

Glosas hospitalares no centro cirúrgico: revisão integrativa da literatura

Hospital Billing in the Surgical Center: Integrative Literature Review

DOI:10.34117/bjdv7n11-018

Recebimento dos originais: 07/09/2021

Aceitação para publicação: 04/10/2021

Tania Valéria Ferreira dos Santos

Universidade Estadual de Maringá. Maringá, Paraná, Brasil, Av. Colombo, 5790 - Zona 7, Maringá – PR.

E-mail: taniavaleria123santos@gmail.com

Olívia Regina Fróes Eduardo

Universidade Estadual de Maringá. Maringá, Paraná, Brasil, Av. Colombo, 5790 - Zona 7, Maringá – PR.

E-mail: froes.olivia@gmail.com

Desirre Zago Sanchis

Universidade Estadual de Londrina. Londrina, Paraná, Brasil, Rodovia Celso Garcia Cid, PR-445, Km 380 - Campus Universitário, Londrina – PR.

E-mail: desireezago@gmail.com

Patricia Aroni

Universidade Estadual de Londrina. Londrina, Paraná, Brasil, Rodovia Celso Garcia Cid, PR-445, Km 380 - Campus Universitário, Londrina – PR.

E-mail: aronipatricia@gmail.com.

Herbert Leopoldo de Freitas Góes

Universidade Estadual de Maringá. Maringá, Paraná, Brasil, Av. Colombo, 5790 - Zona 7, Maringá – PR.

E-mail: hlfgoes@gmail.com

Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad

Universidade Estadual de Maringá. Maringá, Paraná, Brasil, Av. Colombo, 5790 - Zona 7, Maringá – PR

E-mail: carmohaddad@gmail.com

RESUMO

Objetivo: Analisar as evidências científicas que descrevem os motivos das glosas hospitalares no centro cirúrgico. Método: Trata-se de revisão integrativa, realizada na base dados *Medline/Pubmed*, *Web of Science*, *Embase*, *Lilacs*, e nas bibliotecas *Scielo*, *Portal BVS* e *Google Acadêmico*. Encontrou-se 4.435 artigos e após a leitura dos resumos, somente seis foram selecionados para análise. Resultados: Os estudos apontaram que as causas das glosas neste setor estão relacionadas ao preenchimento incompletos ou ilegíveis de prontuários, falta de tempo para o preenchimento correto dos prontuários, falta de capacitação para com os profissionais que trabalham com auditoria,

falhas de caráter administrativo e também da fonte pagadora. Conclusões: Sugere-se o desenvolvimento de mais estudos que apresentem evidências sobre o tema pesquisado e que contribuam na qualidade da gestão hospitalar destacando a atuação do enfermeiro auditor no centro cirúrgico.

Palavras chaves: Centros cirúrgicos; Sala operatória; Análise de custos; Custos; Enfermagem

ABSTRACT

Objective: To analyze the scientific evidence that describes the reasons for hospital discharges in the OR. **Method:** This is an integrative review, conducted in Medline/Pubmed, Web of Science, Embase, Lilacs, Scielo, Portal BVS and Google Academic databases. It was found 4,435 articles and after reading the abstracts, only six were selected for analysis. **Results:** The studies pointed out that the causes of glosses in this sector are related to incomplete or illegible filling of medical records, lack of time for the correct filling of medical records, lack of training for the professionals who work with auditing, failures of administrative character and also of the paying source. **Conclusions:** We suggest the development of further studies that present evidence on the researched theme and that contribute to the quality of hospital management, highlighting the role of the nurse auditor in the OR.

Keywords: Surgical Centers; Operating Room; Cost Analysis; Costs; Nursing

1 INTRODUÇÃO

Os enfermeiros são essenciais na gestão das instituições de saúde, principalmente em centros cirúrgicos de hospitais públicos ou privados, tanto na alta como na média complexidade⁽¹⁾. Com isso, a auditoria em enfermagem tem demonstrado a sua importância, pois desempenha importante papel na assessoria da equipe de enfermagem, prestando informações, identificando incoerências e inconsistências, garantindo assim, uma assistência de excelência no cuidado ao paciente⁽¹⁾.

A auditoria em enfermagem pode ser compreendida como uma avaliação minuciosa da assistência de enfermagem a partir das informações registradas em prontuários, focando na assistência integral do paciente⁽²⁾. Também é utilizada como um instrumento para gerenciar e analisar as contas hospitalares, auxiliando na tarefa de diagnosticar a qualidade de assistência prestada aos pacientes⁽²⁾.

