



•NOVA•  
UCSAL

**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR  
FACULDADE DE ENFERMAGEM**

**OLGA FARIA DE SÁ**

**A GLOSA NO PROCESSO DE AUDITORIA DE CONTAS MÉDICAS NAS  
INSTITUIÇÕES DE SAÚDE: REVISÃO DE LITERATURA**

**Salvador - BA**

**2018**

**OLGA FARIA DE SÁ**

**A GLOSA NO PROCESSO DE AUDITORIA DE CONTAS MÉDICAS NAS  
INSTITUIÇÕES DE SAÚDE: REVISÃO DE LITERATURA**

Artigo científico apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II da Faculdade de Enfermagem da Universidade Católica do Salvador, como parte dos requisitos para aquisição do título de Bacharel em Enfermagem.

Linha de pesquisa: Auditoria

Orientador (a): Maísa Monica Flores Martins

**Salvador- BA**

**2018**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por ter me proporcionado chegar aqui. A minha família por toda dedicação e paciência, contribuindo diretamente para que eu pudesse ter forças para trilhar todos os caminhos e nunca desistir.

Agradeço aos verdadeiros amigos que me apoiaram até o último minuto, sem me desamparar em momento algum.

Agradeço aos professores que sempre estiveram dispostos a ajudar e a contribuir para um melhor aprendizado e em especial a minha professora e orientadora por me ajudar no momento mais delicado desta graduação.

# O PROCESSO DE GLOSA NA AUDITORIA DE CONTAS MÉDICAS EM SERVIÇOS DE SAÚDE: REVISÃO DE LITERATURA

Olga faria de Sá <sup>1</sup>

Maísa Monica Flores Martins <sup>2</sup>

## RESUMO

**Introdução:** A necessidade de um melhor controle financeiro nas instituições de saúde trouxe a tona para discussão a glosa, uma estratégia que possui o intuito de pagar o que atende aos parâmetros negociais e, além disso, manter uma fluidez nos caixas das operadoras de saúde.

**Objetivo:** Analisar os tipos de glosas existentes no processo de auditoria de contas médicas nos serviços de saúde e o papel da auditoria na prevenção das mesmas. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura referente a produções científicas referentes ao tema. As fontes de dados utilizados foram Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE/PubMed) e a Scientific Eletronic Library Online (SciELO). Com descritores: protocolo clínico, recurso de glosas, auditoria, glosas e registro de enfermagem. **Resultados:** Foram selecionados 08 artigos publicados no período de 1998 a 2018. Os resultados foram categorizados em “Tipos de glosas no processo de auditoria” e “papel da auditoria na prevenção de glosas.”

**Conclusão:** A glosa representa hoje um grande entrave nas relações entre convênio e prestadores de serviço em saúde, uma vez que a sua existente impossibilita o recebimento do valor integral ou parcial por parte que quem executa o serviço, e isso pode ocasionar uma fragilidade financeira com consequências graves e irreversíveis para os cofres de empresa privadas de grande ou pequeno porte.

**Palavras-chave:** Protocolo clínico; Recurso de glosas; Auditoria; Glosas; Registro de enfermagem.

---

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Enfermagem da Universidade Católica do Salvador. olgadesa@hotmail.com

<sup>2</sup> Professora da Universidade Católica do Salvador. maisa.martins@pro.ucsal.br

## THE GLOSS PROCESS IN THE AUDIT OF MEDICAL ACCOUNTS IN HEALTH SERVICES: REVIEW OF LITERATURE

### ABSTRACT

**Introduction:** The need for better financial control in healthcare institutions has raised the question of gloss, a strategy that aims to pay for what meets the business parameters and, in addition, maintain a flow of health care providers.

**Objective:** To analyze the types of glosses existing in the process of auditing medical bills in health services and the role of auditing in the prevention of them.

**Methodology:** It is an integrative review of the literature on scientific production related to the theme. Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE / PubMed) and the Scientific Electronic Library Online (SciELO). With descriptors: clinical protocol, resource glosses, audit, glosses and nursing record.

**Result** We selected 08 articles published between 1998 and 2018. The results were categorized in "Types of glosses in the audit process" and "role of audit in the prevention of glosses." **Conclusion:** Glossary today represents a major obstacle in the relationship between health service providers and providers, since their existing situation makes it impossible for them to receive full or partial value from those who perform the service, and this can lead to financial frailty with serious consequences and irreversible for large or small private enterprise coffers.

