



IMPACTO DOS REGISTROS DE ENFERMAGEM NO PROCESSO DE AUDITORIA

IMPACT OF NURSING RECORDS ON THE AUDIT PROCESS

Jordana Ceretta

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Santo Ângelo, RS, Brasil

Sandra da Silva Kinalski

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Santo Ângelo, RS, Brasil

Ana Rita Catelan Callegaro

Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Santo Ângelo, RS, Brasil

DOI: <http://dx.doi.org/10.31512/gesto.v11i2.1380>

Recebido em: 05.07.2023

Aceito em: 25.07.2023

Resumo: No cenário dos serviços de saúde, urge a necessidade de mensurar os custos dos serviços prestados, a fim de garantir o equilíbrio financeiro das instituições. Com isso, este estudo objetivou-se avaliar a importância dos registros de enfermagem de uma operadora de saúde na perspectiva financeira. Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa em uma operadora de saúde, com os dados do setor da auditoria de enfermagem, após auditoria retrospectiva. Realizou-se análise dos 12 meses referente ao ano de 2019, com base nos 24 hospitais que compõem a rede prestadora, do setor de auditoria de enfermagem. Os valores referentes aos materiais e medicamentos das internações do respectivo ano, após a auditoria, mostraram um decréscimo em todos os meses se comparado ao custo inicial para a operadora de saúde. Ressalta-se a importância de um registro de enfermagem com qualidade de informações, visando o processo de auditoria. Este estudo reforça a importância do desenvolvimento de mais pesquisas voltadas para essa temática, as quais podem contribuir para o avanço do conhecimento, pois remetem a reflexões acerca do registro de enfermagem na redução do impacto financeiro para as instituições de saúde.

Palavras-chave: Auditoria de Enfermagem; Operadora de Saúde; Registros de enfermagem; Perdas financeira; Enfermagem.

Abstract: In the scenario of health services, there is an urgent need to measure the costs of the services provided, in order to guarantee the financial balance of the institutions. Thus, this study aimed to evaluate the importance of nursing records of a health care provider from a financial perspective. This is descriptive research, with a quantitative approach, in a health care provider, with data from the nursing audit sector, after a retrospective audit. An analysis of the 12 months for the year 2019 was carried out, based on the 24 hospitals that make up the provider network, in the nursing audit sector. The values referring to the materials and medicines of the hospitalizations of the respective year, after the audit, showed a decrease in every month compared to the initial cost for the health operator. The importance of a nursing record with quality information is highlighted, aiming at the audit process. This study reinforces the importance of developing more research on this topic, which can contribute to the advancement of knowledge, as they lead to reflections on the nursing record in reducing the financial impact on health institutions.

Keywords: Nursing Audit; Health Operator; Nursing records; Financial losses; Nursing.

1 Introdução

No cenário dos serviços de saúde, urge a necessidade de mensurar os custos dos serviços prestados, a fim de garantir o equilíbrio financeiro das instituições. Neste sentido, aponta-se o processo de auditoria, como ferramenta que possa auxiliar a gestão, por se tratar de uma ação no recolhimento de informações, para averiguação do atendimento às exigências especificadas, analisando indícios de inconformidades, avaliando as faltas de práticas corretivas ou de melhorias (BRASIL, 2000). Essas ações subsidiarão o processo de gestão, que é fundamental para as instituições de saúde permanecerem com qualidade e equilíbrio financeiro.

No contexto contemporâneo brasileiro e internacional, a auditoria direciona o planejamento das ações em saúde, sua execução e avaliação qualitativa dos resultados. A auditoria constitui-se de um sistema de revisão e controle que fornece informações sobre a eficiência e eficácia dos processos. Sua função não é somente indicar as falhas e os problemas, mas também, apontar sugestões e soluções, assumindo um caráter educacional dentro das instituições (SILVA, et al., 2017).

No âmbito hospitalar, a auditoria de enfermagem tem por objetivo detectar não conformidades nos registros, visando aperfeiçoar a qualidade da assistência e das contas na instituição, voltado para análise e conferência dos procedimentos realizados durante a assistência aos pacientes (OLIVEIRA; CARDOSO, 2017). Nesse sentido, abrange diversas áreas administrativas e assistenciais, favorecendo a melhoria do atendimento e controle dos custos assistenciais.

Evidencia-se que a auditoria em enfermagem visa o controle de custos hospitalares, a qualidade do atendimento ao cliente e o pagamento da conta hospitalar. Assim, um dos elementos imprescindíveis deste processo é o registro completo no prontuário, por se tratar de uma ferramenta legal na avaliação da qualidade da assistência prestada e no fornecimento de informações vitais para o faturamento da conta hospitalar. O prontuário é um documento padronizado e ordenado, que se destina ao registro dos cuidados profissionais prestados pelos serviços de saúde aos usuários (BANDEIRA, et al., 2015).

