FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
BACHARELADO EM ENFERMAGEM

JAQUELAINE ARAÚJO DE MELO
JOSILDA FERREIRA DOS SANTOS
LUCIANA PATRÍCIA BRITO SOUZA

AUDITORIA DE ENFERMAGEM E SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE DOS REGISTROS DE ENFERMAGEM NO CONTEXTO DAS GLOSAS HOSPITALARES

Recife-PE
2013

JAQUELAINE ARAÚJO DE MELO
JOSILDA FERREIRA DOS SANTOS
LUCIANA PATRÍCIA BRITO SOUZA

AUDITORIA DE ENFERMAGEM E SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE DOS REGISTROS DE ENFERMAGEM NO CONTEXTO DAS GLOSAS HOSPITALARES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Integrada de Pernambuco, como parte dos requisitos exigidos para a obtenção do Grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Profª. Msc. Andrea Rosane Sousa Silva.

Recife-PE
2013

FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO
BACHARELADO EM ENFERMAGEM

JAQUELAINE ARAÚJO DE MELO
JOSILDA FERREIRA DOS SANTOS
LUCIANA PATRÍCIA BRITO SOUZA

AUDITORIA DE ENFERMAGEM E SUA RELAÇÃO COM A QUALIDADE DOS REGISTROS DE ENFERMAGEM NO CONTEXTO DAS GLOSAS HOSPITALARES

Trabalho de Conclusão de Curso submetida à Comissão Examinadora do Curso de Enfermagem da Faculdade Integrada de Pernambuco como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Banca Examinadora

_____
Nome: Prof.ª Andrea Rosane Sousa Silva.
Instituição: Docente da Faculdade Integrada de Pernambuco-FACIPE, mestre em Enfermagem em Promoção à Saúde UPE/UEPB.

_____
Nome: Waldemar Brandão Neto.
Instituição: Docente da Faculdade Integrada de Pernambuco-FACIPE, Enfermeiro, mestre em Enfermagem pela FENSG.

_____
Nome: Rosa Maria Souza de Macedo
Instituição: Universidade Salgado de Oliveira-UNIVERSO, Bacharel em Enfermagem
.

Aprovada em ____de _____de 2013.

A Deus, por tudo que nos proporciona na vida.
Aos nossos pais, pelo amor, dedicação e ensinamentos; pelo apoio incondicional em todos os momentos das nossas vidas e por nos fazer acreditar que tudo é possível, basta perseguir os sonhos. Amamos vocês.
Aos nossos irmãos, por tudo que nos ajudaram até hoje.
E aos nossos “filhos”, pela alegria, compreensão e diversão.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos, primeiramente, a Deus pela vida, pela sabedoria, por todas as nossas conquistas pessoais e profissionais, e por ter colocado em nossos caminhos pessoas tão especiais, que não mediram esforços em nos ajudar durante a realização desta graduação. A estas pessoas externamos aqui nossos sinceros agradecimentos.

À Profª. Andrea Rosane, nossa orientadora, por ter despertado em nós o desejo em idealizar este trabalho, por suas orientações, pelo compartilhar de conhecimento e pelo carinho e confiança em nós dispensados desde o início desta parceria.

Aos demais professores da FACIPE, pela dedicação e ensinamentos compartilhados em especial a Profª. Karla Romana pelas palavras de incentivo.

Aos colegas da faculdade que compartilharam alegrias, angústias, conhecimentos, ideias, nas infinitas noites na FACIPE. Foi uma convivência maravilhosa e enriquecedora.

Aos nossos pais por todos os esforços para garantir nossos estudos, pelos ensinamentos de vida, por todo apoio e incentivo.

Aos nossos filhos que entenderam nossa ausência em alguns momentos de nossas vidas nestes quatro anos de faculdade.

SUMÁRIO

RESUMO 1
ABSTRACT 1
1 INTRODUÇÃO 2
2 METODOLOGIA 5
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO 6
REFERÊNCIAS 9

AUDITORIA DE ENFERMAGEM: A IMPORTÂNCIA DAS ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM NO CONTEXTO DAS GLOSAS HOSPITALARES

NURSING AUDIT: THE IMPORTANCE OF NURSING NOTES IN THE CONTEXT OF HOSPITAL REJECTIONS

Jaquelaine Araújo de Melo[1]
Josilda Ferreira dos Santos
Luciana Patrícia Brito Souza
Andrea Rosane Sousa Silva[2]

RESUMO

As instituições de saúde têm-se preocupado em utilizar a auditoria como uma forma de garantir a qualidade dos serviços prestados. Este estudo teve como objetivo avaliar por meio da auditoria, a importância na qualidade dos registros de enfermagem nos prontuários dos pacientes internados, contribuindo para redução das glosas hospitalares. As anotações de enfermagem são de fundamental importância para o acompanhamento e a avaliação na qualidade da assistência prestada. Ainda são frequentes incorreções nestes registros, mostrando assim a necessidade de estratégias para conscientizar e motivar a equipe de enfermagem na busca de soluções para eventuais falhas, juntamente com a auditoria.

