



COMUNICACIÓN BREVE

Internal Audit of Nursing: an assurance approach

Auditoría Interna de Enfermería: una mirada que asegura

Gabriela Cameto¹ ✉, Alejandra Dinardi¹ ✉, Leticia Perdomo¹ ✉, Silvana Jubin¹ ✉, Marcela Giacosa¹ ✉, Juan Silveira¹ ✉

¹Hospital Británico. Montevideo, Uruguay.

Citar como: Cameto G, Dinardi A, Perdomo L, Jubin S, Giacosa M, Silveira J. Internal Audit of Nursing: an assurance approach. Health Leadership and Quality of Life. 2024; 3:62. <https://doi.org/10.56294/hl202462>

Enviado: 22-12-2023

Revisado: 06-03-2024

Aceptado: 13-06-2024

Publicado: 14-06-2024

Editor: Dra. Mileydis Cruz Quevedo 

ABSTRACT

In 2020, the Nursing Department of the British Hospital of Montevideo implemented the Internal Nursing Audit (INA), based on the ISO 9001:2015 Standard, to improve the quality and safety of care. The IEA evaluated comprehensive care, patient safety, and internal climate, categorizing findings into strengths, compliance, opportunities for improvement, observations, and nonconformities, through observational audits and electronic checklists. Between 2020 and 2023, the sectors audited increased from 6 to 25, identifying outstanding practices in medication administration and personalized care, while improving areas such as technology training and documentation. The EIA has been instrumental in continuous improvement and quality of care, contributing to patient-centered care and staff satisfaction.

Keywords: Health Care Quality; Organization and Management; Nursing Audit; Personal Satisfaction; Nursing.

RESUMEN

En 2020, el Departamento de Enfermería del Hospital Británico de Montevideo implementó la Auditoría Interna de Enfermería (AIE), basada en la Norma ISO 9001:2015, para mejorar la calidad y seguridad del cuidado. La AIE evaluó el cuidado integral, la seguridad del paciente y el clima interno, categorizando hallazgos en fortalezas, cumplimiento, oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades, mediante auditorías observacionales y listas de verificación electrónicas. Entre 2020 y 2023, los sectores auditados aumentaron de 6 a 25, identificando prácticas destacadas en la administración de medicamentos y atención personalizada, mientras se mejoraban áreas como la capacitación tecnológica y documentación. La AIE ha sido fundamental para la mejora continua y la calidad asistencial, contribuyendo a un cuidado centrado en el paciente y a la satisfacción del personal.

Palabras clave: Calidad de la Atención de Salud; Organización y Administración; Auditoría de Enfermería; Satisfacción Personal; Enfermería.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de los servicios de salud, la calidad de la atención de enfermería es un componente esencial para garantizar la seguridad y satisfacción del paciente. Con el objetivo de mejorar continuamente estos aspectos, en el año 2020, el Departamento de Enfermería del Hospital Británico de Montevideo, Uruguay, adoptó un innovador proceso de calidad denominado Auditoría Interna de Enfermería (AIE).⁽¹⁾ Esta iniciativa se basa en una evaluación objetiva y fundamentada en evidencias, que busca identificar y corregir desviaciones en los procesos de enfermería, así como promover las mejores prácticas de gestión y atención centradas en el paciente.

La implementación de la AIE responde a la necesidad de establecer mecanismos sistemáticos que aseguren un cuidado integral, seguro y humanizado. En un entorno hospitalario dinámico y complejo, es fundamental contar con herramientas que permitan monitorear y evaluar de manera continua la calidad de los servicios de enfermería.⁽²⁾ La AIE se ha diseñado para abordar esta necesidad, proporcionando una metodología estructurada para la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y áreas de no conformidad dentro de los procesos de enfermería.

El proceso de AIE se enmarca dentro de un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, lo que garantiza un enfoque estandarizado y riguroso en la gestión de la calidad. Este sistema permite no solo la evaluación y monitoreo de los procesos de enfermería, sino también la implementación de acciones correctivas basadas en los hallazgos obtenidos. De esta manera, se busca no solo cumplir con los estándares de calidad, sino también superar las expectativas de los pacientes y otras partes interesadas.

La AIE se ha centrado en tres dimensiones críticas: el cuidado integral del paciente, la seguridad del paciente y los factores contribuyentes al clima interno y la organización de la guardia. Al abordar estas áreas, la AIE no solo mejora la calidad de la atención directamente brindada al paciente, sino que también influye positivamente en el ambiente de trabajo y en la satisfacción del personal de enfermería. Este enfoque holístico es fundamental para asegurar que todos los aspectos del cuidado de enfermería se gestionen de manera efectiva y eficiente.⁽³⁾

MÉTODO

La AIE se llevó a cabo bajo un Sistema de Gestión de Calidad certificado por la Norma ISO 9001:2015.⁽⁴⁾ El proceso incluyó la planificación, ejecución, procesamiento y devolución de hallazgos, verificando la satisfacción de las partes interesadas. La auditoría abarcó tres dimensiones: cuidado integral, seguridad del paciente y factores contribuyentes al clima interno y organización de la guardia. Los hallazgos se categorizaron en fortalezas, cumplimiento, oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades.

