



COMO O ENFERMEIRO AUDITOR PODE INFLUENCIAR NA QUALIDADE ASSISTENCIAL

HOW THE NURSE AUDITOR CAN INFLUENCE THE QUALITY OF CARE

Samare Campos da Silva

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1933-9026>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0765052464819131>

Universidade Paulista, UNIP, SP, Brasil

E-mail: samarecampos.sc@gmail.com

Lúcia de Medeiros Taveira

Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-0335-2194>

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6860971889208367>

Universidade Paulista, UNIP, SP, Brasil

E-mail: lucia.taveira@docente.unip.br

RESUMO

Objetivo: descrever a importância da atuação do enfermeiro auditor nos processos que subsidiam a cobrança hospitalar. **Metodologia:** trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada nas bases de dados SCIELO, LILACS e BDEF. Para a construção da pergunta norteadora utilizou-se a estratégia PICO e para análise dos resultados foi utilizado o fluxograma PRISMA. As buscas abrangeram o período de 2015 a 2019, sendo selecionados os artigos disponíveis em português, na íntegra e no formato original. Desse modo, selecionaram-se 15 artigos para análise por meio da síntese narrativa. **Resultados:** por meio da análise dos resultados constatou-se que os profissionais enfermeiros auditores são fundamentais na instituição hospitalar para reduzir os prejuízos e manter a qualidade dos serviços prestados tanto administrativo como assistencial. **Conclusão:** o estudo permitiu mostrar que nesse universo é relevante a função do enfermeiro auditor nas análises de contas hospitalares, pois o profissional tem um papel fundamental para realizar melhoria dos processos e transparência nas contas, dando suporte aos relatórios emitidos para controle de qualidade da equipe assistencial. Espera-se que este estudo contribua na visualização da importância da auditoria em enfermagem como sendo uma avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao paciente.

Palavra-chave: Auditoria. Enfermagem Hospitalar. Enfermeiro Auditor.

ABSTRACT

Objective: to describe the importance of the auditor nurse in the processes that subsidize the hospital collection. **Methodology:** this is an integrative review of the literature conducted in the databases SCIELO, LILACS and BDEF. For the construction of the guiding question, PICO strategy was used. And for the results



*analysis was utilized the PRISMA flowchart. The searches covered the period from 2015 to 2019, being selected the articles available in portuguese, in full and in original format. Thus, 15 articles were chosen for analysis through the narrative synthesis. **Results:** through the analysis of the results, was found that the professionals nurses auditors are fundamental in the hospital institution to reduce losses and maintain the quality of services provided both administrative and welfare. **Conclusion:** the study showed that, in this universe, the role of the nurse auditor in the analysis of hospital accounts is relevant, because the professional has a fundamental role to perform process improvement and transparency in the accounts, supporting the reports issued for quality control of the care team. It is expected that this study contributes in the visualization of the importance of the audit in nursing as being a systematic evaluation of the quality of the assistance given to the patient.*

Keyword: Audit. Hospital Nursing. Nurse Auditor.

1. INTRODUÇÃO

1.1 REVISÃO DE LITERATURA

O termo auditoria tem sua origem no latim “*audire*”, que significa ouvir¹. O processo de auditoria de contas teve início no século XII, na Inglaterra, iniciando-se com a implantação nas empresas. A técnica cresceu no século XVII em empresas de grande porte, e se prolongou até os dias atuais. Apesar da auditoria de contas ter iniciado no século XII, na Inglaterra², esse processo chegou ao Brasil somente em 1984 por meio da revolução 12 de julho, pelo INAMPS³.

A auditoria pode ser desenvolvida em diversos setores da saúde e por diferentes profissionais, mas aqui será destacada a auditoria hospitalar do enfermeiro⁴. A auditoria em saúde é uma forma de analisar e avaliar minuciosamente os serviços que foram prestados pelas equipes multidisciplinares nas instituições hospitalares¹.

As anotações que são feitas para anexar dentro do prontuário do paciente é um dos principais instrumentos de apoio para análise de auditoria³. Essa função está crescendo cada vez mais e tomando novas dimensões, mostrando que tem uma importância enorme dentro das instituições hospitalares e operadoras de planos de saúde². É necessário que todas as informações constantes nos prontuários dos pacientes estejam claras e, principalmente, detalhadas para uma melhor análise do auditor⁵.

Nos dias atuais, as instituições de saúde, seja ela pública ou privada, estão em constante crescimento. Com isso, a exigência na qualidade dos serviços prestados cresce ainda mais⁶.

Na Resolução nº 266/2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COREN), refere que a maneira ao qual o enfermeiro auditor deve estabelecer suas atividades no âmbito do seu trabalho, deve ser de forma organizada, sendo necessário que tenha coordenação, planejamento e visão holística⁷. A avaliação da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente é realizada com a análise dos prontuários de cada paciente. Por vezes, o auditor faz até o acompanhamento do cliente “*in loco*” para verificar os procedimentos que foram realizados e comparar com as cobranças que



foram feitas na conta hospitalar. Dessa forma, o auditor garantirá um pagamento justo mediante a cobrança adequada².

