

**A importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares da saúde suplementar***The importance of nursing auditing in the review of hospital accounts in supplementary health**La importancia de la auditoría de enfermería en la revisión de cuentas hospitalarias en salud complementaria***Juliana Flores Dias de Souza<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0001-7883-0061

**Cleuzieli Moraes dos Santos<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-3287-8219

**Adaiele Lucia Nogueira Vieira da Silva<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0003-4858-9339

**Luciana Duarte de Oliveira<sup>2</sup>**

ORCID: 0000-0001-6626-1236

**Willian Albuquerque de Almeida<sup>3</sup>**

ORCID: 0000-0001-7074-1988

<sup>1</sup>Faculdade Novoeste. Mato Grosso do Sul, Brasil.<sup>2</sup>Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian. Mato Grosso do Sul, Brasil.<sup>3</sup>Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. Mato Grosso do Sul, Brasil.**Como citar este artigo:**

Souza JFD, Santos CM, Silva ALNV, Oliveira LD, Almeida WA. A importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares da saúde suplementar. *Glob Acad Nurs.* 2021;2(3):e157. <https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200157>

**Autor correspondente:**

Adaiele Lucia Nogueira Vieira da Silva  
E-mail: [adaiele@hotmail.com](mailto:adaiele@hotmail.com)

Editor Chefe: Caroliny dos Santos Guimarães da Fonseca  
Editor Executivo: Kátia dos Santos Armada de Oliveira

Submissão: 01-12-2020

Aprovação: 16-01-2021

**Resumo**

Objetivou-se analisar a importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares de prestadores de serviço de assistência à saúde na saúde suplementar. Revisão integrativa com abordagem qualitativa, realizada nas bases de dados online da *Scientific Eletronic Library Online*, da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências em Saúde e da Base de Dados de Enfermagem. Foram selecionados 16 artigos que correspondiam aos critérios de inclusão, além de 02 resoluções e 01 referência institucional, que serviram como base teórica na abordagem do estudo acerca da saúde suplementar, auditoria de enfermagem, tipos de auditorias e revisão de contas hospitalares dos prestadores de saúde. A auditoria de enfermagem é considerada de magnitude inquestionável, pois, os prontuários são auditados, no intuito de se identificar o tipo da assistência prestada. Portanto, torna-se fundamental o adequado registro no prontuário pela equipe de enfermagem, com os devidos cuidados prestados.

**Descritores:** Auditoria de Enfermagem; Saúde Suplementar; Hospitais; Análise Custo-Eficiência; Registros de Enfermagem.

**Abstract**

The aim was to analyze the importance of the nursing audit in the review of hospital accounts of health care service providers in supplementary health. Integrative review with a qualitative approach, conducted in the online databases of the Scientific Electronic Library Online, the Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences and the Nursing Database. Sixteen articles were selected that matched the inclusion criteria, in addition to 02 resolutions and 01 institutional reference, which served as a theoretical basis for the study approach on supplementary health, nursing audit, types of audits and review of hospital accounts of health providers. The nursing audit is considered of unquestionable magnitude, as the medical records are audited to identify the type of care provided. Therefore, it is essential for the nursing team to properly record it in the medical record, with due care.

**Descriptors:** Nursing Audit; Supplemental Health; Hospitals; Cost Efficiency Analysis; Nursing Records.

**Resumen**

El objetivo fue analizar la importancia de la auditoría de enfermería en la revisión de las cuentas hospitalarias de los prestadores de servicios de salud en salud complementaria. Revisión integradora con enfoque cualitativo, realizada en las bases de datos en línea de la Biblioteca Científica Electrónica en Línea, la Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud y la Base de Datos de Enfermería. Se seleccionaron dieciséis artículos que cumplieron con los criterios de inclusión, además de 02 resoluciones y 01 referencia institucional, que sirvieron de base teórica para el abordaje del estudio en salud complementaria, auditoría de enfermería, tipos de auditorías y revisión de cuentas hospitalarias de proveedores de salud. La auditoría de enfermería se considera de una magnitud incuestionable, ya que los registros médicos son auditados para identificar el tipo de atención brindada. Por tanto, es fundamental que el equipo de enfermería lo registre debidamente en la historia clínica, con el debido cuidado.

