

Gerenciamento hospitalar e auditoria das anotações de enfermagem: revisão integrativa

RESUMO | Objetivo: investigar o gerenciamento hospitalar quanto à auditoria das anotações de enfermagem. Método: trata-se de uma revisão integrativa realizada nas Bases de Dados da SCIELO e da LILACS cuja coleta foi realizada entre maio e julho de 2021. Após a utilização dos critérios de elegibilidade, a amostra do estudo foi composta por 13 artigos científicos publicados entre os anos de 2011 e 2021. Resultados: os estudos abordam as funcionalidades da auditoria e o seu impacto para o cliente e para a instituição. Os registros de enfermagem completos diminuem o risco de não conformidades que possam ser detectadas pela auditoria respaldando legalmente o profissional pelos procedimentos registrados evitando glosas e gerando lucro. Conclusão: a efetivação da auditoria de enfermagem facilita a avaliação da assistência oferecida, sendo que as anotações de enfermagem têm um papel fundamental e representam uma das fontes de dados de investigação na sua execução e lucro hospitalar.

Descritores: Registros de enfermagem; Auditoria de enfermagem; Qualidade da assistência à saúde.

ABSTRACT | Objective: to investigate hospital management regarding the audit of nursing notes. Method: this is an integrative review conducted in the SCIELO and LILACS databases, which were collected between May and July 2021. After using the eligibility criteria, the study sample was composed of 13 scientific articles published between the years 2011 and 2021. Results: the studies address the functionalities of auditing and its impact for the client and the institution. Complete nursing records reduce the risk of noncompliance that can be detected by the audit, legally supporting the professional for the procedures recorded, avoiding disallowances and generating profit. Conclusion: the effectiveness of the nursing audit facilitates the evaluation of the assistance offered, and the nursing notes have a fundamental role and represent one of the sources of investigation data in its execution and hospital profit.

Descriptors: Nursing records; Nursing audit; Quality of health care.

RESUMEN | Objetivo: investigar la gestión hospitalaria en cuanto a la auditoría de las cuotas de enfermería. Método: se trata de una revisión integradora realizada en las Bases de Datos del SCIELO y del LILACS cuya coleta se realizó entre mayo y julio de 2021. Tras utilizar los criterios de elegibilidad, la muestra del estudio estuvo compuesta por 13 artículos científicos publicados entre 2011 y 2021. Resultados: los estudios abordan las funcionalidades de la auditoría y su impacto para el cliente y la institución. Los registros de enfermería completos disminuyen el riesgo de que las no conformidades puedan ser detectadas por la auditoría respaldando legalmente al profesional por los procedimientos registrados evitando las pérdidas y obteniendo beneficios. Conclusión: la realización de la auditoría de enfermería facilita la evaluación de la asistencia prestada, ya que las anotaciones de enfermería tienen un papel fundamental y representan una de las fuentes de datos de investigación en su ejecución y beneficio hospitalario.

Descriptores: Registros de enfermería; Auditoría de enfermería; Calidad de la atención de salud.

Patrick Leonardo Nogueira da Silva

Enfermeiro, Mestrando pelo Programa de Pós-Graduação em Cuidado Primário em Saúde da Universidade Estadual de Montes Claros (PPGCPS/UNIMONTES).
ORCID: 0000-0003-2399-9526

Maria Suely Fernandes Gusmão

Enfermeira, Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Cuidados Primários em Saúde da Universidade Estadual de Montes Claros (PPGCPS/UNIMONTES). Montes Claros, Minas Gerais, Brasil.
ORCID: 0000-0001-9736-8933

Adélia Dayane Guimarães Fonseca

Enfermeira, Doutora em Ciências da Saúde, Professora do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Juiz de

Fora (UFJF). Juiz de Fora, MG, Brasil.
ORCID: 0000-0002-1168-7106

Edna de Freitas Gomes Ruas

Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Professora do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). Montes Claros, Minas Gerais, Brasil.
ORCID: 0000-0002-4654-0817

