

DOI: <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2020v10i56p3186-3197>

Auditoria de enfermagem e a qualidade da assistência à saúde: uma revisão integrativa da literatura

Nursing audit and the quality of health care: an integrative literature review

Auditoría de enfermería y calidad de la atención sanitaria: revisión integradora de la literatura

RESUMO

Nas últimas décadas, com o propósito de garantir a qualidade dos serviços prestados, as instituições de saúde têm-se preocupado em utilizar a auditoria, como ferramenta de forma contínua em suas organizações. Este estudo teve como objetivo analisar as produções científicas nacionais dos últimos 5 anos, sobre a qualidade da assistência de enfermagem através da auditoria, publicadas no banco de dado da Scielo (Scientific Electronic Library Online), Lilacs (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde). Trata-se de um estudo de Revisão Integrativa da literatura. Em um primeiro momento da coleta, foram identificados 32 artigos dos quais foram selecionados apenas 8 artigos que responderam ao objetivo deste estudo. Através da análise dos artigos, foi possível identificar que a efetivação da auditoria de enfermagem facilita a avaliação da qualidade da assistência prestada ao cliente oferecendo condições para a sua melhoria e se torna uma ferramenta eficiente e imprescindível para o cuidado holístico.

DESCRITORES: Auditoria de enfermagem. Qualidade da assistência à saúde.

ABSTRACT

In recent decades, in order to guarantee the quality of the services provided, health institutions have been concerned with using auditing as a tool in their organizations on an ongoing basis. This study aimed to analyze the national scientific productions of the last 5 years, on the quality of nursing care through the audit, published in the database of Scielo (Scientific Electronic Library Online), Lilacs (Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences). This is an integrative literature review study. In the first moment of the collection, 32 articles were identified, of which only 8 articles were selected that responded to the objective of this study. Through the analysis of the articles, it was possible to identify that the effectiveness of the nursing audit facilitates the assessment of the quality of the assistance provided to the client, offering conditions for its improvement and becomes an efficient and essential tool for holistic care.

DESCRIPTORS: Nursing audit. Quality of health care.

RESUMEN

En las últimas décadas, para garantizar la calidad de los servicios prestados, las instituciones de salud se han preocupado por utilizar la auditoría como herramienta en sus organizaciones de manera permanente. Este estudio tuvo como objetivo analizar las producciones científicas nacionales de los últimos 5 años, sobre la calidad de la atención de enfermería a través de la auditoría, publicadas en la base de datos de Scielo (Scientific Electronic Library Online), Lilacs (Literatura Latinoamericana y Caribeña en Ciencias de la Salud). Este es un estudio de revisión de literatura integradora. En el primer momento de la recopilación se identificaron 32 artículos, de los cuales se seleccionaron solo 8 artículos que respondieron al objetivo de este estudio. A través del análisis de los artículos, se pudo identificar que la efectividad de la auditoría de enfermería facilita la evaluación de la calidad de la asistencia brindada al cliente, ofreciendo condiciones para su mejora y se convierte en una herramienta eficiente y esencial para el cuidado integral.

DESCRIPTORES: Auditoría de enfermería. Calidad de la asistencia sanitaria.

RECEBIDO EM: 30/07/2020 APROVADO EM: 27/08/2020

Noely Machado Vieira

Enfermeira Especialista em Gestão Estratégica na área da Saúde e em Auditoria em Saúde. Enfermeira da Vigilância Epidemiológica SMS- Cáceres. Preceptora da UNEMAT do estágio curricular II.
ORCID: 0000-0002-3705-7006

Bianca Teshima de Alencar

Enfermeira Mestra em Ciências Ambientais-UNEMAT. Docente interina da UNEMAT na disciplina de Farmacologia.
ORCID: 0000-0001-6812-3494

Débora dos Santos Pinto

Enfermeira Assistencial UBS- Santos Dumont – SMS- Cáceres. Especialista em Urgência e Emergência. Docente interina da UNEMAT na disciplina de Políticas de Saúde. Tutora do curso Bacharelado em Enfermagem UNOPAR.
ORCID: 0000-0002-1080-9167

