

Análise de glosas por meio da auditoria de contas realizada por enfermeiros: revisão integrativa

Disallowance analysis through the audit of accounts performed by nurses: an integrative review

Análisis de glosas por medio de la auditoría de cuentas realizadas por enfermeros: revisión integrativa

Cinthia Prates Vigna¹

ORCID: 0000-0001-9491-7503

Paula Buck de Oliveira Ruiz¹

ORCID: 0000-0001-5598-6776

Antônio Fernandes Costa Lima¹

ORCID: 0000-0002-3582-2640

¹Universidade de São Paulo. São Paulo, São Paulo, Brasil.

Como citar este artigo:

Vigna CP, Ruiz PBO, Lima AFC. Disallowance analysis through the audit of accounts performed by nurses: an integrative review. Rev Bras Enferm. 2020;73(Suppl 5):e20190826. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0826>

Autor Correspondente:

Cinthia Prates Vigna

E-mail: cpvigna@gmail.com



EDITOR CHEFE: Antonio José de Almeida Filho
EDITOR ASSOCIADO: Hugo Fernandes

Submissão: 16-03-2020 **Aprovação:** 26-06-2020

RESUMO

Objetivo: Evidenciar a produção científica sobre a análise de glosas por meio da auditoria de contas realizadas por enfermeiros. **Método:** Revisão integrativa da literatura cuja amostra de dez artigos foi selecionada nas bases The Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, EMBASE, Scielo, Web of science, Biblioteca Virtual em Saúde e no portal PubMed. **Resultados:** Os dez artigos obtidos foram publicados no Brasil, 80% abrangendo contextos hospitalares; com abordagem quantitativa (50%), do tipo exploratório (40%) e descritivo (60%). Prevaleram estudos investigando a ocorrência de glosas para identificar os itens mais impactantes no faturamento e possibilidades de melhorias no processo de auditoria de contas por enfermeiros. **Conclusão:** O conhecimento verticalizado do processo de análise de glosas é essencial para identificar não conformidades e propor melhorias, objetivando a qualidade assistencial, adequado faturamento e consequente sustentabilidade financeira às organizações de saúde. **Descritores:** Saúde Suplementar; Auditoria de Enfermagem; Custos Hospitalares; Administração Hospitalar; Faturamento.

ABSTRACT

Objective: Evidence the scientific production on the analysis of disallowances through the audit of accounts made by nurses. **Method:** Integrative literature review whose sample of ten articles was selected on the basis of The Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature, Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences, EMBASE, Scielo, Web of science, Virtual Health Library and on the portal PubMed. **Results:** The ten articles obtained were published in Brazil, 80% covering hospital contexts; with a quantitative (50%), exploratory (40%) and descriptive (60%) approach. Studies investigating the occurrence of disallowance prevailed to identify the most impacting items on billing and possibilities for improvements in the process of auditing accounts by nurses. **Conclusion:** The verticalized knowledge of the disallowance analysis process is essential to identify non-conformities and propose improvements, aiming at assistance quality, adequate billing and consequent financial sustainability to health organizations. **Descriptors:** Supplementary Health; Nursing Audit; Hospital Costs; Hospital administration; Revenues.

RESUMEN

Objetivo: Evidenciar la producción científica sobre el análisis de glosas por medio de la auditoría de cuentas realizadas por enfermeros. **Método:** Revisión integrativa de la literatura cuya muestra de diez artículos ha sido seleccionada en las bases The Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature, Literatura Latinoamericana y de Caribe en Ciencias de la Salud, EMBASE, Scielo, Web of science, Biblioteca Virtual en Salud y en el portal PubMed. **Resultados:** Los diez artículos obtenidos han sido publicados en Brasil, 80% abarcando contextos hospitalarios; con abordaje cuantitativo (50%), del tipo exploratorio (40%) y descriptivo (60%). Prevalcieron estudios investigando la ocurrencia de glosas para identificar los ítems más impactantes en la facturación y posibilidades de mejorías en el proceso de auditoría de cuentas por enfermeros. **Conclusión:** El conocimiento verticalizado del proceso de análisis de glosas es esencial para identificar no conformidades y proponer mejorías, objetivando la calidad asistencial, adecuada facturación y consecuente sustentabilidad financiera a las organizaciones de salud. **Descriptorios:** Salud Suplementaria; Auditoria de Enfermería; Costos Hospitalarios; Administración Hospitalario; Facturación.

INTRODUÇÃO

Para os gestores que visam à sustentabilidade das organizações de saúde, compatibilizando o uso eficiente dos recursos com a qualidade dos serviços prestados, a redução de custos tornou-se um grande desafio ante o cenário econômico e os avanços tecnológicos. O setor público tem focalizado suas preocupações no financiamento assistencial, na elevação dos impostos e na reforma da previdência; e o setor privado maneja a resultante elevação dos custos das ações impostas tanto pela Agência Nacional de Saúde (ANS) para a regulação do setor quanto pelo aumento dos custos assistenciais⁽¹⁾.

