carefy

eBook - Versão 2023

GUIA COMPLETO DA AUDITORIA EM SAÚDE

Tudo que você precisa saber para otimizar a sua operadora.

ÍNDICE

O que é auditoria em saúde? 4

A importância da auditoria em saúde 5

Os tipos de auditoria em saúde 6

Auditoria preventiva 7

Auditoria operacional 8

Auditoria concorrente 9

Auditoria de contas hospitalares e glosas 10

Auditoria analítica 11

Glosas hospitalares 12

Benefícios da auditoria em saúde 13

Como implantar na sua instituição 14

Indicadores usados na operação 15

O papel do profissional auditor em saúde 16

Como se tornar um enfermeiro auditor 17

Como otimizar o processo 18

Saiba mais sobre os módulos do carefy 19

carefy

PREFÁCIO

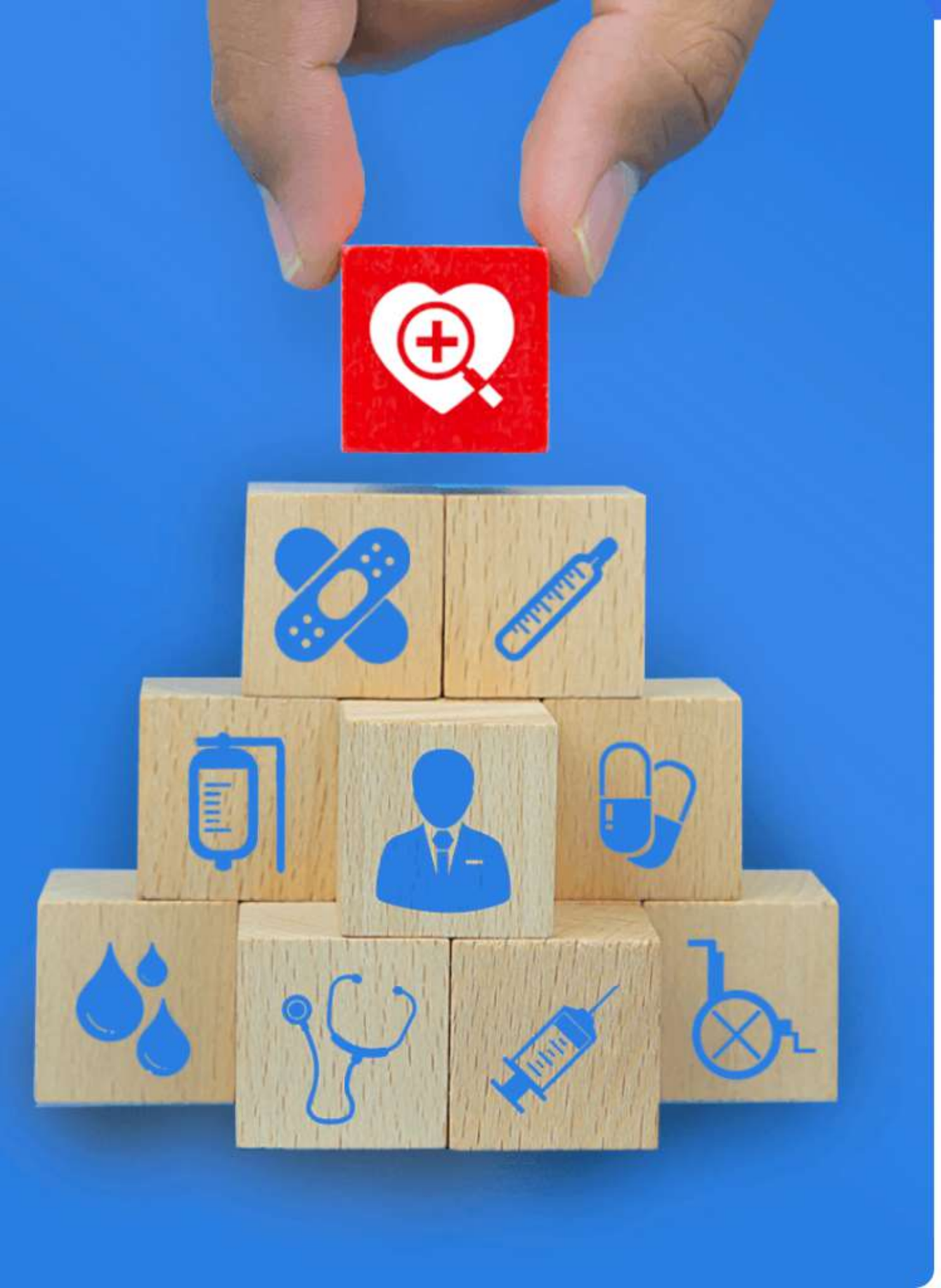
Nos últimos anos a auditoria em saúde vem se consolidando cada vez mais nas instituições. Mas você sabe o que é e qual a sua importância?

