



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR
FACULDADE DE ENFERMAGEM**

MAÍRA DÓREA CONCEIÇÃO SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DO REGISTRO DE ENFERMAGEM PARA A
AUDITORIA EM *HOME CARE***

**SALVADOR - BA
2018**

MAÍRA DÓREA CONCEIÇÃO SANTOS

**A IMPORTÂNCIA DO REGISTRO DE ENFERMAGEM PARA A
AUDITORIA EM *HOMECARE***

Artigo apresentado à disciplina de TCC 2, do Curso de Enfermagem da UCSAL, ministrada pelo professor Selton Diniz dos Santos como parte dos requisitos para aquisição do título de Bacharel em Enfermagem, sob orientação da Prof.^aMsC. Elaine Teixeira de Oliveira Magalhães.

Linha de pesquisa: Administração em Enfermagem.

SALVADOR - BA
2018

A IMPORTÂNCIA DO REGISTRO DE ENFERMAGEM PARA A AUDITORIA EM *HOME CARE*

Maíra Dórea Conceição Santos¹

Elaine Teixeira de Oliveira Magalhães²

RESUMO

Introdução: O presente estudo aborda a importância do registro de enfermagem para a auditoria em *home care*. A auditoria de enfermagem tem o intuito de avaliar a qualidade da assistência prestada ao paciente, assim como reduzir os custos para a instituição de saúde. Os registros da equipe multidisciplinar é o principal meio dessa avaliação. **Objetivos:** Analisar a relevância dos registros de enfermagem para a auditoria em *home care*, além de conhecer a importância do registro de enfermagem para auditoria, identificar os principais motivos de glosas e analisar as estratégias que podem ser tomadas para redução de glosas. **Metodologia:** Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. Foi realizado entrevistas com enfermeiras auditoras de uma *home care* do município de Salvador. **Resultados:** Surgiram três categorias de análise: Auditoria - instrumento para a qualidade da assistência e para redução de custos; A importância dos registros de enfermagem para a auditoria; Motivos de glosas e estratégias para sua redução. **Considerações finais:** o presente estudo trouxe a reflexão para os profissionais de saúde e os acadêmicos quanto a necessidade de um adequado registro no prontuário do paciente para auditoria.

Descritores: Auditoria de enfermagem; Registro de enfermagem.

¹ Graduanda em Enfermagem da Universidade Católica do Salvador. Contato: mairadorea@outlook.com

² Orientadora. Enfermeira Docente da Faculdade de Enfermagem da Universidade Católica do Salvador. Contato: elaine.magalhaes@pro.ucs.br

THE IMPORTANCE OF THE NURSE REGISTRY FOR HOME CARE AUDIT

Maíra Dórea Conceição Santos¹

Elaine Teixeira de Oliveira Magalhães²

ABSTRACT

Introduction: The present study addresses the importance of nursing record for home care audit. The nursing audit is aimed at evaluating the quality of care provided to the patient, as well as reducing costs for the health institution. The records of the multidisciplinary team is the main means of this evaluation. **Objective:** To analyze the relevance of nursing records for home care auditing, as well as to know the importance of the nursing registry for auditing, to identify the main reasons for glosses and to analyze the strategies that can be taken to reduce glosses. **Methodology:** This study is characterized as a descriptive research with a qualitative approach. Interviews were conducted with nursing home auditors from the city of Salvador. **Results:** Three categories of analysis emerged: Audit - a tool for quality of care and cost reduction; The importance of nursing records for auditing; Motives for glosses and strategies for their reduction. **Final considerations:** the present study brought the reflection to the health professionals and the academic ones as to the necessity of an adequate registry in the patient's chart for audit.

Descriptors: Nursing audit; Nursing records

¹ Graduanda em Enfermagem da Universidade Católica do Salvador. Contato: mairadorea@outlook.com

² Orientadora. Enfermeira Docente da Faculdade de Enfermagem da Universidade Católica do Salvador. Contato: elaine.magalhaes@pro.ucsal.br

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 METODOLOGIA.....	6
3 RESULTADOS	8
3.1 AUDITORIA - INSTRUMENTO PARA A QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA E PARA REDUÇÃO DE CUSTOS.....	8
3.2 A IMPORTÂNCIA DOS REGISTROS DE ENFERMAGEM PARA A AUDITORIA	9
3.3 MOTIVOS DE GLOSAS E ESTRATÉGIAS PARA SUA REDUÇÃO	10
4 DISCUSSÃO	12
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
REFERÊNCIAS.....	16
APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA	18
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	19
APÊNDICE C – CARTA DE ANUÊNCIA	21
ANEXO - TERMO DE ANUÊNCIA.....	22

1 INTRODUÇÃO

A palavra auditoria tem origem no latim, que significa “ouvir” (*audire*). Antigamente, toda pessoa com função de verificar a legitimidade dos registros econômico-financeiros e relatar os achados a um superior era considerado auditor (ABDON et al, 2009).