Palavras-chaves Auditoria em enfermagem. Anotações de enfermagem. Glosas.

ABSTRACT

Health institutions have been keen to use the audit as a way to ensure the quality of services provided. This study aimed to evaluate through audit, the importance of the quality of nursing in the medical records of hospitalized patients, contributing to reducing hospital glosses. The nursing notes are essential for monitoring and evaluating the quality of care. Although these records are frequent inaccuracies, thus showing the need for strategies to educate and motivate the nursing team in finding solutions to any flaws, together with the audit.

Keywords: Audit in nursing. Nursing notes. Glosses.

[1] Graduandas do curso de Bacharelado em Enfermagem pela FACIPE.
[2] Orientadora, docente da Faculdade Integrada de Pernambuco-FACIPE, mestre em Enfermagem em Promoção à Saúde UPE/UEPB

1 INTRODUÇÃO

Com as mudanças ocorridas nos últimos anos e com o mercado competitivo, as instituições hospitalares privadas, tiveram que adaptar-se, pois precisam de paradigmas para sobreviver as mudanças que vêm acontecendo (MARTINI et al., 2009).

Os benefícios adquiridos não só atingem aos pacientes, como também a enfermagem e a instituição, pois recebem uma melhor qualidade na assistência, através dos serviços prestados com maior eficácia. A equipe de enfermagem pode acompanhar melhor seu desempenho nos registros realizados com precisão para alcançar os resultados desejados. E a instituição tem um alcance significativo dos seus objetivos, contribuindo para futuras melhoras internas (LEOPARDI, 2008).

A auditoria em enfermagem visa o controle de custos, a qualidade do atendimento, um pagamento justo na conta hospitalar. Para tudo isso é imprescindível o prontuário médico, sendo este uma importante ferramenta na qualidade da assistência prestada ao paciente, fornecendo assim informações vitais para possíveis processos judiciais a convênios de saúde, pois estes são um conjunto de documentos padronizados e ordenados, destinados ao registro dos cuidados do profissionais prestados pelo serviço de saúde privado. Desta forma, todas as informações são analisadas conforme as anotações no prontuário, havendo alguma dúvida quanto aos procedimentos realizados ou a falta de algumas anotações da enfermagem, pode incidir em glosas das contas hospitalares (D'INNOCENZO, 2010).

É de suma importância o compromisso da equipe de enfermagem no que diz respeito aos registros, pois uma anotação incompleta poderá acarretar numa glosa hospitalar, mostrando assim a necessidade do aperfeiçoamento da equipe multidisciplinar, com ênfase na enfermagem para uma melhor qualidade de assistência (D'INNOCENZO, 2010).

Cabe destacar que as atividades do enfermeiro auditor foram regulamentadas pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), em 2001, por meio da Resolução COFEN n° 266/2001.

A origem da palavra auditoria vem do latim "*audire*" que significa ouvir. Seu

início não é preciso, mas existe desde o momento em que houve a delegação para uma pessoa verificar a legitimidade dos fatos econômicos e financeiros, prestando contas a um superior. A auditoria veio a se desenvolver logo após o século XII d.C. (KURCGANT,1991, p. 215), segundo Kurcgant (1991) e Riolino e Kliukas (2003), quando sua utilização passou a atender à necessidade dos comerciantes em contar com um histórico dos registros de suas atividades para verificação da legitimidade dos fatos econômico-financeiros.

Porém, segundo Kurcgant (1991), o marco inicial do trabalho de auditoria em saúde, conforme é praticado atualmente, foi realizado pelo médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, em 1918, que se propôs a verificar os custos e a qualidade da assistência prestada através dos registros no prontuário médico.

No Brasil, a auditoria como prática surgiu a partir da chegada de empresas internacionais e com a expansão das nacionais, tendo, sido, porém, oficializada somente a partir de 1968 (ATTIE, 1998).

A auditoria interna surgiu de acordo com as necessidades econômicas e financeiras das empresas. Ter cuidado com os negócios é uma questão de responsabilidade das empresas, pois, devido a economia e o progresso estarem sempre em mudança, houve a necessidade de contratar ou mesmo de possuir equipes especializadas para assegurar a fiscalização do que acontece dentro das instituições.