Diante dessa conjuntura, considerando especialmente a complexidade das organizações de saúde, a auditoria se configurou como uma ferramenta para o incremento da qualidade assistencial e, por sua vez, dos custos, por meio da melhoria de processos, potencializando a adequada utilização dos recursos disponíveis e o alcance dos resultados esperados⁽²⁾. Segundo o Institute for Healthcare Improvement, os objetivos estratégicos para aprimorar os sistemas de saúde compreendem: melhorar a experiência do paciente em relação à assistência; melhorar a saúde da população e reduzir o custo per capita dos cuidados de saúde⁽³⁾.

A auditoria de contas hospitalares propicia elementos para atuar no controle de custos, bem como na conferência e no controle do faturamento enviado para Operadoras de Planos de Saúde; na verificação de exames e procedimentos realizados; no acompanhamento a pacientes internados; e na estruturação de treinamentos destinados às áreas envolvidas. Especificamente na dimensão financeira, favorece a avaliação do processo de faturamento até a conclusão do pagamento e o acompanhamento de indicadores operacionais da organização⁽⁴⁾.

Nos hospitais, destaca-se a atuação crescente dos enfermeiros no processo de faturamento hospitalar, por meio da auditoria de contas, analisando a documentação dos serviços prestados para obter a correta remuneração pelas fontes pagadoras. Além disso, o enfermeiro tem potencial para atuar de forma educativa na equipe de saúde a fim de reduzir glosas e, conseqüentemente, favorecer o alcance de melhores resultados financeiros⁽⁵⁾. Pesquisa desenvolvida em um hospital geral do interior do Rio Grande do Sul verificou que o investimento em processo educativo diário, pautado na implantação da auditoria concorrente, auxiliou na sensibilização dos profissionais em relação à importância da auditoria, alertando-os quanto ao impacto das boas práticas para minimizar as perdas financeiras⁽⁶⁾.

A glosa de contas hospitalares diz respeito ao cancelamento, parcial ou total, do pagamento, sendo identificada pelo auditor no momento da análise ao ser constatada não conformidade. Essa prática, rotineira entre os auditores, repercute em problemas financeiros e de relacionamento entre as partes envolvidas (prestadores de serviços de saúde e fonte pagadora), sendo de responsabilidade do enfermeiro auditor a gestão desse processo⁽⁷⁾.

Perante as mudanças desafiadoras pelas quais passam os sistemas de saúde, cujos processos precisam contemplar tanto a qualidade quanto o valor dos serviços prestados, os enfermeiros auditores podem atuar na gestão dos recursos contribuindo com o equilíbrio entre o aumento dos custos e a melhoria de

resultados financeiros advindos do faturamento. Contudo, infere-se que a produção de conhecimento sobre análise de glosas por intermédio da auditoria de enfermagem ainda é pequena, indicando a pertinência da realização de novos estudos. Assim, compreender o atual estado da arte sobre a produção científica dessa temática motivou a realização do presente estudo.

OBJETIVO

Evidenciar a produção científica sobre a análise de glosas por meio da auditoria de contas realizada por enfermeiros.

MÉTODO

Trata-se de revisão integrativa⁽⁸⁾ efetuada com o rigor metodológico requerido, percorrendo-se as seguintes etapas⁽⁹⁾: identificação do tema e elaboração da questão de pesquisa; estabelecimento de critérios para inclusão e busca de estudos na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; avaliação dos estudos componentes da amostra; interpretação dos resultados e apresentação da síntese dos conteúdos/conhecimento.

Foi conduzida com o propósito de responder a questão norteadora: "Diante da complexidade financeira envolvendo os sistemas de saúde e a necessidade de atuação com ênfase na qualidade e racionalização dos custos, qual a produção científica sobre a análise de glosas por meio da auditoria de contas realizada por enfermeiros?"

Para tanto, utilizou-se a estratégia PICO, acrônimo para **P**aciente, **I**ntervenção, **C**omparação e **O**utcomes (desfecho), sendo: "P" – instituições de saúde submetidas à auditoria de contas; "I" – análise de glosas por meio da auditoria de contas realizada por enfermeiros; "C" – não se estabeleceu intervenção para comparação; e "O" – produção sobre a análise de glosas por meio auditoria de contas⁽¹⁰⁾.

Foram realizadas buscas nas bases de dados eletrônicas Web of Science, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), The Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature (CINAHL), EMBASE, SciELO, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); e no portal PubMed, que engloba o MEDLINE. Os descritores "nursing audit", "Billing", "cost and cost analysis", "hospital costs" foram selecionados de termos indexados nos vocabulários Descritores em Ciências da Saúde (DeCs) e Medical Subject Headings (MeSH terms).

Os critérios de inclusão foram: artigos publicados em português, inglês e espanhol, integralmente disponíveis, no período de dez anos (2009 a 2019), cuja metodologia evidenciasse a análise de glosas mediante a auditoria de contas hospitalares realizada por enfermeiros. Conforme orientação de uma bibliotecária, dois pesquisadores realizaram as buscas nas bases de dados e portal supramencionados, de forma independente, sendo o consenso estabelecido por meio dos critérios de inclusão.

Para o detalhamento das informações coletadas dos artigos, utilizou-se um instrumento contendo: identificação do artigo original (título, periódico, ano de publicação); objetivo(s); características metodológicas; local; processo de coleta de dados; tipo de custeio; principais resultados; conclusões e identificação de limitações e/ou vieses.

