

O Papel do Enfermeiro na Auditoria Hospitalar

Gleice Soares Bonfim¹

Resumo: A auditoria em saúde assegura a qualidade dos serviços prestados ao cliente que busca o atendimento hospitalar, e, além disso, oferece muitos benefícios para a instituição, pois é no decorrer deste processo que as falhas são corrigidas e as chances de acerto são maximizadas. A presente revisão de literatura teve por objetivo apresentar o papel do profissional da enfermagem enquanto auditor, assim como os benefícios oferecidos na auditoria em saúde e controle de qualidade na prestação de serviços ao cliente nos serviços hospitalares. Espera-se contribuir para o conhecimento profissional neste ramo em crescimento e desenvolvimento, assim como mostrar a importância do enfermeiro nessa área.

Palavras-Chave: Auditoria. Enfermeiro Auditor. Controle e Qualidade.

The Role of Nurses in Hospital Auditing

Abstract: The health audit ensures the quality of services provided to clients seeking hospital care, and, in addition, offers many benefits to the institution, as it is during this process that failures are corrected and the chances of success are maximized. The present literature review aimed to present the role of the nursing professional as an auditor, as well as the benefits offered in health auditing and quality control in the provision of services to clients in hospital services. It is expected to contribute to professional knowledge in this growth and development field, as well as to show the importance of nurses in this area.

Keywords: Audit. Nurse Auditor. Quality and Control.

Introdução

A auditoria visa o controle de custos, a qualidade do atendimento ao paciente, pagamento justo da conta hospitalar, a transparência da negociação. Na enfermagem, a auditoria é uma atividade dedicada à eficácia de serviços, que utiliza como instrumentos o controle e a análise de registros, avaliação e revisão detalhada dos prontuários em geral, principalmente das anotações, visando à qualidade da assistência prestada aos clientes. Um dos elementos imprescindíveis do processo de auditoria é o prontuário médico, pois é uma ferramenta legal e importante na avaliação da qualidade da assistência prestada.

¹ Faculdade Única de Ipatinga. Coronel Fabriciano – MG. gleicesoaresbonfim@gmail.com

Os enfermeiros, parte da equipe de profissionais que atuam nos serviços de saúde, devem estar atualizados com as temáticas da avaliação da qualidade, uma vez que atuam nesses serviços como avaliadores internos e/ou externos às organizações, sendo elementos indispensáveis nas empresas prestadoras de serviços, seguradoras, gestão de riscos entre outras.

Atualmente, nota-se que a auditoria vem tomando novas dimensões ao longo dos anos e mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares, e operadoras de planos de saúde e, tem ampliado o campo de atuação para a análise da assistência prestada em saúde, visando o paciente, o hospital e a operadora de saúde, conferindo os procedimentos executados com os valores cobrados, para garantir um pagamento justo. A auditoria hospitalar, além de reduzir desperdício de materiais e de medicamentos, é um processo necessário para a qualidade do serviço prestado (KURCGANT, 2016).

Diante deste contexto, a presente pesquisa visa elucidar o seguinte ponto: qual a importância do papel do enfermeiro na auditoria hospitalar? Para tal, este trabalho possui como objetivo entender o conceito de auditoria aplicada na área hospitalar e demonstrar as principais questões que envolvem o trabalho do profissional de enfermagem que atua em auditoria.

Como metodologia, utiliza-se de uma pesquisa bibliográfica e exploratória, buscando em autores as principais questões relacionadas ao arcabouço científico e teórico já consolidado até o presente.

A Auditoria em Enfermagem

A auditoria em Enfermagem efetiva-se na década de 90 com a identificação do enfermeiro como profissional portador de conhecimentos teóricos e práticos essenciais para a qualidade dos serviços prestados pelas instituições (FRANCISCO, 1993).

Inicialmente a auditoria em enfermagem era feita através das contas hospitalares pós-faturamento, evoluindo para a auditoria externa e posteriormente às áreas de negociação entre convênio e prestador (ANVISA, 2004).

A regulamentação da auditoria de enfermagem no exercício profissional de enfermagem se deu através do decreto nº 94.406/87 que regulamenta a Lei nº 7.498/86, em seu artigo 8º, inciso I, Alínea d: Ao enfermeiro incumbem privativamente, consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre matéria de enfermagem. A Resolução COFEN nº 266/2001 aprova atividades do enfermeiro auditor, a nº 261/2001 fixa normas para registro de enfermeiro com pós-graduação e a nº 290/2004 fixa as especialidades de enfermagem (COFEN, 2019).