A comunicação é a ferramenta chave presente nas ações realizadas pelo enfermeiro⁸. Todo trabalho realizado pela equipe de enfermagem tem reflexo imediato no faturamento hospitalar. É necessário que a equipe tenha conhecimento de todos os materiais e medicamentos utilizados para tratamento do paciente⁹. Em cima disso, a Sistematização da Assistência de Enfermagem é um método de organização do cuidado¹⁰. Para sustentar a SAE, foram estabelecidos padrões ainda na década de 80¹¹. Pois, garantir qualidade no serviço de saúde é atender as necessidades da pessoa assistida¹².

O paciente, por sua vez, tem o direito de avaliar, e o Hospital consegue mensurar como estão sendo realizados os cuidados, e diante dessa avaliação é possível aplicar melhorias contínuas do trabalho¹³.

Para ter uma qualidade total no faturamento hospitalar, o trabalho inicia desde a admissão do paciente no setor hospitalar, sendo realizado de forma qualificada cada atendimento e cada gasto gerado, sendo feito de forma eficaz para não gerar glosas¹⁴. Um dos problemas é a inconformidade ou até mesmo a ausência das anotações da equipe de enfermagem no prontuário, o que acaba gerando glosas e causando impacto financeiro na unidade¹⁵. É necessário que o gestor dê atenção total aos processos administrativos¹⁶. A auditoria hospitalar em enfermagem é uma ferramenta que ajuda na identificação de falhas nos processos realizados dentro da instituição, e a tecnologia tem contribuído para excelentes mudanças na área da saúde, principalmente no setor de auditoria¹⁷.

A auditoria é o setor, dentro da área hospitalar, responsável por evitar prejuízos financeiros e assegurar que as cobranças estejam de acordo com o serviço prestado ao paciente. O enfermeiro é o profissional mais atuante nessa área, exercendo função educativa e corretiva, junto aos setores envolvidos no processo. O trabalho realizado pela auditoria de Enfermagem dentro da instituição hospitalar é uma atividade que vai muito além da simples conferência de compatibilidade entre procedimentos realizados e cobranças hospitalares. A enfermeira auditora, precisa conhecer e dominar todos os processos que envolvem o atendimento ao paciente desde sua internação até à alta hospitalar¹⁶.

A auditoria surge como importante ferramenta de mensuração da qualidade nas instituições de cuidados de saúde, a qual pode ser conceituada como um processo educativo, em que não se busca responsáveis por possíveis falhas, mas sim, o questionamento acerca de resultados adversos detectados, pois permite que a equipe de enfermagem, a partir de dados ofertados pela auditoria, possa, com maior vigor, avaliar os aspectos positivos e negativos da assistência que oferece aos seus clientes.

Portanto, objetivou-se descrever a importância da atuação do enfermeiro auditor nos processos que subsidiam a cobrança hospitalar, controlando gastos excessivos e assegurando que as cobranças estejam de forma coerente.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo do tipo revisão integrativa que proporcionou o agrupamento e a sistematização dos artigos já divulgados, permitindo a obtenção de informações e conhecimentos das pesquisas analisadas.

Inicialmente, elaborou-se a pergunta norteadora de pesquisa. Para a construção da questão norteadora deste trabalho, utilizou-se da estratégia PICO: P – população e problema; I – intervenção; C – comparação e O – *outcome* (termo em inglês que significa desfecho).¹⁸ Assim, considerou-se P: melhorar a assistência prestada visando diminuição dos custos.; I: a auditoria de enfermagem deve intervir na melhoria dos registros e anotações de enfermagem.; C: qualquer comparação relacionada aos fatores relacionados que contribuem para redução de glosas; O: a auditoria de enfermagem como ferramenta importante para melhoria de uma assistência de qualidade. Dessa forma, a pergunta estruturada foi: *de como o enfermeiro auditor pode influenciar na qualidade assistencial?*

Para a segunda fase, recorreu-se a uma estratégia de busca utilizando os descritores: auditoria; enfermagem hospitalar; enfermeiro auditor, nas bases de dados eletrônicas *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Literatura Científica e Técnica da América Latina e Caribe (LILACS) e Base de Dados em Enfermagem (BDENF).

Aprimorou-se a terceira fase da pesquisa com a aplicação dos critérios de inclusão previamente estabelecidos na estratégia de busca: artigos publicados de forma online nos últimos 05 anos (2015 a 2019); disponíveis em língua portuguesa e na íntegra; e estudos no formato de artigos originais oriundos de produções científicas diversificadas.

A quarta fase, foi dedicada a leitura dos resumos dos estudos recuperados, excluindo os duplicados e aqueles cujo objetivo, resultados ou conclusão por não estarem relacionados ao tema proposto.

Na figura 1, demonstra-se o fluxograma descritor dos resultados obtidos a partir da estratégia de busca de acordo com o fluxograma PRISMA.

