

Jardânya Rychellys da Rocha Honório Nascimento



# O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE



SÃO PAULO | 2025

Jardânya Rychellys da Rocha Honório Nascimento



# O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE



SÃO PAULO | 2025

1.<sup>a</sup> edição

**Jardânya Rychellys da Rocha Honório Nascimento**

**O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE  
AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE**

ISBN 978-65-6054-247-1



Jardânya Rychellys da Rocha Honório Nascimento

O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE  
AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE

1.<sup>a</sup> edição

SÃO PAULO  
EDITORAR ARCHÉ  
2025

**Copyright © dos autores e das autoras.**

Todos os direitos garantidos. Este é um livro publicado em acesso aberto, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que sem fins comerciais e que o trabalho original seja corretamente citado. Este trabalho está licenciado com uma Licença *Creative Commons Internacional* (CC BY- NC 4.0).



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

Nascimento, Jardânya Rychellys da Rocha Honório.  
N244p      O passo a passo sobre os diferentes tipos de auditoria na área  
da saúde [livro eletrônico] / Jardânya Rychellys da Rocha Honório  
Nascimento. – 1. ed. – São Paulo, SP : Editora Arché, 2025.  
55 p. ; 23 cm.

Formato: PDF  
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader  
Modo de acesso: World Wide Web  
ISBN 978-65-6054-247-1

1. Auditoria em saúde. 2. Auditoria de contas hospitalares. 3.  
Gestão hospitalar. I. Título.

CDD 657.63

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.  
São Paulo- SP

Telefone: +55 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br>

[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

**1<sup>a</sup> Edição- Copyright® 2025 dos autores.**

Direito de edição reservado à Revista REASE.

O conteúdo de cada capítulo é de inteira e exclusiva responsabilidade do (s) seu(s) respectivo (s) autor (es).

As normas ortográficas, questões gramaticais, sistema de citações e referenciais bibliográficos são prerrogativas de cada autor (es).

Endereço: Av. Brigadeiro Faria da Lima n.º 1.384 — Jardim Paulistano.  
CEP: 01452 002 — São Paulo — SP.

Tel.: 55(11) 5107-0941

<https://periodicorease.pro.br/rease>

contato@periodicorease.pro.br

Editora: Dra. Patrícia Ribeiro

Produção gráfica e direção de arte: Ana Cláudia Néri Bastos

Assistente de produção editorial e gráfica: Talita Tainá Pereira Batista, Cintia Milena Gonçalves Rolim

Projeto gráfico: Ana Cláudia Néri Bastos

Ilustrações: Ana Cláudia Néri Bastos, Talita Tainá Pereira Batista, Cintia Milena Gonçalves Rolim

Revisão: Ana Cláudia Néri Bastos e Talita Tainá Pereira Batista, Cintia Milena Gonçalves Rolim

Tratamento de imagens: Ana Cláudia Néri Bastos

#### **EQUIPE DE EDITORES**

#### **EDITORA- CHEFE**

Dra. Patrícia Ribeiro, Universidade de Coimbra- Portugal

#### **CONSELHO EDITORIAL**

Doutoranda Silvana Maria Aparecida Viana Santos- Facultad Interamericana de Ciências Sociais - FICS

Doutorando Alberto da Silva Franqueira-Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Me. Ubirailze Cunha Santos- Corporación Universitaria de Humanidades Y Ciências Sociales de Chile

Doutorando Allysson Barbosa Fernandes- Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS)

Doutor. Avaetê de Lunetta e Rodrigues Guerra- Universidad del Sol do Paraguai- PY

Me. Victorino Correia Kinham- Instituto Superior Politécnico do Cuanza Sul-Angola

Me. Andrea Almeida Zamorano- SPSIG

Esp. Ana Cláudia N. Bastos- PUCRS

Dr. Alfredo Oliveira Neto, UERJ, RJ

PhD. Diogo Vianna, IEPA

Dr. José Fajardo- Fundação Getúlio Vargas

PhD. Jussara C. dos Santos, Universidade do Minho

Dra. María V. Albardonedo, Universidad Nacional del Comahue, Argentina

Dra. Uaiana Prates, Universidade de Lisboa, Portugal

Dr. José Benedito R. da Silva, UFSCar, SP

PhD. Pablo Guadarrama González, Universidad Central de Las Villas, Cuba

Dra. Maritza Montero, Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Sandra Moitinho, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Eduardo José Santos, Universidade Federal do Ceará,

Dra. Maria do Socorro Bispo, Instituto Federal do Paraná, IFPR

Cristian Melo, MEC

Dra. Bartira B. Barros, Universidade de Aveiro-Portugal

Me. Roberto S. Maciel- UFBA|

Dra. Francisne de Souza, Universidade de Aveiro-Portugal

Dr. Paulo de Andrade Bittencourt – MEC

PhD. Aparecida Ribeiro, UFG

Dra. Maria de Sandes Braga, UFTM

## **DECLARAÇÃO DOS AUTORES**

Os autores se responsabilizam publicamente pelo conteúdo desta obra, garantindo que o mesmo é de autoria própria, assumindo integral responsabilidade diante de terceiros, quer de natureza moral ou patrimonial, em razão de seu conteúdo, declarando que o trabalho é original, livre de plágio acadêmico e que não infringe quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros. Os autores declaram não haver qualquer interesse comercial ou irregularidade que comprometa a integridade desta obra.

