

O PAPEL DA AUDITORIA EM ENFERMAGEM NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Tatiane Santos¹

Enfermagem



**cadernos de
graduação**

ciências biológicas e da saúde

ISSN IMPRESSO 1980-1769

ISSN ELETRÔNICO 2316-3151

RESUMO

Auditoria em enfermagem apresenta um papel crucial para gerenciar os serviços ofertados pelas instituições de saúde, pois o enfermeiro auditor identifica, quantifica e qualifica cada item que confirma a realização do serviço ao cliente. O presente artigo tem como objetivo identificar os fatores que facilitam o papel do enfermeiro auditor durante o seu trabalho, bem como analisar o impacto que a ausência de um registro de enfermagem adequado ocasiona na qualidade da assistência. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, realizada durante os meses de fevereiro a julho de 2019. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, tendo como unidades de análise os artigos disponibilizados por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO). As anotações de enfermagem nos registros ou prontuários dos usuários são essenciais para garantia financeira e assistencial dos serviços proporcionados pelas instituições. Dessa forma, é imprescindível que a auditoria de enfermagem atue diretamente na promoção de serviços de qualidade aos consumidores.

PALAVRAS-CHAVE

Auditoria de Enfermagem. Custos Hospitalares. Papel do Enfermeiro.

ABSTRACT

Nursing audit plays a crucial role in managing the services offered by health institutions, as the nurse auditor identifies, quantifies and qualifies each item that confirms the performance of customer service. This article aims to identify the factors that facilitate the role of the nurse auditor during his work, as well as to analyze the impact that the absence of an adequate nursing record has on the quality of care. It is a bibliographic research, carried out from February to July 2019. It is a bibliographic research having as units of analysis the articles available through the Virtual Health Library (VHL), Latin American Literature and the Caribbean in Health Sciences (LILACS) and Scientific Electronic Library Online (SCIELO). Nursing notes in users' records or records are essential for financial and assistance assurance of the services provided by the institutions. Thus, it is essential that the nursing audit acts directly in the promotion of quality services to consumers.

KEYWORDS

Nursing Audit. Hospital Costs. Nurse's Role.

1 INTRODUÇÃO

A auditoria em enfermagem é um aparato crucial para a atividade gerencial do enfermeiro, pois avalia a qualidade dos serviços de enfermagem e os custos produzidos mediante a realização de cada atendimento ou procedimento realizado no indivíduo. Dessa forma, esse profissional que desempenha diversas funções no âmbito contábil, precisa obter e apresentar visão holística, desde a virtude de gerenciamento e assistência eficazes até expertise econômica-financeira (JASCINTH LINDO *et al.*, 2016).

As mudanças globalizadas sofridas na área da enfermagem promoveram o surgimento da auditoria focalizada na redução de custos hospitalares desnecessários e a promoção da qualidade da assistência de enfermagem. Logo, na assistência à saúde promovida pelo enfermeiro e sua equipe profissional, percebe-se a deficiência de registros que confirmem a execução de alguns procedimentos (BAO, 2016).

Nesse sentido, o enfermeiro auditor necessita de um senso crítico e reflexivo a respeito dos problemas identificados durante a análise da qualidade do serviço ofertado ao cliente. Sendo assim, a profissão de auditor requer superação dos desafios encontrados, a fim de elaborar programas e indicadores de qualidade dos serviços ofertados pelas instituições de saúde (DANTAS *et al.*, 2017).

Ao analisar essa temática, percebeu-se que existe a necessidade de identificar os desafios do enfermeiro auditor para garantir a melhoria da assistência de enfermagem prestada ao paciente. Desta forma, surgiu a seguinte indagação: quais são os déficits encontrados durante a auditoria de enfermagem, que são decorrentes da assistência ofertada ao paciente e as estratégias para a redução destes danos?

A auditoria em enfermagem possui como finalidade orientar, organizar e identificar as fragilidades pertinentes aos registros hospitalares. Logo, o presente artigo tem como objetivo geral: identificar o papel do enfermeiro auditor durante o seu trabalho. Logo, os objetivos específicos são: analisar o impacto que a ausência de um registro de enfermagem adequado ocasiona na qualidade da assistência; descrever os pontos relevantes do registro de enfermagem.

