



**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ENFERMAGEM**

MILENE MARIA SANTOS DA COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE ENFERMAGEM PARA A MELHORIA DA
QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA**

**NATAL
2012**

MILENE MARIA SANTOS DA COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE ENFERMAGEM PARA A MELHORIA DA
QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA**

Artigo apresentado ao Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Maria Cléia Oliveira Viana, M.Sc.

**NATAL
2012**

A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE ENFERMAGEM PARA A MELHORIA DA QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA

Milene Maria Santos da Costa¹
Maria Cléia Oliveira Viana²

RESUMO: Este estudo teve como objetivo discutir a importância da auditoria de enfermagem para a melhoria da qualidade na assistência. Trata-se de um estudo bibliográfico, de caráter exploratório-descritivo, realizado no período de julho a setembro de 2012, e que contemplou as informações contidas em artigos científicos, teses e dissertações disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), além de anais de encontros científicos de bases de dados digitais, os quais possibilitassem o aprimoramento de ideias e conceitos referentes ao tema em estudo. Constatou-se que o enfermeiro auditor necessita aprimorar conhecimentos sobre esta função em sua formação; devendo a aplicação do método de auditoria estar condizente com os objetivos e metas organizacionais. Assim, conclui-se que a atual auditoria de enfermagem, sobretudo no que concerne às exigências do mercado em saúde, necessita buscar desenvolver uma lógica de gestão de qualidade.

Palavras-chave: Auditoria de enfermagem. Qualidade na assistência. Anotações de enfermagem.

THE IMPORTANCE OF NURSING FOR AUDIT QUALITY IMPROVEMENT ON ASSISTANCE

ABSTRACT: This study aimed to discuss the importance of nursing audits to improve the quality of care. It is a bibliographical study, exploratory-descriptive character conducted from July to August 2012 and included the information contained in scientific papers, theses and dissertations available in the Virtual Health Library (VHL), scientific Electronic Library Online (SciELO) and Latin American and Caribbean Health Sciences (Lilacs), and anal scientific meetings of digital databases, which would enable the enhancement of ideas and concepts related to the topic under study. It was found that the nurse auditor needs to improve knowledge about this function in its formation; should the application of audit method to be

¹ Discente do Curso de Enfermagem da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

² Mestre em Enfermagem pela - UFRN. Especialista em administração Hospitalar pelo CUSC- SP. Licenciatura em Enfermagem - UFRN. Especialização em Enfermagem Médico-Cirúrgica – UFRN. Especialização em Formação Pedagógica para Educação Profissional na Área de Saúde - UFRN. Especialização em Desenvolvimento de recursos Humanos em Saúde – UFRN. Especialização em Processo de Cuidar em Saúde – UFRN. Enfermeira do Hospital Universitário Onofre Lopes – UFRN. Professora da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN - FARN. Membro da Sociedade Brasileira de Bioética. Membro do Comitê de ética Multiprofissional do HUOL – UFRN. Membro da Associação Brasileira de Enfermagem. Membro do Grupo de Pesquisa Incubadora de Procedimentos de Enfermagem pela UFRN.

consistent with the objectives and organizational goals. Thus, it is concluded that the current audit of nursing, especially with regard to the demands of the health market, must seek to develop a quality management logic.

Keywords: Auditorship of nursing. Quality in the assistance. Notations of nursing.

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, é possível perceber a auditoria de enfermagem como uma tarefa que se encontra difundida nas instituições privadas e públicas, com o objetivo de minimizar desperdício de materiais, medicamentos, e a utilização errônea de equipamentos e recursos humanos. Realizando, assim, uma avaliação sistemática da qualidade prestada ao cliente.

