

AUDITORIA EM ENFERMAGEM NA CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE¹

NURSING AUDITING IN THE TRAINING OF THE HEALTH TEAM

Luana Machado Seixas², Larissa Senne Oliveira³ e Claudia Zamberlan⁴

RESUMO

Objetivou-se capacitar e desenvolver ações junto aos colaboradores da equipe de enfermagem, referentes à auditoria hospitalar. Trata-se de um relato de experiência, vivenciado por acadêmicas de enfermagem, por meio de uma atividade de ensino, desenvolvida nas disciplinas de Estágio I e Estágio II, do Curso de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário Franciscano. O cenário de desenvolvimento desta atividade foi o setor de auditoria de um hospital de médio porte da cidade de Santa Maria/RS, durante o período de abril e maio de 2014. A capacitação foi empreendida para os funcionários e realizou-se em três turnos de atendimento, tendo sido bem aceita pela equipe, para a qual atribuiu-se caráter positivo. O presente estudo permitiu uma melhor compreensão acerca desta área específica, salientando a importância dos profissionais de saúde no desenvolvimento de atividades educativas, a fim de promover o cuidado integral do paciente. Perante o exposto, é de suma importância a continuidade das capacitações continuadas com a equipe de saúde da instituição.

Palavras-chave: educação continuada, ações, auditoria hospitalar.

ABSTRACT

This work aimed at capacitating and developing actions with nurses concerning hospital auditing. It is an experience report which addresses the experiences lived by Nursing undergraduate students through a learning activity carried out as part of the subjects Internship I and II, at Franciscan University's Nursing School. Such activity was held at a medium-sized hospital auditing sector in Santa Maria, RS, from April to May, 2014. We capacitated the workers during the three shifts and the training was well-accepted and by the team. The present study allowed a better understanding of that specific area, because it highlights the importance of health professionals in the development of educational activities, and to promote the patient's holistic care. For that reason, it is extremely important to have a continuous capacitation of the health staff.

Keywords: continuing education, actions, hospital auditing.

¹Trabalho de Estágio.

²Acadêmica do Curso de Enfermagem - Centro Universitário Franciscano. E-mail: luaninha_seixas@hotmail.com

³Coautora - Enfermeira - Centro Universitário Franciscano. E-mail: s.o_larissa@hotmail.com

⁴Orientadora - Centro Universitário Franciscano. E-mail: claudiaz@unifra.br

INTRODUÇÃO

A auditoria tem por finalidade identificar as diferentes áreas do serviço de enfermagem, auxiliando na identificação das áreas deficientes em relação à assistência prestada ao cliente/paciente, fornecer dados para melhorar os programas de enfermagem aprimorando a qualidade do cuidado e, por fim, obter dados para programas de aperfeiçoamento e capacitação para a equipe de enfermagem (CRUZ, 2005).

A auditoria de enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade na assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, bem como a verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, garantindo um pagamento justo, mediante a cobrança adequada (MOTTA, 2003). O papel da enfermagem na auditoria é avaliar a assistência que o paciente está recebendo, assim como a integralidade e exatidão da documentação dessa assistência no prontuário, e esse espelha a eficiência das ações realizadas (MAIA; PAES, 2005).

Para ser um bom Enfermeiro Auditor é necessário ter conhecimento sobre auditoria em enfermagem, conhecer a instituição, ter interesse e compromisso pelo assunto, desenvolvimento do trabalho, envolvimento com o cuidado do paciente e capacidade de trabalhar em grupo (CRUZ, 2005).

Os benefícios advindos da utilização da auditoria relacionam-se com a avaliação dos aspectos positivos ou negativos da assistência que tem prestado, possibilitando, assim, para a enfermagem, o desenvolvimento de indicadores de assistência, estabelecimento de critérios de avaliação e consequentemente geração de novos conhecimentos, os quais podem ser conseguidos por meio da análise que permite o levantamento dos problemas de enfermagem e as diversas condutas adotadas para cada um deles, além do grau de resolutividade destas (KURCGANT, 1991).

De acordo com estudos realizados por Paulino (2006), os enfermeiros não possuem uma visão concreta acerca da sua importância no processo da auditoria, limitando-se a descrever que controla apenas custos e não que controla a qualidade da assistência prestada, escopo da auditoria em enfermagem.

