

## A RELEVÂNCIA DO CORRETO REGISTRO DE ENFERMAGEM PARA A AUDITORIA DE CUSTOS

**Rodrigues MS, Baptista IMC**

Universidade do Vale do Paraíba (UNIVAP), Faculdade de Ciências da Saúde (FCS) Av. Shishima Hifumi, 2911, 12244-000 Urbanova São José dos Campos – São Paulo.  
masilvarodrigues@hotmail.com, ivany@univap.br

**Resumo** - É inegável a importância dos registros de enfermagem tanto para a qualidade da assistência ao paciente, quanto para o controle financeiro da instituição de saúde. A auditoria de contas médicas utiliza-se de uma análise sistemática de prontuário, sendo possível identificar inconsistências que elevam os gastos para a prestadora de saúde. Este estudo teve como objetivo verificar como a temática sobre os registros de enfermagem para auditoria de custos vem sendo abordada na literatura no período de novembro de 2005 a novembro de 2015 nas bases eletrônicas SCIELO, LILACS e BDNF, com base na questão norteadora: Qual a importância do registro de enfermagem para auditoria de contas médicas? Com as palavras chaves: auditoria; enfermagem. Foram selecionados na amostra final 12 artigos que abordam as dificuldades enfrentadas pela auditoria de contas médicas. Em conclusão verificou-se que a auditoria tem papel fundamental no controle de gastos hospitalares e apesar de ser autônoma em suas atividades, encontra uma cultura difícil de ser alterada, entre a equipe de enfermagem e a falta de compromisso com seus registros.

**Palavras-chave:** Auditoria, Enfermagem.

**Área do Conhecimento:** Enfermagem

### Introdução

Buscando atender as necessidades de grandes empresas em conter seus gastos, a auditoria surgiu através da área contábil, ou seja, esteve presente desde o início da atividade econômica do homem. Mas foi durante a Revolução Industrial que passou a ser desenvolvida, devido sua grande importância dentro das instituições que buscavam sobreviver no mercado (OLIVEIRA; JACINTO; SIQUEIRA, 2013). O foco era levantar gastos, custos e desperdícios evitando que a empresa caísse em prejuízo. Já na área da saúde a auditoria foi implantada, pois a cobrança pelos serviços prestados não era realizada através das anotações da enfermagem e dos médicos, o que acabava gerando prejuízo para as empresas, obrigando então com que as mesmas adotassem uma forma de controlar seus gastos, foi utilizada então a auditoria de registros em busca de validação documental, trazendo assim para o cliente um atendimento satisfatório e o lucro para a prestadora de saúde (BUZATTI; CHIANCA, 2005). A auditoria de enfermagem pode ser definida como avaliação sistemática do serviço prestado ao cliente, seja por meio da análise de prontuário no caso da auditoria retrospectiva ou por supervisão *in loco* na auditoria operacional. Na auditoria de custos, ocorre o cruzamento de informações entre os itens que utilizados nos procedimentos e os itens cobrados na conta hospitalar, para que seja garantido um pagamento justo (SILVA, et al., 2012).

Atualmente devido ao mercado competitivo, a presença da auditoria dentro do âmbito hospitalar se faz extremamente necessária, tanto para o manejo da qualidade na assistência prestada, quanto para o controle de recursos materiais utilizados (GODOI, et al., 2008). Está difundida no mercado de trabalho a fim de garantir a sistemática fiscalização dos serviços oferecidos pelas prestadoras de saúde, entretanto suas funções contemplam muitas outras atividades que enriquecem a finalidade da auditoria hospitalar. Pela enfermagem, 50% das informações referentes aos cuidados com o paciente são geradas. Estes registros são indicadores de custo e qualidade o que implica na importância legal do seu correto preenchimento (PASSOS, et al., 2012). As ações da enfermagem impactam diretamente na auditoria de custos, pois a assistência prestada gera receita por meio dos registros realizados (GUERRER; LIMA; CASTILHO, 2015). Logo, os enfermeiros devem conhecer a importância da auditoria para que possam transmitir para sua equipe, podendo assim evitar erros que dificultem a execução deste saber.