Mas, para que o profissional enfermeiro auditor desempenhe seu papel com exatidão, é necessário que, diariamente, se questione se não haveria formas novas de fazer a análise, tanto do prontuário quanto da auditoria, na beira do leito ou nas visitas técnicas. Uma vez que, atualmente, não é raro observar o profissional enfermeiro auditor envolto na análise de contas médicas hospitalares, com a sua visão focada nos números, observando a quantidade de material e de medicamentos utilizados, e nos valores que os mesmos representam para a instituição em que trabalha. Esquecendo-se, com isso, de algo mais importante, ou seja, da qualidade dos cuidados prestados ao paciente, pela instituição hospitalar credenciada pelo plano de saúde ou de medicina de grupo.

De acordo com Becaro (2008), profissionais mal treinados, mal orientados, sem conhecimentos das técnicas básicas de enfermagem quanto aos cuidados rotineiros aos pacientes, tais como: medicação, curativos, deambulação, mudança de decúbito, tricotomia, plano de cuidados, fazem com que estes custos e gastos tenham aumento significativo para os planos de saúde.

Uma pessoa “doente” que retorna “curada” ao trabalho e à sociedade traz muitos benefícios do ponto de vista social (qualidade de vida), e para a economia do país (trabalho/produção), principalmente quando se compara aos custos de doenças preveníveis em nível primário de saúde.

Outro fato importante é a implantação de programas de qualidade, a fim de melhorar a assistência prestada aos pacientes, e reduzir custos. Tendo em vista que o controle dos processos traz diminuição de custos através da redução do tempo de internação, admissão e

prevenção de patologias decorrentes da internação. Com isso, a qualidade nos serviços de saúde torna-se uma questão de vida ou morte.

Qualidade em saúde é uma questão de sobrevivência (redução de custos) e melhoria da qualidade de vida. É preciso, portanto, avaliar o custo da não qualidade nesse setor. O resultado das ações, frequentemente, gera problemas como contaminações por vírus e bactérias, as quais trazem custo econômico para a instituição e para a vida do paciente, e onde o dano, muitas vezes, é irreparável (GREEN, 1995).

Tendo em vista o movimento mundial pela qualidade, e a preocupação do setor de saúde em promover a melhoria da assistência prestada à população, verifica-se a necessidade de se investir no serviço de Auditoria de enfermagem para a efetivação desta assistência.

Assim, sabendo-se que a auditoria consiste na avaliação da qualidade da assistência, por meio das anotações de enfermagem no prontuário do paciente e/ou das próprias condições deste (KURCGANT, 1991); onde se compara a assistência prestada e os padrões de assistência considerados aceitáveis, tem-se o seguinte problema: Qual procedimento deverá ser adotado pela Auditoria para promover a excelência da qualidade na assistência ao paciente?

Diante disso, este estudo tem por objetivo discutir a importância da Auditoria de Enfermagem para a melhoria da qualidade na assistência.

A auditoria, nos dias atuais, tem desempenhado um importante papel para as instituições hospitalares e operadoras de planos de saúde, especialmente no âmbito financeiro-comercial, avaliando consumos e cobranças realizadas pela instituição. Apresentando, pois, crescente inserção no mercado de trabalho, tanto nas atividades voltadas à área contábil, como nas voltadas à qualidade, seja de serviços, documentos ou processos.

Com isso, o que se busca, na atualidade, é uma auditoria da qualidade na assistência, com redução de custos, agregando os valores financeiros aos valores qualitativos. Podendo esta qualidade ser descrita como a adequação de um produto/serviço às necessidades de uso da clientela, além da satisfação das expectativas e exigências do usuário/cliente.

Desse modo, é possível afirmar que a Auditoria de Enfermagem apresenta relevante importância para o aperfeiçoamento dos profissionais, uma vez que resultará em maior eficiência no que diz respeito aos aspectos quantitativos, econômicos e financeiros, para a instituição, operadoras de planos de saúde, bem como na qualidade da assistência ao paciente.

Diante dessa realidade, este trabalho se justifica, haja vista a sua grande relevância, pois permitirá que a auditoria disponha de maiores dados que venham favorecer mudanças para a melhoria contínua da assistência.

