

# AUDITORIA INTERNA EM *HOME CARE*: FOCO NO PROCESSO DE ENFERMAGEM<sup>1</sup>

Ana Paula Santa Rita de Castro<sup>2</sup>

## 1. INTRODUÇÃO

O desempenho da atividade profissional de enfermeira auditora, executando serviços de auditoria interna em instituição privada, desencadeou o interesse pelo campo temático onde está inserido este projeto de pesquisa, visando a analisar a sua atuação na assistência domiciliar – *home care* –, com foco no processo de enfermagem.

Por assumir, atualmente, a coordenação do serviço de enfermagem em uma instituição de assistência domiciliar em Salvador/BA, ao fazer uma análise da atuação dos enfermeiros nos últimos anos, percebi a diversificação do mercado de trabalho, o que proporcionou o surgimento de novas possibilidades para estes profissionais, respaldadas pelo COFEN – Conselho Federal de Enfermagem. Dentro dessa perspectiva, a auditoria de contas médicas se configura como uma área de absorção para aqueles que têm formação em saúde, apresentando uma ampla concentração de enfermeiros, com extrema relevância para a administração financeira dos prestadores de serviços de saúde, bem como para as operadoras de planos de saúde, por se tratar de uma ferramenta de controle, de análise de qualidade e confirmação das despesas efetivas dos pacientes.

A necessidade de controle de custos, administração racional dos recursos, levou ao surgimento da auditoria na área de saúde. Lembrando Adrianos Loverdos em Auditoria e Análise de Contas Médico-Hospitalares (1999):

As instituições de saúde têm de preparar-se para a excelência que a economia moderna vem requerendo. Isso quer dizer atenção total aos custos, capacidade de análise abrangente e precisa, controle rigoroso e eficiente das operações. A auditoria revela sua importância nesse cenário. Por meio dela é que se gerenciam efetivamente os custos de uma organização. (LOVERDOS, 1999).

Os pagamentos realizados pelas operadoras às instituições de saúde são fundamentados em contas médicas que demonstram o custo com honorários, materiais, medicamentos, serviços, relativos à assistência ao paciente. A auditoria interna, realizada pela instituição prestadora de serviço, visa aperfeiçoar a elaboração das contas, e a externa, praticada pela operadora, busca confirmar se existe a compatibilidade entre a conta apresentada e os itens utilizados pelos pacientes, respaldando-se em protocolos, manuais e nos registros existentes nos prontuários dos referidos pacientes. Caso contrário, haverá o não pagamento, fenômeno denominado glosa. Observando esta dinâmica surgiu o questionamento acerca do aproveitamento do recurso da auditoria interna para a melhoria dos processos de gestão das instituições, ou seja, de que forma este serviço poderia, além da atividade operacional de contabilizar o quantitativo de materiais utilizados nos pacientes, participar ativamente do controle, agrupando informações com uma visão crítica e abrangente, visando a qualidade e eficiência da assistência prestada. Concomitantemente, a experiência de desempenhar esta atividade em uma empresa especializada em *home care* fez com que este fosse o campo de investigação que irá gerar o objeto de pesquisa deste projeto.

Na última década, vem crescendo um novo segmento de mercado conhecido como *home care*. A ABEMID – Associação Brasileira de Empresas de Internação Domiciliar – define este tipo de assistência como: “[...] forma de assistência médica, em que os recursos (materiais e humanos)

---

<sup>1</sup>Projeto de pesquisa apresentado como requisito para a conclusão do Curso de Especialização em Auditoria em Saúde, promovido pela Fundação para o Desenvolvimento das Ciências/Escola Baiana de Medicina, na área de concentração Auditoria Privada, sob a orientação da Professora, Doutora, Rosângela Campos Silveira Machado.

<sup>2</sup> Enfermeira, egressa da Universidade Católica do Salvador – UCSal. Pós-Graduada do Curso de Especialização em Auditoria em Saúde da Fundação para o Desenvolvimento das Ciências.

para o tratamento do paciente são disponibilizados no domicílio, construído com base na experiência americana do *home health care*”.

Para a execução deste tipo de assistência, alguns critérios são estabelecidos: diagnóstico definido e estabilidade clínica, concordância do paciente e/ou família, solicitação pelo médico assistente, domicílio adequado, família participante, identificação de um cuidador formal e autorização pela operadora do plano de saúde. A Lei n.º 9656/98 ampliou a cobertura obrigatória dos planos de saúde a fornecerem o benefício da internação ou atendimento domiciliar a uma parcela dos seus segurados e acelerou as iniciativas das operadoras em buscar alternativas e complementos ao modelo gerencial existente.

