

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

A AUDITORIA DE ENFERMAGEM E AS GLOSAS HOSPITALARES¹

Cledir Tania França Garcia², Carla Denise Viana³, Luciane Zambarda Todendi De Bragas⁴.

¹ Pesquisa Institucional desenvolvida na Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, pertencente ao Grupo de Pesquisa da Comissão de Auditoria Interna (COMAI).

² Enfermeira Supervisora da Educação Continuada em Enfermagem, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Mestre em Docência Universitária, Especialista em Gerência dos Serviços de Enfermagem, em Enfermagem Obstétrica e em Gestão de Pessoas. E-mail: Ctfranca@hci.org.br

³ Enfermeira, Especialista em Auditoria em Sistemas de Saúde, aluna do curso de Mestrado em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), bolsista CAPES com dedicação exclusiva. E-mail: vianaca@ibest.com.br

⁴ Enfermeira Coordenadora do Setor de Auditoria Interna, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Auditoria em Saúde. E-mail: ltodendi@hci.org.br

Introdução

A auditoria de enfermagem é considerada uma importante ferramenta de gestão nos serviços de saúde, principalmente no que tange a consistência dos aspectos técnicos, éticos, legais e administrativos (PRADO; ASSIS, 2011). Além disso, ela ocupa papel importante dentro das organizações hospitalares, uma vez que permite avaliar a qualidade assistencial (SETZ; D'INNOCENZO, 2009) e garantir as cobranças na conta hospitalar. O principal elemento de avaliação da auditoria são as anotações de enfermagem no prontuário do paciente (HESS, 2010), neste sentido, inconformidades nos registros dificultam a realização da auditoria e podem ocasionar as glosas hospitalares, que se conceituam como o não pagamento parcial ou total de determinado procedimento ou atendimento. As glosas hospitalares trazem prejuízos ao prestador, pois além deste não receber pelos valores gastos, demanda horas dos profissionais para averiguar e instaurar recursos, objetivando reaver as perdas financeiras. Deste modo, pode-se refletir que quanto melhores estiverem as anotações de enfermagem no prontuário do paciente, menores serão os riscos de glosas que as instituições estarão expostas. Ainda, tendo a auditoria de enfermagem hospitalar papel tão importante no alcance da conformidade dos registros de enfermagem, pode-se pensar em sua atuação na busca pela redução das glosas. O presente estudo tem como objetivo descrever a experiência de enfermeiras auditoras acerca da atuação no acompanhamento das glosas hospitalares, abordando as perspectivas e os desafios.

Metodologia

Trata-se de uma pesquisa descritiva do tipo relato de experiência do período de 2009 a 2015 realizado por enfermeiras auditoras de um hospital geral do noroeste do estado do Rio Grande do Sul (RS), acerca da implantação do processo de acompanhamento das glosas hospitalares. Obedecendo as questões éticas, obteve-se o consentimento da instituição para este detalhamento. A presente descrição foi realizada a partir da realização de seis encontros entre três enfermeiras que atualmente estão na função de auditoras no referido hospital, uma enfermeira que atuou como

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

auditora na época em que houve a implantação do processo e uma enfermeira da educação continuada. Em cada encontro, os participantes tiveram a oportunidade de falar sobre a sua experiência, citando os desafios impostos na prática diária, bem como as perspectivas. A implantação de um processo de acompanhamento das glosas hospitalares surgiu através da inquietação das enfermeiras auditoras no ano de 2009, já que as glosas chegavam até elas, muitas vezes, somente como modo de visualizar os valores perdidos pelo hospital, não havendo uma caracterização especificando os motivos, os setores assistenciais envolvidos e os valores monetários. Nesta perspectiva, tinha-se uma visão ampla das glosas, impossibilitando a determinação das causas que levavam o prestador a não realizar determinados pagamentos, ou realizá-los de maneira parcial. Através de intensa busca na literatura averiguou-se que as glosas hospitalares possuíam diferentes classificações podendo ser principalmente de caráter administrativo e técnico. As glosas consideradas de caráter administrativo dizem respeito aos erros cometidos durante a fatura da conta hospitalar, como é o caso de duplicatas, precificação errônea, utilização de tabelas não acordadas entre o prestador e a operadora do plano de saúde, dentre outros. Por sua vez, as glosas técnicas relacionam-se aos procedimentos realizados junto ao paciente durante o atendimento e que, por algum motivo apresentam inconformidades, dentre estas estão os registros incorretos da equipe de enfermagem. As enfermeiras auditoras do referido hospital organizaram primeiramente um processo de acompanhamento mensal das glosas que consistia basicamente na verificação dos itens glosados, dos motivos e valores especificando-os. Desta forma, foi possível caracterizar as glosas e verificar quais estavam relacionadas aos registros de enfermagem e ainda, a qual setor assistencial as mesmas pertenciam. Ainda, este acompanhamento possibilitou classificar as glosas naquelas possíveis de recursos ou não. Sendo que esta questão também é importante para o hospital, uma vez que as glosas não justificáveis são aquelas em que a perda financeira é definitiva enquanto que no caso das glosas justificáveis há possibilidade de reaver os valores junto a operadora o que determina a possibilidade de uma entrada financeira à instituição.

