



Auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado: uma revisão de literatura

Nursing audit and its interfaces with the care: a revision of literature

Samira Auxiliadora Pereira^{*}

Núbia Rodrigues Ramos Miranda^{**}

Regiane Ferreira Costa^{***}

RESUMO

Trata-se de uma revisão de literatura sobre o tema auditoria de enfermagem, com o objetivo de compreender o processo de auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado. Para alcançar o objetivo proposto realizou-se uma revisão das publicações de revistas de saúde na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e no Banco de Dados Bibliográficos da Universidade de São Paulo Catálogo on-line global (DEDALUS), de 2001 a 2010, sendo selecionados 16 artigos. Os dados encontrados foram agrupados em três categorias: “Histórico da auditoria e sua legislação no contexto da saúde no Brasil”, “Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência” e “O papel do enfermeiro auditor: avanços e desafios”. Na análise dos dados evidencia-se que a auditoria de enfermagem visa melhorar a qualidade da assistência prestada com redução de custos, associando os valores financeiros aos valores qualitativos e o enfermeiro é o profissional mais qualificado e habilitado para essa função de auditor.

Palavras-Chave: Auditoria de Enfermagem. Qualidade da assistência à saúde. Papel do profissional de enfermagem.

ABSTRACT

This is a review of the literature on the topic of nursing audit in order to understand the audit process and its interfaces with nursing care. To achieve the proposed objective held a review of published health magazine in Virtual Health Library (VHL) and the Bibliographic Database of the University of São Paulo global online catalog (DEDALUS), from 2001 to 2010, and 16 selected items. The data were grouped into three categories: "History of the audit and its legislation in the context of health in Brazil", "Audit and quality of nursing care" and "The role of the nurse auditor: Progress and Challenges." In the data revealed that the nursing audit aims to improve the quality of care while reducing costs by linking the financial values to qualitative values and the nurse is the most qualified and qualified for this role of auditor.

Keywords: Nursing audit. Quality of Health. Nurse's Role.

Artigo Recebido em 30/09/2011. Aprovado em 22/08/2012

^{*} Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Docente do curso de Graduação em Enfermagem da PUC-Minas – Unidade Barreiro. E-mail: auxper@yahoo.com.br

^{**} Acadêmica do curso de Graduação em Enfermagem da PUC-Minas – Unidade Barreiro. E-mail: sindellrox@hotmail.com.

^{***} Acadêmica do curso de Graduação em Enfermagem da PUC-Minas – Unidade Barreiro. E-mail: regiane_enfer@hotmail.com.

Introdução

As anotações e registros de enfermagem, por se tratar de etapas do processo de trabalho passíveis de avaliação, são questões que estão sendo muito especuladas por meio de auditoria, visando à qualidade assistencial, principalmente, nos serviços hospitalares (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

A auditoria é uma especialização da contabilidade que pode ser utilizada por outras profissões e tem por função avaliar a eficiência e a eficácia de serviços, bem como o controle do patrimônio (REMOR, 2008).

É difícil determinar quando se deu início à auditoria, pois toda pessoa que verificava financeiramente os registros e tinha dever de prestar contas a um superior era considerado um auditor (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007).

Oficialmente a auditoria teve origem na Inglaterra, quando esta dominava os mares e o comércio, criando o cargo de auditor do tesouro inglês, em 1314. Em 1559, a Rainha Elizabeth I estabeleceu a auditoria dos pagamentos a servidores públicos (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007).

A auditoria no Brasil surgiu com a vinda de empresas internacionais e com o crescimento das nacionais, ou seja, a partir da evolução dos mercados capitais. Porém, só foi oficializada em 1968, por meio do Banco Central do Brasil (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007).

Já no setor de saúde, a auditoria vem sendo aplicada como uma área do conhecimento relacionada ao monitoramento e avaliação da qualidade assistencial, favorecendo as instituições no planejamento e programação de insumos e recursos.

Sendo assim, a auditoria em enfermagem tem como atribuição à fiscalização do processo administrativo, realizando a conferência entre os resultados obtidos na assistência e a coerência com os objetivos traçados (SCARPARO; FERRAZ, 2008).

A auditoria em enfermagem pode ser considerada também uma avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao cliente pela análise dos prontuários,

acompanhamento do cliente *in loco* e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens cobrados na conta hospitalar, visando garantir justa cobrança e pagamento adequado (SCARPARO et al., 2009).

A preocupação com a qualidade da assistência de enfermagem é uma questão discutida há décadas e, por isso, vem sendo desenvolvidos estudos específicos para avaliação dos cuidados prestados aos pacientes.

Neste sentido, a auditoria em enfermagem, iniciada por enfermeiras norte-americanas em 1955 e brasileiras em 1970, representa o envolvimento destas profissionais com a avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem prestados ao paciente (CAMPOS; SOUZA; SAURUSAITIS, 2008).

A qualidade desta assistência é influenciada por diversos fatores tais como: a formação profissional, o número de profissionais disponíveis, o mercado de trabalho, a legislação vigente, as políticas, a estrutura e a organização das instituições. Assim, a avaliação sistemática desses fatores que interferem nas ações de enfermagem deve propiciar informações para subsidiar as intervenções necessárias visando os resultados desejados (SCARPARO et al., 2010).

