

## O impacto negativo no processo de auditoria nos serviços de saúde pelo déficit dos registros de enfermagem

The negative impact on the audit process in health services due to the deficit of nursing records

El impacto negativo en el proceso de auditoria en los servicios de salud por el déficit de registro de enfermería

Recebido: 30/11/2022 | Revisado: 08/12/2022 | Aceitado: 11/12/2022 | Publicado: 17/12/2022

**Ana Luiza Barbosa Lima**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5118-1065>

Centro Universitário Cesmac, Brasil

E-mail: [analuizabarbosalima4gmail.com](mailto:analuizabarbosalima4gmail.com)

**Clívia Mycaelle Conceição Aguiar**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6983-1780>

Centro Universitário Cesmac, Brasil

E-mail: [aguiarmycaelle@gmail.com](mailto:aguiarmycaelle@gmail.com)

**Maria da Glória Freitas**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1595-6465>

Centro Universitário Cesmac, Brasil

Secretaria do Estado de Saúde de Alagoas, Brasil

E-mail: [mgfgloria@gmail.com](mailto:mgfgloria@gmail.com)

### Resumo

**Introdução:** Na enfermagem, a auditoria busca identificar minuciosamente informações que são registradas nos prontuários de pacientes, buscando assim evidenciar qualidade do cuidado prestado e controle de custos. **Objetivo:** analisar a produção científica em relação ao impacto no processo de auditoria nos serviços de saúde pela ausência ou falhas dos registros de enfermagem como mensurador da qualidade da assistência de enfermagem. **Resultados/Discussão:** foram selecionados 20 artigos. O enfermeiro ganhou autonomia para realizar o processo de auditoria nas instituições em conjunto com outros setores visando identificar a priori a qualidade da assistência prestada ao paciente e orientar quanto aos déficits ocorridos durante esse processo fornecendo dados estimados para melhoria da qualidade do cuidado. **Considerações finais:** é notória a importância que a auditoria tem dentro das instituições de saúde, visando ser um mensurador efetivo no processo de assistência ao paciente e na boa gestão de faturamento.

**Palavras-chave:** Auditoria de enfermagem; Processos de enfermagem; Registros de enfermagem.

### Abstract

**Introduction:** In nursing, auditing seeks to thoroughly identify information that is recorded in patients' charts, thus seeking to evidence quality of care and cost control. **Objective:** to analyze the scientific production regarding the impact on the auditing process in health services by the absence or failures of nursing records as a measure of the quality of nursing care. **Results/Discussion:** 20 articles were selected. The nurse has gained autonomy to carry out the audit process in the institutions together with other sectors, aiming to identify a priori the quality of the care provided to the patient and to orient as to the deficits occurring during this process, providing estimated data for improving the quality of care. **Final considerations:** the importance that auditing has within healthcare institutions is well known, aiming to be an effective measurer in the process of patient care and good billing management.

**Keywords:** Nursing audit; Nursing processes; Nursing records.

### Resumen

**Introducción:** En enfermería, la auditoría busca identificar la información detallada que se registra en las historias clínicas de los pacientes, buscando así evidenciar la calidad de los cuidados y el control de los costes. **Objetivo:** analizar la producción científica en relación con el impacto en el proceso de auditoría en los servicios de salud por la ausencia o fallos de los registros de enfermería como medidor de la calidad de los cuidados de enfermería. **Resultados/Discusión:** Se seleccionaron 20 artículos. El enfermero ganó autonomía para realizar el proceso de auditoría en las instituciones en conjunto con otros establecimientos con el fin de identificar a priori la calidad de la asistencia prestada al paciente y orientar en cuanto a los déficits ocurridos durante dicho proceso proporcionando datos estimados para la mejora de la calidad del cuidado. **Consideraciones finales:** es notoria la importancia que tiene la auditoría dentro de las instituciones de salud, buscando ser un medidor efectivo en el proceso de atención al paciente y la buena gestión de la facturación.

**Palabras clave:** Auditoría de enfermería; Procesos de enfermería; Registros de enfermería.

## 1. Introdução

A auditoria em enfermagem objetiva-se na funcionalidade da supervisão do processo administrativo exercendo uma análise da qualidade de assistência prestada ao cliente. Para o êxito das atividades prestadas pelas auditorias Sistematização da Assistência em Enfermagem (SAE) é de extrema relevância, tendo em vista que para a avaliação da auditoria ser bem sucedida e mensurador de resultados o enfermeiro que contribuir com a assistência prestada.