**Keywords:** Clinical protocol; Glossary resource; Audit; Glosas; Nursing record.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>3 RESULTADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>4 DISCUSSÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>23</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A necessidade de uma melhor gestão nos caixas das seguradoras de saúde e ao mesmo tempo no financeiro dos prestadores de serviço, trouxe a tona uma discussão que já ocorre a algum tempo, pois segundo Pellegrini (1998), devido ao alto índice de inadimplência por parte dos seus usuários e os preços praticados por fornecedores de medicamentos, materiais e serviços, a glosa representa uma prática que compromete o fluxo do contas a receber dos prestadores de serviços de saúde e ao mesmo tempo uma estratégia, quando não justificada, para que a seguradora de saúde possa manter eu fluxo de caixa.

Segundo Goto (2011), a glosa significa cancelamento ou recusa parcial ou total de orçamento ou conta, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, refere-se aos itens que o auditor da operadora ou convênio não considera cabível de pagamento acarretando impacto relevante no contas a receber da empresa. No âmbito da auditoria de contas a glosa linear que se refere a um percentual glosado que possibilita a administração do contas a pagar do convênio.

Para Rodrigues (2007), as instituições de saúde quando têm seus procedimentos glosados pelas operadoras de saúde, podem recorrer das glosas com a finalidade de recuperar suas perdas econômicas pelos descontos que consideram indevidos, contudo devem auditar e avaliar os erros que impactam no resultado final de faturamento.

Segundo Siqueira (2014) a análise de uma glosa pode ser realizada pelo enfermeiro auditor, médico ou analista técnico, visando uma verificação investigativa de caráter administrativo e técnico, que deve tratar não apenas a reversão do processo analisado, mas principalmente o foco do problema.

De acordo com Scarparo (2005), existem falhas no momento da análise da conta do prestador. As glosas técnicas estão vinculadas à apresentação de serviços e medicamentos utilizados e não aos procedimentos médicos adotados.

O tratamento da glosa implica em um ajuste processual que envolve toda a empresa, pois segundo Lima (2009), este processo deve ter as suas correções desde o momento da admissão do paciente, e finaliza-se quando o convênio realiza o pagamento integral pelo serviço prestado.

Para Rodrigues (2007) a glosa tornou-se importante problema para as instituições de saúde, pois fragilizou o setor financeiro, trazendo atraso de salários, pagamentos a fornecedores, impossibilidade de manutenção e muitas vezes o fechamento de empresas que não possuem capital de giro para se realizar a cobertura dos valores em atraso.

Este trabalho tem como objetivo analisar os tipos de glosas existentes no processo de auditoria de contas médicas nos serviços de saúde e o papel da auditoria na prevenção das mesmas.



## 2 METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura referente a produções científicas referente ao tema em questão.

A revisão de literatura deve conter informações atuais sobre a problemática a ser estudada, razão pela qual se torna muito importante para a pesquisa que se inicia a Pesquisa Científica, porque o auxilia a definir com precisão o objeto de sua investigação, e também lhe mostra se a pesquisa que realiza pode trazer uma nova contribuição ou conhecimento (CIRIBELLI, 2003, p. 88).

Para a sua elaboração, a metodologia foi operacionalizada por meio das seguintes etapas: estabelecimento da questão norteadora da pesquisa, busca na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, interpretação e síntese dos resultados e apresentação da revisão.