No campo da saúde, a auditoria surge pela primeira vez no trabalho realizados pelo médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, 1918. Nesse trabalho era feita a comprovação da qualidade da assistência proporcionada ao paciente por meio dos registros em seu prontuário. Um dos primeiros trabalhos de auditoria em enfermagem data de 1955 e foi desenvolvido no Hospital Progress, também nos Estados Unidos (KURCGANT et al, 2011).

O registro de enfermagem é um meio de ferramenta que a equipe multidisciplinar utiliza para dar continuidade da assistência ao paciente de forma que as ações executadas sejam sistematizadas, organizadas e planejadas durante todo o período em que o paciente se encontre internado, além de servir como um importante meio de comunicação permanente. É também uma maneira de provar que o serviço está sendo prestado de forma adequada e de qualidade, servindo como respaldo legal para aquele que executou as ações e também como instrumento de ensino e pesquisa (SILVA et al, 2012).

Para Setz e D’Innocenzo (2009), quando a assistência ao paciente não é registrada corretamente, de forma legível, com assinatura e carimbo do profissional a continuidade do serviço se perde, pois não tem como evidenciar os cuidados ao paciente que foram prestados, além de gerar custos para instituição em forma de glosas mais à frente. Segundo Santos e Rosa (2013) a glosa é quando ocorre um cancelamento total ou parcial do orçamento do paciente após a prestação dos serviços e isso ocorre quando não tem como comprovar ou justificar o motivo pelo qual aquele determinado serviço foi cobrado às operadoras de saúde.

A auditoria em enfermagem refere-se à avaliação sistemática da assistência prestada ao paciente. Existe a auditoria de cuidados, que mensura a qualidade da assistência de enfermagem, verificada através dos registros no prontuário do paciente e das próprias condições destes. E a auditoria de custo, que confere e controla o faturamento enviado para os planos de saúde, quanto aos procedimentos realizados,

cruzando as informações recebidas com as que constam no prontuário (FERREIRA et al, 2009).

A Atenção Domiciliar – AD visa uma modalidade de atenção à saúde favorável à realização de novas formas de produção do cuidado e de atuação interdisciplinar, em expansão no Brasil e no mundo. Trata-se de uma alternativa à internação hospitalar, que diminui a demanda, duração do internamento e, conseqüentemente, reduz custos e riscos de complicações relacionadas ao ambiente hospitalar (ANDRADE et al, 2017).

Segundo a Resolução COFEN N° 0464/2014 Art. 1° entende-se por atenção domiciliar de enfermagem as ações desenvolvidas no domicílio da pessoa, que visem à promoção de sua saúde, à prevenção de agravos e tratamento de doenças, bem como à sua reabilitação e nos cuidados paliativos.

O presente estudo torna-se relevante, pois poderá contribuir para discussão acerca da responsabilidade da equipe de enfermagem com o adequado registro em prontuário, na expectativa de minimizar os problemas com as operadoras de saúde e possíveis glosas. Também proporcionará a discussão na comunidade acadêmica, sensibilizando os estudantes e profissionais de enfermagem para esse compromisso que é de sua responsabilidade, podendo auxiliar no delineamento de medidas propositivas acerca do assunto.

Desse modo surgiu a seguinte pergunta de investigação: Qual a importância dos registros de enfermagem para auditoria? Esta pesquisa tem como objetivo analisar a relevância dos registros de enfermagem para a auditoria em *home care*. Além de conhecer a importância do registro de enfermagem para a auditoria, identificar os principais motivos de glosas e analisar as estratégias que podem ser tomadas para sua redução.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza qualitativa e de caráter descritivo. Segundo Kauark, Manhães e Medeiros (2010) a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Os participantes desta pesquisa foram as enfermeiras auditoras de uma empresa de *home care* no município de Salvador, Bahia. Foram incluídos todas as enfermeiras auditoras em exercício do cargo, exceto as que estavam em gozo de férias.

O *home care* utilizado como campo desta pesquisa foi fundado em 1987, com referência em assistência domiciliar de baixa complexidade. Em 2008 assumiu a meta de transformar-se em uma empresa de Atenção Domiciliar oferecendo atendimento 24h por dia, possuindo como principais características a qualidade da assistência prestada e o cuidado com os seus pacientes e familiares. A empresa foi premiada Benchmarking Saúde em 2014, 2015 e 2016.