De acordo com Santos (2008, p. 10), o objetivo da auditoria interna apresenta os seguintes pontos principais:

- Examinar a integridade e fidedignidade das informações financeiras e operacionais e os meios utilizados para aferir, localizar, classificar e comunicar essas informações
- Examinar operações e programas, verificar se os resultados são compatíveis com os planos e se essas operações e programas são executados de acordo com o que foi planejado.

Segundo Kurcgant (1991), auditoria em enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade de sua assistência, verificada através de suas anotações no prontuário do paciente e/ou das próprias condições deste. Já para Motta (2003),

é a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, bem como a verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem o prontuário hospitalar, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada.

De acordo com Chiavenato (1981), para que ocorra o processo de execução da auditoria é necessário que haja envolvimento da equipe e, principalmente, maturidade para identificar, aceitar e implantar estratégias que garantam um resultado positivo para a instituição.

Quanto à importância do prontuário, segundo Erdmann e Lentz (2006), o prontuário é um documento valioso para o paciente, para a equipe de saúde (médico, enfermeiro, técnicos de enfermagem, entre outros profissionais) que o assistem e para as instituições de saúde, assim como para o ensino, a pesquisa e os serviços públicos de saúde, além de instrumento de defesa legal. Ainda conforme os autores, a anotação de enfermagem é o meio utilizado pela mesma para informar sobre a assistência prestada, e, como consequência, uma fonte disponível para avaliação da eficiência e eficácia da mesma.

De acordo com Vigo, Pace e Santos (2003) os registros de enfermagem no prontuário devem incluir a declaração dos problemas frequentemente referidos pelos clientes. Os autores também comentam que eles são o único meio de demonstrar o trabalho executado pela equipe de enfermagem.

Segundo Smeltzer e Bare (2005), o registro de cuidados de saúde do cliente foi e ainda é executado com a intenção de promover um meio de comunicação entre os membros do grupo de saúde, de modo a facilitar a coordenação e a continuidade do planejamento.

O prontuário em papel ainda é o mais utilizado. Esse documento proporciona ao profissional o acompanhamento da evolução do paciente, é de fácil manuseio e transporte e ainda é amigável para a maioria da equipe, não se apresentando indisponível no sistema como acontece com o eletrônico (POSSARI, 2005).

Glosa significa cancelamento ou recusa parcial ou total de orçamento, conta, verba por serem considerados ilegais ou indevidos, significando que o enfermeiro auditor de determinado plano de saúde, não considera cabível o pagamento (PELLEGRINE, 2010).

Para Sá (1994), glosas são as correções que o auditor faz das inconformidades encontradas nas contas médicas hospitalares, baseadas nas tabelas e contratos previamente firmados entre o prestador e o pagador dos serviços de saúde.

Quando as contas hospitalares são glosadas pelos planos de saúde, as instituições podem utilizar os recursos de glosas, diminuindo, assim, suas perdas econômicas. Entende-se por recurso de glosa a maneira de recuperar descontos indevidos e corrigir ou detectar erros de faturamento (TORRES, 1987).

Entre os artigos selecionados os objetivos apresentados foram identificar e analisar a qualidade das anotações de enfermagem, destacando a importância do prontuário para o paciente, os profissionais e principalmente para a instituição hospitalar, pois um registro mal elaborado e com checagem incorreta, pode causar um impacto econômico, além de deixar a desejar a assistência ao paciente.

2 METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo proposto, realizou-se uma revisão integrativa da literatura, onde se buscou artigos sobre glosas hospitalares e a importância das anotações de enfermagem. A vantagem deste tipo de estudo é permitir observar vários fenômenos por meio de pesquisa em materiais já elaborados, encontrados em artigos, sites e livros.

Foram coletados entre os meses de agosto a setembro de 2013 diversos artigos científicos sobre o conteúdo abordado a partir da questão norteadora: “Qual a importância das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares?”, nos dois bancos de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e SCIELO (Scientific Electronic Library Online), por meio das palavras-chaves selecionadas: “auditoria em enfermagem”, “glosas”, “anotações de enfermagem”; bem como em livros (da própria instituição de ensino FACIPE), citados as referências. Foram realizados todos os cruzamentos possíveis entre os DeCS citados, a fim de se evitar possíveis vieses.

Os critérios de inclusão dos artigos foram: artigos originais publicados em textos completos e em português; publicados e/ou indexados nos referidos bancos

de dados no período de 2004 a 2010, que abordavam sobre os assuntos de auditoria e anotações de enfermagem e de acesso gratuito.