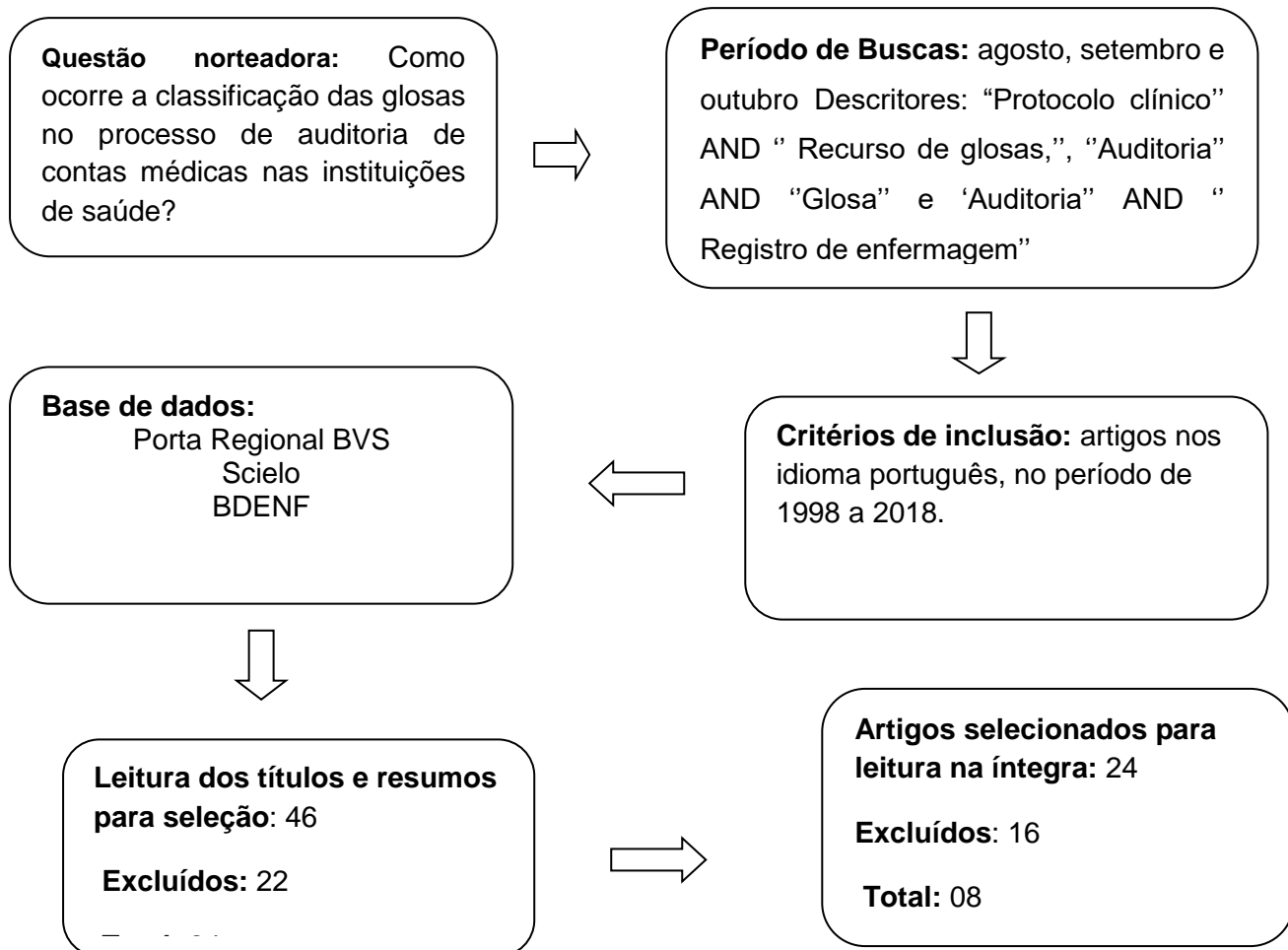
Os critérios de inclusão definidos foram: artigos científicos publicados na íntegra de acesso livre online, nos idiomas português e espanhol, no período de publicação de 1998 a 2018. Considerou-se como critérios de exclusão as publicações que não contemplam o tema proposto, classificadas como: editoriais, cartas, dissertações, teses, resumos, publicados fora do período proposto e em outros idiomas.

As bases de dados eletrônicas utilizadas na busca dos artigos foram: Banco de Dados em Enfermagem - BDENF, Medical Literature Analysis and Retrieval System Online(MEDLINE/PubMed) e a biblioteca Scientific Electronic Library Online (SciELO).

Para a busca dos estudos foram selecionados descritores a partir dos Descritores de Ciências da Saúde (DeCS) e estabelecidos as seguintes estratégias de buscas: "Protocolo clínico" AND " Recurso de glosas" AND "Auditoria" AND "Glosa" e "Auditoria" AND "Registro de enfermagem". A partir da combinação desses descritores, foram localizadas 46 publicações disponíveis na íntegra artigos. Para a seleção do estudo o recorte temporal foi de vinte anos de 1998 a 2018, publicados na língua portuguesa, resultou em um total de 08 artigos. Durante o processo, foi identificado materiais que não foram obtidos

através da estratégia de busca mencionada, mas que por sua relevância documental, foi anexado a este trabalho de pesquisa.

**Figura.** Fluxograma da seleção amostral do estudo.



## RESULTADOS

Com base nos critérios inclusão e exclusão descrita na metodologia, a amostra final foi composta por 08 artigos selecionados.

**Quadro 1.** Caracterização da produção científica selecionada segundo autoria e ano, título da obra, objetivo, metodologia e principais resultados.

