

AUDITORIA EM ENFERMAGEM UMA FERRAMENTA NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

AUDIT TOOL IN NURSING CARE QUALITY HEALTH: AN INTEGRATIVE REVIEW

HERRAMIENTA DE AUDITORÍA EN SALUD CALIDAD DE ENFERMERÍA: UMA REVISIÓN INTEGRADORA

Morgana Cristina Leôncio de Lima¹

RESUMO

Objetivou-se identificar a auditoria em enfermagem como ferramenta na qualidade dos serviços de saúde. Trata-se de uma revisão integrativa que realizou uma busca nas bases de dados eletrônicas do medline, Lilacs, através da biblioteca bireme. Foram selecionados trabalhos publicados até outubro de 2013, sendo utilizados os descritores: "Auditoria de enfermagem", "Avaliação em Saúde", "Qualidade da assistência à saúde". Foram utilizados os seguintes critérios de inclusão: (a) a amostra deve estar disponível nos idiomas inglês, português ou espanhol (b) os artigos serem publicados do ano de 2003 a 2013, (c) os artigos serem científicos, disponíveis na íntegra gratuita e eletronicamente. Critérios de exclusão: trabalhos sem resumos, teses, dissertações ou monografias. Conclui-se que a auditoria em enfermagem é uma ferramenta importante para avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Porém podemos destacar falhas que dificultam a mensuração da qualidade da assistência ofertada.

Palavras-chave: Auditoria de enfermagem; Avaliação em Saúde e Qualidade da assistência à saúde.

ABSTRACT

This study aimed to identify the nursing audit as a tool in quality of health services . It is integrative review conducted a search of the electronic databases of Medline , Lilacs , by bireme library. Studies published until October 2013 , the descriptors being used were selected : " Nursing audit " , " Health Evaluation " , " Quality of health care ." The following inclusion criteria were used : (a) the sample must be available in English, Portuguese or Spanish (b) the articles were published in the year 2003 to 2013 , (c) the scientific articles are available in full and free electronically . Exclusion criteria : studies without abstracts , theses , dissertations and monographs . It is concluded that the audit nursing is an

¹ Morgana Cristina Leôncio de Lima (Enfermeira Graduada pela Universidade Federal de Pernambuco - UFPE. Assessora Técnica da Secretária Estadual de Saúde – PE. Email: morgana_delima@hotmail.com).

important tool for assessing the quality of health services . But we can point out flaws that make it difficult to measure the quality of care offered .

Keywords: Auditory nursing; Health Evaluation and Quality of health care.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo identificar la auditoría de enfermería como herramienta en la calidad de los servicios de salud. Es revisión integradora realizó una búsqueda de las bases de datos electrónicas de Medline , Lilacs , por BIREME biblioteca. Los estudios publicados hasta octubre de 2013 , se seleccionaron los descriptores que se utilizan : " Auditoría de enfermería " , " Evaluación de la Salud " , " Calidad de la atención de la salud. " Se utilizaron los siguientes criterios de inclusión: (a) la muestra debe estar disponible en Inglés , portugués o español (b) los artículos fueron publicados en 2003 y 2013, (c) todos los artículos científicos disponibles en el pleno y libre electrónicamente . Criterios de exclusión: estudios sin resúmenes , tesis, disertaciones y monografías. Se concluye que la enfermería de auditoría es una herramienta importante para evaluar la calidad de los servicios de salud . Pero podemos señalar los defectos que hacen que sea difícil medir la calidad de la atención ofrecida .

Palabras clave: Evaluación de Enfermería de Auditoría en Salud y Calidad de los cuidados de salud.

INTRODUÇÃO

No Brasil, A lei 8080/90 conhecida como lei orgânica tem como principal objetivo regulamentar o SUS (Sistema único de saúde) (PAIM CRP, 2007).

O texto constitucional de 1988 assegura que:

“A saúde é direito de todos e dever do Estado garantir mediante políticas sociais e econômicas o direito à saúde a todos os cidadãos ⁽²⁾”.

Com o mercado cada vez mais exigente e novas tecnologias são lançadas ao setor saúde a responsabilidade com qualidade do serviço prestado e tem que se adaptar e acompanhar o ritmo do mundo globalizado. Sendo importante utilizar ferramentas que garanta a sistematização das atividades desenvolvidas na prestação do cuidado assistencial aos usuários do sistema de saúde.