Percebe-se que o desenvolvimento de habilidades para o exercício da função de enfermeiro auditor pode ser introduzida desde a formação acadêmica, uma vez que as instituições hospitalares têm cada vez mais contratado o profissional enfermeiro para exercer o papel de enfermeiro auditor. Sobretudo, observa-se que tal área de formação ainda é restrita, pouco divulgada durante a graduação, apresentando escassez de qualificação com entrada somente em cursos de pós-graduação, ainda com pouca oferta de qualificação pelas instituições de ensino superior.

O interesse pelo tema surgiu a partir de uma visita técnica realizada pelas autoras ao setor de Auditoria Técnica de uma instituição de saúde da rede particular, para a realização de uma pesquisa de campo acadêmica abordada na disciplina de Comunicação e Informação em Saúde, durante a graduação em enfermagem na PUC Minas Barreiro.

Além disso, uma das autoras deste trabalho está inserida neste serviço como estagiária, proporcionando uma vivência particular com a temática e o levantamento de

questões da atualidade referentes ao macroprocesso desenvolvido pela auditoria em enfermagem no âmbito hospitalar.

À medida que a auditoria de enfermagem vai incorporando à sua prática a avaliação da qualidade da assistência prestada ao paciente, os métodos para sua realização se modificarão, agregando diferentes maneiras para sustentar a nova realidade (SCARPARO et al., 2010).

Nessa perspectiva a função do enfermeiro auditor poderá ser enriquecida e guiada não somente pelas necessidades financeiras da instituição, mas, principalmente, pelas necessidades de saúde dos clientes (SCARPARO et al., 2010).

Partindo destas aproximações e vivências, surgiram três questões norteadoras para o desenvolvimento desta pesquisa que apontam para o aprofundamento sobre a atuação do enfermeiro auditor: Como surge a auditoria de enfermagem no setor saúde? Qual a interface da auditoria de enfermagem com a qualidade assistencial oferecida? Qual o papel do Enfermeiro auditor e os desafios que tange esta área de atuação?

Deve-se ressaltar a carência desta discussão com vistas ao campo de atuação do enfermeiro auditor durante as discussões dos conteúdos na formação acadêmica, da existência de pouca literatura a cerca desta temática, justificando o interesse das acadêmicas em resgatar esse tema na discussão desse trabalho.

Com isso, torna-se essencial ampliar os conhecimentos sobre auditoria em enfermagem, buscando em literaturas mais específicas e embasamentos teóricos mais particulares, aprofundar a discussão, tendo em vista auxiliar os enfermeiros auditores na progressão de indicadores de custos e glosas, e outros que norteiem sua prática e os direcionem para resultados. A auditoria em enfermagem é uma pragmática recente, merecedora de destaque, que visa à assistência administrativa, com promoção da autonomia do profissional e em constante crescimento.

Portanto, o presente artigo surgiu da necessidade de obtemos maior compressão sobre o processo de auditoria em enfermagem e suas interfaces com o cuidado tendo em vista que o trabalho do enfermeiro auditor apresenta-se como tendência de mercado, sendo um ramo em ascensão com vertentes de enfoques diversos. Nessa acepção, tem-se como objetivo analisar as publicações indexadas nos índices de referências nacionais relativas à história da auditoria no mundo e no Brasil, a legislação vigente que dispõe

sobre a atuação do enfermeiro auditor e sua importância na melhoria da prestação de serviços de qualidade.

Metodologia

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica sistemática constituída por artigos nacionais sobre a temática auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência.

Para alcançar o objetivo proposto neste estudo, realizou-se uma revisão das publicações de revistas de saúde na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), estando nela compreendida a Scietific Eletronic Library Online-Brasil (SCIELO) e a Ciência da Saúde em Geral, que possui a seguinte base de produção científica: a Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), utilizando-se o seguinte descritor: “auditoria de enfermagem”, “qualidade da assistência à saúde” e “papel do profissional de enfermagem”.

Além das bases de dados citadas acima, também, buscou-se publicações eletrônicas no Banco de Dados Bibliográficos da Universidade de São Paulo Catálogo on-line global (DEDALUS), que apresentam periódicos nacionais com artigos pertinentes ao tema abordado, sendo eles: Revista Brasileira de Enfermagem, Revista Nursing, Revista Eletrônica de Enfermagem, Revista Meio Ambiente e Saúde, Acta Paulista de Enfermagem, Revista de Administração em Saúde, Revista Formação, Arquivos de Ciências da Saúde e Revista O Mundo da Saúde, utilizando-se os seguintes descritores: “auditoria de enfermagem”, “qualidade da assistência à saúde” e “papel do profissional de enfermagem”.

Para o refinamento da busca, aplicou-se os critérios de inclusão e exclusão. Como critérios de inclusão utilizaram-se estudos incitados nos bancos de dados selecionados com as variáveis citadas anteriormente, no período de 2001 a 2010, tipos de publicação, somente artigos científicos, e disponíveis em língua portuguesa, do Brasil. Como critérios de exclusão foram analisados o ano de publicação dos periódicos que não correspondiam ao período preestabelecido, a relação dos resumos com o objetivo do trabalho e a metodologia utilizada.