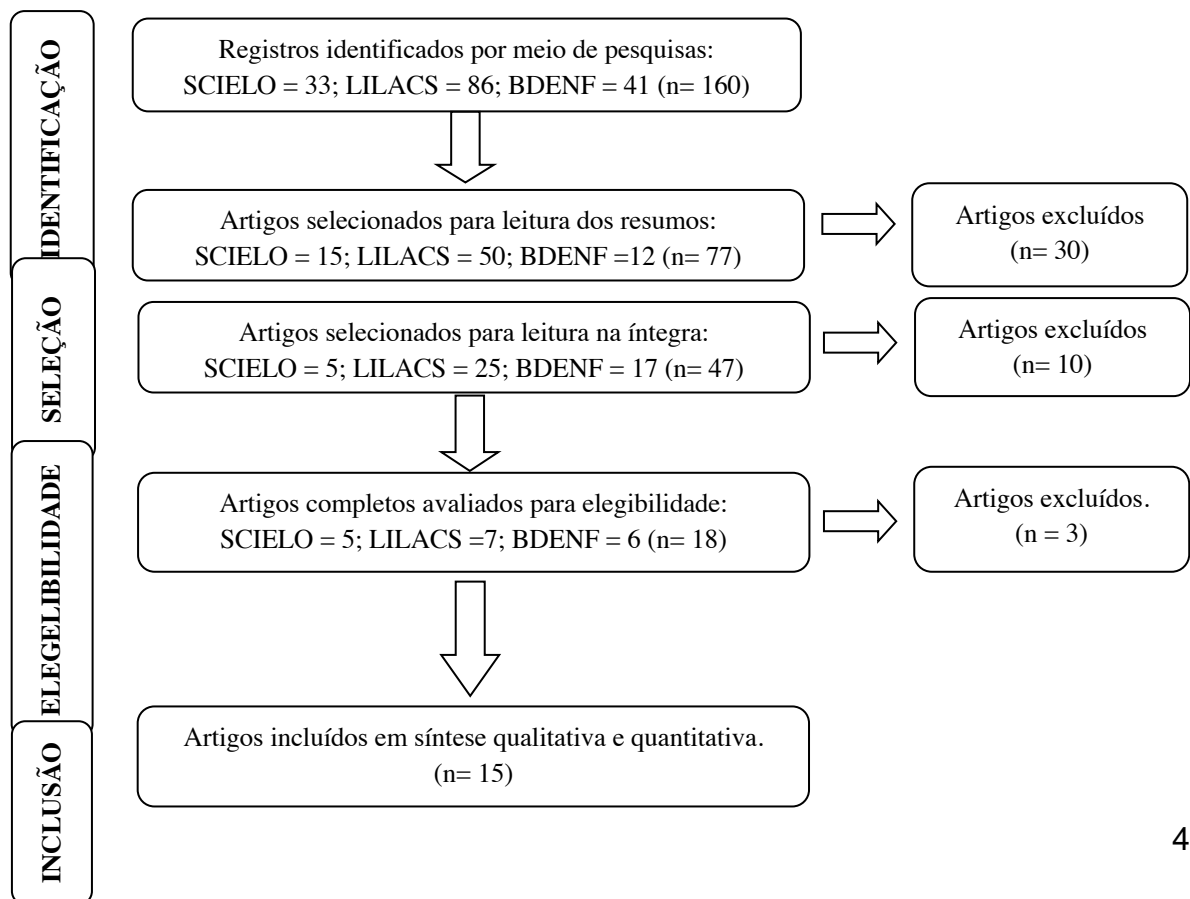


Figura 1. Fluxograma da seleção dos estudos. Brasília (DF), Brasil, 2020.

Na literatura encontrou-se um total de 160 artigos e, desses, 33 estavam no SCIELO, 86 na LILACS e 41 artigos na BDEF. Reduziu-se, a partir da aplicação dos filtros de inclusão, o número de ocorrência: no SCIELO, recuperaram-se 15 (34%) estudos; na LILACS, 50 (53%); e na BDEF, 12 (31%) estudos. Totalizaram-se 47 artigos submetidos à leitura dos resumos e à aplicação dos critérios de exclusão, gerando a rejeição de 10 artigos. Após a leitura completa, foram rejeitados ainda 3 artigos por não responderem à questão de pesquisa. Constituiu-se, assim, a amostra revisada de 15 artigos.

RESULTADOS

Descrição geral dos artigos selecionados

Elaborou-se, para facilitar a avaliação e a análise dos dados, um instrumento que pudesse fornecer informações detalhadas dos estudos (Quadro 1). Extraíram-se variáveis de identificação, tais como: autores do estudo, título, objetivos, desenho do estudo e resultado encontrado. Pretendeu-se com o instrumento, além de formar um banco de dados, mapear pontos pertinentes, integrar dados e caracterizar a amostra revisada.

Quadro 1. Distribuição dos artigos de acordo com o periódico, país, ano de publicação, autor(es), título, delineamento, resultados. Brasília (DF), Brasil, 2020.

	Periódico, país e ano de publicação	Autor(es)	Título	Delineamento	Resultados
Artigo 1	Revista Eletrônica Atualiza Saúde – Salvador 2016	Souza, MSM Fioravanti, SGO Colavolpe, VC	Registro de Enfermagem: desafio para as instituições hospitalares na redução de glosas.	Pesquisa bibliográfica, estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas e redes eletrônicas.	A falta de registros nos prontuários dos pacientes gera aumento de glosas, causando um grande impacto financeiro na instituição Hospitalar.
Artigo 2	Revista Práxis – São Paulo 2018	Loureiro, LH Costa, LM Marques, VL Hoyashi, CMT	Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial.	Estudo bibliográfico sistemático de caráter descritivo e qualitativo.	A auditoria pode influenciar na melhoria da qualidade assistencial relacionados a processos e custos, centrados em registros e anotações de enfermagem.
Artigo 3	Revista Saúde em Foco - 2018	Rocha, V Barros, L Ouchi, JD	Auditoria em enfermagem: a importância do trabalho <i>in loco</i> , visando a redução de custos sem prejudicar a qualidade do atendimento.	Revisão bibliográfica com análise temática sobre Auditoria em Enfermagem <i>in loco</i> .	A auditoria em enfermagem é de grande importância para reduzir os gastos desnecessários no ambiente hospitalar, sem prejudicar a qualidade no atendimento assistencial.
Artigo 4	Revista Saúde em Foco - 2018	Campos, NPS Silva, J Souza, C Gonzaga, MFN	Padrões deficitários e limitações da auditoria em enfermagem.	Pesquisa descritiva e exploratória, com metodologia quantitativa, baseada em estudo teórico.	A auditoria compara os padrões de atendimento e a utilização dos recursos, para verificar os resultados, gastos e direcionar o planejamento, para assim melhorar a assistência prestada visando diminuição dos custos.



