

DESAFIOS DA ENFERMAGEM FRENTE ÀS ANOTAÇÕES EM PRONTUÁRIO: auditoria e qualidade da assistência

Alinne Moreira Ribeiro¹
Cristiana Messias da Silva Cruz²
Edivalda Pereira Abreu³
Ângela Cristina Bueno Vieira⁴
Ivete Santos Barreto⁵
Cláudia Name Evangelista Moraes⁶
Maria Aparecida da Silva Araujo⁷
Eder Cardoso Guimarães⁸

RESUMO

Os desafios da enfermagem, frente os registros nos prontuários são alvo de auditoria nas instituições de saúde, pois compromete a qualidade de assistência oferecida pela equipe de saúde e o faturamento dos custos. Esta pesquisa tem como objetivo de identificar, por meio de revisão de literatura os desafios da enfermagem nas anotações em prontuário e discutir a auditoria e qualidade do cuidado. Estudo de revisão de literatura com buscas em biblioteca virtual, protocolos e legislações. Após, os dados foram analisados e categorizados em: Desafios da enfermagem nas anotações em prontuário e Enfermeiro, auditoria e qualidade assistencial. Os registros nos prontuários de serviços de saúde são objetos de defesa legal para a equipe de enfermagem e a garantia do serviço prestado, por meio de prescrições. De acordo com a Lei 8080, é fundamental a auditoria na detecção de problemas nos prontuários, o qual, objetiva orientar, normatizar, disciplinar e evitar glosas. Desse modo, o papel

¹Acadêmica de enfermagem da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia.

²Acadêmica de enfermagem da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia.

³Graduação em Enfermagem e Obstetrícia pela Universidade Católica de Goiás (2000). Especialização em Unidade de Terapia Intensiva, em Auditoria em Serviços de Saúde. Mestre em Ciências Ambientais e Saúde. Enfermeira Assistencial na secretaria de saúde GDF. Professora da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia, Enfermeira Auditora da Unimed Goiânia.

⁴Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Goiás. Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal de Goiás –UFG. Doutorado em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Atualmente é gestora do curso de enfermagem da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia.

⁵Graduação em enfermagem ⁵Enfermeira pela Universidade Federal da Bahia, mestre em Saúde Mental. Presidente do Conselho Regional de Enfermagem Goiás. Atualmente docente da UNIVERSO.

⁶Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Goiás, Mestrado em Ciências Ambientais e Saúde pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Brasil. Atualmente professor Assistente da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia.

⁷Graduação em Enfermagem e Obstetrícia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (1995), Mestre em Ciências da Saúde pela Universidade Federal de Goiás (2009). Professor da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia. Domínio das disciplinas de Saúde Coletiva/Saúde da Família/Saúde do Idoso/ Metodologia Científica/ Educação em Saúde e Educação Popular.

⁸Graduação em Biomedicina pela Universidade Pontifícia Católica de Goiás, Especialista em Docência Universitária pela Universidade Pontifícia Católica de Goiás, Mestrado em Ciências Ambientais e Saúde, Atualmente é professor da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), campus Goiânia.

do enfermeiro auditor é essencial para identificar as inconsistências encontradas nos prontuários visando melhorar a assistência prestada pela instituição e possíveis perdas financeiras.

Palavras chaves: Registro em prontuário; Auditoria em enfermagem; Qualidade na assistência.

INTRODUÇÃO

O prontuário do paciente é um documento indispensável, importante ferramenta na avaliação da qualidade do cuidado oferecido ao paciente. As anotações de enfermagem fornecem informação vital para possíveis processos judiciais e glosas hospitalares, destinados ao registro dos cuidados prestados pelos profissionais de serviços de saúde pública ou privados. Desta forma, sua informação é analisada e, portanto, havendo dúvidas quanto aos procedimentos realizados ou a falta de anotações de enfermagem, pode incidir em glosas das contas hospitalares (FERREIRA, *et. al.* 2008).

Neste cenário, segundo Dias, *et. al.*; (2011), a auditoria em enfermagem consiste na avaliação sistemática e formal das práticas profissionais, a fim de determinar se as ações realizadas encontram-se de acordo com a qualidade do atendimento e se os objetivos foram alcançados. Auditoria origina-se do latim *audire* que significa ouvir. O termo pode ser mais bem explicado pela palavra da língua inglesa *audit*, o qual tem o sentido de examinar, corrigir e certificar, conforme tradutores.