A escolha do ano de 2001 deve-se a aprovação das atividades do enfermeiro auditor, pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) através da resolução nº 266 de 05 de outubro de 2001.

Selecionamos para análise todos os artigos que mencionassem, em seus títulos e/ou resumos, as palavras-chave “auditoria de enfermagem”, “qualidade da assistência à saúde” e “papel do profissional de enfermagem”. Em um primeiro momento da coleta, para estabelecer a amostra do estudo, os artigos identificados foram avaliados independentemente pelas duas autoras, segundo os critérios de inclusão salientados acima. Desta forma, foram identificados 21 artigos dos quais foram selecionados 16 artigos por estarem em consonância com o objetivo deste estudo.

Do material obtido, procedeu-se à leitura de cada artigo destacando aqueles que respondiam ao objetivo do estudo, a fim de organizar e tabular os dados. Posteriormente, realizamos leituras cuidadosas do material selecionado, extraindo conceitos abordados e de nosso interesse, comparando-os e agrupando-os sob forma de categorias empíricas. A seleção dos artigos, bem como a leitura minuciosa dos mesmos, foi finalizada quando se tornaram repetitivas. Assim, unidos por similaridade de conteúdos, construímos três categorias para análise, como apresentadas a seguir.

Resultados e Discussão

A análise dos periódicos delimitados nos permitiu a identificação de 16 artigos. O maior número deles foi encontrado na Revista Brasileira de Enfermagem, seguido pela Revista Eletrônica de Enfermagem e Nursing, conforme apresentado no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1. Artigos pesquisados segundo o periódico e número de artigos selecionados, autores, ano da publicação e título.

PERIÓDICOS/NÚMEROS DE ARTIGOS	AUTORES	ANO	TÍTULO
Revista Brasileira de Enfermagem 4 Artigos	Scarparo e Ferraz	2008	Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos.
	Faraco e Albuquerque	2004	Auditoria do método de assistência de enfermagem.
	Costa et al	2004	Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional.
	Cunha et al	2003	Serviço de enfermagem: um passo decisivo para a qualidade.
Revista Eletrônica de Enfermagem 3 Artigos	Camelo et al	2009	Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura.
	Campos et al	2008	Auditoria de prontuário: avaliação dos registros de aspiração traqueal em terapia intensiva.
	Luz et al	2007	Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria.
Revista Nursing 2 Artigos	Scarparo	2005	Auditoria em enfermagem: revisão de literatura.
	Riolino e Kliukas	2003	Relato de experiência de Enfermeiras no campo de auditoria de prontuário: uma ação inovadora.
Revista de Administração em Saúde	Paim e Ciconelli	2007	Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde.
Arquivos de Ciências da Saúde	Rodrigues et al	2004	Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem.
Acta Paulista de Enfermagem	Setz e D'Innocenzo	2009	Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria.
Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste	Scarparo et al	2009	Abordagem conceitual de métodos e finalidades da auditoria de enfermagem.
Revista de saúde Pública	Remor	2008	Auditoria do SUS em Santa Catarina.
Texto & Contexto Enfermagem	Scarparo et al	2010	Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde.
Revista Aquichan	Ferreira et al	2009	Auditoria em enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A análise dos artigos foi realizada de forma individual e sistemática, considerando a definição o conceito, suas finalidades e tipos de auditoria de enfermagem, a história da auditoria no mundo e no Brasil, a legislação vigente que dispõe sobre a atuação do enfermeiro auditor e sua importância na melhoria da prestação de serviços de qualidade.

Esta análise possibilitou o agrupamento das publicações em tópicos para proporcionar um direcionamento na discussão deste tema e a criação das seguintes categorias: “Histórico da auditoria e

sua legislação no contexto da saúde no Brasil”, “Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência” e “O papel do enfermeiro auditor: avanços e desafios”.

Histórico da auditoria e sua legislação no contexto da saúde no Brasil

Nesta categoria, se incluem os artigos que abordam a história da auditoria no mundo e no Brasil, destacando a legislação brasileira referente o ato de auditar. Do levantamento bibliográfico realizado percebe-se que nove publicações são referentes ao histórico da auditoria e à legislação brasileira.

Historicamente, os primeiros registros hospitalares foram encontrados no Antigo Egito, o que comprova que os prontuários existem há mais de mil anos. Na Grécia Antiga encontraram-se traços de prontuários de hoje, mas foi Hipócrates quem fez os primeiros registros sobre as doenças de seus pacientes no ano de 460 antes de Cristo (a.C.). Na Roma Antiga, os imperadores já encarregavam auditores de supervisionar as finanças de suas províncias (SCARPARO et al., 2010).

Efetivamente só em 1137, no Hospital São Bartolomeu de Londres encontraram-se documentações de pacientes. Já em 1580, na Itália, Camilo de Lellis passou a exigir que, dentre os documentos dos pacientes, constasse à prescrição médica individual, prescrição alimentar, passagem de plantão e relatórios de enfermagem em cada plantão. Em 1877, o Hospital Geral de Massachussets, nos Estados Unidos, começou a arquivar os documentos clínicos, organizando assim o Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SCARPARO et al., 2010).