Segundo Sá (1969), é da área contábil que advém a auditoria, cujos fatos e registros datam do ano 2600 a.C. Mas, somente a partir do século XII d.C. é que esta técnica recebeu este nome; desenvolvendo-se, sobretudo, na Inglaterra. Com a Revolução Industrial no século XVII, a prática da auditoria recebeu novas diretrizes, almejando atender as necessidades das grandes empresas.

No âmbito da saúde, a auditoria surge inicialmente no trabalho realizado pelo médico George Gray Ward, nos Estados Unidos, em 1918; onde se fazia a verificação da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao paciente, por meio de registros em seu prontuário. E, em 1955, desenvolveu-se, também nos Estados Unidos, no Hospital Progress, o primeiro trabalho de auditoria de enfermagem (SÁ, 1969).

Francisco (1993) cita que a auditoria significa o exame e revisão metódica da situação contábil e financeira de uma empresa, comparada a planos preestabelecidos e concluída com um relatório completo.

Marquis e Huston (1999) definem a auditoria como um exame sistemático e oficial de um registro, processo ou contabilidade para a avaliação de desempenho.

Conforme Motta (2003) entende-se a auditoria de enfermagem como a avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise dos prontuários e a verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, garantindo um pagamento justo, mediante cobrança adequada.

No Brasil, a auditoria, apesar do impulso que vem tomando nos últimos cinquenta anos, ainda requer aperfeiçoamento do seu processo junto à realidade atual.

Conforme Kurcgant (1991), as finalidades da auditoria são: identificar as áreas (unidades) deficientes do serviço de enfermagem, auxiliando, por exemplo, para que as decisões quanto ao remanejamento e aumento de pessoal sejam tomadas com base em dados concretos; identificar as áreas de deficiência em relação à assistência de enfermagem prestada, percebendo, por exemplo, a defasagem no atendimento da área psicoespiritual; fornecer dados para melhoria dos programas de enfermagem; fornecer dados para melhoria da qualidade do cuidado de enfermagem; obter dados para programação de reciclagem e atualização do pessoal de enfermagem.

Atualmente, a auditoria de enfermagem apresenta crescente inserção no mercado de trabalho, tanto nas atividades de auditoria contábil, como nas voltadas à qualidade (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Segundo Motta (2003), a auditoria em enfermagem pode ser realizada em hospitais, clínicas, ambulatórios e em operadoras de planos de saúde, podendo a mesma ser dividida em dois tipos: interna e externa.

Nas operadoras de planos de saúde, a auditoria interna se dá dentro das instalações da operadora, pela análise das contas hospitalares, clínicas e laboratórios. Já a auditoria externa, ocorre dentro das instalações da prestadora de serviço, pela análise das contas hospitalares após a alta do paciente, ou mesmo quando o paciente ainda estiver internado, por meio da análise do prontuário e de visita ao paciente (MOTTA, 2003).

Kurcgant (1991) cita que a auditoria apresenta os seguintes tipos: retrospectiva e operacional ou concorrente. A auditoria retrospectiva é feita após a alta do paciente, tendo como instrumento de avaliação o prontuário do paciente. Com isso, os dados obtidos não reverterão em benefícios deste paciente diretamente, mas sim, para a assistência de maneira global. Não é uma auditoria considerada vantajosa, tendo em vista que não permite saber o que foi e o que não foi realizado. Já a auditoria operacional ou concorrente é considerada ideal, pois se dá enquanto o paciente está hospitalizado ou em atendimento ambulatorial, podendo ser realizada das seguintes formas: exame do paciente e confronto das necessidades levantadas com a prescrição de enfermagem ou avaliação dos cuidados in loco; entrevista com o próprio funcionário, logo após a prestação do cuidado, levando-o à reflexão e servindo como material de auditoria; avaliação feita pelo paciente e sua família, observando a percepção destes quanto à assistência prestada (é importante selecionar familiares que de fato tenham acompanhado o paciente); pesquisa junto à equipe médica, verificando o cumprimento da prescrição médica e interferências das condutas de enfermagem na terapêutica médica.

