



AS ATRIBUIÇÕES DO ENFERMEIRO AUDITOR EM OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

THE DUTIES OF THE NURSE AUDITOR IN HEALTH PLAN OPERATORS

📍 **Tallys T. Silva**

²Discente do Curso de Pós-graduação em Master em Qualidade e Acreditação em Saúde

📍 **Alana O. Silva**

Docente do ITH Pós-graduação Thaisa Cristina Afonso



RESUMO

A auditoria de enfermagem é destacada como uma análise sistemática da qualidade assistencial prestada ao ser que está sendo cuidado. Objetivou-se identificar publicações relacionadas às atribuições do enfermeiro auditor em operadoras de planos de saúde. Trata-se de revisão bibliográfica desenvolvida realizada nas bases de dados LILACS e SCIELO, no período de 2013 a dezembro de 2020. Foram utilizados artigos publicados no Brasil e no idioma português, sendo selecionados sete estudos. Foi possível identificar que a função do auditor não é punir pelos erros cometidos pelos prestadores hospitalares, mas visa atenção, ética, qualidade da assistência, padronização de processos na evolução terapêutica do paciente.

Palavras-chave: Auditoria de enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Rede Prestadora de Serviços de Saúde; Auditoria Operativa.

ABSTRACT

The nursing audit is highlighted as a systematic analysis of the quality of care provided to the person being cared for. The objective was to identify publications related to the duties of the nurse auditor in health plan operators. This is a literature review developed in the LILACS and SCIELO databases, from 2013 to December 2020. Articles published in Brazil and in Portuguese were used, and seven studies were selected. It was possible to identify that the auditor's role is not to punish for errors committed by hospital providers, but rather aims at attention, ethics, quality of care, standardization of processes in the patient's therapeutic evolution.

Keywords: Nursing audit; Quality of Health Care; Health Service Provider Network; Operational Audit.



1 INTRODUÇÃO

A auditoria deu-se início por volta dos séculos XV e XVI na Itália, com início na área contábil. Contudo, no setor saúde, surgiu-se no período do século XX no qual se conferia o padrão dos serviços prestados aos pacientes, por meio de investigação cautelosa de registros em prontuários, com o objetivo de reduzir custos desnecessários. Assim sendo, no Brasil, a auditoria obteve maior relevância a partir dos anos 70, no qual passou a aumentar a admissão de enfermeiros auditores por parte de Operadoras de Planos de Saúde (OPS) e prestadores de serviços de saúde, em 2001, foi aprovado pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), o exercício do enfermeiro auditor tendo respaldo para atuação conforme Resolução nº 266/2001 (PINTO; KARINA; CRISTINA, 2010)

A auditoria de enfermagem é destacada como uma análise sistemática da qualidade assistencial prestada ao ser que está sendo cuidado, sendo classificada nas subseqüentes categorias: Auditoria prospectiva, realizada antes do atendimento, auditoria concorrente, realizada enquanto o paciente recebe o atendimento “in loco”, e a auditoria retrospectiva realizada após a alta do paciente (BLANK et al., 2013).

A prática da auditoria pelo enfermeiro requer alguns compromissos, como: agir com ética, inteirar-se sobre o acordo entre o hospital e Operadoras de Planos de Saúde, manter-se atualizado com o mercado, situar sobre os novos itens comercializados como os Dispositivos Médicos Implantáveis (DMI), ser objetivo e conhecer minuciosamente o registro e a conta do paciente (beneficiário). Então, para o cumprimento desse trabalho, é importante observar o beneficiário de acordo com sua particularidade, realizar cobrança justa, em conformidade com o que realmente usou, minimizar os gastos e reter os excessos, dentre outras mais (ANDREOTTI et al., 2017).

O papel do enfermeiro auditor independentemente da área pública ou privada requer, padronizar, conduzir, corrigir, mitigar erros e deficiências nos processos ou registros entre contratos hospitalares, atuando exatamente na conta do paciente. Dessa maneira ele busca minimizar glosas irrelevantes, primordialmente nas áreas de maior índice de glosa, por exemplo o centro cirúrgico por ser mais complexo. Através da observação no prontuário é possível saber como foi realizado o tratamento de um indivíduo e se condiz com o que realmente utilizou (DE SOUZA et al., 2016).

Outra parte da auditoria de enfermagem está ligada ao ramo de faturamento, em que o auditor efetua a conferência das contas da instituição de saúde, depois da alta do paciente,



analisando se ocorreu divergências entre o prontuário e a conta processada pelo faturista (ANDREOTTI et al., 2017).