A auditoria em enfermagem pode ser classificada de acordo com os métodos, em prospectiva, operacional e retrospectiva. A auditoria prospectiva, também chamada de auditoria prévia, é a avaliação dos procedimentos antes que estes sejam realizados no âmbito hospitalar. A operacional é aquela realizada durante o período que o paciente se encontra sob os cuidados hospitalares, também denominada auditoria concorrente. A retrospectiva se refere ao processo que é realizado depois que o paciente recebe alta da instituição (TIBURCIO; SOUSA; SANTOS, 2019).

Por isso, é necessário que o enfermeiro auditor, analise com rigor a veracidade e consistência das informações dispostas no prontuário, uma vez que esta atividade é legalmente regulamentada pela Resolução nº 266/2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN, 2001). A referida resolução define como atribuições privativas do Enfermeiro auditor “organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de auditoria de enfermagem” como também, recomenda a especialização em auditoria em saúde, aos profissionais que exercem essa atividade.

O enfermeiro auditor, nos hospitais, é o profissional capacitado para analisar os serviços assistenciais à saúde, de qualquer complexidade e diariamente, estes se deparam com

irregularidades nos registros dos prontuários dos pacientes. De acordo com a resolução 564/17 do código de ética dos profissionais de enfermagem, é papel do profissional de enfermagem registrar no prontuário do paciente toda e qualquer informação inerente e indispensável ao processo de cuidar (COFEN, 2017).

Ante o exposto, ressalta-se que o registro de enfermagem auxilia o enfermeiro auditor na avaliação da eficiência, na investigação e levantamento epidemiológico da qualidade do serviço prestado na instituição de saúde, bem como fornece elementos para a auditoria e respaldo legal com implicações direta no controle de gastos (MIRANDA, et al., 2016). No entanto, durante o processo de auditoria, são detectadas, com frequência, ausências de informações, registros de forma indevida e ilegível referente ao atendimento do paciente.

Nesta conjuntura, compreende-se a necessidade de um prontuário com a evolução de enfermagem, as checagens de medicações e as anotações de procedimentos e materiais utilizados, relatados corretamente e fidedignos. Com isso, percebe-se que as irregularidades encontradas nos registros interferem não só na qualidade e continuidade da assistência, mas também, na questão financeira dos hospitais. Para Miranda, et al. (2016), os principais motivos das perdas financeiras hospitalares envolvendo a equipe de enfermagem, está relacionada à qualidade dos registros.

Frente ao exposto, pode-se afirmar que a atuação da equipe de enfermagem tem relação direta com o serviço de auditoria, contribuindo para a mensuração dos itens auditados, glosas, ou seja, o não pagamento das inconsistências identificadas e o retorno financeiro. Uma vez que, todo procedimento realizado pelo serviço de enfermagem, somente é remunerado se estiverem devidamente registrados.

Especificamente, em relação às perdas financeiras administrativas, estas podem ser decorrentes das falhas operacionais no momento da cobrança, da falta de interação entre o plano de saúde e o prestador de serviço, ou ainda, da falha no momento da análise da conta do prestador. O não pagamento após a auditoria, relaciona-se à apresentação dos valores de serviços que está vinculada diretamente à assistência prestada ao paciente e aos medicamentos utilizados e não aos procedimentos médicos adotados (OLIVEIRA, et al., 2014).

Visiona-se que as inconformidades nos registros de enfermagem, são recorrentes em virtude da percepção equivocada dos profissionais de enfermagem, de que o registro não é prioritário, frente à grande demanda oriunda da assistência ao paciente, onde, por vezes, os profissionais, optam pela assistência em detrimento das atividades administrativas, como os registros nos prontuários. Sendo assim, este estudo centra-se no aprofundamento teórico sobre a temática associada ao intento de despertar nos profissionais da enfermagem, a importância de todas as ações em torno da assistência ao paciente, visto que, os mesmos, estão envolvidos diretamente no cuidado ao paciente e na gestão assistencial.

Ainda, considera-se que adensar o conhecimento dos profissionais acerca da auditoria em enfermagem, área em crescente expansão no mercado de trabalho, pode trazer visibilidade para atividades voltadas à área de contábil e assistencial, com posteriori utilização de referências na avaliação, adequação e mudanças em ações realizadas pelos membros da equipe de enfermagem.

Ressalta-se que é preciso entender a pertinência dos registros de enfermagem, para desenvolver uma comunicação assertiva no prontuário entre os colaboradores e não deve ser vista apenas como uma rotina de normas burocráticas, que pode estar suscetível de esquecimentos. Outro aspecto importante é promover reflexões e percepções do quão é necessário a completude sobre o assunto e a indispensabilidade de conhecer o papel da auditoria de enfermagem, o que

contribuirá para novos estudos na área da saúde, além de melhorias ou aprimoramento das práticas administrativas e assistenciais.