Desse modo, conforme Souza e Fonseca (2005), percebe-se que a auditoria é uma área a ser mais bem explorada pela enfermagem, uma vez que poderá trazer benefícios para o próprio setor, para a saúde e para o paciente, gerando qualidade, baixo custo, rápida recuperação do paciente em decorrência da sistematização da assistência, e uma maior satisfação do paciente/cliente.

De acordo com as leis de diretrizes profissionais, Lei nº 7948/86, art. 11, inciso I, alínea h, e Decreto nº 94406/87 que regulamenta a lei, cabe ao enfermeiro privativamente a consultoria, a auditoria e a emissão de parecer sobre matéria de enfermagem. Conforme consta na resolução 266 de 05 de outubro de 2001, do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), este profissional, enquanto auditor no exercício de suas atividades deve organizar, dirigir, planejar, coordenar e avaliar, prestar consultoria, auditoria e emissão de parecer sobre

os serviços de enfermagem; devendo ainda ter uma visão holística, como qualidade de gestão, qualidade de assistência e quântico-econômico-financeira, objetivando sempre o bem estar do ser humano (COFEN-266/2001).

O trabalho do enfermeiro auditor apresenta-se como uma tendência de mercado, sendo um ramo em ascensão com vertentes de enfoques diversos, como auditor de contas, qualidade da assistência na pesquisa e processos. A sua valorização é uma realidade nas instituições hospitalares que visam neste profissional à consolidação do atendimento prestado por suas equipes (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Segundo Sousa (2001), o enfermeiro auditor é, antes, um profissional cuja formação inclui a cadeira de Administração Aplicada à Enfermagem. Já Scarparo (2005), afirma que o mesmo é subsidiado a discernir as práticas de enfermagem, oferecendo qualidade de assistência por um custo real.

Riolino e Kliukas (2003) citam que as atribuições do enfermeiro auditor estão intimamente ligadas às necessidades das instituições de saúde em garantir a uniformidade dos registros pela equipe multiprofissional, respeitando as diretrizes definidas pela instituição para o preenchimento de documentos.

Já Camelo e Silva Júnior (2006) dizem que as atribuições do enfermeiro auditor estão direcionadas para evitar desperdícios, reduzir custos e garantir que todos os procedimentos e equipamentos reembolsáveis utilizados sejam cobrados nas contas hospitalares. Estando tal prática condicionada à pressão exercida pelo setor financeiro do hospital, no intuito de atender os interesses de seus contratantes, pouco se relacionando com a equipe de Enfermagem e com as necessidades do usuário; todavia, os conceitos estabelecidos descrevem a auditoria como a forma de avaliar a qualidade da assistência prestada.

Diariamente, mediante Fonseca et al. (2005), o enfermeiro auditor realiza a auditoria in loco, na qual verifica o relatório dos clientes internados, utilizando como critério para a escolha dos prontuários clientes com permanência igual ou superior a cinco dias. A análise do prontuário ocorre por amostragem: o enfermeiro auditor, com o instrumento de avaliação – impresso de auditoria in loco –, realiza o levantamento, verificando, por departamento de internação, as melhorias que poderão ser feitas quanto à elaboração dos registros.

O enfermeiro auditor atua, pois, em diversos setores dos serviços de saúde, e o caráter abrangente das funções exercidas por ele garante sua atuação em sugerir ajustes contratuais nas formas de adendos e/ou protocolos no sentido de coibir divergências, rotinas organizacionais e subsidiar a educação continuada com o cerne na prestação de serviços de qualidade e controle de perdas econômicas (SCARPARO, 2005).

Neste inevitável processo de mudança, deve-se contar com a importância da atividade dos enfermeiros na criação de condições políticas de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, em busca da excelência do exercício profissional (FONSECA et al., 2005).

Ainda segundo os mesmos autores, para colocar em prática esse processo, a equipe de enfermagem necessita de orientações e instrumentos bem definidos para o planejamento assistencial. Tais instrumentos permitirão não só a operacionalização das ações assistenciais, mas também, a necessidade de mensurá-las sob óticas do paciente e da instituição, que verifica o resultado operacional e financeiro decorrente das diversas atividades inerentes à assistência de enfermagem.