Carolina dos Reis Alves

Enfermeira, Doutora em Ciências da Saúde, Professora do Departamento de Enfermagem da Faculdade Santo Agostinho (FASA). Montes Claros, MG, Brasil.
ORCID: 0000-0003-2107-6306

Simone Guimarães Teixeira Souto

Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Professora do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). Montes Claros, MG, Brasil.
ORCID: 0000-0003-2107-6306

Recebido em: 19/07/2021

Aprovado em: 04/08/2021

INTRODUÇÃO

O prontuário é uma importante ferramenta legal na avaliação da qualidade da assistência prestada ao cliente, fornecendo informações vitais para possíveis processos judiciais e convênios de saúde, pois este é o conjunto de documentos padronizados e ordenados, destinados ao registro dos cuidados profissionais prestados pelos serviços de saúde públicos e privados¹. Os prontuários possuem uma visão de todas as não-conformidades que ocorrerem nesses, inclusive nas anotações de enfermagem (AE) e evoluções médicas, o que constitui um importante recurso para conhecer os problemas e propor intervenções junto à educação permanente na tentativa de eliminar ou reduzir as falhas nos registros de enfermagem (RE)².

O registro de cuidados de saúde do cliente foi e ainda é executado com a intenção de promover um meio de comunicação entre os membros do grupo de saúde, de modo a facilitar a coordenação e a continuidade do planejamento. O RE tem outras funções, sendo as seguintes: atua como registro legal e comercial da organização hospitalar e dos grupos de profissionais responsáveis pelo tratamento do cliente; serve de base para avaliação e eficiência, da qualidade das práticas em saúde, promovendo um dado útil de pesquisa, educação e planejamento a curto e longo prazo³.

O prontuário do paciente a cada dia vem se firmando legalmente como ferramenta importante na avaliação da qualidade da assistência prestada aos clientes no hospital fornecendo informações vitais para processos judiciais e convênios de saúde. Os registros do prontuário do cliente são também utilizados para fins de faturamento/cobrança, para auditoria interna ou externa, para obtenção de dados estatísticos sobre as atividades realizadas e para análise institucional⁴.

Os custos na área de saúde têm exigido profissionais qualificados que cooperem na economia da instituição. As perdas de materiais e medicamentos, sendo as principais fontes lucrativas do hospital, são pouco

controladas e a auditoria em enfermagem pode desempenhar um trabalho proativo em semelhança a este aspecto⁵. O objetivo da auditoria é a verificação da adequação do Sistema Único de Saúde (SUS), seus componentes e atividades, frente ao planejamento e às normas vigentes. O resultado esperado é a indicação das medidas administrativas e das penalidades cabíveis, visando à garantia dos princípios do SUS⁶.

A auditoria de custos tem como finalidade conferir e controlar o faturamento enviado para os planos de saúde, verificar exames e procedimentos realizados, efetuar visitas de rotina a pacientes internados cruzando as informações recebidas com as que constam no prontuário do paciente. Visa, também, investigar a propriedade dos gastos e processos de pagamentos, analisar as estatísticas, indicadores hospitalares e específicos da organização, conferir os sistemas de faturamento das contas médicas e, ainda, elaborar processos de glosas contratuais e administrativas⁷.