Nesta instituição a auditoria é composta por dez enfermeiros distribuídos em auditoria de autorização, de orçamento, de contas e faturamento. Estes trabalhadores são, na sua maioria, mulheres, que exercem suas atividades em uma carga horária semanal de 40 horas sob o regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

A coleta dos dados foi realizada via entrevista semiestruturada, realizadas em março do ano de 2018, sendo utilizado o método de análise de conteúdo proposto por Minayo (2010). Para esta autora, a análise de conteúdo é compreendida muito mais como um conjunto de técnicas, constitui-se na análise de informações sobre o comportamento humano, possibilitando uma aplicação bastante variada, e tem duas funções: verificação de hipóteses e questões e descoberta do que está além dos conteúdos manifestos.

Como resultado desta pesquisa, foi extraído um sistema de categorias, segundo preconiza Minayo (2010), que permitir organizar e analisar esses dados em direção aos objetivos do estudo. Sendo assim, a organização dos dados conduziu às seguintes categorias: “Auditoria - instrumento para a qualidade da assistência e para redução de custos”; “A importância dos registros de enfermagem para a auditoria” e “Motivos de glosas e estratégias para sua redução”.

Cada entrevista foi codificada por um número precedida de ENFA, ENFO, ENFC1, ENFC2, ENFC3 e ENFC4 correspondentes a uma enfermeira de autorização, uma enfermeira de orçamento e quatro enfermeiras de contas, respectivamente, com vistas a garantir o anonimato das participantes.

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica do Salvador e obteve aprovação nº 2.436.790, de acordo com a Resolução nº 580/2018, do Conselho Nacional da Saúde (BRASIL, 2018). Foi também obtido o

termo de anuência do campo de pesquisa e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

3 RESULTADOS

Foram entrevistados 6 enfermeiras, todas do sexo feminino, média de 29 anos de idade e 4,4 anos de formação profissional, todas com curso de especialização em enfermagem, sendo que 4 possuíam a especialização em Auditoria em Sistema e Serviços de Saúde, 1 possuía a especialização em UTI e Emergência e a outra Enfermagem em Pediatria e Neonatologia.

3.1 AUDITORIA - INSTRUMENTO PARA A QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA E PARA REDUÇÃO DE CUSTOS

De acordo com as entrevistadas, a auditoria é um instrumento que funciona tanto para garantia da qualidade da assistência quanto para a redução de custos para a instituição. A entrevistada ENFO afirma:

“Bom, meu trabalho como enfermeira auditora eu busco sempre buscar qualidade da assistência e reduzir custos, dá uma assistência de qualidade podendo reduzir os custos pra empresa. [...]” (ENFO).

A entrevistada ENFC 1 complementa:

“Meu trabalho como auditora em uma home care é fazer uma auditoria de qualidade, então qual o processo que a gente tem: verificar qual é assistência prestada ao paciente, se está tendo qualidade do serviço com relação aos usos das medicações, o uso dos materiais, se os procedimentos estão sendo feitos adequadamente, fazer uma assistência o mais 100% possível para o paciente. [...]Logicamente que buscando uma redução de custo também para empresa e para as operadoras que a gente presta serviço” (ENFC1).

Ressalta-se que se trata de fala de uma enfermeira de orçamento e uma enfermeira de custos. As enfermeiras de orçamento fazem um orçamento prévio dos gastos do paciente, a avaliação e o cálculo do serviço a ser prestado ao paciente no período em que está internado. Ambas possuema mesma visão quando afirmam que o seu trabalho tem o objetivo de averiguar a qualidade dos serviços prestados ao tempo que buscam também uma redução de custo para empresa.

3.2 A IMPORTÂNCIA DOS REGISTROS DE ENFERMAGEM PARA A AUDITORIA

As enfermeiras auditoras referem que o registro de enfermagem é a principal ferramenta para auditoria, como demonstrado a seguir:

“[...] registro de enfermagem pra auditoria é de extrema importância, porque na auditoria de enfermagem tudo é feito pela evidência, então se não tiver registrado, se não tiver escrito não é validado para cobrança, para auditoria também. [...]” (ENFC2).

Outra enfermeira de contas ainda complementa dizendo dos impactos quando a assistência realizada não é devidamente documentada:

“[...] É de fundamental importância os registros de enfermagem para auditoria, por quê? Assim a gente tem uma certeza de que aquele medicamento, aquele curativo foi feito, foi realizado conforme a prescrição médica ou de enfermagem. E quando não existe um registro de enfermagem isso impacta muito, principalmente na auditoria. [...]” (ENFC4).

A enfermeira de auditoria de contas se refere a este tema ao dizer:

“[...]A importância na verdade do registro de enfermagem para auditoria, porque a fonte do nosso trabalho é o registro de enfermagem. Então se existe um registro de enfermagem adequado a gente consegue fazer a cobrança e consegue de fato entender que assistência foi prestada, se não tem essa informação lá no prontuário do paciente a gente perde esse material, esse medicamento porque auditoria externa não quer pagar. [...]” (ENFC1).