Dyone Rocha Teotonio

Enfermeira efetiva da SMS-Cáceres, especialista em UTI-Neonatal e Gestão Hospitalar e Auditoria em Saúde.
ORCID: 0000-0002-8514-2299

Rosangela da Silva Conceição

Enfermeira Especialista em Centro Cirúrgico e CME. Docente interina da UNEMAT. Coordenadora do trauma e emergência do Hospital Regional Dr. Antônio Fontes - Cáceres.
ORCID: 0000-0003-1622-4052

INTRODUÇÃO

Devido ao atual processo de globalização os setores de saúde tiveram que procurar novas alternativas para proporcionar a melhoria da gestão, como maneira das organizações de saúde em adaptar-se a um mercado cada vez mais competitivo. Diante disso, houve a necessidade de garantir resultados positivos e clientes satisfeitos, exigindo assim que as organizações aprendam a associar baixos custos com excelência de qualidade para os seus clientes⁽¹⁾.

Esta tendência mundial tem exigido dos profissionais envolvidos habilidade na análise de custos para a prestação de serviços de saúde visando desta forma um atendimento eficaz⁽²⁾.

Berti e Almeida (2005), relatam que os serviços de atenção à saúde buscam atender com a melhor qualidade possível seus clientes, ou seja, com o máximo de efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e adequabilidade⁽³⁾.

Atualmente as instituições de saúde, usufruem da auditoria como uma importante ferramenta para mensuração da qualidade e custos⁽¹²⁾. O processo de auditoria tem como conceito, a avaliação sistemática e formal de uma atividade realizada por pessoas não envolvidas diretamente em sua execução, a fim de determinar se a atividade está atendendo

os objetivos propostos. Sendo possível assim desta forma, evidenciar falhas nas atividades desenvolvidas e apontar alternativas preventivas e corretivas para as mesmas⁽⁴⁾.

A auditoria de enfermagem é uma área ainda pouco investigada, que serve como um instrumento de avaliação da qualidade da assistência nas instituições de serviços de saúde e propicia à melhoria do gerenciamento do cuidado de enfermagem, questiona-se então: Qual a produção científica nacional acerca de auditoria em enfermagem e sua repercussão perante a qualidade e desenvolvimento da assistência de enfermagem para o cuidado prestado aos usuários destes serviços?

Justifica-se a realização deste estudo, pois tem o intuito de relacionar os impactos da auditoria na qualidade da assistência, uma temática emergente no contexto dos serviços de saúde, pois através deste, pode-se observar e acompanhar a qualidade da assistência de enfermagem e se os gastos estão sendo condizentes com os procedimentos realizados dentro das instituições, a função administrativa do enfermeiro, sobretudo a função de liderança junto à equipe de enfermagem, propiciando desta forma uma atenção mais justa e humanizada do tratamento aos seus clientes e, além disso, o conhecimento produzido poderá fomentar futuras pesquisas e ações de melhorias que contribuam para a atualização e melho-

ria dos serviços da enfermagem.

Portanto, este estudo teve como objetivo analisar produções científicas nacionais dos últimos 5 anos, sobre a qualidade da assistência de enfermagem através da auditoria, publicadas no banco de dado da Scielo (Scientific Electronic Library Online), Lilacs (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) no período de 2014 a 2019, analisando a contribuição destes na melhoria da qualidade da assistência do enfermeiro nessa área, visto que atualmente ocorre uma escassez de produção científica dentro desta área.

METÓDO

O método elegido para o desenvolvimento do estudo em questão, foi a Revisão integrativa da literatura, pois o mesmo tem a finalidade de reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre um delimitado tema ou questão, ordenando e sistematizando o estudo, possibilitando o aprofundamento do conhecimento do assunto investigado⁽⁵⁾.