Para manterem-se no mercado competitivo, as instituições têm que aprender a associar baixos custos com excelência de qualidade para os seus clientes. Consequentemente, as instituições de cuidados de saúde têm sido compelidas a se organizarem como empresa desenvolvendo visão de negócio para sobreviverem a estas mudanças no mercado. Esta tendência mundial tem exigido dos profissionais envolvidos habilidade na análise de custos para a prestação de serviços de saúde. A auditoria tem surgido como uma ferramenta importante para mensuração da qualidade (Auditoria de cuidados) e custos (Auditoria de custos) das instituições de saúde^{8,9}. Sendo assim, este estudo objetivou investigar o gerenciamento hospitalar quanto à auditoria das AE.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, exploratório, com suporte em uma revisão integrativa da literatura (RIL), realizado por meio da construção de análise desenvolvida a partir de seis etapas a fim de obter

melhor entendimento sobre a temática, baseado em estudos anteriores. Esse método sistematiza resultados de pesquisas do tema delimitado de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para aprofundamento do tema investigado¹⁰. A RIL é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, pois permite a inclusão de estudos experimentais e não experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. A mesma é desenvolvida em seis etapas: (1) formulação do problema; (2) busca de amostragem e/ou dados na literatura; (3) coleta dos dados; (4) análise crítica dos estudos incluídos; (5) discussão dos resultados; e (6) apresentação da RIL^{11,12,13,14}.

Para o levantamento literário, realizou-se a busca de publicações científicas brasileiras nas bases de dados da LILACS e SCIELO, foram utilizados os seguintes descritores: "RE", "Auditoria de enfermagem" e "Qualidade da assistência à saúde". A amostra deste estudo constou de publicações indexadas nos referidos bancos de dados, no período de 2011 a 2021. Este período foi escolhido com o objetivo de obter publicações recentes relacionadas ao tema. A amostragem inicial foi de 106 artigos.

Inicialmente realizou-se a leitura dos títulos e resumos. Foram utilizados os seguintes critérios de inclusão: artigos publicados em periódicos indexados, nacionais e internacionais, no período de 2011 a 2021; resumos em português e disponibilizado gratuitamente online. As publicações que não disponibilizaram o texto completo foram excluídas do estudo. A amostra final do estudo foi constituída de 13 publicações, sendo que quatro destas foram indexadas na SCIELO e nove publicações na LILACS, sendo que todas as publicações estavam em língua portuguesa (Tabela 1).

RESULTADO

A busca foi realizada entre maio e julho de 2021 por meio de um formulário contendo as seguintes variáveis: título; ano; periódico; objetivo; desenho de estudo; resultados; e conclusão. Após o levantamento

Tabela 1 – Distribuição da amostra segundo os descritores e bases de dados utilizadas.

DESCRITORES	BASE DE DADOS								
	SCIELO			LILACS			TOTAL		
	AU	AE	AS	AU	AE	AS	AU	AE	AS
"RE" AND "Auditoria de enfermagem"	10	09	01	26	24	02	36	33	03
"RE" AND "Qualidade da assistência à saúde"	03	02	01	18	18	00	21	20	01
"Auditoria de enfermagem" AND "Qualidade da assistência à saúde"	14	14	00	23	22	01	37	36	01
"RE" AND "Auditoria de enfermagem" AND "Qualidade da assistência à saúde"	03	01	02	09	03	06	12	04	08
Total	30	26	04	76	67	09	106	93	13

Fonte: Autoria própria, 2021. AU = Artigos Utilizados. AE = Artigos Excluídos. AS = Artigos Selecionados.

Tabela 2 – Apresentação da síntese dos artigos incluídos na revisão integrativa.

Título	Ano	Periódico	Objetivo	Desenho de estudo
Avaliação dos RE em pediatria: estudo descritivo(15)	2020	Online Braz. J. Nurs.	Analisar a qualidade dos registros de enfermeiros realizados em unidade de internação pediátrica.	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência(16)	2016	Texto Contexto – Enferm.	Descrever a experiência de enfermeiras acerca da implantação da auditoria concorrente de enfermagem em ambiente hospitalar.	Relato de experiência.
Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura(17)	2018	Nursing (São Paulo)	Identificar as evidências científicas atuais da auditoria no campo da enfermagem e discuti-las	RIL
Avaliação da qualidade das AE em unidade semi-intensiva(18)	2012	Esc. Anna Nery	Avaliar a qualidade das AE em uma unidade semi-intensiva.	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
AE: avaliação da qualidade em UTI(19)	2018	Enferm. Foco	Analisar o conteúdo das AE em prontuários de pacientes em uma UTI de um hospital público terciário.	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura(20)	2011	Rev. Bras. Enferm.	Analisar a produção científica acerca da auditoria em enfermagem publicada em artigos nacionais entre 1998 e 2008.	Revisão sistemática da literatura