Dessa forma, em consonância com o posicionamento de Paulino (2006), verifica-se que a percepção dos profissionais de enfermagem é um dos principais contribuintes no processo de auditoria, tornando mais eficiente a assistência ao paciente. E, por ser uma área onde ainda há poucos profissionais atuando, existe uma grande necessidade de melhor orientação aos enfermeiros quanto à importância de sua contribuição, bem como sobre os benefícios desse serviço.

No que se refere às anotações de enfermagem, viu-se que estas fornecem dados que irão subsidiar o enfermeiro no estabelecimento do plano de cuidados/prescrição; suporte para análise reflexiva dos cuidados ministrados, respectivas respostas do paciente e resultados esperados e desenvolvimento da evolução de enfermagem.

Assim, a anotação de enfermagem é fundamental para o desenvolvimento da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), pois é fonte de informações essenciais para assegurar a continuidade da assistência. Contribui, ainda, para a identificação das alterações do estado e das condições do paciente, favorecendo a detecção de novos problemas, a avaliação dos cuidados prescritos e, por fim, possibilitando a comparação das respostas do paciente aos cuidados prestados (CIANCIARULLO et al., 2001).

O prontuário do paciente (também denominado prontuário médico) contém informações diárias, de âmbito multiprofissional, que refletirão nos atendimentos prestados desde a internação à alta hospitalar (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Considerando todas as atribuições legais e responsabilidades contidas no prontuário, além de seu caráter multiprofissional, este conjunto de informações é susceptível a imprecisões em seus registros, fazendo-se necessária uma análise apurada e imparcial de seu conteúdo, realizada através da auditoria (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

As questões que norteiam a prática profissional de enfermagem, relacionadas às anotações ou registros, têm pouco a pouco ampliado espaço de interesse por meio de

auditoria. Em enfermagem, pesquisadores citam que auditoria refere-se à avaliação e revisão detalhada de registros clínicos selecionados por profissionais qualificados para a verificação da qualidade da assistência, sendo, portanto, uma atividade dedicada à eficácia dos serviços, que utiliza como instrumentos o controle e a análise de registros (RIOLINO; KLIUKAS, 2003).

Todos os procedimentos e ações de enfermagem geram custos, e o principal meio de assegurar o recebimento do valor gasto durante a assistência de enfermagem prestada, evitando glosas, é pela realização adequada das anotações de enfermagem, sendo estas de grande importância para mostrar o cuidado prestado. A Lei 7498, de 25 de junho de 1986 em seu Art. 14, ressalta a incumbência a todo pessoal de enfermagem da necessidade de anotar no prontuário do paciente todas as atividades da assistência de enfermagem (ITO et al., 2004).

Assim, o registro de intervenções de enfermagem e suas respectivas ações ou atividades em prontuário faz parte da responsabilidade legal da enfermagem (ITO et al., 2004). Devido às anotações de enfermagem em sua maioria ser inconsistentes, ilegíveis e subjetivas, a prática de glosar itens do faturamento das contas hospitalares tem sido significativa para o orçamento das instituições (RODRIGUES; PERROCA; JERICO, 2004).

Dessa forma, as anotações de enfermagem contidas nos prontuários são utilizadas no processo de auditoria de enfermagem, a fim de apontar inadequações da assistência de enfermagem existentes nas instituições com relação aos serviços prestados, assegurar o faturamento de contas hospitalares e rever glosas.

Os cuidados de enfermagem podem ser avaliados através dos registros. Logo, a avaliação dos registros, conseqüentemente, reflete a qualidade da assistência de enfermagem (RODRIGUES; PERROCA; JERICO, 2004). Assim, os membros da equipe de enfermagem devem planejar o tempo para o registro no prontuário de cada paciente, enfatizando a importância de um registro completo dos cuidados de enfermagem prestados (ITO et al., 2004).

