

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SISTEMA DE SAÚDE

Catarina Karla Bezerra Lins De Carvalho¹

EDITADO POR
Edson Silva-Filho

REVISADO POR
Donato Braz Junior

RECEBIDO: 12 de Agosto de 2024

ACEITO: 26 de Agosto de 2024

PUBLICADO: 27 de Agosto de 2024

COPYRIGHT

© 2024. Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Licença de Atribuição Creative Commons (CCBY). O uso, distribuição ou reprodução em outros fóruns é permitido, desde que o(s) autor(es) original(is) e o(s) proprietário(s) dos direitos autorais sejam creditados e que a publicação original neste periódico seja citada, de acordo com a prática acadêmica aceita. Não é permitido uso, distribuição ou reprodução que não esteja em conformidade com esses termos.

1- Bacharelada em Enfermagem (UNIVERSO); Especialista em Pediatra e Neonatologia (IESC); Saúde da Mulher com ênfase em Obstetrícia (FAMEC); e Auditoria em Sistema de Saúde (FAMEC); Mestranda Profissional Em Terapia Intensiva Do Ces pelo Centro de Ensino de Saúde.

RESUMO

A avaliação e melhoria da qualidade dos cuidados prestados aos doentes são de importância crucial na prática clínica diária e no planejamento e financiamento das políticas de saúde. Diferentes ferramentas foram desenvolvidas, incluindo análise de incidentes, avaliação de tecnologias de saúde e auditoria clínica. A auditoria clínica consiste na mensuração de um resultado clínico ou de um processo, em relação a padrões bem definidos e fundamentados nos princípios da medicina baseada em evidências, a fim de identificar as mudanças necessárias para melhorar a qualidade do atendimento. A auditoria em sistema de saúde é a revisão de um processo ou prática ou resultados em relação a um conjunto pré-acordado de padrões e faz parte do processo de melhoria da qualidade. É fundamental para melhorar os padrões de qualidade nos cuidados de saúde e é uma parte importante da manutenção de altos padrões e segurança do paciente. A auditoria clínica deve formar uma parte intrínseca da atividade clínica - não deve ser um processo aleatório pontual e deve ser realizada regularmente para monitorar melhorias (ou falhas) na prática clínica. A auditoria clínica é um pilar fundamental da governança clínica e deve ser realizada por toda a equipe de saúde. Esta revisão bibliográfica coletou dados para a pesquisa sobre a auditoria no sistema de saúde no contexto geral e a sua importância. A auditoria clínica deve ser uma parte intrínseca da gestão da qualidade dentro de uma instituição de saúde e a participação na auditoria deve ser incentivada entre todos os grupos de funcionários. O diagrama acima mostra os cinco estágios como um ciclo, e isso representa a natureza contínua da auditoria e a reauditoria contínua para avaliar se os padrões continuam a ser atendidos.

Palavras-Chave: Auditoria em sistema de saúde. Gestão de medicamentos. Profissionais de saúde na auditoria.

ABSTRACT

Assessing and improving the quality of care provided to patients is of crucial importance in daily clinical practice and in the planning and financing of health policies. Different tools were developed, including incident analysis, health technology assessment and clinical audit. Clinical audit consists of measuring a clinical result or a process, in relation to well-defined standards based on the principles of evidence-based medicine, in order to identify the necessary changes to improve the quality of care. A health system audit is the review of a process or practice or results against a pre-agreed set of standards and forms part of the quality improvement process. It is critical to improving quality standards in healthcare and is an important part of maintaining high standards and patient safety. Clinical auditing should form an intrinsic part of clinical activity - it should not be a random one-off process and should be carried out regularly to monitor improvements (or failures) in clinical practice. Clinical audit is a fundamental pillar of clinical governance and must be performed by the entire healthcare team. This bibliographic review collected data for research on auditing the health system in the general context and its importance. Clinical auditing should be an intrinsic part of quality management within a healthcare organization and audit participation should be encouraged among all staff groups. The diagram above shows the five stages as a cycle, and this represents the ongoing nature of the audit and the ongoing re-audit to assess whether standards continue to be met.

Keywords: Health system audit. Medication management. Audit health professionals.

INTRODUÇÃO

“Auditoria” é uma palavra latina, e o verbo áudio (‘ouvir’) indica tanto a escuta ativa quanto a ação de investigação e interrogatório do judiciário. De acordo MELLO (1972) explica que transferido para o vocabulário inglês, “audit” assume o significado de “uma inspeção oficial das contas de uma organização, geralmente por um órgão independente”. O tema desta pesquisa é sobre o papel da auditoria hospitalar na melhoria da qualidade dos registros no prontuário do paciente em UTI.