**Descritores:** Auditoría de Enfermería; Salud Suplementaria; Hospitales; Análisis de Rentabilidad; Registros de Enfermería.

## Introdução

A auditoria em saúde objetiva controlar e revisar a eficiência e a eficácia dos programas em desenvolvimento. No entanto, destaca-se, que sua função não se restringe apenas à indicação de falhas e problemas, mas também, no apontamento de sugestões e soluções, de modo a admitir um caráter altamente educacional à instituição, melhorando, dessa forma, a qualidade da assistência prestada. Neste escopo, a auditoria de enfermagem é considerada uma importante ferramenta de gestão nos serviços de saúde, principalmente no que tange aos aspectos técnicos, éticos, legais e administrativos<sup>1</sup>.

Atualmente, as instituições de saúde estão em contínuo crescimento, situação que exige número cada vez maior de prestadores de serviços, sem detrimento da qualidade e com otimização de seus custos. Neste contexto, a auditoria em saúde vem conquistando seu espaço, pois, com o aumento da demanda e com as exigências do mercado de trabalho, é crucial a atuação de um profissional capacitado, de modo a aprimorar a qualidade do serviço prestado, com o propósito de se obter resultados mais satisfatórios<sup>2</sup>.

Destaca-se que, o prontuário do paciente é o principal instrumento utilizado no processo de trabalho em auditoria de revisão de contas hospitalares, inclusive de prestadores de saúde suplementar. A literatura evidencia que os registros escassos e/ou incompletos comprometem a qualidade da assistência prestada e a conseqüentemente a gestão interna dessa instituição<sup>3</sup>.

A auditoria de enfermagem ainda possibilita a garantia da adequada cobrança da conta hospitalar. Assim, entendemos que ela representa a função de controle de processo administrativo, verificada a partir dos resultados da assistência prestada ao cliente. A auditoria de contas hospitalares é um processo imprescindível para análise da qualidade da assistência e também um meio para redução dos desperdícios, como o de materiais e medicamentos<sup>4-6</sup>.

Diante do exposto, este estudo objetiva analisar a importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares de prestadores de serviço de assistência à saúde na saúde suplementar.

## Metodologia

Para a condução do estudo, a partir das etapas de estruturação da temática, da coleta e análise dos dados, da discussão e das considerações finais, realizou-se uma revisão integrativa da literatura, método que permitiu sintetizar o conhecimento em seus aspectos relevantes, de forma a incorporá-los significativamente na assistência em saúde<sup>7</sup>, a partir da abordagem descritiva e qualitativa acerca da importância do enfermeiro auditor no processo de revisão das contas hospitalares de prestadores de serviço de assistência à saúde da rede suplementar.

A temática contemplada foi organizada e construída por meio da estratégia PICO, no qual representam, respectivamente: “Paciente/Problema”, “Intervenção”, “Comparação” e “Contexto”, que possibilitou a definição adequada das informações a serem utilizadas na elaboração desta pesquisa<sup>8</sup>. A partir disso, a pergunta foi definida como:

A auditoria de enfermagem pode aprimorar a qualidade da assistência prestada e propiciar a redução das glosas de contas hospitalares no âmbito da saúde suplementar?

Os critérios de inclusão dos estudos selecionados para esta revisão integrativa foram: artigos disponíveis *on-line* publicados entre os anos de 2009 e 2018, nos idiomas português e espanhol; estudos sobre auditoria de enfermagem; redução de glosas no âmbito hospitalar; qualidade da assistência de enfermagem. Optou-se por considerar a literatura deste período, por se tratar de um tema relevante que só recentemente vem sendo investigado, mas que está gradativamente despertando a atenção dos pesquisadores.

Foram excluídos os trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses, os artigos não disponíveis publicamente, além de outras bases, descritores, idiomas e período de publicação.