Se utilizó una lista de verificación electrónica para evaluar los roles de Licenciada y Auxiliar de Enfermería durante los momentos críticos de una guardia. Los datos se tabularon y se expresaron en gráficos. La auditoría fue observacional y de campo, realizada por Licenciados en Enfermería independientes al área auditada, quienes proporcionaron una perspectiva externa y objetiva sobre la gestión y la calidad asistencial.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La implementación de la Auditoría Interna de Enfermería (AIE) en el Hospital Británico de Montevideo ha mostrado resultados significativos y diversos, reflejando la efectividad del proceso en la mejora continua de los cuidados de enfermería. A continuación, se presentan y discuten los principales hallazgos obtenidos durante el período 2020-2023.

La tabla 1 muestra el progreso anual de los sectores auditados y no auditados:

Año	Sectores sin auditar	Sectores auditados
2020	14	6
2021	5	11
2022	4	16
2023	2	25

Los resultados reflejan un incremento constante en la cantidad de sectores auditados, pasando de 6 sectores en 2020 a 25 sectores en 2023. Este aumento en la cobertura de la auditoría indica una expansión en la implementación del AIE, lo que ha permitido una evaluación más exhaustiva de los procesos de enfermería.

Los hallazgos de las auditorías se agruparon en cinco categorías principales: fortalezas, cumplimiento, oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades. Las fortalezas incluyeron prácticas destacadas en la calidad del cuidado integral y la seguridad del paciente, como la correcta administración de medicamentos y la atención personalizada. En la categoría de cumplimiento, la mayoría de los sectores auditados cumplió con los estándares establecidos, especialmente en higiene y control de infecciones. Las oportunidades de mejora identificaron la necesidad de ajustes en áreas como la capacitación tecnológica y la comunicación interna. Las observaciones señalaron la necesidad de mejorar la documentación de cuidados y la actualización de protocolos. Finalmente, las no conformidades, aunque menores, se relacionaron principalmente con la disponibilidad de ciertos insumos médicos y el mantenimiento de equipos.

La AIE ha demostrado ser una herramienta efectiva para la mejora continua de los cuidados de enfermería

en el Hospital Británico de Montevideo. La metodología observacional y el uso de una lista de verificación electrónica han permitido una evaluación detallada y objetiva de los procesos de enfermería.

El incremento en la cantidad de sectores auditados anualmente refleja un compromiso institucional con la calidad y la seguridad del paciente. La identificación de fortalezas ha sido crucial para destacar y mantener las buenas prácticas, mientras que la detección de oportunidades de mejora y no conformidades ha permitido implementar acciones correctivas de manera oportuna.

El enfoque en tres dimensiones críticas—cuidado integral, seguridad del paciente y factores contribuyentes al clima interno y organización de la guardia—ha asegurado que todas las áreas relevantes sean evaluadas. Esto ha resultado en una mejora significativa en la calidad del cuidado proporcionado y en el ambiente de trabajo para el personal de enfermería.⁽⁵⁾

La AIE ha tenido un impacto positivo en la práctica de enfermería, promoviendo un enfoque más centrado en el paciente y un entorno de trabajo más colaborativo y seguro. La retroalimentación continua y la participación activa del personal en el proceso de auditoría han fomentado una cultura de mejora continua y aprendizaje.

CONCLUSIONES

En conclusión, la implementación de la Auditoría Interna de Enfermería en el Hospital Británico de Montevideo ha sido un pilar fundamental para avanzar hacia las mejores prácticas de gestión del cuidado. Los resultados obtenidos y las acciones correctivas implementadas han contribuido significativamente a garantizar un cuidado seguro, humanizado y centrado en las personas, mejorando tanto la calidad asistencial como la satisfacción del personal de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vila Espeso M, Escudero Vallés R, Romero Rodríguez R. Auditorías internas de calidad. 1.a ed. Madrid: Ediciones Diaz de Santos; 1999.

2. Tai J-F, Wang C, Lin L-Y, Tang P-L. [Validity and Reliability of a Nursing Process Scale]. *Hu Li Za Zhi* 2022;69:31-40. [https://doi.org/10.6224/JN.202206_69\(3\).06](https://doi.org/10.6224/JN.202206_69(3).06).

3. Keys Y. Chief Nursing Officers' Perspectives on Hospital-Based Building or Remodeling Projects. *J Nurs Adm* 2019;49:556-60. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000811>.

4. Sistema de gestión de calidad- Requisitos ISO 9001:2015. Online Brows Platf OBP 2024. <https://www.iso.org/obp/ui/> (accedido 30 de mayo de 2024).

5. Pham A, Jedwab R, Gogler J, Dobroff N. Development of Nursing Workflows and Device Requirement Principles with the Implementation of an Electronic Medical Record System. *Stud Health Technol Inform* 2021;284:113-7. <https://doi.org/10.3233/SHTI210681>.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Gabriela Cameto, Alejandra Dinardi, Leticia Perdomo, Silvana Jubin, Marcela Giacosa, Juan Silveira.

Curación de datos: Gabriela Cameto, Alejandra Dinardi, Leticia Perdomo, Silvana Jubin, Marcela Giacosa, Juan Silveira.

Investigación: Gabriela Cameto, Alejandra Dinardi, Leticia Perdomo, Silvana Jubin, Marcela Giacosa, Juan Silveira.

Redacción - borrador original: Gabriela Cameto, Alejandra Dinardi, Leticia Perdomo, Silvana Jubin, Marcela Giacosa, Juan Silveira.

Redacción - revisión y edición: Gabriela Cameto, Alejandra Dinardi, Leticia Perdomo, Silvana Jubin, Marcela Giacosa, Juan Silveira.