## **DECLARAÇÃO DA EDITORA**

A Editora Arché declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art.<sup>o</sup> 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, desta forma não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

## **APRESENTAÇÃO**

O livro digital “O Passo a Passo Sobre os Diferentes Tipos de Auditoria na Área da Saúde” foi desenvolvido com o objetivo de ajudar profissionais da saúde que sejam auditores a entender melhor sobre os diferentes tipos que a área da auditoria em saúde possui, fazendo com que esses profissionais possam aplicar o seu conhecimento no dia-a-dia profissional. A proposta desta obra é apresentar uma visão ampla e fundamentada sobre como esses tipos de auditoria ajudam no trabalho dos profissionais na hora de definir seus objetivos.

A auditoria é uma ferramenta de monitoramento e avaliação da qualidade da assistência, além de realizar o controle de gastos dentro de uma instituição de saúde. A auditoria tem se mostrado um importante instrumento ao identificar falhas e propor melhorias, ela também garante a segurança dos serviços, otimiza recursos além de aumentar a credibilidade do estabelecimento de saúde.

No Capítulo 1, intitulado A Auditoria e Sua Origem, a obra aborda como a auditoria em saúde começou, desde 1978 com a criação do INAMPS (Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social) no qual as primeiras ações de controle eram focadas na Previdência Social e nos gastos relacionados a saúde. As ações de auditoria eram muito

discretas e voltadas para os interesses dos gestores, além de acontecerem apenas por indicação destes

O Capítulo 2, Auditoria e Sua Classificação, mostra os tipos de auditoria que existem na área da saúde, classificados quanto ao foco, periodicidade, execução, métodos, composição da equipe e do ponto de vista técnico. Além disso também fala que a auditoria pode ser interna feita por auditores da própria instituição de saúde e externa feita por auditores em parceria com operadoras de planos de saúde e que para que auditoria possa acontecer o auditor precisa seguir três passos que é o planejamento, execução e relatório final.

Já o Capítulo 3, Foco na Auditoria de Contas aborda sobre a auditoria de contas hospitalares e como o auditor deve fazer a análise dessas contas para que o que for apresentado em conta possa estar em conformidade com o que foi executado. Fala também que caso o auditor encontre alguma cobrança indevida será gerado uma glosa, que é quando o auditor tem uma dúvida ou questionamento a respeito do que está sendo cobrado na conta.

Ao longo de toda a obra, o leitor encontrará uma abordagem teórica sólida, fundamentada em pesquisas recentes. O objetivo é oferecer aos profissionais auditores da saúde, um material rico e inspirador, que possa

ser utilizado como referência nas práticas hospitalares e com isso fazer com que eles possam ter segurança na hora de auditar.

Por fim ''O Passo a Passo Sobre Os Diferentes Tipos de Auditoria na Área da Saúde'' reforça a ideia de que a auditoria é um importante instrumento de gestão que ajuda as instituições de saúde a aumentar a sua competitividade no mercado, além de assegurar a transparência e a credibilidade delas, demonstrando um compromisso com as melhores práticas de gestão em saúde. Espera-se que esta obra inspire os profissionais auditores da saúde a melhorar as suas condutas na hora de fazer auditoria e com isso a auditoria seja algo simples e fácil de ser executado. Desejo a todos uma ótima leitura.

Atenciosamente,

Jardânya Rychellys da Rocha Honório Nascimento

## **RESUMO**

A auditoria tem diversas nuances, que vão desde a análise do procedimento isoladamente, até a necessidade deste procedimento para o tratamento ou diagnóstico. O papel do auditor é verificar a consistência de cada situação diante das necessidades. Então, se pensarmos nestes diagnósticos, veremos que vários detalhes são importantes para que sejam precisos; devemos fazer a verificação das conformidades com o que foi estabelecido como padrão, e isso independe de ser uma auditoria para o SUS ou para os convênios. Dividida em três capítulos, a obra aborda desde o histórico da auditoria até o foco na auditoria de contas, oferecendo embasamento teórico e exemplos práticos para os auditores em saúde. O objetivo é promover uma atuação mais sólida e de fácil compreensão para que os auditores possam praticar a auditoria sem grandes dificuldades.

**Palavras-chave:** Auditoria. Contas Hospitalares. Classificação. Origem.

## **ABSTRACT**

Auditing encompasses several nuances, ranging from the analysis of the procedure itself to the need for treatment or diagnosis. The auditor's role is to verify the consistency of each situation with the needs. Therefore, if we consider these diagnoses, we see that several details are important for them to be accurate; we must verify compliance with established standards, regardless of whether the audit is for the SUS or for health insurance plans. Divided into three chapters, the work covers everything from the history of auditing to the focus on account auditing, offering theoretical foundations and practical examples for healthcare auditors. The goal is to promote more robust and easily understandable performance so that auditors can practice auditing without major difficulties.