O sucesso da auditoria de enfermagem depende, fundamentalmente, da existência de padrões previamente estabelecidos, os quais podem ser subdivididos em padrões de registro e padrões de cuidado. Os de registro dizem respeito ao preenchimento dos impressos pela enfermagem, tais como: histórico, prescrição, evolução de enfermagem, registro de sinais vitais, anotações quanto aos cuidados prestados. Os padrões de cuidado relacionam-se com os direitos do cliente de receber cuidados de enfermagem, de acordo com suas necessidades (ANGELO, 1994).

Segundo Maia e Paes (2005), os objetivos da Auditoria de Enfermagem são: garantir a qualidade da assistência prestada ao usuário; viabilizar economicamente a instituição; conferir a correta utilização/cobrança dos recursos técnicos disponíveis; efetuar levantamentos dos custos assistenciais para determinar metas gerenciais; subsidiar decisões do corpo diretivo da instituição; educar os prestadores de serviços; proporcionar um ambiente de diálogo permanente entre o prestador e a empresa; proporcionar aos usuários confiabilidade e segurança na relação Prestador/Instituição/Usuário.

Assim, um registro de enfermagem criterioso é garantia de menores perdas econômicas, além de ser um requisito válido para a defesa legal do ponto vista jurídico. O mesmo deve mostrar o que a equipe de enfermagem faz no atendimento ao cliente, podendo funcionar como um instrumento que confere visibilidade à enfermagem. A Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) é um método de trabalho constituído por etapas que permitem à enfermagem uma melhor organização e coordenação das atividades. É uma atividade privativa do enfermeiro que utiliza o conhecimento científico para identificar as situações de saúde/doença e elaborar ações de assistência de enfermagem que possam contribuir para a promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde do indivíduo, família e comunidade.

Para tanto, frente ao exposto, observa-se a necessidade de uma Educação Continuada em Saúde, como o principal objetivo da auditoria em enfermagem, uma vez que a mesma só é eficaz com a colaboração de toda a equipe. Dilly e Jesus (1995) consideram a educação continuada como um conjunto de práticas educacionais que visam melhorar e atualizar a capacidade do indivíduo, oportunizando o desenvolvimento do funcionário e sua participação eficaz na vida institucional.

Nesse constructo, justifica-se o presente estudo a fim de viabilizar uma eficácia na assistência ao paciente, desde sua entrada até a alta hospitalar, em prol da qualidade dos serviços desenvolvidos para os mesmos, bem como para o próprio serviço hospitalar, classificando a ação como educação continuada, uma vez que já foi aplicado no ano de 2013 e este atual constitui sua continuidade.

Desse modo, no presente estudo o objetivo foi capacitar e desenvolver ações junto aos colaboradores da equipe de enfermagem, referentes à auditoria hospitalar.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência, vivenciado a partir de uma atividade de ensino, desenvolvido nas disciplinas de Estágio I e Estágio II, do Curso de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário Franciscano.

O relato de experiência consiste em analisar e compreender variáveis importantes no desenvolvimento do cuidado dispensado ao indivíduo e/ou a seus problemas, sendo o pesquisador um observador passivo ou ativo, devendo relatar de forma clara e objetiva suas observações (HERMAN; LACERDA, 2007).

O cenário de desenvolvimento dessa atividade foi o setor de auditoria de um hospital de médio porte da cidade de Santa Maria/RS, durante o período de abril e maio de 2014. Este setor é composto de cinco mesas com cadeiras, sendo uma destinada para a auditora. Além da auditoria em enfermagem, a sala é dividida com a administração hospitalar e o setor de faturamento do hospital.

A sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) foi o modelo metodológico utilizado no estágio em questão. A mesma deve ser realizada em todas as instituições de saúde em que ocorre o

cuidado profissional de enfermagem, conforme a Resolução 358 do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), de 2009. A SAE é organizada em cinco etapas: histórico de enfermagem, diagnóstico de enfermagem, planejamento de enfermagem, implementação e avaliação de enfermagem (COFEN, 2009).

I – Coleta de dados de Enfermagem (ou Histórico de Enfermagem) – processo deliberado, sistemático e contínuo, realizado com o auxílio de métodos e técnicas variadas, que tem por finalidade a obtenção de informações sobre a pessoa, família ou coletividade humana e sobre suas respostas em um dado momento do processo saúde e doença.