Confira neste artigo **tudo** que você precisa saber sobre este processo, seus benefícios e como implantar na sua operadora de saúde.

Boa leitura!

O QUE É AUDITORIA EM SAÚDE

A auditoria em saúde é um processo que avalia se os serviços, procedimentos e atendimentos realizados nas instituições de saúde estão de acordo com as normas regulatórias, protocolos assistenciais e boas práticas hospitalares a fim de garantir a qualidade do atendimento prestado e a segurança do paciente.



A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA EM SAÚDE

Apenas em 2019, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foram gastos mais de 174 bilhões de reais em despesas assistenciais apenas no setor privado e esse número vem crescendo ano após ano.

Diante do cenário de altos custos assistenciais, a auditoria em saúde é importante como ferramenta de gestão para as instituições de saúde pois, através dela, é possível fiscalizar se os atendimentos estão sendo realizados e cobrados de forma correta.

Dessa forma, as operadoras de planos de saúde (convênios) estão cada vez mais adotando este processo, uma vez que, os custos de internação vem se tornando um gargalo para essas instituições. Ainda, muitos hospitais também realizam a auditoria de forma preventiva para evitar as glosas hospitalares.

OS TIPOS DE AUDITORIA EM SAÚDE

A auditoria possui diversas vertentes quanto a classificação, modalidade e função.

De forma geral, a auditoria em saúde é dividida em 3 tipos diferentes quanto a sua função: **Auditoria preventiva, operacional e analítica.**

AUDITORIA PREVENTIVA

Assim como o nome sugere, a auditoria preventiva visa analisar os procedimentos que serão realizados antes de acontecerem.

