



Revista de Enfermagem

UFPE On Line

ISSN: 1981-8963

ORIGINAL ARTICLE

NURSING AUDIT: A CONTRIBUTION TO MINIMIZING THE HOSPITAL GLOSSES

AUDITORIA DE ENFERMAGEM: UMA CONTRIBUIÇÃO À MINIMIZAÇÃO DAS GLOSAS HOSPITALARES

AUDITORÍA DE ENFERMERÍA: UNA CONTRIBUCIÓN A LA MINIMIZACIÓN DE GLOSAS HOSPITALARIAS

Priscila Vieira Sousa¹, Kamila Fortunato de Menezes Passos², Luzia Cristina Goiana Freire Leite Torres³,
Letícia Moura Mulatinho⁴

ABSTRACT

Objective: to evaluate the core of hospital glosses. **Methodology:** this study defines itself by being descriptive but with quantitative approach. The population was composed by the summary files of the surgical glosses, from the sales department in the first semester of 2010, with a sample of 60 of these files, using accessibility as the selection criteria. During data collection, the instrument used was an electronic form developed by the researchers. The research was reviewed and approved by the ethics committee of CISAM under protocol 045/10. **Results:** in the summary files were observed 13 items glossed, totaling 215 glosses, from which 148 (68.84%) were medication glosses and 67 (31.16%) glosses materials. Glosses related to medication were classified as technical, and the glosses of materials were classified as technical and administrative. **Conclusion:** the present study shows the need of the nursing work on auditing to minimize the hospital glosses through the knowledge their core factors. As we seek to reduce costs, we also work to improve the quality of medical care. **Descriptors:** nursing auditing; quality of health care; hospital costs.

RESUMO

Objetivo: avaliar os fatores determinantes das glosas hospitalares. **Metodologia:** estudo descritivo com abordagem quantitativa. A população foi constituída pelas fichas de resumo de glosas do bloco cirúrgico, arquivadas no setor de faturamento, referentes ao primeiro semestre de 2010, sendo a amostra composta por 60 dessas fichas, utilizando como critério de seleção a acessibilidade. Na coleta de dados, o instrumento utilizado foi um formulário eletrônico elaborado pelos pesquisadores. A pesquisa foi analisada e aprovada pelo Comitê de Ética do CISAM (Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros) sob o n° do protocolo 045/10. **Resultados:** foram observados nas fichas de resumo de glosa 13 itens glosados, somando um total de 215 glosas, dessas, 148 (68,84%) foram glosas de medicamentos e 67 (31,16%) glosas de materiais. As glosas referentes aos medicamentos foram classificadas como técnicas, já as glosas dos materiais foram classificadas como técnicas e administrativas. **Considerações finais:** o presente estudo mostra a necessidade de a enfermagem atuar na auditoria minimizando as glosas hospitalares através do conhecimento dos fatores determinantes destas. À medida que busca diminuir os custos, também atua na melhoria da qualidade da assistência prestada. **Descritores:** auditoria de enfermagem; qualidade da assistência à saúde; custos hospitalares.

RESUMEN

Objetivo: evaluar los factores determinantes de glosas hospitalarias. **Metodología:** este estudio se caracteriza por ser de carácter descriptivo y cuantitativo. La población se compone de las fichas de resumen de las glosas del bloque quirúrgico, archivadas en el sector de facturación, referentes al primer semestre de 2010, siendo la muestra compuesta por 60 de estas fichas, utilizando como criterios de selección la accesibilidad. En la colecta de datos, el instrumento utilizado fue un formulario electrónico desarrollado por los investigadores. La investigación fue revisada y aprobada por el comité de ética de la CISAM bajo el protocolo 045/10. **Resultados:** se observaron en las fichas de resumen de glosa 13 ítems glosados, totalizando 215 glosas, de las cuales, 148 (68,84%) fueron glosas de medicamentos y 67 (31,16%) glosas de materiales. Las glosas referentes a los medicamentos fueron clasificadas como técnicas, ya las glosas de los materiales fueron clasificadas como técnicas y administrativas. **Conclusión:** el presente estudio muestra la necesidad de trabajo de enfermería en la auditoría minimizando las glosas hospitalarias a través del conocimiento de los factores determinantes de estas. En la medida que busca disminuir los costos, también actúa para mejorar la calidad de asistencia prestada. **Descritores:** auditoría de enfermería; calidad de asistencia a la salud; costos hospitalarios.