O detalhamento do processo de identificação, seleção, elegibilidade e inclusão dos artigos, de acordo com as recomendações PRISMA⁽¹¹⁾, é apresentado na Figura 1.

Para a análise e síntese dos artigos, utilizaram-se dois quadros sinópticos: um contendo título, ano e país; e outro com objetivos, delineamento, desfechos e recomendações/conclusões.

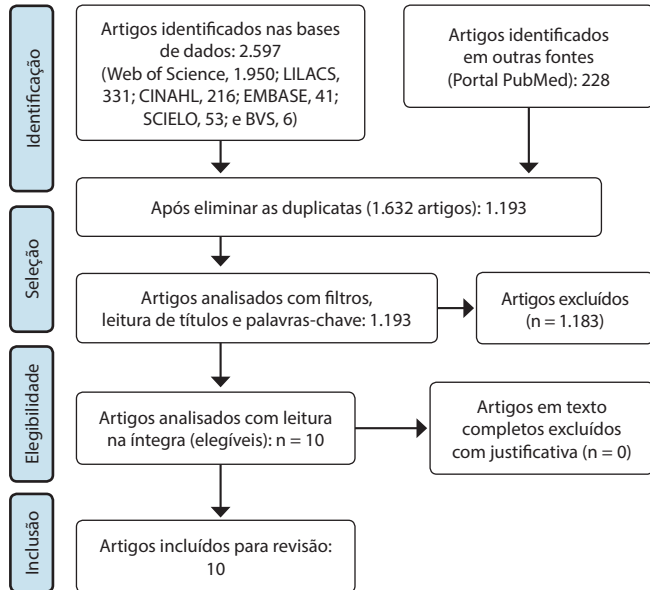


Figura 1 – Fluxograma de identificação, seleção, elegibilidade e inclusão dos estudos seguindo as recomendações PRISMA⁽¹¹⁾, São Paulo, São Paulo, Brasil, 2019

RESULTADOS

Conforme apresentado no Quadro 1, 10 (100%) artigos^(1,6,12-19) compuseram a amostra desta revisão integrativa. Todos eles foram publicados no Brasil, não sendo localizada nenhuma publicação relativa aos anos de 2019, 2016, 2013 e 2010. Evidenciase a diversidade dos locais de estudo: hospitais privados, públicos e Operadoras de Planos de Saúde.

Quadro 1 – Caracterização dos artigos incluídos na revisão integrativa segundo título, ano e país, São Paulo, São Paulo, Brasil, 2019

Título	Ano	País
Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão ⁽¹²⁾	2018	Brasil
Glosas hospitalares na auditoria de enfermagem: Revisão integrativa ⁽¹³⁾	2018	Brasil
Processo de auditoria e faturamento de contas em hospital geral privado: um estudo de caso ⁽¹⁴⁾	2017	Brasil
Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência ⁽⁶⁾	2016	Brasil
Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino ⁽¹⁵⁾	2015	Brasil
Glosas de materiais e medicamentos em um hospital privado na cidade de Brasília, Distrito Federal ⁽¹¹⁾	2014	Brasil
Oncoaudit: desenvolvimento e avaliação de aplicativo para enfermeiros auditores ⁽¹⁶⁾	2014	Brasil
Auditoria em organizações prestadoras de serviço: uma estratégia de gestão econômica ⁽¹⁷⁾	2012	Brasil
A importância das anotações de enfermagem nas glosas hospitalares ⁽¹⁸⁾	2011	Brasil
Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares ⁽¹⁹⁾	2009	Brasil

Verifica-se, no Quadro 2, que todos os artigos apresentaram objetivos claros, concisos e bem definidos, visando identificar/analisar aspectos abrangendo a análise de contas, as glosas, os registros de enfermagem, a criação de aplicativo para apoiar o auditor no processo de análise de contas. A maioria das publicações analisadas foi originada de estudos quantitativos (50%), exploratórios (40%), descritivos (60%), realizados em contextos hospitalares (90%).

DISCUSSÃO

Verificou-se, em estudos recentes⁽¹⁴⁻¹⁵⁾, a utilização da modalidade “estudo de caso”, a qual consiste em uma análise sistemática, em profundidade, que possibilita alcançar a compreensão ampliada dos fenômenos e situações singulares de um dado contexto e daqueles nele inseridos⁽²⁰⁾. Dentre as principais contribuições dos artigos que compuseram a amostra, salientaram-se a contribuição do processo de auditoria para aprimorar o gerenciamento de glosas; e a importância do desenvolvimento de indicadores para viabilizar melhorias no processo de auditoria de contas hospitalares, gerando conhecimento com potencial para a melhoria do faturamento assistencial.

O faturamento, na administração financeira hospitalar, traduz em moeda corrente todas as operações de prestação de serviços assistenciais em saúde. Assim, a gestão de custos nos hospitais excede as necessidades relacionadas ao ciclo da contabilidade de custos que se encerra na aplicação do custo dos produtos/serviços. No processo de faturamento, as evasões de receitas operacionais podem estar relacionadas à não cobrança dos materiais e medicamentos consumidos; não cobrança dos serviços de apoio diagnóstico; não cumprimento dos prazos de entrega do faturamento; não recebimento dos serviços prestados ocasionado por glosas e tabelas desatualizadas de procedimentos⁽²¹⁾.