**Keywords:** Auditing. Hospital Accounts. Classification. Origin.

## **RESUMEN**

La auditoría abarca diversos matices, desde el análisis del propio procedimiento hasta la necesidad de tratamiento o diagnóstico. La función del auditor es verificar la coherencia de cada situación con las necesidades. Por lo tanto, al considerar estos diagnósticos, observamos que varios detalles son importantes para su precisión; debemos verificar el cumplimiento de las normas establecidas, independientemente de si la auditoría se realiza para el SUS o para planes de seguro médico. Dividido en tres capítulos, el trabajo abarca desde la historia de la auditoría hasta el enfoque en la auditoría de cuentas, ofreciendo fundamentos teóricos y ejemplos prácticos para los auditores de salud. El objetivo es promover un desempeño más sólido y fácilmente comprensible para que los auditores puedan practicar la auditoría sin mayores dificultades.

**Palabras-clave:** Auditoría. Cuentas Hospitalarias. Clasificación. Origen.

## **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO 01 .....</b>	<b>24</b>
A AUDITORIA E SUA ORIGEM	
<b>CAPÍTULO 02 .....</b>	<b>29</b>
A AUDITORIA E SUA CLASSIFICAÇÃO	
<b>CAPÍTULO 03 .....</b>	<b>36</b>
FOCO NA AUDITORIA DE CONTAS	
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO .....</b>	<b>51</b>

## **O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE**



## **A STEP-BY-STEP GUIDE TO THE DIFFERENT TYPES OF AUDITS IN THE HEALTHCARE FIELD**

**GUÍA PASO A PASO SOBRE LOS DIFERENTES TIPOS DE  
AUDITORÍAS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD**

## **INTRODUÇÃO**

Este livro tem como foco o passo a passo sobre os diferentes tipos de auditoria na área da saúde mostrando como a auditoria pode ser uma valiosa ferramenta para garantir a lisura dos processos em saúde.

O auditor tem um papel muito importante nas ações da Auditoria em Saúde para o monitoramento e acompanhamento da qualidade do atendimento (Nogueira, 1994).

Segundo Kurcgant (1991) a Auditoria, para o profissional da saúde, é o instrumento de controle da qualidade de seu trabalho; o objetivo final seria melhorar a qualidade do cuidado prestado ao paciente.

Segundo Kurcgant, em 1955, no Hospital Progress, foram publicados os primeiros trabalhos nesta área. Lembrando que, nos Estados Unidos, é realizada Auditoria Hospitalar, Domiciliar e de Saúde Pública.

A auditoria sempre foi vista visando o controle de gastos, mas isso era muito restrito, pois não havia investimentos nesta área. Só depois com o passar do tempo é que a auditoria passou a ser usada também para garantir a qualidade da assistência.

A qualidade da assistência à saúde está ligada a vários critérios a atingir desde as expectativas do usuário até a diminuição de custos ou o atingir dos objetivos propostos (Pereira, 1991).

Conforme preconiza a Organização Mundial da Saúde – OMS, qualidade de vida é “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”( Brasil, 2014).

Segundo a OMS, para ter qualidade nos serviços de saúde, precisamos: De profissionais com bom nível de conhecimento, Que o recurso seja utilizado com eficiência, Que as ações realizadas resultem em ações positivas, Que exista um grau de satisfação para o cliente, Que o risco para o paciente seja diminuído (Brasil, 2014).

Donabedian (1990) construiu sete pilares para a qualidade: eficácia; efetividade; eficiência; aceitabilidade; otimização; legitimidade; equidade.

Pode-se observar que para ser ter qualidade é necessário ter objetivos claros e bem definidos e quando definimos os objetivos fica mais fácil rever conceitos e reorganizar ações importantes.

A qualidade tem alguns critérios de padronização, como, por exemplo, a Organização Internacional para Padronização (ISO), o Controle de Qualidade Total (Total Quality Control), a Acreditação, entre outros (Brasil, 2014).

Desse modo, os auditores devem observar a qualidade dos registros

no prontuário. Quando se observa não conformidades, devemos proceder, além da fiscalização, a orientação sobre como trabalhar corretamente as ações em saúde; se for o caso, poderá ser realizada a glosa do procedimento (Motta, 2016).

Outra ação importante seria a análise do contrato, a fim de conhecer as regras estabelecidas no momento em que ele foi firmado entre o prestador de saúde e a operadora de plano de saúde/SUS. Isso permite cobrar e realizar a verificação das conformidades do faturamento e dos gastos (Brasil, 2005).

Nos processos de auditoria são envolvidos diversos profissionais, com suas categorias profissionais específicas. Dentre eles temos o enfermeiro, o médico, o fisioterapeuta, o odontólogo etc (Brasil, 2005).

Paim e Ciconelli (2007) citam que o auditor do SUS tem um trabalho dinâmico e diversificado, desenvolvendo ações de gestão em saúde e fazendo acompanhamento das ações e serviços da atenção básica e também de média e alta complexidade; nas atividades de maior complexidade, deve-se avaliar tanto o procedimento em si quanto a melhor qualidade da assistência em saúde.

O auditor atua também na investigação de denúncias com relação aos estabelecimentos de saúde e à atenção à saúde. Em muitos casos, deve

ir até o estabelecimento para verificar in loco enquanto realiza a análise documental (Brasil, 2006)

Além disso, o auditor deverá conhecer os estabelecimentos que prestam serviço ao SUS, seus contratos firmados e seu plano de ação, a fim de verificar se o cumprimento das normas e regras referentes ao atendimento prestado está ocorrendo (Dias, 2004).