A pesquisa foi realizada durante o mês de julho a outubro de 2019. Foram utilizados os periódicos científicos nacionais disponíveis na integra encontrados nos sites da Scientific Electronic Library Online (Scielo), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), que apresentam periódicos na-

cionais com artigos pertinentes ao tema. Para estabelecer a amostra que atendesse o objetivo do estudo foi utilizado o des-

critor: "Auditoria em enfermagem". Os critérios de inclusão foram os artigos estarem disponíveis na íntegra, entre os

anos de 2014 a 2019, publicados nacionalmente e que trabalhassem dentro da temática elegida. Os critérios de exclusão, foram aqueles que no decorrer da leitura não dispunham de nenhuma contribuição relacionado a temática, estar fora do limite temporal estabelecido; idiomas diversos do requerido.

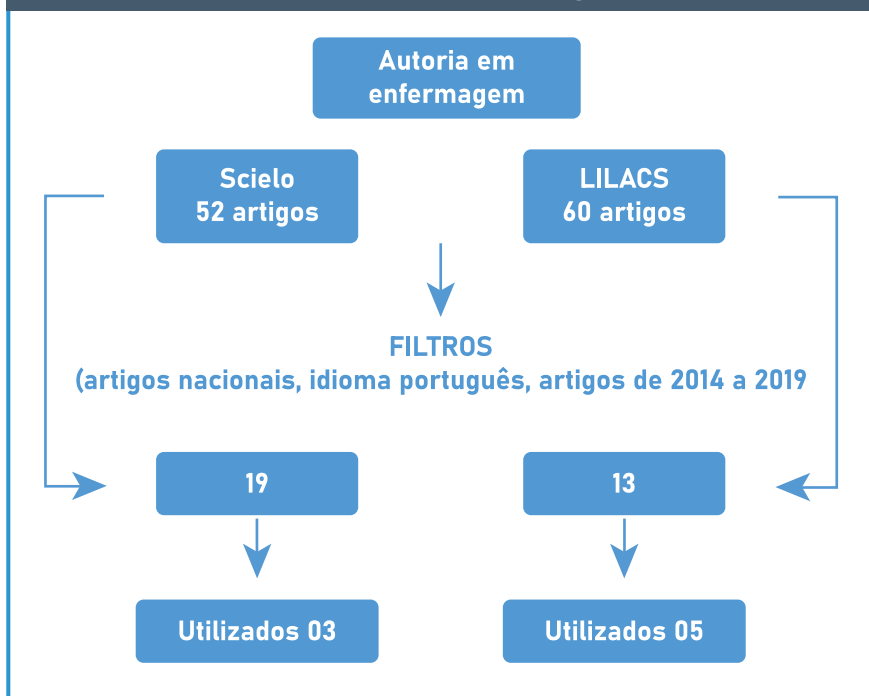
No quadro abaixo é possível observar como procedeu as buscas nos periódicos:

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a busca, foram selecionados 08 artigos, com relevância para o estudo em questão, para que seus resultados fossem analisados e interpretados, constituindo assim a amostra da pesquisa. Para tal, foi elaborado um instrumento de coleta de dados, contendo as seguintes variáveis: título do artigo, revista, ano de publicação, tipo de estudo, objetivo e conclusão. Conforme elaborado na tabela abaixo:

Após a análise dos artigos, foi possível agrupa-los em categorias temáticas, como acima já descritas, sendo elas: Qualidade da assistência de enfermagem, Registros de enfermagem e glosas.

Quadro 1. Desenho do processo da busca pelos artigos:



Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 2. Distribuição dos artigos selecionados para o estudo:

Temática	Título	Revista	Ano de publicação	Tipo de estudo	Objetivo do estudo	Conclusão
Glosas	Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino	Revista Brasileira de Enfermagem	2015	pesquisa quantitativa exploratória, descritiva, do tipo estudo de caso único.	verificar os itens componentes das contas hospitalares, conferidos por enfermeiros auditores	Considera-se que este estudo possa representar a possibilidade de avanço no conhecimento da auditoria de contas hospitalares
Qualidade da assistência de enfermagem	Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência	Texto & Contexto Enfermagem	2016	Relato de experiência	descrever a experiência de enfermeiras acerca da implantação da auditoria concorrente de enfermagem em ambiente hospitalar.	Os resultados apontam a viabilidade de se adotar este modelo e benefícios, principalmente no que tange a diminuição do tempo para envio da fatura aos convênios médicos, maior interação entre as auditoras e equipes assistenciais, criação de indicadores, e contribuições para a melhoria da qualidade assistencial e registros de enfermagem.