No ano de 1928 foi fundada a Associação Americana de Arquivo Médico. No ano de 1952, no Brasil, foi criada a Lei Alípio Correia Neto na qual, era dever dos hospitais filantrópicos a documentação das histórias clínicas completas de todos os pacientes (FERREIRA et al., 2009).

Em 18 de julho de 1966, foi fundada a Associação Brasileira de Arquivo Médico e Estatístico no Brasil. No ano de 1972 foram criadas as unidades de auditoria para monitorar os padrões de qualidade dos hospitais. Mas, antes do ano de 1976, as atividades de auditoria com base no extinto Instituto Nacional da Previdência Social (INPS), eram realizadas pelos superiores, por intermédio da averiguação entre os

registros contidos nos prontuários de clientes e contas hospitalares, pois nesta época não havia auditoria direta em hospitais (FERREIRA et al., 2009).

Já no ano de 1976, as contas hospitalares transformam-se em guia de internação hospitalar, ficando as atividades de auditoria estabelecidas como controle formal e técnico. E, em 1978, foi criada a Coordenadoria de Controle e Avaliação nas capitais e o serviço de Medicina Social nos municípios que tinham como principais funções utilizar os recursos de maneira racional, garantindo o acesso da população à melhor alternativa assistencial, melhorando o acolhimento e a resolutividade da rede de saúde, realizar faturamento supervisionando os serviços hospitalares e de alta complexidade conveniados ao Sistema Único de Saúde (SUS) (FERREIRA et. al., 2009).

O primeiro trabalho de auditoria na área da enfermagem foi desenvolvido no Hospital Progress nos Estados Unidos, no ano de 1955. Já no Brasil, a auditoria na área da enfermagem, surgiu no hospital Universitário de São Paulo como um processo implantando desde 1983, com padrões estabelecidos para sustentar a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), e com o mesmo objetivo de outros hospitais universitários, implantou na década de 80 este método avaliativo (FARACO; ALBUQUERQUE, 2004).

No ano de 1990, a Lei Orgânica da Saúde nº 8080 de setembro de 1990 estabelece a necessidade de criação do Sistema Nacional de Auditoria (SNA) como um instrumento fiscalizador e atribuindo a este uma coordenação da avaliação técnica e financeira do SUS em todo território nacional (CAMELO et al., 2009).

O Sistema Nacional de Auditoria foi instituído pela Lei nº 8.689, de 27 de julho de 1993, que extinguiu o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS) e atribuiu competência ao Ministério da Saúde para essa função. Esta Lei, em seu art. 6º, consolida o SNA pelo seguinte texto: fica instituído no âmbito do Ministério da Saúde, o Sistema Nacional de Auditoria de que tratam o Inciso XIX do art. 16 e o § 4º do art. 33 da Lei n.8.080, de 19 de setembro de 1990 (SCARPARO; FERRAZ, 2008).

Sendo assim, no ano de 1999, o Ministério da Saúde através da portaria nº 169, do gabinete do ministro, de 19 de agosto de 1999, estabelece uma nova organização de atividades do SNA, são elas: as de controle e avaliação ficam com a Secretaria de Assistência a Saúde (SAS), e as atividades de auditoria com o Departamento Nacional

de Auditoria do SUS (DENASUS), representada em todos os estados da federação e no distrito federal (SCARPARO; FERRAZ, 2008).

A Lei nº 10.683 de 28 de maio de 2003 Art.27, inciso XX, alínea "b" define como área de competência do Ministério da Saúde - "a coordenação e fiscalização do SUS". Já a Portaria/GM nº 399, de 22 de fevereiro de 2006 divulga o Pacto pela Saúde nas suas três dimensões: Pacto pela Vida, Pacto em Defesa do SUS e Pacto de Gestão (BRASIL, 2011).

A implantação desse Pacto tem possibilitado a efetivação de acordos entre as três esferas de gestão do SUS para a reforma de aspectos institucionais vigentes, promovendo inovações nos processos e instrumentos de gestão que visam alcançar maior efetividade, eficiência e qualidade de suas respostas e ao mesmo tempo redefine responsabilidades coletivas por resultados sanitários em função das necessidades de saúde da população e na busca da equidade social (BRASIL, 2011).

As responsabilidades sanitárias e atribuições dos estados, municípios, Distrito Federal e União, referentes à auditoria do SUS estão definidas no Pacto de Gestão. Segundo Brasil (2011), a gestão do SUS deve ser construída de forma solidária e cooperativa, com apoio mútuo por meio de compromissos assumidos nos Colegiados de Gestão Regional (CGR), nas Comissões Intergestores Bipartite (CIB) e Tripartite (CIT), observadas as respectivas competências (BRASIL, 2011).

São sete as responsabilidades sanitárias elencadas nas diretrizes operacionais do Pacto: Responsabilidades Gerais da Gestão do SUS; Responsabilidades na Regionalização; Responsabilidades no Planejamento e na Programação; Responsabilidades na Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria; Responsabilidades na Participação e no Controle Social; Responsabilidades na Gestão do Trabalho; Responsabilidades da Educação na Saúde (BRASIL, 2011).