Conclui-se, portanto que a auditoria é um instrumento de suma importância para o profissional da saúde auditor, pois ela nos ajuda a realizar um trabalho mais justo, imparcial e correto diante das falhas encontradas no serviço de saúde, revertendo assim as não conformidades.

O presente estudo trata-se de uma pesquisa descritiva, de revisão bibliográfica, de natureza básica e abordagem qualitativa. Foram usadas pesquisas encontradas em sites especializados, livros impressos, artigos e revistas. Para a busca na web foram usadas as seguintes palavras: Auditoria, Contas Hospitalares, Classificação, Origem. Foram descartadas as publicações com mais de 20 anos e as que não fizeram relação com o tema pesquisado.

A pesquisa bibliográfica segundo Fachin (2001) é um conjunto de conhecimentos agrupados em uma obra, constituída pelo ato de ler, selecionar e organizar fatos, ideias e conhecimentos. Para iniciar a

pesquisa foi necessário levantar bibliografias identificando as informações-chave e organizando dados para, finalmente, redigir o texto.

Os resultados encontrados na pesquisa serão apresentados de forma descritiva, respeitando os critérios dos estudos qualitativos.

## **CAPÍTULO 01**

### **A AUDITORIA E SUA ORIGEM**

## A AUDITORIA E SUA ORIGEM

A palavra “auditoria” segundo Andrade (2012) tem sua origem no latim audire, que significava “ouvir, escutar”. A auditoria em saúde consiste na verificação de conformidades, na veracidade dos fatos apresentados; posteriormente, realiza-se a prestação de contas e a análise dos serviços e das ações em saúde com a finalidade de garantir a qualidade da assistência a um custo/benefício que seja o melhor possível.

Do ponto de vista qualitativo, Aquino (1980) considera a Auditoria como um processo de investigação de um sistema, tanto nos aspectos qualitativos quanto burocráticos e de rotina. Essa técnica é utilizada para fazer diagnóstico, prognóstico e avaliação das ações e serviços.

Em 1993, foi constituído o Sistema Nacional de Auditoria (SNA), que se fez necessário em virtude de, neste ano, ter sido extinto o antigo Inamps e, com ele, muitas dúvidas a respeito da aplicação de recursos financeiros, avaliação de processos, qualidade e resolutividade dos serviços e ações de saúde. Nesse momento, institui-se a regulação, o controle, a avaliação e a auditoria no Sistema Único de Saúde – SUS (Brasil, 2017).

No ano 2000 foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, órgão que realiza a regulação, a normatização, o controle e a

fiscalização da saúde suplementar das operadoras de saúde. A Agência Nacional de Saúde Suplementar é a agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil. A missão dela seria a de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país (Brasil, 2017).

A auditoria tem sua história focada na qualidade da assistência, avaliando as ações prestadas pelos profissionais e o cuidado ao paciente. Esta forma de auditoria vem crescendo muito com o passar dos anos, com impacto positivo nas faturas hospitalares, tanto nos gastos quanto na avaliação da qualidade da assistência à saúde (Brasil, 2017).

A auditoria na saúde é usada como um instrumento de fiscalização do trabalho dos profissionais, é ela que verificar as não conformidades que significa os erros encontrados durante uma vistoria por exemplo. Ela é uma importante ferramenta de gestão que auxilia a direção do hospital a ter o seu controle de gastos além de ajudar na qualidade da assistência e garantir a segurança ao paciente.

A auditoria na saúde no passado era usada apenas visando o controle

dos gastos. Ela tinha um caráter apenas contábil, mas com o tempo vimos que ela muda a sua atuação e passa a ter outras performances dentro da área hospitalar, como por exemplo, visa garantir a credibilidade da instituição de saúde, segurança dos serviços oferecidos ao paciente, qualidade da assistência prestada, entre outras.

O serviço de auditoria visa ajudar a gestão apontando as falhas nos fluxos, mostrando indicadores de saúde e avaliando os serviços oferecidos quanto a sua qualidade e correto funcionamento.

O manual do Curso Básico de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria do SUS (CBRCAA, 2006) cita que a auditoria deve atuar essencialmente quando as funções de controle, avaliação e regulação sinalizarem distorções ou quando estas ações se mostrarem insuficientes para prevenir ou corrigir falhas. Neste manual, temos os seguintes objetivos da auditoria:

- Verificar e validar a qualidade, a propriedade e a efetividade dos serviços de saúde prestados à população, visando melhoria da atenção à saúde.
- Aferir a preservação dos padrões estabelecidos e proceder o levantamento de dados que permitam aos componentes do SNA conhecer a qualidade, a quantidade, os custos e os gastos na atenção à

saúde.

- Verificar os componentes dos processos da instituição, serviço ou sistema auditado, objetivando a melhoria dos procedimentos por meio de detecção de desvios dos padrões estabelecidos.
- Produzir informações para subsidiar o planejamento das ações que contribuam para o aperfeiçoamento do SUS e para a satisfação do usuário.
- Possibilitar ao controle social o conhecimento de fatos e atos dos gestores da saúde de forma transparente, para compatibilizar e pactuar o interesse público.