¹Enfermeira. Graduada pela Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/Universidade de Pernambuco/FENSG/UPE. Recife (PE), Brasil. E-mail: pri_vs@hotmail.com; ²Enfermeira. Graduada pela Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/Universidade de Pernambuco/FENSG/UPE. Recife (PE), Brasil. E-mail: kamilapassos@hotmail.com; ³Enfermeira. Graduada pela Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/ Universidade de Pernambuco/FENSG/UPE. Recife (PE), Brasil. E-mail: luziaupe@hotmail.com; ⁴Enfermeira. Professora Mestre da Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/Universidade de Pernambuco/FENSG/UPE. Recife (PE), Brasil. Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela Universidade Federal da Paraíba/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: leticiamulatinho@yahoo.com.br;

INTRODUÇÃO

Auditoria é uma especialização da contabilidade que está associada ao controle administrativo-financeiro das instituições, tendo como função avaliar a eficiência e a eficácia de serviços bem como o controle do patrimônio, podendo ser utilizada por outras profissões.¹ A auditoria de Enfermagem teve um dos primeiros trabalhos no ano de 1955, sendo desenvolvido no *Hospital Progress* nos Estados Unidos. Já no Brasil, o processo de auditoria de enfermagem foi implantado em 1983 no Hospital Universitário de São Paulo.²

Auditoria de Enfermagem trata-se da avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários, acompanhamento do cliente “in loco” e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõe a conta hospitalar cobrados, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada.³

Há três modalidades de auditoria de enfermagem: a auditoria prospectiva ou pré-auditoria - avalia os procedimentos médicos antes da sua realização; auditoria concorrente ou operacional - realizada enquanto o paciente está hospitalizado ou em atendimento ambulatorial; auditoria retrospectiva ou revisão de contas - realizada após a alta do paciente em que se utiliza o prontuário para avaliação.³

Os contínuos problemas relacionados aos registros dos prontuários, em sua maioria por falta de anotação e até mesmo justificativa de medicamento administrado e materiais utilizados, geram cancelamento/recusa parcial ou total das contas hospitalares, por serem considerados ilegais ou indevidos, que são as glosas hospitalares. Os hospitais para recuperar as perdas econômicas podem recorrer ao recurso de glosas.⁴

As glosas podem ser classificadas em administrativas, que são decorrentes de falhas operacionais no momento da cobrança, falta de interação entre o plano de saúde e o prestador de serviço (hospital), ou ainda, falha no momento de análise da conta do prestador; e técnicas, que estão vinculadas à falta de justificativas ou embasamento que implique a indicação de determinado procedimento e a falta de anotações de enfermagem durante a assistência prestada ao cliente.^{4,5}

Nos dias atuais, com a crescente globalização e expansão do pólo médico-hospitalar, verificou-se a necessidade de

profissionais especializados na área de auditoria para que houvesse melhora na qualidade da assistência, bem como, no controle dos custos hospitalares que está relacionado, na maioria das vezes a materiais de consumo, medicações e exames.

Sendo assim, o profissional de Enfermagem é o que mais se adéqua para a realização da auditoria com melhor eficiência, qualidade e efetividade, pois a enfermagem permanece dentro do hospital por 24 horas coordenando tudo o que diz respeito ao atendimento do paciente, sendo o seu serviço responsável por 60% da conta hospitalar.⁶

Então, auditoria em enfermagem surge como instrumento de grande importância, para mensuração da qualidade dos serviços prestados nas unidades de saúde, como também, na diminuição dos custos hospitalares com a redução das glosas. Assim, a auditoria em saúde apresenta crescente inserção no mercado de trabalho devido a maior competitividade entre os serviços hospitalares.⁷

Portanto, o presente estudo justifica-se pela necessidade da enfermagem atuar na auditoria minimizando as glosas hospitalares conhecendo os fatores determinantes destas. À medida que busca diminuir os custos, também atua na melhoria da qualidade da assistência prestada.

OBJETIVO

- Avaliar os fatores determinantes das glosas hospitalares.

MÉTODO

Estudo descritivo com abordagem quantitativa, realizado em uma instituição hospitalar de oftalmologia privada, localizada na Zona Norte da cidade do Recife - PE, em 2010. A população foi constituída pelas fichas de resumo de glosas do bloco cirúrgico, arquivadas no setor de faturamento, referentes ao primeiro semestre de 2010.

A amostra foi composta por 60 dessas fichas, utilizando como critério de seleção a acessibilidade. Na coleta de dados, o instrumento utilizado foi um formulário eletrônico elaborado pelos pesquisadores, no qual possuía os seguintes elementos da pesquisa: modalidade de auditoria, motivo da glosa, item glosado (quantidade) e classificação da glosa.

