



A interface da auditoria de enfermagem com a qualidade da assistência e o registro de enfermagem

The nursing audit interface with the quality of care and the nursing record

La interfaz de la auditoria de enfermeira com la calidad de la atención y el registro de enfermería

Fabília Tesolin Rodrigues¹, Fabíola dos Santos Coutinho Ferreira¹, Raquel do Amaral Freret Cruz¹, Aline Silva da Fonte Santa Rosa de Oliveira¹⁻², Terezinha Tezolin do Ó³, Cláudio José de Souza⁴, Magda Sanches², Rafael Antunes da Silva¹, Suely Lopes de Azevedo⁴, Marcia Rodrigues Dos Santos³.

RESUMO

Objetivo: Evidenciar a intrinsidade da auditoria de enfermagem com a qualidade da assistência e o registro. **Métodos:** Estudo de abordagem qualitativa, utilizando a Revisão Integrativa de Literatura (RIL), onde a coleta de dados foi realizada entre fevereiro e maio de 2022, no Portal da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), resultando em 11 artigos que atenderam a finalidade da pesquisa. **Resultados:** Ficou evidente que a Auditoria de Enfermagem é a avaliação sistemática da qualidade dos cuidados prestados aos pacientes. O foco atualmente é a qualidade na assistência, associando valores quantitativos aos qualitativos com redução de custos, baseando-se nos registros de enfermagem. Ainda se faz necessária para propor soluções que visam a redução de práticas inseguras e irregulares no processo de assistência ao paciente, fundamentadas em protocolos estabelecidos, evidências científicas e recomendações dos órgãos competentes. **Considerações finais:** Considera-se que a auditoria é um processo de avaliação da qualidade da assistência prestada, sendo esta verificada por meio dos registros de enfermagem, atendendo às necessidades dos pacientes.

Palavras-chave: Auditoria de Enfermagem, Qualidade da Assistência, Registro de Enfermagem, Enfermeiro auditor.

ABSTRACT

Objective: To highlight the intrinsic nature of the nursing audit with the quality of care and registration. **Methods:** Study with a qualitative approach, using the Integrative Literature Review (RIL), where data collection was carried out between February and May 2022, on the Virtual Health Library (VHL) Portal, resulting in 11 articles that met the purpose of the search. **Results:** It was evident that the Nursing Audit is the systematic assessment of the quality of care provided to patients. The focus is currently on the quality of care, associating quantitative and qualitative values with cost reduction, based on nursing records. It is still necessary to propose solutions aimed at reducing unsafe and irregular practices in the patient care process, based on established

¹ Faculdade Bezerra de Araújo (FABA), Rio de Janeiro – RJ.

² Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), Rio de Janeiro – RJ.

³ Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro – RJ.

⁴ Universidade Federal Fluminense (UFF), Rio de Janeiro – RJ.

protocols, scientific evidence and recommendations from Organs competent bodies. **Final considerations:** It is considered that the audit is a process of evaluating the quality of care provided, which is verified through nursing records, meeting the needs of patients

Keywords: Nursing Audit, Quality of Care, Nursing Record, Nurse Auditor.

RESUMEN

Objetivo: Resaltar la naturaleza intrínseca de la auditoría de enfermería con la calidad de la atención y el registro. **Métodos:** Estudio con enfoque cualitativo, utilizando la Revisión Integrativa de la Literatura (RIL), donde la recolección de datos se realizó entre febrero y mayo de 2022, en el Portal de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS), resultando en 11 artículos que cumplieron con el propósito de la búsqueda. **Resultados:** Se evidenció que la Auditoría de Enfermería es la evaluación sistemática de la calidad de la atención brindada a los pacientes. Actualmente, el foco está en la calidad de la atención, asociando valores cuantitativos y cualitativos a la reducción de costos, con base en los registros de enfermería. Aún es necesario proponer soluciones encaminadas a reducir las prácticas inseguras e irregulares en el proceso de atención al paciente, con base en los protocolos establecidos, la evidencia científica y las recomendaciones de los organismos competentes. **Consideraciones finales:** Se considera que la auditoría es un proceso de evaluación de la calidad de la atención prestada, que se verifica a través de los registros de enfermería, atendiendo a las necesidades de los pacientes

Palabras clave: Auditoría de Enfermería, Calidad de la Atención, Registro de Enfermería, Enfermera Auditora.

INTRODUÇÃO

O termo auditoria vem do latim “*audire*”, que por sua vez, significa ouvir. Em contrapartida, também pode ser explicada pela palavra inglesa “*audit*”, que quer dizer examinar, certificar, corrigir, sendo utilizada em atividades de auditorias em sistemas contábeis (TAVARES SS, 2020).