Cumpra ressaltar que o profissional de enfermagem que trabalha com auditoria, deve estar atento às principais questões que envolvem este processo, como as análises de contas médicas hospitalares, observando a quantidade de material e medicamentos utilizados e nos valores que os mesmos apresentam para a instituição, pois todos os procedimentos geram custos e o meio mais seguro para se comprovar e receber o valor gasto da assistência prestada, evitando glosas, é pela realização adequada das anotações de enfermagem, sendo estas de grande importância para mostrar o cuidado prestado (KURCGANT, 2016).

Outro fator de que merece destaque é que a auditoria de enfermagem pode ser realizada de duas formas. A primeira é por intermédio da auditoria em qualidade assistencial, que verifica a qualidade da assistência prestada por meio da inspeção, avaliação e implantação de protocolos e da anotação de enfermagem. Outra maneira é realizar a auditoria de contas hospitalares, na qual é realizado um exame analítico e pericial que segue o desenvolvimento das operações contábeis desde o início até o balanço, com o objetivo de analisar se o custo final do atendimento está de acordo com o atendimento prestado (PINTO; MELO, 2010).

Podemos ver aqui segundo Mezzomo (1986, p. 82-83):

Como empresa o Hospital tem: objetivos, metas e resultados; tem matéria-prima, mercado, finanças e recursos humanos; exige a aplicação de técnicas administrativas como planejamento, organização, coordenação, direção, avaliação e controle; a administração da produção, do mercado, das finanças e dos recursos humanos implica na existência de um sistema administrativo e operacional e na avaliação de resultados.

De acordo com Kurcgant (2016), o papel do enfermeiro na auditoria hospitalar deve ser o de: garantir a qualidade da assistência prestada ao usuário; fazer a provisão e adequação dos materiais utilizados; viabilizar economicamente a instituição; conferir a utilização correta das cobranças dos recursos técnicos disponíveis; efetuar levantamento dos custos assistenciais para determinar metas gerenciais e subsidiar decisões do corpo diretivo da instituição; proporcionar aos usuários confiabilidade e segurança na relação prestador/instituição/usuário.

Ademais, o Enfermeiro Auditor deve possuir responsabilidades com sua equipe profissional no sentido de manter uma educação continuada na exigência do preenchimento correto do prontuário do paciente, dentro dos princípios éticos e legais; atualizar seus conhecimentos sobre novos produtos, materiais e medicamentos lançados no mercado; conhecer a fundo o contrato firmado entre a instituição hospitalar e a operadora, garantindo resultados positivos e clientes satisfeitos (BAUER; FELDMAN, 2014).

Segundo D'innacenzo et al. (2006), com relação à análise do prontuário do paciente, ao enfermeiro auditor são atribuídas tarefas no intuito de reduzir gastos e garantir que tudo seja

cobrado nas contas. O enfermeiro deve: observar a história clínica do paciente; observar controles de enfermagem; observar registro diário de enfermagem, se assinado e carimbado; observar andamento diário da Sistematização da Assistência de Enfermagem – SAE; observar registro diário da evolução e prescrição médica com a assinatura e carimbo; observar relatórios de anestesistas e cirurgiões; participar de treinamento de pessoal; Analisar contas e glosas em situações: análise, pré-análise, pós-análise e recursos de glosa; sugerir reestruturação das tabelas utilizadas, se necessário; acompanhar a variação de preços atribuídos aos materiais, medicamentos e procedimentos, e por fim, fazer relatórios pertinentes.

Além do mais, há de considerar que o Enfermeiro Auditor, além de focar o seu serviço em prontuários de pacientes, deve também percorrer todas as dependências da instituição, observando se existem boas condições de conservação das unidades, equipamentos utilizados no tratamento do paciente, mobiliário, utensílios e todo material necessário para o bom atendimento de toda equipe de profissionais (OLIVEIRA, 2003).

A auditoria em enfermagem nos dias atuais, segundo Scarparo e Ferraz (2008) é primordial para o bom andamento da assistência hospitalar e planos de saúde, ambulatorios, prontos-socorros, unidades básicas de saúde, entre outros. Cabe ao enfermeiro estar atento aos gastos da equipe que trabalha na instituição e controlar, através de fiscalização, visitas e auditorias, evitando glosas, para que com isso, a instituição não seja lesada.