Para tanto, a coleta de dados foi realizada no segundo semestre de 2018, no *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), na Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências em Saúde (LILACS) e na Base de Dados de Enfermagem (BDENF), obedecendo à utilização dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): auditoria de enfermagem, saúde suplementar, hospitais, análise custo - eficiência e registros de enfermagem com os operadores booleanos AND e OR - (“Auditoria de Enfermagem”) AND (“Saúde Suplementar”) AND (“Hospitais”) OR (“Análise Custo – Eficiência”) AND (“Registros de Enfermagem”); (“Auditoria de Enfermagem”) AND (“Registros de Enfermagem”); (“Auditoria de Enfermagem”) AND (“Registros de Enfermagem”); (“Saúde Suplementar”) AND (“Hospitais”); (“Auditoria de Enfermagem”) AND (“Análise Custo – Eficiência”); (“Análise Custo – Eficiência”) AND (“Registros de Enfermagem”); (“Auditoria de Enfermagem”) AND (“Saúde Suplementar”); (“Auditoria de Enfermagem”) OR (“Saúde Suplementar”) AND (“Hospitais”); (“Registros de Enfermagem”) AND (“Saúde Suplementar”) OR (“Auditoria de Enfermagem”); (“Auditoria de Enfermagem”) OR (“Registros de Enfermagem”); além da base de dados do Conselho Federal de Enfermagem e da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Na busca inicial, 36.095 artigos foram encontrados, 1.955 na base LILACS, 15.540 na BDENF e 18.600 no SciELO. Após a leitura dos títulos e resumos, foram excluídas as publicações duplicadas e feita a leitura na íntegra dos estudos selecionados, em conformidade com os critérios de inclusão. Assim, a amostra compôs-se de 16 estudos, os quais foram lidos na íntegra.

Aos estudos incluídos aplicou-se um instrumento elaborado pelos autores objetivando a extração das seguintes informações: ano, periódico, título do artigo e delineamento do estudo. A extração dos dados ocorreu de maneira descritiva conforme apresentado nas pesquisas, ou seja, sem manipulação pelos revisores.

## Resultados

Foram analisados na íntegra os 16 artigos que contemplaram os critérios de inclusão deste trabalho, além das buscas no *website* institucional do Conselho Federal de



Enfermagem e da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Quanto aos artigos, a distribuição destes por ano de publicação compreendeu, respectivamente: 1 publicação (6,2%) em 2009; 3 (18,7%) em 2010; 1 (6,2%) em 2012; 4 (25%) em 2013; 2 (12,5%) em 2014; 1 (6,2%) no ano de 2015; 2 (12,5%) em 2016; 1 (6,2%) em 2017 e 1 (6,2%) em 2018.

Destaca-se que a base de dados mais utilizada foi a do SciELO contando com 9 publicações (56,2%); seguida pela BDEF com 5 (31,2%) e LILACS com 2 (12,5%).

A seguir, é demonstrado o detalhamento dos artigos utilizados no Quadro 1.