As anotações devem ser claras e precisas, abrangendo detalhes precisos do atendimento fornecido ao cliente durante todo seu período. Não é só função da enfermagem o registro sem duplicidade, com termos técnicos e siglas padronizadas, mas sim de toda a equipe de saúde (ANDRADE, et al., 2012). Quando as anotações se apresentam inconsistentes, conseqüentemente há o cancelamento parcial ou total do orçamento, denominado glosa. As glosas são aplicadas quando existem dúvidas acerca do material utilizado ou assistência prestada. Por este motivo, o enfermeiro se mostra contextualizado como importante mantenedor dos alicerces referentes a qualidade nos registros de enfermagem (OLIVEIRA; JACINTO; SIQUEIRA, 2013). Materiais e medicamentos constituem um valor representativo dentro da instituição hospitalar, se há divergências entre os itens checados pela equipe de enfermagem, e os discriminados na conta do cliente, a glosa será fator impactante no faturamento geral (BUZATTI; CHIANCA, 2005).

Este estudo tem como objetivo demonstrar por meio de revisão bibliográfica, como a temática auditoria de custos frente aos registros de enfermagem vem sendo abordada pela literatura brasileira assim como as inconsistências encontradas com foco no impacto custoso. A rotina e função da análise sistemática e a relevância a ser dada ao correto registro de enfermagem em prontuário.

### Metodologia

Para embasamento científico foi realizado um levante bibliográfico nas bases eletrônicas: Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e *Scientific Electronic Library on line* (SCIELO) no período de novembro de 2005 a novembro de 2015. Pretendeu-se deste modo conhecer a produção brasileira acerca da auditoria de contas médicas, a importância do registro de enfermagem para a execução da mesma e como este tema que é tão recente na saúde vem sendo abordado.

A pergunta norteadora é: Qual a importância do registro de enfermagem para auditoria de contas médicas? Foram utilizados os seguintes descritores da biblioteca virtual de saúde (BVS): Auditoria e Enfermagem. Foram excluídos artigos que não contemplava como assunto auditoria de custos baseada nos registros de enfermagem, e artigos que não foram publicados no Brasil. Foram inclusos na pesquisa os artigos que abordaram o tema proposto seguindo o objetivo da pesquisa.

### Resultados

Foram encontrados 121 artigos no total utilizando-se as palavras chaves: auditoria e enfermagem, após apuração de temas, foram selecionados 12 artigos que atenderam aos critérios de inclusão. A Tabela abaixo identifica o ano de publicação dos artigos.

Tabela 1 – Ano de Publicação dos Artigos  
São José dos Campos, 2016

Ano de Publicação	Quantidade (N)	Porcentagem (%)
2005	1	8,33
2008	2	16,67
2009	1	8,33
2012	4	33,33
2014	2	16,67
2015	2	16,67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

O Quadro a seguir exhibe resultados e conclusão dos artigos utilizados nesta pesquisa.

Quadro 1 - Resultados e Conclusões dos Artigos Utilizados na Pesquisa  
São José dos Campos, 2016