Entende-se que a auditoria nas Operadoras de Planos de Saúde, é um método fundamental para a manutenção da assistência ao paciente que visa a qualidade do atendimento, faturamento correto, evitar desperdícios, corrigir irregularidades no prontuário médico, e reduzir custos, além de desenvolver a educação permanente dos prestadores de serviços de saúde (DELLA et al., 2015). Dessa maneira, o objetivo deste trabalho é identificar na literatura as atribuições do enfermeiro auditor em operadoras de planos de saúde. Sendo, os objetivos específicos apontar o trabalho que pode ser desempenhado pelo enfermeiro atuando como auditor.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão bibliográfica desenvolvida através de pesquisa de artigos periódicos que foram selecionados na base de dados disponibilizados na internet.

Para este fim foram coletados artigos completos no banco de dados: LILACS e SCIELO, publicados de 2013 a 2021. Este recorte temporal se deu a fim de priorizar as publicações mais atuais, para que se possa compreender o que vem sendo estudado nos últimos 7 anos artigos em português (WHITTEMORE; KNAFL; 2005).

Visando discutir o tema “A atribuições do enfermeiro auditor em operadoras de planos de saúde” foi feita a pesquisa de artigos publicados com caráter exploratório-descritivo buscando uma melhor compreensão e melhor entendimento sobre determinado assunto.

3 RESULTADOS

Os principais estudos que sustentam a pesquisa estão resumidos no quadro 1 a seguir, contendo os resumos, as conclusões e as referências dos artigos consultados, assim como os resultados obtidos por meio de análise das unidades temáticas definidas.

Figura 1 – Apresentação dos artigos selecionados.

Ordem	Autor	Ano	Métodos	Resultados
-------	-------	-----	---------	------------



Artigo 1	ANDREOTTI, Ezequiel Teixeira et al.	2017	Revisão Integrativa da literatura	Foi identificado que a auditoria concorrente ainda é uma prática pouco utilizada pela auditoria de enfermagem. Sendo assim, a auditoria em enfermagem apresenta-se ainda voltada para custos e gastos.
Artigo 2	BLANK, Cinthya Yara; SANCHES, Elizabeth Navas; LEOPARDI, Maria Tereza.	2013	Revisão descritivo e exploratório. Abordagem qualitativa	Evidenciou-se a fragilidade dos registros executados pela equipe de enfermagem no prontuário, sendo que em muitos casos os dados são insuficientes ou inexistentes.
Artigo 3	SILVA, Agneta Torres da; SANTO, Eniel do Espírito.	2013	Revisão bibliográfica	Conclui-se que a utilização da auditoria de enfermagem contribui e tem um papel fundamental na Gestão da qualidade hospitalar.
Artigo 4	DE SOUZA, Maíra Pereira; CERETTA, Luciane Bisognin; SORATTO, Maria Tereza.	2016	Revisão qualitativa, descritiva, exploratória e de campo	Foi identificado os benefícios que a auditoria de Enfermagem concorrente realizada no Centro Cirúrgico traz para a auditoria interna hospitalar, em relação ao faturamento da conta após a alta do cliente, sendo mais difícil realizara auditoria no prontuário.
Artigo 5	DELLA GIUSTINA, Kelli Pazeto; CUNHA, Karla Pickler; GHIZONI, Maiara Wessling.	2015	Exploratório, com abordagem qualitativa, tendo como procedimento, um estudo de caso.	A auditoria em enfermagem, um ramo novo e que apresenta grande inserção no mercado de trabalho, um tanto para as atividades relacionadas à área contábil e financeira, quanto às voltadas à qualidade dos serviços de enfermagem.



Artigo 6	SILVA, Jaira Santos.	2015	Estudo reflexivo, com base na análise e interpretação de artigos científicos nacionais.	A auditoria é de suma importância para os serviços de saúde, em especial para a enfermagem, pois avalia a assistência prestada, através do prontuário, associando os valores financeiros aos valores qualitativos, otimizando um cuidado seguro e de qualidade, através de estratégias voltadas para a organização do serviço, como a Sistematização da Assistência de Enfermagem.
Artigo 7	VIANA, Denise et al.	2016	Relato de experiência.	A viabilidade de se adotar auditoria concorrente, principalmente no que tange a diminuição do tempo para envio da fatura aos convênios médicos, maior interação entre as auditoras e equipes assistenciais, criação de indicadores, e contribuições para a melhoria da qualidade assistencial e registros de enfermagem.

Os artigos 4 e 7 do quadro expõem que a auditoria concorrente é de suma importância e contribui na melhoria da qualidade assistencial. Corroborando com este estudo, a literatura Auditoria de Enfermagem nos Hospitais e Operadoras de Planos de Saúde também cita a relevância da auditoria concorrente dentre das unidades hospitalares.