Observa-se que a auditoria de enfermagem tem conquistado um espaço crescente no processo de gestão de materiais, insumos e equipamentos utilizados em serviços de saúde⁽¹⁻²⁾. O enfermeiro auditor neste cenário, quando bem capacitado, previne erros de gestão desses produtos, bem como as glosas em contas hospitalares. Entende-se por glosa o cancelamento parcial ou total do pagamento da conta hospitalar, por uma não

conformidade apresentada no faturamento da conta. Quando o pagamento é negado pelo auditor responsável, mesmo sendo contestável, as glosas são aplicadas, gerando prejuízos na gestão financeira da instituição de saúde⁽¹⁻²⁾.

No centro cirúrgico (CC) a auditoria de enfermagem é fundamental, pois trata-se de um setor de extrema relevância e alta complexidade que vem utilizando cada vez mais insumos e materiais de alto custo⁽³⁾. A auditoria de enfermagem no CC, é realizada no período perioperatório, quando são avaliados todos os procedimentos em que o paciente é submetido, portanto o enfermeiro auditor deve estar atento e apto para realizar análises precisas nas anotações dos prontuários, bem como nas descrições dos procedimentos cirúrgicos e anestésicos⁽³⁾.

As instituições hospitalares estão investindo cada vez mais nas altas tecnologias, principalmente nos centros cirúrgicos, pois esta unidade abastece o giro de capital dos hospitais de alta e média complexidade, apresentando um número cada vez mais elevado de cirurgias de médio e grande porte⁽³⁾. Sendo assim, devido sua importância no ambiente hospitalar, o CC, quando não possui uma boa gestão, é possível que haja um consumo elevado de materiais, tanto de baixo como de alto custo, além do acometimento das glosas que são instrumento que levam diretamente a prejuízos nos faturamentos mensais do setor em questão⁽³⁾.

2 OBJETIVO

Analisar as evidências científicas que descrevem os motivos das glosas hospitalares no centro cirúrgico.

3 MÉTODOS

Trata-se de um artigo de revisão integrativa. Este método permite a análise de pesquisas científicas de modo sistemático, amplo e favorece a caracterização e a divulgação do conhecimento produzido. Seu desenvolvimento perpassa seis fases, sendo elas: estruturação da pergunta norteadora, busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa⁽⁴⁾.

A primeira etapa é muito importante, pois consiste em definir a pergunta norteadora do assunto a ser abordado, por meio dela é possível delimitar o tema, selecionar os artigos determinando quais informações coletar. A pergunta foi elaborada

com base na estratégia PCC (população, conteúdo e contexto): Quais as evidências científicas que descrevem os motivos das glosas no centro cirúrgico?

A segunda etapa foi responsável por determinar os critérios de inclusão e exclusão do artigo, sendo que os critérios de inclusão estabelecidos foram: artigos originais publicados na íntegra nos idiomas inglês, espanhol e português, disponíveis nas bases de dados *National Library of Medicine (Medline/Pubmed)*, *Web of Science*, *Excerpta Medica Database (Embase)*, *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs)*, e nas bibliotecas *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*, *Biblioteca Virtual em Saúde (Portal BVS)* e *Google Acadêmico*. Foram excluídos os artigos que não atendiam a proposta da revisão, os que não foram publicados integralmente como, resumos de anais, editorial, carta ao editor, teses, dissertações e monografias ou quaisquer outros textos científicos que descrevessem de modo sucinto e pouco detalhado a pesquisa realizada.

O corte temporal não foi aplicado devido aos poucos estudos relacionados à temática. Os descritores controlados para a busca nas bases de dados foram definidos por meio da seleção dos *DeCS* (Lilacs, BVS, SciELO, Google Acadêmico), *Emtree* (Embase) e *MeSH* (Pubmed/Medline e Web of Science) de acordo com a estratégia do acrônimo PCC⁽⁵⁾. Após a busca, as bases de dados apresentaram os descritores controlados e não controlados que estão demonstrados na Quadro 1.

Quadro 1: Descritores controlados (DeCS/MeSH/Emtree) e não controlados escolhidos para busca nas bases de dados, 2020.