O termo é hoje amplamente utilizado em diferentes contextos (econômico, empresarial, etc.) referindo-se a procedimentos que visam garantir que as atividades realizadas para um fim sejam consistentes e eficazes para o alcance dos objetivos. Segundo OLIVEIRA (2003) as auditorias clínicas (ou médicas) fazem parte do processo de melhoria contínua da qualidade que se concentra em questões ou aspectos específicos dos cuidados de saúde e da prática clínica.

Segundo BAUER L (2004) ressalta que eles consistem em medir um resultado clínico ou um processo, em relação a padrões bem definidos, estabelecidos nos princípios da medicina baseada em evidências. O objetivo da auditoria é destacar as discrepâncias entre a prática real e o padrão, a fim de identificar as mudanças necessárias para melhorar a qualidade do atendimento. Uma característica peculiar da auditoria clínica é o “profissionalismo” da iniciativa, que se expressa por alguns ingredientes típicos: a competência clínica específica dos participantes, a confidencialidade dos resultados, objeto fortemente ligado à “qualidade” dos profissionais. Do ponto de vista metodológico, a auditoria clínica consiste em um “loop de qualidade” uma vez escolhido um tema e definidos critérios e padrões compartilhados e mensuráveis, a prática clínica atual é avaliada, especialmente em termos de processo ou resultado, e sugestões de melhoria são desenvolvidas e aplicadas, e então o ciclo pode começar novamente.

Para D'INNOCENZO (2006) a auditoria não deve ser confundida com atividades de coleta de dados (isto é, benchmarking) ou pesquisa clínica: esta última, de fato, visa definir as características de uma boa prática em um terreno desconhecido, enquanto a auditoria compara a prática atual com práticas bem definidas e padrões estabelecidos. O objetivo final da auditoria clínica é sempre melhorar o cuidado prestado ao paciente.

Essa conquista pode ser alcançada por meio de diferentes ações: Aumentar a cultura dos clínicos; Resolver um problema; Reduzir a variabilidade da conduta profissional (padronizar); e Reduzir a lacuna entre os padrões teóricos e a vida real. O cenário da saúde está em constante mudança e alguns fatores são determinantes para a entidades que

oferecem serviços de saúde. Segundo BAUER L (2004) novo características epidemiológicas, a melhora medicina diagnóstica, alta complexidade tratamentos, o crescimento da indústria farmacêutica indústria, a multiplicidade da saúde acordos e políticas nacionais de saúde são alguns fatores que estão relacionados com a atual cenário e estão intimamente relacionados com a qualidade de serviços prestados.

A necessidade de controlar as finanças, monitorar custos, e medir a qualidade e o cliente satisfação se torna a maior da unidade interesse. Para D'INNOCENZO (2006) como ferramenta de controle do processo, a auditoria foi eficaz e resolutive avaliando o serviço prestado, medindo custos e despesas e monitorar os registros.

De acordo com OLIVEIRA (2003) a preocupação em oferecer serviços de qualidade, associados ao controle das despesas envolvidos no processo, é evidenciado pela necessidade de fornecer segurança documental e controle dos processos realizados desde estes repercutem na área médica e contas hospitalares de forma muito expressiva.

A problemática é: Qual o papel da auditoria hospitalar na melhoria dos registros nos prontuários de pacientes em UTI? Justificamos que ao descrever as funções e os objetivos, podemos compreender o desempenho dentro do campo hospitalar, na parte do auditor. Cujo o objetivo é apontar o papel da auditoria hospitalar na melhoria dos registros em UTI.

Cujo o objetivo desta pesquisa é descrever a importância da auditoria hospitalar. Organizado em seções e subseções que corresponde os objetivos específicos, da qual foi: Entender a auditoria em sistema de saúde; compreender a ser um auditor hospitalar; explicar o que é uma gestão de medicamento; abordar sobre a auditoria médica; e analisar como é uma gestão de medicamento.

Sabermos que a auditoria hospitalar verifica conformidade com normas, regulação, protocolos e boas práticas em serviços de saúde. Auditoria em saúde visa melhorar qualidade do atendimento ao paciente, e análise da performance do Sistema de Saúde para avaliar eficácia, eficiência e efetividade de ações, serviços e sistemas de saúde.