As prestadoras de serviços para garantir a continuidade da qualidade dos serviços estão utilizando uma ferramenta chamadas auditoria.

“A palavra auditoria tem sua origem no latim “audire” que significando ouvir e na língua inglesa “audit”, o qual tem o sentido de examinar, corrigir e certificar (DIAS TCL,2011) ”.

A auditoria é um campo da contabilidade que realiza uma avaliação sistemática e formal de uma atividade com a meta na organização e aperfeiçoamento. Com as

inovações tecnológicas a auditoria está sendo usada por várias profissões(DIAS TCL, 2011). Na área da saúde, a auditoria aparece no ano de 1918, No trabalho realizado pelo médico George Ward. Em 1955 o processo da auditoria surge na área da enfermagem com trabalho desenvolvido no Hospital Progress nos Estados Unidos (FARACO MM, 2004).

A análise é baseada nos prontuários, procedimentos realizados, acompanhamento do paciente e itens que compõem a conta hospitalar cobrada (FARACO MM, 2004, SILVA MVS, 2012).

Esse estudo justifica-se pela importância do papel do enfermeiro como agente fundamental para mensurar a qualidade da assistência prestada aos clientes nas instituições de saúde. Bem como na organização do processo de trabalho.

A auditoria em saúde é uma ferramenta para avaliação da qualidade da assistência prestada nos serviços de saúde?

O presente estudo teve como objetivo geral identificar a auditoria em enfermagem como ferramenta na qualidade dos serviços de saúde. Objetivos específicos caracterizar acervo bibliográfico; Demonstrar a importância da auditoria em enfermagem como ferramenta na qualidade dos serviços de saúde

prestados e a contribuição do profissional enfermeiro na melhoria da qualidade da assistência.

MÉTODOS

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada por meio de artigos indexados online as bases científicas LILACS e MEDLINE - através da biblioteca da Bireme (www.bireme.br). O critério de inclusão para seleção da amostra: os artigos serem científicos, disponíveis na íntegra gratuitamente e eletronicamente, nos idiomas inglês, português ou espanhol, entre o período de 2003 a 2013. Os critérios de exclusão foram: capítulos de livros, dissertações, teses, reportagens, notícias, editoriais, artigos não condizentes com o questionamento do estudo. Foram utilizados para pesquisa os seguintes descritores no DeCS (Descritores

em Ciências da Saúde): “Auditoria de enfermagem”, “Qualidade da assistência à saúde” e “Avaliação em Saúde”.

Resultando em 363 artigos, dos quais 311 foram provenientes do MEDLINE, 21 provenientes do LILACS. Desses 55 artigos estavam disponíveis na íntegra, dos quais 7 foram excluídos por não se enquadrarem nos anos de 2003 a 2013. 2 artigos foram excluídos por não possuírem o resumo e 33 por fugirem do tema proposto pela questão norteadora, 3 foram excluídos por não estar disponível gratuitamente e 1 tratava-se de revisão não sistemática da literatura.

Desta forma selecionou-se 9 artigos científicos fidedignos aos critérios de inclusão para compor a amostra do presente estudo. Após análise apenas 7 se encaixavam no estudo.

Quadro 1. Artigos selecionados e analisados na temática de auditoria em enfermagem como ferramenta para qualidade da assistência nos anos de 2003 a 2013.

Autor	Ano do estudo	Abordagem metodológica
Padilha EF, et al.	2011	Quantitativa
Scarpar AF, et al.	2008	Técnica Delph
Versa GLGS, et al.	2012	Multicêntrico e transversal
Faraco MM, et al.	2004	Revisão da literatura
Scarpato AF, et al.	2010	Exploratório quantitativa, Técnica Delphi
Godoi AP, et al.	2008	Descritivo exploratório Quantitativo
Setz VG, et al.	2009	Descritivo, retrospectivo

Fonte: Banco de dados da Bireme.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A presente revisão integrativa possibilitou a análise de 7 artigos selecionados a partir dos critérios de inclusão e exclusão pré- estabelecidos. Conforme exposto no quadro 1.

De acordo com os resultados dos 7 artigos selecionados 100% foram encontrados no LILACS e nenhum no MEDLINE. Vale salientar que não foram encontrados artigos nos anos de 2003, 2005, 2006,

2007 e 2013 que se enquadravam nos critérios de inclusão. No que se referem aos periódicos 3 artigos pertencem a Revista Brasileira de enfermagem.