Artigo 5	Revista Enfermagem Brasil - 2019	Dias, JVM Oliveira, LG Moia, CMS Ferreira, JS Silva, JHS Souza, MOLS	A percepção do enfermeiro sobre auditoria de enfermagem no âmbito hospitalar	Pesquisa descritiva exploratória com abordagem qualitativa, do tipo pesquisa de campo a partir de informações coletadas de enfermeiros.	A aplicação da auditoria em enfermagem é uma avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao paciente e contribui para melhorar a qualidade do serviço prestado através da análise dos prontuários.
Artigo 6	Revista Enfermagem em Foco - 2019	Silva, VA Mota, RS Oliveira, LS Jesus, N Carvalho, CM Magalhães, LGS	Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários em um hospital universitário	Pesquisa descritiva, quantitativa realizada em um Hospital de Salvador, à partir dos indicadores de qualidade dos registros de enfermagem nos prontuários.	Qualidade dos registros de enfermagem, apesar de elevados percentuais de conformidade, atende parcialmente às recomendações do COFEN, devido à deficiência na identificação dos profissionais.
Artigo 7	Revista Pesquisa em Administração – Pernambuco 2017	Macen, JL Jordão, CP Filho, JLJX	Auditoria interna: uma análise da implantação em uma instituição privada de serviço de saúde (Hospital).	Coleta de material empírico com aplicação de entrevista com a auditora chefe, análise documental e anotações de campo durante a entrevista.	As maiores dificuldades na implantação de auditoria interna é organização e turbulência econômica, que deve ser analisado criticamente num todo.
Artigo 8	Online Brazilian Journal of Nursing – OBN - 2017	Rodrigues, JARM Berolim, MM Cunha, ICKO Vannuchi, MTO Haddad, MCFL	Glosas hospitalares na auditoria de enfermagem: revisão integrativa	Revisão integrativa, elaboração da pergunta norteadora, busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados.	O enfermeiro é essencial tanto na auditoria como na assistência para minimização das glosas e evidentemente diminuição do impacto negativo financeiramente.
Artigo 9	Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research – Ceará 2019	Morais, AM Silva, KCO Lemos, TAB Sousa, MM Silva, MFN Rodrigues, DCV	Obstáculos enfrentados pelo enfermeiro auditor no serviço de saúde: revisão bibliográfica	Revisão bibliográfica, com abordagem qualitativa, exploratório descritivo.	A auditoria em enfermagem pode ser definida como a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem, ela ocorre em todos os níveis de atenção que tenha atendimento de enfermagem, verificada através das anotações.
Artigo 10	Revista Multidisciplinar e de Psicologia - 2020	Tavares, SS	A importância das anotações de enfermagem para a auditoria em saúde.	Exploração bibliográfica, estudos e pesquisas em artigos e revistas científicas brasileiras.	É importante manter o prontuário do paciente organizado, atualizado sem rasuras e erros, legível.
Artigo 11	Research, Society and Development - 2020	Soares, CF Viana, VMO Viana, VAO Silva, MJ Silva, VR et.	A importância dos registros de enfermagem para a assistência em saúde na perspectiva de enfermeiros auditores.	Revisão integrativa de literatura, sintetizar resultados de pesquisa de artigos.	De acordo com os registros de enfermagem, é possível analisar os aspectos assistenciais, observando a qualidade dos atendimentos prestados da assistência,

Artigo 12	Brazilian Journal of Development – Curitiba 2020	Ribeiro, IAP Soares, GC Elias, CMV Marques, LL Araújo, SS et	A prática do enfermeiro auditor: uma revisão da literatura	Pesquisa bibliográfica, desenvolvida à partir de artigos publicados.	A auditoria é um processo educativo que fornece subsídios para melhoria de uma assistência de qualidade.
Artigo 13	Caderno Saúde e Desenvolvimento - 2020	Junior, SM Banaszeski, CL	As competências do enfermeiro na auditoria em saúde pública e o trabalho da enfermagem	Pesquisa de revisão integrativa de literatura sobre produção científica atual	O trabalho da enfermagem na assistência é importante tanto para o paciente quanto para o hospital, pois é necessário visar as falhas.
Artigo 14	Revista de Gestão em Sistemas de Saúde – São Paulo 2020	Monteiro, MBS Paula, MAB	Auditoria e a prática do enfermeiro auditor: uma revisão integrativa da literatura.	Revisão integrativa de literatura.	É necessário que o auditor tenha conhecimento tanto na assistência como na auditoria para melhor analisar as contas.
Artigo 15	Revista Interdisciplinar em Violência e Saúde – Paraíba 2019	Dantas, ARA Nascimento, JGC Alencar, VP Santos, LNS	Auditoria em enfermagem: uma abordagem acerca da aplicação nos serviços de saúde.	Revisão de literatura	Auditoria em enfermagem é uma esfera quantitativa e qualitativa que envolve tanto a assistência como a forma de cobrança.