Observa-se que a auditoria na saúde é uma espécie de avaliação planejada, independente e documentada que coleta informações baseada em evidências objetivas e imparciais para determinar se as exigências acordadas estão sendo realizadas.

## **CAPÍTULO 02**

### **A AUDITORIA E SUA CLASSIFICAÇÃO**

## A AUDITORIA E SUA CLASSIFICAÇÃO

A auditoria tem diversas nuances, que vão desde a análise do procedimento isoladamente, até a necessidade deste procedimento para o tratamento ou diagnóstico. O papel do auditor é verificar a consistência de cada situação diante das necessidades (Marquis, 2005).

Então, se pensarmos nestes diagnósticos, veremos que vários detalhes são importantes para que sejam precisos; devemos fazer a verificação das conformidades com o que foi estabelecido como padrão, e isso independe de ser uma auditoria para o SUS ou para os convênios (Marquis, 2005).

Para que o processo de auditoria seja completo, necessitamos de uma equipe multiprofissional, com médicos, enfermeiros, odontólogos, administradores, psicólogos, fisioterapeutas, entre outros. O que interfere é o tipo de estabelecimento de saúde e suas características (Marquis, 2005).

A classificação da auditoria tem vários tipos, e vamos discutir cada um deles. Começaremos vendo cada tipo de auditoria conforme seu foco de acordo com Brasil (2011):

- Auditoria nos sistemas de saúde – Podemos avaliar os recursos humanos, materiais, tecnológicos e organizativos necessários para a prestação de

serviços de saúde, lembrando da importância da prestação deste serviço com qualidade e resolutividade.

- Auditoria nos serviços de saúde – Nesse momento, podemos realizar a auditoria num determinado serviço de saúde com todas as suas características. Avaliamos os diversos serviços que compõem um sistema de saúde independentemente.
- Auditoria nas ações de saúde – Para verificação da conformidade, qualidade e real necessidade de determinado procedimento, seja exame, consulta etc.

Outra forma de auditoria se refere à sua periodicidade de realização de acordo com Brasil (2011) ela pode ser:

- Ordinária ou regular – Aquela que se realiza de acordo com calendário previamente estabelecido dentro do planejamento periódico.
- Extraordinária ou especial – Ocorre quando existe alguma demanda específica por denúncia de usuário, de órgão público ou de outra motivação.

Há também uma classificação de acordo com Brasil (2011) a composição da equipe:

- Direta – Essa equipe é composta por auditores de um mesmo setor;

- Integrada – Equipe composta por auditores de mais de um setor da auditoria;
- Compartilhada – Auditores realizando ações em conjunto com outras instituições.

Outra classificação de acordo com Brasil (2011) é quanto a execução da auditoria, ela pode ser classificada como:

- Pré-auditoria ou preventiva – Verifica-se a necessidade de procedimentos de forma prévia. Faz-se aqui a liberação dos procedimentos, sempre levando em conta a necessidade do paciente e seu contrato previsto.

Operacional – Nessa etapa verificamos documentos preenchidos durante o atendimento ou internamento, como informações contidas no prontuário médico com relação aos registros, descrição dos procedimentos, cirurgia, utilização de material especial, órtese ou prótese etc.

- Analítica – Revemos tudo o que foi realizado em um paciente, seria o momento da análise de uma conta hospitalar, que normalmente acontece após a alta.

A auditoria do ponto de vista técnico pode ser dividida de acordo

com Brasil (2011) em:

- Auditoria de análise de documentos – Análise de documentos para avaliar as conformidades verificando o descrito nos padrões e rotinas.
- Auditoria de observação de documentos – Trata da observação de documentos e fatos, que muitas vezes precisamos confrontar com o paciente.
- Devemos compreender que o processo de auditoria precisa de todas essas ferramentas, que envolvem a análise de documentos, a confirmação de informações no cadastro CNES (Cadastro de Nacional de Estabelecimentos de Saúde), a avaliação in loco, entre tantas outras técnicas.
- Cada ação tem sua importância e seu momento, dependendo da resposta de que o auditor está precisando: pode ser para uma inspeção de rotina, para uma perícia, para uma visita técnica, ou para outras ações de auditoria.

A auditoria ainda pode ser dividida por métodos segundo Brasil (2011):

- Método Prospectivo ou analítico

Esse método também chamado de pré-auditoria ele faz uma

avaliação dos procedimentos de saúde antes de sua realização.

- Método Proativo, concomitante ou concorrente

Esse método refere-se a necessidade de uma análise pericial ligada ao procedimento realizado no paciente. Ocorre uma espécie de supervisão com o paciente ainda internado.

- Método Retrospectivo

Também conhecido como auditoria de análise ou revisão das contas hospitalares. Esse método faz uma comparação dos dados registrados no prontuário versus padrões previamente estabelecidos.

Além dessas classificações temos também que a auditoria na saúde é dividida em três tipos diferentes. A Prospectiva que é aquela auditoria feita antes de internar o paciente, voltado para a liberação de autorizações, temos a Operacional ou Concorrente que é aquela também chamada de auditoria in loco no qual o auditor acompanha os gastos diários feitos com o paciente e visa a desospitalização, e por último temos a Retrospectiva que é também chamada de auditoria de contas médicas que é aquela no qual o auditor vai rever o que foi feito com o paciente depois de sua alta.