Quadro 1. Distribuição dos estudos analisados. Campo Grande, MS, Brasil, 2018

Ano/Periódico	Título do artigo	Delineamento do estudo
2009/Acta Paul Enferm	Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria <sup>9</sup>	Estudo descritivo e retrospectivo
2010/Rev Esc Enferm	A prática da enfermeira em auditoria em saúde <sup>10</sup>	Estudo de casos múltiplos por abordagem qualitativa
2010/Texto Contexto Enferm	Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde <sup>11</sup>	Estudo exploratório de natureza quantitativa
2010/Cad Saúde Pública.	Estrutura e qualidade assistencial dos prestadores de serviços hospitalares à saúde suplementar no Brasil <sup>12</sup>	Inquérito de abrangência nacional
2012/Rev Bras Enferm	Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos <sup>5</sup>	Análise crítico-reflexiva
2013/Rev Eletr Enferm	A prática do enfermeiro auditor hospitalar na região do Vale do Itajaí <sup>13</sup>	Estudo qualitativo, exploratório e descritivo
2013/R Pes Cuid Fundam	A produção científica sobre auditoria de enfermagem e qualidade dos registros <sup>14</sup>	Revisão narrativa
2013/RAS.	Auditoria de prescrições de enfermagem de um hospital de ensino paulista: avaliação da qualidade da assistência <sup>15</sup>	Estudo qualitativo, retrospectivo e documental
2013/Rev Enferm	Auditoria em registros de enfermagem: revisão integrativa da literatura <sup>16</sup>	Revisão integrativa da literatura
2014/Saúde Debate	Análise de produção em auditoria e saúde pública a partir da base de dados da Biblioteca Virtual da Saúde <sup>4</sup>	Revisão de literatura
2014/Cad Saúde Desenvolvimento	Auditoria em saúde e atribuições do enfermeiro auditor <sup>2</sup>	Estudo bibliográfico quantitativo
2015/Rev Enferm	Auditoria em saúde: um novo paradigma na qualidade da assistência de enfermagem <sup>1</sup>	Estudo reflexivo
2016/Enferm Foco	Conteúdo dos registros de enfermagem em hospitais: contribuições para o desenvolvimento do processo de enfermagem <sup>17</sup>	Pesquisa com abordagem quantitativa
2016/R Enferm Cent O Min	Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de auditoria <sup>3</sup>	Revisão integrativa de literatura
2017/Rev Eletr Enf	Processo de auditoria e faturamento de contas em hospital geral privado: um estudo de caso <sup>18</sup>	Pesquisa exploratória e descritiva
2018/Enferm Foco	Anotações de enfermagem: avaliação da qualidade em unidade de terapia intensiva <sup>6</sup>	Estudo descritivo e quantitativo

## Discussão

Para garantir uma assistência de qualidade ao cliente, o enfermeiro auditor possui dentro de suas atribuições a visita nos serviços de assistência à saúde, com o objetivo de avaliar as instalações, equipamentos e ainda, a qualidade da assistência prestada, além de proceder à análise de prontuários e dos respectivos registros de enfermagem, durante e após o atendimento, de modo a verificar a compatibilidade entre o procedimento realizado e o que está sendo faturado pelo prestador do serviço à operadora de planos de saúde. Dessa maneira, é possível a emissão de relatórios, objetivando a cobrança justa e a redução/supressão das indesejáveis glosas, para que a instituição de saúde possa receber pelos reais gastos dispensados durante o atendimento do cliente no hospital<sup>2</sup>.

No final da década de 1950, as instituições hospitalares privadas se fortaleceram como as principais prestadoras de serviços de saúde, oferecendo o atendimento à classe média emergente, de forma concomitante com o sistema público, o que contribuiu para que, atualmente, o setor de planos e seguros de saúde no Brasil, consista no segundo maior sistema privado de saúde do mundo<sup>19</sup>.

Entretanto, a rede de saúde suplementar é composta pelos segmentos de autogestão (planos próprios patrocinados ou não pelas empresas empregadoras), medicina de grupo (constituídas por grupos de médicos), seguradoras (podem ou não ser vinculadas ao banco, no qual representa a modalidade empresarial) e as cooperativas de trabalho médico, (as que se organizaram a partir da iniciativa de médicos, com a argumentação da ameaça de perda da autonomia da prática médica e da mercantilização da medicina), que visam prestar o atendimento de saúde aos beneficiários dos convênios credenciados<sup>14</sup>.

Nessa lógica, a Agência Nacional de Saúde Suplementar, criada pelo Ministério da Saúde, foi instituída pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, como uma instância reguladora, responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil. De forma simplificada, essa regulação pode ser entendida como um conjunto de medidas e ações do Governo que envolve a criação de normas e o controle, além da fiscalização de segmentos de mercado explorados por instituições para assegurar o interesse público<sup>19</sup>.

Destaca-se que esta Agência estabeleceu, ainda, a indução de mudança na lógica assistencial da saúde suplementar, com a responsabilização das operadoras de



planos de saúde para com seus beneficiários, por meio de propostas de melhorias na qualidade do cuidado ofertado a seus beneficiários<sup>11</sup>.