Qualidade da assistência de enfermagem	Auditoria de práticas de precauções-padrão e contato em Unidade de Terapia Intensiva	Revista da escola de enfermagem da USP	2019	Estudo descritivo, transversal e prospectivo.	Avaliar a estrutura e a adesão às medidas de precauções-padrão e específicas dos profissionais de saúde em Unidade de Terapia Intensiva de hospital de ensino, no DF.	Verificou-se boa adesão ao uso de luvas, avental e máscara, baixa adesão ao uso de óculos de proteção e uso desnecessário de máscaras e precauções de contato admissionais.
Registros de enfermagem	A elaboração de evoluções de enfermagem e possíveis dificuldades: percepção do enfermeiro	Revista Nursing	2019	Descritivo e qualitativo	Analisar a percepção dos enfermeiros de um hospital público de Belém, acerca das possíveis dificuldades para a elaboração de evoluções escritas.	A falta de tempo, é o principal dificultador para a realização da evolução de enfermagem em todos os aspectos que deve contemplar.
Registros de enfermagem	Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários em um hospital universitário	Enfermagem Foco	2019	Pesquisa descritiva, quantitativa	Analisar a qualidade dos registros de enfermagem em prontuários.	Os resultados sugerem necessidade de constante atuação dos programas educacionais para o fortalecimento de ações que visem a excelência dos registros de enfermagem.
Registros de enfermagem	Registros de enfermagem: uma revisão integrativa da literatura	Revista nursing	2018	Revisão integrativa da literatura	Descrever a produção científica, sobre as principais informações encontradas nos registros de enfermagem de 2005 a 2015.	Concluiu-se a necessidade de investimentos em educação permanente e chamar a atenção para o que deve ser considerado essencial nas evoluções.
Qualidade da assistência de enfermagem	Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura	Revista nursing	2018	Revisão integrativa da literatura	Identificar as evidências científicas atuais da auditoria no campo da enfermagem e discuti-las.	Concluiu-se que a necessidade de mais pesquisas que abordem a experiência das enfermeiras auditoras, sua rotina, dificuldades e necessidades, para um saber pautado na cientificidade e na prática.
Registros de enfermagem	Inconsistências das anotações de enfermagem no processo de Auditoria	Revista de enfermagem do centro oeste mineiro	2016	descritivo, realizado por meio de uma revisão integrativa da literatura.	identificar as principais falhas nas anotações de enfermagem dos prontuários dos pacientes.	é necessário investir em capacitação dos profissionais da saúde buscando qualidade nas anotações de enfermagem para que se possa dar continuidade ao cuidado, bem como obter respaldo ético e legal diante dos aspectos jurídicos.

Fonte: dados da pesquisa.

Qualidade da assistência de enfermagem

A auditora dentro da área da saúde, tem por objetivo obter informações sobre o controle da qualidade dos serviços e possibilita subsídios para buscar maior eficiência dentro do gerenciamento das ações de saúde⁽⁶⁾.

É através da auditoria, possível verificar a qualidade da assistência prestada aos pacientes, o que contribui para a sua constante melhoria e aperfeiçoamento de técnicas. Ultimamente ela vem ganhando notoriedade dentro da gestão hospitalar devido unir a melhoria do cuidado e análise de contas hospitalares^(7,12).

A expansão no mercado e trabalho na função do enfermeiro auditor é promissora, principalmente dentro das análises das contas hospitalares, pois ele realiza a compatibilidade dos custos com as ações realizadas e o material consumido⁽⁷⁾.

Para Barreto et al. (2016), a assistência e os cuidados prestados embasados em recursos preestabelecidos pode ser mudada sempre que necessário, após a avaliação criteriosa da qualidade da auditoria em enfermagem⁽⁸⁾.