Elaboração: **SILVA, TAVEIRA (2020)**

Em relação ao ano de publicação, dos 15 artigos estudados, foi constatado que a maior quantidade foi publicada nos anos de 2016 (um artigo); 2017 (dois artigos) e 2018 (três artigos) com um total de 6 artigos (42,1%), seguido de quatro (28,1%) em 2018, quatro (28,1%) em 2019 e cinco (35%) em 2020.

Os periódicos nos quais os artigos foram publicados são: Revista Eletrônica Atualiza Saúde; Revista Práxis e Revista Enfermagem Brasil.

Quanto à região do país, todos os estudos foram realizados no Brasil, sendo 1 (7%) em Salvador, 2 (14,2%) em São Paulo, 1 (7,2%) em Pernambuco, 1(7%) no Ceará, 1 (7%) em Curitiba e 1(7%) na Paraíba. Os demais (36,8%) não informam o Estado de origem.

Sobre o local de estudo, analisou-se que 1 (7,3%) foi realizado em um hospital de Salvador, 1 (7%) foi realizado em um hospital de Pernambuco e 13 (86%) foram estudos baseados em artigos, conforme descrito no quadro 1.

DISCUSSÃO

Após a análise dos artigos, foram encontrados as seguintes temáticas: o perfil do enfermeiro e sua atuação na auditoria de contas hospitalares; dificuldades enfrentadas pela equipe de enfermeiros auditores hospitalares e atuação do profissional diante de cada tipo de auditoria.

Categoria I: O perfil do enfermeiro e sua atuação na auditoria de contas hospitalares

O papel do enfermeiro auditor é de grande importância, pois ele atua em um processo educativo contínuo e revitalizado, no âmbito pessoal e profissional da equipe multidisciplinar, sendo um instrumento capaz de minimizar o impacto financeiro, através de sua atuação no processo de educação, capacitação, supervisão, elaboração de protocolos, normas e rotinas, proporcionando um olhar crítico e atento no desenvolvimento do trabalho diário¹⁹.



O enfermeiro auditor deve sempre trabalhar tendo a ética como referencial. É necessário que tenha conhecimento técnico-científico, acompanhando todo o desenvolvimento tecnológico na saúde em geral e, principalmente, nas especialidades de enfermagem que audita²⁰. Além disso, o papel do enfermeiro auditor visa minimizar as glosas obtidas pelos auditores externos, que vão até a instituição hospitalar prestando serviços para operadoras ao qual realizam a análise do que realmente foi usado no paciente¹⁶.

Essa análise deve ser baseada nas documentações anexas no prontuário de cada paciente, sendo de grande importância que todos os procedimentos realizados no cliente tenham evoluções corretas para que o auditor interno possa recuperar alguma glosa²¹. É necessário conhecer os estudos atuais que são baseados em evidências, pois será um diferencial o enfermeiro que tenha a capacidade de persuasão pelo conhecimento e expressão, ter disciplina, não violando os direitos dos outros, humildade para reconhecer erros e aprender, agir como educador e ser tolerante, pois deverá saber a forma correta de discutir e realizar o consenso com o enfermeiro externo²².

Destaca-se, ainda, o enfermeiro que tem o perfil de conhecimento renovado frente às mudanças nas cobranças hospitalares, e sempre que solicitado expor sua opinião de auditoria frente a fatos e não suposições. Auditores trabalham com os fatos tal qual eles aconteceram, e usam de sua visão técnica e científica para chegar a uma conclusão precisa²³.

Para uma boa atuação na auditoria de contas médicas é necessário que além de conhecimentos técnicos e científicos, o enfermeiro domine as tabelas, os contratos e entenda todo o processo que antecede a auditoria²⁴.

Categoria II: dificuldades enfrentadas pela equipe de enfermeiros auditores hospitalares

A auditoria é uma grande evolução do processo organizacional, e está relacionada às práticas de ações da assistência, ao qual envolve diretamente ao faturamento, onde o enfermeiro auditor exerce um trabalho mais detalhado e minucioso. Deste modo, é necessário que a análise dos prontuários dos pacientes seja correta com evidências de acordo com documentos anexos, ao qual a equipe da assistência é inteiramente responsável²⁵. Porém, há grandes dificuldades no ambiente hospitalar referente às cobranças corretas de materiais e medicamentos, que são atividades relacionadas à equipe de enfermagem na área da assistência, ao qual acarretará glosas se não for evidenciado corretamente de acordo com o que foi administrado no paciente. Os maiores indicadores de glosas estão relacionados com anotações de enfermagem, evolução, identificação de checagem que divergem no prontuário do paciente. Uma das maiores dificuldades são as evidências nas documentações do prontuário, uma vez incorreta, acarretará a falta de pagamento do item²⁶.

O artigo 41 do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem determina que é responsabilidade e dever do profissional de enfermagem prestar informações escritas e verbais, completas e fidedignas, necessárias para assegurar a continuidade da assistência, sendo estas informações registradas no seu referido prontuário²⁷.