Auditoria da qualidade dos RE em prontuários em um hospital universitário(21)	2019	Enferm. Foco	Analisar a qualidade dos RE em prontuários.	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
Auditoria de enfermagem em CC(22)	2013	Rev. Adm. Saúde	Relatar as experiências vivenciadas pelas autoras durante a atuação profissional em CC	Relato de experiência
Auditoria da qualidade dos RE em uma UIC hospitalar(23)	2012	Rev. Adm. Saúde	Analisar a qualidade dos RE na UIC do Hospital Fundação Médica Assistencial ao Trabalhador Rural, em São Lourenço do Oeste (SC)	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
Avaliação dos RE de pacientes internados na CM de um hospital universitário do norte do Estado de Minas Gerais(24)	2019	Rev. Pesq. Cuid. Fund. Online	Avaliar os RE de pacientes internados na CM de um hospital universitário do norte do Estado de Minas Gerais.	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
Avaliação dos registros de enfermeiros em prontuários de pacientes internados em unidade de CM(25)	2012	Acta Paul. Enferm.	Analisar os RE realizados por enfermeiros em prontuários de pacientes da CM de um hospital público.	Estudo descritivo, transversal, de análise documental.
Qualidade dos RE antes e depois da Acreditação Hospitalar em um hospital universitário(26)	2016	Rev. Latino-Am. Enferm.	Analisar a qualidade dos RE, comparando o período antes e depois do preparo para a acreditação hospitalar, fazendo uso do QDIO - Versão brasileira.	Estudo observacional.
O enfermeiro e o RE em um hospital público de ensino(9)	2011	Rev. Rene	Caracterizar os registros realizados pelo enfermeiro; demonstrar as informações presentes.	Estudo exploratório com abordagem quantitativa.

Fonte: Autoria própria, 2012.

RE = Registro de Enfermagem.

RIL = Revisão Integrativa da Literatura.

AE = Anotações de Enfermagem.

UTI = Unidade de Tratamento Intensivo.

CM = Clínica Médica. CC = Centro Cirúrgico.

UIC = Unidade de Internação Clínica.

QDIO = Quality of Nursing Diagnoses, Interventions and Outcomes.

to e análise dos dados, a amostra selecionada foi resumida e transcrita em uma tabela (Tabela 2).

DISCUSSÃO

A auditoria operacional objetiva a revisão da atividade ou segmentos operacio-

nais, avaliando se os recursos da organização estão sendo usados de maneira eficaz e eficiente para atingir os objetivos⁹. As organizações empresariais, não importando seu porte, sua atividade, se pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, visam obter resultados. Para oferecer uma assistência de qualidade, necessitam investir constante-

mente em especializações, em tecnologia, conhecimentos sobre economia, finanças, teorias organizacionais, incluindo comunicação e relacionamento humano, técnicas de apuração de custos, controle financeiro, auditoria interna, entre outras^{15,18,20}.

A auditoria de enfermagem destina-se, principalmente, à comprovação de pa-

gamento de contas hospitalares, revendo glosas por meio de elaboração de relatórios técnicos e realizando negociações entre representantes do hospital e de convênios. No futuro, associado à primeira finalidade, a intenção será apontar inadequações da assistência, reformular as práticas, indicar o processo de educação em serviço e delinear ações corretivas^{20,21,23,24}. Em auditoria, a ausência de registros pode significar a “não realização de um procedimento” prejudicando financeiramente a instituição onde o paciente foi assistido que acaba por não receber pelo procedimento realizado^{17,22,23,24,25}.