Um dos grandes benefícios da auditoria para a instituição, é poder verificar se houve o correto planejamento das ações e planos pretendidos, podendo ser reformulado e direcionado visando melhorias dos controles dos custos⁽⁸⁾.

Após o processo de análise dos artigos, pode-se observar que a auditoria em enfermagem é um processo exigente, requer dinamização constante de toda equipe de enfermagem, atenção sempre voltada para o desempenho das ações de enfermagem, integração na equipe, visando interesses direcionados num único objetivo a qualidade da assistência.

Registros de enfermagem

Dentre as profissões do hospital, a enfermagem é a que permanece por um longo período ao lado do paciente, atendendo-o de uma forma humanizada e holística, o tornando assim o profissional responsável pela maioria das informações referentes ao cuidado do paciente. Desta

Diante disso, os registros no prontuário servem como elementos primordiais para estas avaliações, e igualmente subsidiam a comunicação entre os profissionais de saúde. São documentos de grande importância para a auditoria da qualidade e asseguram o serviço prestado aos clientes.

forma se torna indispensável o registro destas informações⁽⁹⁾.

O art.6º da Resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), diz que “a execução do processo de enfermagem deve ser registrada formalmente”. Os registros de enfermagem constituem uma forma de comunicação escrita entre os membros responsáveis pelo paciente, de maneira a proporcionar a continuidade do cuidado^(9,10).

De acordo com Silva et al. (2019), o registro de enfermagem constitui ainda parte integrante e indispensável da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), tornando assim um processo contínuo de assistência individualizada e como documento legal de amparo judicial, caso seja necessário futuramente⁽⁹⁾.

Os registros realizados de forma adequada, visam não só a continuidade da assistência como um todo, mas também fornecem embasamento científico para pesquisas e o processo de auditoria⁽⁹⁾.

Para que o processo seja desenvolvido da forma correta é necessário que seja seguido embasado em regras, dentre elas: ser claro e coerente, referir data e horário do procedimento desenvolvido, conter informações fornecidas e obtidas⁽⁹⁾.

Um dos grandes problemas encontrados dentro da auditoria é a inconformidade de registros no prontuário dos pacientes, o que pode ocasionar discrepâncias nas cobranças hospitalares e indicar falhas na assistência, é de fundamental importância que o enfermeiro auditor realize diálogos orientativos com a equipe para que o problema seja sanado⁽⁷⁾.

Diante disso, os registros no prontuário servem como elementos primordiais para estas avaliações, e igualmente subsidiam a comunicação entre os profissionais de saúde. São documentos de grande importância para a auditoria da qualidade e asseguram o serviço prestado aos clientes.

Glosas

Em seu estudo Lima et al. (2018), define glosa como o não pagamento total ou parcial, dos itens de uma fatura, ou

dela por completo. Evidencia ainda, que a glosa pode ocorrer por diversos motivos, dentre eles a não autorização de medicamentos ou procedimentos, ou pela não utilização do material cobrado⁽¹¹⁾.

É classificada em dois tipos, conforme a situação encontrada, pode ser técnica - relacionada a procedimentos médicos e da enfermagem; e administrativa - relacionada a inconformidades⁽¹¹⁾.

As falhas ocasionadas pelos registros mal realizados, provocam conflitos e divergem informações sobre os procedimentos executados, originando desta forma as glosas hospitalares, causando prejuízo para os cuidados prestados pelos profissionais enfermeiros e para o fornecimento de informações que possam amparar o profissional ou a instituição judicialmente^(9,12).

Os Resultados das pesquisas apontam que os registros de enfermagem contribuem substancialmente para um alto percentual de recuperação dos itens glosados. Os autores evidenciam que existem as grandes falhas nos registros de enfer-

magem e os mesmos ocasionam prejuízos as instituições de saúde.

