



## **Protocolos Assistenciais e a importância dos treinamentos em Serviço no controle de Glosas<sup>1</sup>**

Stephany Aguiar OLIVEIRA<sup>2</sup>  
Keslley Ribeiro CAMPOS<sup>3</sup>  
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

---

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

<sup>2</sup> Aluna de Pós-Graduação, e-mail: stephanyaguiar17@hotmail.com

<sup>3</sup> 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.