Nas auditorias, frequentemente são detectadas ausências de dados fundamentais para o esclarecimento das ações realizadas, bem como registros feitos de forma indevida. Grande parte do pagamento de materiais, medicamentos, procedimentos e outros serviços estão vinculados aos RE. Devido às AE em sua maioria serem inconsistentes, ilegíveis e subjetivas, a prática de glosar itens do faturamento das contas hospitalares tem sido significativa para o orçamento das instituições^{18,19,21,24}. A auditoria de enfermagem é um processo pelo qual as atividades de enfermagem são avaliadas. E em uma concepção mais abrangente, trata-se de avaliação de 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^{1,4,9,15,17,20}.

Assim, um dos elementos imprescindíveis deste processo é o prontuário, sendo uma importante ferramenta legal na avaliação da qualidade da assistência prestada ao cliente, fornecendo informações vitais para possíveis processos judiciais e convênios de saúde, pois este é o conjunto de documentos padronizados e ordenados, destinados ao registro dos cuidados profissionais prestados pelos serviços de saúde públicos e privados. Desta forma, suas informações são analisadas e, portanto, havendo dúvidas quanto aos procedimentos realizados ou a falta de AE, pode incidir em glosas das contas hospitalares^{9,15,18,20,24}.

A glosa é o cancelamento parcial ou total do orçamento, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, referem-se aos itens que o auditor do plano de saúde não considera cabível o pagamento. As glosas são aplicadas quando qualquer situação gera dúvidas em relação à regra e prática adotada pela instituição de saúde^{1,7,17}. O RE tem outras funções: atua como registro legal e comercial da organização hospitalar e dos grupos de profissionais responsáveis pelo tratamento do cliente, serve de base para avaliação e eficiência da qualidade das práticas em saúde^{15,18,24}.

Portanto, temos as glosas administrativas que são decorrentes de falhas operacionais no momento da cobrança, falta de interação entre o plano de saúde e o prestador de serviço, estando estas vinculadas às

cláusulas contratuais, e as glosas técnicas que são decorrentes da equipe de enfermagem ou médica, onde está vinculada a falta de justificativas ou embasamento que se apliquem à indicação de determinado procedimento, e a falta de anotação de enfermagem durante a assistência prestada^{16,19}.

CONCLUSÃO

A efetivação da auditoria de enfermagem facilita a avaliação da assistência oferecida ao cliente sendo que as AE têm um papel fundamental e representam uma das fontes de dados de investigação na sua execução e lucro hospitalar. A realização da auditoria necessita do reconhecimento das transformações nos planos econômicos, políticos e tecnológicos que vêm passando as organizações, o que não é tarefa fácil e faz com que este campo viva uma crise profunda. Tendo em vista que a enfermagem passa por uma reforma curricular, reflete-se sobre a responsabilidade das instituições de ensino na formação de profissionais para desempenhar a função de auditor nos serviços de enfermagem e de saúde, que sejam comprometidos com o desenvolvimento de pessoas como forma de fortalecer os objetivos das organizações.

