

# O PAPEL DO ENFERMEIRO AUDITOR FRENTE AO FATURAMENTO HOSPITALAR: RELATO DE EXPERIÊNCIA

## THE ROLE OF THE NURSING AUDITOR IN FRONT OF HOSPITAL BILLING: EXPERIENCE REPORT

TAINARA SARDEIRO DE **SANTANA**<sup>\*1</sup>, ANDREIA CHRISTINA **SOUSA**<sup>2</sup>, SUE CHRISTINE **SIQUEIRA**<sup>2</sup>, ISABELA CRISTINA DE FRANCO **FARIA**<sup>3</sup>, JULIANE GONÇALVES **VIIEIRA**<sup>3</sup>, VITOR AUGUSTO DE **CASTRO**<sup>4</sup>, CHRISTINA SOUTO **CALVACANTE**<sup>5</sup>, KÊNIA ALESSANDRA DE ARAÚJO **CELESTINO**<sup>5</sup> MÔNICA SANTOS **AMARAL**<sup>6</sup>, LORENA TASSARA QUIRINO **VIIEIRA**<sup>7</sup>

1. Enfermeira, Mestre em Ciências da Saúde. Discente do Programa Ciências da Saúde da Universidade Federal de Goiás, nível Doutorado. Docente no Departamento de Enfermagem da Faculdade Estácio de Sá de Goiás. Goiânia, GO, Brasil. 2. Discente do Programa Ciências da Saúde da Universidade Federal de Goiás, nível Doutorado. 3. Alunas de Graduação do Curso de Bacharelado em Enfermagem da Faculdade Estácio de Sá. Goiânia, GO, Brasil. 4. Enfermeiro, Especialista em Auditoria dos Serviços de Saúde e Oncologia Clínica. 5. Docente no Departamento de Enfermagem da Faculdade Estácio de Sá. 6. Docente na Pós-Graduação em Centro Cirúrgico – CGESP. 7. Graduanda de Medicina da PUC-GO

\*Rua H7 Quadra 4 lote 2 casa 1. Residencial Havai. CEP: 74.781-170. Goiânia-GO. E-mail: enfainara@gmail.com

Recebido em 12/03/2020. Aceito para publicação em 09/04/2020

### RESUMO

Com a finalidade de demonstrar a importância da atuação do enfermeiro no campo da auditoria nas unidades hospitalares e as atividades desenvolvidas pelo o mesmo, o presente relato de experiência descreve a importação da educação continuada nas unidades de saúde com foco em treinamento em auditoria hospitalar, faturamento e glosas. Trata-se de um relato de experiência realizada por enfermeiras gestores em uma instituição hospitalar pública, onde o faturamento é 100% do sistema único de saúde. Concluímos que auditoria de enfermagem é a qualidade da assistência são fatores que dependem do enfermeiro o exercer o seu papel com fundamentos científicos e resolutivos tais como: anotações de enfermagem, preenchimentos de guias corretos e ainda destacamos as atribuições do enfermeiro auditor. A análise dos mostrou também que a efetivação da auditoria de enfermagem facilitaria a avaliação da qualidade da assistência prestada ao cliente oferecendo condições para a sua melhoria. Sabendo que a enfermagem passa por uma reforma curricular, entendemos que é momento para reflexão sobre a responsabilidade que as instituições de ensino têm em preparar profissionais para desempenhar a função de auditor nos serviços de enfermagem e de saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Auditoria de enfermagem; Avaliação em saúde; Qualidade da assistência à saúde; Gestão em de enfermagem.

### ABSTRACT

With the purpose of demonstrating the importance of the nurse's role in the audit field in the hospital units and the activities developed by the same, the present experience report describes the importation of continuing education in the health units with focus on training in hospital auditing, billing and glosses. It is a

report of experience performed by nurses managers in a public hospital institution, where the billing is 100% of the single health system. We conclude that nursing audit is the quality of care are factors that depend on the nurse performing his role with scientific and resolute foundations such as: nursing notes, fills correct guides and still highlight the duties of the nurse auditor. The analysis also showed that the effectiveness of the nursing audit would facilitate the evaluation of the quality of care provided to the client, offering conditions for their improvement. Knowing that nursing undergoes a curricular reform, we understand that it is time for reflection on the responsibility that educational institutions have in preparing professionals to perform the function of auditor in the nursing and health services.