MÉTODOS

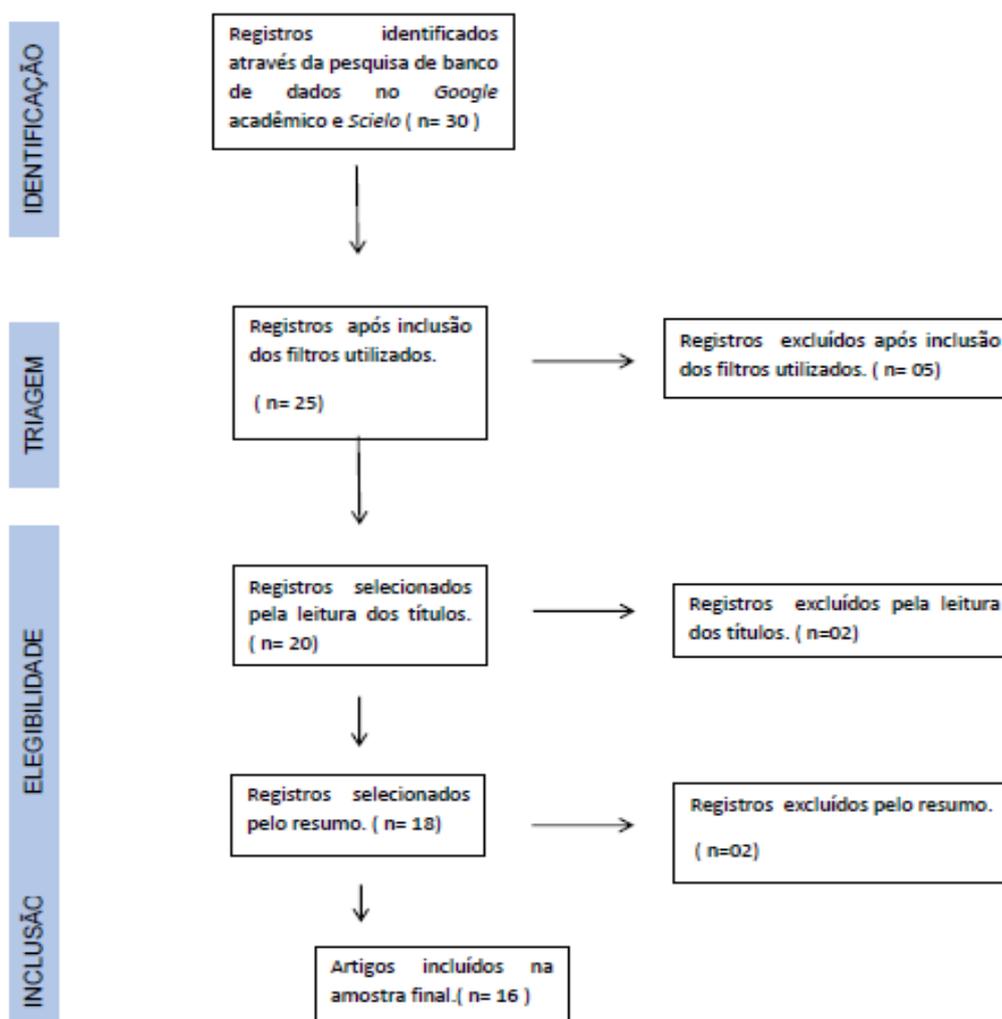
Esta revisão bibliográfica coletou dados para a pesquisa sobre a auditoria no sistema de saúde no contexto geral e a sua importância para levantamento de artigos na literatura como forma metodológica desta pesquisa. A auditoria clínica deve ser uma parte intrínseca da gestão da qualidade dentro de uma instituição de saúde e a participação na auditoria deve ser incentivada

entre todos os grupos de funcionários. O diagrama acima mostra os cinco estágios como um ciclo, e isso representa a natureza contínua da auditoria e a re-auditoria contínua para avaliar se os padrões continuam a ser atendidos e sua relação com o faturamento hospitalar.

Para levantamento de artigos na literatura, foram verificados, os seguintes bancos de dados: LILACS (Literatura Latino-Americana de Ciências da Saúde), SciELO. *Library On-line*), e da biblioteca online das Universidades. Das quais apenas foram dois bancos de dados que foram plausível a nossa pesquisa: SciELO e da biblioteca online das Universidades (Google Acadêmico).

A Pesquisa foi realizada de Junho a Julho de 2024. Os critérios de inclusão definidos para selecionar artigos foram: artigos publicados em português, artigos completos abordando a temática específica ao nosso tema. Ao critério de exclusão dos artigos que não tratassem do assunto delimitado e fossem de língua estrangeira.

1- Fluxograma Prisma



A questão norteadora de um estudo visa à busca de evidências na literatura científica. Assim, a questão construída para esta pesquisa foi: Qual o papel da auditoria hospitalar na melhoria dos registros nos prontuários de pacientes em UTI? Através do uso dos descritores para localiza-los: Auditoria em sistema de saúde; Gestão de medicamentos; e Profissionais de saúde na auditoria

Valemo-nos da metodologia quantitativa, em uma linha de pesquisa bibliográfica, permitirá selecionar informações através de levantamentos de dados teóricos, como livros e artigos científicos encontrados em *websites* acadêmicos, durante dois meses. Na nossa fundamentação teórica abordamos conceitos que norteiam pontos que mostram como funciona a auditoria hospitalar, e apontar como uma ferramenta importante de gestão em saúde, avaliando o desempenho de procedimentos e a qualidade no ambiente hospitalar.