II – Diagnóstico de Enfermagem – processo de interpretação e agrupamento dos dados coletados na primeira etapa, que culmina com a tomada de decisão sobre os conceitos diagnósticos de enfermagem que representam, com mais exatidão, as respostas da pessoa, família ou coletividade humana em um dado momento do processo saúde e doença; e que constituem a base para a seleção das ações ou intervenções com as quais se objetiva alcançar os resultados esperados.

III – Planejamento de Enfermagem – determinação dos resultados que se espera alcançar; e das ações ou intervenções de enfermagem que serão realizadas face às respostas da pessoa, família ou coletividade humana em um dado momento do processo saúde e doença, identificadas na etapa de Diagnóstico de Enfermagem.

IV – Implementação – realização das ações ou intervenções determinadas na etapa de Planejamento de Enfermagem.

V – Avaliação de Enfermagem – processo deliberado, sistemático e contínuo de verificação de mudanças nas respostas da pessoa, família ou coletividade humana em um dado momento do processo saúde e doença, para determinar se as ações ou intervenções de enfermagem alcançaram o resultado esperado; e de verificação da necessidade de mudanças ou adaptações nas etapas do Processo de Enfermagem.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Antes de iniciar a descrição das atividades realizadas e correlacioná-las às disciplinas estudadas durante o curso, fez-se imprescindível introduzir a característica do setor em questão onde são desempenhadas as atividades. Nos dias atuais, a função auditoria vem sendo bem difundida e empregada no mercado de trabalho, e grandes empresas têm se preocupado em utilizá-la na prática, de forma contínua em suas organizações, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados a seus clientes.

Assim, como em outras profissões, a enfermagem tem uma diversidade de campos de atuação que favorecem sua inserção no mercado de trabalho, e a auditoria é um deles. Para o enfermeiro atuar como auditor não é preciso, necessariamente, ter formação específica, deve obrigatoriamente ser graduado em enfermagem e ter registro no COREN (Conselho Regional de Enfermagem), mas é aconselhável que tenha conhecimento a respeito da auditoria em enfermagem.

O serviço de auditoria de enfermagem visa atender às necessidades das instituições de saúde no controle dos fatores geradores de métodos de alto custo. No âmbito hospitalar, por exemplo, a mesma está focada nos medicamentos e materiais de consumo, devendo dispor atenção aos custos envolvidos no processo de cuidar, no intuito de garantir a provisão e adequação dos materiais e, principalmente, da qualidade da assistência de enfermagem.

Na área da saúde existem alguns estudos realizados que permitem dimensionar a amplitude dos aspectos que envolvem o serviço de auditoria de enfermagem (DIAS et al., 2011; MENEZES; BUCCHI, 2011). No entanto há uma lacuna do conhecimento no que diz respeito às estratégias para a melhoria do serviço, suscitando ações que direcionem para a efetividade das ações de auditoria no campo da enfermagem.

O processo de auditoria tem como finalidade avaliar objetivamente os componentes dos processos administrativos, determinar a conformidade dos elementos de um sistema ou serviço e verificar o cumprimento das normas e requisitos estabelecidos, visando proporcionar ao auditado a oportunidade de aprimorar os processos sobre sua responsabilidade, em busca da melhoria progressiva da assistência à saúde.

No decorrer do estágio no setor de auditoria e faturamento, após as análises dos prontuários e levantamento de necessidades foram estes os achados: Não aprazamento correto; Falta de checagem; Não aprazamento de oxigênio, início e término; Falta de aprazamento de curativo; Curativo evoluído mas não prescrito; Carimbo em cima das evoluções; Evoluções ilegíveis e incompletas; Não evolução dos exames; Evolução eletrônica: erros de português, espaçamento; Observar nome completo do cliente na evolução; Montagem incorreta dos prontuários; Falta de carimbo médico, ou assinatura com CRM à mão; Não pagamento de anexo; Sem faturas de exames; Atraso nos prontuários.

Nesse enfoque, percebe-se a necessidade de educação continuada no âmbito da auditoria permitindo a minimização dessas fragilidades. Partindo deste pressuposto, surgiu a necessidade de ser realizada uma capacitação para educação permanente e continuada com a equipe, para que seus membros saibam como acontece o trabalho de auditoria e qual a sua função, para que este serviço ocorra de forma eficaz e, assim, elencar estratégias para qualificar o serviço e a assistência prestada.