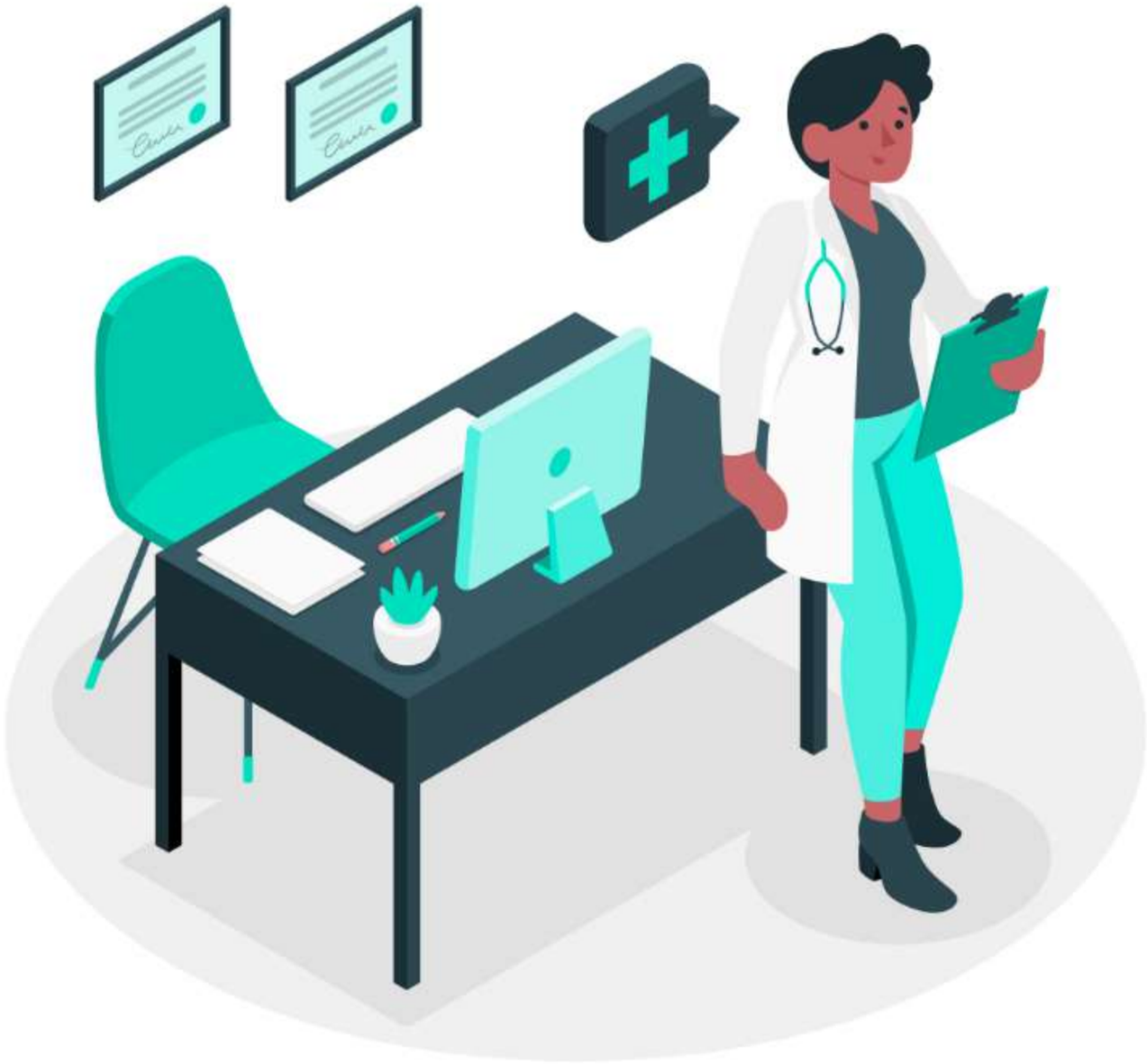
Nela são avaliados pontos como pertinência e metodologia dos atendimentos a serem realizados. A auditoria preventiva pode ser vista na área de regulação das operadoras de saúde, sendo uma prática comum na liberação de guias.

AUDITORIA OPERACIONAL

Já a auditoria operacional verifica o trabalho da equipe de saúde durante ou após o serviço prestado e avalia se está adequado dentro das normas estabelecidas. Neste caso o auditor pode ter acesso ao paciente, seus dados de prontuário e aos familiares durante internação.

Depois que ocorre a análise das informações, o auditor, que também é um profissional da saúde, pode sugerir formas alternativas para o cuidado do paciente desde que em comum acordo com o equipe responsável. Ainda, ele também pode atuar na liberação de procedimentos, medicamentos, materiais e outros itens necessários na internação.

Este é o grupo engloba a chamada auditoria concorrente e auditoria de contas hospitalares que falaremos mais detalhadamente nos tópicos a seguir.



AUDITORIA CONCORRENTE

Como parte da auditoria operacional, a auditoria concorrente ocorre durante a internação do paciente no hospital e tem como objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado em nível assistencial.

Na prática, enfermeiros ou médicos auditores visitam os pacientes nas enfermarias dos hospitais para conferir se as atividades estão sendo realizadas de acordo com o estabelecido. Dentre as atividades realizadas na auditoria concorrente, incluem:

Coleta de relatos familiares e do paciente;

Avaliação do estado do paciente;

Análise do prontuário e anotações da equipe de enfermagem;

Análise dos recursos utilizados como medicamentos, procedimentos, etc;

Checagem das autorizações aprovadas e correlação com as atividades realizadas;

Reunião com a equipe de saúde quanto ao cumprimento das prescrições;

Discussão com a equipe quanto a abordagens alternativas (quando pertinente);

AUDITORIA DE CONTAS HOSPITALARES E GLOSAS

A auditoria de contas hospitalares ou de contas médicas tem por objetivo verificar se a conta enviada para pagamento no final de uma internação confere com o atendimento realizado.

