



Protocolos Assistenciais e a importância dos treinamentos em Serviço no controle de Glosas¹

Stephany Aguiar OLIVEIRA²
Keslley Ribeiro CAMPOS³
Faculdade Laboro, DF

RESUMO

A auditoria em enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada, verificada através dos registros de enfermagem no prontuário do paciente. Em uma auditoria, verifica-se as transações, operações e procedimentos efetuados por uma entidade e visa o aumento do faturamento e minimização de perdas decorrentes dos serviços hospitalares, dentre elas a Glosa. A maioria das glosas são justificadas, por ausência ou incompreensão de anotações das ações. Sabe-se que ações sistematizadas pela equipe de enfermagem podem melhorar este cenário. Este delineamento pode ocorrer através do uso de Protocolos Assistenciais e Treinamentos em serviço, visando à educação continuada.

PALAVRAS-CHAVE: Auditoria; Protocolo; Treinamento; Enfermagem.

Auditoria é uma palavra que originada no latim *auditare*, que significa ouvir. Porém, também pode ser explicada através da palavra *audit*, de origem inglesa, que significa examinar, corrigir, certificar. A partir dessas definições, auditoria foi definida como sendo uma avaliação formal e sistemática de uma atividade e que indica se esta atividade está sendo realizada dentro dos objetivos propostos (PEREIRA. TAKAHASHI, 1991). Apesar de a auditoria ser utilizada por várias profissões, dentre elas podemos citar a enfermagem, trata-se de uma parte da contabilidade que objetiva avaliar a eficácia e eficiência do serviço, assim como o controle de bens patrimoniais. (REMOR, 2008). Sendo assim, toda e qualquer pessoa que avalie e verifique a legitimidade dos registros, sejam eles econômico-financeiros ou de qualquer outra natureza, com a finalidade de construir relatórios de resultados, historicamente, pode ser considerada um auditor (ABDON, et al., 2009).

A auditoria em enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada, verificada através dos registros de enfermagem no prontuário do paciente

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica – Auditoria, Planejamento e Gestão nos Serviços de Saúde.

² Aluna de Pós-Graduação, e-mail: stephanyaguiar17@hotmail.com

³ Aluno de Pós-Graduação, e-mail:

(PEREIRA; TAKAHASHI, 1991) e oferece subsídios aos profissionais para orientar e reorientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva, além de nortear o processo de educação permanente e a formulação de Protocolos Assistenciais (FARACO; ALBUQUERQUE, 2004).

Em uma auditoria, verifica-se as transações, operações e procedimentos efetuados por uma entidade, cujo objetivo é verificar a veracidade desses registros e das demonstrações contábeis deles decorrentes, visando à apresentação de opiniões, críticas, conclusões e orientações (GOMES, 2009). Também visa o aumento do faturamento e minimização de perdas decorrentes dos serviços hospitalares (TEIXEIRA, 2012).

Dentre as perdas, há a glosa, que significa cancelamento ou recusa parcial ou total de orçamento, conta, verba, por serem considerados ilegais ou indevidos, ou seja, refere-se aos itens que o autor da operadora não considera cabível para pagamento (GOTO, 2001), por considerar ilegal ou indevido, sendo aplicado a qualquer situação que gera dúvida em relação à prática adotada pela instituição auditada (GUERRER et al, 2015).

A maioria das glosas são justificadas, principalmente por ausência ou incompreensão de anotações das ações realizadas nos serviços de enfermagem (GALVÃO, 2002). Sabe-se que ações sistematizadas pela equipe de enfermagem podem melhorar este cenário. Este delineamento pode ocorrer através do uso de Protocolos Assistenciais e Treinamentos em serviço, visando à educação continuada, realizando treinamento sistematizado, capacitando sua equipe para a valorização das anotações, sendo este um indicador de qualidade dos cuidados prestados ao cliente e de uma gestão eficaz. (FERREIRA et al., 2009, p. 12).