Grespan & DíInnocenzo, (2009) referem que existem dois tipos de auditoria: auditoria retrospectiva sendo feita após alta do paciente e utiliza o prontuário para avaliar e auditoria operacional ou recorrente é realizada durante a internação do paciente ou em atendimento ambulatorial.

Grande parte dos custos financeiros relacionados ao uso de materiais, medicamentos, procedimentos e outros serviços estão vinculados aos registros de enfermagem. No entanto, a comunicação, por meio de anotações de enfermagem em sua maioria são inconsistentes, ilegíveis e subjetivas. A prática de glosar itens do faturamento das contas hospitalares tem sido significativas para o orçamento das instituições em auditoria preventiva buscando a importância dos registros em tempo real (RODRIGUES, PERROCA, JERICÓ, 2005).

Assim, verifica que são poucos estudos e discussões relacionados a este tema e pouca frequência de práticas de educação permanente nos serviços de saúde aos profissionais de enfermagem, tanto na rede pública como na privada. Frente aos desafios da enfermagem na comunicação, por meio dos registros hospitalares este estudo é relevante e propõem discussões, reflexões da importância das anotações de enfermagem nos serviços de saúde contribuindo para qualidade assistencial e no controle de custos.

Desse modo, esta pesquisa tem como objetivo de identificar, por meio de revisão de literatura os desafios da enfermagem nas anotações em prontuário e discutir a auditoria e qualidade do cuidado.

1 MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo e exploratório com base na questão norteadora “Qual a contribuição e as dificuldades de enfermagem nas anotações no prontuário do paciente? As bases de dados utilizadas foram Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), biblioteca eletrônica Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Base de dados de enfermagem (Bdenf), com o uso de palavras chaves: Registro em prontuário; Auditoria em enfermagem; Qualidade na assistência. Como critérios de inclusão utilizou-se publicações relevantes à delimitação do tema abordado, com acesso on-line, que possuam acesso ao texto completo, escritos em língua portuguesa, e que respondam à questão norteadora. A análise dos dados foi realizada de acordo com as leituras de todos os artigos encontrados e estabelecido relações entre as informações e os dados obtidos no problema proposto e após categorizados. Em relação aos aspectos éticos houve o compromisso do presente estudo de citar os autores utilizados conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após buscas na literatura de artigos que abordam a temática em estudo identificaram-se nesta pesquisa duas categorias sendo elas: Desafios da enfermagem nas anotações em prontuário e Enfermeiro, auditoria e qualidade assistencial.

2.1 Desafios da enfermagem nas anotações em prontuário

A comunicação é presente nos serviços oferecidos pela enfermagem, considerado uma ferramenta do cuidado. Dessa forma, ela está presente em todas as ações realizadas nas instituições de saúde com o paciente, seja na orientação, informação e atendimento de suas necessidades básicas. Vale ressaltar que dentro da comunicação em enfermagem, também ela se encontra nos registros de assistência ao paciente que, possibilita comunicação entre toda a equipe de saúde envolvida.

Portanto, a eficácia dos registros de enfermagem poderá ser alcançada com o aprimoramento dos conhecimentos dos profissionais quanto à sua participação no desenvolvimento e organização do cuidado, por meio do “Processo de Enfermagem”, sendo necessário que os enfermeiros, na condição de gerentes da assistência e os demais membros da equipe sejam orientados neste sentido (TEIXEIRA, 2013).

Segundo Paim, (2007), os registros de anotações nos serviços de saúde respaldam e são objetos de defesa legal para a equipe de enfermagem. É comprovado ainda o trabalho, por meio dos registros, visto que esse trabalho é um serviço que se consome no momento de sua realização.

A importância dos registros completos de enfermagem reafirma o Artigo 41 do código de Ética dos profissionais de enfermagem determina que é responsabilidade e dever profissional de enfermagem oferecer informações escritas e verbais, completas e fidedignas, necessárias para assegurar a continuidade da assistência de acordo com o código de ética profissional.

Vale ressaltar que todos os procedimentos da equipe de enfermagem geram custos, sendo o principal meio de assegurar os valores gastos evitando glosas. Assim, as realizações de registros devem ser precisos, claros, objetivos, completos e referentes.

Entretanto, Paim (2007), ressalta desafios presentes nos cuidados de enfermagem, dentre eles, a carência de recursos humanos, o excesso de pacientes sob a responsabilidade do mesmo profissional e deficiência de conhecimentos que são caracterizados como fatores que interferem na qualidade dos registros.