Mostra-se como ferramenta importante na verificação de qualidade aos clientes e custos expostos em cada procedimento. Com os dados fornecidos pela auditoria os enfermeiros gestores quanto assistenciais, podem com mais facilidade avaliar os déficits que tem sido frequente na assistência aos clientes. Por meio da auditoria é possível desenvolver indicadores assistenciais que auxiliarão na melhoria da assistência, sabendo que estes servem como base para os gestores avaliarem o desempenho e desenvolvimento da sua empresa frente aos cuidados ao paciente. (Martins *et al.*, 2018).

A auditoria na área da saúde surge pela primeira vez no estudo realizado pelo médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, em 1918, onde era verificada a qualidade da assistência médica prestada ao paciente mediante os registros em prontuário. O princípio da auditoria na área da saúde era focado na avaliação da qualidade assistencial prestada ao paciente, sendo o que é mais importante para a prática dos profissionais desta área (Pereira, Takahashi, 1991, p.215).

Segundo Pereira (1991) nesta área, a auditoria é definida como “a avaliação sistemática e formal de uma atividade, por alguém não envolvido diretamente na sua execução, para determinar se essa atividade está sendo levada a efeito de acordo com seus objetivos”. Ela é realizada através dos registros de enfermagem no prontuário de cada paciente, e esse processo tem algumas finalidades alguns exemplos são: fornecer dados para obter uma melhoria na qualidade do cuidado e melhoria dos atendimentos ao paciente começando pelo registro, além de contribuir, também, para a melhoria dos processos e redução de custos.

Com a relevância do estudo se faz necessário que o enfermeiro analise, avalie a qualidade da assistência prestada ao paciente desenvolvendo um olhar crítico, visando minimizar desperdício de materiais, medicamentos, equipamentos e recursos humanos, assumindo, assim, um papel essencial no processo da auditoria e no impacto positivo diante da qualidade da assistência e dos custos hospitalares. (Dias *et al.*, 2019).

A auditoria é peça chave na conferência dos registros e cobrança das contas, mas o trabalho que a auditoria realiza dentro de uma instituição de saúde é uma atividade que vai além de uma simples conferência de compatibilidade entre os procedimentos realizados e a cobrança hospitalar. Nesse contexto, a enfermagem possui uma visão ampla do funcionamento das instituições hospitalares, assim facilitando a sua atuação para esta função (Silveira, Silveira, Treviso, 2018).

Na enfermagem, a auditoria busca identificar minuciosamente informações que são registradas nos prontuários de pacientes, buscando assim evidenciar qualidade do cuidado prestado e controle de custos. Para que esse registro seja efetivo é necessária uma série de estratégias onde buscam melhorar a efetividade desses registros.

Faz-se necessário que as anotações de enfermagem estejam no padrão adequado para que assim não haja falhas durante o processo, acarretando possíveis prejuízos tanto para o paciente, quando ambiente hospitalar.

As falhas nos registros de enfermagem podem gerar prejuízos financeiros à instituição, bem como gerar dúvidas quanto à assistência prestada. As anotações criteriosas garantem menos perdas econômicas, além de servir como defesa legal no aspecto jurídico (Barreto *et al.*, 2016).

Diante das análises obtidas até o presente momento é necessário responder qual a produção científica em relação ao impacto negativo no processo de auditoria nos serviços de saúde pelas falhas e até mesmo ausência no registro de Enfermagem? Objetiva-se com esta pesquisa analisar a produção científica em relação ao impacto no processo de auditoria nos serviços de saúde pela ausência ou falhas dos registros de enfermagem como mensurador da qualidade da assistência de enfermagem

## 2. Metodologia

Esta revisão integrativa foi desenvolvida a partir de proposta de Ganong, que estabelece cinco passos: (1) Seleção do tema/pergunta; (2) Estabelecimento de critérios de inclusão; (3) Definição das informações a serem extraídas dos estudos;(4) Avaliação dos estudos; (5) Intepretação dos resultados.

Para atender esses passos, identificou-se o tema e elaborou-se a pergunta central da presente pesquisa:qual a produção científica em relação ao impacto negativo no processo de auditoria nos serviços de saúde pela ausência ou falhas no registro de Enfermagem?

Esta revisão integrativa foi desenvolvida a partir de proposta de Ganong, que estabelece cinco passos: (1) Seleção do tema/pergunta; (2) Estabelecimento de critérios de inclusão; (3) Definição das informações a serem extraídas dos estudos;(4) Avaliação dos estudos; (5) Intepretação dos resultados. Para atender esses passos, identificou-se o tema e elaborou-se a pergunta central da presente pesquisa: qual a produção científica em relação ao impacto negativo no processo de auditoria nos serviços de saúde pela ausência ou falhas no registro de Enfermagem?