Na prática, enfermeiros ou médicos auditores analisam a conta hospitalar e correlacionam com o prontuário médico avaliando a pertinência e conferindo cada item da conta. Dentre as atividades realizadas na auditoria de contas hospitalares, incluem:

Verificação dos itens da conta;

Conferimento do prontuário;

Análise da unidade de internação;

Análise de itens de centro cirúrgico;

Análise de diárias, medicamentos, procedimentos, OPMEs, honorários médicos, exames e demais itens.

No final da análise, o auditor aprova ou não o pagamento da conta hospitalar pela operadora de saúde. Quando o pagamento não é aprovado pelo auditor, gera as chamadas **glosa hospitalares**.

AUDITORIA ANALÍTICA

A auditoria analítica funciona a partir da análise das informações obtidas das auditorias preventiva e operacional de forma criteriosa pelo profissional.

O objetivo desta auditoria é desenvolver indicadores de gestão, gráficos e relatórios estratégicos para uma melhor gestão dos recursos de saúde e assistência ao paciente. Através dela também é possível identificar os gargalos da operação, inconformidades e potenciais fraudes na operação.

GLOSAS HOSPITALARES

A glosa hospitalar ou glosa médica é o não pagamento de diárias, procedimentos, medicamentos, e outros itens conta hospitalar pela operadora de saúde por algum motivo identificado durante a auditoria. De forma geral é dividida em 3 categorias de acordo com a sua causa podendo ser administrativa, técnica ou linear.

GLOSA ADMINISTRATIVA

Como o nome sugere, é a glosa em decorrência em algum erro no processo administrativo. A falta de guias autorizadas pela operadora e de itens na conta que não foram acordados em contratos entre o hospital e operadora são exemplos de glosas administrativas.

GLOSA TÉCNICA

Já a glosa técnica é aplicada quando o auditor evidência alguma incoerência no serviço prestado. Refere-se a divergências em relação à condutas técnicas da equipe de saúde, sendo diretamente ligada à assistência ao paciente.

GLOSA LINEAR

A glosa linear ocorre quando o auditor identifica que não há informações clínicas suficientes que justifique o uso de determinados itens da conta como: medicamentos, procedimentos, exames, etc. A ausência de informações do prontuário médico que embase o uso de determinado medicamento é um exemplo de glosa linear.

BENEFÍCIOS DA AUDITORIA EM SAÚDE

A auditoria em saúde gera como principais benefícios a **garantia de uma assistência de qualidade ao paciente** e uma otimização dos recursos utilizados, que leva a redução de **gastos desnecessários** durante o serviço prestado. Assim, podemos citar como benefícios

COMO IMPLANTAR NA SUA INSTITUIÇÃO

Ainda que muito eficiente, algumas instituições de saúde ainda não implantaram esta atividade. Assim, profissionais auditores podem ter dificuldade na implantação de um processo de auditoria em saúde. Logo, os profissionais que já passaram por isso elencam 10 passos para uma implantação sucesso:

Escolher o tipo da auditoria que deseja começar: concorrente ou retrospectiva;

Conhecer bem o modelo a ser executado;

Escolher uma plataforma para realização da auditoria;

Eleger unidade piloto que tenha bom dimensionamento de pessoal;

Sensibilização da equipe assistencial da unidade piloto;

Treinamento da equipe de auditores próprios;

Medir a execução da auditoria;