Referências

1. Araújo NC, Mota FRL. Prontuário do paciente: questões éticas. *Inf. Pauta*. 2020;5(esp):52-67.
2. Garritano CRO, Junqueira FH, Lorosa EFS, Fujimoto MS, Martins WHA. Avaliação do prontuário médico de um hospital universitário. *Rev. Bras. Educ. Med*. 2020;44(1):e009.
3. Santana LC, Araújo TC. Análise da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários. *Rev. Acred*. 2016;6(11):59-71.
4. Tavares SS. A importância das anotações de enfermagem para a auditoria em saúde. *Id On Line Rev. Mult. Psic*. 2020;14(49):677-85.
5. Batista KS, França ISX, Santos RS, Sousa IS, Leite IF. Auditoria: medindo a qualidade dos registros de enfermagem. *Temas Saúde*. 2019;19(esp):117-29.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento Nacional de Auditoria do SUS. Princípios, diretrizes e regras da auditoria do SUS no âmbito do Ministério da Saúde. Brasília: MS, 2017. 48p.
7. Marreiros RRC, Vasconcelos PF, Sousa VTS, Guimarães JMX, Chagas Júnior JIO. O impacto da auditoria médica na redução de custos no cuidado à saúde: revisão integrativa. *Rev. Atenção Saúde*. 2020;18(66):209-23.
8. Silva KR, Lima MDO, Sousa MA. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. *Rev. Eletr. Gestão Saúde*. 2016;7(2):793-810.
9. Pedrosa KKA, Souza MFG, Monteiro AI. O enfermeiro e o registro de enfermagem em um hospital público de ensino. *Rev. Rene*. 2011;12(3):568-73.
10. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto – Enferm*. 2008;17(4):758-64.

Referências

11. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein (São Paulo). 2010;8(1):102-6.
12. Galvão CM, Sawada NO, Trevizan MA. Revisão sistemática: recurso que proporciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. Rev. Latino-Am. Enferm. 2004;12(3):549-56.
13. Silveira RCCP, Galvão CM. O cuidado de enfermagem e o cateter de Hickman: a busca de evidências. Acta Paul. Enferm. 2005;18(3):276-84.
14. Ursi ES. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. Ribeirão Preto. 130 fls. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, 2005.
15. Rissi GP, Shibukawa BMC, Uema RTB, Goes HLF. Avaliação dos registros de enfermagem em pediatria: estudo descritivo. Online Braz. J. Nurs. 2020;19(4):1-16.
16. Viana CD, Bragas LZT, Lazzari DD, Garcia CTF, Moura GMSS. Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência. Texto Contexto – Enferm. 2016;25(1):e3250014.
17. Lima RJ, Pimenta CJL, Frazão MCLO, Silva CRR, Viana LRC, Salviano GR. Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura. Nursing (São Paulo). 2018;21(247):2531-4.
18. Silva JA, Grossi ACM, Haddad MCL, Marcon SS. Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva. Esc. Anna Nery. 2012;16(3):577-82.
19. Aquino MJN, Cavalcante TMC, Abreu RNDC, Scopacasa LF, Negreiros FDS. Anotações de enfermagem: avaliação da qualidade em unidade de terapia intensiva. Enferm. Foco. 2018;9(1):7-12.
20. Dias TCL, Santos JLG, Cordenuzzi OCP, Prochnow AG. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. Rev. Bras. Enferm. 2011;64(5):931-7.
21. 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. Enferm. Foco. 2019;10(3):28-33.
22. Oliveira DR, Jacinto SM, Siqueira CL. Auditoria de enfermagem em Centro Cirúrgico. Rev. Adm. Saúde 2013;15(61):151-8.
23. Geremia DS, Costa LD. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em uma unidade de internação clínica hospitalar. Rev. Adm. Saúde. 2012;14(55):57-64.
24. Figueiredo T, Silva PLN, Guimarães LF, Guimarães CF, Oliveira MKS, Alves ECS. Avaliação dos registros de enfermagem de pacientes internados na clínica médica de um hospital universitário do norte do Estado de Minas Gerais. Rev. Pesq. Cuid. Fundam. Online. 2019;11(2):390-6.
25. Franco MTG, Akemi EN, D’Inocento M. Avaliação dos registros de enfermeiros em prontuários de pacientes internados em unidade de clínica médica. Acta Paul. Enferm. 2012;25(2):163-70.
26. Nomura ATG, Silva MB, Almeida MA. Qualidade dos registros de enfermagem antes e depois da Acreditação Hospitalar em um hospital universitário. Rev. Latino-Am. Enferm. 2016;24:e2813.