Para uma boa auditoria temos que seguir 3 passos diferentes. O

primeiro passo é fazer o planejamento aonde você define o tipo de auditoria que vai fazer e qual seu objetivo. Segundo passo você faz a auditoria in loco, ou seja, você vai executar o seu planejamento, e por último você tem a etapa do relatório final que é quando depois de fazer as etapas anteriores você vai redigir um relatório indicando as sugestões e melhorias que determinado setor precisa seguir. Fora essas classificações temos também que a auditoria em saúde pode ser classificada quanto a sua intervenção como auditoria interna que é aquela feita por auditores que trabalham dentro da instituição hospitalar e temos a auditoria externa que é aquela que o auditor trabalha de forma independente em parceria com os planos de saúde, em outras palavras ele é o representante da operadora de saúde.

Diante do exposto, observa-se que esses foram os tipos de auditoria conforme cada necessidade, mostrando que a auditoria na saúde tem um vasto campo de atuação.

## **CAPÍTULO 03**

### **FOCO NA AUDITORIA DE CONTAS**

## **FOCO NA AUDITORIA DE CONTAS**

A Auditoria em Saúde envolve muitas características importantes para garantir a qualidade da assistência e principalmente a integralidade do cuidado e a resolutividade das ações (Bittar, 1999).

Devemos compreender as diversas condutas dos auditores em Saúde, visto que temos várias áreas para auditar e também muitas profissões envolvidas, como enfermeiros, odontólogos, médicos, entre outras (Bittar, 1999).

Cada um deverá abordar suas especificidades dentro da Auditoria, porém, devemos sempre pensar em ações que precisam muitas vezes de dedicação, transparência, imparcialidade (Crepaldi, 2002).

A Auditoria segundo Crepaldi (2002), tem várias fases, e uma delas seria a análise das ações e serviços na Saúde. Devemos verificar todas as situações que podem ocorrer; para isso, vamos elencar algumas informações importantes:

- capacidade instalada relacionada com a quantidade de serviços oferecidos e realizados;
- análise dos contratos e da necessidade em Saúde;
- indicadores de Saúde;

- frequência da realização dos procedimentos e número de consultas de acordo com a população;
- quantidade de internamentos e causas.

A Auditoria em Saúde com foco nas contas hospitalares é aquela que faz com que o auditor analise as contas de acordo com o que é cobrado em conta e faz a comparação daquilo que está no prontuário do paciente, buscando encontrar as conformidades que significa os acertos ou a cobrança justa e correta.

Dentro de uma conta hospitalar temos alguns itens que a constituem que são: Diárias, Taxas, Gases, Materiais, Medicamentos, OPME (Órtese, Prótese e Materiais Especiais) e SADT (Serviço de Apoio Diagnose e Terapia). Todos esses itens são cobrados na conta médica e eles devem ser auditados conforme o que é apresentado.

O auditor na hora da auditoria deve sempre ter essas ferramentas citadas acima em mãos para poder começar a auditar uma conta, sempre se atentando ao contrato e conta, fazendo o “famoso” cara e crachá, ou seja, você primeiro sempre ao auditar uma conta observa as regras do contrato, depois dependendo do que você está auditando na conta primeiro você olha se está autorizado e depois você vê se aquele serviço foi utilizado,

por último você verifica os valores acordados em conta e contrato.

Vamos citar um exemplo para entendermos melhor como se faz a auditoria de contas. Vamos supor que você está com a conta em mãos e nela você começa a auditar o item Diárias, você primeiro vai olhar o contrato e vê se este serviço cobrado em conta está contratado. Se sim, você vai olhar agora o prontuário administrativo que é onde consta as autorizações. Se estiver autorizado você passa para o terceiro passo que é saber no prontuário clínico se aquele serviço foi utilizado. Se sim, o quarto passo é você verificar os valores cobrados em conta, no qual geralmente no caso do exemplo em questão vai estar presente no contrato no item de diárias. Pronto aí você tem auditado o item Diárias.

Outro exemplo é você auditar o item taxas e gases. Bom esses itens que vem também cobrados em conta é um pouco diferente do item Diárias pois eles não precisam estar autorizados, apenas você vai olhar se estão contratados. Se sim você vai olhar o prontuário clínico e vê se o serviço cobrado foi utilizado. Depois disso você vai verificar os valores que no caso de taxas vai estar presente no contrato no item taxas. E no caso dos gases tem um diferencial porque você tem que saber se ele está sendo cobrado no contrato por hora, por dia ou outro tipo de cobrança. E seus

valores são verificados também no item de diárias e taxas. Mais um exemplo é como auditar o item OPME (Órtese, Prótese e Materiais Especiais). Esse item segundo a auditoria é um dos itens cobrados em conta que é representa o maior valor da conta toda. Você começa auditando esse item olhando se ele foi contratado. Depois se ele foi autorizado olhando o prontuário administrativo. Depois você vê o código da Anvisa que geralmente fica na frente do opme dentro da conta. Esse código nada mais serve que para apenas conhecimento, mas você precisa saber se ele está correto, para isso muitos opme's vem com a etiqueta afixada no prontuário do paciente, depois é só checar o número que está na conta. Feito isso você vai olhar os valores apenas somando e vendo se eles batem com o valor total. Se sim pronto você auditou o item opme. Lembrando que esse item ele possui uma taxa chamada de taxa de operacionalização ou taxa de comercialização que fica disponível lá no item taxas. Feito a soma depois você vai ver como o contrato fala que deve ser auditado o item opme, por exemplo, se vai ser só taxa, vai ser taxa mais nota fiscal, etc. A partir daí você vai observar essa taxa referente aos opm'es e faz o cálculo se caso não dê o mesmo valor que está sendo cobrado em conta você glosa aquele valor.