RESULTADOS

De acordo MELLO (1972) a auditoria em sistema de saúde é uma maneira de descobrir se os cuidados de saúde estão sendo prestados de acordo com os padrões e permite que os prestadores de cuidados e os pacientes saibam onde seu serviço está indo bem e onde pode haver melhorias.

O objetivo é permitir que a melhoria da qualidade ocorra onde for mais útil e melhore os resultados para os pacientes. OLIVEIRA (2003) as auditorias clínicas podem examinar os cuidados em todo o país (auditorias clínicas nacionais) e as auditorias clínicas locais também podem ser realizadas localmente em fundos, hospitais ou consultórios de GP em qualquer lugar onde os cuidados de saúde sejam prestados. A seguir, vejamos os resultados em um quadro da qual contém 05 estudos analisados dois 16 selecionados sobre a temática:

Autor/Ano	Metodologia	Amostra	Principais Resultados	Idioma/País
OLIVEIRA,2003	Estudo Bibliográfica e Exploratória,	A auditoria em saúde assegura a qualidade dos serviços prestados ao cliente que busca o atendimento hospitalar, e, além disso,	A presente revisão de literatura teve por objetivo apresentar o papel do profissional da enfermagem enquanto auditor,	Português

		<p>oferece muitos benefícios para a instituição, pois é no decorrer deste processo que as falhas são corrigidas e as chances de acerto são maximizadas.</p>	<p>assim como os benefícios oferecidos na auditoria em saúde e controle de qualidade na prestação de serviços ao cliente nos serviços hospitalares. Espera-se contribuir para o conhecimento profissional neste ramo em crescimento e desenvolvimento, assim como mostrar a importância do enfermeiro nessa área. Através desta pesquisa pôde-se observar que a auditoria é um procedimento que vem se tornando importante para toda instituição com o controle de gastos e a melhoria do atendimento ao cliente. Para isso, é de grande interesse de toda equipe profissional o preenchimento correto do prontuário do paciente, pois é um instrumento respaldado por lei e que serve como relatos de toda a assistência prestada, além de</p>	
--	--	---	---	--

			gerar informações entre a equipe multiprofissional.	
BAUER L,2004	Estudo foi exploratório, descritivo e quantitativo.	Os dados coletados de 7 empresas credenciadas pela Organização Nacional de Acreditação, que nos enviaram 8 modelos, que foram divididos em grupos A, B e C. Grupo A: modelos que usam o manual; grupo B: modelos que foram acrescidos critérios, e grupo C: modelos próprios. Identificamos 24 critérios; 13 administrativos, 6 de processos assistenciais, e 5 ensino-pesquisa.	Considerou-se que nas avaliações dos serviços faz-se necessário buscar a valorização dos resultados assistenciais bem como a elaboração de padrões quali - quantitativamente mais equânimes nos aspectos estrutura, processos e resultados da qualidade assistencial. Verificou-se que o serviço de enfermagem é avaliado com destaque na área administrativa, indicando que as demais áreas necessitam ser reavaliadas nos aspectos quanti e qualitativos, para se obter uma mensuração mais precisa.	Português
D'INNOCENZO, 2006	Estudo Bibliográfico	A forma de gerir a qualidade nas organizações de saúde vem causando ao longo dos últimos anos uma inquietude nos gestores, dirigentes e nos profissionais da	Minimizar essa disritmia exige o conhecimento de conceitos sobre indicadores, auditorias e certificações, várias ferramentas de qualidade para ajudar a	Português

		<p>área de saúde. Tal momento reflete o descompasso existente entre as práticas de gestão, as exigências das organizações e as necessidades dos profissionais.</p>	<p>compreender e a complementar práticas renovadas na gestão das organizações de saúde enquanto prestadores de serviços à população. As organizações de saúde precisam mais do que nunca compreender a necessidade de mudar, avaliar, certificar e acreditar para assim responder às expectativas e necessidades dos clientes, encantando- os num processo contínuo. Os pesquisadores cujos textos compõem este livro desenvolvem conceitos como eixo orientador, sobre os processos de avaliação e de gestão de qualidade. Trata-se agora de utilizá-los como avanço efetivo na teoria e prática das ações das organizações de saúde que prezam a modernização.</p>	
--	--	--	--	--