Segundo Whittemore e Knafl (2005), a revisão integrativa combina dados da literatura teórica e empírica, além de incorporar um vasto leque de propósitos: definição de conceitos, revisão de teorias, evidências e análise de problemas metodológicos de um tópico particular”. Para De Souza et al., (2010), a revisão integrativa, é a mais abrangente interpelação metodológica no que se refere às revisões, incluindo estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. “Combina também dados da literatura teórica e empírica, além de incorporar um vasto leque de propósitos: definição de conceitos, revisão de teorias e evidências, e análise de problemas metodológicos de um tópico particular”.

Segundo Ercole et al., (2014), a equipe interdisciplinar de saúde, está sendo constantemente “desafiada pela busca de conhecimento científico baseado em evidências, para oferecer o melhor cuidado disponível aos pacientes. Esse cenário tem orientado a necessidade dos enfermeiros em consumir e produzir conhecimentos específicos inerentes à natureza do seu trabalho em diferentes contextos profissionais”.

Foi realizada uma pesquisa de artigos científicos mediante consulta aos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e com a combinação dos operadores: “auditoria de enfermagem”; “processos de enfermagem”; “registros de enfermagem”; seguido do operador booleano AND sendo desenvolvida junto ao portal da Biblioteca Virtual de Saúde(BVS) utilizando as bases de dados da BDENF (Base de Dados de Enfermagem), Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (Medline), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e o Google Acadêmico (GA).

Os critérios para inclusão dos artigos contemplaram os estudos científicos que incluíam a temática sobre o impacto negativo no processo de auditoria nos serviços de saúde pela ausência ou falhas no registro de Enfermagem, estudos completos e gratuitos em português de todos os tipos (reflexão, revisão, relato de experiência, estudo de caso, pesquisa teórica, pesquisa de campo entre outros), artigos dos últimos cinco anos no período de 2016 a 2021. Foram selecionados 13 referências por falta de artigos atuais em relação ao tema de Auditoria em Enfermagem.

Nesta mesma linha, foram excluídos artigos repetidos em outras bases de dados, teses, artigos direcionados à equipe multiprofissional, textos não embasados, desvio de direcionamento das palavras chaves, revistas/guias e fora do período estabelecido. Cada referência foi importada para o Software EndNote, através do qual foram excluídas as repetições entre as bases de dados. Após isto, as referências foram transferidas para o programa Excel-Windows 10, verificando novamente as duplicações.

Foi definida uma estratégia de busca, na segunda etapa a leitura de títulos, resumos e textos completos dos artigos buscados nas bases de dados supracitadas que foram selecionados e estão compondo o estudo de modo que foram selecionadas

13 fontes (ver Quadro 1). Hungler et al., (2004), aborda que a amplitude da amostra, associada à multiplicidade de propostas, acarreta um “panorama consistente e compreensível de conceitos complexos, teorias ou problemas de saúde relevantes”.

Após a identificação dos artigos, as fontes foram avaliadas pelos títulos, ano, autores, objetivo, metodologia aplicada, principais resultados e conclusões, conforme pode ser visto adicionados no quadro síntese.

Foi realizada uma pesquisa de artigos científicos mediante consulta aos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e com a combinação dos operadores: “auditoria de enfermagem”; “processos de enfermagem”; “registros de enfermagem”; seguido do operador booleano AND sendo desenvolvida junto ao portal da Biblioteca Virtual de Saúde(BVS) utilizando as bases de dados da BDENF (Base de Dados de Enfermagem), Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (Medline), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e o Google Acadêmico (GA).

Os critérios para inclusão dos artigos contemplaram os estudos científicos que incluíam a temática sobre o impacto negativo no processo de auditoria nos serviços de saúde pela ausência ou falhas no registro de Enfermagem, estudos completos e gratuitos em português de todos os tipos (reflexão, revisão, relato de experiência, estudo de caso, pesquisa teórica, pesquisa de campo entre outros), artigos dos últimos cinco anos no período de 2016 a 2021. Foram selecionados apenas 10 referências por falta de artigos atuais em relação ao tema de Auditoria em Enfermagem.

Nesta mesma linha, foram excluídos artigos repetidos em outras bases de dados, teses, artigos direcionados à equipe multiprofissional, textos não embasados, desvio de direcionamento das palavras chaves, revistas/guias e fora do período estabelecido. Cada referência foi importada para o Software EndNote, através do qual foram excluídas as repetições entre as bases de dados. Após isto, as referências foram transferidas para o programa Excel-Windows 10, verificando novamente as duplicações.

Foi definida uma estratégia de busca, na segunda etapa a leitura de títulos, resumos e textos completos dos artigos buscados nas bases de dados supracitadas que foram selecionados e estão compondo o estudo de modo que foram selecionadas 10 fontes (ver Quadro 1). Após a identificação dos artigos, as fontes foram avaliadas pelos títulos, ano, autores, objetivo, metodologia aplicada, principais resultados e conclusões, conforme pode ser visto adicionados no quadro síntese.