O próximo item que falarei o passo a passo de como auditar é o

item SADT (Serviço de Apoio Diagnose e Terapia). Esse serviço são aqueles exames de imagem, laboratoriais, etc. Ele é um item que também precisa primeiro você olhar se está contratado. Depois se ele está autorizado. Em terceiro lugar se ele foi utilizado. Depois disso você vai olhar o código que está na frente do procedimento. Esse código é encontrado na tabela CBHPM 5 edição que fala dos procedimentos médicos que são feitos. Depois disso você vai ver exemplo se os procedimentos cobrados em conta foram feitos pela mesma via. Se sim na tabela CBHPM fala que você paga o maior valor e glosa 50 por cento do outro valor. Caso forem feitos por vias diferentes você paga o maior valor e glosa 30 por cento do outro procedimento. Pronto assim você tem auditado o item SADT.

O outro item que você vai auditar vai ser os medicamentos. Nesse caso você vai olhar no contrato apenas como ele será cobrado se vai ser pela revista brasíndice ou se vai ser por tabela própria presente no contrato. Depois disso você vai olhar se os medicamentos foram utilizados e aí você checar na frente o nome do medicamento e quantidade usada. Exemplo: novalgina 2 ml IV\_\_1 ampola e checa na frente aquilo que foi executado. Depois disso você vai olhar os valores que como falei pode ser na revista

brasindice ou tabela própria.

E por último como auditar materiais. Esse item você vai olhar no contrato se ele será cobrado pela revista simpro. Depois disso você vai olhar no prontuário clínico o que foi utilizado. Checando o tipo de material e sua quantidade. Exemplo; água destilada 4, e checa na frente. Depois você olha os valores na revista simpro.

Lembrando que não é função do auditor ficar decorando ou lembrando de valores, mas pelo menos ter uma noção já é meio caminho andado.

Caso um desses itens gerar dúvida na hora da cobrança e na hora de auditar ele é glosado e consequentemente aquele item não é pago, permanecendo glosado até o momento de esclarecimentos sobre o porquê que ele foi glosado.

A operadora do plano de saúde terá que se justificar para reverter a glosa ou mantê-la. E ela tem um prazo de acordo com o contrato firmado com o hospital de reverter ou não a glosa. Prazo esse que depende muito do contrato, mas que pode ser de 30 a 60 dias.

A glosa poderá ser total de toda a conta apresentada ou parcial de um medicamento, ou material em específico.

Existem algumas ferramentas necessárias para se fazer a análise de contas. Entre elas temos a conta hospitalar, os protocolos clínicos, as tabelas próprias do estabelecimento de saúde, tabela AMB (Associação Médica Brasileira), tabela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos), Resoluções dos Conselhos Federais de Medicina, Enfermagem, e Conselhos Regionais, Contrato e convênios, Conhecimento da legislação no geral, Ebooks de OPME, Bulários de medicações off label, entre outros.

Vejamos bem medicações off label são aquelas que o médico prescreve fora da indicação de bula, exemplo zorfran é uma medicação off label, pois o bulário dela nos mostra que deve ser indicada como primeira escolha para pacientes em quimioterapia e pós- operatório e muitas das vezes o médico prescreve para pacientes que estão vomitando e que não apresentam nenhuma das condições acima.

Percebe-se que a função da auditoria diante das glosas é entender o porquê daquele item questionado, porque glosa é quando se tem uma dúvida, um questionamento e com isso direcionar melhor o planejamento e o controle de gastos, para que a cobrança nas contas seja justa e com isso seguir adiante com o pagamento.

Depois que você audita a conta hospitalar, você como auditor terá que tomar um outro passo que é fazer os indicadores de saúde que nada mais são que as métricas quantificáveis de um sistema, ou seja, que servem para monitoramento e avaliação do que precisa melhorar dentro da instituição de saúde.

Esses indicadores geralmente são produzidos usando a conta e observando aonde teve itens mais glosados. Exemplo; foi glosado água para injeção cobrado em conta em quantidade maior que o necessário. Você o pega e traz como um indicador. Exemplo: taxa em excesso, diluente em excesso, etc, são exemplos de indicadores em saúde.

Indicadores ajudam a melhorar o desempenho dos profissionais e auxiliam a gestão a entender como andam os processos de saúde dentro da instituição, trazendo redução de gastos e aumento do custo/benefício.

Diante do exposto, conclui-se que a auditoria com foco em contas hospitalares é uma prática de suma importância na prática profissional do auditor e que ela ajuda a gestão como também o hospital a ter mais transparência na hora de pagar os credores, evitando assim cobranças indevidas e aumentando o lucro da empresa.