Desta maneira, percebe-se que além de verificar a qualidade da assistência prestada, os registros também servem para justificar o uso dos materiais e medicamentos da conta do paciente, pois quando não são devidamente registrados, podem gerar ônus para instituição. Este dado está presente no discurso da entrevistada ENFC2 e ENFO respectivamente:

“Em relação a importância do registro de enfermagem para auditoria ela é de extrema importância, porque na auditoria de enfermagem tudo é feito pela evidência, então se não tiver registrado, se não tiver escrito não é validado para cobrança, para auditoria também. Então a gente tem muito questionamento da auditoria externa em relação a registro, a gente trabalha sempre com a equipe para melhoria desse registro de enfermagem, que coloque tudo que foi feito no paciente, todo procedimento, todo material utilizado, tudo que foi prestado para o paciente”. (ENFC2)

“A importância dos registros de enfermagem é pra enfatizar o que foi utilizado, a partir do momento que não tá registrado significa teoricamente que não foi feito. E isso implica na assistência ao paciente, implica também no custo pra gente. Implica na assistência ao paciente porque se tiver um antibiótico, esse antibiótico não foi feito, é a única forma que a gente tem de se certificar que a assistência foi prestada da forma adequada, da forma que foi proposta e que dessa forma a gente pode cobrar à operadora, trazendo o lucro também pra gente”. (ENFO)

A entrevistada abaixo reforça a ideia quando reafirma que todo o processo de cuidado deve ser registrado com detalhes:

“[...]se faz muito necessário ter todo o registro de tudo que o paciente faça. Tudo que seja feito no paciente em todo o período da assistência, seja desde quando você chega no domicílio até o momento em que você precisa sair ou está passando o plantão, então tudo tem que ser registrado, as medicações que está sendo administrada, os curativos, precisa ser colocado no registro realmente o nome daquele medicação, porque muitos técnicos eles colocam administrado medicação do horário, isso não é legal porque várias medicações são dadas naquele mesmo horário. E como vamos identificar a medicação que realmente foi administrada. Então precisa que tudo esteje corretamente registrado.” (ENFC3).

Percebe-se, desta maneira, que todos os procedimentos e ações de enfermagem geram custo e o principal meio de assegurar o recebimento do valor gasto durante a assistência de enfermagem é pela realização adequada das anotações, sendo estas de grande importância para garantia do cuidado prestado.

3.3 MOTIVOS DE GLOSAS E ESTRATÉGIAS PARA SUA REDUÇÃO

No que se refere aos principais motivos para ocorrência de glosas no *home care* pesquisado, foram encontrados: falta de registro dos profissionais, falta de atenção na conferência de códigos dos materiais e quantitativo. Sendo a falta de registro de enfermagem o motivo de glosa citado com maior prevalência, conforme observa-se na fala da auditora de autorização, de contas e orçamento, abaixo:

“Hoje em dia a falta de registro dos profissionais, a gente explica várias vezes, mas assim eu acho que eles ainda não conseguiram entender a necessidade, a real importância de tá fazendo o registro detalhado, sendo mais criterioso possível na verdade e quando a gente leva uma glosa não só o registro, mas também as vezes é a falta de autorização e a falta de atenção. No caso, na questão dessa conferência de código e quantitativo, as vezes a gente acaba se passando e aí manda um código e foi autorizado outro código e aí lá na frente gera uma glosa” (ENFA).

“Bom com relação as glosas, no caso os maiores índices de glosas são por conta de falha nos registros de toda equipe multiprofissional e divergências dos códigos” (ENFC3).

“Os principais motivos são: códigos, falta de registro, autorização, envolve muitas coisas, assim o que mais impacta creio eu que seja o código e a falta de registro” (ENFO).

O sistema informatizado utilizado pelo *home care* também é apontado como um motivo para glosa, porque alguns itens não estão de acordo com as tabelas do Simpro e Brasíndice, que são listas de matérias e medicamentos que sofrem constantes modificações segundo ENFC1, ENFC2 e ENFC4:

“Os principais motivos de ocorrência de glosas? Então, a gente identificou que, eu hoje também estou no setor de glosas, que a gente tem falhas internas no sentido de sistema, então código, itens que já foram descontinuados no simpro e brasíndice que a gente continua cobrando, e aí quando bate no site da operadora volta, medicamento e material com valor maior, porque quando a gente gera um orçamento que vai previamente, então vai um ou dois meses antes existe um valor do simpro naquele mês, quando a gente gera a conta gera com simpro do mês que a gente tá fazendo a geração da conta, então o valor não bate a gente tem que ajustar pra que o valor vá com o valor do orçamento que foi provisionado pela operadora”(ENFC1).

