

Anotações de enfermagem como ferramenta essencial para auditoria hospitalar: revisão bibliográfica

Nursing annotations as an essential tool for hospital audit: bibliographical review

Anotaciones de enfermeira como herramienta essencial para auditoria hospitalaria: revisión bibliográfica

Recebido: 22/03/2019 | Revisado: 24/03/2019 | Aceito: 27/03/2019 | Publicado: 29/03/2019

Tatiana Carla Carvalho Amorim Guisande

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3772-8316>

Universidade Federal do Vale do São Francisco, Brasil.

E-mail: tatiana7guisande@gmail.com.

Victor Hugo da Silva Martins

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0103-9332>

Faculdade Única de Ipatinga, Brasil.

E-mail: victorugow@hotmail.com

Maria Thereza Carvalho Rodriguez Guisande

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9125-5986>

Universidade Federal do Vale do São Francisco, Brasil.

E-mail: maria.guisande@gmail.com

Nadyr Cristina Bezerra

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3317-419X>

Universidade Federal do Vale do São Francisco, Brasil.

E-mail: nadyr-uni@hotmail.com

Venâncio de Sant'Ana Tavares

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4971-6133>

Universidade Federal do Vale do São Francisco, Brasil.

E-mail: venancio.santana@gmail.com

Resumo

O presente artigo relata a influência das anotações realizadas pela equipe de enfermagem nos prontuários médicos, perpassando pela auditoria hospitalar, afim de melhorias no atendimento aos pacientes. Trata-se de uma revisão bibliográfica, baseada no acervo de revistas digitais, em livros, portarias e sites governamentais, trazendo informações sobre o conceito de auditoria hospitalar, Enfermeiro Auditor e um breve histórico sobre a implantação desses

termos e profissões na área da saúde. Conclui-se que é de extrema importância a conscientização e motivação da enfermagem no momento de preencher as fichas de evolução e prontuários, atentando-se para minimizar as falhas de comunicação ou de entendimento acerca dos prontuários, fazendo-se essencial a atuação da auditoria, correlacionando as anotações corretas dos registros à qualidade do cuidado de enfermagem.

Palavras-chave: Auditoria de Enfermagem; Gestão Hospitalar; Qualidade Assistencial; Saúde; Prontuários.

Abstract

The present article reports the influence of the annotations made by the nursing team in the medical records, passing through the hospital audit, in order to improve patient care. This is a bibliographical review, based on the collection of digital magazines, books, ordinances and government websites, bringing information about the concept of hospital audit, Auditor and a brief history on the implementation of these terms and professions in the health area. It is concluded that it is extremely important to raise awareness and motivation of nursing when filling in the progress sheets and medical records, trying to minimize communication or understanding failures about medical records, making it essential to perform the audit, correlating the correct annotations of the records to the quality of the nursing care.

Keywords: Nursing Audit; Hospital Management; Quality Assurance; Cheers; Records.

Resumen

El presente artículo relata la influencia de las anotaciones realizadas por el equipo de enfermería en los prontuarios médicos, pasando por la auditoría hospitalaria, a fin de mejoras en la atención a los pacientes. Se trata de una revisión bibliográfica, basada en el acervo de revistas digitales, en libros, porteros y sitios gubernamentales, trayendo informaciones sobre el concepto de auditoría hospitalaria, Enfermero Auditor y un breve histórico sobre la implantación de esos términos y profesiones en el área de la salud. Se concluye que es de extrema importancia la concientización y motivación de la enfermería en el momento de llenar las fichas de evolución y prontuarios, atentándose para minimizar las fallas de comunicación o de entendimiento acerca de los prontuarios, haciéndose esencial la actuación de la auditoría, correlacionando las anotaciones correctas de los registros a la calidad del cuidado de enfermería.

Palabras clave: Auditoría de Enfermería; Gestión Hospitalaria; Calidad Asistencial; Salud; Los registros médicos.