Na capacitação foi realizada, primeiramente, uma explanação da temática auditoria abordando os seguintes aspectos: sua finalidade, como é realizado este serviço, quais são os itens analisados na revisão destes prontuários, quais são as limitações e as fragilidades do serviço; bem como um fluxograma dos prontuários, desde o início da internação até este prontuário ser auditado e encaminhado para a 4ª Coordenadoria de Saúde do Município. Abordaram-se questões sobre os pontos em que mais se repetiram as falhas, mostrando estratégias para que cada profissional supra estas deficiências. Na sequência, foram fornecidos espaços para perguntas perante as dúvidas mais frequentes e respostas a esses questionamentos com base no conhecimento teórico e prático.

A capacitação realizou-se em três turnos de atendimento, com os funcionários das unidades Santa Inês, Pequeno Príncipe, Santa Clara, Madre Madalena e com os colaboradores da unidade Santa Isabel.

Esse processo foi bem aceito pelos colaboradores da equipe de enfermagem, ocorreu exatamente conforme citado no item de planejamento. Os profissionais possuíam diversas dúvidas acerca do serviço, e as mesmas foram sanadas com orientações e exemplos do dia a dia. Após a realização da capacitação com a equipe, ocorreu o retorno do estágio para o setor de auditoria, recomeçaram as análises dos prontuários, de acordo com o que foi descrito na rotina da unidade.

Os prontuários que chegaram ao setor, depois do desenvolvimento da capacitação, não apresentaram mais os erros citados no diagnóstico e começaram a ser entregues ao serviço no máximo de 3 (três) dias após a alta do cliente, atribuindo-se caráter positivo à ação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu às graduandas uma melhor compreensão do conhecimento dos colaboradores acerca desta área específica. Foi possível vislumbrar o quão importante é o trabalho da enfermagem para a melhoria da qualidade da assistência prestada, bem como a necessidade de um cuidado integral à clientela, não somente à saúde, como enfermo, mas também uma correta assistência a seus dados e gastos gravados no programa do SUS.

Salienta-se ainda a necessidade de atualização dos profissionais de saúde para desenvolver atividades educativas, a fim de promover o cuidado integral ao cliente. Para isso, torna-se de fundamental importância o prosseguimento das capacitações continuadas com a equipe de saúde, envolvendo os diversos aspectos do cuidado de enfermagem.

REFERÊNCIAS

ANGELO, M. Educação em enfermagem: a busca da autonomia. **Rev. Esc. Enf.**, USP, v. 28, n. 1, p. 11- 4, 1994.

COFEN - Conselho Federal de Enfermagem. **Resolução 358, de 15 de outubro de 2009**. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e implementação do Processo de Enfermagem em ambientes públicos ou privados. Brasília, 2009.

CRUZ, C. **Registros passo a passo do auditor colaborador**. Rio de Janeiro: Barra D'or Hospital, 2005.

DILLY, C. M. L.; JESUS, C. M. P. **Processo educativo em enfermagem: das concepções pedagógicas à prática profissional**. São Paulo: Robe, 1995.

DIAS, T. C. L.; SANTOS, J. L. G.; CORDENUZZI, O. C. P.; PROCHNOW, A. G. Auditoria em Enfermagem: uma revisão sistemática da literatura. **Rev Bras Enferm**, v. 64, n 5, p. 931-7, set./out. 2011.

HERMAN, A. P.; LACERDA, M. R. Atendimento domiciliar à saúde: um relato de experiência. **Cogitare Enferm**, v. 12, n. 4, p. 513-8, 2007.

KURCGANT, P. **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991.

MAIA, J. R.; PAES, P. P. L. **Manual de Auditoria de Contas Médicas**. Juiz de Fora: Ministério da Defesa, 2005.

MENEZES, J. G. B. R. L.; BUCCHI, S. M. Auditoria em enfermagem: um instrumento para assistência de qualidade. **Rev. Enferm UNISA**, v. 12, n. 01, p. 68-72, 2011.

MOTTA, A. L. C. **Auditoria de Enfermagem nos hospitais e seguradoras de saúde**. São Paulo: Editora Iátria, 2003.

PAULINO, E. A. **Conhecimento dos enfermeiros acerca da auditoria hospitalar**. 2006. [citado em 2011 Abr 6]. Disponível em: <<http://bit.ly/1vze1HS>>. Acesso em: 30 maio 2014.