Foram excluídos os artigos que não abordavam a importância dos registros de enfermagem, bem como as produções em língua estrangeira e de acesso através de pagamentos.

Após a pesquisa, com o cruzamento dos DeCS, foram encontrados 160 resultados de publicações, dos quais 129 se repetiram em mais de um cruzamento dos **Descritores em Ciências da Saúde** (DeCS). Em seguida, verificou-se quanto à disponibilidade do estudo em texto completo, resultando em 25 artigos, todos publicados dentro do recorte temporal estabelecido para o estudo.

Prosseguiu-se com a leitura dos títulos e resumos, onde foram descartados 14 artigos que não se identificaram com o objetivo do estudo e considerando os critérios de inclusão e exclusão, passou a compor a amostra final um total de 11 publicações.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Mediante as informações colhidas pode-se concluir a importância dos registros de enfermagem e identificar o impacto causado pelo não registro da enfermagem contrapondo às eventuais glosas.

Os resultados dos estudos descrevem a importância quando não há distorções e inconformidades presentes nos registros da enfermagem, relacionando-as à qualidade da assistência de enfermagem e os prejuízos financeiros causados a instituição; além de mostrar a auditoria de enfermagem como um processo educativo e não só para apontar erros.

Portanto, os profissionais da equipe de enfermagem devem levar com seriedade a importância destes registros e ter a consciência de que uma anotação adequada e a checagem correta das medicações administradas são fundamentais para melhoria dos serviços prestados ao paciente e ao desempenho da instituição. São critérios fundamentais para uma assistência de qualidade.

Auditoria de enfermagem é uma temática pouco explorada na literatura científica nacional. São necessários novos estudos para que além de quantificar os

erros nos registros de enfermagem e os prejuízos que decorrem de tais inconformidades, possam também analisar e qualificar melhor as práticas desenvolvidas pelos enfermeiros em relação à assistência hospitalar.

A base de dados LILACS, com as palavras chaves “auditoria” e “glosas” mostrou um total de 7 artigos disponíveis de forma gratuita, na íntegra e em português no período de 2008 a 2010.

A base de dados SCIELO, com as palavras chaves “auditoria” e “glosas” mostrou um total de 5 artigos disponíveis de forma gratuita, na íntegra e em português no período de 2004 a 2010.

Quadro 1 - Referências bibliográficas dos artigos da base de dados SCIELO

ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICOS	TÍTULO	AUTORES
2008	Rev. Bras. Enferm. v. 61, n. 3, Brasília, May/Jun.	Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos	Scarparo e Ferraz
2009	Aquichán, v. 9, n. 1, Bogotá, Jan/Jun.	Auditoria de Enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem	Ferreira *et al*.
2009	Acta Paul. Enferm.. v. 22, n. 3, São Paulo, May/Jun.	Avaliação da qualidade dos registros de Enfermagem no prontuário por meio da auditoria.	Setz e D’Innocenzo
2010	Texto Contexto-Enferm., v. 19, n. 1, Florianópolis, Jan./mar.	Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde	Scarparo *et al.*

Fonte: Pesquisado pelas autoras (2013).

Quadro 2 - Referências bibliográficas dos artigos da base de dados LILACS.

ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICOS	TÍTULO	AUTORES
2008	Rev. Bras. Enferm: 61(3): 302-305, maio-jun.	Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos	Scarparo e Ferraz
2008	Online Braz. J. Nurs. (Online): 7(1)apr.	Os registros de Enfermagem como indicadores da qualidade do cuidado: um estudo documental descritivo-exploratório e retrospectivo	Vituri e Matsuda

(Cont.)

ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICOS	TÍTULO	AUTORES
2009	Acta Paul. Enferm. v. 22, n. 3, p. 313-317, mai-jun.	Avaliação da qualidade dos registros de Enfermagem no prontuário por meio da auditoria	Setz e D'Innocenzo
2009	Rev. Eletrônica Enferm, v. 11, n. 4, dez.	Auditoria de Enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura.	Camelo *et al.*
2010	Rev. Esc. Enferm. USP, v. 44, n. 3, p. 671-675	A prática da enfermeira em auditoria em saúde.	Pinto e Melo
2010	Texto & contexto Enferm. v. 19, n. 1, p. 85-92. Jan.-mar.	Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde	Scarparo *et al.*

Fonte: Pesquisado pelas autoras (2013).

Pode-se notar nestes artigos a valorização dos registros de enfermagem e do enfermeiro como aliado importante na auditoria para o processo de avaliação e implementação de medidas para melhoria da qualidade da assistência e análise dos prontuários, uma vez que esse preenchimento deve-se a equipe de profissionais de enfermagem, por isso são responsáveis pelo maior número de glosas hospitalares, por apresentarem dados incompletos, o que compromete a assistência prestada ao paciente.