**KEYWORDS:** Nursing audit; Health evaluation; Quality of health care; Management in nursing.

### 1. INTRODUÇÃO

Etimologicamente, o termo auditoria deriva-se do latim *audire*, que significa ouvir. Inicialmente foi introduzida pelos ingleses como *auditing*, para designar termos técnicos para a revisão dos registros contábeis. No sentido mais amplo, consiste na ação independente de confrontar determinada condição com critério preestabelecido, que se configura como situação ideal para que possa opinar ou comentar a respeito de algo ou de alguma situação (SILVA, RODRIGUES, PIRES, 2016).

No setor saúde, a primeira auditoria foi realizada em 1918 com o objetivo de avaliar a prática médica. De início, esta atividade se caracterizava como uma ação polialesca, mas aos poucos, foi recebendo uma

nova conotação (COSTA et al, 2015).

A atividade de auditoria sempre esteve associada ao controle administrativo-financeiro das organizações. Falhas em cobranças, o que pode acarretar prejuízo financeiro à instituição de saúde. Dentre os relacionados à falta de registros de materiais e medicamentos utilizados, tanto pela equipe de enfermagem quanto médica (NOBREGA et al, 2016). Nesse caso, a auditoria que visa à diminuição de perdas financeiras é de grande relevância, porém não deve ser a prioridade em auditoria em saúde para não haver perda de seu objetivo, que é a garantia da qualidade de assistência (SCARPARO, 2015).

No Brasil, em 1990 a Lei nº 8080, conhecida como Lei Orgânica da Saúde estabeleceu a necessidade de criação do Sistema Nacional de Auditoria – SNA. Em 1993, a Lei nº 8689, de 27 de julho de 1993, criou o SNA e estabeleceu como competência sua o acompanhamento, a fiscalização, o controle e a avaliação técnico científica, contábil, financeira e patrimonial das ações e serviços de saúde (FONSECA et al, 2015).

A auditoria em enfermagem é uma atividade que buscar investigar a qualidade da assistência ofertada aos indivíduos, por meio da análise do prontuário, pelas visitas “in loco”, bem como gerencia custos provenientes dos serviços de saúde (PADOVANI et al, 2018).

A auditoria de enfermagem pressupõe avaliação e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para verificação da qualidade da assistência, sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia de serviços, que utiliza como instrumentos o controle e análise de registros (MENDES et al, 2015).

Considerando que a auditoria de enfermagem é uma área ainda pouco investigada, que serve como um instrumento de avaliação da qualidade da assistência nas instituições de serviços de saúde questiona-se: Qual a produção científica nacional acerca de auditoria em enfermagem. Qual a repercussão da auditoria de enfermagem para o cuidado prestado aos usuários destes serviços e o papel que o enfermeiro desempenha nesta área.

Este estudo justifica-se pela necessidade de fundamentar a importância da auditoria de enfermagem no hospital público para a qualidade da assistência prestada ao cliente, bem como provocar uma reflexão dos profissionais enfermeiros acerca da necessidade de conhecer o seu papel no processo de auditoria.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um relato de experiência, vivenciado no primeiro semestre de 2019. O desenvolvimento do estudo foi motivado pela percepção das autoras sobre a necessidade de inserir a temática do faturamento hospitalar como obrigatório nas reuniões, treinamentos, educação continuada e nos cursos de enfermagem.

Entretanto, a experiência relatada se refere ao desenvolvimento de uma função do enfermeiro gestor,

na tentativa de evidenciar a importância do ponto de vista dos gerentes hospitalares, o que, em tese, reforça a opinião sobre tornar a temática uma abordagem obrigatória no curso de graduação.

Quando falamos em financeiro, estamos relacionando o lucro da empresa. E o hospital é uma empresa que cuida da saúde dos pacientes que necessitam de cuidados. Por diversos motivos, temos a obrigação de cuidar do financeiro do hospital. Pois, são através do ganho de cada paciente que são realizadas a manutenção e compra de novos de equipamentos, material e medicamento, pagamento do quadro de pessoal e lucro a instituição.