O registro de enfermagem, como fonte de informações, tem sido, às vezes, criticado, sob a alegação de que são avaliados os registros e não os cuidados de enfermagem. Entretanto, pode-se considerar óbvio que há correlação positiva entre os registros e a qualidade do cuidado.

As anotações de enfermagem, objetivas e criteriosas, são garantia de menores perdas econômicas, além de consistirem num requisito válido para a defesa legal, do ponto vista jurídico. Elas devem mostrar o que a equipe de enfermagem faz no atendimento ao cliente,

podendo funcionar como instrumento que confere visibilidade à enfermagem (BUZATTI; CHIANCA, 2005).

2 MATERIAL E MÉTODO

Trata-se de pesquisa bibliográfica do tipo exploratório-descritivo, mediante 19 artigos científicos, teses e dissertações disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Scientific Electronic Library Online (Scielo) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), além de anais de encontros científicos de bases de dados digitais, os quais possibilitassem o aprimoramento de ideias e conceitos referentes ao tema em estudo.

Os instrumentos de coleta de dados adotados neste estudo foram artigos científicos, teses e dissertações (Vergara, 2006); tendo a mesma sido realizada no período de julho a setembro de 2012.

Quanto ao tratamento e análise dos dados, consideraram-se os dados relevantes à temática estudada, condizentes com o foco principal do trabalho e que viessem a contribuir para o entendimento do tema abordado.

Assim, no que se refere aos critérios de inclusão, foram escolhidas obras referentes à auditoria de enfermagem e à qualidade da assistência. Com relação aos critérios de exclusão, descartaram-se as obras voltadas somente à parte financeira da auditoria.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este estudo objetivou discutir a importância da auditoria de enfermagem enquanto ferramenta propulsora da qualidade na assistência. E, apesar da temática que envolve a questão da auditoria de enfermagem ser ampla, acredita-se que o presente estudo deixa pontos importantes para reflexão.

A análise do material pesquisado mostrou que a efetivação da auditoria de enfermagem facilita a avaliação da assistência oferecida ao cliente, onde as anotações de enfermagem têm um papel fundamental, uma vez que representam uma das fontes de dados de investigação na sua execução.

O enfermeiro é o profissional habilitado para a função de auditor na equipe de enfermagem, porém, necessita aprimorar conhecimentos sobre esta função em sua formação (PAULINO, 2006).

Nesta área, o enfermeiro pode atuar sugerindo mudanças de rotinas organizacionais e subsidiar a educação continuada com o enfoque na prestação de serviços de qualidade.

Compreende-se que, para realizar a auditoria de enfermagem, atualmente, faz-se necessário que se reconheçam as transformações nos planos: econômico, político e tecnológico, pelos quais vêm passando as organizações de um modo geral; o que não é tarefa fácil. Devendo a aplicação do método de auditoria estar condizente com os objetivos e metas organizacionais (CIANCIARULLO, 2001).

O auditor de enfermagem não pode, pois, deixar de refletir sobre a sua relação com o paciente. Todo auditor de enfermagem que se limita a atuar apenas nas áreas administrativas do hospital, não tem como evoluir e avançar profissionalmente e pessoalmente. Aquele que assim procede, perde continuamente a oportunidade de colocar em prática uma série de atividades que aumentariam a qualidade do seu trabalho e o seu crescimento como ser humano (SOUSA, 2001).

Se todo auditor de enfermagem, quando chegasse para a realização do seu trabalho na instituição hospitalar, dedicasse alguns minutos do seu tempo para entrar em contato com o seu paciente, veria a riqueza de informações que iria obter, e que muito contribuiriam para o seu mundo profissional (FONSECA, 2005).

Conhecer o paciente pelo nome, estabelecer um relacionamento profissional-paciente e conseguir obter a confiança necessária para poder perguntar-lhe sobre o seu estado físico e emocional, é uma atitude altamente imprescindível.