Artigo	1º Autor	Título	Resultados	Conclusão
A1	Andrade, J.M.F.	Auditoria de enfermagem conhecimento dos enfermeiros de um hospital do interior paraibano. 2012	Referente ao conhecimento dos enfermeiros sobre a auditoria de enfermagem, 74% entende a auditoria como avaliação sistemática pelo registro de enfermagem. 26% dos enfermeiros relacionaram-na a aspectos financeiros e burocráticos. 93% destacou-a como função na melhoria da qualidade no cuidado, 5% entende-a como processo fiscalizador e 2% afirmou ter finalidade punitiva.	A avaliação de qualidade da assistência não aparece como prioridade na maioria das instituições. A auditoria atualmente está configurada às exigências do mercado em saúde. Propõe-se a fusão entre racionalização de custos e qualidade nos serviços prestados, pois o objetivo do serviço prestado deve ser proporcionar paciente, assistência de qualidade.
A2	Buzatti, C.V.,	Auditoria em Enfermagem: erros e custos envolvidos nas anotações. 2005	Os erros de anotações ocorrem na maioria por negligência ou desconhecimento do processo correto. As deficiências encontradas são: rasura de nas checagens e horários dos medicamentos. Falta de checagem de procedimentos e medicações.	A única forma de assegurar o recebimento do valor gasto é realizando anotações objetivas e completas. Falhas são associadas a lapsos, enganos e falta de conhecimento. O auditor contribui significativamente para redução de glosas.
A3	Godoi, A.P.	Auditoria de custo: análise comparativa das evidências de glosas em prontuário hospitalar. 2008	Por meio de indicadores dos registros de enfermagem, foram constatados os maiores motivos de glosas: identificação, sinais vitais, motivo da internação, aceitação de dieta, higiene, cateteres e drenos, entre outros.	Dados sobre identificação de checagem, identificação de evolução e identificação do executor da atividade foram levantados por meio da auditoria, demonstrando o papel fundamental do auditor para fiscalização e educação efetiva.
A4	Guerrer, G.F.F.	Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino. 2015	Os itens que mais impactaram nas glosas foram equipamentos, gases e medicamentos. O faturamento dos enfermeiros auditores correspondeu à inclusão de R\$ 1.877.168,64 e exclusão de R\$ 1.155.351,36	Caso não fosse realizada a pré-análise pela equipe de auditoria haveria a perda de R\$ 628.554,55 no faturamento das contas hospitalares.
A5	Lana L.D.	Auditoria em organizações prestadoras de serviço: uma estratégia de gestão econômica. 2012	Os problemas encontrados são de preenchimento inadequado de diversos itens pela enfermagem. Não conformidade entre medicação prescrita e cobrada na conta. Incoerência entre procedimentos realizados e materiais cobrados.	Demonstrou-se necessário implementar adequações inter-setoriais potencializando a atividade da auditoria, visto que mais da metade dos prontuários auditados apresentaram falhas passíveis de glosas

A6	Oliveira D.R.	Auditoria de enfermagem em Centro Cirúrgico. 2014	São relatos de experiência de uma técnica de enfermagem de centro cirúrgico, e uma auditora de enfermagem. No centro cirúrgico por ser um ambiente com grande fluxo de cirurgias há maior dificuldade para realizar corretamente o registro de enfermagem. Na auditoria, as glosas são constantes devido as anotações inconsistentes.	Foi possível observar uma deficiência na atuação da enfermagem diante das anotações. No centro cirúrgico, não há compromisso com registro das atividades. As anotações são incompletas e a auditoria é uma especialização pouco conhecida pelos colegas de trabalho.
A7	Passos M.L.L	Auditoria de enfermagem conhecimento de profissionais em hospital público de referência. 2012	As perguntas realizadas foram: o que é auditoria em enfermagem, qual a finalidade, e quais os benefícios? Para a primeira pergunta 50% apresentou conhecimento inadequado. Para a segunda 55% respondeu de forma insatisfatória. Para a terceira questão, 66% das respostas foram inadequadas.	Pode-se verificar que o conhecimento dos enfermeiros em relação ao conceito, finalidade e benefícios da auditoria de enfermagem foi limitado e incipiente. A formação profissional deve ser melhorada despertando a importância da auditoria de enfermagem.
A8	Padilha F.E.	Qualidade dos Registros de Enfermagem em Terapia Intensiva: Avaliação por meio da Auditoria Retrospectiva. 2014	Dados de identificação, prescrição, procedimentos, anotações de enfermagem, execução de prescrição médica, condições de alta foram itens avaliados. A média geral foi de 46% dos registros completo, 43% incompleto, 10% não preenchido e 1% incorreto.	Foi possível reconhecer que os registros de enfermagem analisados não são de qualidade. Instigando a necessidade de capacitação com relação aos registros frequentes, completos e exatos.
A9	Scarpar o, A.F	Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. 2008	De modo geral os resultados indicam que a auditoria foca na questão financeira garantindo a sustentação econômica do hospital, há a coleta de dados e a análise das contas impondo ou diminuindo glosas.	A auditoria de enfermagem cumpre uma finalidade institucional pautada no contexto empresarial, havendo uma tendência a adequação destes processos devido os apontamentos de inadequação assistencial.
A10	Setz, V.G.	Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. 2009	Foram observadas ilegibilidade, erros de ortografia, terminologia incorreta, siglas não padronizadas, falhas na identificação do profissional por ausência de carimbo ou nome ilegível. Anotações e evoluções de enfermagem indistintas em conteúdo, ou ainda, semelhante à evolução médica,	O registro escasso compromete assistência prestada ao paciente. A auditoria é fundamental na detecção dos mesmos. A padronização dos registros de enfermagem é necessária devido a grandes quantidades de falhas encontradas.
A11	Silva, M.V.S.	Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem	A auditoria é um setor em expansão para os enfermeiros, e surge a partir de problemas ocorridos dentro de setores críticos. Pela auditoria é	Desafios como a busca pela essência da auditoria, identificação da identidade profissional e integração com outros profissionais,