Diante do exposto, este estudo, ancorou-se no seguinte questionamento de pesquisa: Qual o impacto dos registros de enfermagem na auditoria de prontuários? Uma vez que esse questionamento, trouxe reflexões sobre as implicações diretas na perspectiva financeira dos registros de enfermagem, durante o processo de auditoria de prontuários, objetivou-se avaliar a importância dos registros de enfermagem de uma operadora de saúde na perspectiva financeira.

2 Método

A presente pesquisa trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa. A pesquisa sucedeu-se em uma operadora de planos de saúde, com os dados do setor da auditoria de enfermagem, após a realização da auditoria retrospectiva. A escolha por esse local de estudo, se deu por tratar-se de uma operadora de planos de saúde, localizada no Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/RS e por dispor de uma abrangente rede hospitalar localizada em uma região de relevância em serviços de saúde para o estado.

Os dados foram coletados de uma planilha em excel, disponibilizada pelo setor de auditoria de enfermagem, para uso nesta pesquisa. Realizou-se a coleta dos dados relativos à auditoria mensal, do período de janeiro a dezembro de 2019, referentes às perdas financeiras, evidenciadas pela operadora de saúde nos 24 hospitais que compõem a rede prestadora. A escolha por esse recorte temporal, ocorreu por conter dados mais efetivos, onde há uma representatividade de todo o ano, além de apresentar maior taxa de hospitalização e englobar as doenças sazonais das estações.

A coleta dos dados ocorreu no período de julho de 2021, para isso utilizou-se um instrumento elaborado especialmente para essa pesquisa, denominado “Relação de valores recusos” (Quadro 1). O instrumento foi utilizado a fim de facilitar a organização mensal dos dados coletados para melhor análise. Este, contém informações referentes aos meses do período selecionado, separados pelo tipo de internação categorizada quanto: internamento clínico e internamento cirúrgico, o valor cobrado para a operadora de saúde e o valor pago após a auditoria retrospectiva de enfermagem, tipo de perdas financeiras categorizadas por segmentos: material médico- hospitalar (todos os itens que compõem a conta hospitalar, tanto os materiais comuns como os especiais); e medicamentos (todos os medicamentos que compõem a conta hospitalar).

Quadro 1: Relação de valores recusos

Mês:				
CLÍNICAS				
	Valor cobrado para a Operadora de Saúde	Valor da perda financeira de materiais	Valor da perda financeira de medicamentos	Valor do faturamento pós auditoria retrospectiva
TOTAL				
CIRÚRGICA				
	Valor cobrado para a Operadora de Saúde	Valor da perda financeira de materiais	Valor da perda financeira de medicamentos	Valor do faturamento pós auditoria retrospectiva
TOTAL				

Os dados coletados, após a utilização do instrumento, foram digitados em uma planilha do Microsoft Excel. Para a análise dos dados utilizou-se estatística descritiva simples, sendo estes dispostos em gráficos e tabelas, com valores absolutos e/ou relativos (%).

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI) sob CAAE: 47668621.9.0000.5350. Os aspectos éticos foram observados conforme preceitos estabelecidos na Resolução 510/2016 do Conselho Nacional da Saúde (BRASIL, 2016).

3 Resultados

Analisou-se os dados dos meses do ano de 2019, referente aos 24 hospitais que compõem a rede prestadora, do setor de auditoria de enfermagem. Destes, 3.618 (100%) correspondem ao número de internações clínicas/cirúrgicas do referido ano. Em relação ao custo anual para a Operadora de Saúde, estas internações representam o valor de R\$ 4.791.605,80 (100%), sendo que desse valor R\$ 3.638.426,40 (75,93%) é relativo ao custo de materiais e R\$ 1.011.826,38 (21,12%) do custo de medicamentos verificados pela Operadora. O valor respectivo da diferença/glosa, obtido após a análise técnica da auditoria de enfermagem, foi de R\$ 141.353,02 (2,95%) do total do custo para a Operadora de Saúde. Neste sentido, observa-se que o valor pago aos hospitais após auditoria sucedeu de R\$ 4.650.252,78 (97,05%) em relação ao valor inicial cobrado pelos hospitais.

Ao estratificar mensalmente o valor da diferença/glosa no referido ano de 2019, em comparação ao número de internações, identificou-se que o maior valor financeiro (R\$ 15.301,33) das internações clínicas (178) ocorreu no mês de novembro. Em relação às internações cirúrgicas (165) o maior valor da diferença glosa (R\$ 15.995,30) ocorreu no mês de dezembro. Os demais dados são apresentados na Tabela 1.