O enfermeiro é quem deve ordenar executar e/ou delegar a execução dos cuidados dos clientes sob a supervisão, e que tais cuidados vão além da execução das prescrições médicas, por serem específicos de enfermagem.

Ademais, cabe ressaltar que o enfermeiro, no uso de suas atribuições de auditor, deve apresentar alguns pré-requisitos como experiência profissional em ambiente hospitalar, amplo conhecimento do código de ética, cujas condutas são especificadas, assim como seus deveres e direitos da função, apresentar-se de maneira impecável e manter uma postura profissional, agir com cordialidade e bom senso, ter um bom relacionamento interprofissional e conhecer bem a empresa, no caso o hospital como instituição e saber dos contratos e tipos de prestação de serviços oferecidos ao cliente (GALANTE, 2005).

Conclusões

Através desta pesquisa pôde-se observar que a auditoria é um procedimento que vem se tornando importante para toda instituição com o controle de gastos e a melhoria do atendimento

ao cliente. Para isso, é de grande interesse de toda equipe profissional o preenchimento correto do prontuário do paciente, pois é um instrumento respaldado por lei e que serve como relatos de toda a assistência prestada, além de gerar informações entre a equipe multiprofissional.

A auditoria em enfermagem pode representar grande eficiência nas instituições hospitalares, uma vez que através da mesma é possível elencar dados de grande relevância, seja para a questão econômica, seja para a melhoria de atendimento ao paciente, que pode ser traduzida como uma ferramenta de qualidade do serviço de enfermagem.

O enfermeiro auditor faz parte de uma necessidade da instituição de saúde fiscalizando como estão sendo realizados os registros, tendo uma visão crítica e propositora, desempenhando suas atribuições que visam à melhoria e qualidade no atendimento e a redução de perdas.

Para toda instituição de saúde é fundamental o equilíbrio econômico-financeiro de suas operações, onde o enfermeiro auditor se faz importante, pois está inserido na instituição por vinte e quatro horas e sabe apontar custos de cada setor, locais onde poderá ser feita a redução de gastos, perfil dos profissionais envolvidos e dados estatísticos.

Logo, conclui-se que a auditoria está ligada ao controle de qualidade, seja qualidade total, acreditação hospitalar, ou qualquer qualidade que obtenha uma assistência digna e com reconhecimento ao paciente. Neste processo de mudança, deve-se contar com a importância da atividade dos enfermeiros na criação de condições políticas de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, em busca da excelência do exercício profissional.

Referências

ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde.** Rev.SaúdePublica, 2004; v.38(2): p.335-6.

BAUER, L.; FELDMAN. **Como alcançar qualidade nas instituições de saúde:** critério de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação. São Paulo. Martinar, 2014.

COFEN, Conselho Federal de Enfermagem. **Resolução COFEN 272/2002.** Consultado em 2019. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-2662001_4303.html. Acesso em 13 set. 2019.

D'INNOCENZO, M. et al. **Indicadores, auditorias, certificações:** ferramentas de qualidade pra gestão em saúde. São Paulo (SP): Martinar, 2006.

FRANCISCO, M.T.R. **Auditoria em enfermagem:** padrões, critérios de avaliação e instrumentos. 3ª ed. São Paulo. Cedas, 1993.

GALANTE, Anderson Cleyton. **Auditoria hospitalar do serviço de enfermagem**. Goiânia: Ab, 2005.

KURCGANT, P. **Gerenciamento em enfermagem**. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2016.

MEZZOMO, A.A.; MEZZOMO, C.J.; CHERUBIN, A. **O executivo hospitalar: subsídios para a ação**. São Paulo: CEDAS – Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde, 1986.

OLIVEIRA, A.F. Avaliação do impacto das intervenções nos pontos críticos detectados na pré-análise de auditoria em enfermagem. **Tese de doutorado**. São Paulo: USP, 2003.

PINTO, K.A.; MELO, C.M.M. **A prática da enfermeira em auditoria em saúde**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 44, n.3, p.671-678. 2010.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Rev. bras. enferm.** [online]. 2008, vol.61, n.3, pp.302-305. ISSN 0034-7167.



Como citar este artigo (Formato ABNT):

BONFIM, Gleice Soares. O Papel do Enfermeiro na Auditoria Hospitalar. Id on Line Rev.Mult.Psic., Outubro/2020, vol.14, n.52, p. 558-563. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 15/09/2020;

Aceito: 13/10/2020.