“Principais motivos de glosas que a gente tem são glosas no momento administrativas, então a gente tem feito um levantamento de glosas em sistema, então as vezes tem divergência da parametrização do sistema com que é previsto em contrato para cobrança, a gente tem algumas divergências de código, também em relação a tabela a versão do brasíndice e simpro que é também feito na cobrança do orçamento versos conta” (ENFC2).

“E os principais motivos de glosa hoje, na minha vivência são os códigos do sistema da gente, em relação as tabelas simpro ou brasíndice, o sistema não é atualizado conforme as tabelas e tem gerado um número muito grande de glosas” (ENFC4).

Duas das entrevistadas também citaram o fracionamento de materiais como motivo de ocorrência de glosa:

“[...] fracionamento também é um item que temos muito problema, existem itens no simpro que são fracionados ex: álcool, algodão, creme barreira, age, e a gente não cobrava como fracionado, a gente cobrava como unitário, então bate lá no sistema da operadora e volta isso como glosa, a gente tem que ajustar essa questão do fracionamento, questão de dízima periódica nosso sistema puxa para cima o sistema da operadora puxa para baixo, não se paga o valor de fato da dízima periódica.”(ENFC1).

“[...] a gente também tem problema de glosa em relação a fracionamento de itens que devem seguir o fracionamento do simpro, então a gente tem tido algumas glosas referentes as essas divergências, em relação também a itens não autorizados, então a gente tem que ficar atentos a essa autorização para que todos os itens não sejam glosados e a divergência também técnica que é um motivo bem inferior aos demais administrativos” (ENFC2).

No tocante as estratégias utilizadas para redução de glosas, as ações de educação continuada voltadas para os profissionais da ponta apareceram em todas as falas das auditoras entrevistadas:

“ [...] Para a redução de glosas eu acho que tem que fazer um processo de educação continuada com os profissionais que realizam os registros, para que eles entendam a real necessidade de detalhar todos materiais utilizados, ser bastante criterioso mesmo no momento da evolução e além disso na hora da conferência das autorizações, tá se atentando a questão de código, a questão de quantitativo, para ver se de fato o que foi autorizado bate com que tá na conta para que lá na frente não gere uma glosa”(ENFA).

“Com relação as estratégias para redução de glosa se faz necessário ter uma educação continuada, com toda a equipe multiprofissional para que seja feito o registro correto, para evitar uma glosa” (ENFC3).

“Treinamento para questão de registro, um bom registro faz toda diferença e criar barreiras para conseguir visualizar esses códigos antes de chegar às operadoras no sistema” (ENFO).

O ajuste do sistema de cobrança às operadoras foi citado por quatro entrevistadas como estratégia para redução de glosas, conforme segue:

“E as estratégias que podem ser tomadas para redução de glosas é de fato ajustar o sistema para que a conta puxe o simpro e brasíndice na época que foi enviado o orçamento” (ENFC1).

“Em relação as estratégias para redução das glosas a gente tem feito uma retomada mesmo de revisão do sistema, tanto do mapeamento dos itens materiais e medicamentos, quanto também a versão do simpro e brasíndice, como também de melhoria do processo interno para o controle de autorização dos itens autorizados, controle interno com relação a conta e com que foi autorizado e também a validação técnica. Então fazendo essa revisão desse processo a gente consegue reduzir o quantitativo de glosas” (ENFC2).

“As estratégias que podem ser tomadas para redução das glosas, no caso dos códigos seria parametrizar realmente corretamente todo o sistema e com relação aos registros de enfermagem que precisam ser feitos corretamente, tem que estar relatados todos os materiais que foram utilizados e a necessidade do invólucro dos matérias que precisam estar na hora no prontuário para evitar glosas posterior e para evitar glosa durante, no caso que é a glosa in loco” (ENFC3).

“[...]O que pode ser feito a empresa precisa parametrizar o sistema conforme as tabelas simpro e brasíndice e com certeza ia reduzir de uma forma muito grande as glosas que hoje acontecem na minha realidade” (ENFC4).

4 DISCUSSÃO

Segundo Bandeira et al (2015) para que uma instituição em saúde possa obter um alto padrão de qualidade e exceder as expectativas dos seus clientes é fundamental o equilíbrio econômico-financeiro de suas operações. Sendo assim, o enfermeiro, que atua na assistência e na auditoria possui uma função essencial para que tal objetivo seja alcançado, tanto para a melhoria da qualidade no atendimento quanto para reduzir perdas. As entrevistadas concordam com Bandeira quando dizem que auditoria é um instrumento de garantir a qualidade da assistência e reduzir custos.

Ferreira et al (2009) nos seus estudos concorda que a auditoria em enfermagem tem em vista o controle de custos, a qualidade do atendimento ao paciente, o pagamento justo da conta hospitalar e a transparência da negociação, embasada na conduta ética.