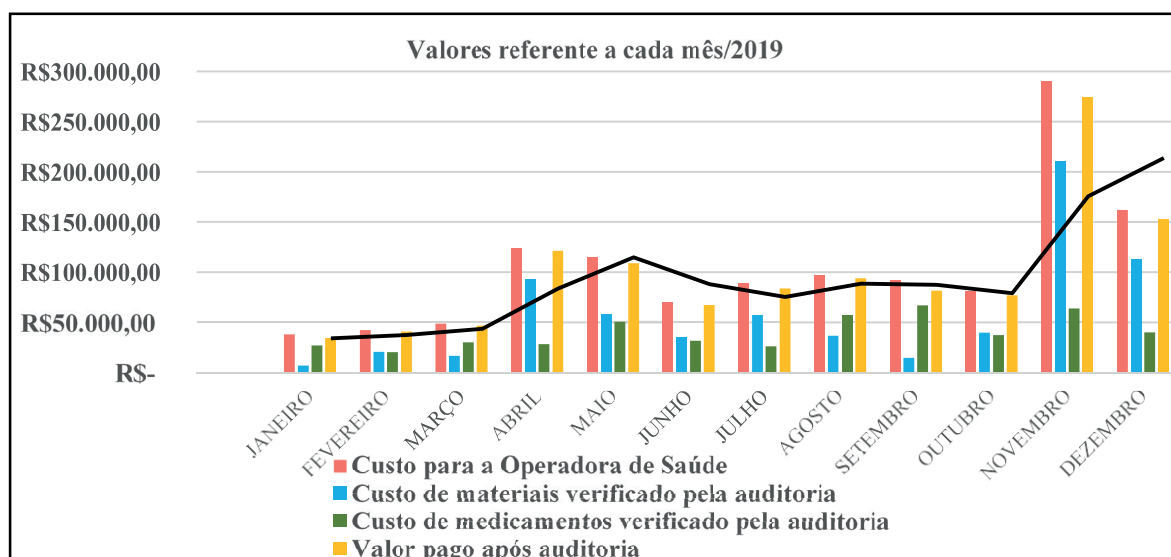
Tabela 1. Número mensal de internações clínicas, cirúrgicas e valor respectivo da diferença/glosa dos hospitais que compõem a rede prestadora de uma operadora de saúde do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/RS, 2021.

Mês/2019	Número de internações em Clínica		Número de internações em Cirúrgica		Diferença/Glosa	
		R\$		R\$		R\$
JANEIRO	135	R\$ 3.771,58	133	R\$ 4.005,85		
FEVEREIRO	98	R\$ 1.540,06	118	R\$ 1.305,35		
MARÇO	101	R\$ 1.993,40	124	R\$ 1.677,14		
ABRIL	128	R\$ 3.336,59	163	R\$ 6.451,15		
MAIO	182	R\$ 6.352,60	180	R\$ 6.682,80		
JUNHO	152	R\$ 3.008,13	162	R\$ 8.524,61		
JULHO	126	R\$ 5.187,99	146	R\$ 5.122,84		
AGOSTO	168	R\$ 3.354,54	188	R\$ 7.065,07		
SETEMBRO	165	R\$ 10.513,77	201	R\$ 5.210,64		
OUTUBRO	117	R\$ 4.438,27	152	R\$ 4.617,53		
NOVEMBRO	178	R\$ 15.301,33	207	R\$ 7.249,45		
DEZEMBRO	129	R\$ 8.647,03	165	R\$ 15.995,30		
TOTAL	1679	R\$ 67.445,29	1939	R\$ 73.907,73		

Fonte: Dados pesquisa, 2021.

Os valores referentes aos custos dos materiais e medicamentos das internações clínicas, após a auditoria retrospectiva, mostraram um decréscimo significativo, em todos os meses quando comparado ao custo inicial para a operadora de saúde, conforme evidencia-se no gráfico 1.

Gráfico 1. Custo mensal de materiais e medicamentos das internações clínicas dos hospitais que compõem a rede prestadora de uma operadora de saúde do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/RS, 2021.