Atualmente com o acesso a tecnologia e os cidadãos convictos de seus direitos as prestadoras de serviços buscam manter a continuidade da qualidade da assistência ofertada aos clientes. Mantendo a otimização dos recursos gastos, capacidade da equipe multiprofissional e satisfação dos pacientes.

Uma ferramenta que pode medir essa qualidade é a auditoria dos serviços de saúde. Através da sistematização e formalidade no processo de avaliação. Resultando em melhoria na qualidade dos serviços e contribuindo na resolução de entraves (SETZ VG,2009 , FERREIRA TS, 2009).

Segundo MELO et al (2008), a auditoria em saúde se divide em auditoria analítica e operacional. A analítica se baseia em uma política onde pode reorientar e reformular com base em dados estatísticos, documentos, laudos, relatórios. Sendo realizada como base para auditorias operacionais. Na auditoria operacional verifica *in loco* a execução de atividades por meio de procedimentos, observação, exame direto dos fatos entre outras técnicas.

A avaliação da assistência prestada no ambiente hospitalar está ligada a organização da rotina operacional nos cuidados desenvolvidos nesses serviços. Então os dados fornecidos nas prescrições de enfermagem e cuidados prestados a esses pacientes pela equipe podem subsidiar melhorias para essa equipe e outros serviços. Através da auditoria operacional podemos conhecer a qualidade do serviço proposto (PADILHA EF, 2011).

É notória a presença de inadequações nas Prescrições de Enfermagem (PE) apontando falhas nos padrões de qualidade. Resaltasse ainda dados básicos e técnicos incompletos tais como grafia ilegível, data, aprazamento que deixam as prescrições inadequadas, prontuários com ausência do carimbo, nome ou rubrica do enfermeiro, que incube na perda da qualidade da avaliação da assistência além de questões éticas envolvendo os profissionais (GODOI AP et al,2008, VERSA GLGS et al,2012).

“As anotações de enfermagem é o registro da saúde geral e dados administrativos do cliente nas 24 horas no ambiente hospitalar. Servindo de subsídio para avaliar a assistência ofertada aos paciente”.(FERREIRA TS et al).

Sendo assim um instrumento que contém informações para auditoria em saúde.

“Contudo atualmente a finalidade da auditoria em enfermagem está restrita a pagamentos de contas médicas e glosas entre convênios e

representantes dos hospitais” (SCARPARO AF, 2008).

A “glosa” implica em não pagar procedimentos incoerentes realizados no âmbito hospitalar evitando dessa forma prejuízos as instituições de saúde.

Devido a erros frequentes gerando glosas nas contas hospitalares baseados em dados coletados nos prontuários dos pacientes e registrados pela equipe de enfermagem(SCARPARO AF,2008).

Percebeu-se a responsabilidade da enfermagem, bem como a sistematização nessa área de atuação visando um retorno principalmente financeiro nas contas médicas. Logo a auditoria em enfermagem tem um cunho contábil e mercadológico. Visto que o preenchimento dos prontuários e documentos é a base para mensurar falhas e possíveis mudanças no processo de trabalho com o intuito de melhorias nos serviços.

Sendo assim o enfermeiro tem o papel importante na elaboração de intervenções para diminuir os altos índices de glosas relacionados às anotações da equipe de enfermagem.

De acordo com estudo, O perfil dos enfermeiros auditores apontados pelas instituições está diretamente relacionado à diminuição de gastos nas contas médicas (SCARPARO AF, et al,2010). As enfermeiras são responsáveis pelo gerenciamento da assistência prestada ao usuário, pois possuem uma visão administrativa além de detêm conhecimento do uso de medicamentos e matérias (PINTO KA, et al,2010). O estudo ainda aponta que existe uma notória diferença entre essas profissionais no âmbito privado expressando uma rotina mecânica e repetitiva e no âmbito do SUS estadual que apontam profissionais valorizadas e que se destacam pela equipe (PINTO KA, et al,2010).

Assim as instituições de saúde devem fornecer mecanismos para a execução das atividades e do processo de auditoria com o objetivo de assegurar a qualidade dos serviços de saúde prestados aos clientes. Destacando o importante papel do enfermeiro, profissional fundamental para desenvolver e controlar o processo de auditoria.

“A auditoria é um instrumento educativo que vislumbra deficiências e aponta soluções é um processo de avaliação sistêmico feito por pessoas envolvidas diretamente na execução das atividades”(ABDON JB et al,2009).