Temos várias maneiras de receber dos clientes/pacientes, sendo da rede privada ou do Sistema Único de Saúde (SUS). Por isso, merecem o máximo de cuidado para que cada procedimento realizado não seja glosado, ou seja, não seja pago. Porque, será prejuízo para o hospital, pois investiram em materiais, cuidados dos profissionais de saúde e outros.

O estudo foi realizado no hospital público de oftalmologia da Universidade Federal de Goiás, onde o atendimento tem pactuação com o SUS, ou seja, atendimento 100% SUS. Assim, foi ofertada o treinamento de faturamento hospitalar com carga horária de 30 horas que ocorreu no período de 01 de novembro a 20 de dezembro de 2019.

O treinamento incluía em sua ementa, história, estruturas teóricas e legais acerca do faturamento hospitalar, conceitos e panoramas dos incidentes que envolvem a glosa, itens que são essências no prontuário do paciente, bem como, a introdução do enfermeiro instrumentos metodológicos e organizacionais para o desenvolvimento de competências para a gestão e análise dos financeiros.

O objetivo geral do treinamento foi conhecer a temática auditoria hospitalar iniciativas nacionais e internacionais, apontando evidências científicas, epidemiologia e iniciativas para o controle do faturamento hospitalar, enfatizando a importância de uma gestão eficiente em auditoria hospitalar, a partir de mudanças atitudinais e do processo de trabalho.

Dessa maneira foram discutidos pontos importantes no decorrer do treinamento, como: Auditoria interna e externa, faturamento hospitalar, glosas, prontuários, guias médicas, guias de cobranças, fatores que contribuem para a glosa da guia, atribuições do enfermeiro, do médico, assistente administrativo e faturista.

Dessa forma, foram utilizadas metodologias ativas e emancipadoras para a construção de competências que valorizam o significado da experiência, a individualidade e a interdisciplinaridade, contemplando-se estratégias de exposições dialogadas, estudos dirigidos, debates a partir da exposição de filme, trabalhos em grupos e discussão de casos hipotéticos, que representavam a realidade e problematizavam a ocorrência de uma glosa.

O treinamento foi realizado por uma professora mestre em enfermagem e uma faturista, ambas têm

experiência em faturamento hospitalar. Na conclusão do treinamento, ora proposta e desenvolvida, elaborou-se instrumento autoaplicável para investigar a percepção das competências desenvolvidas durante o curso, que foi respondido por 4 gestores, representando 100% dos enfermeiros da unidade.

A análise do relato de experiência foi consumada por uma acadêmica e duas docentes, a partir da observação rotineira dos gestores na unidade do hospital, bem como de suas opiniões e pensamentos críticos acerca da disciplina, registrados no instrumento. Em seguida, procedeu-se à análise das respostas e extração da ideia central, que foram apresentadas na forma narrativa e discutidas por meio da produção científica.

### 3. RELATO DE EXPERIÊNCIA

Enquanto doutoranda em ciências da saúde que vivenciou o desenvolvimento da disciplina, posso afirmar que o conhecimento apreendido contribuiu para o amadurecimento pessoal e profissional. Foi possível absorver informações que não são debatidas e reflexionadas em outras disciplinas, apesar de ser um conteúdo de cunho transversal. Defende-se, portanto, que a disciplina oferece base significativa para um processo de trabalho voltado à assistência segura e de qualidade.

Foi notória a relevância da disciplina também para os colegas que cursaram a disciplina, pois apresentaram conotações positivas acerca das informações assimiladas durante todo o semestre. A partir dos relatos registrados no instrumento, observou-se que os pós graduandos se consideram melhor preparados para enfrentar situações de incidentes e compreendem melhor a importância da assistência de enfermagem segura.

A avaliação da percepção dos colegas em relação à disciplina permitiu a identificação do interesse em tornar o treinamento obrigatório, sendo acrescentada na grade curricular dos cursos da área da saúde.

Muitas vezes, estudantes não têm contato com a temática auditoria em enfermagem durante a graduação, pois o ensino é tradicionalmente focado no diagnóstico e gestão da doença, fazendo com que auditoria hospitalar e o sistema de notificação de glosas não tenham a atenção.

A auditoria de enfermagem, por sua vez, é um processo pelo qual as atividades de enfermagem são avaliadas. E em uma concepção mais abrangente, trata-se de avaliação da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrados (MOTA, 2013).