<p>FERREIRA,2009</p>	<p>Estudo Documental</p>	<p>A análise foi à temática e estatística das quais emergiram tabelas e gráficos, sendo: glosas de medicamentos (53%); glosas de taxas e aluguéis (24%); glosas de materiais (23%).</p>	<p>O estudo se materializou por meio documental e foi realizado no serviço de urologia de um hospital privado do município de Niterói/RJ. Após a coleta de dados realizamos uma leitura exploratória, seletiva, analítica e interpretativa. Desta forma, procuramos expor a importância da contribuição do registro de enfermagem no processo de diminuição de glosas hospitalares, mostrando como o profissional de enfermagem é a ferramenta fundamental neste contexto. Sendo assim, pretendemos conscientizar e conduzir a prática dos profissionais da equipe de enfermagem, da responsabilidade e do comprometimento da elaboração completa e adequada do prontuário médico hospitalar.</p>	<p>Português</p>
-----------------------------	--------------------------	---	---	------------------

Quadro 1- Estudos selecionados para a pesquisa

De acordo FERREIRA (2009) as auditorias de medicamentos e equipamentos de saúde física são concluídas. As auditorias de saúde e segurança são concluídas pelo campeão de saúde e segurança em cada casa.

OLIVEIRA (2003) as auditorias de arquivo são concluídas, revisando áreas como planos de cuidados, planos de gerenciamento de riscos, anotações diárias e relatórios de incidentes.

Também temos uma auditoria de envolvimento do usuário do serviço concluída pelo campeão de envolvimento do usuário do serviço para cada casa.

Outras áreas que auditamos:

- Gestão de medicamentos;
- Comunicações externas;
- Avaliação e gerenciamento de riscos;
- Auditorias de qualidade contra o modelo de atendimento;
- Pesquisa anual de *feedback* de jovens;

A auditoria clínica fornece a estrutura para melhorar a qualidade do atendimento ao paciente de forma colaborativa e sistemática.

Através da Auditoria podemos identificar tendências emergentes, o que nos permite identificar riscos e implementar ações antes que se torne um problema maior. de acordo FERREIRA (2009) a auditoria permite-nos identificar quais os serviços que têm um bom desempenho e promover boas práticas, o que melhora a qualidade dos serviços e os resultados para os utentes e, da mesma forma, identificar onde os serviços precisam de ser melhorados.

Durante a pandemia, OLIVEIRA (2003) a auditoria desempenhou um papel importante na proteção da saúde física de nossos jovens e funcionários residenciais.

Além disso, as auditorias podem ajudar a esclarecer como os jovens lidam com fatores externos (como uma pandemia). Isso nos permite estar melhor preparados daqui para frente e oferecer o melhor atendimento.

Segundo BAUER L (2004) para garantir que aprendemos com as auditorias, elas são revisadas em toda a organização por meio de nosso Comitê de Auditoria e processos de Governança. Os dados são examinados para garantir que obtenhamos tudo o que pudermos deles e avancemos fazendo as alterações necessárias para dar suporte às melhores práticas.

Os benefícios da revisão de casos de saúde:

Controle de pagamentos:

Através da operação de auditoria, muitas coisas serão descobertas para serem atualizadas. Haverá pagamentos e remessas sem motivo, e a auditoria irá recuperar essas atividades, preveni-las e diminuir os pagamentos indevidos.

Submissões de Reivindicações:

Garantir as ações adequadas para aplicar uma reclamação é muito importante para obter os dados necessários que a causaram e, com isso, o provedor de saúde obterá os resultados para atualizar as áreas não cobertas que podem economizar alguns custos para a organização. Isso pode ser alcançado fazendo auditorias de saúde regularmente.

Cuidados para o paciente:

De acordo MELLO (1972) este pode ser o ponto mais saliente de por que a auditoria de saúde é muito importante. Melhorar o tratamento do paciente e atualizar o atendimento aos pacientes são resultados da auditoria. Os custos serão menores para o paciente e a qualidade do tratamento aumentará, enquanto o aumento dos lucros para os prestadores de cuidados de saúde será perceptível.

Envolvimento da equipe:

A auditoria permitirá que as entidades de saúde aprendam a coletar erros de suas atividades e operações. No entanto, a maior fonte de erros de notificação será de funcionários e funcionários do hospital. Assim, a auditoria tenderá a enviar uma mensagem à equipe de que eles devem relatar erros enquanto estiverem trabalhando em qualquer reclamação.

De acordo FERREIRA (2009) a eficácia limitada das auditorias sugere que a realização de auditorias e implementação de melhorias não é um processo simples. Embora tenham sido oferecidas várias explicações sobre como as auditorias funcionam, tem havido pouca teorização aprofundada sobre os mecanismos causais que determinam a eficácia das auditorias em um determinado contexto.