O Decreto nº 7.336, de 19 de outubro de 2010 Art. 35. define que ao Departamento Nacional de Auditoria do SUS compete auditar e fiscalizar a regularidade da aplicação dos recursos transferidos pelo Fundo Nacional de Saúde; verificar a adequação, a qualidade e a efetividade dos procedimentos e serviços de saúde disponibilizados à população; promover o desenvolvimento, a interação e a integração das ações e procedimentos de auditoria entre as três esferas de gestão do SUS; emitir parecer conclusivo e relatórios gerenciais para instruir processos de ressarcimento ao Fundo Nacional de Saúde de valores apurados em seus relatórios de auditoria e,

informar a autoridade superior sobre os resultados obtidos por meio das atividades de auditoria desenvolvidas pelas unidades integrantes do componente federal do SNA; orientar, coordenar e supervisionar, técnica e administrativamente, a execução das atividades de auditoria realizadas pelas unidades integrantes do componente federal do SNA; viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento no campo da auditoria no SUS (BRASIL, 2011).

Sendo assim, a auditoria no SUS é um processo sistemático para se comparar até que ponto uma determinada intervenção atingiu os objetivos pretendidos ou desejáveis. Pode ser aplicado a um sistema, um serviço, um programa, um projeto, uma política, um plano ou a qualquer outra atividade organizada. Permite a comparação do desempenho dos sistemas e serviços de saúde, tomando como referência os princípios e diretrizes organizativas do SUS, as responsabilidades e os papéis atribuídos aos entes governamentais (BRASIL, 2011).

O aporte teórico consultado possibilitou compreender que o ato de registrar as informações referentes a evolução clínica do paciente vem antes de Cristo (a.C.), possibilitando, assim, o surgimento do campo de auditoria nos anos seguintes. Entretanto, foi necessário criar legislação específica para realizar auditoria em instituições de saúde, visando melhorar a qualidade da assistência prestada.

Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência

Para a construção desta categoria foram selecionados oito artigos que discutem sobre a auditoria de enfermagem relacionada a melhoria da qualidade da assistência prestada, destacando o prontuário do paciente como principal instrumento para avaliação desta qualidade.

O conceito de qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações. Posteriormente o conceito evoluiu para a visão de Satisfação do Cliente. Também, define qualidade como “o cumprimento de requisitos básicos de segurança e processos, garantindo a conformidade do atendimento” (PAIM e CICONELLI, 2007, p. 86).

Outra definição ressalta que o conceito de “qualidade” tem a ver com profundidade, perfeição e, principalmente, participação e criação (CUNHA et al., 2003).

A auditoria está inserida nessa busca sistemática pela qualidade da assistência. Atualmente, a auditoria tem se sobressaído no planejamento de ações de saúde, na execução, gerenciamento e avaliação da qualidade dos resultados. Busca-se uma auditoria da qualidade da assistência com redução de custos, associando os valores financeiros aos valores qualitativos. Para aprimorar a assistência de enfermagem deve ser o foco de atenção da equipe de enfermagem, para que possam estar em consonância com as expectativas do cliente (CAMELO et al., 2009).

O prontuário do paciente vem se consolidando como ferramenta importante na avaliação da qualidade da assistência prestada aos clientes na instituição hospitalar dispensando informações vitais para a tomada de decisões referentes aos cuidados com o paciente, processos judiciais e operadoras de saúde (RODRIGUES; PERROCA; JERICÓ, 2004).

Os registros do prontuário do cliente são também utilizados para fins de faturamento e cobrança, para auditoria interna ou externa, para obtenção de dados estatísticos sobre as atividades realizadas e para análise institucional. Parte do pagamento de materiais, medicamentos, procedimentos e outros serviços estão vinculados aos registros de enfermagem (RODRIGUES; PERROCA; JERICÓ, 2004).

A realização adequada das anotações de enfermagem são o principal meio de garantir o recebimento do valor gasto durante a assistência de enfermagem prestada, uma vez que todos os procedimentos e ações de enfermagem geram custos. Para isso, a Lei 7498, de 25 de junho de 1986 em seu art. 14, salienta a atribuição de todo pessoal de enfermagem para a necessidade de anotar no prontuário do paciente todas as atividades da assistência de enfermagem (LUZ; MARTINS; DYNEWICZ, 2007).

Assim, no ano de 1996, o Conselho Federal de Enfermagem através da Resolução do COFEN nº191/96, estabelece os princípios gerais para a documentação das ações de enfermagem, visando garantir que todas as anotações de enfermagem registradas no prontuário do paciente sejam precisas, claras, objetivas, completas e abrangentes (FERREIRA et al., 2009).

Mas, devido às anotações de enfermagem inconsistentes, ilegíveis e subjetivas, a prática de glosar itens no faturamento das contas hospitalares tem sido significativa para o orçamento das instituições (CUNHA et al., 2003).

Dessa forma, as anotações de enfermagem contidas nos prontuários são utilizadas no processo de auditoria de enfermagem, a fim de apontar inadequações da

assistência de enfermagem existente nas instituições com relação aos serviços prestados, assegurar o faturamento de contas hospitalares e rever glosas (CUNHA et al., 2003).