Base de dados/Bibliotecas	Tipo	Estratégia	Descritores controlados	Descritores não-controlados
Lilacs, BVS, SciELO, Google Acadêmico	DeCS	População	Centros cirúrgicos Sala operatória Sala de recuperação	Sala anestésica
		Conteúdo	Custos; Análise de custos Faturamento	Glosas hospitalares
		Contexto	***	***
Embase	Emtree	População	<i>Recovery room;</i> <i>Operating room</i>	<i>Surgicenters</i>
		Conteúdo	<i>Hospital cost</i>	<i>Hospital gloss</i>
		Contexto	***	***
Pubmed/Medline, Web of Science	MeSH	População	<i>Surgicenters</i> <i>Operating Rooms</i> <i>Recovery room</i>	***
		Conteúdo	<i>Hospital cost</i>	<i>Gloss</i> <i>Hospital Gloss</i>
		Contexto	***	***

Os descritores controlados e não controlados foram associados de acordo com os operadores booleanos descritos no Quadro 2.

Quadro 2: Associação dos descritores por meio dos operadores booleanos, 2020.

Base de dados/Bibliotecas	Descritores	Buscas com Descritores controlados (DeCS/MeSH/Emtree) e não controlados
Lilacs, BVS, Scielo, Google Acadêmico	DeCS	"centros cirurgicos" OR "sala operatoria" OR "sala de recuperação" OR "sala anestésica" [Palavras] and "glosas hospitalares" OR "glosas" OR "analise de custos" OR "custos" OR "faturamento"
Embase	Emtree	<i>Hospital AND cost OR (hospital AND gloss) OR gloss; surgicenters OR (recovery and room) OR (operating AND room)</i>
Pubmed/Medline	MeSH	<i>((surgicenters) OR (operating rooms)) OR (recovery room) AND (((hospital cost) OR (gloss)) OR (hospital gloss))</i>
Web of Science	MeSH	<i>(surgicenters) OR (recovery room) OR (operating room) AND (surgicenters) OR (recovery room) OR (operating room)</i>

Na terceira fase, os critérios das coletas de dados basearam-se naqueles estudos que abordaram de forma clara as definições dos participantes, método bem descrito, amostra com número suficiente, variáveis com padrão de mensuração e análise dos conceitos bem fundamentados na literatura. Também nesta fase, ocorreu a leitura de título e resumo de todos os artigos selecionados de acordo com a busca demonstrada no quadro 2. Após isto, foi realizado a leitura na íntegra dos artigos selecionados, verificando qual deles realmente respondia a pergunta de pesquisa deste estudo. Essas duas etapas foram realizadas por dois pesquisadores de forma independente, sendo que as adversidades foram sanadas por um terceiro avaliador.

A análise crítica dos estudos na fase quatro, foi pautada por meio dos métodos apresentados nas fases de 1 a 3 e também pelo método da escala de níveis de evidências dos artigos descrito na literatura⁽⁶⁾. Esses níveis apresentam uma escala de 1 a 6, sendo: 1- Revisões sistemáticas; 2- Ensaio clínico randomizado; 3- Estudos de coorte; 4- Estudos caso-controle; 5- Relatos de casos; 6- Opinião de experts, estudos *in vitro* e estudos com animais⁽⁶⁾.

A discussão dos artigos na fase cinco, foi apresentada por meio de uma análise descritiva e síntese comparativa dos resultados dos estudos selecionados, discorrendo no

texto, de forma concisa, os principais achados que estavam diretamente relacionados a pergunta norteadora do estudo em questão.

4 RESULTADOS

Foram identificados 4.435 artigos, sendo 15 na Base de Dados Lilacs, 926 na *Embase*, 1.602 *Medline/Pubmed* e 1.892 na *Web of Science*. Após a leitura dos títulos e resumos, 4.376 artigos foram excluídos por não estarem relacionados diretamente com a pergunta de pesquisa, com isso, 59 artigos foram classificados para leitura na íntegra como sim ou talvez, por apresentarem elementos que poderiam estar relacionados à pergunta de pesquisa do estudo. Após a leitura destes artigos, concluiu-se que: nestas bases de dados, apenas um artigo respondia à pergunta norteadora proposta para esta revisão integrativa, como apresentado no Quadro 3.

Quadro 3: Artigo que respondia à pergunta norteadora proposta para a revisão integrativa. 2020.