**Quadro 1** - Distribuição dos artigos selecionados nas bases de dados.

Periódico	Autores/ ano	Título	Tipo de estudo
Revista Enfermagem Atual	FERREIRA et al., 2020	O cotidiano do enfermeiro no aprazamento de medicamentos.	Estudo exploratório com abordagem qualitativa
Acervo Mais	ARAUJO et al., 2020	O papel da auditoria de enfermagem no ambiente hospitalar.	Revisão integrativa da literatura
Biblioteca Digital do Exército	MEDEIROS, 2020	O impacto de registro de enfermagem inadequado nas glosas hospitalares.	Revisão integrativa de caráter qualitativo
Revista Saúde e Desenvolvimento	GONÇALVES, BANASZESKI. 2020	O impacto dos registros de enfermagem na assistência à saúde e saúde e sua relação com glosas hospitalares.	Revisão de literatura
Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro	BARRETO et al., 2016	Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de auditoria.	Estudo descritivo
ScientificElectronic Library Online.	VIANA et al., 2016	Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência.	Relato de experiência
RandalNursingAcademy RNA	KURCGANT 2016	Gerenciamento em enfermagem.	Exemplar
Revista Administração emSaúde	OLIVEIRA et.al 2017	O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar	Artigo de Revisão
Revista de administração em saúde	AZEVEDO et. al 2018	A relação entre auditoria e o sistema público de saúde	Revisão Bibliográfica
Revista Interdisciplinar de Promoção da saúde	FURUKAWA et al. 2018	Auditoria em Enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência	Artigo de Revisão
Revista de Enfermagem	JESUS et al., 2019	Registro de Enfermagem e os desafios de sua execução na prática assistencial.	Estudo descritivo

Revista Práxis	LOUREIRO et al 2018	Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial.	Pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo
Revista Enfermagem atual	MACEDO et al., 2020	A importância das anotações de enfermagem em prontuários hospitalares: percepção da equipe de enfermagem	Estudo qualitativo não experimental
Caderno de Graduação – Ciências biológicas e da saúde	MARTINS et al 2018	Auditoria em enfermagem como ferramenta de qualidade para saúde: uma revisão integrativa	Revisão integrativa
Revista Saúde e Desenvolvimento	NETO et al 2020	Auditoria uma ferramenta na gestão de serviços públicos	Revisão Bibliográfica
Revista científica da Unipar	PINTO et al., 2020	A importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria	Revisão integrativa da literatura
Manancial Repositório	ROSA et al 2018	Saúde pública: A importância da Auditoria no SUS	Revisão Bibliográfica
Reiva Revista	SAMMOUR et al 2019	Auditoria externa x interna	Revisão de literatura
Revista Multidisciplinar em Saúde	SANTOS et. al 2021	Auditoria em saúde: frente aos registros de enfermagem	Revisão Bibliográfica
Revista de Enfermagem	SCHEK et al 2017	A produção do conhecimento acerca da auditoria de enfermagem	Pesquisa Bibliográfica

Fonte: Elaborado pelas autoras. Brasil (2022).

### 3. Resultados e Discussão

#### Auditoria em saúde e seus processos

A auditoria vem tomando novas dimensões ao longo dos anos e mostrando sua importância dentro das instituições hospitalares, e operadoras de planos de saúde e, tem ampliado o campo de atuação para a análise da assistência prestada em saúde, visando o paciente, o hospital e a operadora de saúde, conferindo os procedimentos executados com os valores cobrados, para garantir um pagamento justo. A auditoria hospitalar, além de reduzir desperdício de materiais e de medicamentos, é um processo necessário para a qualidade do serviço prestado (Kurcgant, 2016, p. 559).

A literatura demonstra que são três as modalidades de auditoria: retrospectiva, concorrente e prospectiva. A retrospectiva é realizada após a alta do paciente; a concorrente enquanto o paciente recebe o atendimento; e a prospectiva refere-se à auditoria realizada antes do atendimento (Viana *et al.*, 2016, p. 61).

É através da análise do prontuário que se pode garantir o recebimento do valor gasto na internação dos clientes. Se as anotações e os registros de enfermagem não forem realizados de forma completa e consistente, as operadoras dos planos de saúde podem acabar usando a glosa em variados itens, o que pode gerar um grande impacto na fatura da instituição (Dantas *et al.*, 2017, p. 15).

Existem diferenças básicas entre auditor interno x auditor externo, que será apresentado no quadro abaixo.