Dessa perspectiva, a auditoria de contas hospitalares propicia verificar a compatibilidade entre os procedimentos realizados e a cobrança dos itens consumidos que são contratualmente estabelecidos, entre o prestador de serviços e as Operadoras de Planos de Saúde, considerando os insumos utilizados no tratamento do paciente (diárias, taxas administrativas, honorários médicos, serviços diagnósticos, materiais, medicamentos, gases, entre outros)⁽²²⁾.

Quadro 2 – Apresentação do objetivo, delineamento, desfechos e recomendações/conclusões dos artigos incluídos na revisão integrativa referentes ao período de 2009 a 2018, São Paulo, Brasil, 2019

Objetivo(s)	Delineamento	Desfechos	Recomendações/Conclusões
Analisar glosas efetuadas por uma operadora de plano de saúde em contas hospitalares ⁽¹²⁾	Pesquisa quantitativa, descritiva e transversal. Foram analisados relatórios referentes às glosas efetuadas em oito hospitais da rede credenciada da operadora, no período de 2013 a 2015, totalizando 36 mil itens.	Os maiores índices de glosa ocorreram no hospital 1 (67,6%); serviço de pronto-socorro (50,1%); tempo de internação ≤ 1 dia (70,8%) e materiais médico-hospitalares (59,2%); 2013 apresentou o maior índice de glosas administrativas (54,51%) e técnicas (48,05%).	As glosas são indicadores para as instituições verificarem os pontos críticos a serem melhorados, requerendo atenção dos gestores para intervir nos aspectos causadores a fim de prevenir prejuízos maiores.
Identificar evidências científicas disponíveis na literatura que versem sobre as glosas hospitalares realizadas pela auditoria de enfermagem ⁽¹³⁾	Revisão integrativa realizada nas bases de dados Scientific Electronic Library Online; Literatura Latino-Americana e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde.	Evidenciou-se a função do enfermeiro auditor na análise de procedimentos e cuidados por meio dos registros profissionais, na revisão de glosas e nas negociações entre os representantes do hospital e do convênio. Os indicadores responsáveis pelo maior número de glosas estiveram relacionados às anotações de enfermagem.	Destaca-se a importância dos registros de enfermagem completos e objetivos, nos prontuários dos clientes, pois é por intermédio deles que a auditoria controla os custos financeiros e avalia a qualidade da assistência prestada.
Descrever a experiência de enfermeiras acerca da implantação da auditoria concorrente de enfermagem em ambiente hospitalar ⁽⁶⁾	Relato de experiência sobre as etapas do processo de implantação de auditoria concorrente em hospital de 2009 a 2014: elaboração do instrumento, sensibilização da equipe de enfermagem e operacionalização.	Os enfermeiros indicaram como benefícios da auditoria concorrente: redução do tempo para envio da fatura aos convênios médicos; maior interação entre as auditoras e equipes assistenciais; melhoria da qualidade assistencial e dos registros de enfermagem.	O enfermeiro auditor deve buscar o balanço entre a qualidade da assistência de enfermagem e o custo hospitalar. Para isso, deve desenvolver/adotar processos que permeiem a auditoria amplificando seus resultados.
Mapear, descrever e validar o processo de auditoria e faturamento de contas e recursos de glosas em um hospital geral, de grande porte, privado ⁽¹⁴⁾	Pesquisa exploratória, descritiva, do tipo estudo de caso. O mapeamento dos processos se deu nos Setores de Auditoria Interna e de Recurso de Glosas. Os dados obtidos foram validados por especialistas da área de auditoria de contas hospitalares, internos e externos ao hospital.	Os processos mapeados — descritos e ilustrados na forma de três fluxogramas — favorecem aos profissionais racionalizar as atividades e o tempo despendido no faturamento hospitalar, evitando/minimizando a ocorrência de falhas e gerando resultados financeiros mais eficazes.	O mapeamento, a descrição detalhada e a validação dos processos de auditoria e faturamento e de recurso de glosas, por especialistas da área de auditoria de contas hospitalares, conferem maior visibilidade e legitimidade às ações que são desenvolvidas pelos enfermeiros auditores e propiciam a rastreabilidade e a recuperação sistemática de informações com maior confiabilidade.
Verificar os itens componentes das contas hospitalares, conferidos por enfermeiros auditores, que mais recebem ajustes no momento da pré-análise; identificar o impacto dos ajustes no faturamento das contas analisadas por enfermeiros e médicos auditores; e identificar as glosas relacionadas aos itens conferidos pela equipe de auditoria ⁽¹⁵⁾	Pesquisa quantitativa, exploratória, descritiva, do tipo estudo de caso único, na qual foram analisadas 2.613 contas hospitalares.	O item mais incluído por enfermeiros foram gases (90,5%); e o mais excluído, medicamentos de internação (41,2%). Materiais de hemodinâmica (média R\$ 1.055,90), gases (média R\$ 707,91) e equipamentos (média R\$ 689,42) foram os que mais impactaram os ajustes positivos. Os ajustes negativos decorreram de lançamentos indevidos nas contas e não geraram prejuízos de faturamento. Os itens que influenciaram expressivamente as glosas foram os equipamentos, seguidos por gases e medicamentos de internação. Nas contas auditadas por médicos, não foi possível discriminar os itens devido à ausência desse registro.	O estudo fornece dados para o avanço do conhecimento da auditoria de contas hospitalares visto que investigou o processo de pré-análise realizado por uma equipe de auditores constituída por enfermeiros e médicos.
Estimar o índice de glosas em materiais e medicamentos em um hospital privado do Distrito Federal ⁽¹⁾	Estudo quantitativo, retrospectivo, descritivo. A coleta de dados ocorreu no setor de faturamento, com base em relatórios de glosas e questionário semiestruturado aplicado aos integrantes do setor.	Os materiais apresentam nível de glosas maior do que os medicamentos (65%), e o impacto das glosas totais na instituição representou, aproximadamente, 10% do faturamento de todos os serviços.	As glosas poderão ser reduzidas com a adoção de protocolos de serviços pelos profissionais de saúde envolvidos no processo de assistência, propiciando redução de custos e utilização racional de material e medicamentos.