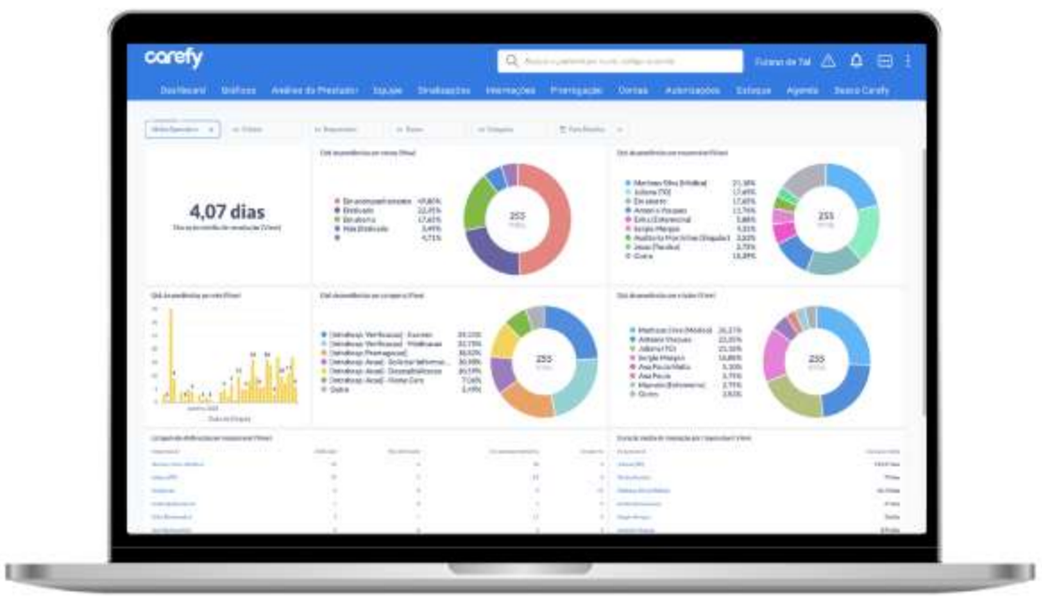
Geração de indicadores;

Análise de resultados;

Melhoria constante.

INDICADORES USADOS NA OPERAÇÃO

Usados principalmente durante a auditoria analítica, os indicadores da auditoria em saúde são essenciais para identificação dos gargalos da operação, fraudes e oportunidades de melhoria. Assim, eles norteiam o auditor e a equipe de gestão de saúde a tomarem decisões mais assertivas que resultarão em um grande impacto na instituição. Os indicadores mais usados são de equipe, assistenciais, de custo e de rede prestadora e são analisados mensalmente. Confira alguns:



Internações por acomodação;

Custo total;

Número de pacientes por CID;

Número de pacientes, diárias, altas, tempo médio de permanência;

Mapa de localização de internações;

Número de reinternações por prestador;

Taxa de mortalidade;

Número de eventos adversos;

Você pode conferir exemplos de indicadores usados na auditoria baixando nosso material: 3 indicadores de gestão para sua operação.

O PAPEL DO PROFISSIONAL AUDITOR EM SAÚDE

O profissional auditor é de extrema importância para a realização da auditoria em saúde uma vez que são eles que irão acompanhar de perto as equipes de saúde e realizar a auditoria na prática. Com isso, são atividades do profissional auditor:

Revisar o cumprimento de protocolos, tabelas, regras contratuais, honorários; normas técnicas e administrativas;

Mensurar boas práticas;

Análise dos prontuários;

Acompanhamento de tarefas de equipes multidisciplinares;

Avaliação da eficiência do trabalho integrado entre os setores.

Com tais tarefas, muitas vezes os profissionais auditores podem ser vistos como "fiscalizadores" da conduta da equipe de saúde, podendo deixar o ambiente tenso. Por isso, como habilidades, é fundamental que o enfermeiro ou médico auditor tenha:

Bom relacionamento interpessoal para lidar com a equipe multidisciplinar;

Conhecimento as normas, legislações e políticas;

Conhecimento todo o processo da auditoria em saúde;

Capacidade analítica para identificação de inconformidades;

Capacidade de transmitir segurança na comunicação;

Capacidade de argumentação;

Coerência no discurso e boa oratória;