Nesse contexto, Riolino (2003) acrescenta que as mudanças globalizadas possibilitam novas perspectivas na atuação do enfermeiro junto a sua equipe pautadas em um saber crítico. Desse modo, a equipe de enfermagem deverá ter capacidade de enfrentar desafios da profissão, por meio de visão holística, na qualidade de gestão, de assistência e quântico-econômico-financeiro, tendo em vista o bem-estar do paciente.

Portanto, verifica presente os desafios e falhas na comunicação da enfermagem nos registros em prontuários, mesmo com respaldo da legislação, o qual muitas vezes desencadeia até processos profissionais da área e das instituições de saúde. Nesse contexto, a auditoria é o instrumento de controle da qualidade do trabalho da equipe de enfermagem, sendo utilizada com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado.

2.2 Enfermeiro, auditoria e qualidade assistencial

De acordo com Costa (2004), a auditoria de custos tem como finalidade conferir e controlar o faturamento enviado aos planos de saúde, verificar exames e procedimentos realizados, efetuar visitas de rotina a pacientes internados cruzando as informações recebidas com as que constam no prontuário do paciente.

De acordo com a Lei 8.080, estabeleceu a criação do Sistema Nacional de Auditoria (SNA), conforme legislação. Assim, é fundamental a auditoria detectar problemas apresentados nos prontuários, inclusive a qualidade do atendimento que possibilita por meio de relatórios de avaliação a orientação a equipe e instituição as ações profissionais e o respaldo ético e legal, frente aos conselhos (Buzzati & Chianca, 2005).

A auditoria em enfermagem normatiza, orienta, racionaliza e identifica as deficiências existentes nos registros hospitalares, intervindo nos gastos e glosas desnecessário, no entanto, este é um setor ainda em expansão para a equipe de enfermagem.

Portanto, Luz & Martins (2007) refere que é essencial a identificação das inconsistências encontradas nos registros de enfermagem associado ao controle das organizações com vistas à redução de perdas financeiras e melhorar a qualidade da assistência pela instituição.

O mesmo autor acima destaca ainda que o papel do enfermeiro auditor é fundamental na educação continuada da equipe multidisciplinar para melhor compreensão das anotações para sejam claras e objetivas, sequenciais, com horários correspondentes ao procedimento realizado, de forma que a equipe multidisciplinar entenda os registros.

Estudo realizado por Sousa, *et. al.*; (2012), mostram que os principais obstáculos no processo de auditoria realizados pelos enfermeiros são as restrições impostas pelas instituições para acesso do auditor aos dados; dúvidas em relação à autonomia do enfermeiro para auditar; resistências por parte dos próprios colegas em colaborar com o processo de comunicação; e limitações do próprio auditor em relação a alguns aspectos da enfermagem e do processo de auditar sendo resistências por partes dos demais enfermeiros da instituição.

Nesse sentido, Rodrigues, (2005) ressalta a relevância de registros de enfermagem de forma eficaz para o controle, análise comprovação de valores gastos da assistência prestada, evitando glosas. Glosa é o termo que se refere ao não pagamento parcial ou total de conta hospitalar, de valores referentes a atendimentos, medicamentos, materiais ou taxas cobradas pelas empresas prestadoras e profissional liberal da área de saúde.

Entretanto, é comum identificar nos registros de enfermagem falta de checagem de medicamentos com o devido horário de realização, procedimentos e de registro profissional do enfermeiro executante; Ausência de prescrição de enfermagem ou médica para os procedimentos de enfermagem; Procedimentos de enfermagem realizados sem a descrição no prontuário do paciente; Anotações realizadas a lápis; Descrição incompleta da assistência de enfermagem prestada no prontuário do paciente.

Este cenário mostra que são muitos os desafios a enfrentar para o desenvolvimento da auditoria em enfermagem como a integração entre todos envolvidos articulando de forma interdisciplinar na busca de maiores conhecimentos e preparo de qualidade para atuação nesta área.

Viana, *et. al.* (2016), por meio de pesquisa trás que o enfermeiro auditor deve buscar a qualidade da assistência de enfermagem como objetivo principal, não desmerecendo as questões de custos e cobranças hospitalares adotando pensamento crítico e reflexivo assumindo o papel de educador diário nas unidades, interagindo com os profissionais.

CONCLUSÃO

A comunicação é presente nos serviços de enfermagem, por meio dos registros, a qual está presente em todos os cuidados prestados ao paciente. Vale ressaltar que a eficácia dos registros de enfermagem poderá ser alcançada com o aprimoramento dos conhecimentos dos profissionais quanto à sua participação no desenvolvimento e organização do cuidado, por meio do “Processo de Enfermagem”. No entanto, verifica ainda falhas nesta comunicação através de prontuários, o qual muitas vezes desencadeia até processos aos profissionais da área e das instituições de saúde que estão inseridos.