OLIVEIRA (2003) as auditorias usadas na área de melhoria da saúde podem ser divididas em: auditorias externas, usadas para obter informações sobre a conformidade de um hospital com critérios externos (por exemplo, acreditação, certificação, revisões externas por pares); auditorias internas, muitas vezes em preparação para uma auditoria externa; e auditorias clínicas, realizadas por iniciativa local por profissionais de saúde. Embora existam diferenças no escopo e nas

abordagens utilizadas nas auditorias, todas compartilham o objetivo de melhorar a qualidade da assistência hospitalar.

Segundo BAUER L (2004) com o objetivo de avaliar inúmeros procedimentos, a auditoria hospitalar, que tem impacto direto no controle de qualidade, é uma prática altamente positiva que não pode ser ignorada na rotina dos gestores. Essa auditoria vai além dos fatores tradicionais, como finanças, contabilidade e impostos.

De acordo MELLO (1972) a auditoria hospitalar é entendida como procedimentos que auxiliam na melhoria da gestão em todos os setores, com foco em estratégias previamente definidas. Tudo isso é feito com a ajuda da tecnologia.

Pode ser interna ou externa e ocorre em períodos pré-determinados ou continuamente. Em geral, para D'INNOCENZO (2006) a auditoria hospitalar faz uma espécie de radiografia, traçando os pontos positivos e negativos. Dessa forma, o gestor pode tomar decisões mais precisas, sempre focando na redução de custos, no aumento da produtividade e na otimização do tempo.

Para chegar aos resultados, os auditores realizam diversos tipos de análises, principalmente por meio de indicadores que apresentam informações sobre diversos fatores, desde finanças até atendimentos de emergência.

Como um hospital envolve uma série de procedimentos e setores, existem alguns tipos de auditorias, como mostraremos a seguir: 1. Preventiva; 2. Analítico; 3. Operacional; e 4. Conta. Ao acompanhar as práticas realizadas, de acordo MELLO (1972) o auditor contribui com todos os setores de um hospital ou clínica, impactando diretamente no andamento da gestão. Com a auditoria hospitalar é possível melhorar a qualidade dos serviços e atendimento, além de padronizar procedimentos; como resultado, as contas estão equilibradas. Para que tudo ocorra de forma harmoniosa, uma boa dica é ter um *software* de gestão. Dessa forma, também é possível estar sempre em dia com as contas, com relatórios sobre o desempenho dos diversos setores, o que promove o pleno desenvolvimento do hospital.

Além das vantagens citadas acima, cabe destacar que as auditorias hospitalares reduzem custos, melhoram o relacionamento com os pacientes e aumentam o nível de competitividade.

DISCUSSÃO

OLIVEIRA (2003) afirma que os auditores hospitalares preparam contas de recebimentos e pagamentos, contas de receitas e despesas e balanços; a seguir estão vários itens que se enquadram nas receitas e despesas nos hospitais.

OLIVEIRA (2003) o comprovante de despesas em hospitais é quase o mesmo que em outras organizações; no entanto, os seguintes pontos precisam ser considerados por um auditor são apresentados abaixo:

- Um Auditor deve adotar a forma usual de atestar as compras e outras despesas dos hospitais;
- Deve ser feita uma clara distinção entre despesas de capital e receitas;
- O salário do pessoal deve ser garantido de acordo com os princípios gerais de auditoria.

Segundo BAUER L (2004) o auditor deve considerar os seguintes pontos e examinar cuidadosamente os ativos e passivos dos Hospitais – Documentos de propriedade e outros registros relacionados a terrenos e edifícios devem ser cuidadosamente examinados pelo Auditor. Deliberação dos Curadores/Comitê Gestor deve ser verificada para compra e venda de ativos fixos. A depreciação deve ser cobrada com base nas políticas do Comitê Gestor.

Os passivos devem ser verificados da maneira usual. Um Auditor deve verificar fisicamente os investimentos como ações, debêntures, títulos e certificados de segurança. Ele também deve verificá-los com o registro de investimentos. Os estoques e estoques de medicamentos, roupas, consumíveis, etc. devem ser verificados fisicamente no final do ano.

OLIVEIRA (2003) um Auditor deve considerar os seguintes pontos e examinar cuidadosamente as receitas/recebimentos dos hospitais – Um Auditor deve verificar o livro de contas, o registro de contas e a cópia das contas. Deve-se verificar se as contas são preparadas adequadamente de acordo com as despesas de visitas de médicos, remédios, taxas de estadia, aluguel de quarto, etc. As contas devem ser verificadas com a estrutura de taxas/cobranças. A concessão e renúncia por conta de taxas e outros encargos devem ser verificadas. As contas devem ser conferidas com livro de recibos de caixa, talão de recibos e livro de caixa.