Resultados e Discussão

Nos primeiros seis meses de implantação foi possível identificar que os principais motivos das glosas estavam relacionados à falta de checagem dos horários de dietas por sondas enterais e a falta de justificativa no uso de materiais em excesso como o cateter de cano curto para a realização de repetidas punções venosas. Corroborando com isto, alguns estudos nacionais confirmam a existência de falhas nas anotações de enfermagem como é o caso de um estudo realizado em uma unidade semi-intensiva hospitalar, o qual evidenciou que itens que envolvem os registros de enfermagem revelam falhas importantes, como foi o caso das anotações de procedimentos, prescrição de enfermagem e ordens médicas, todas com menos de 50% de preenchimento adequado. Neste sentido, as autoras fortalecem que tais achados podem estar prejudicando a continuidade do cuidado e a legitimação do trabalho de enfermagem (SILVA et al, 2012). Outro estudo analisou as prescrições de enfermagem (PE) em dois hospitais públicos, e constatou que 1.083 (82,8%) das PE analisadas estavam corretas e adequadas, 52 (3,97%) apresentaram preenchimento incompleto e 18 (1,37%) não foram preenchidas (VERSA et al, 2012). Os resultados, segundo as autoras, permitem uma reflexão “acerca da prática do enfermeiro no processo de atendimento à saúde e apontam para

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

a existência de lacuna entre a teoria e a prática deste profissional” (VERSA et al, 2012 p. 34). Um terceiro estudo avaliou os registros realizados por enfermeiros em prontuário de pacientes da clínica médica de um hospital público. Os resultados demonstraram que os registros foram preenchidos de forma completa na maioria dos itens, contudo quanto a não conformidade do preenchimento destacaram-se o diagnóstico e a evolução de enfermagem com 58,7% e 64,6%, respectivamente (FRANCO; AKEMI; D’INOCENTO, 2012). Estas evidências possibilitam pensar que as falhas nos registros de enfermagem têm uma repercussão técnica negativa para a continuidade do cuidado e também podem ter consequências financeiras para a instituição hospitalar, tanto no que versa a elegibilidade das cobranças hospitalares quanto o real pagamento realizado pelo prestador. Sobre o impacto financeiro das falhas nas anotações de enfermagem e as glosas hospitalares, um estudo nacional realizado em um hospital privado do Rio de Janeiro identificou que a não anotação de enfermagem representou um custo para instituição no valor de R\$16.085,28 (FERREIRA, 2009), o que fortalece ainda mais a necessidade de intensificar os controles acerca das anotações de enfermagem e sua legibilidade. O acompanhamento detalhado implantado pelas enfermeiras auditoras intensificou a busca pela qualificação do pessoal de enfermagem junto aos registros, já que foram realizadas rodas de conversas com os colaboradores dos setores específicos e reprogramadas as qualificações com a presença da enfermeira da educação continuada. Nesse novo conceito de auditoria em saúde, não se trata de uma forma de fiscalização, mas um programa de educação permanente. Através da auditoria, a instituição de saúde tem a possibilidade de realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa (MANZO; BRITTO; CORREA, 2012). O modelo de Atenção Gerenciada constitui-se em uma prática de gestão que evidencia a necessidade de gerenciar os cuidados de saúde, possibilitando um equacionamento entre racionalização dos custos de produção das intervenções e qualidade dos serviços prestados, tendo como objetivo criar uma capacidade competitiva (SCARPARO et al, 2010). Atualmente para viabilizar o processo de revisão de glosa, a equipe do faturamento hospitalar após receber a notificação do convênio, separa a documentação enviada pelo convênio juntamente com o prontuário do paciente e encaminha para o enfermeiro auditor realizar análise minuciosa e emitir parecer sobre os itens glosados através de informações seguras constatadas no prontuário. Com um controle interno efetivo, e intensificando monitoramento dos registros no prontuário do paciente a tendência é diminuir a quantidade de glosas nas contas hospitalares e aumentar a probabilidade de atingir melhores resultados. Para Camelo et al (2009) geralmente a equipe de auditoria é composta por diferentes profissionais, que realizam a análise qualitativa e quantitativa do prontuário para a fatura da conta e posteriormente verificam as glosas efetuadas e redigem relatórios finais para tomada de decisão.