Os prestadores de serviços hospitalares na saúde suplementar concentram-se principalmente na Região Sudeste (41,5%), seguida pelas regiões Sul (21,6%), Nordeste (19%), Centro-Oeste (12,9%) e Norte (5%), respectivamente. Como esperado, estas proporções acompanham a distribuição das operadoras de planos de saúde, no país: Região Sudeste (59,5%), Sul (17%), Nordeste (13%), Centro-Oeste (7,2%) e Norte (3,3%). Em relação à complexidade assistencial dos hospitais, evidenciou-se que, em geral, o prestador oferece internações em diversas especialidades (clínico, cirúrgico, em unidades intermediárias e em unidades de terapia intensiva, inclusive as especializadas), além de serviços de emergência, hospital dia, atendimento domiciliar/ *home care*, laboratório de patologia/ análises clínicas, de anatomopatológica, diagnóstico por imagem, hemodinâmica, angiografia, diálise, hemoterapia, quimioterapia e psiquiátrica<sup>12</sup>.

Tendo em vista a capacidade dos serviços oferecidos, há um foco muito maior voltado para o faturamento do prestador de assistência hospitalar da saúde suplementar. E, por conseguinte, a auditoria tem sido uma importante ferramenta para gestão em instituições de saúde, pois auditar significa avaliar e analisar o acompanhamento das operações<sup>6</sup>.

Nessa lógica, a auditoria de enfermagem pode ser entendida como um meio sistemático de avaliação formal de uma atividade de enfermagem, por alguém não envolvido diretamente na sua execução, para determinar se a mesma vem sendo realizada de acordo com as normativas e com a qualidade esperada, podendo ser constatada, entre outros, por meio das anotações no prontuário do paciente<sup>18</sup>.

Para tanto, torna-se imprescindível que estas anotações contenham informações, de qualidade, capazes de revelar todos os cuidados de enfermagem, visto que servem de comprovação da assistência prestada<sup>4,6</sup>. É de responsabilidade e dever dos profissionais da Enfermagem registrar, no prontuário do paciente e em outros documentos próprios da área, seja em meio de suporte tradicional ou eletrônico, as informações do processo de cuidar e do gerenciamento dos processos de trabalho, necessárias para assegurar a continuidade e a qualidade da assistência<sup>20</sup>.

Assim, os registros devem ser claros, completos e legíveis, inclusive com a aposição da assinatura e carimbo, de modo a permitir a identificação do profissional que executou o cuidado. Além disso, não é permitido conter rasuras, borrões ou espaços em branco, ou seja, é necessário que o documento do cliente esteja devidamente preenchido<sup>17</sup>. Dessa forma, a conta hospitalar é o principal meio pelo qual a auditoria tem avaliado a qualidade da assistência prestada, bem como os custos envolvidos neste processo.

Consequentemente, um prontuário dotado de significativas falhas nos registros acarreta a invalidação de seu caráter documental, ético e legal, sobretudo frente aos conselhos profissionais<sup>1,9</sup>. Diante disso, as operadoras de

planos de saúde baseiam-se nos registros para nortear o pagamento de suas guias de atendimento<sup>16</sup>. As glosas (cancelamento ou recusa parcial ou total da conta, ou o pagamento considerado ilegal ou indevido) são aplicadas quando a situação ocasiona dúvidas em relação às regras e práticas estabelecidas pela instituição de saúde<sup>5</sup>.

Nesse escopo, o enfermeiro auditor é um profissional habilitado para avaliar as glosas, que em sua maioria, ocorrem por falta de anotação e de justificativas quanto à utilização de materiais e medicamentos considerados de alto custo<sup>14</sup>.

Dessa perspectiva, a auditoria busca compreender os gastos gerados pela assistência, nos padrões estabelecidos em contratos hospitalares. Para este fim, é necessário, pois, analisar, os protocolos das instituições envolvidas, quanto à utilização de materiais e medicamentos na realização dos procedimentos, além da prescrição médica e registros de enfermagem. Portanto, é imprescindível que o enfermeiro auditor tenha uma leitura crítica de todos os documentos, para saber os custos e a qualidade da assistência prestada ao paciente são devidos<sup>13</sup>.