A equipe de auditoria geralmente é composta por diferentes profissionais, que realizam a análise qualitativa e quantitativa do prontuário previamente ao

faturamento e posterior a ele verificando as glosas efetuadas e redigindo relatórios finais para a tomada de decisão (SCARPARO, 2015).

Atualmente, a auditoria tem se sobressaído no planejamento de ações de saúde, na execução, gerenciamento e avaliação da qualidade dos resultados. Busca-se uma auditoria da qualidade da assistência com redução de custos, associando os valores financeiros aos valores qualitativos. Para aprimorar a assistência de enfermagem deve ser o foco de atenção da equipe de enfermagem, para que possam estar em consonância com as expectativas do cliente. Está inserida nessa busca sistemática pela qualidade da assistência (RIBEIRO, SILVA, 2017).

A auditoria de enfermagem apresenta crescente inserção no mercado de trabalho, tanto às atividades voltadas à área de contábil como as voltadas à qualidade, sejam de serviços, documentos ou processos. No momento, ela cumpre uma finalidade institucional que está pautada em um enfoque empresarial e mercadológico. Porém há uma tendência do enfoque do mercado voltado para o cliente, portanto, pautado na qualidade do produto ou serviço, havendo adequações das ações da auditoria de enfermagem nesse sentido (NOBREGA, et al, 2016).

Sendo assim a assistência de melhor qualidade através dos serviços oferecidos com mais eficácia. Os benefícios atingem o hospital e a sua clientela, que revendo as atividades desempenhadas e os resultados que se deseja alcançar obtém subsídios que estimulam a reflexão profissional, possibilitando uma enfermagem científica. E a instituição recebe uma contribuição significativa pelo fato de verificar o alcance dos seus objetivos, constituindo base para prováveis mudanças internas.

Pensando na construção do conhecimento, a auditoria hospitalar, com foco na educação continuada através de treinamento no processo de ensino-aprendizagem deve permitir que o gestor e enfermeiro experimentem práticas significativas, que repercutam em uma atuação segura ao longo da atividade diária e que se sustentem na atuação profissional.

Estudos sobre auditoria em enfermagem nos cursos de Enfermagem ainda são escassos. Neste sentido, estimula-se a realização de pesquisas para que sejam preenchidos os hiatos no conhecimento sobre como formar enfermeiros competentes no contexto auditor, de modo a evitar a ocorrência de incidentes e a desenvolver profissionais críticos e de excelência. Considera-se que o ensino auditoria ainda é recente na ciência e escolas devem introduzir o tema em seus projetos pedagógicos, seja de forma unificada ou por meio da abordagem do conteúdo nos cursos ministrados para uma formação acadêmica mais sólida.

Dessa forma, apontamos para a importância da continuidade do treinamento em auditoria na educação continuada, não apenas de enfermagem, mas de todos os cursos da área da saúde, sendo esta, indispensável à formação profissional.

## 4. CONCLUSÃO

Conclui-se que as atribuições do enfermeiro auditor estão direcionadas para evitar desperdícios, reduzir custos e garantir que todos os procedimentos e equipamentos reembolsáveis utilizados sejam cobrados nas contas hospitalares. Esta prática está condicionada à pressão exercida pelo setor financeiro do hospital, para atender os interesses de seus contratantes e pouco se relaciona com a equipe de enfermagem e com as necessidades do usuário, porém os conceitos estabelecidos descrevem a auditoria como forma de avaliar a qualidade da assistência prestada.

Diariamente o enfermeiro gestor realiza atividade de auditoria, ou seja, realiza a auditoria *in loco*, na qual verifica o relatório dos clientes internados utilizando como critério para a escolha dos prontuários clientes com permanência igual ou superior a cinco dias. A análise do prontuário ocorre por amostragem: o enfermeiro auditor, com instrumento de avaliação – impresso de auditoria *in loco* –, realiza o levantamento, verificando, por departamento de internação, as melhorias que poderão ser feitas quanto à elaboração dos registros.

Evidenciou que o enfermeiro auditor atua em diversos setores dos serviços de saúde, e o caráter abrangente das funções exercidas por ele garante sua atuação em sugerir ajustes contratuais nas formas de adendos e/ou protocolos no sentido de coibir divergências, rotinas organizacionais e subsidiar a educação continuada com o cerne na prestação de serviços de qualidade e controle de perdas econômicas. Neste inevitável 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.