Título/Autor/Ano	Objetivo	Delineamento do estudo/Nível de Evidência	Desfecho
Analysis of technical disallowances in a surgical center of a private general hospital Zunta RSB, Lima AFC. 2018 ⁽³⁾	Analisar glosas técnicas geradas em centro cirúrgico de hospital geral privado	Pesquisa documental retrospectiva. Análise de 383 prontuários com contas hospitalares glosada Nível de Evidencia-4	Encontradas 1.373 glosas técnicas. Os profissionais de enfermagem foram os responsáveis pela maioria dos itens glosados, com predominância do grupo contábil “materiais”. Os grupos contábeis “materiais” e “medicamentos” apresentaram os itens mais glosados, 67,7% e 13,2%, respectivamente.

Considerando que se encontrou apenas um estudo nestas bases de dados, optou-se pela realização de uma nova busca nas Bibliotecas da *Scielo*, Biblioteca Virtual em Saúde (Portal BVS) e Google Acadêmico com os mesmos métodos dos operadores booleanos apresentado no Quadro 2. Foram encontrados ao todo 182 artigos. Após a leitura dos resumos, foram excluídos os artigos duplicados e os que não respondiam à questão norteadora deste estudo, após esta seleção, 36 artigos permaneceram.

Após a leitura dos artigos na íntegra, apenas cinco foram incluídos para análise como apresentado no Quadro 4, no entanto, todos estão relacionados com as glosas em contas hospitalares e não somente ao CC. Importante destacar que foram poucos os estudos identificados e relacionados ao tema, justificando a importância da elaboração de pesquisas com delineamentos e maior evidência para aprimoramento e oportunidade de discussão sobre a área de investigação, pois trata-se de uma atividade específica do

hospital com alto índice de faturamento como centro cirúrgico, principalmente para o setor privado de saúde do Brasil.

Quadro 4: Artigos selecionados abordando glosas hospitalares. 2020.

Título/Autor/Ano	Objetivo	Delimitação do estudo/Nível de Evidência	Desfechos
Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. Santos MP, Rosa CDP. 2013 ⁽²⁾	Investigar os motivos de glosas ocorridas em um hospital da capital do Estado de São Paulo.	Estudo quantitativo, retrospectivo, de natureza transversal, exploratória. A coleta de dados incluiu as glosas identificadas a partir de seus recursos junto a uma operadora de planos de saúde. Foram encontrados 921 itens glosados. Nível de Evidência-4	Concluiu-se que a maioria das glosas apresentaram falhas das áreas assistencial, administrativa e da fonte pagadora. Para obter um resultado de sucesso é necessário que o gestor faça uma análise crítica dos motivos de glosa, conscientizando as pessoas sobre os problemas que a glosa acarreta.
Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino. Guerrer GFF, Lima AFC, Castilho V. 2015 ⁽⁷⁾	Identificar as glosas relacionadas aos itens conferidos pela equipe de auditoria	Pesquisa quantitativa exploratória, descritiva, do tipo estudo de caso único. Foram analisadas 2.613 contas do hospital avaliadas. Nível de Evidência-4	Na rotina de documentação dos profissionais de enfermagem este preenchimento geralmente é feito ao final de cada plantão de forma pouco fidedigna, o que compromete a qualidade das informações coletadas.
Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. Ferreira T et al., 2009 ⁽⁸⁾	Identificar o impacto causado pelo não registro de enfermagem contrapondo às eventuais glosas, evidenciando os principais tipos decorrentes destes registros	Pesquisa descritiva e exploratória, com abordagem qualitativa e quantitativa. Foi realizada pesquisa documental de materiais que não receberam tratamento analítico, como documentos conservados em órgãos públicos e instituições privadas, e documentos que de alguma forma já foram analisados como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas. Foram encontrados 4.380 itens glosados. Nível de Evidência-4	A não anotação de enfermagem representou um custo para instituição no valor de R\$ 16.085,28, glosas de medicamentos (53%); glosas de taxas e aluguéis (24%); glosas de materiais (23%). Mostrando sua importância, pois a maioria das justificativas encontrava-se suportada apenas em registros de enfermagem
Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão. Anne J et al., 2018 ⁽⁹⁾	Analisar glosas efetuadas por operadora de plano de saúde em contas hospitalares.	Pesquisa descritiva Transversal. As informações foram obtidas por meio do banco de dados de uma operadora de plano de saúde e categorizadas em glosas administrativas e técnicas. Os dados analisados totalizaram 36 mil itens glosados Nível de Evidência-4	Concluiu-se que as glosas são indicadores para as instituições verificarem os pontos críticos a serem melhorados e que é preciso atenção dos gestores para trabalhar aspectos causadores das glosas, como forma de prevenção de prejuízos maiores.