Considera-se, que o estudo tenha grande relevância para os profissionais que atuam na área de auditoria em enfermagem, profissionais do setor de finanças e acadêmicos de enfermagem. Uma vez que, há necessidade de discutir a temática devido ser pouco abordada e tratar de um assunto de extrema importância para a sociedade.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, tendo como unidades de análise os artigos disponibilizados por meio da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO). Os descritores "Auditoria de Enfermagem", "Custos Hospitalares" e "Papel do Enfermeiro", foram empregados de acordo com os Descritores em Ciências da Saúde (DECS). Foi utilizado combinações dos descritores com auxílio do operador lógico booleano "AND".

Como critérios de inclusão, foram adotados: textos disponíveis on-line, na íntegra e gratuita, em idioma português, inglês e espanhol, publicados no ano de 2012 a 2018 e que abordassem de forma significativa a importância da auditoria de enfermagem para garantir a qualidade da assistência à saúde.

Após aplicados os critérios de elegibilidade acima descritos, excluídos as duplicidades e lidos os resumos com o objetivo de identificar àqueles que versavam adequadamente sobre o tema, foram selecionados doze artigos. Dessa forma, após a leitura na íntegra dos mesmos, foram eleitos doze artigos para compor a presente revisão.

3 RESULTADO E DISCUSSÃO

Auditar representa a mensuração de todas as atividades desenvolvidas na assistência prestada aos clientes, a fim de compatibilizar o nível desse atendimento. Além de avaliar a rede credenciada; a confirmação dos faturamentos ofertados pelos serviços; aumento do custo com os procedimentos e cobranças alteradas; alteração do estado clínico do indivíduo durante o uso dos serviços ofertados pela instituição (SILVA *et al.*, 2012).

Pode-se citar outro conceito de auditoria descrito abaixo:

Auditar é mensurar a assistência prestada (qualidade), e compatibilizar o nível dessa assistência com a necessidade de controle dos custos hospitalares; avaliar a rede credenciada; avaliar a exatidão dos faturamentos dos prestadores de

serviços; aumento do custo da assistência em saúde; cobranças irregulares; exagero da gravidade do paciente; acesso do número de visitas hospitalares; preço abusivo de materiais e medicamentos; necessidade de controle e avaliação dos procedimentos solicitados. (DORNE; HUGARE, 2013, p. 3).

Os principais objetivos da auditoria consistem na oferta da boa qualidade da assistência oferecida ao usuário, correta utilização dos materiais e procedimentos requeridos durante a prestação dos cuidados. Sendo assim, ao identificar falhas durante a aplicação da auditoria, o enfermeiro possui a autonomia para educar os prestadores dos serviços a fim de viabilizar e minimizar a frequência de erros (AMARAL FILHO, 2016).

Os princípios fundamentais para a efetividade da qualidade da auditoria correspondem ao planejamento, pré-auditoria, condução e avaliação dos serviços prestados pelas instituições de saúde. Logo, o perfil do enfermeiro auditor, consiste em respeitar todos os níveis hierárquicos presentes na organização, manter resiliência frente a situações conflitantes e manter a opinião embasada em evidências comprovadas (DORNE; HUNGARE *et al.*, 2017).

A auditoria em enfermagem é bastante exercida e difundida nas instituições públicas e privadas, que ofertam serviços à saúde da população. Apesar de ser empregada essencialmente para fins contábeis, traduz benefícios múltiplos entre pacientes e profissionais de enfermagem, que desempenham funções assistenciais nessas instituições (SILVA *et al.*, 2012).

O profissional auditor pode exercer suas tarefas em todas instituições de saúde que ofereçam serviços de enfermagem. Sendo assim, desempenha funções em diversos níveis de complexidade de cuidados, disponibilizados pelas instituições. Assim, nota-se a necessidade de ressaltar a importância dos registros de enfermagem, com a finalidade de melhorar o processo de trabalho disponibilizado (BAO, 2016).

O conceito de auditoria muitas vezes é entendido como um método de fiscalização ou punição, pelo fato de analisar detalhadamente todos os serviços ofertados e identificar a real aplicabilidade financeira do cliente, mediante a utilização de algum tipo de serviço ofertado pela empresa. No entanto, uma das principais dificuldades encontradas durante a aplicação da auditoria em enfermagem, percebe-se a baixa quantidade de estudos, envolvendo essa área em comparação com a assistência prestada ao contratante (AQUINO *et al.*, 2018).