A experiência evidenciou que a enfermeiro realiza diversas atividades além da assistência direta com paciente. São atividades burocráticas, que são necessárias para o funcionamento da unidade, a fim de evitar prejuízos à instituição e ao paciente. Alcançando assim, assistência de qualidade e segura a cada paciente de forma integral e humanizada.

Finalmente, espera-se que a discussão apresentada nesse texto desafie e desperte docentes e gestores de instituições de ensino em saúde para a necessidade da revisão curricular, com enfoque no desenvolvimento de profissionais de saúde proativos e autônomos na adoção de práticas seguras.

## 5. REFERÊNCIAS

- [1] RIBEIRO BS, SILVA MC. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. **Refaci.** Brasília, v.2, nº 2, Jan - Jul 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2WcrzLs>
- [2] SILVA, ANA IGNACIO; RODRIGUES, DIAS JAQUELINE; PIRES, ANDRADE MARIINHA. O papel do enfermeiro na auditoria de enfermagem. **Rev. Ciência e sociedade**, vol. 1. jan./jun. Macapá. 2016. Disponível em: <https://bit.ly/38L3j5G>
- [3] CUNHA, ANA PAULA; OROFINO, CLÁUDIA LUÍZA FONSECA; COSTA, ARIGELINDA PEREIRA DA; DONATO JÚNIOR, GIUSEPPE. Serviço de enfermagem: um passo decisivo para a qualidade. **Revista Nursing**. Vol 60. Minas Gerais. 2003. Disponível em: <https://bit.ly/2vWdZ46>
- [4] COSTA, MARIA SUÊUDA ET AL. Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional. **Rev. bras. enferm.** 2004, vol.57, n.4, pp.497-499. ISSN 0034-7167. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672004000400024>.
- [5] FONSECA, ARIADNE DA SILVA, ET. AL. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar. **Revista O Mundo da Saúde**. Vol. 29. Abri/junh. São Paulo. 2005. Disponível em: <https://bit.ly/2W9Y10P>
- [6] MENDES, EVANDA OLIVEIRA; QUEIROZ, ILANA APARECIDA; RIGONATI, MISLEINI DOS SANTOS; TRINDADE, VERA LUCIA; HERBERT, REJANE RIBEIRO. Auditoria em enfermagem e sua relação com a qualidade da assistência. **IV Revenf** Vol. 4. abr. Curitiba. 2015. Disponível em: <https://bit.ly/33eoc8d>
- [7] LIMA, RAQUEL JANYNE DE; PIMENTA, CLÁUDIA JEANE LOPES; FRAZÃO, MARIA CRISTINA LINS OLIVEIRA; SILVA, CLEANE ROSA RIBEIRO DA; VIANA, LIA RAQUEL DE CARVALHO; SALVIANO, GERLANIA RODRIGUES. Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Rev. Nursing**; Vol 21. Dez São Paulo .2018. Disponível em: <https://bit.ly/38O8nG8>
- [8] MOTTA, ANA LETICIA CANAVELLI. **Auditoria de Enfermagem nos hospitais e seguradoras de saúde**. Iátria, 2013. Vol 29. São Paulo. ISBN: 9788576140054.
- [9] RIOLINO, ANGELINA NAGY; KLIUKAS, GABRIELA BRUNETTI VELLEGO. Relato de experiência de enfermeiras no campo de auditoria de prontuário uma ação inovadora. **Revista Nursing**. Vol 2003. Minas Gérias. 2003. Disponível em: <https://bit.ly/38JgO5D>
- [10] NOBREGA, ARIADINA SILVA DA; NETO, CAMILA; RISI, LISANDRA RODRIGUES, M.SC.; MOUTA, RICARDO JOSÉ OLIVEIRA; LEMOS, PAULA; PENA, TELMA. O perfil das publicações de auditoria e o papel do profissional auditor em enfermagem (2009-2012). **Enfermagem Brasil**. Vol. 15. São Paulo. 2016. Disponível em: <https://bit.ly/33fo20d>
- [11] SCARPARO, ARIANE FAZZOLO. Auditoria em enfermagem: revisão de literatura. **Revista Nursing**. Vol.80. São Paulo 2005. Disponível em: <https://bit.ly/3aTsAMl>