Define-se como protocolos assistenciais, orientações sistematizadas, baseados nas diretrizes e evidências da literatura. Priorizam pontos críticos e básicos no processo de decisão **sendo** uma atividade, **sendo** um retrato do que precisa e precisou ser feito no ciclo do cuidado do paciente. Os protocolos devem cumprir três funções: Gerencial (controlar a lei da variabilidade clínica nos serviços de saúde, instrumentalizar os profissionais na tomada de decisão, homogeneizar as condutas clínicas); Educacional (produto de treinamentos e educação), e Comunicação (educar os profissionais e o paciente/usuário em relação às condições da doença e saúde) (GALVÃO, 2002).



Assim, os protocolos assistenciais são formas “do que fazer e como fazer” em determinadas situações, sendo *best practices* que todos os hospitais/ instituições de saúde deveriam buscar para obter uma qualidade do serviço (BRASIL, 2010).

Os treinamentos são estratégias que contribuem para a melhoria das anotações de enfermagem e na assistência prestada. Assim, é imperativo a necessidade de uma reflexão crítica da função-papel do enfermeiro auditor, no âmbito hospitalar, acerca da auditoria não somente como uma ferramenta voltada aos interesses financeiros e políticos das instituições, mas, também, e, principalmente como uma estratégia na busca e conquista da qualidade do atendimento e assistência de enfermagem, focados em evidências científicas, utilizando a sistematização de protocolos assistenciais, que sem a menor dúvida, facilitarão o processo de coleta de informações da auditoria de prontuários (SILVA et al, 2017).

Também é importante treinar equipes multidisciplinares para a melhoria dos registros em prontuários, não só na completude destes, mas, na sua legibilidade, processo este que depende de tempo e de mudanças, principalmente de hábitos por parte das diversas equipes, principalmente, os que registram em prontuários (SILVA et al, 2017).

REFERÊNCIAS

ABDON, J. B. et al. Auditoria dos registros na consulta de enfermagem acompanhando o crescimento e desen volvimento infantil. *Renec*, Fortaleza, v. 10, n. 3, p.90-96, jul./set. 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada Protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas: v. 2 / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Ministério da Saúde, 2010.

FARACO, Michel Maximiano; ALBUQUERQUE, Gel son Luiz de. Auditoria do método de assistência de en fermagem. *Rev Bras Enferm*, Brasília, v. 57, n. 4, p. 421424, jul./ago. 2004.

FERREIRA, T. S. et al. Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. *Aquichán*, v. 9, n. 1, Bogotá, Jan/Jun. 2009.



GALVÃO, C.R. Estudo do papel da auditoria de enfermagem para a redução dos desperdícios em materiais e medicamentos. . Rev. Bras. Enferm, Brasília, v. 2, n. 26, p. 275-82, abr/jun. 2002.

GOMES, Elaine Dias. Auditoria: alguns aspectos a respeito de sua origem. Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis, Garça/SP, n. 13, maio 2009.

GOTO, Dora Yoko Nozaki. Instrumento de Auditoria técnica de conta hospitalar mensurando perdas e avaliando a qualidade da assistência. 2001. 38 f. Monografia (Especialização) — Curso de Enfermagem, Departamento de Enfermagem, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2001.

GUERRER, G. F. F.; LIMA, A. F. C.; CASTILHO, V. Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília, v. 68, n. 3, p. 414-420, Jun. 2015.

PEREIRA, LL. TAKAHASHI, RT. Auditoria em enfermagem. In.: Kurcgant P, organizadora. Administração em enfermagem. São Paulo: EPU, 1991. P. 215-222.

REMOR, Lourdes de Costa. Auditoria do SUS em Santa Catarina. Revista de Saúde Pública. Santa Catarina, Florianópolis: v.1, n.1, p.71-83. jan/jun.2008.

TEIXEIRA, Renata Valéria Longo. O retorno financeiro das atividades realizadas pela enfermagem em uma unidade de terapia intensiva. 2012. 101 f. Tese (Doutorado) — Curso de Enfermagem, Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.