1. Introdução

A auditoria em saúde originou-se a partir da junção de profissionais da área da saúde, no Reino Unido, que, tendo em vista os déficits na prestação de serviços e cuidados aos pacientes, decidiram eliminar práticas que fossem ineficientes e ineficazes no que tangia ao atendimento e ao acompanhamento dos pacientes. O autor ainda relata que, no eixo da saúde, o termo “auditoria” foi proposto por Lambeck, em 1956, com intuito de mensurar e qualificar a assistência realizada ao paciente, a compatibilidade dos prontuários com o procedimento realizado, o acompanhamento íntegro de cada paciente e o custo final, objetivando otimizar e melhorar a qualidade do atendimento ao paciente (Pimentel, Carvalho & Fontes, 2018).

O sistema de saúde, público ou privado, necessita de um trabalho multidisciplinar de auditoria, indispensável na área da saúde. Essa equipe é composta por médicos, enfermeiros, epidemiologistas, administrativos e os demais profissionais que atuam na saúde e que trabalham em conjunto para alcançarem resultados satisfatórios, como os dados completos de todo o procedimento e redução de custos (Dorne & Hungare, 2017).

De acordo com o Manual de Normas e Procedimentos de Auditoria, a mesma é um exame metucioso, detalhista e não depende dos fatos para observar, ensaiar, medir dentre outros métodos apropriados de uma atividade, unidade ou sistema que verifiquem a pertinência as exigências preconizadas pelas leis e normas vigentes, comprovando se as intervenções e seus desfechos estarão conforme as deliberações programadas (Goiás, 2005).

O objetivo da auditoria é atestar e certificar a execução de um determinado procedimento de forma adequada. O trabalho conciso e ordenado da equipe de enfermagem é de extrema importância e relevância para o reflexo na auditoria, uma vez que são os enfermeiros quem permanecem nos hospitais, fazendo toda a coordenação e acompanhamento, assistindo aos pacientes e são quem possuem conhecimentos sobre os materiais de uso hospitalar em cada procedimento médico (Dorne & Hungare, 2017).

Quando se fala em auditoria em saúde, pensa-se que essa profissão só pode ser desenvolvida por médicos e enfermeiros, porém, a mesma pode ser realizada em diversos setores e por profissionais distintos, com por exemplo médicos e enfermeiros auditores. Onde o auditor tem como objetivo, assegurar a qualidade do serviço prestado ao cliente, evitar gastos exagerados sem necessidade e assessorar na administração dos custos (Guerrer, Lima, Castilho & 2015).

A presente pesquisa tem como objetivo explicitar a importância das anotações da

equipe de enfermagem para a eficácia da auditoria hospitalar, através de uma revisão bibliográfica, que segundo estudos, é uma coleção de conhecimentos sobre um determinado assunto, em uma obra, onde seu objetivo é impulsionar o leito a realizar pesquisas sobre o assunto abordado. Tendo como, embasamento diversos métodos, a partir da leitura até a sua conclusão, esse tipo de estudo, é a premissa para novas pesquisas tendo como base o acervo de revistas eletrônicas, livros, portarias e sites governamentais (Ferenhof & Fernandes, 2016; Garrard, 2016; Fink, 2019).

2. Desenvolvimento

A primeira auditoria na área de enfermagem surgiu em 1955, nos EUA, no *Hospital Progress* e, após três décadas, foi implantada no Brasil, no Hospital Universitário de São Paulo, com o método avaliativo da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), aplicando-se para os demais hospitais universitários do país (Vieira, 2014).

De acordo com Chiavenato (1981), a auditoria é um sistema utilizado para revisar, fiscalizar e inteirar a administração sobre a efetividade e êxito dos programas que estão em desenvolvimento, onde a função do auditor, não é apenas apontar os erros e dificuldades, como também, indicar propostas e soluções, encarregando-se, por consequência, de ensinar aos profissionais de saúde.

O Sistema Nacional de Auditoria (SNA) foi implantado em 1990 a partir da criação do Sistema Único de Saúde (SUS), através da Lei 8.080, que atribuía ao setor o controle e acompanhamento, bem como a avaliação e a qualidade dos serviços prestados, tendo como competência os parâmetros legais, contábeis e epidemiológicos para a validação do processo de auditoria hospitalar, estabelecendo como funções primordiais o acompanhamento e a avaliação técnico-científica dos serviços de saúde (Brasil, 1990).