<p>Auditoria de enfermagem em centro Cirúrgico.</p> <p>Oliveira DR, Jacinto MS, Siqueira CL. 2011⁽¹⁰⁾</p>	<p>Descrever a importância e as dificuldades da auditoria de enfermagem e identificar os eventos adversos deste processo no Centro Cirúrgico</p>	<p>Pesquisa descritiva e analítica, do tipo relato de experiência. Baseada em vivência profissional de duas autoras, a primeira com oito anos de experiência em faturamento e auditoria de contas médicas, e a segunda com dez anos de atuação como técnica de enfermagem no Centro Cirúrgico.</p> <p>Nível de Evidencia-5</p>	<p>90% dos prontuários analisados apresentam inconformidades nas cobranças, ocasionando as glosas pelas seguradoras de saúde, o que prejudica o orçamento da instituição.</p>
--	--	--	---

5 DISCUSSÃO

Para a discussão dos resultados, destaca-se que apenas um estudo encontrado estava diretamente relacionado à pergunta deste artigo, trata-se de uma pesquisa documental retrospectiva realizada por Zunta (2018)⁽³⁾ no centro cirúrgico de um hospital privado. Com objetivo de ampliar mais a discussão, também foram acrescentados estudos que abordassem os motivos das glosas nas unidades hospitalares. Todo o delineamento e os resultados encontrados seguem discutidos na sequência.

Os estudos apontaram que a auditoria de enfermagem é uma avaliação minuciosa da assistência de enfermagem prestada^(2,7) destacaram a sua importância na análise da qualidade assistência prestada por meio da auditoria de prontuários, associado a concordância entre itens utilizados na assistência ao paciente que compõem o faturamento hospitalar cobrado, provendo um pagamento justo mediante cobrança adequada^(2,7-8).

Os enfermeiros necessitam, além da assistência, desenvolver conhecimentos sobre gestão em custos, para que reconheçam seu papel como agentes de mudanças⁽⁸⁾. A conscientização e a participação desse profissional são essenciais para controlar os gastos dentro de um serviço de saúde, para que se utilize o mínimo possível de recursos, priorizando a qualidade dos serviços prestados⁽⁸⁾.

O gerenciamento de custos se apresenta como um processo administrativo cujo objetivo é conhecer os custos em cada instância, torna-se um diferencial na tomada de decisão dos enfermeiros e os capacita para desenvolverem um raciocínio gerencial na utilização adequada dos recursos, no controle de desperdícios e na otimização dos resultados⁽⁹⁾. O gerenciamento de custos, quando não bem aplicado pelo profissional, acarreta em glosas de contas hospitalares, ocasionando prejuízos as instituições de saúde⁽⁹⁻¹⁰⁾.

Os estudos⁽⁸⁻¹⁰⁾ demonstraram que os maiores índices de glosas em uma conta hospitalar ocorrem dentro da primeira semana de internação do paciente, as glosas administrativas são provenientes de erros operacionais no ato em que é realizado uma cobrança da assistência ao paciente, ou seja, uma falta de interação entre o plano de saúde e o prestador de serviço (instituição hospitalar).

Um estudo⁽¹⁰⁾ demonstrou que 50% das glosas do hospital foram causadas pela combinação da ineficiência, insuficiência, ausência e dificuldade de leitura de registros dos procedimentos de enfermagem. Observa-se uma limitação por parte dos hospitais em identificar os serviços glosados, bem como os valores corretos, com isso, não é possível restituir os valores das glosas, o que muitas vezes gera prejuízo ao faturamento da instituição^(1-2,10).

Em seu estudo, Zunta (2018) destaca que o Centro Cirúrgico (CC) comparado aos outros setores do hospital, representa o setor de maior faturamento, por ser uma unidade que apresenta um alto grau de complexidade devido as especificidades dos procedimentos realizados com a necessidade de profissionais qualificados e especializados para oferecer assistência com qualidade, máxima produtividade e baixos custos. O autor destaca que é importante que o profissional responsável por este setor adquira o conhecimento necessário para o apoio nas tomadas de decisões e diversificação de recursos que são geradores de custos.