A análise e discussão dos dados surgiram a partir da observação das fichas de resumo de glosas e da comparação com a literatura pesquisada. Os dados foram processados e analisados utilizando o software Microsoft

Excel para construção de tabelas que subsidiaram a apresentação dos resultados.

O projeto de pesquisa foi analisado e aprovado pelo Comitê de Ética do CISAM sob o nº do protocolo 045/10. A carta de anuência foi emitida pela instituição participante, que disponibilizou as necessárias condições de infraestrutura para a realização do estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e a discussão serão apresentados, considerando os objetivos da pesquisa e os itens que compõem o instrumento de coleta de dados. Foram analisadas 60 fichas de resumo de glosas, totalizando 13 itens glosados: biamotil

pomada, BSS (Solução Salina Balanceada) 500 ml em vidro descartável, camisola, campo cirúrgico incisional, cateter nasal, cilodex pomada, ciloxan colírio, discovisc viscoelástico 1 ml, eletrodo, emla creme, lente intraocular, papa lixo, vistagel 2%; somando um total de 215 glosas.

Das 215 glosas, 148 (68,84%) foram glosas de medicamentos e 67 (31,16%) glosas de materiais. Esse dado está de acordo com outro achado⁵, no qual 53% das glosas foram de medicamentos e 23% foram de materiais.

Os itens mais glosados e seus respectivos percentuais da amostra estudada são demonstrados na Tabela 1.

Tabela 1. Itens mais glosados e seus respectivos percentuais na amostra estudada. Recife, 2010.

Itens glosados	n	%
BSS - 500 ml	49	22,79
Vistagel 2%	47	21,86
Emla creme	36	16,74
Campo cirúrgico	33	15,35
Pala lixo	15	6,98
Camisola	15	6,98

As glosas referentes aos medicamentos foram classificadas como técnicas, tendo como motivo a quantidade incompatível com o procedimento realizado e o uso sem justificativa. Esses motivos de glosa mostram a importância da educação continuada do profissional, para que ele evite desperdícios de materiais, minimizando assim, as perdas financeiras para o hospital.

Os materiais receberam glosas técnicas e administrativas, tendo como motivos de glosa técnicas os mesmos apresentados pelos medicamentos incluindo o uso alternativo. As glosas classificadas como administrativas referentes aos materiais tiveram os motivos:

valor pago conforme contrato, sem cobertura de acordo com o produto, incluso na taxa de sala. Todos esses motivos mostram a importância do enfermeiro auditor estar sempre ciente dos contratos com os planos de saúde para orientar a equipe, pois cada um possui características próprias de cobertura de materiais e medicamentos.

Na Tabela 2 são apresentados os dados sobre os motivos de glosas, seus percentuais e suas classificações, observados na amostra estudada.

Tabela 2. Motivos de glosas, seus percentuais e suas classificações da amostra estudada. Recife, 2010.

Motivos de glosa	n	%	Classificação
Valor pago conforme contrato	107	49,8	Administrativa
Uso alternativo	48	22,3	Técnica
Sem justificativa para uso	39	18,1	Técnica
Incluso na taxa de sala do centro cirúrgico	15	7,0	Administrativa
Quantidade incompatível com o procedimento realizado	5	2,3	Técnica
Sem cobertura de acordo com produto	1	0,5	Administrativa

Observa-se na Tabela 2 maior percentual do motivo de glosa: valor pago conforme o contrato. É preciso que o enfermeiro auditor esteja muito atento às cláusulas dos

contratos fechados entre os planos de saúde e o hospital para poder reivindicar valores e materiais que são cobertos pelo plano,

evitando assim, esse tipo de glosa administrativa.

Na literatura estudada,⁵ os motivos das glosas encontrados foram: falta de registro de enfermagem e falta de justificativa para quantidade utilizada, sendo semelhantes às glosas técnicas deste estudo mostradas na Tabela 2. Esses motivos de glosa não deveriam acontecer, pois o profissional de saúde deve anotar no prontuário todos os procedimentos realizados no paciente de forma detalhada, visto que o prontuário é um documento legal, devendo ser preenchido de forma correta. Cabe ao hospital, fornecer cursos de educação continuada para os profissionais, mostrando a importância na qualidade da assistência prestada ao paciente e do preenchimento adequado do prontuário para minimização das perdas financeiras (glosas) para a instituição.

No que diz respeito à classificação das glosas, houve 123 (57,3%) glosas administrativas e 92 (42,7%) glosas técnicas. Não foram encontrados dados na literatura em relação a esta classificação para que houvesse uma comparação dos achados deste estudo.