Em 1999 foi originada a Sociedade Brasileira em Enfermeiros Auditores em Saúde (SOBREAS), com o intuito de unir os profissionais em enfermagem que estimassem a auditoria. Através da Lei Nº 9.961 28 de janeiro de 2000, o Ministério da Saúde criou Agência Nacional da Saúde (ANS), atuando como agência reguladora, seguindo as premissas de fiscalizar as atividades e ações que auxiliam a saúde: “[...] XV – Estabelecer critérios de aferição e controle de qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, sejam eles próprios, referenciados, contratados ou conveniados; [...] XXVI – Fiscalizar a atuação das operadoras e prestadores de serviços de saúde com relação à abrangência das coberturas de patologias e procedimentos; [...] XXXVII – Zelar pela

qualidade dos serviços de assistência à saúde no âmbito da assistência à saúde complementar” (Brasil, 2000; Vieira, 2014).

A sua função primordial de defender o interesse público, regular as relações entre consumidores e prestadoras de serviços, visando o desenvolvimento coletivo e melhorias para a saúde no país. O Ministério da Saúde atribui que é de responsabilidade da equipe de auditoria, na visita ao serviço de saúde, averiguar os documentos decorrentes dos atendimentos, como por exemplo, o prontuário médico e a ficha de atendimento ambulatorial, da mesma maneira que deverá analisar as condições gerais do serviço no local visitado. De forma que, o mesmo, também tem a autoridade de entrar contato direto com o paciente e responsáveis pelo serviço, para coletar outras informações, se necessário (Brasil, 2001; Camelo et al., 2009).

Nesse contexto, a auditoria pode ser retrospectiva, quando é realizada após a alta do paciente, com o auxílio do prontuário para avaliação, contudo, o paciente não será beneficiado diretamente; ou pode ser operacional, quando o paciente ainda está no hospital ou em atendimento, fazendo-se avaliação das anotações e registros da enfermagem (Motta, 2013).

Setz & D'innocenzo (2009) afirmam que auditoria pode ser classificada quanto à forma: auditoria interna, exercida por membros da própria instituição e externa, quando o auditor não faz parte do quadro de funcionários da instituição. Quanto ao tempo, classificando-se em contínua, realizada em tempos determinados, dando continuidade da última auditoria realizada; ou periódica, também efetivada em períodos determinados, porém, sem continuidade. Quanto à natureza, classificando-se em normal, que se realiza em tempos determinados; ou específica, de acordo com a necessidade da instituição. Quanto ao limite, divide-se em auditoria total, acometendo a todos os setores; ou parcial, em apenas alguns setores da instituição.

Vieira (2014) ainda subdivide em Auditoria de Cuidados, avaliando a qualidade assistencial de enfermagem, as anotações e as condições dos prontuários; e Auditoria de Custos, com a função de fiscalizar e controlar os faturamentos, pagamentos, elaboração de glosas administrativas e contratuais e solicitações de exames e procedimentos que são enviados aos planos de saúde, verificando se as informações contidas nos prontuários condizem com os procedimentos realizados.

Quando se trata de saúde, o processo de auditoria é tido como "a avaliação, não somente da eficácia da assistência que o paciente recebe, mas também da integridade e exatidão da demonstração dessa assistência no prontuário", onde a função do enfermeiro auditor está intrinsecamente relacionada à qualidade hospitalar, que, por sua vez, perpassa

pelas anotações concisas e precisas nos prontuários. Através das informações nos prontuários, bem como a legibilidade dos mesmos, pode-se viabilizar melhorias na forma de atendimento e otimização de custos, identificando as falhas pré-existentes (Azevedo, Gonçalves & Santos, 2018).