Continua

Continuação do Quadro 2

Objetivo(s)	Delineamento	Desfechos	Recomendações/Conclusões
Desenvolver aplicativo de consulta de medicamentos quimioterápicos para sistema web e dispositivo móvel a fim de auxiliar na auditoria em enfermagem de contas hospitalares e avaliar a satisfação do usuário e usabilidade ⁽¹⁶⁾	Pesquisa aplicada de produção tecnológica destinada a desenvolver um aplicativo em ambiente web e tecnologia móvel para consulta de medicamentos quimioterápicos na auditoria de contas hospitalares. O produto foi avaliado quanto à satisfação por enfermeiros auditores utilizando o questionário <i>System Usability Scale</i> e quanto à usabilidade pelas heurísticas de Nielsen, por profissionais de informática em saúde.	Cinco enfermeiros auditores avaliaram o aplicativo no tablet e cinco no sistema web. A avaliação com o questionário <i>System Usability Scale</i> mostrou que o valor médio foi de 90±5 para o aplicativo no tablet e de 97±5 no sistema web. Os enfermeiros consideraram o aplicativo no tablet fácil de ser utilizado, útil, inovador, completo e com informações importantes para auditar contas de medicamentos antineoplásicos. Na avaliação de usabilidade, identificaram-se 14 problemas no aplicativo móvel e 8 no sistema web, gerando modificações em ambos.	Os métodos escolhidos para desenvolvimento e avaliação mostraram-se satisfatórios para atingir os objetivos propostos. Ainda que com limitações devido à pequena quantidade de avaliadores, ficou demonstrado que o aplicativo poderá ser utilizado na prática da auditoria de medicamentos, tornando-a mais ágil e completa. Ele poderá também alcançar maiores repercussões com incorporação de mais grupos farmacológicos.
Levantar os motivos das faturas glosadas, encaminhadas para a Comissão de Lisura de um hospital militar da região central do estado do Rio Grande do Sul ⁽¹⁷⁾	Estudo quantitativo, exploratório e descritivo. A amostra constou de faturas pertencentes a um convênio de saúde específico encaminhado para a Comissão de Lisura de um hospital militar no período de janeiro a junho de 2007.	Demonstrou-se que 90% das faturas apresentavam preenchimento inadequado e/ou incompleto; 30% apresentavam a(s) medicação(ões) cobrada(s) que não condizia(m) com a prescrição médica, e 40% apresentavam inexistência das evoluções médicas sobre as visitas cobradas.	Detectou-se que 52,2% dos prontuários auditados apresentavam falhas de informações que poderiam resultar em glosa total ou parcial. Comprovou-se a necessidade de adoção de novas metodologias de capacitação dos profissionais para que internalizem o seu papel na auditoria em saúde.
Verificar na literatura nacional a importância e os fatores intervenientes nas anotações de enfermagem em relação às glosas hospitalares ⁽¹⁸⁾	Revisão de literatura com artigos publicados entre 2000 e 2010, em periódicos científicos nacionais disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde, Scientific Electronic Library Online, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde e fontes não sistematizadas.	Doze artigos evidenciaram falhas nas anotações de enfermagem: letra ilegível, rasuras, incorreções quanto ao horário da anotação, identificação do profissional, checagem de medicamentos, discriminação de materiais e anotação dos procedimentos e a não implantação da Sistematização da Assistência de Enfermagem.	Sugere-se a atuação do enfermeiro auditor no apoio às equipes de educação continuada e a utilização da Sistematização da Assistência de Enfermagem para melhor qualificação do cuidado de enfermagem, além da diminuição do número de glosas nas instituições hospitalares.
Identificar o impacto causado pelo não registro de enfermagem em contraposição às eventuais glosas, evidenciando os principais tipos decorrentes destes registros ⁽¹⁹⁾	Pesquisa descritiva e exploratória, com abordagem qualitativa e quantitativa, realizada no serviço de urologia de um hospital privado do município de Niterói/Rio de Janeiro.	Foram glosados 4.380 itens, destacando-se, com maior carência, os seguintes registros: medicamentos (R\$ 8.551,07; 53,16%); oxigênio (R\$ 1.936,96; 79,51%); curativo (R\$ 1.008,52; 41,40%); nebulização (R\$ 644,08; 26,44%); compressa de gaze (R\$ 1.001,12; 44,55%); luva de procedimento (R\$ 869,62; 38,70%) e jaleco (R\$ 656,76; 29,22%).	Enfatiza-se que os enfermeiros precisam avaliar a qualidade dos registros dos profissionais de enfermagem sob sua responsabilidade e planejar atividades educativas (treinamentos sistematizados) para melhorar a capacitação desses profissionais diante das falhas/inconsistências constatadas.