Melo MB e Vaitsman J (2008), citam a lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990, que criou o SNA (Sistema Nacional de Auditoria), como mecanismo de controle técnico e financeiro. Todavia, evidenciam que a importância da auditoria só foi reconhecida em 1993 por meio do Decreto nº 809, onde o Ministério da Saúde validou essa atividade. Sua regulamentação ocorreu pelo Decreto nº 1651, de 28 de setembro de 1995 (BRASIL, 1995). Já em 1996, O Ministério da Saúde elaborou a primeira edição do Manual de Normas de Auditoria (BRASIL, 1996), regulamentando o cumprimento das normas e disposições relativas ao SUS. E, em 1998, foi lançada a segunda edição (BRASIL, 1998).

A função de controlar as ações e serviços de saúde das operadoras e de outros órgãos é da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), regulamentada pela Lei nº 9961 de 28 de janeiro de 2000 cujo objetivo é a manutenção da qualidade da assistência à saúde (MELO MB e VAITSMAN J, 2008). Em 2001, no que tange aos aspectos legais, foi descrito, através da Resolução COFEN n.º 266/2001, que o enfermeiro auditor possui atribuições privativas em seu desempenho, como: avaliar a assistência prestada ao paciente, enunciar pareceres sobre os processos de auditoria de enfermagem, realizar consultorias, implementar ações de educação permanente e continuada, organizar, planejar e coordenar programas de cuidados em saúde, focando na qualidade assistencial e na melhora do quadro clínico do paciente (COFEN 2001).

Ainda sobre o enfermeiro auditor, Tibúrcio APN, et al. (2019), destacam sua grande importância nas unidades hospitalares, pois ocupa o papel central da equipe, sendo líder, dando suporte e orientando os demais membros e, por isso, deve buscar por novos conhecimentos e em constante atualização para que a qualidade da assistência prestada seja de maneira apropriada e com melhor custo dos serviços em saúde. Segundo Loureiro LH, et al. (2018) e Viana CD, et al. (2016), a auditoria de enfermagem avalia e norteia as tomadas de decisões no que se refere a qualidade do atendimento prestado ao paciente com intuito de investigar se há compatibilidade ou não entre os procedimentos realizados e as anotações de enfermagem para que as cobranças hospitalares sejam realizadas de maneira correta e eficaz, respaldando-se de

possíveis irregularidades. Por isso, Ribeiro BS e Silva MC (2017) destacam a importância da auditoria para embasar o planejamento, gestão e execução das ações em saúde, bem como avaliar os resultados alcançados. Sendo assim, a auditoria avalia um processo contínuo e não tem como finalidade avaliar somente a qualidade da assistência prestada, mas também de corrigir erros, dificuldades e falhas existentes, sem caráter punitivo, visto que os resultados obtidos a partir da auditoria são compartilhados com a equipe de enfermagem. Assim, a equipe poderá ter conhecimento dos pontos positivos e negativos referentes ao cuidado prestado, servindo, dessa forma, como instrumento norteador e inspirador de mudanças.

O registro de enfermagem deve ser autêntico e fidedigno, pois abrange toda a assistência prestada e histórico do paciente, garante o respaldo ético e legal ao profissional da saúde e ao próprio paciente e descreve todos os procedimentos e ações realizadas geradoras de custos para a instituição. Portanto, esse registro está diretamente ligado à mensuração da conta hospitalar, sendo o principal meio pelo qual a auditoria avalia a qualidade da assistência prestada e todos os custos envolvidos neste processo (NEVES VLS, et al., 2019).

A auditoria externa de contas hospitalares é realizada pelas operadoras de planos de saúde que contrataram o hospital, enquanto a auditoria interna é executada por profissionais qualificados da própria instituição hospitalar. O enfermeiro auditor externo controla as cobranças hospitalares e identifica desperdícios e redução dos custos, garantindo que todos os procedimentos e equipamentos utilizados, sejam cobrados na íntegra. O diferencial do enfermeiro auditor interno é que, além de realizar essas atividades, também desempenha um papel disciplinador, a fim de que as contas hospitalares sejam corrigidas (SOUZA JFD, et al., 2021).

Diante do exposto, a presente pesquisa tem como objetivo evidenciar a intrinsecidade da auditoria de enfermagem com a qualidade da assistência e o registro, destacando a atuação do enfermeiro auditor nesse processo.