**Quadro 1** – Diferenças básicas entre auditor interno x auditor externo.

<b>Auditor interno</b>	<b>Auditor externo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas profissionais;</li> <li>- Quadro da entidade;</li> <li>- O objetivo é atender às necessidades da Administração, contribuindo para o fortalecimento do sistema de Controle Interno da entidade.</li> <li>- O exame das atividades é contínuo;</li> <li>- Os relatórios não são dotados de “fé pública”, embora devam ser elaborados com o máximo de objetividade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma definida por lei, para além das normas técnicas e éticas definidas;</li> <li>- Profissional independente da empresa ou entidade auditada, com contrato de prestação de serviços;</li> <li>- O objetivo é atender às necessidades de terceiros no que diz respeito à credibilidade das informações financeiras. A avaliação do controle interno é feita, principalmente, para determinar a extensão, profundidade e cronograma dos exames a efetuar às contas</li> <li>- O exame das informações das demonstrações financeiras é descontínuo;</li> <li>- A “certificação legal de contas” é dotada de “fé pública”, só podendo ser impugnada judicialmente.</li> </ul>

Fonte: Sammour et al (2019).

O Conselho Federal de Enfermagem - COFEN, em 05 de outubro de 2001, através da Resolução 266 regulamentou a atuação do enfermeiro habilitado profissionalmente, para realizar auditoria em serviços de enfermagem, cabendo

privativamente a ele organizar, dirigir, coordenar, avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre os serviços de auditoria de enfermagem; devendo ainda no exercício de suas funções terem visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico – econômico – financeiro, visando sempre o bem estar do ser humano.

Através desta resolução, o enfermeiro ganhou autonomia para realizar o processo de auditoria nas instituições em conjunto com outros setores visando identificar a priori a qualidade da assistência prestada ao paciente e orientar quanto aos déficits ocorridos durante esse processo fornecendo dados estimados para melhoria da qualidade do cuidado. Atualmente essa prática passou a ter uma nova perspectiva que visa interferir diretamente na área financeira e de glosas desnecessárias nos setores hospitalares.

Destaca-se que, o prontuário do paciente é o principal instrumento utilizado no processo de trabalho em auditoria de revisão de contas hospitalares, inclusive de prestadores de saúde suplementar. A literatura evidencia que os registros escassos e/ou incompletos comprometem a qualidade da assistência prestada e a conseqüentemente a gestão interna dessa instituição (Barreto *et al.*, 2016, p. 2).

Portanto é através dos registros de enfermagem, documento legal onde obtemos as informações mais importantes, enfatizando a ideia de estabelecer e manter uma comunicação efetiva entre os profissionais de saúde.

Por meio da auditoria em enfermagem é possível avaliar sistematicamente a qualidade da assistência utilizando as anotações de enfermagem no prontuário do paciente e identificar os problemas contidos neles. No que se referem às falhas nos registros, o enfermeiro auditor elabora relatórios expressando seu parecer sobre os gastos registrados ou negando o pagamento destes, se assim julgar necessário. (Barreto *et al.*, 2016, p.2).

De acordo com Barreto (2016) os registros de enfermagem são as mais importantes formas de comunicação entre toda a equipe multiprofissional, promovendo uma assistência integral e qualificada. Esses registros facilitam a continuidade da assistência prestada ao paciente. Quando o registro é escasso ou incompleto, compromete não só a equipe de enfermagem, mas a qualidade da assistência prestada e a instituição. A comunicação escrita na prática de enfermagem é muito importante para que os profissionais atuem de modo eficiente, proporcionando assistência qualificada e efetiva.

A falta de registros de enfermagem dificulta o processo de auditoria o que nos faz refletir o que o enfermeiro assistencial compreende sobre a SAE e sobre os reconhecimentos diários das suas responsabilidades.

A Resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) nº 358/09 no artigo 6º diz que “a execução do processo de enfermagem deve ser registrada formalmente” e na Resolução nº 311/07 destacam-se três artigos (41,54 e 68). Onde aborda que o profissional de enfermagem deve prestar informações completas e fidedignas referentes ao processo de cuidar da pessoa, bem como registrá-las nos prontuários e documentos próprios da enfermagem, além de colocar o número de registro no Conselho Regional de Enfermagem (COREN) e assinatura identificando quem executou o procedimento.

Essa glosa acaba acarretando grandes despesas às instituições resultando em uma despesa que talvez se houvesse o registro correto com a justificativa pudesse ser evitado. Nota-se que as anotações de enfermagem contribuem substancialmente para um alto percentual de recuperação de itens glosados.

No que se refere aos indicadores de glosas, os dados sobre identificação de checagem, da evolução e do executor da atividade foram os indicadores de maior índice de divergência (Barreto *et al.*, 2016, p7).

### **O impacto das anotações de Enfermagem**

A evolução de enfermagem promove uma assistência de qualidade prestada ao cliente, servindo também de instrumento para auditoria, evitando as glosas hospitalares. É de grande importância e de grande responsabilidade/compromisso da equipe de enfermagem no que diz a respeito aos registros, para evitar a então glosa hospitalar. Isso mostra que é necessário um aperfeiçoamento das equipes multidisciplinares.