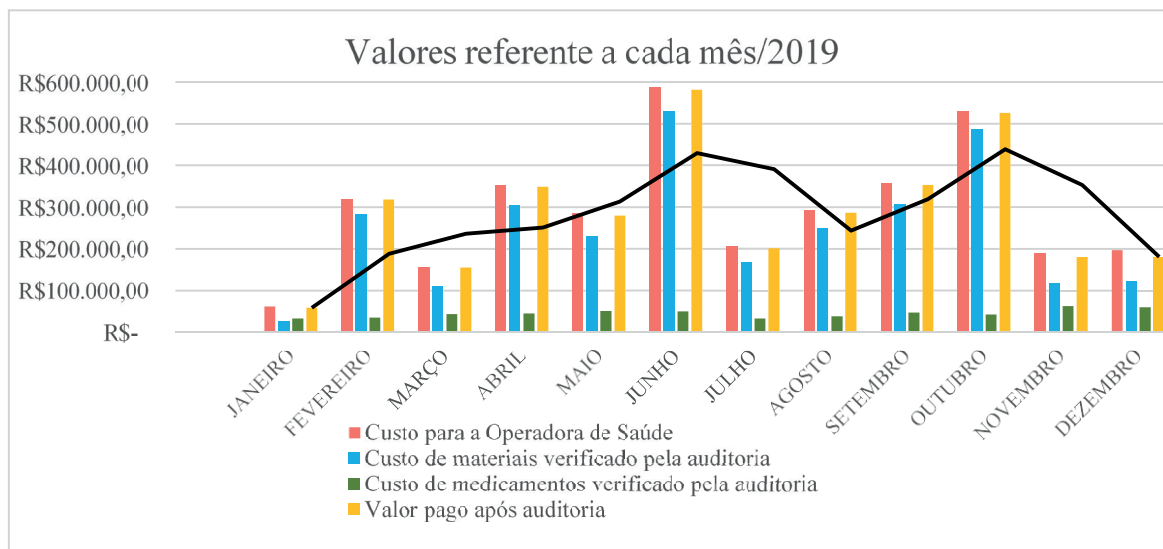


Fonte: Dados pesquisa, 2021.

Em relação aos valores referentes aos custos dos materiais e medicamentos das internações cirúrgicas, estes também demonstraram um decréscimo em todos os meses, após a auditoria

retrospectiva, ao se observar o custo inicial para a operadora de saúde, conforme evidencia-se no gráfico 2.

Gráfico 2. Custo mensal de materiais e medicamentos das internações cirúrgicas dos hospitais que compõem a rede prestadora de uma operadora de saúde do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/RS, 2021.



Fonte: Dados pesquisa, 2021.

A seguir se apresenta a discussão dos resultados obtidos.

4 Discussão

Este estudo, de análise quantitativa descritiva, se propôs em investigar a importância dos registros de enfermagem de uma operadora de saúde, na perspectiva financeira. A proposta de avaliar os registros de enfermagem, no que se refere aos materiais e medicamentos utilizados na assistência ao paciente, demonstrou implicações diretas no custo financeiro para a operadora de saúde após o processo de auditoria retrospectiva. Achados por Setz; D’innocenzo (2009), vêm ao encontro dos resultados oriundos deste estudo, quando afirmam que os registros de enfermagem fidedignos, promovem a avaliação sistemática da qualidade da assistência e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado, o lançamento adequado dos materiais e os itens que compõem a conta hospitalar, garantindo assim, uma cobrança adequada.

Estudo conduzido por Dantas et al. (2017) corrobora com estes achados, pois evidenciam que se as anotações e os registros de enfermagem não forem realizados de forma completa e consistente, as operadoras dos planos de saúde podem acabar usando a glosa em variados itens, o que pode gerar um grande impacto financeiro na fatura da instituição hospitalar. Assim, quando os registros de enfermagem são feitos de forma correta, podem contribuir para a recuperação de itens glosados através de recursos de glosa, já os registros inadequados podem somar custos altos para as instituições de saúde (SILVA et al., 2016).

Com relação ao custo anual referente aos materiais e medicamentos gastos pelos 24 hospitais da rede prestadora, evidencia-se que o custo anual relativo ao uso de materiais R\$ 3.638.426,40 (75,93%) é superior ao custo de medicamentos R\$ 1.011.826,38 (21,12%). Diante destes dados, observa-se que os registros de enfermagem no que se refere aos gastos

com materiais de consumo, devem ser controlados com rigor, pois estão ligados diretamente à assistência prestada pela equipe de enfermagem e tem implicações diretas ao alto custo assistencial. Na área hospitalar, é a equipe de enfermagem quem utiliza grande parte dos materiais e insumos necessários à assistência à saúde, sendo responsável pela maior parcela dos gastos (DIAS et al., 2011).

Grande parte das contas hospitalares está ligada aos gastos com materiais, com procedimentos realizados e com medicamentos. Como os registros de enfermagem estão se apresentando cada vez mais subjetivos, ilegíveis e incompletos, a glosa tem se tornado item comum na fatura das instituições, gerando deficits de valores importantes para o seu orçamento (VALENÇA et al., 2013). O registro da assistência de enfermagem serve como subsídio para avaliação, controle e verificação de inconformidades nas ações. Os erros em cobranças está relacionados à falha dos registros de materiais e medicamentos utilizados e à ausência de anotações pela equipe de enfermagem. Por isso, é imprescindível que o registro esteja correto e completo dos materiais e medicamentos utilizados nos procedimentos e a quantidade dos mesmos, evitando, desta forma, as glosas hospitalares. (EUZEBIO; CERETTA; SORATTO, 2017).

