS CLAVES:

- **AUDITORÍA MÉDICA**
- **CALIDAD**
- **GESTIÓN POR PROCESOS**
- **HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN**
- **MANUAL DE PROCESOS**

ABSTRACT

The present work of investigation was realized in six chapters and there has as aim develop a model of administrative management based on processes, of the General Coordination of Medical Audit of the Hospital "Carlos Andrade Marín" of the Ecuadoran Institute of National Health Service, in order to achieve the sustainability and viability necessary to consolidate it inside the institution. Initially Carlos Andrade Marín carries out a global description of the Hospital based on his strategic plan, denoting the services that it gives and checking his indicators. We continue examining how he was formed and how it fitted the creation of the General Coordination of Medical Audit into the functioning of the Hospital. Consecutively a theoretical review was realized where there is described the scientific foundation of the Medical Audit doing special emphasis in the quality and safety of the medical assistance. Also there was studied the implementation of the administrative management based on processes, examining the conceptual and technical frame for the creation and application of the process manual. Finished this theoretical phase was continued applying the scientific method based on the observation, description, analysis of secondary sources and the application of surveys where there was evaluated the work of the Medical Audit inside the Hospital Carlos Andrade Marín up to this moment. This allowed demonstrating the needs to establish processes for the Coordination of Medical Audit and the work culminates with the presentation of the process manual.

KEYWORDS:

- **MEDICAL AUDIT**
- **QUALITY**
- **PROCESS MANAGEMENT**
- **HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN**
- **MANUAL PROCESS**