As atribuições pertinentes ao enfermeiro auditor são desenvolvidas no âmbito de convênios de saúde, que avalia a qualidade dos serviços prestados, por meio da análise do prontuário do cliente e todas as condutas desenvolvidas pela equipe de enfermagem (AQUINO *et al.*, 2018).

Além disso, elabora relatórios sobre o custo por dia, procedimento e comparativos entre prestadores dos serviços ofertados de acordo com sua especialidade. Como também disponibiliza os preços, gastos e custos alcançados e utiliza quando possível os dados coletados para otimizar o serviço de auditoria: dados estatísticos dos custos analisados (DANTAS *et al.*, 2017).

Dessa forma, o papel da auditoria tem suma importância para o desenvolvimento de todas as atividades realizadas por todos os profissionais que realizam o seu trabalho em prol do cliente. Logo, é primordial que as anotações sejam efetivas no prontuário de cada indivíduo, para evitar as glosas hospitalares. Sendo assim, a auditoria serve para educar a equipe, aperfeiçoar os profissionais no desempenho de suas funções e reduzir as falhas nos serviços prestados (JASCINTH LINDO *et al.*, 2016).

A classificação da auditoria pode ser desempenhada de maneira regular, ou seja, de maneira periódica, especial, sistemática e programada. A especial é realizada em casos de apuração de denúncias ou irregularidades, determinada pelo Ministro de Estado da Saúde, sendo incluso exames realizados por peritos a fim de emitir o laudo pericial (GARCIA; FERREIRA; SILVA, 2018).

Em situações que a equipe de enfermagem é responsável pelas perdas financeiras identificadas na instituição auditada, ela poderá responder por tais acusações. Dessa forma, é importante que as anotações de enfermagem realizadas pela equipe sejam padronizadas, obedecendo as normas e aspectos éticos e legais de cada instituição (SILVA; RODRIGUES; PIRES, 2016).

Compete ao enfermeiro auditor analisar a qualidade da assistência prestada ao cliente, promovendo tranquilidade, confiabilidade e segurança de cada etapa realizada pelos profissionais que atuam diretamente neste serviço. Logo, realizar o levantamento dos custos assistenciais para viabilizar a efetividade dos procedimentos realizados, garantem uma maior confiabilidade aos usuários. Bem como, fornecimento da utilização dos recursos tecnológicos e espaço de reclamações, para que os indivíduos exponham seus questionamentos a respeito dos serviços disponibilizados (LOUREIRO *et al.*, 2018).

Devido à preocupação em oferecer boa qualidade na assistência prestada aos seus clientes, as instituições de saúde intensificam o controle dos gastos envolvidos durante todo processo. Evidencia-se a necessidade de promover segurança documental e domínio dos trabalhos realizados, visto que repercutem nas despesas hospitalares de forma significativa (PERTILLE; ASCARI; OLIVEIRA, 2018).

Ainda existem desafios na auditoria de enfermagem a serem superados, sendo que compete a gestão criar estratégias que visem a promoção da qualidade da conferência dos prontuários e a execução da qualidade assistencial. Além disso, torna-se necessária a conscientização dos empregados e a criação de instrumentos que viabilizem a execução dos serviços desenvolvidos (ZAHEYA; MAAITAH; HANI, 2018).

As instituições hospitalares devem oferecer maneiras para desencadear responsabilidades múltiplas de toda equipe. A fim de garantir que as tarefas sejam desempenhadas de forma coordenada, harmoniosa e compromissada. Sendo assim, os resultados satisfatórios frutos da auditoria de enfermagem de qualidade serão identificados (AQUINO *et al.*, 2018).

Diante das análises dos artigos encontrados, identificou-se que o enfermeiro auditor apresenta papel crucial para garantir uma assistência de qualidade. Dessa forma, esse profissional pode desenvolver subsídios que estimulam a reflexão de toda equipe, a fim de auxiliar a instituição no alcance de seus objetivos. Outro papel crucial do enfermeiro é descrito a seguir:

O enfermeiro auditor tem que buscar associar o papel fiscalizador com o papel de educador para gerar nas equipes de enfermagem um estímulo no qual, seja o combustível para as mudanças necessárias afim de se tornar um membro visível na equipe de saúde exercendo suas práticas e principalmente otimizar os custos, evitando glosas hospitalares, tendo em vista a ausência de um registro de enfermagem adequado, seja por inconsistências de informações, duplicidades de informações, rasura, letra ilegível, ausência de checagem e/ou o próprio registro. (AMARAL FILHO *et al.*, 2016, p. 16).