Tratando-se das unidades de urgência e emergência, é possível o enfermeiro auditor identificar se houve negligência ou ausência da prestação de assistência ao paciente, por se tratar de atendimentos mais rápidos tudo que é registrado ajudam o auditor a reduzir danos e complicações no processo saúde-doença. Por isso é necessário que as informações sejam completas, legíveis e verdadeiras para não causar nenhum dano para o hospital ou até mesmo para o enfermeiro auditor²⁸.

As dificuldades enfrentadas pela equipe de enfermeiros auditores têm muita relação com erros nos registros referentes aos aspectos éticos e legais, entre outros a saber: letra legível, rasuras, uso de corretor gráfico, anotações por turno e não por horário, ausência de datas, registros incompletos, identificação incorreta dentre outros. É necessário que essas falhas sejam analisadas e submetidas a correção e melhoria do processo, para não acarretar um grande prejuízo financeiro hospitalar²⁹.

Categoria III: atuação do profissional diante de cada tipo de auditoria

A auditoria de enfermagem é realizada sob a análise de contas hospitalares, ao qual deve estar de acordo com as documentações médicas anexadas no prontuário do paciente¹. A equipe de enfermagem da assistência deve compartilhar dados de indicadores com a equipe de auditores para que, juntos, possam analisar e buscar a melhoria em cada ponto da equipe de assistência, que tem o contato direto com os pacientes¹⁶.

A educação continuada com a equipe da assistência é de grande importância para reverter os prejuízos financeiros, melhorando a qualidade das anotações nos prontuários, evitando, assim, grandes perdas. Para isso, é importante que haja a colaboração e o profissionalismo dos profissionais envolvidos²¹. É necessário ter cuidado nos padrões de registro de dados referente às informações do paciente, pois tudo que é preenchido pela equipe de enfermagem, também é analisado pelo auditor externo, tais como: histórico, evolução, prescrição de enfermagem, registro de sinais vitais, relatórios e anotações dos cuidados prestados e intercorrências, entre outros²². Diante do exposto, se faz necessário que o enfermeiro auditor tenha um olhar crítico sobre a assistência prestada⁵, sendo necessário analisar a utilização de letra legível e assinatura dos profissionais responsáveis pelo atendimento²⁴.

Atualmente, a auditoria é adotada como ferramenta de controle e regulação da utilização de serviços de saúde e, especialmente na área privada, os enfermeiros são apontados como os profissionais mais preparados e aptos para exercerem a profissão. Existem vários tipos de auditoria ao qual o enfermeiro se enquadra, sendo: auditoria retrospectiva; auditoria concorrente; auditoria operacional e auditoria analítica³⁰.

Auditoria retrospectiva é realizada após a alta do paciente, analisando documentos anexos nos prontuários dos pacientes, sendo prescrições médicas, métodos de cuidados assistencial e evoluções de enfermagem. Auditoria concorrente é realizada durante a internação do paciente, ao qual os enfermeiros responsáveis por determinadas contas visitam o leito do paciente todos os dias para verificar se o material, medicamento e procedimentos descritos no prontuário estão de fato sendo realizados de forma coerente. A auditoria deve ser compreendida como uma ferramenta de instrução e educação permanente, pois transforma o processo de trabalho e aumenta a satisfação dos usuários³¹.



Auditoria operacional é realizada diretamente nas rotinas da assistência. O enfermeiro auditor tem acesso direto ao trabalho da equipe para analisar o trabalho prestado ao cliente. Além desse processo, também faz parte nesse tipo de auditoria a análise da conta após a alta do paciente e antes do envio para operadora, avaliando se há alguma inconformidade que possa gerar glosas. Auditoria analítica é a interpretação de auditorias preventivas e operacionais. É uma análise mais detalhada de todo o escopo hospitalar, identificando o ponto que pode ser otimizado, sendo necessário que os enfermeiros auditores usem indicadores gerenciais e administrativos. Contudo, vemos que o ambiente hospitalar na área de auditoria é complexo, sendo necessário a transformação de processos de trabalho que ocorrem de modo contínuo na área da saúde³².

É necessário que o auditor tenha objetividade e independência em seu trabalho, e que domine o serviço praticado³⁰. Lembrando que as competências não devem ser avaliadas somente em prontuários, sendo necessário também que o enfermeiro desempenhe aptidões políticas, técnicas e científicas através de produções de cunho científicos³³.

CONCLUSÃO

O estudo permitiu mostrar a importância da atuação do enfermeiro auditor nos processos que subsidiam a cobrança hospitalar, e controlar gastos excessivos, assegurando que as faturas estejam de forma coerente, evitando um impacto negativo financeiro na instituição hospitalar. Nesse universo é relevante a função do enfermeiro auditor nas análises de contas hospitalares, pois o profissional tem um papel fundamental para realizar melhoria dos processos e transparência nas contas, dando suporte aos relatórios emitidos para controle de qualidade da equipe assistencial.

E diante disso, ressalta-se a importância da auditoria em enfermagem como sendo uma avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao paciente e contribui para melhorar a qualidade do serviço prestado verificada por meio dos registros e as anotações de enfermagem através da análise dos prontuários.