Deve-se ter sempre em mente que antes de saber falar, deve-se saber ouvir. Ouvir é uma ação que deve ser praticada diariamente. É o melhor caminho para a detecção de complicações clínicas existentes, melhorias do quadro geral do paciente, possibilidades de alta (SOUZA; FONSECA, 2005).

Saber perguntar vem depois de saber ouvir. As respostas do paciente às perguntas corriqueiras permitem ao auditor avaliar se o paciente está consciente de sua posição espaço-temporal (neurologia).

As respostas dos pacientes permitem avaliações fundamentadas sobre o estado de lucidez. De acordo com elas, pode-se discernir sobre o início de um processo patológico (hipoventilação, estado comatoso...).

Ter a preocupação de explicar como funcionam e para que servem os equipamentos que estão à sua volta, dá tranquilidade ao paciente. A transmissão destes conhecimentos básicos para o doente proporciona o estabelecimento de um vínculo de confiança entre o auditor de enfermagem e o paciente (SCARPARO, 2005).

Quando o paciente e a família confiam no auditor de enfermagem e no trabalho que ele realiza, tudo o mais fica fácil. Pois os mesmos precisam mais do que nunca de uma palavra de afeição e carinho. Têm que perceber, acima de tudo, que o trabalho que ele realiza tem como principal finalidade proporcionar-lhe segurança e tranquilidade, através da análise criteriosa dos cuidados de enfermagem que ali estão sendo prestados (SOUSA, 2001).

Sendo assim, percebeu-se que o método para a realização da auditoria não está sendo feito de forma abrangente, segundo as etapas apontadas pela literatura, tampouco com uma avaliação integrada, cenário este que deverá se reverter futuramente.

À medida que a auditoria de enfermagem incorporar à sua prática a avaliação da qualidade da assistência prestada ao paciente, os métodos para sua realização se modificarão, agregando diferentes maneiras para sustentar a nova realidade.

Ressalta-se que a escolha do método a ser utilizado para a realização da auditoria de enfermagem deverá estar pautada no objetivo da avaliação a que se destina e, nessa perspectiva, a função do enfermeiro auditor poderá ser enriquecida e guiada não somente pelas necessidades financeiras da instituição, mas, principalmente, pelas necessidades de saúde dos clientes.

Em relação à procedência dos dados, foi identificada que, atualmente, não é contemplada a realização de observações diretas, tampouco o envolvimento dos agentes participantes da assistência no processo de realização da auditoria.

Sendo válido ressaltar que a participação dos agentes envolvidos na assistência ao paciente é de suma importância, uma vez que servem como fonte enriquecedora para consolidar o processo da realização da auditoria.

4 CONCLUSÃO

No Brasil a partir da década de 20, do século passado, com a criação dos primeiros Cursos de Enfermagem, as enfermeiras passaram a assumir posições administrativas no contexto hospitalar. Esse papel se fortalece ao longo dos anos com a forte atuação do

enfermeiro em atividades relacionadas à área administrativa burocrática. Pode-se dizer que esse cenário ainda não foi alterado, muito embora, neste princípio de século, a preocupação com o cuidado de enfermagem e com a gerência desse cuidado tem conduzido a um repensar sobre o papel do enfermeiro na sociedade atual, tendo em vista a garantia da qualidade da assistência de enfermagem prestada aos cidadãos.

No entanto, ao analisar os resultados dessa investigação, os enfermeiros experts na temática da auditoria de enfermagem apontam que as organizações de saúde e os enfermeiros auditores fortalecem o estilo de gerência burocrática, tendo em vista o controle de custos. Assim, a tendência da função do enfermeiro auditor na atualidade, retrata sua dimensão burocrática, de cunho contábil e financeiro, contemplando as atuais exigências das instituições de saúde. Quando essa tendência é reportada para o futuro, observa-se uma projeção de mudança conceitual, sendo que os enfermeiros consideram que a auditoria de enfermagem incorporará a avaliação da qualidade da assistência prestada ao paciente.