Observa-se que esta situação também se justifica pela relevância de se ter um enfermeiro auditor visto que a equipe de enfermagem compreende um maior número de profissionais no ambiente hospitalar, além deste profissional conhecer as atividades que devem ser desenvolvidas por esta categoria, sendo mais efetivo o processo de auditoria pelo enfermeiro.

Neste sentido, a auditoria de enfermagem no âmbito da saúde para a avaliação da qualidade dos serviços prestados a população é uma excelente ferramenta para operadoras de planos de saúde, para os hospitais públicos e privados avaliarem a qualidade dos serviços oferecidos aos seus clientes, e, também, disponibilizar informações relevantes ao setor de credenciamento, para realizar comparativos de qualidade e perfil dos prestadores e, conseqüentemente, permitindo oferecer aos usuários uma assistência diferenciada e específica para a sua necessidade.

O papel do enfermeiro auditor: avanços e desafios

Nesta categoria, foram analisados sete artigos que mencionam as atribuições do enfermeiro auditor e a legislação que regulamenta a sua atuação. Buscou-se identificar e analisar as funções específicas do enfermeiro no setor de auditoria, bem como os avanços e desafios presentes no desempenho desta área de atuação.

Para exercício da auditoria é característico a construção de instrumentos que devem contemplar as finalidades de acordo com a estrutura, processo e resultado da assistência, definindo o caminho a percorrer para o alcance da qualidade (SETZ; D'INNOCENZO, 2009).

Na legislação brasileira, existem leis de diretrizes profissionais como a Lei nº 7948/86, artigo 11º, inciso I, alínea h e o Decreto nº 406/87 que regulamenta a lei, vem em seu artigo 8º, inciso I, alínea d descrever que incumbe ao enfermeiro privativamente a consultoria, a auditoria e a emissão de parecer sobre matéria de enfermagem. Mas, o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), em 05 de outubro de 2001, através da Resolução 266 regulamentou a atuação do enfermeiro habilitado profissionalmente para realizar auditoria em serviços de saúde (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

A função do enfermeiro auditor: “apreendemos tratar-se de um processo de exame, verificação, interpretação e valorização crítica de situações frente às normas de eficácia, eficiência, qualidade e produtividade, bem como da identificação das capacidades da organização, da emissão de opinião sobre aspectos intangíveis (relações e conflitos) que afetam o desenvolvimento, emitindo recomendações para garantir integridade patrimonial, organizacional, informativa e a gestão” (SCARPARO et al., 2010, p. 86).

Tal campo de atuação vem se direcionando para inerentes dimensões ao longo dos anos e mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares, levando em consideração a assistência oferecida ao cliente. Portanto, a maneira como a qualidade da assistência é prestada ao usuário é um dos principais indicadores de excelência, onde se considera a competência do profissional que a desempenha, a segurança e efetividade da ação de enfermagem e a forma como ela é registrada (RODRIGUES; PERROCA; JERICÓ, 2004).

Portanto, quando a assistência prestada ao paciente é de má qualidade, a internação se torna mais onerosa, com isso, cria-se a necessidade de habilitação do enfermeiro auditor para realizar a auditoria assimilando os paradigmas contábeis e de qualidade. Tal fato como uma forte tendência a ser implementada nos próximos anos, uma vez que instituições de saúde com custos otimizados, passam a ter subsídios financeiros para investimentos em sua estrutura oferecendo, assim, suporte para as ações de melhoria da qualidade (SCARPARO, 2005).

O auditor em enfermagem, em um processo de educação continuada e articulação com a equipe assistencial e administrativa, pode intermediar a discussão desses paradigmas na instituição (SCARPARO et al., 2010).

O processo de trabalho do enfermeiro auditor está articulado com um campo de conhecimentos e práticas de gerenciamento, que se distingue de acordo com ideologias estruturais da instituição que pode ser de natureza pública ou privada. Com o intuito de impedir que a função do auditor transcorra para um domínio administrativo que se imponha às ações de saúde com a pretensão de minimizar terapias de alto custo, as práticas e os processos de auditoria de enfermagem desenvolvem-se mais amplamente em instituições privadas regidas pelo modelo de Atenção Gerenciada (SCARPARO et al., 2010).

O modelo de Atenção Gerenciada constitui-se em “uma prática de gestão que evidencia a necessidade de gerenciar os cuidados de saúde, possibilitando um equacionamento entre racionalização dos custos de produção das intervenções e qualidade dos serviços prestados, tendo como objetivo criar uma capacidade competitiva” (SCARPARO et al., 2010, p. 91).

Neste sentido, evidencia-se uma mudança nos parâmetros da auditoria de enfermagem, que se deve principalmente às necessidades do mercado em saúde que pende para a gestão de qualidade nos serviços de saúde. Para que a auditoria de enfermagem possa cumprir sua função é de suma importância à utilização de métodos e, estes não devem se distanciar do fio condutor da profissão que é o cuidado de enfermagem prestado ao paciente (SCARPARO 2005).

O enfermeiro trabalha com uma história de valores voltada para as necessidades do cliente, é possível compreender que, a melhor forma de sobrevivência profissional, está centrada na valorização do cliente como sujeito do processo de cuidar (COSTA, 2004).