Ademais, com a auditoria de enfermagem é possível realizar o apontamento de falhas e problemáticas do processo de trabalho, bem como a proposição de medidas corretivas e preventivas, de modo a admitir uma peculiaridade educacional, com o objetivo de melhorar a qualidade da assistência prestada, com o controle da eficiência e da eficácia dos programas em desenvolvimento<sup>9-13</sup>. Destaca-se que o enfermeiro auditor contribui efetivamente na avaliação do serviço de enfermagem, de modo a apoiar, entre outros, na elaboração de manuais, normas, rotinas e na prestação de serviços<sup>2</sup>.

Em relação aos aspectos legais, em 2001, por meio da Resolução COFEN n.º 266/2001<sup>21</sup>, foi descrito como competência privativa do enfermeiro auditor, no exercício de suas atividades, a organização, o planejamento, a coordenação de programas assistenciais de saúde e a avaliação do cuidado prestado ao cliente, visando à assistência integral e a melhoria da saúde do indivíduo. Cabendo ainda, prestar consultorias e emitir pareceres acerca dos serviços de auditoria de enfermagem, além de elaborar programas de ações educativas e participar de contratos e adendos no que diz respeito à matéria.

Isto posto, o enfermeiro auditor deverá possuir conhecimento teórico e prático, além da competência de saber ouvir e calar, quando necessário, sob o prisma do sigilo, discrição, autonomia, independência, domínio do julgamento profissional, imparcialidade e objetividade<sup>5</sup>.

Há basicamente dois tipos de auditoria, a retrospectiva, que é a realizada após a alta do cliente, por meio da revisão do prontuário, para avaliação da assistência prestada, e a operacional ou concorrente, executada durante o período de hospitalização. Além disso, pode-se ainda ser classificada quanto a sua forma de ação (interna ou externa), ao tempo (contínua ou periódica), à natureza (normal ou específica) e ao limite de um setor (total ou parcial)<sup>2</sup>.

Destaca-se que, a mais comumente utilizada é a retrospectiva, por não exigir a presença do auditor no



momento da assistência/cuidado. Contudo, torna-se imprescindível que as anotações, da assistência prestada ao cliente durante a internação, contenham as informações de qualidade, capazes de revelar os cuidados prestados. Dessa forma, essa auditoria possui como método de avaliação a detecção de problemáticas relacionadas às anotações, bem como na proposição de medidas para a garantia da qualidade<sup>2,13</sup>.

No caso da auditoria de contas hospitalares, quanto à auditoria externa, seria aquela realizada pela operadora de planos de saúde que contratou o hospital. Já a auditoria interna é realizada por elementos da própria instituição hospitalar, devidamente esclarecidos e treinados<sup>1,11</sup>.

É necessário, pois, analisar que apesar de que a auditoria externa permite a independência administrativa e afetiva, a auditoria interna ainda é a mais utilizada, entretanto, existem situações em que é necessária a apreciação do auditor externo<sup>1</sup>.

Entre as atividades representadas pelas ações do enfermeiro auditor, consta o controle sobre as cobranças hospitalares, inclusive com a identificação dos desperdícios e na identificação da redução dos custos, garantindo que todos os procedimentos e equipamentos utilizados, sejam realmente cobrados. Ademais, o auditor interno desempenha também, um papel disciplinador, com o propósito de corrigir as contas hospitalares<sup>10</sup>.

A responsabilidade desse profissional é o de realizar a conferência dos registros de enfermagem em prontuários, verificando se o mesmo encontra-se completo e corretamente preenchido, nos seus diversos campos, sobretudo, a história clínica, registro diário da prescrição e evolução médica e de enfermagem, checagem dos serviços, relatórios de anestesia e cirurgia, sala de recuperação pós-anestésica, de modo a avaliar e analisar se tais registros condizem com os itens cobrados nas contas dos beneficiários, visando o controle sobre as cobranças hospitalares, reduzindo custos e garantindo que todos os procedimentos e equipamentos utilizados sejam realmente cobrados<sup>2,10,18</sup>.