A modalidade de auditoria de enfermagem encontrada nesse estudo foi a retrospectiva, que avalia as contas do paciente depois que ele recebe alta hospitalar, ou seja, a revisão da conta.

Segundo 64,3% dos autores, a auditoria de enfermagem está relacionada à análise qualitativa da assistência de enfermagem prestada. Porém, 21,4% a relacionam à avaliação contábil. Na prática atual, vincula-se a auditoria de enfermagem a questões contábeis - financeiras.⁸

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a relevância do tema abordado, auditoria de enfermagem e glosas hospitalares, tornou-se importante a realização do presente estudo para identificar os fatores determinantes das glosas hospitalares. Podendo esse servir como reflexão para os profissionais da área sobre a importância da auditoria de enfermagem numa instituição de saúde.

As glosas hospitalares não estão somente vinculadas aos custos e as perdas financeiras, mas também mostram onde a equipe multiprofissional pode melhorar. Como, por exemplo, nos registros dos prontuários, os quais geram inúmeras glosas técnicas. Pôde-se identificar, com esse estudo, a grande importância de registrar todos os

procedimentos realizados no paciente, mostrando para o profissional a forma correta de se preencher um prontuário, evitando assim, o tipo de glosa classificada como técnica. Para que se evite também a glosa administrativa, verificou-se a necessidade de um aprimoramento dos profissionais responsáveis pela auditoria da instituição para que os mesmos ficassem de acordo com todos os contratos realizados entre a instituição e os planos de saúde.

As inconsistências nas contas hospitalares são resultantes das grandes perdas com medicamentos e materiais, principais fontes de lucratividade dos hospitais, podendo a auditoria de enfermagem desenvolver atividades que promovam a redução dessas perdas.

A qualidade da assistência está diretamente relacionada aos custos hospitalares, pois quando os dados mostram que há excessos de gastos, deve-se estar atento para os cuidados prestados pelos profissionais da saúde. Quando há qualidade os gastos são menores, levando a uma maior produtividade e menor desperdício.

Por ser o enfermeiro o profissional que está envolvido pela assistência ao paciente, sua participação na auditoria é de extrema importância no que diz respeito à minimização das glosas hospitalares, sendo a maior parte da conta hospitalar referente a procedimentos realizados pela equipe de enfermagem.

REFERÊNCIAS

1. Luz A, Martins AP, Dyniewicz AM. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. Rev Eletr Enf [periódico na internet] 2007 mai-ago [acesso em 2010 mar 18]; 9(2):344-61. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/pdf/v9n2a05.pdf>.
2. Pereira LL, Takahashi RT. Auditoria em enfermagem. In: Kurcgant P. Administração em enfermagem. São Paulo: EPU; 1991. p. 215-222.
3. Motta ALC. Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde. 1ª ed. São Paulo: látria; 2003.
4. Rodrigues VA, Perroca MG, Jericó MC. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. Arq ciênc saúde [periódico na internet] 2004 jan-mar [acesso em 2010 mar 18]; 11(4):210-14. Disponível em: <http://www.cienciasdasaude.famerp.br/racsol/Vol-11-4/03%20-%20id%2070.pdf>.
5. Ferreira TS, Souza-Braga AL, Cavalcanti-Valente GS, Ferreira de Souza D, Carvalho-

Alves EM. Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. Aquichan [periódico na internet] 2009 abr [acesso em 2010 jun 22]; 9(1):38-49. Disponível em: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=74111465005>.

6. Maia JRM, Paes PPL. Manual de Auditoria de Contas Médicas - Hospital Geral de Juiz de Fora - MG. [Internet] 2005 [acesso em 2010 mar 18]; [s.n.]. Disponível em: http://dsau.dgp.eb.mil.br/arquivos/PDF/qualidade_gestao/manual_Auditoria.pdf.

7. Pereira P, Petry P, Porto A, Thofehrn M. A importância do enfermeiro auditor na qualificação da assistência profissional. Rev enferm UFPE Online [periódico na internet] 2010 abr/jun [acesso em 2010 set 9];4(2):55-60. Disponível em: <http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/644>.

8. Scarparo AF, Ferraz CA. Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos. Rev bras enferm [periódico na internet] 2008 jun [acesso em 2010 abr 18]; 61(3): 302-305. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672008000300004&lng=pt.

Sources of funding: No

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2011/08/01

Last received: 2011/11/06

Accepted: 2011/11/07

Publishing: 2011/12/01

Corresponding Address

Priscila Vieira Sousa

Rua 12 de Outubro, 140/302 A – Graças

CEP: 52050-320 – Recife (PE), Brazil