AUTOR/DATA	TÍTULO	OBJETIVO	TIPO DE ESTUDO	RESULTADOS
SCARPARO AF, Ferraz CA, 2005	Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos.	Identificar e analisar opiniões de especialistas em auditoria que atuam no contexto da enfermagem brasileira e sistematizar tendências de concepção, método e finalidade da auditoria em enfermagem na atualidade e para os próximos cinco anos.	Avaliação prospectiva.	Conclui-se que a auditoria em enfermagem cumpre uma finalidade institucional que, na atualidade, está pautada em um enfoque empresarial e mercadológico. Há uma tendência de mudança do enfoque de mercado voltado para o cliente, portanto, pautado na qualidade do produto ou serviço, havendo a adequação das ações da auditoria em enfermagem nesse sentido.
SILVA, 2003	Relação entre Operadoras de Planos de Saúde e Prestadores de Serviços – Um Novo	Contextualizar as lógicas que alimentam e sustentam a relação	Análise retrospectiva	As Operadoras de Planos de Saúde, já convivendo com diversas ameaças e

	Relacionamento Estratégico.	entre Operadoras de Planos de Saúde e Prestadores de Serviços e, a partir da compreensão, apontar e analisar caminhos que possam ser valorizados na construção de um novo e estratégico relacionamento.		riscos, como os patrocinados pela pirâmide populacional brasileira, que apontando um acelerado envelhecimento da população, e aliado ao aumento da expectativa de vida, em especial junto a população que possui acesso aos planos de saúde, consubstanciam uma preocupação com custos adicionais que terão impacto na solidez das operadoras.
PELLEGRINI, 1998	Glosas Convênios x Prestadores	Analisar como se processa sistema de Glosas Hospitalares numa Instituição de Saúde e quais os verdadeiros motivos e	Investigação exploratória.	Mesmo com os recursos escassos utilizados pelo hospital, a auditoria hospitalar é unidade administrativa que tem a capacidade de auxiliar os

		prejuízos para o Hospital.		gestores no cumprimento da missão e na continuidade da entidade, como consequência, capacidade de inovar, fazendo mais e melhor com menos recursos, atingir as metas previamente definidas e agregação de pessoas cada vez mais satisfeitas com o padrão de serviços oferecidos (efetividade).
MOTTA, 2003	Auditoria de Enfermagem nos Hospitais e Operadoras de Planos de Saúde	Identificar quais os principais motivos de glosa nas contas médicas hospitalares de um hospital privado do estado de São Paulo, no intuito de diagnosticar se a enfermagem tem contribuído para os prejuízos financeiros da instituição ou se ela tem	Exploratória, descritiva.	Foi identificado que entre as glosas administrativas, a categoria materiais foi à que apresentou maior índice de glosas, sendo o item “excesso/erro”, uma falha operacional, o responsável pelo maior percentual das glosas de materiais, no entanto o item “falta de checagem”,

		<p>tido um aliado no processo da auditoria, identificando se o principal motivo de glosa das contas hospitalares está relacionado com a anotação de enfermagem.</p>		<p>que é uma falha técnica, gerou o menor percentual, reforçando que os erros estão frequentemente ligados ao setor administrativo. Conclui que apesar dos estudos relacionarem os altos índices de glosas das contas hospitalares, à falta de registro dos profissionais de enfermagem, este estudo identificou que os principais motivos de glosas estão relacionados ao setor operacional, e não às falhas técnicas, como</p>
--	--	---	--	--

				falta de anotação de enfermagem.
LIMA, 2009	Rotinas Administrativas em Faturamento Médico-Hospitalar à Operadora de Planos de Saúde	Fundamentar os aspectos inerentes ao Faturamento x relação com as operadoras de planos de saúde.	Análise qualitativa.	Com base nos resultados desse estudo, foi possível observar que permanecem altos os índices de falhas nos registros de enfermagem, embora isso acarrete graves consequências de ordem assistencial, administrativa e financeira. O serviço de auditoria tem sido utilizado como ferramenta na identificação das inconsistências encontradas nos registros de enfermagem.