Para desenvolver a auditoria de enfermagem, o enfermeiro utiliza as informações registradas no prontuário do paciente para verificar a qualidade da assistência e fazer o controle de custos relacionados a assistência (GONÇALVES; BANASZESKI, 2020). Segundo Pertille, Ascari e Oliveira (2018), as inconsistências dos registros de enfermagem, juntamente com a inexistência das anotações nas folhas de gastos está diretamente relacionado a equipe de enfermagem assistencial, além de ser fatores impactantes para o controle administrativo-financeiro, acarreta na redução dos repasses de verbas para as instituições de saúde. No presente estudo, evidenciou-se que os materiais utilizados na assistência à saúde dos pacientes, foram glosados, em sua maioria, por ausência de registros sobre os procedimentos realizados, por falta de anotação, checagem da enfermagem e de justificativa sobre o procedimento realizado.

A checagem incompleta das medicações prescritas pelo médico produz incertezas quanto à sua realização ou não, e essa imprecisão pode levar o paciente a receber de forma duplicada a terapêutica medicamentosa ou mesmo deixar de recebê-la. A checagem de medicamentos é uma ação extremamente importante, porque envolve riscos e prejuízos à evolução e ao prognóstico do paciente. Em estudo descrito por Rodrigues et al. (2018), aponta que no âmbito econômico, a checagem incompleta das medicações prescritas promove glosas de pagamento, causando danos financeiros às instituições, o que reforça os resultados desta investigação que identificou o valor respectivo da diferença/glosa, após a análise técnica da auditoria de enfermagem, de R\$ 141.353,02 (2,95%) em relação ao total do custo para a Operadora de Saúde.

Neste sentido, constatou-se que o valor pago aos hospitais após a auditoria foi de R\$ 4.650,252,78 (97,05%), ou seja inferior em relação ao custo inicial cobrado pelas mesmas. Em estudo de Rosa (2017), ao avaliar 200 prontuários, evidenciou que das 467 glosas a maioria era relacionada às prescrições médicas, das quais se destacam os medicamentos suspensos prescritos (80,6%) e 62,5% relacionadas aos registros de enfermagem, no qual a prescrição dos cuidados realizados não foram checados. A auditoria tem um grande papel na avaliação da qualidade da assistência, bem como a diminuição de custos, por meio de cobranças indevidas ou até mesmo gastos desnecessários.

Estudo realizado por Ascari (2011) que investigou o impacto financeiro dos registros de enfermagem em prontuários médico-cirúrgicos, em um hospital no meio oeste catarinense, reforça estes achados, pois constatou que entre as inconsistências nos registros de enfermagem,

estão a ausência de folha de gastos no prontuário, o uso excessivo de materiais, medicações não checadas e uso de materiais não justificados, entre outras inconformidades de registros, que culminaram em significativo impacto financeiro hospitalar. Todavia, os registros de enfermagem, quando realizados de maneira falha, são causadores de glosas hospitalares e responsáveis por grande parte dos custos de uma conta (GONÇALVES; BANASZESKI, 2020).

No que se refere às glosas especificamente das internações clínicas, constatou-se que no mês de novembro tiveram 178 internações representando o elevado valor de R\$ 15.301,33, no entanto, ao comparar esse dado ao mês de maio, observou-se o maior número de internações (182) e o valor de glosa foi inferior R\$ 6.352,60 ao comparado com os outros meses, o que não demonstra uma relação direta entre o maior número de internações e o maior valor de glosa. No estudo de Nascimento, et al., (2020), onde foi analisado os registros de enfermagem desenvolvido nas Clínicas médica de um Hospital Universitário do Sul do Brasil, demonstrou que 82,6% das prescrições apresentaram ausência de checagem de horários, o que revela que o valor da glosa tem relação direta com o registro de enfermagem e não com o número de internações.

Já no estudo de Santos e Rosa (2013), que se propôs a investigar os motivos de glosas ocorridas em um hospital da capital do Estado de São Paulo, constatou que das 218 contas hospitalares analisadas, das faturas glosadas 92% (R\$ 173.603,36) representam glosas clínicas e apenas 8% (R\$ 15.307,49) representam glosas ambulatoriais. Isso demonstra que as internações clínicas têm maior repercussão financeira, do que outras áreas assistenciais.