Desse modo, os resultados de uma auditoria de qualidade promovem a execução eficaz da gestão hospitalar, bem como o controle dos custos, conferência adequada do uso e cobrança dos recursos técnicos e assistenciais oferecidos aos clientes.

4 CONCLUSÃO

Diante das pesquisas realizadas nas bases de dados, identificou-se a baixa quantidade de estudos que abordem a temática de auditoria de enfermagem como ferramenta primordial para a promoção da qualidade na assistência à saúde do indivíduo. Sendo assim, são necessários novos estudos que ajudem a identificar e quantificar as falhas nos serviços institucionais, a fim de minimizar os danos aos clientes.

Além disso, os estudos mostraram, que as anotações de enfermagem contribuem satisfatoriamente para a redução de glosas hospitalares, pois o enfermeiro auditor realiza gestão hospitalar e financeira de qualidade. Sendo assim, ao avaliar os serviços prestados ao consumidor é possível garantir o cuidado adequado, minimizar dúvidas financeiras e ofertar confiança aos usuários quanto aos serviços oferecidos pelas instituições de saúde.

Em vista disso, percebe-se que o enfermeiro auditor desempenha papel fundamental para identificar e promover a qualidade dos serviços ofertados pelas empresas de saúde. O profissional responsável por essa área hospitalar, oferece ao usuário a confiabilidade e segurança sobre todos os custos cobrados por cada procedimento ou aquisição de produtos durante a obtenção dos serviços hospitalares ou domiciliares.

REFERÊNCIAS

AMARAL FILHO, R. C. A. *et al.* Importância do registro de enfermagem para o faturamento hospitalar: revisão da literatura. **Rev. trabalhos acadêmicos universo—São Gonçalo**, v. 1, n. 1, p. 247-263, 2016.

AQUINO, M. J. N. *et al.* Anotações de enfermagem: avaliação da qualidade em unidade de terapia intensiva. **Rev. Enfermagem em Foco**, v. 9, n. 1, 2018.

- BAO, A. C. P. Indicadores de qualidade: ferramentas do enfermeiro-líder para o gerenciamento do cuidado. 2016. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pelotas, 2016.
- DANTAS, I. C. *et al.* Registros de enfermagem em home care: subsídios da auditoria de enfermagem. **Rev. Enfermagem Contemporânea**, v. 6, n. 2, p. 167-176, 2017.
- DORNE, J.; HUNGARE, J. V. Conhecimentos teóricos de auditoria em enfermagem. **Rev. UNINGA Review**, v. 15, n. 1, p. 8-8, 2017.
- GARCIA, T. T.; FERREIRA, W. F. S.; SILVA, A. Processo de auditoria em enfermagem e suas dimensões na assistência ao paciente: uma revisão sistemática de literatura. **Rev. Ciência & Desenvolvimento-Eletrônica da FAINOR**, v. 11, n. 1, 2018.
- JASCINTH LINDO, J. *et al.* An audit of nursing documentation at three public hospitals in Jamaica. **Rev. Journal of Nursing Scholarship**, v. 48, n. 5, p. 499-507, 2016.
- LOUREIRO, L. H. *et al.* Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial. **Rev. Práxis**, v. 10, n. 19, 2018.
- PERTILLE, F.; ASCARI, R. A.; OLIVEIRA, M. C. B. A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar. **Rev. enferm**, v. 12, n. 6, p. 1717-1726, 2018.
- SILVA, A. I.; RODRIGUES, J. D.; PIRES, M. A. O papel do enfermeiro na auditoria de enfermagem. **Rev. Ciência e Sociedade**, v. 1, n. 1, 2016.
- SILVA, M. V. S. *et al.* Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. **Rev. Brasileira de Enfermagem**, v. 65, n. 3, p. 535-538, 2012.
- ZAHEYA, L.; MAAITAH, R.; HANI, S. Quality of nursing documentation: Paperbased health records versus electronicbased health records. **Rev. Journal of clinical nursing**, v. 27, n. 3-4, p. 578-589, 2018.

Data do recebimento: 16 de outubro de 2019

Data da avaliação: 12 de Dezembro de 2019

Data de aceite: 16 de janeiro de 2020

1 Enfermeira graduada pela Universidade Tiradentes – UNIT. E-mail: thatyoliiveira@hotmail.com