Conclusões

A intensa procura por melhorias no controle financeiro no ramo hospitalar estabeleceu a necessidade dos gestores buscarem o apoio de enfermeiras auditoras para diminuir o impacto contábil causado por glosas em contas hospitalares. Outro fator determinante que contribui para a redução na quantidade de glosas é a melhoria na documentação das ações realizadas pela equipe multiprofissional na assistência prestada ao paciente. Podemos relacionar essas melhorias nas

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

anotações reflexo das ações realizadas pela educação continuada através de treinamentos e orientações sobre os registros no prontuário. A comprovação com veracidade dos cuidados e serviços prestados ao paciente diminui as glosas, promovendo um resultado eficaz para a qualidade da assistência, assim como, retorno financeiro para a instituição de saúde manter sua sustentabilidade. Conclui-se então, que a análise da conta hospitalar caracteriza uma importante função administrativa onde há conferência e controle do procedimento realizado com o cobrado na conta a ser enviado aos convênios, visando à melhoria da qualidade do serviço de enfermagem prestado e redução das glosas.

Palavras-chave: Registros de Enfermagem; Anotações de Enfermagem; Qualidade dos Registros.

Referências Bibliográficas

CAMELO, S.H.H. et al. Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão da literatura. Rev. Eletr. Enf. v.11, n.4, p.1018-1025, 2009. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n4/pdf/v11n4a28.pdf>>. Acesso em: 16 jun.2015.

FERREIRA, T. S. et al. Auditoria em enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. Revista Aquichan, Chiá, Colômbia, v. 9, n. 1, p. 38-49, abril, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n1/v9n1a04.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

FRANCO, M.T.G.; AKEMI, E.N.; D'INOCENTO, M. Avaliação dos registros de enfermeiros em prontuários de pacientes internados em unidade de clínica médica. Acta Paul Enferm. São Paulo, v.25, n.2, p.163-70, 2012. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ape/v25n2/a02v25n2.pdf>>. Acesso em: 05 jun.2015.

HESS, C.T. Audit checklist for medical necessity of provided services. Adv skin wound care. v.23, n.7, p.336, 2010. Disponível em: <http://journals.lww.com/aswcjournal/Fulltext/2010/07000/Audit_Checklist_for_Medical_Necessity_of_Provided.12.aspx>. Acesso em: 10 jun.2015.

MANZO, B.F.; BRITO, M.J.M.; CORREA, A.R. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Rev. Esc. Enferm. USP, São Paulo, v. 46, n. 2, abr. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n2/a17v46n2.pdf>>. Acesso em: 26 jun.2015.

PRADO, P.R.; ASSIS, W.A.L.M. A importância das anotações de enfermagem nas glosas hospitalares / La importancia de las notas de enfermería en glosas hospitalares / The importance of nursing notes on hospital glosses. CuidArte, Enferm. São Paulo, v.5, n.1, p. 62-68, jan/jun. 2011. Disponível em: <<http://www.fundacaopadrealbino.org.br/facfipa/ner/pdf/CuidArte%20Enfermagem%20v.%205%20n.%201%20jan.jun.%202011.pdf>>. Acesso em: 26 jun.2015

SCARPARO, A.F. et al. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. Texto Contexto Enferm. Florianópolis, v.19, n.1, p.85-92, jan.mar/ 2010. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/tce/v19n1/v19n1a10>>. Acesso em 10 jun.2015.

SETZ, V.G; D'INNOCENZO, M. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. Acta Paul Enferm. v.22, n.3, p.313-17, 2009. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n3/a12v22n3>>. Acesso em: 10 jun.2015.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XX Jornada de Pesquisa

SILVA, J.A. et al. Avaliação da qualidade das anotações de enfermagem em unidade semi-intensiva. Esc Anna Nery (imp.), v.16, n.3, p.576-81, 2012. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ean/v16n3/21.pdf>>. Acesso em: 10 jun.2015.

VERSA, G.L.G.S. et al. Avaliação da qualidade das prescrições de enfermagem em hospitais de ensino público. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS), v.33, n.2, p.28-35, 2012. Disponível em:<<http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/17815>>. Acesso em: 10 jun.2015.