A exigência por parte das instituições de saúde, bem como das operadoras de planos de saúde, da atuação dos enfermeiros e de outros profissionais da saúde na área contábil e financeira, tem o intuito de adequar os custos e otimizar recursos mediante enfoque empresarial e mercadológico. Pode-se dizer que esse mesmo enfoque começa a aglutinar uma perspectiva de qualidade. Assim, já se percebe um movimento quanto ao posicionamento favorável à mudança de paradigma, com a incorporação da avaliação da qualidade do serviço prestado.

Quando a assistência ao paciente é de má qualidade, os custos da internação aumentam, criando a necessidade de habilitação do enfermeiro auditor para realizar a auditoria, agregando a vertente contábil e de qualidade. Essa é uma forte tendência a ser implementada nos próximos anos, uma vez que instituições de saúde com custos otimizados passam a ter subsídios financeiros para investimentos em sua estrutura (recursos humanos, tecnológicos e físicos), oferecendo, assim, suporte para as ações de melhoria da qualidade.

Evidencia-se que a perspectiva futura de mudança na configuração atual da auditoria de enfermagem se deve, principalmente, às exigências do mercado em saúde, que busca desenvolver uma lógica de gestão de qualidade.

Desse modo, conclui-se que, para que a auditoria de enfermagem possa cumprir sua função, é de suma importância a utilização de métodos, os quais não devem se distanciar do fio condutor da profissão, que é o cuidado de enfermagem prestado ao paciente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BECARO, A. C. **Auditoria de Enfermagem**. Campinas, SP. 27/07/2008. Disponível em: <<http://www.auditenf.com.br>>. Acesso em: 21 mar. 2012.

BUZATTI, C. V.; CHIANCA, T. C. Auditoria em enfermagem: erros e custos envolvidos nas anotações. **Revista Nursing**. 2005.

CAMELO, T. V.; SILVA JUNIOR, O. C. Tratamento do tema auditoria de enfermagem em base eletrônica de dados. **Revista Meio Ambiente Saúde**. 2006.

CIANCIARULLO, T. I. et al. **Sistema de assistência de enfermagem: evolução e tendências**. São Paulo: Ícone, 2001.

FONSECA, A. da S. et al. Auditoria e o uso de indicadores assistenciais: uma relação mais que necessária para a gestão assistencial na atividade hospitalar. **Revista O Mundo da Saúde**. 2005.

FRANCISCO, M. T. R. **Auditoria em Enfermagem**. São Paulo: Cedas, 1993.

GREEN, C. **Os Caminhos da Qualidade: como vencer os desafios da economia global**. São Paulo: Makron Books, 1995.

ITO, E. E. et al. **Manual de anotações de enfermagem**. São Paulo: Atheneu, 2004.

KURCGANT, P. **Administração em enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991.

MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. **Administração e Liderança em Enfermagem: teoria e aplicação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

MOTTA, A. L. C. **Auditoria de Enfermagem nos hospitais e seguradoras de saúde**. São Paulo: Iátria, 2003.

PAULINO, E. A. **Conhecimento dos enfermeiros acerca da auditoria hospitalar**. 2006. Disponível em: <<http://www.enfermagemvirtual.com.br>>. Acesso em: 26 ago. 2012.

RIBEIRO, C. M. Auditoria de Serviços de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 1972. Jul./set.

RIOLINO A. N. E.; KLIUKAS, G. B. V. Relato de experiência de enfermeiras no campo de auditoria do prontuário: uma ação inovadora. **Revista Nursing**. 2003.

RODRIGUES, V. A.; PERROCA, M. G.; JERICO, M. C. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. **Arquivos de Ciências da Saúde**. 2004.

SÁ, A. L. de. **Curso de auditoria**. 4. ed. v. 1. São Paulo: Atlas, 1969.

SCARPARO, A. F. Auditoria em enfermagem: revisão de literatura. **Revista Nursing**. 2005.

SOUSA, M. P. 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**. 2001.

SOUZA, D. A.; FONSECA, A. S. Auditoria em enfermagem: visão das enfermeiras do município de São Paulo. **Revista Nursing**. 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.