CONCLUSÃO

Fica evidente a importância do trabalho do profissional enfermeiro auditor, pois além ser uma tendência de mercado é um ramo em ascensão, em suas diversas vertentes. Possibilitando o enfermeiro agir como auditor de contas, da qualidade da assistência, em pesquisas e processos. A valorização do enfermeiro auditor é uma realidade nas instituições hospitalares que visam neste profissional à consolidação do atendimento prestado por suas equipes.

É visível o prejuízo financeiro quando há inconformidades nos procedimentos realizados ou ausência de anotações nos prontuários pela equipe de enfermagem, uma vez que pode ser observado pelo alto número de glosas apresentadas pelas operadoras junto às instituições de saúde.

A auditoria pode ser considerada um elemento essencial para mensurar a qua-

lidade da assistência de Enfermagem, oferecendo subsídios aos profissionais para orientar suas atividades, estimulando a reflexão individual e coletiva e nortear o processo de educação permanente, concomitante a este processo possibilita a redução das glosas.

Desta forma foi possível concluir que os resultados dos estudos descrevem as principais distorções e não conformidades presentes nas anotações de enfermagem, relacionando-as, principalmente, com a qualidade da assistência de enfermagem e os prejuízos financeiros à instituição. Também destacam-se a função administrativa do enfermeiro, sobretudo a sua função de liderança junto à equipe de enfermagem e a auditoria de enfermagem como um processo educativo e de fundamental importância a inclusão dessa temática dentro dos currículos institucionais, preparando os profissionais para desempenhar a função de auditor nos serviços de enfermagem coordenando e gerindo as equipes de saúde. ■

REFERÊNCIAS

1. Silva KR, Lima MDO, Sousa MA. Auditoria: ferramenta de enfermagem para melhoria da qualidade assistencial. Rev. Eletrônica Gestão & Saúde 2016.
2. Paim CRP, Ciconelli RM. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Revista de Administração em Saúde. 2007;9(36):85-91.
3. Berti HW, Almeida ES. Percepção dos gestores municipais de saúde sobre qualidade da assistência e controle social. Revista Nursing. 2005;88(8):425-3.
4. Siqueira PLF. Auditoria em saúde e atribuições do enfermeiro auditor. Cad. Saúde Desenvolv [internet].2014 [citado 2018 mar.29]; 3 (2):1-19.
5. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto completo Enferm. 2008 Out-Dez;17(4):758-64.
6. Castro AF, Rodrigues MCS. Auditoria de práticas de precauções-padrão e contato em Unidade de Terapia Intensiva. Rev. esc. enferm. USP vol.53 São Paulo 2019 Epub Aug 19,2019.
7. Viana CD, Bragas LZT, Lazarri DD, Garcia CTF, Moura GMSS. Implantação da auditoria concorrente de Enfermagem: um relato de experiência. Texto contexto - enferm. vol.25 no.1 Florianópolis 2016 Epub Apr 01, 2016.
8. Barreto JA, Lima GG, Xavier CF. Inconsistências das anotações de Enfermagem no processo de Auditoria. R. Enferm. Cent. O. Min. 2016 jan/abr; 1(6):2081-2093.
9. Silva, AGI, Dias BRL, Leite MR. A elaboração de evoluções de enfermagem e possíveis dificuldades: percepção do enfermeiro. Revista Nursing, 2019; 22 (254):3039-3042.
10. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Guia de Recomendações para Registro de Enfermagem no Prontuário do Paciente e outros Documentos de Enfermagem. Portaria n. 523/2015 [Internet]. 2016 [cited 2018 Oct 29]. Available from: <http://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2016/08/Guia-de-Recomenda%C3%A7%C3%B5es-CTLN-Vers%C3%A3o-Web.pdf>.
11. Lima RJ, Pimenta CJL, Frazão MCLO, Silva CRR, Viana LRC, Salviano GR. Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura. Revista Nursing, 2018; 21 (247): 2531-2534.
12. Silva VA, Mota RS, Oliveira LS, Jesus N, Carvalho CM, Magalhães LGS. Auditoria da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários em um hospital universitário. Enferm. Foco 2019; 10 (3): 28-33.