O artigo 1º da Resolução Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) nº 429/2012 assevera que: “É responsabilidade e dever dos profissionais de enfermagem registrar, no prontuário do paciente e em outros documentos próprios da área, seja em meio de suporte tradicional (papel) ou eletrônico, as informações inerentes ao processo de cuidar e ao gerenciamento de processos de trabalho, necessários para assegurar a continuidade e a qualidade da assistência” (Brasil, 2019).

Enquanto as atribuições dos profissionais de enfermagem estão supracitados, a Resolução do COFEN nº 266/2001 estabelece as funções especificamente do Enfermeiro Auditor, “organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de Auditoria de Enfermagem”, tendo autonomia para exercer sua função independente da presença de outro profissional de auditoria e tendo acesso aos prontuários dos pacientes, bem como de toda a documentação existente (Cofen, 2019).

É um trabalho proativo realizado pelo enfermeiro auditor, fazendo-se necessário estabelecer uma rotina, padronizando os atendimentos, evitando o desperdício de medicamentos, identificando falhas nos registros hospitalares e glosas desnecessárias e fornecendo treinamentos para a equipe de enfermagem, indicando a importância desse trabalho multiprofissional e sobre a conscientização do uso dos recursos financeiros hospitalares (Amaral & Ivo, 2017).

No prontuário estão contidas todas as informações necessárias do paciente, desde a sua admissão no hospital até a saída, o que permite a padronização e entendimento sobre o caso por toda equipe multiprofissional, assegurando, assim, maior assistência ao paciente e contribuição para os demais setores de planejamento e gestão, faturamento, educacional, estatística e judicial, quando solicitado. A partir do conhecimento sobre a importância de preencher corretamente os prontuários, surgiu a necessidade de orientação permanente de padronização das anotações, minimizando os equívocos e erros por parte da equipe de enfermagem (Azevedo, Gonçalves & Santos, 2018).

Todo o registro de atendimento e procedimento deve ser realizado no prontuário, na folha de evolução ou atendimento do paciente e qualquer ocorrência deve ser mencionado no livro de relatório de enfermagem. Portanto, firma-se como uma ferramenta legal e de extrema importância para a avaliação e fiscalização dos auditores internos e externos no que tange à

assistência prestada aos pacientes/clientes dos hospitais, obtendo dados sobre as atividades prestadas, melhorando o andamento institucional (Vieira, 2014).

3. Considerações finais

O presente artigo, mostra a relevância das anotações de enfermagem na auditoria hospitalar. Contribuindo assim com os profissionais de saúde, disseminando informações diversas e atualizadas, sobre o tema, através de uma revisão de literatura. Diante da ampla importância e legislação acerca da padronização dos prontuários, correlacionam-se as anotações corretas dos registros à qualidade do cuidado de enfermagem, fazendo-se necessária na assistência de enfermagem, ressaltando a importância dos registros em todo o processo de auditoria.

Ao Enfermeiro Auditor, atribui-se a função de garantir a qualidade assistencial ao paciente, com a capacidade de enfrentar desafios profissionais e de capacitação, visando temas como gerência participativa e programas de qualidade, alicerces da auditoria e que devem estar atrelados para conferir um bom funcionamento em toda auditoria realizada no Departamento de Enfermagem, atentando-se às anotações nos prontuários e folhas de evolução, assim como nas ocorrências contidas no livro de relatório da enfermagem.

É essencial que se estabeleçam procedimentos e condutas organizadas, com intuito de obter melhor domínio sobre todo o espectro hospitalar, abrangendo não apenas as equipes multiprofissionais, mas também os pacientes, hospitais e planos de saúde, assegurando melhor atendimento e desenvolvimento nos atributos destinados à enfermagem e ao Enfermeiro Auditor.

Desta forma, vale ressaltar a magnitude desse tipo de estudo. Sendo assim, sugere-se a realização de artigos futuros, sobre as anotações da equipe multiprofissional nos prontuários e a sua importância para a auditoria em saúde. Como também, faz-se necessário novos artigos de revisão bibliográfica para a atualização dos profissionais de saúde, pois, na busca por literaturas atuais percebeu-se que há uma escassez de novos artigos sobre auditoria, principalmente do tipo, revisão bibliográfica, principalmente, porque as bibliografias existentes não são recentes, na sua maioria.