Destaca-se, portanto, que todo o registro do prontuário possui valor de investigação para a auditoria, então, as anotações devem conter registros de todas as ações realizadas e os cuidados prestados<sup>9</sup>.

É necessário, pois, ratificar que as inconsistências nos registros podem gerar perdas financeiras para o hospital, além de gerar dúvidas quanto à assistência prestada<sup>17</sup>. Conforme apontado em estudos anteriores, em geral, são

encontrados: dados inconsistentes e incompletos, com grafia ilegível, ausência de orientações ao paciente e à família quanto à terapêutica e alta hospitalar, ausência de checagem e das justificativas para a assistência não prestada<sup>16</sup>, bem como frases mal construídas ou uso de termos muito específicos<sup>9</sup>, além da ausência de relato da ocorrência do procedimento, rasuras, falta de aprazamento e checagem, anotações de enfermagem extensas e pouco específicas<sup>15</sup>.

Dessa forma, é coerente afirmar que o prontuário, por meio dos registros e anotações de enfermagem, deve ser o foco de atenção, além de ser considerado o principal meio de se garantir o recebimento do valor gasto durante a assistência prestada<sup>1</sup>.

Então, o enfermeiro auditor exerce um papel disciplinar no âmbito dos interesses financeiros da instituição, com a prática de corrigir as contas hospitalares, a partir da utilização de alguns instrumentos de trabalho tais como: tabela de preços de diárias e taxas hospitalares acordadas entre convênio e prestador de serviços; prontuário físico e eletrônico do paciente; tabela de preços de materiais e medicamentos; brasíndice; conta hospitalar; protocolos; impressos; demonstrativo de glosas, relatórios ou indicadores e levantamento de dados<sup>2,10</sup>.

Assim, cabe a eles fornecer estratégias educativas e participar de treinamentos com a equipe de enfermagem; analisar contas e glosas, além de estudar e sugerir novos acordos; elaborar relatórios pertinentes; manter-se atualizado; utilizar os dados coletados para otimizar o serviço de auditoria; analisar e verificar indicadores em saúde, entre outros<sup>2</sup>.

## Conclusão

A partir dos achados do estudo em questão, ressalta-se que na saúde suplementar, a auditoria de enfermagem é considerada de magnitude inquestionável, pois, ao realizar a pré-análise das contas hospitalares, antes de serem entregues à operadora de planos de saúde, os prontuários são verificados/auditados, no intuito de se identificar o tipo da assistência prestada, inclusive com dados de internação, cirurgias, materiais e medicamentos, para serem cobrados conforme acordo contratual e, dessa forma, se obtêm subsídios necessários para, por meio da avaliação dos processos de trabalho, promover melhorias na qualidade da assistência, bem como, evitar as indesejáveis glosas que trazem prejuízos à instituição.

## Referências

1. Silva JS. Auditoria em saúde: um novo paradigma na qualidade da assistência de enfermagem. Rev Enferm UFPI [Internet]. 2015 [cited jul 9, 2020]; 4(2):130-134. Available from: <https://revistas.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/2318>
2. Siqueira PLF. Auditoria em Saúde e atribuições do enfermeiro auditor. Caderno de Saúde e desenvolvimento [Internet]. 2014 [cited jul 9, 2020]; 3(2):5-19. Available from: <https://www.uninter.com/revistasauade/index.php/cadernosaudedesenvolvimento/article/view/303/234>
3. Barreto JA, Lima GG, Xavier CF. Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de auditoria. Rev Enferm Centro-O Min. 2016; 1(6):2081-93. doi: <https://doi.org/10.19175/recom.v0i0.917>
4. Tajra FS, Lira GV, Rodrigues AB, Guirão Junior L. Análise da produção em auditoria e saúde pública a partir da base de dados da Biblioteca Virtual da Saúde. Saúde Debate. 2014; 38(100):157-169. doi: <https://doi.org/10.5935/0103-104.20140017>