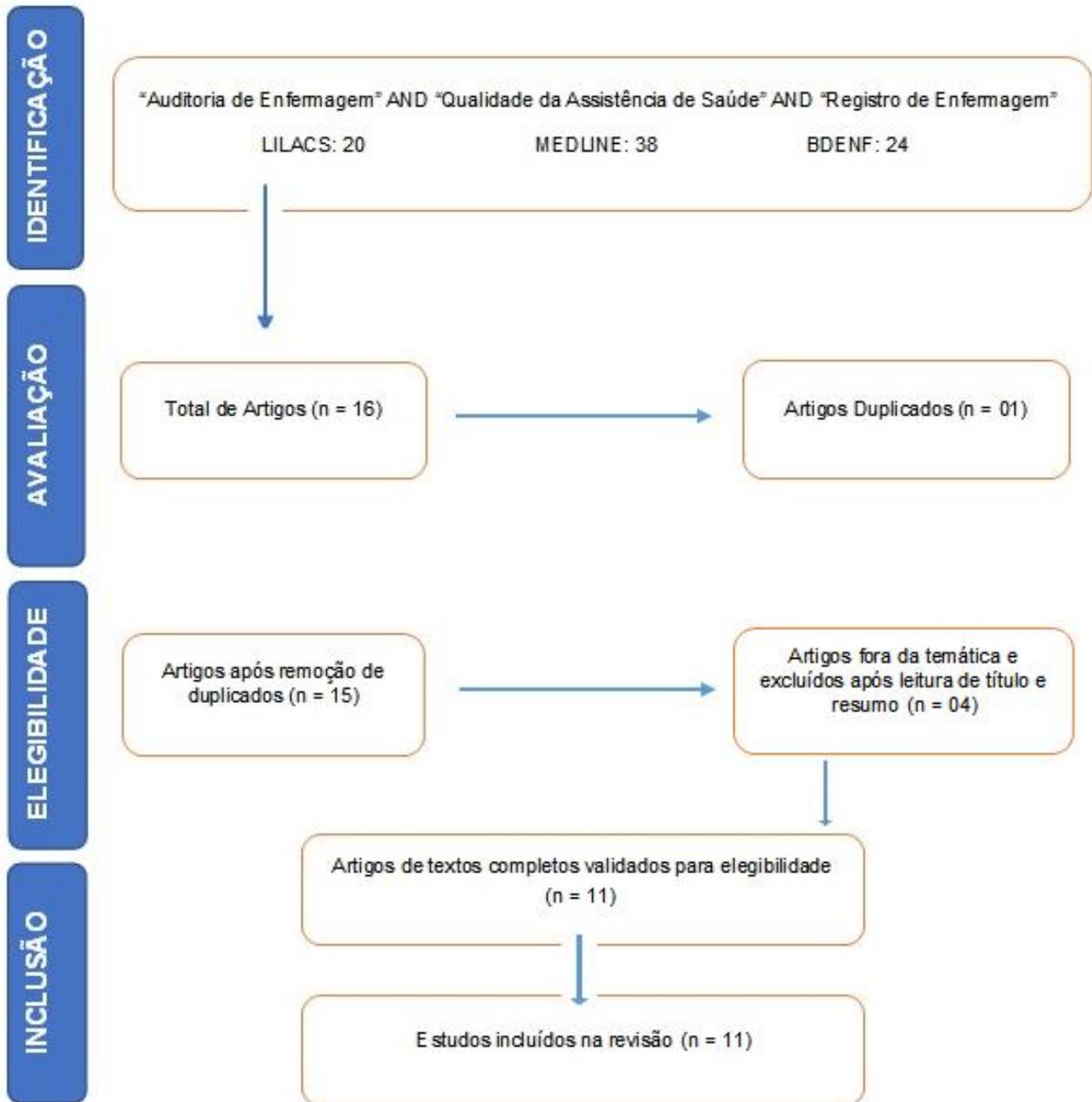
MÉTODOS

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, utilizando a Revisão Integrativa de Literatura (RIL), que tem como finalidade fornecer informações mais amplas sobre um assunto, sintetizar resultados obtidos e constituir um corpo de conhecimento. Para seu desenvolvimento, é preciso percorrer seis etapas distintas, sendo elas: a identificação da questão norteadora; amostragem ou busca na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; avaliação dos estudos incluídos; interpretação dos resultados e apresentação da revisão integrativa (ERCOLE EF, et al., 2014).

De acordo com Moher D, et al. (2009), para facilitar o processo de análise foi utilizado o instrumento PRISMA, isto é, uma estratégia de busca que organiza a análise dos dados através de fluxograma explicativo contendo os seguintes tópicos: identificação, seleção, elegibilidade e inclusão. A presente pesquisa teve como questão norteadora: Qual a relação da auditoria de enfermagem com a qualidade assistencial e o registro de enfermagem? A Busca foi realizada entre setembro e novembro de 2022, no Portal da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), nas bases de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System on-line (Medline) e Bases de Dados da Enfermagem (BDENF), tendo como descritores selecionados para a busca: "Auditoria de Enfermagem", "Qualidade Assistencial" e "Registro de Enfermagem", ambos utilizando o operador booleano "and".

Os critérios de inclusão adotados para a busca foram os seguintes: artigos disponibilizados na íntegra, de forma gratuita, nas bases de dados selecionadas, que apresentam aderência à temática, que estejam escritos em português e inglês, publicados entre os anos de 2017 a 2022, com vistas a encontrar as evidências da temática de estudo. Os critérios de exclusão adotados foram: produções científicas em outro formato, que apresentavam apenas os resumos, que tivessem que pagar e publicações que não abordavam o objetivo proposto do trabalho, resultando em 16 artigos, sendo excluídos 1 duplicado, 15 artigos na íntegra, destes, 11 atenderam a finalidade da pesquisa.

Figura 1 - Fluxograma de artigos revisados selecionados.



Fonte: Rodrigues FT, et al., 2023.