Embora essa assistência aos pacientes/clientes seja prestada por uma equipe multiprofissional (médicos, fisioterapeutas, assistentes sociais, entre outros), a pesquisa buscará analisar o aproveitamento da auditoria interna para o enfermeiro, com foco na sistematização da assistência, que tem como seu eixo principal o processo de enfermagem. A atividade da equipe assistencial de enfermagem fundamenta-se na aplicação deste processo. Citando Sandra M. Nettina, em *Prática de Enfermagem* (1998):

O processo de enfermagem é uma abordagem intencional de solucionar problemas para atender às necessidades de assistência à saúde dos pacientes e de enfermagem. Envolve a avaliação (coleta de dados), o diagnóstico de enfermagem, o planejamento, a implementação e a investigação, com as modificações subsequentes sendo utilizadas com mecanismos de *feedback* que promovem a resolução dos diagnósticos de enfermagem. Todo o processo é cíclico, e suas etapas são interligadas, interdependentes e recorrentes. (NETTINA, 1998).

No âmbito do desenvolvimento da auditoria interna pode observar situações da prática de enfermagem que acarretam o descumprimento de procedimentos técnicos; alteração de rotinas; infração a normas; re-trabalho; quebra de protocolos e má utilização dos recursos materiais, sinalizando uma possível correlação com as etapas do processo de enfermagem. Se, por exemplo, o planejamento de uma determinada ação de enfermagem não previu complicações clínicas a que o paciente estava exposto e uma destas viesse a ocorrer, o material utilizado seria o disponível no seu domicílio, e não o padronizado para o procedimento. Conseqüentemente, a operadora do plano de saúde poderia deixar de arcar com o custo do item consumido inadequadamente, gerando uma glosa. Este problema real delimita uma iniciação investigativa determinando como objeto de pesquisa a análise dos resultados da auditoria interna quanto à prática do serviço de enfermagem, que contribuam para a gestão de uma empresa de *home care*.

Esta proposta de iniciação científica buscará analisar duas hipóteses: Hipótese I – A auditoria interna identifica não conformidades na prestação da assistência de enfermagem. Hipótese II – Os dados identificados pela auditoria interna podem ser utilizados para implementação de ações visando à melhoria do serviço.

## 2. METODOLOGIA

A pesquisa documental a ser realizada terá características exploratórias, buscando analisar, de forma investigativa, as circunstâncias que levam ao problema apontado no escopo deste projeto de pesquisa. O levantamento será o tipo de delineamento a ser adotado. Os sujeitos da pesquisa constituem-se do profissional de enfermagem – que realiza as atividades de auditoria interna na empresa de *home care* – e profissionais que atuam na gestão de empresas desse segmento.

A estratégia metodológica a ser implementada na pesquisa terá como instrumentos de coleta de dados o formulário, que deverá ser preenchido pelo auditor interno de uma empresa prestadora de serviços de assistência domiciliar em Salvador/BA, e um roteiro para entrevista, a ser realizada com os demais profissionais citados.

Após a elaboração do cronograma de atividades a ser cumprido durante dez meses dos anos 2003/2004, foi definido que a coleta de dados seria realizada no período de 02 meses, escolhidos com base na seqüência determinada no referido cronograma. O formulário será aplicado pelo auditor interno na realização de auditoria dos prontuários médicos de 100% dos pacientes – que estiverem recebendo assistência de enfermagem no período –, com registro das não conformidades do serviço de enfermagem encontradas, possibilitando o levantamento dos dados que serão compilados e organizados no sentido de buscar informações que fundamentarão o estudo qualitativo. Serão encaminhados ofícios para as empresas convidadas a participarem da pesquisa, solicitando o agendamento das entrevistas.

Por outro lado, serão feitos levantamentos documentais para a obtenção de dados empíricos junto à empresa, ao Conselho Regional de Enfermagem e à Associação de Auditores de Enfermagem, analisando-se manuais, regimentos, protocolos, leis, resoluções, dentre outros.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do conteúdo será o procedimento adotado para a análise, que estará cercada de autocritica e de prudência para que seja evitado o senso comum, e deverá considerar o referencial teórico, com vista a evitar especulações.

Espera-se que os resultados da pesquisa possam contribuir para a realização de uma análise sobre o papel da auditoria interna frente aos processos gerenciais nas instituições de saúde, considerando que o profissional pode ter uma atitude dinâmica no levantamento e interpretação dos achados da auditoria, tornando sua atuação mais abrangente, ou seja, expandindo o limite de apenas registrar o quantitativo de itens consumidos pelos pacientes.

Dessa forma, podendo subsidiar a tomada de decisão no que tange à melhoria do serviço e permear o aprofundamento quanto às possíveis causas de glosas ocorridas nas empresas de *home care*. Concomitantemente, poderá permitir à comunidade acadêmica uma reflexão sobre a atuação do profissional enfermeiro em auditoria e *home care*, e estimular o interesse das instituições educacionais de nível superior em abordar estas áreas nos currículos de graduação, praticando a interdisciplinaridade, que no estudo foi abordada através do elo com o processo de enfermagem.

### 4. REFERÊNCIAS

LOVERDOS, Adrianos. **Auditoria e Análise de Contas Médico-Hospitalares**. São Paulo: Editora STS, 1999.

NETTINA, Sandra M. **Prática de Enfermagem**. Trad. André Luis de Souza Melgaço et alii. 6. ed., Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1998, v.1.