Analisando e avaliando se a atividade executada se adéqua ao proposto da equipe e instituição. Servindo como instrumento norteador para mudanças e estratégias baseadas nos pontos negativos e positivos dos parâmetros pressupostos nos estabelecimentos de saúde.

Sendo a auditoria um importante instrumento na mensuração da qualidade de trabalho prestado pelos profissionais de saúde aos clientes. Bem como nível de satisfação dos clientes, sendo assim um marcador da qualidade dos serviços prestados. Além de mensurar os custos financeiros através dos materiais utilizados, profissionais envolvidos e na área financeira através dos recursos gastos.

CONCLUSÃO

Conclui-se que a auditoria em enfermagem é uma ferramenta importante para avaliação da qualidade dos serviços de saúde.

Apesar das dificuldades encontradas no processo de trabalho como a inadequação das prescrições de enfermagem. Falhas no preenchimento dos prontuários e outros documentos que fornecem dados dos clientes. Os estudos apontam que o aprimoramento efetivo na organização dos serviços de saúde e aperfeiçoamento do processo de trabalho facilitaria a avaliação da assistência além de otimizar recursos financeiros. Dessa forma mensurando a qualidade da assistência ofertada.

Sendo o enfermeiro profissional habilitado para função de auditor da equipe de enfermagem a avaliar e desenvolver uma assistência pautada na qualidade para pacientes, equipe multiprofissional e instituição de saúde.

REFERÊNCIAS

- 1-PAIM CRP, CILCONELLI RM. **A Revista de Administração em Saúde**. 2007, 9(36): 85-92.
- 2-BRASIL. **Lei n.º 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.
- 3- DIAS TCL, SANTOS JLG, CORDENUZZI OCP, PROCHNOW AG. **Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura**. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2011, 64(5):931-937. ISSN 0034-7167. Acessado em 02/11/ 2013 as 19:38.
- 4- FARACO MM, ALBUQUERQUE GL. **Auditoria do método de assistência de enfermagem**. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2004,57(4): 421-424. ISSN 0034-7167.
- 5- SILVA MVS et al. **Limites e possibilidades da auditoria em enfermagem e seus aspectos teóricos e práticos**. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2012, 65(3):535-538. ISSN 0034-7167.
- 6- SETZ VG, D'INNOCENZO M. **Evaluation of the quality of nursing documentation through the review of patient medical records**. *Acta paul. enferm.* [online]. 2009, 22(3): 313-317. ISSN 1982-0194.
- 7- FERREIRA TS et al. **Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares**. *Aquichán* [online]. 2009,9(1):38-49. ISSN 1657-5997.
- 8- MELO MB, VAITSMAN J. **Auditoria e avaliação no sistema único de saúde**. *São Paulo em Perspectiva*.2008, 22(1):152-164.
- 9- PADILHA EF, MATSUDA LM. **Qualidade dos cuidados de enfermagem em terapia intensiva:avaliação por meio de auditoria operacional**. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2011, 64(4): 684-691. ISSN 0034-7167.
- 10- GODOI AP et al. **Auditoria de custo: análise comparativa das evidências de glosas em prontuário hospitalar**. *Rev Inst Ciênc Saúde*.2008, 26(4):403-8.
- 11- VERSA GLGS et al. **Avaliação da qualidade das prescrições de enfermagem em hospitais de ensino público**. *Rev. Gaúcha Enferm.* [online]. 2012, 33(2): 28-35. ISSN 1983-1447.
- 12- SCARPARO AF, FERRAZ CA. **Auditoria em Enfermagem: identificando sua concepção e métodos**. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2008, 61(3):302-305. ISSN 0034-7167.
- 13- SCARPARO AF, FERRAZ CA, CHAVES LDP, GABRIEL CS. **Tendências da função do enfermeiro auditor no mercado em saúde**. *Texto contexto - enferm.* [online]. 2010, 19(1): 85-92. ISSN 0104-0707.
- 14- PINTO KA, MELO MMM. **A prática da enfermeira em auditoria em saúde**. *Rev. esc. enferm. USP* [online]. 2010, 44(3): 671-678. ISSN 0080-6234.
- 15-ABDON JB et al. **Auditoria dos registros na consulta de enfermagem acompanhando o crescimento e desenvolvimento infantil**. *Rev. Rene. Fortaleza*. 2009,10(3):90-96.

Recebido em: 02/06/2014

Aceito em: 30/08/2014