RESULTADOS

De acordo com os critérios de inclusão e exclusão foram selecionados 11 artigos publicados em periódicos nacionais e internacionais, sendo elaborado o **quadro 1**, contendo: autor (es) / ano, tipo de estudo, objetivo e resultados.

Quadro 1 - Quadro da busca realizada nas bases de dados.

Autor/ ano	Tipo	Objetivo	Resultados
RISSI GP, et al. (2020)	Estudo descritivo, transversal, de análise documental, com abordagem quantitativa	Analisar qualidade dos registros de enfermeiros realizados em unidade de internação pediátrica.	Foram analisados 1.129 registros realizados pelos enfermeiros em prontuários de 67 crianças e adolescentes. Os registros variaram a sua classificação entre adequado, seguro, limítrofe e sofrível. No contexto geral, os registros refletiram uma assistência sofrível, visto que não foram classificados como de qualidade.
PINTO MC, et al. (2020)	Abordagem qualitativa	Analisar a importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria.	A importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria se dá pela investigação da qualidade do cuidado prestado por meio das evidências proporcionadas nos registros de enfermagem no prontuário do paciente, evitar prejuízos na continuação do cuidado, intensificar sugestões de implantações de valores educacionais por meio da educação continuada e permanente, resgatar os valores econômicos perdidos por glosas em contas hospitalares e promover a melhoria da qualidade da assistência.
FABRO GCR, et al. (2020)	Estudo reflexivo	Refletir acerca da auditoria em saúde como instrumento para qualificar a assistência.	A auditoria compõe os processos administrativos para analisar as conformidades dos dados referentes aos serviços prestados, tornando-se um instrumento que auxilia no planejamento e implementação de ações que visem a melhoria de processos com potencial aplicabilidade aos processos educativos da equipe. As diferentes abordagens de auditoria fornecem subsídios a gestão para a tomada de decisão propiciando equilíbrio entre o uso de recursos e seus custos e prestação de assistência de qualidade por meio de adesão as melhores práticas clínicas. Por englobar aspectos qualitativos e quantitativos referentes a assistência favorece a elaboração de indicadores que viabilizem contribuição para o cuidado qualificado.
IULA A, et al. (2020)	Estudo piloto ecológico observacional	O estudo tem como objetivo avaliar a qualidade e a precisão da avaliação de enfermagem, analisando a compilação da avaliação da dor e do estado nutricional.	A documentação de enfermagem analisada para a fase de avaliação foi de 12.513 prontuários, com média de 417 por enfermaria. O indicador avaliação da dor foi encontrado em 6.307 (50,4%) prontuários do total de prontuários de enfermagem analisados. O indicador estado nutricional (IMC) foi encontrado em 5.631 (45%) prontuários do total de prontuários de enfermagem analisados.
DODO NB, et al. (2020)	Estudo do tipo documental, retrospectivo, de abordagem quantitativa	Avaliar a qualidade dos registros de enfermagem realizados em prontuário de pacientes internados num hospital público municipal da região norte Brasileira.	Do total de 248 prontuários, 25,9% foram considerados completos, 67,1% incompletos, 6,7% incorretos e 0,3% não estavam preenchidos. Em mais de 90% dos registros estudados se verificou que não havia uma escrita sequencial e concisa, emprego de terminologias técnicas e descrição dos cuidados prestados.

Autor/ ano	Tipo	Objetivo	Resultados
BITENCOURT JVOV, et al. (2020)	Relato de experiência envolvendo enfermeiros e docentes de enfermagem	Relatar o desenvolvimento de uma tecnologia de auditoria para aplicabilidade das etapas do Processo de Enfermagem em um Hospital do Oeste de Santa Catarina.	Foi possível estruturar um fluxograma discriminando o passo a passo dos procedimentos de auditoria na instituição hospitalar, bem como mostrar os indicadores utilizados para analisar os aspectos designados no instrumento de auditoria. Os dados foram analisados e discutidos com os enfermeiros em "rodas de conversa" visando o aperfeiçoamento.
SILVA VA, et al. (2019)	Pesquisa descritiva, quantitativa	Analisar a qualidade dos registros de enfermagem em prontuários.	Dentre os 203 prontuários analisados, o percentual de identificação correta dos pacientes, com nomes completos e número de prontuário foi acima de 90%. Houve fragilidade na checagem das prescrições médica e de enfermagem, assim como na justificativa para a não checagem de itens prescritos.
LIMA RJ, et al. (2018)	Revisão	Identificar as evidências científicas atuais da auditoria no campo da enfermagem e discuti-las.	É imprescindível que o enfermeiro auditor não foque simplesmente na contenção de custos com saúde. Deve-se prevalecer a ética profissional, a qualidade da assistência, do registro adequado, com foco na resolução dos problemas dos indivíduos que procuram o serviço. A auditoria deve ser realizada de forma quanti-qualitativa, pois somente a análise dos itens que compõem a conta hospitalar e o controle de custos não é o suficiente, a observação da assistência que é ofertada é fundamental.
PERTILLE F, et al. (2018)	Revisão	Analisar a produção científica nacional sobre os registros de Enfermagem e sua relação direta com o faturamento hospitalar.	Do estudo, emergiram as categorias temáticas "Ambiente Hospitalar e os Registros de Enfermagem"; "Auditoria de Enfermagem e o Faturamento Hospitalar" e "O profissional enfermeiro frente ao setor de auditoria".
AQUINO MJN, et al. (2018)	Estudo quantitativo	Analisar o conteúdo das anotações de enfermagem em prontuários de pacientes.	Estudo quantitativo, com 151 prontuários de pacientes internados, de uma unidade de terapia intensiva (UTI) de um hospital público terciário de Fortaleza-CE, Brasil, do período de setembro de 2014 a fevereiro de 2015, cujas anotações de 48 horas e de alta foram avaliadas.
MAIA ABB, et al. (2017)	Revisão	Analisar, a partir da literatura, a relação da auditoria com a gestão de qualidade nos serviços de saúde.	Os resultados mostraram que qualidade em saúde está diretamente relacionada com auditoria, que tem por competência registrar, adequar, analisar e controlar, atendendo as exigências dos pacientes.