		e seus aspectos teóricos e práticos. 2012	possível garantir qualidade na assistência, viabilidade econômica, levantamento de custos assistenciais, conferencia de correta utilização de recursos materiais, etc.	impedem auditores de alcançar maior desenvolvimento em atividades. Entretanto é notória sua importância dentro da instituição.
A12	Vieira, M.A.C.	Anotações de Enfermagem e Auditoria: Uma Revisão Integrativa da Literatura. 2015	Quatro artigos pesquisados utilizaram avaliação de prontuários. Um deles mostrou a importância da auditoria de enfermagem e seus registros. E o último apresentou a rotina de enfermeiras auditoras em seu local de trabalho.	A auditoria retrospectiva tornou-se quase exclusiva para controle de gastos, a auditoria in loco estimula o desenvolvimento por meio da educação continuada. Há ainda muita falta de comprometimento do profissional com registros.

## Discussão

Segundo Passos et al. (2012), com o auditor, há uma contribuição para o fortalecimento da profissão assim como o desenvolvimento do conhecimento da enfermagem, corroborando com o estudo de Setz e D'innocenzo (2009), que aponta por meio da auditoria, ferramentas como relatórios de avaliação que podem ser utilizados para gerar orientações para a equipe de enfermagem. Para Lana et al. (2012), a auditoria como instrumento de gestão e fiscalização favorece melhorias na prática assistencial enquanto oferece o recurso da informação e precisão frente ao processo decisório. Na parte prática, foi possível observar no estudo de Andrade et al. (2012), que sem a pré-análise realizada pela auditoria, haveria uma perda financeira substancial, demonstrando a diferença que a auditoria faz no faturamento final hospitalar, da mesma forma, no estudo de Buzatti e Chianca (2005), identificou-se que a diminuição das glosas e o aumento do faturamento hospitalar deve-se a auditoria e a sua implementação de controle de qualidade das anotações da equipe de enfermagem no prontuário e ainda, que os registros de enfermagem funcionam como um instrumento de visibilidade da profissão e devem ser realizados de forma objetiva, clara e completa.

Para Setz e D'innocenzo (2009), deve haver uma padronização dos registros de enfermagem devido o encontro de falhas gramaticais, legibilidade, identificação e terminologia técnica, levando em consideração de que os registros fazem parte do respaldo ético e legal frente a conselhos, associações de classe e a justiça, em concordância com estudos que apontaram os erros nos registros de enfermagem, Buzatti e Chianca (2005), concluíram que estes erros estão relacionados a lapsos, enganos e falta de conhecimento. Para Godoi et al. (2008), os registros apresentam dados incompletos, inconcisos, grafia ilegível e falta de identificação, destacando a enfermagem como categoria de maior índice de divergência na instituição. No estudo de Lana et al. (2012), identificou-se que há um percentual elevado de problemas no aspecto de registro inadequado ou incompleto, impactando em 52% dos prontuários com glosas totais ou parciais. O trabalho de Oliveira, Jacinto e Siqueira (2013), em concordância com Vieira et al. (2015), relacionam a falta de comprometimento da equipe com os registros de enfermagem, deixando de oferecer subsídios de qualidade para o desenvolvimento da auditoria.

Passos et al. (2012), concluíram que o conhecimento dos enfermeiros sobre conceito, finalidade e benefícios da auditoria, seria limitado e incipiente, podendo ser um fator da falta de comprometimento com a qualidade dos registros. Somando-se a estes fatos, Silva et al. (2012), discorreram que a auditoria carrega grande dificuldade de comunicação e integração com outros auditores, dificultando a criação de estratégias em conjunto, para evitar as falhas nos registros.