A operacionalização da auditoria na forma concorrente nos hospitais proporciona que o auditor esteja *in loco* na unidade de atendimento do paciente e em contato com a equipe de enfermagem, visualizando divergências nas anotações, sanando dúvidas dos profissionais e visitando o paciente quando necessário.

Contudo, a maioria das instituições trabalha com a modalidade retrospectiva e, conseqüentemente, a literatura sobre auditoria concorrente torna-se escassa dificultando a sustentação da prática (Viana *et al.*, 2016, p. 2).

As anotações de enfermagem são consideradas um importante meio de comunicação dentro da equipe, por isso necessitam ser valorizadas e realizadas com um determinado padrão de qualidade, assim, quando a assistência prestada ao paciente é registrada, como ocorreu detalhadamente, através da anotação, permite-se uma visão global do paciente e período registrado (Macedo *et al.*, 2020, p.2)

Diante da importância de se preocupar em registrar a evolução do quadro clínico do paciente, por meio das anotações e evoluções de enfermagem, pode-se afirmar que a anotação em prontuário é essencial para a qualidade da assistência e segurança do paciente (Pinto *et al.*, 2020) e também evitar glosas, é de extrema importância que os registros em prontuário sejam feitos de maneira ordenada, clara, legível, objetiva e com veracidade, em especial com o gasto dos medicamentos e materiais, a fim de evitar dúvidas na auditoria.

As principais falhas nos registros de enfermagem foram relacionadas à solicitação e aprazamento de medicamentos, letra pouco legível, rasura, falta de checagem na prescrição de enfermagem, falta de registro ou registros incompletos da realização de curativos, e anotações por turno e não por horário, pois quando este está ausente, não é possível saber se foi realizado no início ou no final do turno de trabalho, ou se as alterações que o paciente apresentou no turno poderiam ter decorrido deste procedimento ou não (González, Banaszkeski, 2020).

Logo, percebemos a importância de registros completos e sem falhas, já que podem contribuir para a recuperação de recursos, comprovando a assistência prestada e deixando clara a qualidade do serviço de saúde (Silva *et al.*, 2016).

Ao avaliar a qualidade do registro de enfermagem, deve-se ressaltar que as ações desempenham um papel importante na assistência e auditoria de enfermagem, pois são os registros de enfermagem que comprovam causa e efeito, ou seja, o registro mostra o conhecimento de suas atividades, seu impacto e sua respectiva importância.

A enfermagem é obrigada por lei a entender a causa e efeito de qualquer atividade/ação antes que seja realizado, o que deixa claro que uma nota de enfermagem de qualidade é muito importante em todas as áreas do cuidado, desde o cuidado holístico, seguro e de qualidade até a auditoria do processo de trabalho da equipe de enfermagem.

### **Como a auditoria de Enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial**

A auditoria é fundamental para subsidiar a gestão e o planejamento das ações de saúde, bem como sua execução, gerenciamento e a avaliação dos resultados alcançados. Portanto, tem por finalidade avaliar o desempenho de um processo contínuo, não só com a intenção de apontar seus erros e as falhas, mas com o objetivo maior de alcançar melhorias na qualidade da assistência a partir da indicação de soluções (Ribeiro *et al.*, 2017).

Os profissionais de enfermagem são os principais elementos humanos que contribuem para que o processo de auditoria seja executado de maneira eficiente voltada à assistência ao paciente através de um melhor controle sobre o prontuário. Infelizmente, há poucos profissionais atuando na área. Com isso, existe uma grande necessidade de orientar os profissionais de enfermagem quanto a importância de sua contribuição no processo de execução de seus serviços, bem como sobre os benefícios gerados pela auditoria (Loureiro *et al.*, 2018).

Segundo Loureiro *et al.*, (2018), a aplicação do método de auditoria em saúde beneficia os clientes que terão uma assistência de melhor qualidade através dos serviços oferecidos com mais eficácia. Os benefícios atingem também a equipe multidisciplinar que revendo as atividades desempenhadas e os resultados que se deseja alcançar obtém subsídios que

estimulam a reflexão profissional e a instituição recebe uma contribuição significativa pelo fato de verificar o alcance dos seus objetivos, constituindo base para prováveis mudanças internas.

O mercado de trabalho passou a demandar um perfil de enfermeiros preparados para proporcionar serviços diferenciados com menor custo, mas com excelência de qualidade (Furukawa *et al.*, 2018). Desta forma, o processo de auditoria realizado na prática melhora a qualificação dos profissionais de saúde envolvidos, promovendo uma cultura de qualidade na implementação dos procedimentos e a utilização de ferramentas de trabalho adequadas com uma estrutura organizacional que procure minimizar os riscos associados a isto aos procedimentos realizados em ambiente hospitalar.