Fonte: Rodrigues FT, et al., 2023.

DISCUSSÃO

Após a leitura e análise fluante, os dados foram categorizados e elencados em três categorias, sendo elas:

Auditoria de Enfermagem e a qualidade da assistência

A auditoria de enfermagem, segundo Lima RJ, et al. (2018), é uma área recente e muitos profissionais desconhecem sua prática e finalidade. A auditoria evidencia as eficácias e deficiências acerca da assistência de enfermagem, resultando em relatórios, visitas in loco e análises minuciosas. O objetivo principal é garantir a qualidade da assistência prestada aos pacientes e melhorar o desempenho da SAE.

Corroborando, Maia ABB, et al. (2017) declaram que o interesse maior das organizações está em obter a satisfação de seus clientes vinculando boa qualidade e baixos custos. As instituições de saúde também aderiram ao novo estilo de gerenciamento, onde a adaptação no mercado competitivo está associada à qualidade da assistência. Assim, para assegurar essa qualidade, a auditoria de enfermagem tem sido requisitada pelas instituições.

A auditoria, no cenário assistencial, outorga o aprimoramento da SAE e permite que o enfermeiro estreite laços com o paciente quando utilizada, além de garantir reconhecimento, autonomia e valorização desse profissional, visto que o exercício de suas atividades pautado na legislação vigente e na ética trabalhista são indispensáveis nesse processo (BITENCOURT JVOV, et al., 2020).

Para avaliar a qualidade e segurança da assistência de enfermagem, é necessário o uso de ferramentas que possam mensurá-la através de um conjunto de indicadores de qualidade determinados pela auditoria. A SAE é um componente essencial a ser analisado na perspectiva da melhoria contínua da qualidade da assistência (IULA A, et al., 2020).

A auditoria é um método que analisa como a equipe de enfermagem presta os cuidados devidos, embasando-se em técnicas e procedimentos padrões já determinados relacionados ao contexto que vai ser avaliado. Todo o planejamento com foco na melhoria da assistência precisa abranger a equipe profissional e toda sua aplicabilidade, considerando os pontos positivos e negativos, visto que, para se obter a eficácia da qualidade, a equipe deve ser comprometida e ter conhecimento do cenário em que presta seus serviços para, assim, propor soluções adequadas às não conformidades encontradas. Se não, estas necessidades não serão solucionadas com eficiência (MAIA ABB, et al., 2017).

O auditor pode humanizar este processo direcionando sua atenção às necessidades do paciente, proporcionando uma assistência de qualidade e satisfatória. Nessa perspectiva, a auditoria de enfermagem se faz necessária para propor soluções que visam a redução de práticas inseguras e irregulares no processo de assistência ao paciente, fundamentadas em protocolos estabelecidos, evidências científicas e recomendações dos órgãos competentes (FABRO GCR, et al., 2020).

A equipe de Enfermagem assiste o paciente, atua em todas as fases do tratamento hospitalar e tem a maior participação da equipe de trabalho que colabora com o serviço de auditoria. Quando a assistência é prestada com qualidade, o tempo de permanência do paciente na instituição é reduzido e traz sua satisfação. A auditoria de Enfermagem incorporou, em suas finalidades, a análise da qualidade da assistência prestada ao paciente, contemplando as necessidades do próprio serviço. Sendo assim, o papel do enfermeiro auditor será pelas necessidades financeiras da instituição e pelas necessidades do paciente. (PERTILLE F, et al., 2018)

Ratificando, Pinto MC, et al. (2020) enfatizam que a auditoria de enfermagem não foca somente na Auditoria de Custos, que engloba os aspectos financeiros, mas também abrange a Auditoria de Cuidados, que investiga e avalia a qualidade da assistência prestada aos pacientes, sendo a nova tendência na implementação da auditoria. Assim, a fundamentação e o objetivo visam dois aspectos: um voltado para a otimização dos custos advindos dos serviços de saúde e outro para a qualidade na prestação destes serviços.