Nesse contexto, a auditoria é o instrumento de controle da qualidade do trabalho da equipe de enfermagem, sendo utilizada com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado. Há uma correlação positiva entre os registros e a qualidade do cuidado.

Diante do exposto, constata-se a importância da comunicação da enfermagem, por meio dos registros de enfermagem, dirigida ao paciente, possibilitando uma comunicação entre toda equipe, pois assim assegura os profissionais e permite a continuidade do processo no cuidado e evitando os danos adversos ao cliente.

Este estudo contribuiu para conhecimento e reflexão da importância do registro de enfermagem na comunicação de toda equipe envolvida possibilitando criar estratégias na qualidade e segurança do cuidado ao paciente e melhor organização dos serviços administrativos hospitalares.

REFERÊNCIAS

BUZATTI CV, Chianca TC. Auditoria em enfermagem: erros e custos envolvidos nas anotações. **Revista Nursing**, v. 90, n. 8, p.518-22, 2005.

COSTA MS, Forte BP, Alves MDS, Viana JF, Oriá MOB. Auditoria em enfermagem como estratégia de um marketing profissional. **Rev Bras Enferm**, v. 4, n. 57'. 497-499.

DIAS, Teresa Cristina Lyporage; SANTOS, José Luís Guedes dos; CORDENUZZI, Onélia da Costa Pedro and PROCHNOW, Adelina Giacomelli. Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. **Rev. bras. enferm.** [online], v.64, n.5, p.931-937, 2011. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672011000500020>. Acesso em: 2 de fevereiro de 2017.

FARACO MM, Albuquerque GL. Auditoria do método de assistência de enfermagem. **Rev Bras Enferm**, v, 57, n. 4, 421-424, 2004.

FERREIRA, Tânia S *et al.* Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. **Aquichán [online]**, v.9, n.1, pp.38-49, 2009. Disponível no site:

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972009000100004>. Acesso em: 3 de maio de 2017.

GRESPLAN and D'INNOCENZO, Maria. Avaliação da qualidade dos registros de enfermagem no prontuário por meio da auditoria. **Acta paul. enferm. [online]**. 2009, vol.22, n.3, pp.313-317. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002009000300012>>. Acesso em: 3 de março de 2017.

LUZ A, Martins AP, Dynewicz AM. Características de anotações de enfermagem encontradas em auditoria. **Rev. Eletr. Enf. [Internet]**. [cited 2009 dez 30], v. 9, n. 2, p. 344-361, 2007. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista/v9/n2/v9n2a05.htm>>.

PAIM CRP, Ciconelli RM. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Administração em Saúde**. 2007;9(36):85-91.

RIOLINO AN, Kliukas GBV. Relato de experiência de enfermeiras no campo de auditoria de prontuário – uma ação inovadora. **Revista Nursing**. 2003;65(6):35-

RODRIGUES, Vanessa A. Perroca Márcia G. e Jericó, Marli C. Glosas hospitalares: importância das anotações de Enfermagem. **Arq Ciênc Saúde**, 2004 out-dez;11(4):210-4. Disponível em: <http://repositorio-racs.famerp.br/racs_ol/Vol-11-4/03%20-%20id%2070.pdf>. Acesso em: 1 de junho de 2017.

RODRIGUES VA, Perroca MG, Jerico MC. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. **Arquivos de ciências da saúde**, v. 11, n.4, p. 210-214.

Sousa MP de. Enfermeiro auditor de contas hospitalares versus enfermeiro gerente da assistência – é possível haver um acordo quanto à relação custo-benefício da assistência de enfermagem? **Revista Nursing**, v, 32, p. 9-10.

TEIXEIRA, B.S. **Análise da qualidade dos registros de enfermagem em prontuários**: uma revisão da literatura. Monografia apresentada Faculdade de Ciência da Educação e Saúde – FACES Curso de Enfermagem. Disponível em:

<<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/4499/1/Monografia%20B%C3%A1rbara.pdf>>. Acesso em: 20 de outubro de 2017.

VIANA, C.D. et al. Implantação da auditoria concorrente de enfermagem: um relato de experiência. **Texto Contexto Enferm**, v. 25, n. 1, p. e3250014, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v25n1/pt_0104-0707-tce-25-01-3250014.pdf>. Acesso em: 3 de junho de 2017.