A construção de melhores práticas assistenciais, além de programação de ações que visem melhorias nos resultados pode favorecer a continuidade do trabalho e garantir o fluxo de informações entre a equipe. Os registros podem contribuir para a melhoria da qualidade e da segurança do paciente e da equipe. (Silva *et al.*, 2019).

Diante do pressuposto observa-se que a auditoria muitas vezes é vista e entendida como via exclusiva de espelhar falhas e problemas, contudo o papel é ser um indicador de eficiência contribuindo assim para melhoria e solução de quaisquer eventos encontrados, buscando assim educar e treinar os profissionais envolvidos na assistência.

#### 4. Considerações Finais

Após essa revisão, é notória a importância que a auditoria tem dentro das instituições de saúde, visando ser um mensurador efetivo no processo de assistência ao paciente e na boa gestão de faturamento. Fica claro assim a importância do registro de enfermagem adequado já que é um dos instrumentos mais importantes dentro desse processo em razão da grande quantidade de dados que contém.

A qualidade dos procedimentos e das anotações reflete diretamente na produtividade, pois com base na qualidade podem-se instalar melhorias nos resultados assistenciais e operacionais. Apesar de sua grande importância, muitas das vezes essas anotações não contém as informações necessárias, pontos importantes que muitas vezes são esquecidos ou negligenciados nesses registros.

Dessa forma, partindo do pressuposto de que o enfermeiro é o gestor do cuidado na equipe de Enfermagem, ele se torna o pilar central para registrar o gerenciamento do processo de trabalho e responsável para que sua equipe desenvolva os registros de Enfermagem por meio de sua sensibilização quanto à sua importância para a SAE e o PE. (Jesus *et al.*, 2019, p.2)

Por este motivo dá-se a grande importância de que a equipe tenha conhecimento de como executar não só o procedimento, mas de como realizar as anotações.

O auditor (a) preza por registros assistenciais de alta qualidade, já que estes quando não realizados de forma clara e objetiva, são grandes causadores de glosas. As principais falhas apontadas nos registros de enfermagem foram: ausência de checagem, anotação por turno e não por horário, rasuras, letra ilegível e ausência de assinatura e carimbo. Estas são falhas que geram grande parte das glosas em uma conta hospitalar.

Portanto diante do que foi apresentado, fica aqui como sugestão, necessidade de repensar a importância de se ter um prontuário de qualidade visando que o papel do enfermeiro auditor vai muito além de revisar contas e faturas hospitalares para evitar as glosas, eles também assumem um caráter educativo dentro da equipe de saúde e de gestão nos seus órgãos operacionais.

#### Referências

Andrade Macedo, L., Lima, V., & Ramires, S. (2020). A importância das anotações de enfermagem em prontuários hospitalares: percepção da equipe de enfermagem. *Revista Enfermagem atual*. <https://revistaenfermagematual.com.br/index.php/revista/article/view/689/663>

Aparecida, G., Santos, N., & Copetti, D. (2018). A relação entre a auditoria e o sistema público em saúde. *Revista de administração em saúde*, 18(70). [https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/91\\*AZEVEDO, G](https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/91*AZEVEDO, G)