Na graduação, os enfermeiros adquirem todo o conhecimento necessário para organizar, planejar, controlar e implementar o processo de trabalho e, para serem auditores, devem fazer a especialização de Auditoria em Saúde. A assistência de enfermagem deve ser exercida juntamente com a gestão, que é indispensável para a execução dos serviços. A implantação de um processo de avaliação dos cuidados prestados é relevante para a prevenção de possíveis riscos ou prejuízos consequentes desses cuidados realizados de forma inadequada. Diante disso, torna-se primordial a aplicação da Auditoria de Enfermagem (MAIA ABB, et al., 2017). Com a mesma visão, Fabro GCR, et al. (2020) descrevem que, no ambiente hospitalar, a auditoria está diretamente ligada ao trabalho do enfermeiro, uma vez que gerencia tudo relacionado a assistência, como coordenação do trabalho da equipe de enfermagem, registros e anotações referentes à evolução do paciente, serviços e/ou materiais utilizados; e realiza as intervenções inerentes a assistência. Isto é, o enfermeiro desenvolve a assistência, suscetível de ser qualificada e documentada, fornece subsídios para os processos de auditoria, e, ao mesmo tempo, se beneficia com os resultados desses processos.

Dessa forma, a auditoria de custos avalia a conformidade da assistência prestada com os itens cobrados, possibilita a identificação de não conformidades e dados que favorecem a gestão e elaboração de soluções que viabilizem as melhores práticas no cuidado. A auditoria de enfermagem direcionada para o cuidado, avalia os prontuários, sugere melhorias nas práticas de assistência, possibilita evidenciar falhas no processo do cuidado, como ausência de registros da assistência prestada pela equipe, inexistência de checagem de medicações, índices de flebite, lesão por pressão, etc; e mensurar os resultados baseados na satisfação do paciente (FABRO GCR, et al., 2020).

Auditoria de Enfermagem e o Registro de Enfermagem

Os registros de enfermagem são importantes para a auditoria, pesquisa e avaliação da qualidade da assistência prestada. Eles contribuem com as investigações da evolução do paciente, diagnóstico e do respectivo tratamento, fornecem material para pesquisas de determinadas patologias e suas manifestações clínicas, servem de fontes de dados para auditorias de aspecto financeiros ou relacionadas à qualidade da assistência (AQUINO MJN, et al., 2019).

Pinto MC, et al. (2020) validam que o registro correto das informações dos prontuários dos pacientes permite a comunicação da equipe multidisciplinar, reduz os custos e embasa as glosas das intuições de saúde, aponta melhorias e não conformidades na assistência, promove programas educativos aos profissionais e assegura a prestação de cuidados. Os registros de enfermagem devem ser vistos como um meio de comunicação que facilitem a rotina do trabalho, para que toda a equipe da saúde compreenda e atenda às necessidades dos pacientes. O registro adequado permite acompanhar a evolução do caso e subsidia processos de auditoria e pesquisa, também evita despesas desnecessárias, assegura o pagamento à instituição do valor referente a todo o cuidado oferecido, aprimora os resultados operacionais, o trabalho e o desempenho profissional (DODO NB, et al., 2020).

Segundo o artigo 6º da resolução COFEN nº 429 de 08 de junho de 2012, é responsabilidade dos profissionais de enfermagem o registro de tudo que diz respeito ao processo de enfermagem no prontuário dos pacientes, seja em papel ou eletrônico, sendo considerado a ética e os aspectos legais. Para a resolução COFEN nº 545 de 2017, estas anotações devem ser bem detalhadas: observar o cabeçalho do formulário; preencher por horário e não por turno; iniciar a escrita com letra legível sempre no começo do plantão e no decorrer do mesmo; seguir a sequência céfalo-podálica; em caso de erros deve-se usar os termos “digo” ou “correção” e jamais utilizar corretivos ortográficos; atentar aos termos técnicos padronizados e suas siglas e ainda conter carimbo, assinatura e número do COREN do profissional que executou o registro (PINTO MC, et al., 2020). Corroborando, Lima RJ, et al. (2018) enfatizam que os registros em saúde devem ser claros, concisos e sem rasuras, já que influenciam no processo de auditoria e representam uma forma de comunicação entre os membros da equipe. Na prática profissional, observa-se que os procedimentos são realizados, mas muitos deixam de ser anotados ou são registrados de modo incompleto. As falhas geram conotações conflitantes, em que se pode interpretar que os procedimentos foram executados ou não, causando prejuízo para avaliação dos cuidados prestados, para as glosas hospitalares e o reconhecimento

do impacto do trabalho realizado pelos profissionais de Enfermagem, ou seja, dificulta o processo da auditoria de enfermagem (AQUINO MJN, et al., 2019). A auditora de enfermagem efetua levantamento dos custos assistenciais e materiais utilizados, confere a correta prestação dos serviços de saúde, realiza visitas de rotina e relaciona com as informações contidas no prontuário, permitindo a correta verificação das glosas hospitalares. Estas glosas podem impactar na suspensão parcial ou total do pagamento às instituições de saúde, visto que os auditores podem classificar os valores descritos na conta como indevidos, questionando a veracidade das informações contidas no prontuário e a qualidade da assistência adotada pela instituição auditada (PINTO MC, et al., 2020).