A solução para os problemas encontrados pela auditoria, foram propostos por Passos et al. (2012), Padilha, Haddad e Matsuda (2014), que focam na educação continuada para o acompanhamento, desenvolvimento e aperfeiçoamento das práticas profissionais junto a otimização dos registros de enfermagem, que devem ser frequentes, completos, específicos e exatos. Para Buzatti e Chianca (2005), devem ser implementadas atividades de controle associadas a treinamentos e reciclagens buscando contribuir para a prática prestada assim como o controle das anotações em prontuários, visando diminuir o número de glosas. Já no trabalho de Lana et al. (2012), a solução está nas mãos da auditoria, que deve realizar um trabalho proativo para a redução de

desperdícios hospitalares, sendo necessário a revisão da rotina, implementação de treinamentos e conscientização da equipe de saúde.

O auditor tem o conhecimento técnico e administrativo do processo hospitalar e frente a equipe de enfermagem, tem autonomia para desenvolver um papel fiscalizador e educativo.

### Conclusão

Pode-se concluir que em se tratando da auditoria retrospectiva, uma das maiores dificuldades encontradas ainda hoje, é a falta de registros completos no prontuário, desde a identificação do estado atual do paciente, até a checagem de medicação e procedimentos. A visão da equipe assistencial sobre a finalidade da auditoria é limitada, o que pode possibilitar a falta de comprometimento da equipe com o correto registro no prontuário. A auditoria tem total autonomia para instigar a capacitação da equipe de enfermagem por meio da educação continuada, o que faz refletir sobre sua importância atualmente, dentro da instituição hospitalar.

### Referências

ANDRADE, J.M.F.; ANDRADE, A.N.; COSTA, T.S.; et al. **Auditoria de enfermagem conhecimento dos enfermeiros de um hospital do interior paraibano**. RAS \_ V.14, No 56 – Jul-Set, 2012

BUZATTI, C.V.; CHIANCA, T.C.; **Auditoria em Enfermagem: erros e custos envolvidos nas anotações**. Revista Nursing, V.90, n. 8, Novembro 2005.

GODOI, A.P.; MACHADO, C.S.; LINS, M.A.; et al. **Auditoria de custo: análise comparativa das evidências de glosas em prontuário hospitalar**. Rev Inst Ciênc Saúde. 2008;26(4):403-8.

GUERRER, G.F.F.; LIMA, AFC.; CASTILHO, V.; **Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino**. Rev. Bras. Enferm., Brasília , v. 68, n. 3, p. 414-420, Jun 2015.

LANA L.D. et al. **Auditoria em organizações prestadoras de serviço: uma estratégia de gestão econômica**. RAS Vol. 14, No 56, Jul-Set, 2012

OLIVEIRA D.R.; JACINTO S.M.; SIQUEIRA C.L.; **Auditoria de enfermagem em Centro Cirúrgico**. RAS \_ V.15, No 61 – Out-Dez, 2014

PASSOS M.L.L.; BORGES C.T.; CAVALCANTE M.B.P.T.; et al. **Auditoria de enfermagem conhecimento de profissionais em hospital público de referência**. Rev Rene. 2012; 13(5):1025-33.

PADILHA F.E.; HADDAD M.C.F.L; MATSUDA L.M.; **Qualidade dos Registros de Enfermagem em Terapia Intensiva: Avaliação por meio da Auditoria Retrospectiva**. Cogitare Enferm. 2014 Abr/Jun; 19(2):239-45.

SCARPARO, A.F.; FERRAZ, C.A.; **Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos**. Rev. bras. enferm., Brasília , v. 61, n. 3, p. 302-305, June 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, p. 313-317, Jun 2009

SILVA, M.V.S. et al . **Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos**. Rev. bras. enferm., Brasília , v. 65, n. 3, p. 535-538, jun. 2012 .

VIEIRA M.A.C.; ASCARI T.M.; SILVA O.M.; **Anotações de Enfermagem e Auditoria: Uma Revisão Integrativa da Literatura**. Rev. Saúde Públ. Santa Cat., Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 111-121, maio/ago. 2015.