SIQUEIRA, 2014.	Auditoria em saúde e atribuições do enfermeiro auditor.	Objetivo conhecer e fundamentar os aspectos inerentes à auditoria em saúde e o papel do enfermeiro nesse contexto, a fim de contribuir com informações para o profissional enfermeiro auditor acerca do seu papel no processo de auditoria.	Bibliográfico, quantitativo.	Conclui-se que, em face às exigências do atual mercado na área da saúde, torna-se primordial a atuação de um profissional qualificado para dar suporte à administração das instituições de saúde, que apesar de enfoques diferentes na atuação do auditor, tem o mesmo objetivo final. A auditoria é uma área a ser explorada pelo enfermeiro. Cabe ao profissional se manter atualizado quanto às inovações na área, que por ser recente ainda está
-----------------	---	---	------------------------------	--



				se adequando, construindo alicerce para um serviço de qualidade e embasado na conduta ética.
SANTOS, ROSA, 2013	Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada.	Objetivo da auditoria de custos tem sido algo fundamental para a sobrevivência das organizações de saúde, logo este trabalho visa investigar os motivos de glosas ocorridas em um hospital da capital do Estado de São Paulo.	Quantitativo, retrospectivo, de natureza transversal, exploratória.	Resultados e Discussão: foram encontrados 921 itens glosados nos recursos analisados, cujo valor total foi R\$ 173.603,36. Noventa e um por cento (91%) dos recursos referem-se a glosas administrativas e 9% referem-se a glosas técnicas. Quando o valor é recusado cerca de 22% são acatados. Os resultados finais revelaram que 75% das

				glosas ocorridas podem ser evitadas.
JUNHAS, 2003	Critérios de glosas.	Identificar os critérios adotados para a aplicação das glosas	Quali-quantitativa	Os processos, descritos e ilustrados na forma de três Fluxogramas, favorecem aos profissionais racionalizar as atividades e o tempo despendido no faturamento hospitalar evitando/minimizando a ocorrência de falhas e gerando resultados financeiros mais eficazes. O mapeamento, a descrição e a validação dos processos de auditoria e faturamento e recurso de glosas propiciaram maior

				visibilidade e legitimidade às ações desenvolvidas pelos enfermeiros auditores.
--	--	--	--	---

Os dados foram organizados nas categorias: Tipos de glosas no processo de auditoria e papel da auditoria na prevenção de glosas.

## **4 DISCUSSÃO**

Devido ao aumento das glosas nas instituições de saúde, este tema tornou-se nevrálgico e por isso discutido no meio comercial destas corporações, porém durante a pesquisa, foi possível identificar que essa era uma prática já adotada há mais ou menos 20 anos atrás, pois, segundo Pellegrini (1998), os planos de saúde querem glosar e muitas vezes com o intuito de ganharem tempo, e organizarem as suas finanças internas.

Pellegrini (1998), descreve a glosa como: “comentário, interpretação, anotação marginal ou interlinear, censura ou ainda, cancelamento ou recusa, parcial ou total, de um orçamento, conta verba, por ilegais ou indevidos.”

Seguindo esse conceito, Goto (2011), diz que a glosa significa cancelamento ou recusa parcial ou total de orçamento ou conta, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, refere-se aos itens que o auditor da operadora ou convênio não considera cabível de pagamento acarretando impacto relevante no contas a receber da empresa.

### **4.1 Tipo de glosas no processo de auditoria de Contas Médicas**

Os autores Pellegrini (1998), Junhas (2003) e Gurgel Filho e Henrique (2006), concordam que as glosas são classificadas em três tipos: administrativas, técnicas e lineares e que para cada uma existe uma condução diferenciada na tratativa.

As glosas administrativas segundo Gurgel Filho e Henrique (2006) ocorrem quando as cláusulas estabelecidas em contrato não são seguidas nas apresentações dos orçamentos ou contas. Pellegrini (1998) complementa informando que este tipo de glosa acontece frequentemente por falta de interação entre o convênio e o prestador de serviço. Ainda segundo estes autores, o não cumprimento de parâmetros contratuais, causam dúvidas quanto a veracidade das informações encaminhadas para o responsável pelo

pagamento e isso pode causar desentendimentos e, conseqüentemente, a retenção financeira.

A glosa técnica, outro tipo citado nesta pesquisa e evidenciada por Junhas (2003) quando diz que esta categoria de evento reflete não conformidades ligadas a assistência prestada, quando entra em desacordo com o quadro clínico e as conduções adotadas. Para Pelegrini (1998), trata-se de incorreções na apresentação da fatura quando os gastos não condizem com a patologia.

Dos eventos citados, a que mais fragiliza a relação convênio x prestador de serviço segundo Rodrigues (2007) é a glosa linear, pois a mesma ocorre por decisão unilateral das operadoras de saúde que glosam um percentual da conta ou total da fatura sem nenhuma justificativa técnica ou administrativa.