O registro de enfermagem, muitas vezes, é insatisfatório quanto à realidade dos cuidados oferecidos e a carência de informações, os quais são omissos e não apreciados por outros profissionais de saúde por se tratarem de documentos com baixa qualidade. Além da falta de anotações também se destacam a ausência de hora do cuidado, a identificação do profissional responsável, rasuras, dificuldade na caligrafia e informações incompletas. Em relação aos motivos pelos quais os registros não são realizados de forma adequada, estão alta demanda dos serviços, a sobrecarga de trabalho, número insuficiente de profissionais, falta de educação permanente, falta de motivação, péssimas condições de trabalho, baixa remuneração e comunicação ineficaz da equipe (RISSI GP, et al., 2020).

Esses registros de enfermagem fundamentam os dados que norteiam o faturamento, cobrança, as estatísticas de pesquisa e análise das entidades de saúde, bem como a avaliação das glosas realizada pelo enfermeiro auditor e o motivo da ocorrência dessas glosas, se por ausência ou erro de anotação, por procedimentos realizados, materiais usados e/ou medicações administradas, já que essas falhas nos prontuários, que são definidos pelo conjunto de registros que descrevem toda a conduta relacionada a cada paciente, geram uma enorme perda financeira na instituição (PINTO MC, et al., 2020).

Lima RJ, et al. (2018), confirmam que, na prática, percebe-se que o registro de enfermagem, muitas vezes, é abandonado a segundo plano, seja por falta de tempo, desvalorização profissional, estresse e sobrecarga de trabalho ou até mesmo por desconhecimento da importância dessa atividade na auditoria de enfermagem. Atualmente, diversas instituições de saúde dispõem de meios eletrônicos para realizar esses registros. Os profissionais de enfermagem deveriam considerar o aumento da qualidade do registro, pois permite a continuidade do cuidado e melhorar os resultados do paciente. Para isso, as informações devem ser válidas, confiáveis e cumprir os padrões estabelecidos (IULA A, et al., 2020).

Registro de enfermagem e a qualidade assistencial

O registro de enfermagem é imprescindível para a análise da assistência prestada aos pacientes (LIMA RJ, et al., 2018). Corroborando, Aquino MJN, et al. (2019) relatam que as anotações no registro são essenciais para a comunicação entre os profissionais da saúde e para a qualidade e continuidade do cuidado. A ausência das evoluções, prescrições, intercorrências e/ou informações incompletas podem dificultar no acompanhamento do cuidado e duplicar procedimentos, colocando em risco a recuperação do paciente. Os registros de enfermagem demonstram o trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem, as atividades desenvolvidas, descrevem as respostas ao tratamento e as condutas tomadas.

Assim, o prontuário do paciente tornou-se um instrumento avaliativo com base legal e ética na mensuração da qualidade assistencial ofertada, contendo informações essenciais para processos judiciais e convênios de saúde, já que comprova todas as ações pertinentes ao atendimento de cada paciente no tempo de sua estadia na instituição. Os serviços, materiais, procedimentos e medicamentos usados na prestação de cuidados são pagos mediante sua inserção no registro de cada paciente. Assim, a auditoria de enfermagem tem a responsabilidade de garantir a qualidade assistencial oferecida ao usuário através da averiguação do que foi descrito no prontuário ou do que está anotado nele (PINTO MC, et al., 2020).

De acordo com Silva VA, et al. (2019), o registro de enfermagem é um instrumento de segurança para o paciente e para os profissionais, que garante a qualidade e continuidade da assistência; a importância do fluxo de comunicação entre a enfermagem e a equipe multiprofissional, a certeza de registros corretos, fidedignos e válidos e subsidia medidas de aprimoramento profissional. O prontuário do paciente é um dos

principais recursos usados dentro da assistência relacionados ao enfermeiro. A organização da assistência realizada com individualidade junto com o conhecimento científico é essencial para a segurança e qualidade do cuidado. A ausência ou incongruência no registro impacta negativamente na decisão sobre a melhor terapêutica do paciente, bem como em sua assistência, sendo que o código de ética de enfermagem afirma que é competência da profissão registrar as informações pertinentes aos cuidados no prontuário e outros documentos necessários (RISSI GP, et al., 2020).

Os registros precisam ser realizados de maneira objetiva, coesa, coerente e de modo a retratar as necessidades e características do paciente, bem como informar as ações destinadas ao seu cuidado. O registro adequado permitirá acompanhar a evolução do caso, contribuindo com a elaboração de um plano de cuidados com vistas a uma assistência de qualidade (DODO NB, et al., 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que a qualidade em saúde está diretamente relacionada com a auditoria, que tem por competência registrar, adequar, analisar e controlar, atendendo às exigências dos pacientes. Desse modo, evidenciou-se que a auditoria é um processo de avaliação da qualidade da assistência prestada, sendo esta verificada por meio dos registros de enfermagem, onde o paciente é o mais beneficiado com uma assistência de maior qualidade e segurança. A importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria é feita pela investigação da qualidade do cuidado prestado através das informações contidas nos mesmos, evitando agravos financeiros perdidos em glosas hospitalares e na continuação da assistência. Mesmo sendo um processo que deva ser feito com eficácia e precisão, a auditora ainda encontra muita dificuldade e defasagem nas evidências encontradas nos registros de enfermagem, o que resulta em grandes prejuízos econômicos e qualitativos.