O único estudo⁽³⁾ que respondeu a pergunta inicial de pesquisa deste estudo, descreve que no CC analisado houve 3,56% na ocorrência de glosas, com isso foram considerados ao total de 1.373 itens glosados, sendo que 67% estavam do grupo contábil de materiais, 13,2% no grupo de medicamentos 8,1% em equipamentos, 4,2% em gases e por último 6,8% em taxas.

Esse mesmo autor ressalta que no CC, o bom desempenho está intimamente relacionado a qualidade dos processos e dos serviços da enfermagem, bem como um ambiente profissional com equipamentos adequados de alta tecnologia e instalações físicas adequadas, operados por profissionais qualificados⁽³⁾. Também é interessante destacar que nesse estudo, 85% dos enfermeiros consideraram adequado o tempo para preenchimento do registro transoperatório, porém, esta afirmação torna-se controversa uma vez que o autor apresenta que muitas inadequações nos registros ainda são encontrados, resultando em perdas financeiras para o hospital⁽³⁾.

Pesquisa que analisou 218 contas em um hospital privado de São Paulo -SP em 2012⁽³⁾, identificou 921 itens glosados, somando um valor total de R\$ 173.603,36, destes

91% estavam relacionadas as glosas administrativas que pode ser entendida como, uma recusa relacionada a erros em questões administrativas, como a falta ou o preenchimento incorreto das guias de autorização indicados pela operadora, e 9% as glosas técnicas, que são menos frequentes, e podem ocorrer quando há inconsistência dos dados e métodos aplicados no atendimento do paciente, desde o período de internação aos medicamentos utilizados⁽³⁾. Quanto ao recurso dos valores glosados, 22% foram acatados, no entanto, 75% das glosas apresentaram motivos que poderiam ter sido evitadas como, dificuldade na compreensão das anotações realizadas pelos profissionais de saúde, falhas de caráter administrativo da fonte pagadora⁽³⁾.

O estudo em questão⁽³⁾, apresentou também uma pesquisa realizada em CC, de um hospital privado, que destacava limitações referente as anotações dos procedimentos realizados e após um período de treinamento, com foco no faturamento assistencial destinado a 100% dos colaboradores, ocorreu uma redução de 15,5% nas divergências de registros. Portanto, ressalta-se a importância da capacitação para os profissionais de enfermagem, pois por meio desta intervenção houve redução nas glosas das contas hospitalares refletindo diretamente na melhora no faturamento⁽³⁾.

Artigos na literatura^(3,10) que também abordaram o tema das glosas nos centros cirúrgicos, corroboram com estudo acima apresentado, destacando a importância do conhecimento do profissional sobre o processo de gestão e auditoria hospitalar⁽³⁾. Oliveira (2013) em seu estudo, definiu que, a compreensão dos aspectos e mecanismos de atuação do profissional de enfermagem são imperativos para uma prestação de assistência de enfermagem de qualidade. A finalidade da auditoria no CC além da diminuição nos níveis de custos, visa a qualidade de assistência, educação continuada direcionada a equipe multiprofissional, com o olhar clínico de economia de materiais e insumos, a fim de evitar desperdícios que limitem as glosas⁽⁸⁻¹⁰⁾.

Assim, compreende-se que em diferentes contextos de prestação de serviços de saúde, a auditoria torna-se uma ferramenta de resolubilidade que busca, ampliar e melhorar a comunicação entre os profissionais e gestores, a fim de oportunizar o reconhecimento das contribuições específicas de cada área, mostrando a importância que os registros de enfermagem implicam no faturamento de todos os setores Hospitalares destacando o centro cirúrgico.

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A principal limitação deste estudo foi que apenas um artigo foi encontrado relacionado diretamente ao tema proposto, outros estudos que abordavam motivos das glosas nos hospitais foram acrescentados para discussão, no entanto, não estavam diretamente relacionados ao centro cirúrgico o que limita a abrangência da discussão desta revisão. Ainda assim, os artigos encontrados se enquadram em um nível de evidência científica baixa, baseados em amostras pequenas e não randomizadas levando em consideração que o tema ainda foi pouco abordado como evidência científica, com pouco divulgação na literatura. Destaca-se também que glosa hospitalar ainda não é utilizado como um descritor indexado.