Por conseguinte, Luz et al (2007) defende que a auditoria implica na avaliação e revisão de registros clínicos realizados por profissionais qualificados para verificação da qualidade da assistência. Sendo assim, uma atividade dedicada à eficácia de serviços,

que utiliza como utensílio o controle e a análise de registros. Ultimamente, o conceito mais avançado de auditoria refere-se à análise das atividades realizadas pela equipe enfermagem, através do prontuário em geral.

Nas entrevistas as enfermeiras relatam que o registro de enfermagem é a principal ferramenta para auditoria. De acordo com Abdon et al (2009) a auditoria em enfermagem avalia a qualidade da assistência da enfermagem através dos registros contidos nos prontuários dos pacientes. Este é um processo de avaliação sistemática e formal de uma atividade, feito por pessoas não envolvidas diretamente em sua execução, com objetivo de analisar se tal atividade está de acordo com o proposto.

Nos seus estudos, Silva et al (2012) concordam que as informações referentes ao cuidado do paciente são fornecidas pela equipe de enfermagem. Segundo o autor espera-se que os registros realizados por esta categoria permitam a comunicação permanente entre os membros da equipe multiprofissional, com transmissão de informações que facilitem o planejamento, tomada de decisões clínicas e gerenciais e continuidade da assistência prestada.

O registro de enfermagem tem outras funções: atua como registro legal e comercial da organização hospitalar e dos grupos de profissionais responsáveis pelo tratamento do cliente, serve de base para avaliação e eficiência da qualidade das práticas em saúde, promovendo um dado útil de pesquisa, educação e planejamento a curto e longo prazos (FERREIRA et al 2009).

Como um dos resultados da entrevista as enfermeiras relacionam os impactos gerados quando a assistência não é registrada. De acordo com Camelo et al (2009), todos os procedimentos e ações de enfermagem geram custo e o principal meio de assegurar o recebimento do valor gasto durante a assistência de enfermagem prestada, evitando glosas, é pela realização adequada das anotações de enfermagem, sendo estas de grande importância para comprovar o cuidado prestado.

Embora os profissionais reconheçam a necessidade em realizar as anotações de enfermagem, Bandeira et al (2015) afirma que há uma premente necessidade de maior preocupação por parte das instituições de ensino superior no que tange a formação acadêmica dos enfermeiros, sobretudo no aspecto gerencial, pois se trata de uma área em grande expansão que apresenta deficiência quanto aos conhecimentos acerca desta função administrativa.

Ao falar sobre o processo de glosas, as entrevistadas se referiram às versões das tabelas Simpro e Brasíndice, que são conhecidas tabelas de preços previamente

acordadas para facilitar a cobrança dos materiais e medicamentos. A tabela Brasíndice não faz controle de preço, apenas publica os preços informados pelo laboratório e fabricante, preocupando-se apenas em verificar, no caso de medicamentos, se estão registrados regularmente na ANVISA e se tem negociação (GARRASINO, 2011). Já a tabela Simpro é para materiais e normas reguladoras, negociações com preço de fábrica e preço máximo consumidor. As entrevistadas acreditam que a atualização destas tabelas pode evitar as glosas.

Segundo Santos e Rosa (2013) boa parte das glosas são justificadas por ausência de anotações, principalmente das ações de enfermagem. Ainda complementam dizendo que as ausências de informações nas anotações efetuadas no prontuário são frequentes, bem como os problemas de compreensão da letra. Com isso o índice de glosas tem sido significativo, levando prejuízo de valor considerável as instituições.

Desta maneira, Souza et al (2016) defendem a importância da capacitação dos profissionais através da educação continuada, conscientizando e instruindo a equipe quanto à necessidade dos registros corretos e as consequências no faturamento final da instituição, além de controle e fiscalização de registros, para que haja uma redução do número de glosas e uma melhoria da qualidade da assistência prestada.

Por fim, Setz e D’Innocenzo (2009) afirmam que a precisão de um registro que relate as ações assistenciais de qualidade ajuda na produtividade do trabalho. E, com base nesses registros, pode-se permanentemente construir melhores práticas assistenciais, além de avaliar ações que visem melhorias nos resultados operacionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou analisar a importância dos registros de enfermagem para auditoria em *home care*, além de conhecer a importância dos registros de enfermagem para a auditoria e identificar os principais motivos de glosas. Embora a temática que envolva a questão da auditoria de enfermagem seja ampla, acredita-se que esse estudo deixe pontos importantes de reflexões para os profissionais de saúde.

É notável um crescente interesse científico sobre o assunto, com o crescente número de instituições de saúde privada, que buscam dar qualidade na assistência de uma forma em que os custos sejam reduzidos. As entrevistas realizadas demonstraram que apesar de toda a disseminação sobre a importância do registro de enfermagem para

a qualidade da assistência prestada ainda é insuficiente o conhecimento acerca do assunto por partes dos profissionais que se encontram na assistência ao paciente.