Silva (2003) reforça que as operadoras de planos de saúde utilizam dessa estratégia para fortalecer suas finanças e acabam por fazer o contrário com seus prestadores de serviços que somam prejuízos financeiros e valores perdidos, pois esse tipo de glosa é o mais difícil de recorrer.

#### **4.2 Papel da auditoria na prevenção de glosas**

Quando se trata de glosa administrativa e técnica, acabamos por expor uma fragilidade no processo de auditoria, pois segundo Motta (2003), já que neste momento deve ocorrer uma avaliação sistêmica da assistência prestada e a análise minuciosa entre o quadro clínico do paciente e o que compõe a conta ou orçamento enviado para o convênio.

Concomitantemente, Siqueira (2014) diz que é possível verificar através da observância dos registros, se todos os parâmetros administrativos e técnicos, estão sendo seguidos, com o intuito de garantir uma assistência segura e ao mesmo tempo o recebimento por aquele serviço prestado.

Motta (2003) ainda diz que para que a manutenção dos processos administrativos e técnicos para a obtenção do devido retorno financeiro, é necessário que o auditor tenha conhecimento sobre lei do exercício profissional, sobre a filosofia da instituição para a qual trabalha e que entenda muito

claramente, sobre os contratos vigentes com os convênios e que possua uma relação ética para as devidas intervenções.

Santos (2013) chama a atenção para a importância principalmente dos auditores e analistas de auditoria no engajamento de todos os funcionários da instituição na correta condução das diretrizes e normas administrativas e técnicas, uma vez que o fechamento de um orçamento ou conta tem o envolvimento de todos os setores, sejam eles técnicos ou administrativos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A glosa representa hoje um grande entrave nas relações entre convênio e prestadores de serviço em saúde, uma vez que a sua existência impossibilita o recebimento do valor integral ou parcial por parte de quem executa o serviço, e isso pode ocasionar uma fragilidade financeira com consequências graves e irreversíveis para os cofres de empresas privadas de grande ou pequeno porte.

Por se tratar de eventos técnicos e administrativos é necessário lançar mão da auditoria como prevenção e correção de fluxo, além de engajar todos os setores envolvidos para que as normas contratuais sejam seguidas, uma vez a glosa, quando não linear, representa o descumprimento de uma normativa estabelecida na relação entre o convênio e prestador de serviço.

Quando não corrigida, a glosa pode representar uma perda financeira irreversível para quem executa a assistência aos paciente e por isso deve ser analisada e compartilhada para o evento em questão não se repita e com isso garante-se a segurança ao paciente, com um atendimento dentro das normas técnicas e, concomitantemente, a manutenção da saúde financeira da instituição.

A Auditoria deve analisar, corrigir e garantir resultados melhores para a instituição, pois tem condições de enxergar de forma sistêmica todos os

processos e relações legais, fazendo com que a instituição perpetue o seu funcionamento e qualidade no serviço prestado.

## REFERÊNCIAS

GOTO, Dora Yoko Nozaki. **Instrumento de auditoria técnica de conta hospitalar mensurando perdas e avaliando a qualidade da assistência.** Curitiba; 2013.

FILHO, Nicanor Gurgel & HENRIQUE, Telma, **Curso de Reciclagem e Formação de Faturistas Hospitalares na Área da Saúde Suplementar,** Fortaleza, 2006.

JUNHAS Regina, **Critérios de Glosas.** Jornal do Site, Ano V – Nº. 78 – Dezembro de 2003 – 1ª Quinzena.

LIMA, Erika Alves, **Rotinas Administrativas em Faturamento Médico-Hospitalar à Operadora de Planos de Saúde,** Curitiba, 2009.

MOTTA, Ana Letícia Carnevalli, **Auditoria de Enfermagem nos Hospitais e Operadoras de Planos de Saúde,** São Paulo, Iátria, 2003.

PELLEGRINI, Giuseppina, **Glosas Convênios x Prestadores,** São Paulo, Frontes Editorial, 1998

RODRIGUES, Roberto Carlos, **Como Evitar Glosas em Serviços Médicos,** São Paulo, Resolveagora, 2007.

SILVA, Alceu Alves, **Relação entre Operadoras de Planos de Saúde e Prestadores de Serviços – Um Novo Relacionamento Estratégico.** Porte Alegre, 2003.VITURI.

SCARPARO AF, Ferraz CA. **Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos.** Rev Bras Enferm. 2008;61(3):302-305.