Para um trabalho coerente e livre de intercorrências é fundamental que o enfermeiro auditor assuma uma postura ética e plausível no que se refere à auditoria. Para isso, é importante trabalhar tendo sempre a ética como referência; ter conhecimento técnico-científico, acompanhando todo o desenvolvimento tecnológico na saúde em geral e principalmente nas especialidades de enfermagem que audita; conhecer os estudos atuais práticos baseados em evidências; conhecer os aspectos legais que regem a profissão; desenvolver a capacidade de persuasão pela experiência anterior, conhecimento, expressão e conhecimento; ter disciplina, não violando os direitos dos outros; ter humildade para reconhecer erros e aprender; agir como educador; ser tolerante (SCARPARO et al., 2010).

O enfermeiro auditor, dentro da instituição hospitalar, deve desenvolver seu trabalho com senso crítico, explorando o que há de mais digno em auditoria, que é seu aspecto educacional e de orientação, não se passando por um instrumento de correção manual de problemas burocráticos e sim atuando como orientador da equipe interdisciplinar dentro do processo que envolve a internação e cobrança hospitalar.

Sendo assim, a auditoria apresenta como finalidades contribuir para o serviço de enfermagem e a direção do hospital delinearem ações corretivas, contribuir para

reformulação de práticas inadequadas de enfermagem e indicação de educação em serviço, contribuir para negociação entre dirigentes do hospital e convênios de saúde para melhoria da qualidade da assistência de enfermagem, contribuir para instalar negociação entre dirigentes do hospital e convênios de saúde para comprovar pagamentos, questionar e rever glosas.

Conforme consta na Resolução n ° 266 de 05 de outubro de 2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), enfermeiro, enquanto auditor no exercício de suas atividades deve organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de enfermagem; devendo ainda ter uma visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico – econômico – financeira, visando sempre o bem estar do ser humano (SCARPARO et al., 2009).

A atuação do enfermeiro auditor deve ser imparcial e ter caráter educativo, como bem descreve a Resolução n ° 266 de 05 de outubro de 2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), que ressalta a participação do auditor como educador, interagindo de forma interdisciplinar e multiprofissional, contribuindo para o bom entendimento e desenvolvimento da auditoria de enfermagem e auditoria em geral. Como toda atividade, deve-se agir dentro dos princípios profissionais, legais e éticos no cumprimento do seu dever (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

O envolvimento da instituição de saúde é imprescindível para o sucesso da proposta e da implantação de ações que visam garantir a qualidade de vida do trabalho, pois essas práticas interferem direta e indiretamente na produtividade, nos resultados financeiros da instituição e, principalmente, promove bem-estar do trabalhador frente ao processo de trabalho.

Neste sentido, evidencia-se que a perspectiva futura de mudança na configuração atual da auditoria de enfermagem se deve, principalmente, às exigências do mercado em saúde que busca desenvolver uma lógica de gestão de qualidade. Para que a auditoria de enfermagem possa cumprir sua função é de suma importância a utilização de métodos e, estes não devem se distanciar do fio condutor da profissão que é o cuidado de enfermagem prestado ao paciente (SCARPARO et al., 2010).

Portanto, a auditoria em enfermagem representa um importante campo de atuação para os profissionais de enfermagem por permitir uma visão crítica e integral da assistência prestada ao paciente, por proporcionar ao enfermeiro autonomia e respeito

por causa da função exercida por ele e por admitir que o profissional atue como agente facilitador na melhoria da qualidade no atendimento oferecido ao cliente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante desta construção minuciosa e processamento dos dados obtidos, e apesar da escassez literária envolta do tema abordado, observou-se que a auditoria de enfermagem no setor saúde no Brasil surgiu devido a necessidade de estabelecer padrões que fomentassem a aplicação da Sistematização da Assistência de Enfermagem. Entretanto, o intuito era analisar as anotações e avaliar a qualidade e eficácia da assistência prestada ao cliente.

Cabe ressaltar que a auditoria é essencial para subsidiar o planejamento das ações, bem como sua implementação, gerenciamento e avaliação qualitativa dos resultados obtidos, visto que este processo ocorre de forma concomitante e inter-relacionada. Ela é um instrumento essencial de diminuição de glosas e aumento do faturamento hospitalar, bem como um espaço especial para rever a produção do cuidado pela equipe de enfermagem.

Contudo, através deste marco pode-se observar avanços nesta área ainda pouco conhecida. De forma geral, a classificação da auditoria depende da finalidade em que a mesma se destina. No que diz respeito a qualidade da assistência oferecida ao cliente observamos a necessidade da realização do atendimento padronizado, a importância do preenchimento correto e completo do prontuário, com registros fidedignos.

Faz-se necessário respaldar as atividades e o caráter legal das anotações como forma documental de apresentar os procedimentos realizados e os gastos gerados diante do modelo institucional atual que na maioria dos casos, visa à obtenção de lucros e a fidelidade do cliente.

Frente ao exposto, é fundamental que o enfermeiro auditor seja um profissional capacitado e assuma seu papel como norteador das atividades desenvolvidas na auditoria, se aproximando da realidade da instituição inserida e interagindo com as demais equipes multidisciplinares. Além de agir como educador, controlar os recursos materiais, prover educação continuada e criação de instrumentos que subsidiem as ações a serem realizadas.