## **CONCLUSÃO**

## **CONCLUSÃO**

A análise aprofundada dos três capítulos apresentados- A Auditoria e Sua Origem, A Auditoria e Sua Classificação e Foco na Auditoria de Contas- permitiu compreender a relevância da auditoria como um pilar fundamental na prática profissional dos auditores.

Elas nos mostram que sem a auditoria é impossível ter clareza nos processos de saúde, atuando de forma ética e justa para garantir a população segurança nos serviços prestados.

A Auditoria e Sua Origem abordado no primeiro capítulo nos mostra como ela se iniciou e sua real necessidade dentro das instituições de saúde moldando a prática profissional dos auditores.

No segundo capítulo, A Auditoria e Sua Classificação abordam cada um dos tipos de auditoria que existe na área da saúde ajudando a entender melhor essa definição e auxiliando os auditores na hora de definir qual tipo de auditoria escolher para realizar o seu trabalho.

Por fim o terceiro capítulo destacou o foco da auditoria nas contas hospitalares nos mostrando que o auditor atua também nesta área e que ele é de fundamental importância na hora de auditar contas médicas necessitando de um vasto conhecimento sobre as leis, contratos e adendos.

De forma integrada os três capítulos revelam que a auditoria é necessária para que haja uma total confiabilidade e credibilidade nas ações dos auditores bem como nos serviços prestados pelas instituições de saúde, ajudando esses profissionais a serem éticos e imparciais diante do que é encontrado durante a auditoria.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ANDRADE, J. M. F. et al. **Auditoria de enfermagem conhecimento dos enfermeiros de um hospital do interior paraibano.** Ras, v. 14, n. 56, jul/set, 2012.
- AQUINO, C. P. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Atlas, 1980.
- BITTAR, O. J. N. V. **Gestão dos processos e certificação para qualidade em Saúde.** Revista Associação Médica Brasileira, 1999.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Departamento Nacional de Auditoria do Sistema Único de Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2005
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual de regulação, controle, avaliação e auditoria do SUS.** Brasília, 2006.
- BRASIL. **Auditoria do SUS: orientações básicas.** Brasília, 2011.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de saúde.** Brasília, 2014.
- BRASIL. **Curso básico de regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.** Brasília, 2016.
- BRASIL. SNA do Sistema Único de Saúde – SUS. Orientação para implantação de um componente do Sistema Nacional de Auditoria. Brasília, 2017.
- CREPALDI, S. A. **Auditoria contábil: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2002. DIAS, R. D. M. **A informação na regulação da saúde suplementar.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004.
- DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. Archives of pathology laboratory medicine, 1990.
- FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MARQUIS, B. L.; Huston, C. J. **Administração e liderança em enfermagem: teoria e aplicação**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

MOTTA, A. L. C. **Auditoria de enfermagem nos hospitais e operadoras de planos de saúde**. São Paulo: Iatria, 2016.

NOGUEIRA, R. P. **Perspectivas da qualidade em saúde**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

PAIM, C. R. P; CICONELLI, R. M. **Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde**. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, 2007.

PEREIRA L. L; TAKAHASHI, R. T. **Auditoria em enfermagem**, 1991

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

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Analítico, 34

Assistência, 25, 26

Auditoria, 19

Auditoria, 12

Autorizações, 34

### B

Bibliográfica, 22

Burocráticos, 25

### C

Classificação, 12

Conceitos, 20

Confiabilidade, 47

Conformidades, 21, 25, 30

Contábil, 27

Credibilidade, 47

### D

Dedicação, 37

Denúncia, 31

Diferentes, 19

Diminuição, 19

Distorções, 27

Domiciliar, 19

### E

Efetividade, 27

Estabelecimentos, 22

Expectativas, 19

### F

Finalidade, 25

Funcionamento, 27

### G

Glosado, 42

<b>H</b>	Planejamento, 28
Hospitalares, 12	Preconiza, 20
<b>I</b>	Prestação, 25
Impacto, 26	Preventiva, 32
Imparciais, 28	Profissionais, 20, 26
Independente, 35	Prognóstico, 25
Indicadores, 44	Prospectivo, 34
Instituição, 28	<b>Q</b>
Integrada, 32	Qualidade, 25, 27
Integralidade, 37	<b>R</b>
Investigação, 25	Regulação, 25
Isoladamente, 30	Resolutividade, 31
<b>M</b>	Retrospectiva, 34
Medicamentos, 41	Rotina, 25
Multiprofissional, 30	<b>S</b>
<b>O</b>	Serviço, 41
Origem, 12	Suplementar, 26
<b>P</b>	<b>T</b>
Performances, 27	Tecnológicos, 31

Transparência, 37

V

U

Valiosa, 19

Usuário, 31

# **O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE**

Revista REASE chancelada pela Editora Arché.  
São Paulo- SP.  
Telefone: +55(11) 5107- 0941  
<https://periodicorease.pro.br>  
[contato@periodicorease.pro.br](mailto:contato@periodicorease.pro.br)

**O PASSO A PASSO SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE  
AUDITORIA NA ÁREA DA SAÚDE**

BL



9786560542471