Segundo BAUER L (2004) a verificação de atrasos de contas deve ser feita. Atrasos irre recuperáveis devem ser cancelados com a aprovação e consentimento da autoridade competente. A renda do aluguel deve ser devidamente verificada. Ele deve atestar devidamente o registro de propriedade, o atraso no aluguel, o aluguel adiantado e as provisões para os mesmos. A receita de

juros e dividendos deve ser verificada com o registro de investimentos, livro caixa e warrants de ações, etc.

Segundo BAUER L (2004) o "gerenciamento de medicamentos prescritos" é baseado em evidências documentadas de que o provedor avaliou os medicamentos do paciente como parte de um serviço. Isso pode ser uma prescrição sendo escrita ou descontinuada, ou uma decisão de manter um medicamento ou dosagem atual.

OLIVEIRA (2003) todas as organizações de assistência social e de saúde exigem que os profissionais de saúde que empregam compreendam a importância da gestão de medicamentos e os sistemas e processos que precisam seguir para garantir o uso seguro de medicamentos.

O gerenciamento de medicamentos pode ser dividido em cinco áreas diferentes:

- Armazenamento de medicamentos;
- Dispensação de medicamentos;
- Administração de medicamentos;
- O descarte seguro de medicamentos;
- Administração de medicamentos e manutenção de registros.

OLIVEIRA (2003) todos os funcionários de organizações de saúde e assistência social que estejam envolvidos com qualquer aspecto da medicação do paciente devem receber treinamento adequado em gerenciamento de medicamentos e nas políticas da organização.

A importância da gestão de medicamentos na saúde e na assistência social. Segundo BAUER L (2004) as organizações de saúde e assistência social devem ter um sistema rigoroso de gerenciamento de medicamentos para garantir a administração segura, consistente e eficaz dos medicamentos de seus pacientes.

Para D'INNOCENZO (2006) o gerenciamento adequado de medicamentos traz muitos benefícios tanto para o paciente quanto para a equipe e organizações de saúde e assistência social, incluindo:

Reduza os erros de gerenciamento de medicamentos. Erros com a medicação podem causar efeitos colaterais desagradáveis ou perigosos, tornar a medicação ineficaz ou até mesmo resultar na morte de pacientes. Serviços eficazes de gerenciamento de medicamentos reduzem as taxas de doenças e mortes para fornecer serviços de saúde mais seguros e confiáveis.

Tranquilidade para os pacientes e seus amigos e parentes. Segundo BAUER L (2004) muitos pacientes, principalmente os idosos, têm problemas para se lembrar de tomar os medicamentos na hora certa. Os serviços profissionais de gerenciamento de medicamentos dão a todos os envolvidos a tranquilidade de saber que o paciente está recebendo o medicamento correto no horário correto.

A auditoria médica, como todas as auditorias, OLIVEIRA (2003) é o processo de examinar e revisar documentos e registros para garantir a precisão. A auditoria médica vai um passo além e examina os registros médicos para garantir que os médicos e as instalações médicas estejam em conformidade com as regras e regulamentos da área médica.

A auditoria médica envolve a realização de revisões internas ou externas de precisão de codificação, políticas e procedimentos para garantir que você esteja gerenciando uma operação eficiente e limpa. “As auditorias são realizadas não apenas para garantir a conformidade, mas também para garantir que não haja perda de receita para o provedor”, diz D'INNOCENZO (2006). Existem várias razões para realizar auditorias médicas. A auditoria pode ajudar a proteger contra reivindicações fraudulentas e atividades de cobrança, identificar problemas antes de serem desafiados com codificação inadequada, identificar oportunidades de reembolso e reconhecer o uso de códigos incorretos, apenas para citar alguns.

Segundo BAUER L (2004) uma auditoria de enfermagem consiste em coletar informações de relatórios de enfermagem, notas médicas e outros registros de atendimento ao paciente para ajudar a avaliar a qualidade do atendimento. Portanto, um enfermeiro auditor é responsável pela gestão de prontuários médicos em estabelecimentos de saúde e seguradoras.

Para D'INNOCENZO (2006) as auditorias de processo são utilizadas para medir o processo de atendimento ou como o atendimento foi realizado. A auditoria de processo é orientada para a tarefa e foca se os padrões da prática estão sendo cumpridos ou não. Essas auditorias assumiram que existe uma relação entre a qualidade do enfermeiro e a qualidade dos cuidados prestados.