Percebe-se a importância desta temática ser abordada durante a graduação, especialmente a importância do prontuário e das anotações de enfermagem para a assistência ao paciente e a continuidade do serviço. Trata-se de um meio de assegurar o recebimento das operadoras e também seus aspectos legais. Conclui-se que é responsabilidade das instituições de ensino formar profissionais que compreendam a função do auditor nos serviços de saúde.

Considera-se essencial a capacitação dos profissionais através da educação continuada, com vistas a melhoria da qualidade da assistência prestada, a facilidade do trabalho dos auditores e a saúde financeira da instituição.

REFERÊNCIAS

ABDON, Jessica et al. Auditoria dos Registros na Consulta de Enfermagem Acompanhando o Crescimento e Desenvolvimento Infantil. **Rev. Rene.** . Fortaleza, v. 10, n. 3, p. 90-96, 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/rene/article/viewFile/4821/3560>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ANDRADE, Angélica Monica et al. Atuação do enfermeiro na atenção domiciliar: uma revisão integrativa da literatura. **Revista Brasileira de Enfermagem** . Minas Gerais, v. 70, n. 1, p. 199-208, 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v70n1/0034-7167-reben-70-01-0210.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

BANDEIRA, Rayanne et al. O papel do enfermeiro na auditoria hospitalar. **Revista Brasileira de Educação e Saúde**. Paraíba, v. 5, n. 4, p. 11-16, 2015. Disponível em: <<http://gvaa.com.br/revista/index.php/REBES/article/view/3708>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

BRASIL. COFEN Resolução n. 0464/2014 . . Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-04642014_27457.html>. Acesso em: 20 abr. 2018.

_____. **Resolução nº 508**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2018/Reso580.pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2018.

CAMELO, Silva Helena et al. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. **Revista Eletrônica de Enfermagem** . São Paulo, v. 11, n. 4, p. 1018-1025, 2009. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf>>. Acesso em: 6 abr. 2018.

FERREIRA, Tânia et al. **Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares**. Colombia, p. 38-49, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n1/.pdfv9n1a04>>. Acesso em: 5 abr. 2018.

GARRASINO, Rafael. **A negociação dos materias de OPME de saúde privada: uma proposta de ferramenta para análise à vista da teoria dos jogos**. Rio de Janeiro, f. 83, 2011 Tese () - CEFET. Disponível em: <dippg.cefet-rj.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid>. Acesso em: 20 mai. 2018.

KUAURK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda; MEDEIROS, Carlos. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010. 88 p. Disponível em: <<http://197.249.65.74:8080/biblioteca/bitstream/123456789/713/1/Metodologia%20da%20Pesquisa.pdf>>. Acesso em: 6 mai. 2018.

KURCGANT, Paulina et al. **Gerenciamento em Enfermagem**. 2. ed. Guanabara Koogan, 2011.

LUZ, Alessandra; MARTINS, Andreia ; DYNEWICZ, Ana Maria. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria.. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. Curitiba, v. 9, n. 2, p. 344-361, 2007. Disponível em:<<http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a05.htm>>. Acesso em: 15 mai. 2018.

MINAYO, Maria Cecília. **O desafio do conhecimento: pesquisa quantitativa em saúde**. São Paulo, p. 1087-1088, 2010. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/csc/v12n4/27.pdf>>. Acesso em: 5 abr. 2018.

SANTOS, Marinaldo; ROSA, Chennyfer. Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. **Rev. Fac. Ciênc. Med.** .Sorocaba, v. 15, p. 125-132, 2013. Disponível em:<<https://revistas.pucsp.br/index.php/RFCMS/article/view/17653/pdf>>. Acesso em: 5 abr. 2018.

SETZ, Vanessa; D'INNOCENZO, Maria. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta Paul Enferm.** São Paulo, v. 22, n. 3, p. 313-317, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n3/a12v22n3.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

SILVA, Josy et al. Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 576-582, 2012. Disponível em: <<http://redalyc.org/articulo.oa?id=127723305021>>. Acesso em: 5 abr. 2018.

SOUZA, Mariana ; FIORAVANTI, Silva Gabriela; COLAVOLPE, Verena. Registro de enfermagem: desafio para as instituições hospitalares na redução de glosas. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. Salvador, v. 9, n. 2, p. 344-361, 2016. Disponível em:<<http://atualizarevista.com.br/wp-content/uploads/2016/01/Registro-de-enfermagem-desafio-para-as-institui%C3%A7%C3%B5es-hospitalares-na-redu%C3%A7%C3%A3o-de-glosas-v-3-n-3.pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2018.

APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Data:

Nome:

Número da entrevista:

I – Dados da Caracterização dos sujeitos

Idade: _____(anos)

Sexo:

() Feminino

() Masculino

Anos de formação: _____

Anos que trabalha como auditor: _____

Pós-graduação:() Sim () Não

()**Especialização:** _____

()**Mestrado:** _____

()**Doutorado:** _____

II – Questões norteadoras

- 1 – Comente sobre o seu trabalho como enfermeiro auditor em home care.
- 2 - Fale sobre a importância do registro de enfermagem para auditoria.
- 3 – Explique os principais motivos da ocorrência de glosas.
- 4 – Fale as estratégias que podem ser tomadas para redução das glosas

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Nós, Maíra Dórea Conceição Santos, pesquisadora responsável e Msc. Elaine Teixeira de Oliveira Magalhães pesquisadora colaboradora, convidamos o (a) Senhor (a) a participar da pesquisa que estamos realizando, com o objetivo de analisar a relevância dos registros de enfermagem para a auditoria em *home care*. Caso concorde em participar será realizada uma entrevista com duração de cerca de 20 minutos, que ocorrerá quando você puder. A nossa conversa será realizada em uma sala da ala administrativa de uma *Home Care* da cidade de Salvador, sem a presença de estranhos, garantindo assim a sua privacidade e que o seu nome não será revelado em momento algum. Serão realizados registros da sua fala por meio de gravador se o (a) Senhor (a) permitir. Os dados coletados serão arquivados pela pesquisadora responsável por um período de cinco anos e serão guardados na Universidade Católica do Salvador UCSAL, localizado em Pituáçu, Campus Universitário, Salvador - BA, após este prazo, as gravações serão destruídas. Os dados, depois de analisados, serão divulgados em revistas científicas e eventos na área da saúde. O Senhor (a) poderá se sentir incomodado pelo gasto de tempo com a entrevista e os riscos que o (a) Senhor (a) estará sujeito: desconforto ao lembrar ou falar sobre situações desagradáveis e constrangimento ou vergonha diante de algumas perguntas. Para evitar seu desconforto, a entrevista será interrompida a qualquer instante se o (a) senhor (a) desejar; poderá retirar seu consentimento em qualquer etapa sem prejuízos e se achar necessário. Caso o (a) senhor tiver algum afeto emocional por conta da pesquisa, você será encaminhada para o PLENOS - Universidade Católica do Salvador situada em Salvador, bairro de Pituáçu, Campus universitário – UCSAL. Sua participação não trará benefício direto para o (a) Senhor (a), nem financeiro para nenhuma das partes; mas contribuirá para os estudos sobre a importância dos registros de enfermagem para a auditoria em *home care* poderá trazer debates e mudanças. O (A) Senhor (a) tem assegurado os direitos de: recusar-se a participar da pesquisa sem sofrer penalização alguma, receber respostas a todas as suas dúvidas sobre a pesquisa em qualquer etapa, retirar o consentimento quando desejar, deixar de participar do estudo sem constrangimento e sem sofrer qualquer tipo de punição, poderá também retirar ou acrescentar informações quando quiser, e receber do pesquisador e da instituição uma indenização caso seja comprovado que a pesquisa lhe causou algum dano que esteja ou não listado neste termo. Para maiores informações e retirada de dúvidas a pesquisadora responsável se encontra na Universidade Católica do Salvador situada em Salvador, bairro de Pituáçu, Campus universitário - UCSAL, telefone: (71) 3206-7836. Este termo será feito em duas vias e assinado se o Sr.(a) consentir, sendo que uma via fica com você a outra com a pesquisadora.

Data: ____/____/201__

Elaine Teixeira de Oliveira
Magalhães

elaine.magalhaes@ucsal.br

(71) 99260-0999

Pesquisadora Responsável

Maíra Dórea Conceição Santos

mairadorea@outlook.com

(71)99655-4337

Pesquisadora Colaboradora

Assinatura do participante

APÊNDICE C – CARTA DE ANUÊNCIA**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR
FACULDADE DE ENFERMAGEM**

Salvador, 23 de Outubro de 2017

Nós, Elaine Teixeira de Oliveira Magalhães, docente do curso de Enfermagem desta universidade, pesquisadora responsável e Maíra Dórea Conceição Santos, discente do curso de enfermagem, solicitamos a apreciação do projeto de pesquisa intitulado “A IMPORTÂNCIA DO REGISTRO DE ENFERMAGEM PARA A AUDITORIA EM HOMECARE” no sentido do mesmo poder ser realizado utilizando o Assiste Vida como campo de pesquisa. Na oportunidade solicitamos o termo de anuência da instituição e garantimos que a pesquisa será iniciada somente após o deferimento do Comitê de ética da Universidade Católica do Salvador.

Certas de contar com a vossa apreciação, respeitosamente.

Elaine Teixeira de Oliveira Magalhães