REFERÊNCIAS

1. Costa PL, Fossatti P. Capacitação do enfermeiro auditor na gestão em saúde: Importância e realidade. [Internet]. 2014 [acesso em 19 de maio de 2020] Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde, 12(2): 71. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2414>.
2. Motta LC. Auditoria de Enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde. 6º ed. São Paulo: Látria; 2013 (15).
3. Ribeiro SB, Silva CM. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar. [Internet] 2017; [acesso em 19 de maio de 2020] Revista de Enfermagem da Faciplac, 2(2): 3. Disponível em: <http://revista.faciplac.edu.br/index.php/REFACI/article/view/269>



4. Sousa MGM, Silva MS, Silva TCD, Santos WN, Medeiros DV, Silva TB. A sistematização da Assistência de Enfermagem no Contexto da Auditoria Hospitalar. [Internet] 2016; [acesso 27 de maio de 2020] Revista Uningá, 25(3): 62-65. Disponível em: <http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/1783/1389>.
5. Santana LC, Araújo TC. Análise da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários. [Internet] 2016; [acesso em 27 de maio de 2020]; Revista Acreditação, 6(11): 60-61. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=24390> – ISSN 2237 – 5643.
6. Santos PM, Rosa PDC. Auditoria de contas hospitalares: Análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. [Internet] 2016; [acesso em 28 de maio de 2020]; Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba, 15(4): 125-132. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/RFCMS/article/view/17653>.
7. Pereira TCC, Santos JC. A auditoria em saúde e a formação do enfermeiro. [Internet] 2016; [acesso 11 de maio de 2020]; 2-3. Disponível em: <http://www.even3.com.br/Anais/viimostradevry/29427>.
8. Andrade FB, Sicheski SJ. Auditoria interna hospitalar: Uma atividade de apoio à tomada de decisão. [Internet] 2015; [acesso 20 de maio de 2020]; Revista Espacios. 38(24): 13. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n24/a17v38n24p13.pdf>.
9. Vieira APT. Enfermeira auditora uma ferramenta importante para a qualidade do serviço em saúde em hospitais privados. [Internet] 2015; [acesso 30 de maio de 2020]; Revista Especialize. 01(09): 4. Disponível em: <http://livrozilla.com/doc/985244/enfermeira-auditora-uma-ferramenta-importante-para-a>.
10. Rodrigues MS, Baptista I. A relevância do correto registro de enfermagem para a auditoria de custos. [Internet] 2016; [acesso 11 de maio de 2020]. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/>.
11. Souza MSM, Fioravani SGO, Colavolpe VC. Registro de enfermagem: desafio para as instituições hospitalares na redução de glosas. [Internet] 2016; [acesso 30 de maio de 2020] Revista Eletrônica Atualiza Saúde. 3(3): 84-91. Disponível em: <http://atualizarevista.com.br/article/registro-de-enfermagem-desafio-para-as-instituicoes-hospitalares-na-reducao-de-glosas-v-3-n-3/>
12. Silva KR, Lima MDO, Sousa MA. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. [Internet] 2016; [acesso 30 de maio de 2020]; Revista Eletrônica Gestão e Saúde. 07(02): 794-795. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=24337> – ISSN: 1982 – 4785.



13. Silva VA, Mota RS, Oliveira RS, Jesus N, Carvalho CM, Magalhães LGS. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários em um Hospital Universitário. [Internet] 2019; [acesso 30 de maio de 2020]; Revista Oficial do Conselho Federal de Enfermagem. 10(3): 28-33. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1049778>.

14. Camargo LRL, Pereira GR. Análise dos registros realizados pela enfermagem e o possível impacto na auditoria: uma revisão da literatura nacional. [Internet] 2017; [acesso 31 de maio de 2020]; Revista de Administração em Saúde. 17(68). Disponível em: https://www.researchgate.net/journal/2526-3528_Revista_de_Administracao_em_Saude. Doi: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/55>.

15. Silva AI, Rodrigues JD, Pires MA. O papel do enfermeiro na auditoria de enfermagem. [Internet] 2016; [acesso 01 de junho de 2020]; Revista Ciência e Sociedade. 1(1): 2. Disponível em: <http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/cienciaesociedade/article/viewArticle/2070>.

16. Loureiro LH, Costa LM, Marques VL, Hoyashi CMT. Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial. [Internet] 2018; [acesso 02 de junho de 2020]; Revista Práxis. 10(19): ISSN online: 2176 – 9230. Disponível em: <http://revistas.unifoa.edu.br/index.php/praxis/article/view/698>.

17. Siqueira PLF. Auditoria em Saúde e Atribuições do Enfermeiro Auditor. [Internet] 2014 [acesso 03 de junho de 2020]; Caderno de Saúde e Desenvolvimento. 3(2): 6. Disponível em: <https://www.uninter.com/revistasauade/index.php/cadernosaudedesenvolvimento/articloe/viewFile/303/234>.

18. Donato H, Donato M. Etapas na condução de uma revisão sistemática. Acta Med Port [internet]. 2020 [acesso em 2020 Out 22];32(3):227-235. Disponível em: <https://www.actamedicaportuguesa.com/revista/index.php/amp/article/view/11923/5635> doi: <https://doi.org/10.20344/amp.11923>.

19. Cobaito FC. Faturamento Hospitalar Sob a Lente da Qualidade Total. [Internet] 2016; [acesso em 25 de julho de 2020]; Revista de Gestão em Sistemas de Saúde. 5(1). ISSN 23163712. Disponível em: <https://www.library.caltech.edu/eds/detail?db=edb&an=117468378&isbn=23163712>.