Como auditor de enfermagem, de acordo RIBEIRO (1972) com seu conhecimento de práticas de enfermagem e padrões de atendimento para analisar registros médicos, informações de seguro e outros detalhes do atendimento ao paciente. Suas responsabilidades incluem verificar a cobertura do seguro, examinar questões de cobrança e pagamentos e garantir a validade legal de registros e documentos. Você trabalha em estabelecimentos de saúde como hospitais, centros de atendimento de urgência e clínicas e com funções que exigem que você se comunique com médicos, enfermeiros, funcionários e departamentos de recursos humanos e contabilidade. Seu

conhecimento de enfermagem e habilidades de auditoria protegem os pacientes e as instalações de atendimento em que você trabalha.

Para D'INNOCENZO (2006) garantir precisão e conformidade com vários regulamentos. A precisão dos registros médicos é primordial – e em um ambiente caótico como um hospital, as pessoas podem facilmente cometer erros. É por isso que um auditor enfermeiro deve passar por tudo com um pente fino e garantir um alto nível de precisão. Além disso, você terá que garantir que tudo esteja em conformidade com os regulamentos hospitalares, estaduais e de seguros.

Recursos e cobrança, de acordo MELLO (1972) o faturamento médico é um processo complicado. Tudo depende do paciente, do seguro e do procedimento. Os auditores enfermeiros são responsáveis por garantir que esse processo complicado seja feito corretamente. Além disso, quaisquer erros na codificação médica podem significar dinheiro perdido pelo hospital. Portanto, trabalhar com precisão, manter-se atualizado sobre as regras de codificação e verificar as apólices de seguro manterá esse custo extra no mínimo. E se algo der errado, você será aquele que eles chamarão para resolver o problema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluirmos que a auditoria hospitalar é uma ferramenta importante de gestão em saúde avaliando o desempenho de procedimentos e a qualidade no ambiente hospitalar. Com um tim multidisciplinar, os auditores precisam ter conhecimentos em legislação da saúde e gestão hospitalar. Eles avaliam os processos assistenciais e de gestão, buscando conformidade com as norma estabelecidas. Utilizam métodos quantitativos e qualitativos para expressar suas opiniões e fornece informações valiosas para os gestores, orientando melhorias, correções e redução de glosas. auditoria não se restringe ao setor de faturamento, abrangendo todos os departamentos do hospital. Para ser eficaz, a auditoria deve estar alinhada com o planejamento estratégico do hospital fornecendo um diagnóstico profundo e um mapa das forças e áreas de melhoria da instituição com um todo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDELAH, F.G. - **Critérios de avaliação em enfermagem**; tradução de Circe de Mello Ribeiro. *Rev Bras. Enf.* 26 (1-2) : 17-32, 1973.

BAUER L, Feldman. **Como alcançar qualidades ãas instituições de saúde: critério de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação.** São Paulo: Martinari; 2004.

CARVALHO, L. de F. - **O prontuário médico na avaliação da capacidade profissional.** *Rev. Paul. Hosp.* 6 (3): 31-35, mar., 1958.

DUNHAM. G.W. - **A quality of pocient care project.** *Superv. Nurse.*, 7 (4): 34-38, apr., 1976.

D'INNOCENZO M et al. **Indicadores, auditorias, certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde.** São Paulo: Martinari; 2006

FERREIRA, Tânia S et al . Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. *Aquichan*, Bogotá , v. 9, n. 1, p. 38-49, Jan. 2009.

FISHER, P.R. - **The Nursing audit - Nurs Outlook**, 5 (10): 590-592, Oct., 1957.

McGUIRE, R.L. - **Bedside Nursing audit.** *Am J. Nurs.* 68 (10): 2146-2148, oct., 1968.

MELLO, C.G. de & AGUIAR, N. - **O exercício da auditoria médica** *Rev. Paul. Hosp*, 20 (6): 16-26 jun., 1972.

NORMAS DE AUDITORIA. *Revista Paulista de Contabilidade*, 44 (418): 1-52, 1967.

PHANEUF, M.C. - **A Nursing audit Method.** *Nurs Outlook*, 12 (5): 42-45, May, 1964.

RAMIREZ, M.S. - **Auditing of Nursing care plans.** *Superv. Nurse*, 6 (6): 29-38, jun. 1975.

RIBEIRO, C. de M. - **Auditoria de serviços de Enfermagem.** *Rev. Bras. Enf.*, 25 (4): 91-103, jul/set., 1972.

SOUZA, F.P. de - **importância da auditagem nas organizações hospitalares.** *Rev. Paul. Hosp.* 17 (8): 49-50, ago., 1969.

OLIVEIRA AF. Avaliação do impacto das intervenções nos pontos críticos detectados na pré-análise de auditoria em enfermagem. [Tese de doutorado]. São Paulo:USP; 2003.

VIEIRA, A et alli - O principio da investigação e observação sistematizada na enfermagem - uma experiência em hospital escola. *Rev. Bras. Enf.* 24 (5): 66-69, jun/set., 1971.