As instituições de saúde são complexas e, por isso, é compreensível a exigência quanto ao envolvimento dos profissionais de saúde em aspectos da área contábil e financeira, tendo o propósito de adequar os custos e incrementar recursos mediante o enfoque empresarial e mercadológico⁽²³⁾. Portanto, em uma de suas dimensões, a auditoria pode ser utilizada como uma ferramenta de controle e regulação da utilização de serviços de saúde, focalizando, especialmente na área privada, o controle dos custos da assistência prestada⁽²⁴⁾.

Alguns artigos^(6,12,15,18), pela análise da ocorrência de glosas e seu impacto no faturamento assistencial de instituições de saúde, verificaram que os materiais e medicamentos corresponderam aos itens de maior representatividade por serem utilizados diretamente na assistência ao paciente.

No âmbito hospitalar, os responsáveis pela utilização da maior parte dos materiais de consumo são os profissionais de enfermagem, portanto lhes cabe o gerenciamento adequado desses recursos^(1,4,25). Vale destacar que as glosas hospitalares consistem

na recusa da remuneração da fatura e ou item da conta hospitalar analisada pelo auditor da Operadora de Planos de Saúde, quando este considera que a cobrança é indevida conforme normas e práticas das instituições de saúde⁽¹⁸⁾.

Estudo⁽¹²⁾ realizado em uma Operadora de Planos de Saúde diagnosticou as glosas associadas aos diferentes tipos de atendimento (urgência-emergência, cirúrgico, clínico, obstétrico, pediátrico) e ao tempo de internação; e evidenciou que esse detalhamento direciona o processo de auditoria para os pontos críticos, fundamentando os gestores na adoção/implementação de ações de melhorias.

Artigo versando sobre produção tecnológica de um aplicativo em ambiente web objetivou facilitar a auditoria de contas hospitalares por enfermeiros. Indicou que o uso da tecnologia de informação e comunicação constitui-se um recurso cujo objetivo é melhorar o desempenho do enfermeiro auditor ao direcionar a melhor tomada de decisão⁽¹⁶⁾. Outros estudos apontam novas perspectivas de atuação da auditoria, nos setores público e privado, utilizando a tecnologia, dentre eles a criação de modelos

automatizados capazes de identificar situações a serem auditadas, direcionando para casos com maior chance de desvio e minimizando desperdícios operacionais⁽²⁶⁻²⁷⁾.

Um dos problemas enfrentados na realização da auditoria de contas é a inconformidade ou ausência das anotações de enfermagem no prontuário, o que ocasiona discrepâncias nas cobranças hospitalares, indica possíveis falhas nos processos assistenciais e infringe os aspectos éticos e legais dessa categoria profissional. Revisão da literatura analisou as principais distorções e não conformidades que levam as instituições a terem aumento no número de glosas e identificou que estava relacionado à falta de registros de enfermagem. Nesse sentido, torna-se necessário elaborar um processo de auditoria de contas eficiente, capaz de atrelar a qualidade assistencial e as cobranças hospitalares ao cotidiano dos enfermeiros auditores⁽²⁸⁾.

Estudo⁽¹⁵⁾ mostrou a repercussão da atuação dos médicos e enfermeiros auditores no momento da pré-análise de contas, conferindo todos os itens relativos a pacientes de Operadoras de Planos de Saúde ou particulares, juntamente com os respectivos prontuários clínicos, a fim de realizar correções por falhas sistêmicas e evitar a ocorrência de glosas. Tal abordagem configura-se em um avanço nos modelos de auditoria tendo em vista o aprimoramento de processos.

Além da gestão de glosas, o mapeamento dos processos tem o propósito de incrementar a gestão, organização e controle das atividades requeridas⁽¹⁹⁾. Identificou-se apenas um estudo⁽¹⁴⁾ no qual os autores mapearam e descreveram os processos de auditoria e faturamento de contas e recursos de glosas em um hospital geral, de grande porte, privado, o qual conferiu visibilidade às ações desenvolvidas por enfermeiros auditores e propiciou a rastreabilidade e a recuperação sistemática de informações. Nessa ótica, investigação realizada em um hospital público universitário demonstrou resultados positivos após realização de mapeamento interno do processo de auditoria de contas — por exemplo, a redução do tempo de apresentação das contas para as Operadoras de Planos de Saúde⁽²⁹⁾.