Já os artigos 1 e 5 abordam que a auditoria concorrente ainda é pouco utilizada pelo enfermeiro auditor, sendo voltada mais para a análise das contas. O autor ANDREOTTI et al., 2017, apontam que a auditoria de enfermagem está mais próxima da auditoria de contas (área contábil) da Operadora, por meio da fiscalização da assistência ao beneficiário mediante avaliação de prontuários e averiguação da ligação entre o procedimento realizado e os materiais utilizados, para uma cobrança correta e justa.

4 DISCUSSÃO

Foi realizada leitura exploratória de 12 artigos, sendo que apenas 7 corroboraram para a interpretação do resultado. Identificado que a atribuição do enfermeiro auditor é ampla e suas atividades podem estar ligadas a área contábil, o que envolve a revisão de contas hospitalares, e dentro de um hospital orientando as equipes multiprofissionais como preencher um prontuário coerente com as regras dos planos.



Por meio dos artigos referenciados também pode-se perceber que o enfermeiro auditor tem enfoque na verificação da fragilidade dos registros tendo na auditoria concorrente a oportunidade proativa de checagem das falhas em prontuário.

Apesar da auditoria da enfermagem estar voltada para custos e gastos, ela bem empreendida colabora com a qualidade dos serviços.

Para os autores SILVA e SANTO (2013), enfatizam que de fato a intervenção da auditoria nos hospitais ajuda os gestores e coordenadores a perceber os prováveis erros, auxiliando para importância dos resultados a serem obtidos, prevenindo e reparando erros, atribuindo conhecimentos para um melhor desenvolvimento do setor ou unidade hospitalar.

Destaca-se para questões referentes a glosas que exige da auditoria de enfermagem deter de informações, bom diálogo, bons fundamentos, justificativa, inteirando sobre os contratos, tabelas e regras entre o contratante e empresa contratada, saber de técnicas de enfermagem colabora para uma contraproposta embasada e bem fundamentada para ser acatada (DELLA et al., 2015).

5 CONCLUSÃO

Foi possível identificar que a função do auditor não é punir pelos erros cometidos pelos prestadores hospitalares, mas visa atenção, ética, qualidade da assistência, padronização de processos na evolução terapêutica do paciente.

AGRADECIMENTOS

Aos professores e orientador do curso de Master em Qualidade e Acreditação em Saúde, que através de seus ensinamentos permitiram que eu pudesse hoje estar concluindo este trabalho.

Referências

PINTO, Karina Araújo; MELO, Cristina Maria Meira de. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v.44, n.3, p.671-678, 2010.

BLANK, C. Y; SANCHEZ, E. N; LEOPARDI, M. T. A prática do enfermeiro auditor hospitalar na região do Vale do Itajaí. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v.15, n.1, 2013.



ANDREOTTI, Ezequiel Teixeira *et al.* Auditoria concorrente de enfermagem em prestadores de assistência à saúde: uma revisão integrativa da literatura. *Revista de Administração em Saúde*, v.17, n.68, 2017.

DE SOUZA, Maíra Pereira; CERETTA, Luciane Bisognin; SORATTO, Maria Tereza. Auditoria concorrente no centro cirúrgico: concepções dos enfermeiros. *Saúde e Pesquisa*, v.9, n.2, p.263-272, 2016.

DELLA GIUSTINA, Kelli Pazeto; CUNHA, Karla Pickler; GHIZONI, Maiara Wessling. Atuação do enfermeiro que pratica auditoria hospitalar em um hospital de grande porte da região sul de Santa Catarina. *Revista Ciência & Cidadania*, v.1, n.1, 2015.

WHITTEMORE, R.; KNAFL, K. The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, V.52, N.5, p.546–553, 2005.

SILVA, Agneta Torres da; SANTO, Eniel do Espírito. A Auditoria como Ferramenta para a Excelência da Gestão Hospitalar. *Revista saúde e desenvolvimento*, v.3, n.2, p.43-60, 2013.

VIANA, Carla Denise *et al.* Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência. *Texto & Contexto-Enfermagem*, v.25, n.1, 2016.

SILVA, Jaira Santos. Auditoria em saúde: um novo paradigma na qualidade da assistência de enfermagem. *Revista de Enfermagem da UFPI*, v.4, n.2, p.130-4, 2015.

MORAIS, C. G. X., Batista, E. M. S. B., Castro, J. F. L., Assunção, S. S. & Castro, G. M. O. Registros de enfermagem em prontuário e suas implicações na qualidade assistencial segundo os padrões de acreditação hospitalar: um novo olhar da auditoria. *Revista Acreditação*, v.5, n.9, p.64-84, 2015.

Conselho Federal de Enfermagem (2001). Resolução n. 266/2001, de 05 de outubro de 2001. Aprova as atividades do enfermeiro auditor. Recuperado em 16 janeiro, 2018 de http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-2662001_4303.html.