Observou-se neste estudo, que nas glosas da internações cirúrgicas do mês de dezembro, obteve-se 165 internações e o valor referido das mesmas corresponde a R\$ 15.995,30, no entanto, ao comparar essa informação ao mês de novembro, teve-se o maior número de internações cirúrgicas (207) e o valor referente a glosa foi inferior ao comparado com os outros meses. No estudo de Zunta e Lima (2018), em que foi analisado 383 prontuários cirúrgicos de um hospital geral privado, obteve-se que dentre os itens glosados, a maior prevalência foi referente aos materiais (67,7%) relacionado aos itens de avental descartável e compressas. Em relação às glosas dos medicamentos (38,7%), foi relacionada às soluções utilizadas durante o procedimento cirúrgico. Este resultado evidencia o impacto da prevalência das glosas, material e medicamento geradas são que interferem no faturamento assistencial do paciente cirúrgico.

Frente ao exposto, destaca-se a importância do controle dos custos associados aos materiais e medicamentos, os quais são insumos consumidos em grandes quantidades nas organizações de saúde. Em uma pesquisa do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar, ao analisar a evolução do gasto com internações, no período de 2005 a 2010, para um plano de saúde, com abrangência no estado de São Paulo/Brasil, verificou-se também que os materiais e medicamentos utilizados no centro cirúrgico são os principais responsáveis pelo aumento dos custos, correspondendo a 57,7% das despesas hospitalares (SANTOS, 2013). Compreende-se, que quando os itens não são devidamente contabilizados, há ocorrência de glosas que comprometem o faturamento assistencial.

Este estudo apresentou os maiores índices de glosas nas internações cirúrgicas (R\$ 73.907,73) quando comparado às internações clínicas, dos 24 hospitais participantes da rede prestadora da Operadora de Saúde. Em estudo de Souza, et al. (2018), que foi analisado os dados dos prontuários no setor do centro cirúrgico de um hospital público do município de Foz do Iguaçu (PR), demonstrou a importância de realizar a pré-análise nas contas hospitalares das internações cirúrgicas, constatando uma redução de perda financeira estimada em R\$ 628.554,55 no referido ano analisado.

O custo anual das internações clínicas e cirúrgicas do ano de 2019, apresentou maior prevalência do custo dos materiais em relação aos medicamentos, visto que a falta dos registros e checagem da equipe de enfermagem na prescrição médica afeta diretamente o valor pago após a auditoria, uma vez que, somente será pago o que está registrado de forma fidedigna. Segundo o estudo de Silveira, Silveira e Treveso (2018), o não registro, ou o registro incorreto, dificulta o reconhecimento do gasto real das internações hospitalares e, conseqüentemente, perde-se o controle das perdas e geram elevadas glosas, com isso, acarreta, de forma expressiva, as despesas da instituição.

5 Considerações finais

Conclui-se que o impacto dos registros de enfermagem na auditoria de prontuários, na Operadora de Saúde em estudo, emerge os maiores índices para as perdas financeiras referentes as internações cirúrgicas. Quanto ao custo verificado pela auditoria de enfermagem, tem-se um maior índice nos materiais em relação aos medicamentos. Em relação ao valor pago após auditoria, destaca-se os prontuários cirúrgicos. As glosas são indicadores expressivos para as instituições verificarem os pontos críticos a serem melhorados no processamento das informações em saúde.

Por isso, vale ressaltar a importância de desenvolver um registro de enfermagem com qualidade de informações, visando o processo de auditoria e estabelecendo a comunicação entre a equipe de enfermagem e a equipe multiprofissional envolvidas nos cuidados aos usuários e na continuidade da assistência.

Seguindo nesta perspectiva, para qualificar os registros no processo de trabalho, destaca-se a importância do desenvolvimento de ações voltadas à educação permanente dos profissionais de saúde atuantes no serviço da rede prestadora hospitalar, o que pode ser proporcionado pela auditoria de enfermagem da operadora de saúde. Através da identificação de falhas nos registros de enfermagem, o desenvolvimento de treinamentos e visitas técnicas, possibilita a viabilização com oportunidades de melhorias nos prontuários das instituições.

Este estudo reforça a necessidade do desenvolvimento de mais pesquisas voltadas para essa temática, a fim de promover o avanço do conhecimento na enfermagem. As contribuições deste estudo, remetem-se a reflexões acerca dos registros de enfermagem serem fidedignos para a redução do impacto financeiro às instituições de saúde.

Referências

ASCARI, Rosana Amora. Auditoria em enfermagem: o impacto financeiro dos registros de enfermagem em prontuários médico-cirúrgicos. In: **3º Seminário Internacional sobre o Trabalho na Enfermagem. Anais do 3º Seminário Internacional sobre o Trabalho na Enfermagem**, 2011 [Internet]. Bento Gonçalves: ABEN

BANDEIRA, Rayanne Pereira et al. O papel do enfermeiro na auditoria hospitalar. **Rev. Enferm. REBES., Pombal**, p. 11-16, 2015.