Diante do exposto, reitera-se a importância da auditoria de contas como estratégia gerencial nos hospitais e Operadoras de Planos de Saúde que pode dar condições para o adequado recebimento do valor dos serviços de saúde prestados, quando devidamente explicados e justificados nos registros em prontuários, minimizando a

ocorrência de glosas; também, pode contribuir para a redução do desperdício de materiais e de medicamentos na prática assistencial.

Em muitas instituições, a auditoria de contas realizadas por enfermeiros ainda apresenta uma forte visão contábil voltada para a gestão de glosas, porém algumas investigações⁽¹⁴⁻¹⁹⁾ mostram a evolução da auditoria de contas, focalizando identificação de falhas de processo, ajustes nas pré-análises e no mapeamento e validação de processos. Trata-se de uma mudança de atuação operacional para uma concepção estratégica visando mitigar perdas financeiras e, também, melhorar a experiência do paciente/cliente.

Limitações do estudo

O quantitativo reduzido de estudos da amostra e a desconhecimento na realização de investigações em diferentes contextos consistiram em aspectos limitadores para a análise comparativa dos principais resultados obtidos.

Contribuições para a área da Enfermagem, Saúde ou Política Pública

Sintetizaram-se os objetivos, delineamentos, desfechos e recomendações/conclusões de estudos sobre a produção científica da temática “auditoria de contas realizada por enfermeiros”, evidenciando os avanços e as limitações do conhecimento.

CONCLUSÃO

Ficou evidente a prevalência de estudos com ênfase na visão contábil por meio da investigação da ocorrência de glosas, porém vê-se o início da atuação dos enfermeiros na utilização da auditoria como uma ferramenta de aperfeiçoamento dos processos internos nas instituições de saúde.

Conclui-se que o conhecimento verticalizado do processo de análise de glosas é essencial para identificar não conformidades e propor melhorias, buscando a qualidade assistencial, o adequado faturamento e, conseqüentemente, sustentabilidade financeira para as organizações de saúde. A produção de estudos sobre análise de glosas ainda é escassa. Então, indica-se a necessidade de que os enfermeiros contribuam com a produção de conhecimentos sobre a sua participação qualificada no processo de auditoria de contas.

REFERÊNCIAS

1. Oliveira AD, Costa CR, Arndt ABM. Glosas de materiais e medicamentos em um hospital privado na cidade de Brasília, Distrito Federal. *Acta Cienc Saude* [Internet]. 2012 [cited 2019 May 21];2(1). Available from: <http://www2.ls.edu.br/actacs/index.php/ACTA/article/view/39/46>
2. Andrade AFSM, Benvides LNB. Custo efetividade da auditoria concorrente em uma operadora de saúde. *Rev Adm Saúde* [Internet]. 2019 [cited 2019 Nov 10];19(75):e162. Available from: <http://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/162/271>
3. Berwick DM, Nolan TW, Whittington J. The triple aim: care, health, and cost. *Health Aff (Millwood)* [Internet]. 2008 [cited 2019 May 21];27(3):759-69. Available from: <https://www.healthaffairs.org/doi/pdf/10.1377/hlthaff.27.3.759>
4. Santos MP, Rosa CDP. Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. *Rev Fac Cienc Med Sorocaba* [Internet]. 2013 [cited 2019 May 04];15(4):125-32. Available from: <https://revistas.pucsp.br/RFCMS/article/view/17653/pdf>
5. Dorne J, Hungare JV. Conhecimentos teóricos de auditoria em enfermagem. *Rev UNINGÁ Rev* [Internet]. 2013 [cited 2019 Nov 29];15(1):11-7. Available from: <http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/738>
6. Viana CD, Bragas LZT, Lazzari DD, Garcia CTF, Moura GMSS. Implementation of concurrent nursing audit: an experience report. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2016 [cited 2019 May 29];25(1):e3250014. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n1/0104-0707-tce-25-01-3250014.pdf>