Referências

Amaral, J. M., & Ivo, O. P. (2017). Auditoria em enfermagem como ferramenta para aperfeiçoamento da assistência: notas bibliográficas. *Revista Integrart*, 1(1).

Azevedo, G. A., Gonçalves, N. S., & Santos, D. C. (2018). A relação entre a auditoria e o sistema público em saúde. *Revista de Administração em Saúde*, 18(70).

Brasil. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. (1990). Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 20 set. 1990.

Brasil. (2001). Ministério da Saúde. *Gestão Municipal de Saúde: textos básicos*. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde. [Internet].

Brasil. Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000. (2000). Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS e outras providências. *Diário Oficial da União*, 2000. [Internet]. Brasil.

Brasil. Resolução nº 266/2001. (2001). Aprova atividades de Enfermeiro Auditor. Rio de Janeiro (Brasil): COFEN. Recuperado em 05 de fevereiro, 2019. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-2662001_4303.html>.

Camelo, S. H. H., Pinheiro, A., Campos, D., Oliveira, T. L. (2009). Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência em à saúde: uma revisão de literatura. *Revista eletrônica de Enfermagem*.

Castro, R., Silva, M. J. P. (2001). A comunicação não verbal nas interações enfermeiro em atendimento de saúde mental. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 9(1), 80-87.

Chiavenato, I. (1981). *Administração de recursos humanos*. 2a ed. São Paulo: Atlas. (3), 131.

Conselho Federal de Enfermagem. Resolução nº 429, de 15 de fevereiro de 2012. (2012). Dispõe sobre o registro das ações profissionais no prontuário dos pacientes e em outros documentos próprios da enfermagem. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 8 jun. 2012. Seção 1, p. 288. Disponível em: <http://portalcofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4292012_9263.html>.

Dorne, J., Hungare, J. V. (2017). Conhecimentos teóricos de auditoria em enfermagem. *Revista UNINGA Review*, 15(1), 8.

Fachin, O. (2001). *Fundamentos de metodologia*. Saraiva Educação SA.

Ferenhof, H. A., & Fernandes, R. F. (2016). Desmistificando a revisão de literatura como base para redação científica: método SFF. *Revista ACB*, 21(3), 550-563.

Fink, A. (2019). *Conducting research literature reviews: From the internet to paper*. Sage publications.

Garrard, J. (2016). *Health sciences literature review made easy*. Jones & Bartlett Learning.

Goiás. Secretaria de Estado da Saúde. (2005). Superintendência de Controle e Avaliação Técnica de Saúde de Goiás. *Manual de Normas e Procedimentos de Auditoria*. Goiânia: SES/SCATS. [Internet]. Brasil.

Guerrer, G. F. F., Lima, A. F. C., Castilho, V. (2015). *Revista Brasileira de Enfermagem*; Brasília, 68(3), 358-363. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672015000300414>.

Kron, T. (1978). *Manual de enfermagem*. 4. ed. Rio de Janeiro, Interamericana. [Internet]. Brasil.

Motta, A. L. C. (2003). *Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde*. São Paulo: Iátria. 167.

Pimentel, T. S., Carvalho, C. B., Fontes, I. S. S. (2018). Auditoria de enfermagem na avaliação da gestão de qualidade no SUS: uma revisão não sistemática da literatura. *Semana de Pesquisa da Universidade Tiradentes-SEMPESq*, 19.

Setz, V. G., D'innocenzo, M. (2009). Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. *Acta Paulista de Enfermagem*.

Vieira, A. P. T. (2014). Enfermeira auditora uma ferramenta importante para a qualidade do serviço em saúde em hospitais privados. Rev. Especialize. 9(1), 13.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Tatiana Carla Carvalho Amorim Guisande – 20%

Victor Hugo da Silva Martins – 20%

Maria Thereza Carvalho Rodriguez Guisande – 20%

Nadyr Cristina Bezerra – 20%

Venâncio de Sant'Ana Tavares – 20%