CONTRIBUIÇÕES PARA A ÁREA DA ENFERMAGEM, SAÚDE OU POLÍTICA PÚBLICA

As informações e evidências encontradas nesta revisão apresentam a importância da atuação do enfermeiro auditor bem como suas deficiências e lacunas no processo de gestão hospitalar, principalmente no centro cirúrgico, que é um setor de grande complexidade, de maior gasto, mas também de alto faturamento. Desta forma, foi possível evidenciar os avanços e as limitações do conhecimento sobre a temática.

6 CONCLUSÃO

Apesar de se encontrar apenas um estudo que respondesse diretamente à pergunta norteadora desta pesquisa, quando utilizado a estratégia de acrescentar estudos que abordassem também as glosas na unidade hospitalar, foi possível observar que a auditoria de enfermagem é muito importante para o processo de gestão hospitalar. Os enfermeiros auditores tem como principal função desenvolver ações referentes ao gasto voltado a qualidade da assistência. O centro cirúrgico por suas particularidades, complexidade e demandas pode ser considerado o setor de maior gasto, mas também de faturamento da unidade hospitalar.

Esta revisão encontrou que as causas das glosas no centro cirúrgico estão relacionadas ao preenchimento incompletos ou ilegíveis de prontuários, falta de tempo para o preenchimento correto dos prontuários, falta capacitação adequado para com os profissionais que trabalham diretamente com auditoria, falhas de caráter administrativo e também da fonte pagadora.

Sendo assim, torna-se importante que o enfermeiro auditor mantenha-se em constante atualização por meio de educação continuada, para então propagar este conhecimento a toda equipe multidisciplinar, identificando os fatores motivadores das glosas nos centros cirúrgicos. Com isso, sugere-se mais estudos com delineamentos que produzam evidências sobre o tema pesquisado e que contribuam na qualidade da gestão hospitalar destacando a atuação do enfermeiro auditor no centro cirúrgico.

REFERÊNCIAS

1. Silva JASV, Hinrichsen SL. Glosas hospitalares e o uso de protocolos assistenciais: revisão integrativa da literatura. *Rev Adm em Saúde* [Internet]. 2017 [cited 2020 Dec 16];17(66). Available from: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/13>
2. Santos MP, Rosa CDP. Auditoria de contas hospitalares: análise dos principais motivos de glosas em uma instituição privada. *Rev da Facul de Ciências Médicas de Sorocaba* [Internet]. 2013 [cited 2020 Dec 16];15(4):25-132. Available from: <https://revistas.pucsp.br/index.php/RFCMS/article/view/17653/pdf>
3. Zunta RSB, Lima AFC. Analysis of technical disallowances in a surgical center of a private general hospital. *Rev da Rede Enferm do Nord*. 2018;(19):1-8. doi: 10.15253/2175-6783.2018193401
4. Pompeo DA, Rossi LA, Galvão CM. Revisão integrativa: Etapa inicial do processo de validação de diagnóstico de enfermagem. *ACTA Paul Enferm*. 2009;22(4):434-438. doi: 10.1590/S0103-21002009000400014
5. Santos CMC, Pimenta CAM, Nobre MRC. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2007;15(3):508-511. doi: 10.1590/S0104-11692007000300023
6. Galvão CM. Níveis de evidência. *Acta Paul de Enferm*. 2006;19(2):5-5. doi: 10.1590/S0103-21002006000200001
7. Guerrer GFF, Lima AFC, Castilho V. Estudo da auditoria de contas em um hospital de ensino. *Rev Bras Enferm*. 2015;68(3):414-20. doi: 10.1590/0034-7167.2015680306i
8. Ferreira T, Souza BAL, Cavalcanti VGS, Ferreira SD, Moreira CAE. Auditoria de enfermagem: o impacto das anotações de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. *Aquichan* [Internet]. 2009 [cited 2020 Dec 16];9(1):38-49. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972009000100004&lng=en&nrm=iso
9. Anne J, Michelin R, Cristina I, Olm K, Ii C, Terezinha M. Glosas em contas hospitalares: um desafio à gestão. *Rev Bras Enferm*. 2018;1(5):2658-66. doi: 10.1590/0034-7167-2016-0667
10. Oliveira DR, Jacinto MS, Siqueira CL. Auditoria de enfermagem em Centro Cirúrgico. *Rev Adm Saúde* [Internet]. 2013 [cited 2020 Dec 16];15(61):151-8. Available from: <https://revista.sobecc.org.br/sobecc/article/view/199>