20. Souza MSM, Fioravanti SGO, Colavolpe VC. Registro de enfermagem: desafio para as instituições hospitalares na redução de glosas. [Internet] 2016; [acesso em 26 de julho de 2020]; Revista eletrônica Atualiza Saúde. 3(3): 84-91. Disponível em: <http://atualizarevista.com.br/article/registro-de-enfermagem-desafio-para-as-instituicoes-hospitalares-na-reducao-de-glosas-v-3-n-3/>.



- 21.** Rocha V, Barros L, Ouchi JD. Auditoria em enfermagem: a importância do trabalho *in loco*, visando a redução de custos sem prejudicar a qualidade do atendimento. [Internet] 2018; [acesso em 26 de junho de 2020]; Revista Saúde em Foco. 10: 844-848. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/saudeemfoco>.
- 22.** Campos NPS, Silva J, Souza C, Gonzaga MFN. Padrões deficitários e limitações da auditoria em enfermagem. [Internet] 2018; [acesso em 28 de junho de 2020]; Revista Saúde em Foco. 10: 784 – 795. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/saudeemfoco>.
- 23.** Dias JVM, Oliveira LG, Moia CMS, Ferreira JS, Silva JHS, Souza MOLS. A percepção do enfermeiro sobre auditoria de enfermagem no âmbito hospitalar. [Internet]; 2019; [acesso em 30 de julho de 2020]; Enfermagem Brasil. 18(6): 737-742. Disponível em: <https://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/2853>.
- 24.** Silva VA, Mota RS, Oliveira LS, Jesus N, Carvalho CM, Magalhães LGS. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários em um hospital universitário. [Internet] 2019; [acesso em 30 de julho de 2020] Enfermagem Foco. 10(3): 28-33. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1049778>.
- 25.** Macena LJ, Jordão CP, Filho JLJX. Auditoria interna: uma análise da implantação em uma instituição privada de serviços de saúde (Hospital). [Internet] 2017; [acesso em 01 de agosto de 2020] Revista Pesquisa em Administração. 1(1): 69-84. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/rpa/article/view/231698>.
- 26.** Rodrigues JARM, Birolim MM, Cunha ICKO, Vannuchi MTO, Haddad MCFL. Glosas hospitalares na auditoria de enfermagem: revisão integrativa. [Internet] 2017; [acesso em 03 de agosto de 2020]. Online Brazilian Journal of Nursing (OBJN). 17(1): 150-160. Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5942>.
- 27.** Moraes AM, Silva KCO, Lemos TAB, Sousa MM, Silva MFN, Rodrigues IDC, et. al. Obstáculos enfrentados pelo enfermeiro auditor no serviço de saúde: revisão bibliográfica. [Internet]; 2019; [acesso em 04 de agosto de 2020]. Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research (BJSCR). 27(1): 121-125. Disponível em: <https://www.mastereditora.com.br/bjscr>.
- 28.** Tavares SS. A importância das anotações de enfermagem para a Auditoria em Saúde. [Internet]; 2020; [acesso em 15 de agosto de 2020] Revista Multidisciplinar e de Psicologia 2020. 14(49): 677-685. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/2385>.
- 29.** Santos MAR, Silva DH, Marques JS, Gomes AT. A importância dos registros de enfermagem para a assistência em saúde na perspectiva de enfermeiros auditores.



[Internet]; 2020; [acesso em 18 de agosto de 2020] Research, Society and Development. 9(7): ISSN 2525-3409. Disponível em: https://www.researchgate.net/journal/25253409_Research_Society_and_Development. Doi: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4007>.

30. Ribeiro IAP, Soares GC, Elias CMV, Marques LL, Araújo AS, Lacerda JN, et. al. A prática do enfermeiro auditor: uma revisão da literatura. [Internet]; 2020; [acesso em 22 de agosto de 2020] Brazilian Journal of Development. 6(5): 24951-24962. Disponível em: https://www.researchgate.net/journal/2525-8761_Brazilian_Journal_of_Development. Doi: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/9617/8092>.

31. Junior SM, Banaszkeski CL. As competências do enfermeiro na auditoria em saúde pública e o trabalho da enfermagem. [Internet]; 2020; [acesso em 30 de agosto de 2020] Caderno Saúde e Desenvolvimento 2020. 9(16): 48-58. Disponível em: <https://www.uninter.com/cadernosuninter/index.php/saude-e-desenvolvimento/article/view/1482>.

32. Monteiro MBS, Paula MAB. Auditoria e a prática do enfermeiro auditor: uma revisão integrativa da literatura. [Internet]; 2020; [acesso em 02 de setembro de 2020] Revista de Gestão em Sistemas de Saúde. 9(1): 71-93. Disponível em: https://www.researchgate.net/journal/23163712_Revista_de_Gestao_em_Sistemas_de_Saude. Doi: <https://periodicos.uninove.br/revistargss/article>.

33. Dantas ARA, Nascimento JGC, Alencar VP, Santos LNS. Auditoria em enfermagem: uma abordagem à cerca da aplicação nos serviços de saúde. [Internet]; 2019; [acesso em 10 de setembro de 2020] Revista Interdisciplinar em Violência e Saúde 2019. 2(01). Disponível em: <https://editoraverde.org/portal/revistas/index.php/revis/article/view/56/100>.