O grupo de profissionais de enfermagem é bastante expressivo na área de saúde e deve, portanto, acompanhar as novas mudanças em um mercado competitivo, sofrendo o impacto de suas transformações, e por isso a auditoria vem como uma área promissora para o alcance da satisfação do paciente e de toda estrutura organizacional do trabalho com a implementação de novas metodologias. (MARTINI et al., 2009).

A organização de uma instituição hospitalar deve fornecer mecanismos para distribuir responsabilidade de forma que todas as tarefas necessárias sejam executadas, assim como, todo o trabalho seja coordenado e controlado para que possa atingir os objetivos de maneira eficiente e eficaz, onde o enfermeiro se torna um profissional importante no processo de auditoria para a qualidade dos serviços

de saúde.

REFERÊNCIAS

ATTIE, W. **Auditoria**: conceitos e aplicações. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

CAMELO, S. H. H. *et al.* Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. **Rev. Eletrônica Enferm**, v. 11, n. 4, dez. 2009.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1981.

D'INNOCENZO, M *et al*. **Indicadores, auditorias, certificações:** ferramentas de qualidade para gestão em saúde. São Paulo-SP: Martinar, 2010.

ERDMANN, A. L.; LENTZ, R. A. **Gerência do trabalho da enfermagem**. 2006. Disponível em: <www.saude.mt.gov.br/escola/apostilas/apostilasCEPROTEC/ aposila%20OPTE%202%20%20%20conteúdo.doc> Acesso em: 10 out. 2013.

FERREIRA, T. S. *et al.* Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. **Aquichán**, v. 9, n. 1, Bogotá, Jan/Jun. 2009.

KURCGANT, P. **Administração em enfermagem.** São Paulo: Pedagógica e Universitária, 1991.

LEOPARDI, M. T. Alguns aspectos da pesquisa quantitativa. In: LEOPARDI, M.T. (Org.). **Metodologia da pesquisa na saúde**. Florianópolis: UFSC; Pós-Graduação em Enfermagem, 2008. p.181-190.

MARTINI, J. G., *et al*. **Auditoria em enfermagem**. São Caetano do Sul-SP: Difusão, 2009.

MOTTA, A. L. C. **Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde**, 3. ed. São Paulo: Iátria, 2003.

PELLEGRINE, G. Glosas convênio x prestador. **Congresso Latino Americano de Serviços de Saúde e 3º Jornada de Gestão e Clínicas Médicas.** São Paulo, 2004.

PINTO, K. A.; MELO, C. M. M. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. **Rev. Esc Enferm. USP**, v. 44, n. 3, p. 671-675. 2010.

POSSARI, J. F. **Prontuário do paciente e os registros de enfermagem**. São Paulo: látria, 2005.

RIOLINO, N.; KLIUKAS, G. B. V. Relato de experiência de enfermeiras no campo de auditoria de prontuário: uma ação inovadora. **Revista Nursing**. v. 6. n. 65, p. 35-38, out. 2003..

SÁ, A. L. **Auditoria básica**. Rio de Janeiro: Tecnoprint Ltda, 1994.

SANTOS, C. E. T. D. **A relevância do enfermeiro na auditoria de contas médicas**. Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação. Campinas-SP, 2008.

SCARPARO, A. F. *et al.* Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde**. Texto Contexto- Enferm**., v. 19, n. 1, Florianópolis, Jan./mar. 2010

SCARPARO, A. F.; FERRAZ, C. A. Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Rev. Bras. Enferm**. v. 61, n. 3, Brasília, may/jun. 2008.

SETZ, V. G.; D'INNOCENZO, M. Avaliação da qualidade dos registros de Enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta paul. Enferm.** São Paulo, v. 22, n. 3, May/Jun, 2009.

SMELTZER, S. C.; BARE, B. G. **Brunner e Sudarth**: tratado de enfermagem médico-cirúrgico. 9. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

TORRES, L. **Auditoria em enfermagem**. Tese de doutorado pela USP. São Paulo, 1987.

VIGO, K. O; PACE, A. E.; SANTOS, C. B. Análise retrospectiva dos registros de Enfermagem em uma unidade especializada. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. Riberão Preto, v. 11, n. 2, mar/abr, 2003.

VITURI, D. W.; MATSUDA, L. M. Os registros de Enfermagem como indicadores da qualidade do cuidado: um estudo documental descritivo-exploratório e retrospectivo. **Online Braz. J. Nurs.** v. 7, n. 1, apr. 2008.