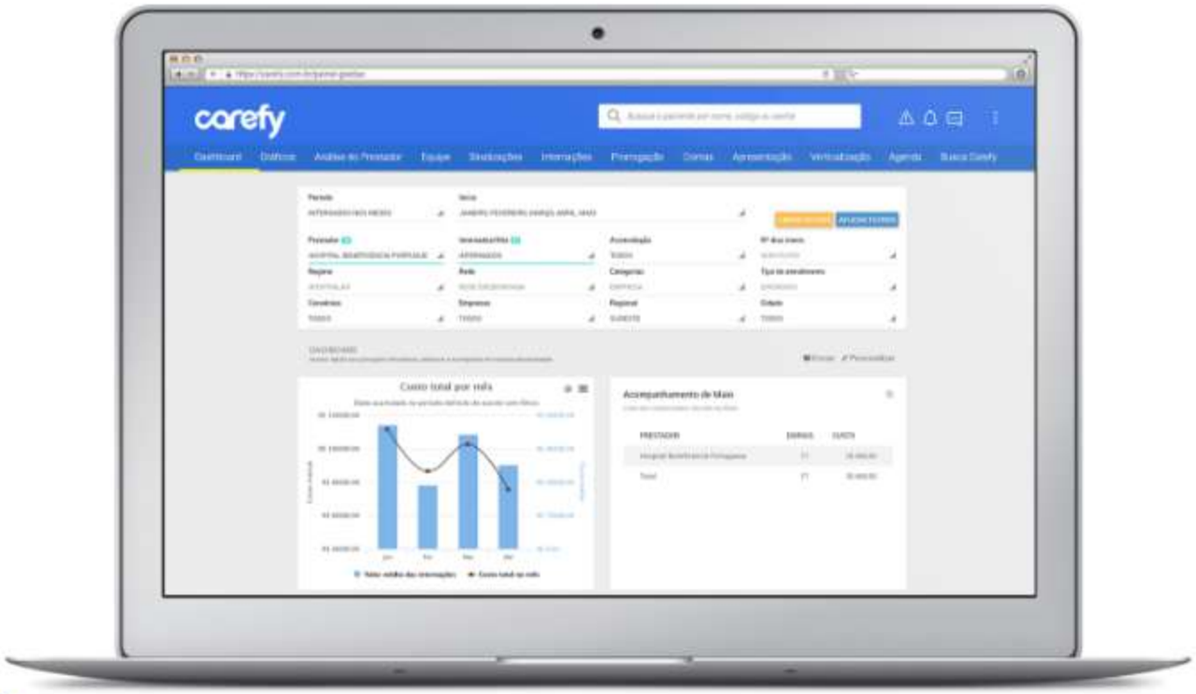
Ética e empatia.

COMO SE TORNAR UM ENFERMEIRO AUDITOR

Para se tornar um enfermeiro auditor é necessário realizar cursos de especialização na área de auditoria em serviços de saúde. Hoje, diversas instituições já oferecem esta pós-graduação, incluindo grandes nomes de ensino como o Instituto de Ensino e Pesquisa do Albert Einstein e a FGV.

Apesar dos desafios da auditoria em enfermagem, tal especialização vem ganhando cada vez mais adeptos pela sua posição no mercado. Estima-se que a média salarial de um enfermeiro auditor no Brasil seja de R$4.266,00. Ainda, além da contratação convencional, muitos auditores também podem prestar o serviço de forma autônoma.

COMO OTIMIZAR O PROCESSO?



Através das informações deste artigo acreditamos que você já tem as informações necessárias para realizar a auditoria em saúde. No entanto, se precisar de ajuda na otimização do seu processo, você pode usar um **software de auditoria em saúde** como o da Carefy, que auxilia na gestão e monitoramento de pacientes internados, centralizando todos as equipes e tipos de auditoria em um só lugar.

Os resultados obtidos com nossos cases de sucesso chegam a um aumento de **11% de eficiência** da equipe e uma redução média de **5% na média de permanência** e assim uma redução de **5 a 7% dos custos de internação.**

carefy

SAIBA MAIS SOBRE OS MÓDULOS DO CAREFY

E veja nossas funcionalidades para auditoria em saúde.

FALE COM UM ESPECIALISTA

Como você pôde ver hoje, a auditoria em saúde é essencial para oferecer melhores serviços aos pacientes e ainda garantir um custo efetivo do atendimento prestado. É ela que está fazendo a diferença e trazendo um equilíbrio financeiro para grandes operadoras de saúde que se destacam no setor e dar o próximo passo à saúde baseada em valor.

Se você ficou com alguma dúvida de como implantar na sua operação, fique a vontade para falar com nossos especialistas.

Não se esqueça de se inscrever na nossa newsletter para receber semanalmente conteúdos estratégicos em saúde.