- Araújo, J. N. S., Carvalho, A. H. S., Reis, L. M., Lago, P. N. & Nobre, V. N. N. (2020). O papel da auditoria de Enfermagem no ambiente hospitalar. *Revista Artigos.Com*, 24, 1-10. <https://acervomais.com.br/index.php/artigos/article/view/5615/3551>
- Banaszeki, G. (2020). O impacto dos registros de enfermagem na assistência à saúde e sua relação com glosas hospitalares.v 14,p 18 <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-700265>.
- Barreto, J. A., Lima, G. G. & Xavier, C. F. (2016). Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de auditoria. *Revista De Enfermagem Do Centro-Oeste Mineiro*. 6(1), 2081-93. <https://doi.org/10.19175/recom.v0i0.917>.
- Brasil. (1995). Decreto no 1.651, de 28 de setembro de 1995. Regulamenta o Sistema Nacional de Auditoria no âmbito do Sistema Único de Saúde. Ministério da Saúde. [http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/17\\_Decreto\\_1651.pdf](http://dtr2004.saude.gov.br/susdeaz/legislacao/arquivo/17_Decreto_1651.pdf).
- Ercolo F.F, Melo L.S & Alcoforado C.L.G.C. (2014) Revisão integrativa versus revisão sistemática. *Revista Mineira de Enfermagem*. 18(1).
- Ferreira, C. R. G. et.al. (2020). O cotidiano do enfermeiro no aprazamento de medicamentos. *Rev. Enferm. Atual In Derme*. 93(31): e-020043. <https://revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/634>
- Furukawa, M. S. A., Pitanga, F. S. M., Miranda, M. K. V., & de Souza, A. C. (2018). Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. *Revista Interdisciplinar de Promoção da Saúde*, 1(3), 214-220.
- Jesus, J., Pereira, M., Carolina, L., Henrique, B., Jacinta, H., & Freitas, P. (2019). Registro de Enfermagem e os desafios de sua execução na prática assistencial. *Revista de Enfermagem*. <http://www.revenf.bvs.br/pdf/reme/v23/1415-2762-reme-23-e1234.pdf>
- Junior, O., & ke, C. (2017). O papel do enfermeiro frente à auditoria hospitalar. *revista adm. em saúde*.
- Kurcgant, P. (2016) Gerenciamento em enfermagem. (3a ed.), Guanabara Koogan
- Loureiro L. H., Costa L.M & Hoyashi C.M.T (2018) Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial. <https://revistas.unifoa.edu.br/praxis/article/view/698/1621>.
- Martins Fontes, S. V., Santos, Y. de J., de Melo, I. A., Teixeira Fonseca, R. K., dos Santos Naziazeno, S. D., Carvalho Almeida, H. O., & de Oliveira Góis, R. M. (2018). Auditoria em enfermagem como ferramenta de qualidade para saúde: uma revisão integrativa. *Caderno De Graduação - Ciências Biológicas E Da Saúde - UNIT - SERGIPE*, 5(1), 13. <https://periodicos.set.edu.br/cademobiologicas/article/view/5169>
- Medeiros, M. (2020). O impacto de registro de enfermagem inadequados nas glosas hospitalares. [https://bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/123456789/7954/1/CAM\\_QCO\\_2020\\_Cap%20Rafael%20Pantuzzo.pdf](https://bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/123456789/7954/1/CAM_QCO_2020_Cap%20Rafael%20Pantuzzo.pdf).
- Neto, R. B. da S., Banaszkeski, C. L., & Carvalho, I. R. de A. (2020). Auditoria: uma ferramenta na gestão de serviços públicos. *Revista Saúde E Desenvolvimento*, 14(18). Recuperado de <https://www.revistasuninter.com/revistasaude/index.php/saudeDesenvolvimento/article/view/1011>
- Pereira, I. L.; takahashi, R. T.(1991) Auditoria em enfermagem. in: Kurcgant, P. Administração em enfermagem. EPU, p. 215 – 2
- Pinto, M., Souza, L., & Almeida, E. (2020). A importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria. *Revista Científica da Unipar*. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1129447>
- Polit D. F. Beck C. T. Hungler B. P. & Thorell A. (2004). *Fundamentos de pesquisa em enfermagem : métodos avaliação e utilização* (5a ed.). Artmed
- Rosa R.G (2018). Saúde pública: A importância da auditoria. [https://repositório.ufsm.br/TCCE\\_GOPS\\_EaD\\_18\\_ROSA\\_ROGER.pdf](https://repositório.ufsm.br/TCCE_GOPS_EaD_18_ROSA_ROGER.pdf).
- Sammour, J. R., & Cintra, D. G. B. (2019). Auditoria externa X interna: Funções e Diferenças. *Revista De Estudos Interdisciplinares Do Vale Do Araguaia - REIVA*, 2(02), 14. Recuperado de <http://reiva.unifaj.edu.br/reiva/article/view/85>
- Santos, G. F., & Santos, W. F. (2021). Auditoria em saúde: Frente aos registros de enfermagem *Revista Multidisciplinar Em Saúde*, 2(4), 85. <https://doi.org/10.51161/rem/2842>
- Schek, G., Mix, P. R., Gessi, N. L., & Pereira, G. R. (2017). A produção do conhecimento acerca da auditoria de enfermagem: aspectos teóricos e práticos. *Revista de Enfermagem*, 13(13), 78-94. <http://www.revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeenfermagem/article/view/2635>
- Souza, M.T, Silva, M. D., & Carvalho, R (2010). Revisão Integrativa: O que é e como fazer. *Einstein (São Paulo)*. 8 (1),102-106. <https://doi.org/10.1590/s1679-45082010rw1134>
- Viana, C., Zambarda, L., Delacanal, D., Tania, C., & Maria, G. (2016). implantação da auditoria concorrente da enfermagem:um relato de experiência. <https://www.scielo.br/j/tce/a/Ngp7wXfFCbmDvvyHRXPRbNC/?format=pdf&lang=pt>.
- Whittemore, R., & Knaf, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *Journal of advanced nursing*, 52(5), 546-553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>