5. Silva MVS, Silva LMS, Dourado HHM, Nascimento AAM, Moreira TMM. Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos. *Rev Bras Enferm.* 2012;65(3):535-538. doi: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672012000300021>
6. Aquino MJN, Cavalcante TMC, Abreu RNDC, Scopacasa LF, Negreiros FDS. Anotações de enfermagem: Avaliação da qualidade em unidade de terapia intensiva. *Enferm. Foco* [Internet]. 2018 [cited jul 9, 2020]; 9(1):7-12. Available from: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/1314/419>
7. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein* [Internet]. 2010 [cited jul 9, 2020]; 8(1):102-106. Available from: [https://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt\\_1679-4508-eins-8-1-0102](https://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102)
8. Santos CMC, Pimenta CAM, Nobre RC. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. *Rev Latino-am de Enfermagem.* 2007; 15(3):508-511. doi: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300023>
9. Setz VG, D’Innocenzo M. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. *Acta Paul Enfermagem* [Internet]. 2009 [cited jul 9, 2020]; 22(3):313-317. Available from: <https://www.scielo.br/pdf/ape/v22n3/a12v22n3>
10. Pinto KA, Melo CMM. A prática da enfermeira em auditoria em saúde. *Rev Esc Enferm USP* [Internet]. 2010 [cited jul 9, 2020]; 44(3):671-678. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3610/361033305017.pdf>
11. Scarparo AF, Ferraz CA, Chaves LDP, Gabriel CS. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. *Texto Contexto Enferm.* 2010; 19(1):85-92. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-07072010000100010>
12. Portela MC, Lima SML, Ugá MAD, Gerschman S, Vasconcelos MTL. Estrutura e qualidade assistencial dos prestadores de serviços hospitalares à saúde suplementar no Brasil. *Cad. Saúde Pública.* 2010; 26(2):399-408. doi: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2010000200019>
13. Blank CY, Sanches EN, Leopardi MT. A prática do enfermeiro auditor hospitalar na região do Vale do Itajaí. *Rev. Eletr. Enf.* 2013; 15(1):233-42. doi: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.15082>
14. Valença CN, Azevêdo LMN, Oliveira AG, Medeiros SSA, Malveira FAS, Germano RM. A produção científica sobre auditoria de enfermagem e qualidade dos registros. *R. pes.: cuid. fundam.* Online [Internet]. 2013 [cited jul 9, 2020]; 5(5):69-76. Available from: [http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1617/pdf\\_995](http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1617/pdf_995)
15. Guedes GG, Trevisan DD, Stancato K. Auditoria de prescrições de enfermagem de um hospital de ensino paulista: avaliação da qualidade da assistência, RAS. [Internet]. 2013 [cited jul 9, 2020]; 15(59):71-78. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-704508>
16. Claudino HG, Gouveia EML, Santos SR, Lopes ELL. Auditoria em registros de enfermagem: revisão integrativa da literatura. *Rev. Enferm. UERJ* [Internet]. 2013 [cited jul 9, 2020]; 21(3):397-402. Available from: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/7550>
17. Silva TG, Santos RM, Crispim LMC, Almeida LMWS. Conteúdo dos Registros de enfermagem em hospitais: contribuições para o desenvolvimento do processo de enfermagem. *Enferm. Foco* [Internet]. 2016 [cited jul 9, 2020]; 7(1):24-27. Available from: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/679>
18. Zunta RSB, Lima AFC. Processo de auditoria e faturamento de contas em hospital geral privado: um estudo de caso. *Rev. Eletr. Enf.* 2017; 19:1-12. doi <https://doi.org/10.5216/ree.v19.42082>
19. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Histórico [Internet]. 2013 [cited jul 9, 2020]. Available from: <http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos/historico>
20. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução n.º 429 de 30 de maio de 2012: dispõe sobre o registro das ações profissionais no prontuário do paciente, e em outros documentos próprios da enfermagem, independente do meio de suporte – tradicional ou eletrônico. Brasília: Conselho Federal de Enfermagem; 2012.
21. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução n.º 266 de 05 de outubro de 2001: aprova as atividades do enfermeiro auditor. Rio de Janeiro: Conselho Federal de Enfermagem; 2001.