REFERÊNCIAS

1. AQUINO MJN, et al. Anotações de enfermagem: avaliação da qualidade em unidade de terapia intensiva. *Enfermagem em Foco*, 2019; 9(1): 7-12.
2. BITENCOURT JVOV, et al. Auditoria: uma tecnologia de gestão para qualificação do processo de enfermagem. *Revista Baiana de Enfermagem*, 2020; 34: e36251.
3. BRASIL. Decreto nº 1651, de 28 de setembro de 1995. Regulamenta o Sistema Nacional de Auditoria no âmbito do Sistema Único de Saúde, 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1995/d1651.htm. Acessado em: 14 de setembro de 2022.
4. BRASIL. Manual de Auditoria do Sistema Nacional de Auditoria, 1996. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/principios_diretrizes_regras_auditoria_sus.pdf. Acessado em: 14 de setembro de 2022.
5. BRASIL. Manual de Auditoria do Sistema Nacional de Auditoria, 1998. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/principios_diretrizes_regras_auditoria_sus.pdf. Acessado em: 14 de setembro de 2022.
6. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução do COFEN - 266/2001, de 05 de outubro de 2001. Aprova Atividades de Enfermeiro Auditor, 2001. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/wpcontent/uploads/2012/03/ANEXO2662001.pdf>. Acessado em: 15 de setembro de 2022.
7. DODO NB, et al. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem em um hospital do Norte do Brasil. *Enfermagem em Foco*, 2020; 11(4): 202-207.
8. ERCOLE FF, et al. Revisão Integrativa versus Revisão Sistemática. *REME - Revista Mineira de Enfermagem*, 2014; 18(1): 9-11.
9. FABRO GCR, et al. Auditoria em saúde para qualificar a assistência: uma reflexão necessária. *CuidArte Enfermagem*, 2020; 14: 147-155.
10. IULA A, et al. Quality of Care: Ecological Study for the Evaluation of Completeness and Accuracy in Nursing Assessment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*; 2020.

11. LIM RJ, et al. Auditoria de enfermagem: revisão integrativa da literatura. *Revista Nursing*, 2018; 21(247): 2531-2534.
12. LOUREIRO LH, et al. Como a auditoria de enfermagem pode influenciar na qualidade assistencial. *Revista Práxis*, 2018; 10(19): 91-102.
13. MAIA ABB, et al. Compilação técnico-científica acerca da auditoria e gestão de qualidade: revisão integrativa. *Revista Enfermagem UFPE on line*, 2017; 11(3): 1489-1494.
14. MEIRA SRC, et al. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. *Brazilian Journal of Business*, 2021; 3(1): 1021-1033.
15. MELO MB e VAITSMAN J. Auditoria e avaliação no Sistema Único de Saúde. *São Paulo em Perspectiva*, 2008; 22(1): 152-164.
16. MOHER D, et al. Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. *Plos Medicine*, 2009; 6(7): 1-6.
17. NEVES VLS, et al. Auditoria em Enfermagem: qualidade do registro e suas consequências. *Revista Brazilian Journal of Surgery and Clinical Research*, 2019; 7(3): 114-119.
18. PERTILLE F, et al. A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, 2018; 12(6): 1717-1726.
19. PINTO MC, et al. A importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria. *Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR*, 2020; 24(3): 159-167.
20. RIBEIRO BS, SILVA MC. Auditoria de enfermagem e sua importância no ambiente hospitalar: uma revisão de literatura. *REFACI*, 2017; 2(2): 1-25.
21. RISSI GP, et al. Avaliação dos registros de enfermagem em pediatria: estudo descritivo. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 2020.
22. SILVA VA, et al. Auditoria da qualidade dos registros de Enfermagem em prontuários em um hospital universitário. *Enfermagem em Foco*, 2019; 10(3), 28-33.
23. SOUZA JFD, et al. A importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares da saúde suplementar. *Global Academic Nursing Journal*, 2021; 2(3): 1-6.
24. TAVARES SS. A importância das anotações de Enfermagem para a auditoria em saúde. *Revista multidisciplinar e de psicologia*, 2020; 14(49): 677-685.
25. TIBURCIO APN, et al. A importância do Enfermeiro auditor nas instituições hospitalares. *Psicologia e Saúde em Debate*, 2019; 5(1): 50-59.
26. VIANA CD, et al. Implantação da auditoria concorrente de Enfermagem: Um relato de experiência. *Texto e Contexto – Enfermagem*, 2016; 25(1): 96-113.