BRASIL. ISO, NBR. **9000: 2000–Sistemas de gestão da qualidade–Fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro: ABNT, 26p, p. 14, 2000.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução no 510, de 7 de abril de 2016. **Trata sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em ciências humanas e sociais**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 maio 2016.

COFEN, Conselho Federal. **Resolução 266: Dispõe sobre as atividades do Enfermeiro Auditor**. Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-2662001_4303.html. Acesso em: 12 out. 2022.

COFEN, Conselho Federal. **Resolução COFEN nº 564/2017**. Aprova o novo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html. Acesso em: 17 out. 2022.

DANTAS, Isadora Cid. et al. Registros de enfermagem em home care: subsídios da auditoria de enfermagem. **Revista Enfermagem Contemporânea**, [s.l.], v. 6, n. 2, p. 167-176, 2017.

DIAS, Teresa Cristina Lyporage et al. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. **Rev. Bras. Enferm**, Brasília, v. 64, n. 5, p. 931-937, out. 2011.

EUZEBIO, Audren Machinski; CERETTA, Luciane Bisognin; SORATTO, Maria Tereza. Avaliação dos registros de enfermagem em prontuários de pacientes internados em clínica cirúrgica. **Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde**, p. 188-199, 2017.

GONÇALVES, Thaís Schardosim; BANASZESKI, Célio Luiz. O impacto dos registros de enfermagem na assistência à saúde e sua relação com as glosas hospitalares. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, v. 14, n. 18, 2020.

MIRANDA, Priscilla Carolina et al. A importância do registro de enfermagem em busca da qualidade. **Gestão em foco**, 2016.

NASCIMENTO, Ana Claudia Grasiella et al. Registros de enfermagem como subsídio para auditoria assistencial. (**TCC graduação em Enfermagem UFSC**). 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/218608>. Acesso em 25 nov. 2022.

OLIVEIRA, Adriana Dantas; et al. Glosas de materiais e medicamentos em um hospital privado na cidade de Brasília, Distrito Federal. **Acta de Ciências e Saúde**, v. 2, n. 1, p. 1-12, 2014.

OLIVEIRA, Nery José; CARDOSO, Kássia Eliza. O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar. **Revista de Administração em Saúde**, v. 17, n. 68, 2017.

PERTILLE, Fabiane; ASCARI, Rosana Amora; OLIVEIRA, Maíra Cássia Borges de. A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar. **Rev. enferm. UFPE online**, p. 1717-1726, 2018.

RODRIGUES, July Anne Rossi Michelin; et al. Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v. 71, n. 5, p. 2511-2518, Oct. 2018.

ROSA, Marisa Rodrigues da. Padronização da gestão do processo de auditoria interna em um hospital privado na cidade de Santa Maria. 2017.

SANTOS, Greice Maria Mansini. Materiais e Medicamentos: vetores de custo no setor de saúde suplementar. **Série IEES-Instituto de Estudos de Saúde Suplementar [Internet]**, p. 1-13, 2013.

SANTOS, Marinaldo Pereira dos; ROSA, Chennyfer Dobbins Paes da. Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. **Revista da Faculdade de Ciências Médicas de Sorocaba**, v. 15, n. 4, p. 125-132, 2013.

SETZ, Vanessa Grespan; D'INNOCENZO, Maria. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta paulista de enfermagem**, v. 22, p. 313- 317, 2009.

SILVA, Ana Ignácio, et al. O papel do enfermeiro na auditoria de enfermagem. **Revista Ciência e Sociedade**, Macapá, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016.

SILVA, Joana Angélica Santos Veloso; et al. Glosas hospitalares e o uso de protocolos assistenciais: revisão integrativa da literatura. **Revista de Administração em Saúde**, v. 17, n.66, 2017.

SILVEIRA, Andresa Thomé; SILVEIRA, Thiago Thomé; TREVISIO, Patrícia. Auditoria nos registros em centro cirúrgico. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 72, 2018.

SOUZA, Eduardo Neves da Cruz et al. Processo de auditoria de contas em um hospital público: mapeamento das glosas técnicas em cirurgias ortopédicas. **Revista de Administração em Saúde**, v. 18, n. 73, 2018.

TIBURCIO, Aline Pereira Nunes; SOUSA, Luiza Araújo Amâncio; SANTOS, Renata Ferreira dos. A importância do enfermeiro auditor nas instituições hospitalares. **Psicologia e Saúde em debate**, v. 5, n. 1, p. 50-59, 2019.

VALENÇA, Cecília Nogueira et al. The scientific literature on nursing audit and quality of records. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 5, n. 5, p. 69-76, 2013.

ZUNTA, Raquel Silva Bicalho; LIMA, Antônio Fernandes Costa. Análise de glosas técnicas em centro cirúrgico de hospital geral privado. **Rev Rene**, v. 19, p. 1-8, 2018.