7. Luz A, Martins AP, Dyniewicz AM. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. *Rev Eletrônica Enferm* [Internet]. 2007 [cited 2019 May 21];9(2):344-61. Available from: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/7165/5074>
8. Mensik JS. Nursing's role and staffing in accountable care. *Nurs Econ* [Internet]. 2013 [cited 2019 May 21];31(5):250-3. Available from: <https://europepmc.org/article/med/24294651>
9. The Joanna Briggs Institute. Joanna Briggs Institute reviewers' manual: 2014 edition/supplement [Internet]. Adelaide: The Joanna Briggs Institute;2014 [cited 2018 Aug 12]. Available from: <http://joannabriggs.org/assets/docs/sumari/reviewersmanual-2014.pdf>
10. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein* [Internet]. 2010 [cited 2019 May 18];8(1):102-6. Available from: http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf
11. Liberati A, Altman DG, Tetzlaff J, Mulrow C, Gøtzsche P, Ioannidis JPA, et al. The PRISMA statement for reporting systematic reviews and meta-analyses of studies that evaluate health care interventions: explanation and elaboration. *PLoS Med* [Internet]. 2009 [cited 2017 Sep 13];6(7):e1000100. Available from: <https://journals.plos.org/plosmedicine/article/file?id=10.1371/journal.pmed.1000100&type=printable>
12. Rodrigues JARM, Cunha ICKO, Vannuchi MTO, Haddad MCFL. Out-of-pocket payments in hospital bills: a challenge to management. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2018 [cited 2019 Jul 29];71(5):2511-8. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v71n5/0034-7167-reben-71-05-2511.pdf>
13. Rodrigues JARM, Birolim MM, Cunha ICKO, Vannuchi MTO, Haddad MCFL. Hospital glosses in the nursing audit: an integrative review. *Online Braz J Nurs* [Internet]. 2018 [cited 2019 Nov 19];17(1):150-60. Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5942>
14. Zunta R, Lima A. Processo de auditoria e faturamento de contas em hospital geral privado: um estudo de caso. *Rev Eletron Enferm* [Internet]. 1º de dezembro de 2017 [cited 2019 Nov 11];190. Available from: <https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/42082>
15. Guerrer GFF, Lima AFC, Castilho V. Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino. *Rev Bras Enferm*. 2015;68(3):414-20. Available from: doi: 10.1590/0034-7167.2015680306i
16. Grossi LM, Pisa IT, Marin HF. Oncoaudit: development and evaluation of an application for nurse auditors. *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2014 [cited 2019 Nov 11];27(2):179-85. Available from: http://www.scielo.br/pdf/ape/v27n2/en_0103-2100-ape-27-02-0179.pdf
17. Lana LD, Ferrazza CAC, Quadros JN, Birrer JA. Auditoria em organizações prestadoras de serviço: uma estratégia de gestão econômica. *Rev Adm Saúde* [Internet]. 2012 [cited 2019 Nov 11];14(56):103-8. Available from: https://cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p_ndoc=420&p_nanexo=343
18. Prado PR, Assis WALM. A importância das anotações de enfermagem nas glosas hospitalares. *CuidArte Enferm* [Internet]. 2011 [cited 2019 Jul 14];5(1):62-8. Available from: <http://www.fundacaopadrealbino.org.br/facfipa/ner/pdf/CuidArte%20Enfermagem%20v.%205%20n.%201%20jan.jun.%202011.pdf>
19. Ferreira TS, Souza-Braga AL, Cavalcanti-Valente GS, Souza DF, Carvalho-Alves EM. Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. *Aquichan* [Internet]. 2009 [cited 2019 Sep 12];9(1):38-49. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n1/v9n1a04.pdf>
20. Yin RK. *Case Study Research: Design and Methods*. 5th ed. London: SAGE;2014
21. Mauriz C, Lobo F, Lima RR, Oliveira S, Medeiros G. Faturamento Hospitalar: um passo a mais. *Rev Inovação*. [periódico na internet]. 2012 [cited 2019 Nov 11];1(1):38-44. Available from: <http://www4.fsanet.com.br/revista/index.php/inovaacao/article/view/479>
22. Scarparo AF, Ferraz CA, Chaves LDP. Auditoria como ferramenta de Avaliação dos Serviços de enfermagem. In: Vale EG, Lima JR, Felli VEA. (Org.). *Programa de Atualização em Enfermagem (PROENF): Gestão*. Porto Alegre: Artmed/Panamericana editora LTDA, 2011;1(1):91-121
23. Scarparo AF, Ferraz CA, Chaves LDP, Gabriel CS. Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde. *Texto Contexto Enferm*. 2010;19(1):85-92. Available from: 10.1590/S0104-07072010000100010
24. Pinto KA, Melo CMM. A prática da enfermeira auditora em saúde. *Rev Esc Enferm USP*. 2010;44(3):671-8. doi: 10.1590/S0080-62342010000300017
25. Dias TCL, Santos JLG, Cordenuzzi OCP, Prochnow AG. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2011 [cited 2019 Oct 14];64(5):931-37. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v64n5/a20v64n5.pdf>
26. Araya AMP, Chupel JS, Carvalho DR, Dallagsa MR, Ioshii SO. Sistema inteligente para apoio em auditoria de contas médicas. *J Health Inform* [Internet]. 2016 [cited 2019 May 4];8(2):49-56. Available from: <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/view/394>
27. Assunção RM, Carvalho OSF, Prates MO, Campos MA. Anomaly detection in the sistema único de saúde payments. *J Health Inform* [Internet]. 2016 [cited 2019 Jul 29];8(Suppl I):459-68. Available from: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/07/906376/anais_cbis_2016_artigos_completos-459-468.pdf
28. Souza MSM, Fioravanti SGO, Colavolpe VC. Registro de enfermagem: desafio para as instituições hospitalares na redução de glosas. *Rev Eletron Atualiza Saúde Salvador* [Internet]. 2016 [cited 2019 Oct 14];3(3):84-91. Available from: <http://atualizarevista.com.br/article/registro-de-enfermagemdesafio-para-as-instituicoes-hospitalares-na-reducao-de-glosas-v-3- n-3/>
29. Guerrer GFF, Castilho V, Lima AFC. Processo de formação de contas em um hospital de ensino especializado em cardiologia e pneumonia. *Rev Eletron Enferm*. 2014;16(3):558-65. doi: 10.5216/ree.v16i3.23487