Diante do exposto, percebe-se que as experiências com auditoria, aqui descritas trouxeram aproximação com esta abrangente área de atuação do enfermeiro, trazendo

convicção da importância de sua abordagem durante formação acadêmica. Além disso, reforçamos a necessidade de outros estudos que permitam delinear as questões referentes à formação acadêmica para o desenvolvimento de habilidades nesta área de atuação, os relatos de vivência do enfermeiro auditor.

Conclui-se então, que a auditoria em enfermagem cumpre uma finalidade administrativa onde há conferência e controle do faturamento da conta hospitalar a ser enviado aos convênios, verificando os procedimentos e exames realizados no cliente durante sua internação e, principalmente, visando à melhoria da qualidade do serviço de enfermagem prestado através da evolução de enfermagem no prontuário do paciente.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Auditoria do SUS : orientações básicas. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. **Sistema Nacional de Auditoria. Departamento Nacional de Auditoria do SUS**. Brasília (DF), 2011.p.48. Série A. Normas e Manuais Técnicos.

CAMELO, Silvia Helena Henriques; PINHEIRO, Aline; CAMPOS, Domitila; OLIVEIRA, Tatiana Lentz de. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. **Revista Eletrônica de Enfermagem [Internet]**, Ribeirão Preto – São Paulo. 2009; 11(4):1018-25. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n4/v11n4a28.htm>. Acesso em: 05 abr. 2010.

CAMPOS, Juliana Faria; SOUZA, Sônia Regina Oliveira Silva; SAURUSAITIS, Alessandra Dutkus. Auditoria de prontuário: avaliação dos registros de aspiração traqueal em terapia intensiva. **Revista Eletrônica de Enfermagem [Internet]**, 2008; 10(2):358-366. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v10/n2/v10n2a07.htm> Acesso em: 13 Apr. 2010.

COSTA, Maria Suêuda; FORTE, Benedita Pessoa; ALVES, Maria Dalva Santos; VIANA, Jamille Forte; ORIÁ, Mônica Oliveira Batista. Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília (DF), 2004 jul/ago;57,(4), p.497-499.

CUNHA, Ana Paula; OROFINO, Cláudia Luiza Fonseca; COSTA, Arigelinda Pereira da; JÚNIOR, Giuseppe Donato. Serviço de enfermagem: um passo decisivo para a qualidade. **Revista Nursing**, v. 60, n.6, Maio, 2003, p.25-30.

FARACO, Michel Maximiano; ALBUQUERQUE, Gelson Luiz de. Auditoria do método de assistência de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília (DF), 2004 jul/ago;57,(4), p.421-424.

FERREIRA, Tânia S.; SOUZA-BRAGA, André Luiz de; CAVALCANTI-VALENTE, Geilsa Soraia; FERREIRA DE SOUZA, Deise; CARVALHO-ALVES, Enilda Moreira. Auditoria em enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. **Revista Aquichan**, v. 9, n. 1, abril, 2009, p. 38-49.

LUZ, Alessandra; MARTINS; Andréia Perreira, DYNEWICZ, Ana Maria. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Revista Eletrônica de Enfermagem [Internet]**, 2007 Mai-Ago; 9(2): 344-361.

PAIM, Chennyfer da Rosa Paino; CICONELLI, Rozana Mesquita. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**, v. 9, n. 36, p. 85-92, Jun-Set. 2007.

REMOR, Lourdes de Costa. Auditoria do SUS em Santa Catarina. **Revista de Saúde Pública**. Santa Catarina, Florianópolis, v.1, n.1, jan/jun.2008. p.71-83. Disponível em <<http://esp.saude.sc.gov.br/sistemas/revista/index.php/inicio/article/view/10/79>>. Acesso em 12 de mai. 2010.

RIOLINO, Angelina Nagy; KLIUKAS, Gabriela Brunetti Vellego. Relato de experiência de Enfermeiras no campo de auditoria de prontuário: uma ação inovadora. **Revista Nursing**, 2003 out; 65(6): 35-8.

RODRIGUES, Vanessa A.; PERROCA, Márcia G.; JERICÓ, Marli C. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. **Arquivos de Ciências da Saúde**, São José do Rio Preto, 2004. Out. - dez; 11(4): 210-4.

SCARPARO, Ariane Fazzolo. Auditoria em enfermagem: revisão de literatura. **Revista Nursing**, São Paulo, v. 8, n. 80, p. 46-50, Jan. 2005.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 61, n. 3, Jun. 2008.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi e GABRIEL, Carmen Silva. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. **Texto & Contexto Enfermagem**. [online], 2010, vol.19, n.1, pp. 85-92.

SCARPARO, Ariane Fazzolo; FERRAZ, Clarice Aparecida; CHAVES, Lucieli Dias Pedreschi; ROTTA, Carmen Silva Gabriel. Abordagem conceitual de métodos e finalidades da auditoria de enfermagem. **Revista RENE**, v. 10, n. 1, p. 124-130, Jan.-Mar. 2009.

SETZ, Vanessa Grespan; D'INNOCENZO, Maria. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 22, n. 3, Jun. 2009.