

INSTITUCIONALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA E DE ENFERMAGEM COMO FERRAMENTA DE QUALIFICAÇÃO NOS PROCESSOS HOSPITALARES

Ruth Milene Saran Dornelles (apresentador)¹
Haini Temp Bastos²

Eixo: Planejamento e Gestão dos Sistemas de Saúde

Resumo: A complexidade dos sistemas de saúde, suas regras, normas e leis, desencadeiam muitas vezes em ineficientes resultados institucionais principalmente no distanciamento entre profissionais atuantes na assistência e os administrativos que prestam apoio aos serviços internos na instituição, há dificuldades e/ou dificultam os processos de trabalho no que diz respeito ao manuseio das informações e registros vinculados ao atendimento dos pacientes. Não obstante as instituições de saúde possuem em seus quadros funcionais colaboradores de nível médio sem formação técnica os quais desempenham funções administrativas adquirindo seus conhecimentos através de colegas ou supervisores, em detrimento de uma assistência altamente técnica. Esse gargalo organizacional impulsionou a atuação de um trabalho de sensibilização e treinamentos em um Hospital Filantrópico do Interior do Rio Grande do Sul, direcionando-o para as regras de negócio dos sistemas de saúde público e suplementar embasado nos princípios da auditoria administrativa e de enfermagem sendo desenvolvidas análises, controles e orientação que passaram a ter um acompanhamento das ações com qualidade e sustentabilidade. O método utilizado foi de natureza exploratória com abordagem quantitativa baseada em análise de dados em fontes primárias e secundárias. As informações

¹Administradora, Especialista em Informação e Tecnologia em Saúde, MBA Auditoria em Saúde, Especializanda em Gestão Pública Municipal, Universidade Federal do Pampa, ruthdornelles@gmail.com

²Enfermeira, Auditora, MBA Auditoria em Saúde, Universidade Federal do Pampa, haini@santacasaalegrete.org.br



ANAIIS

foram obtidas de fontes primárias através de relatórios, contratos, sistemas de informação, prontuário eletrônico, entrevistas e reuniões com as equipes envolvidas. Do sistema de Informática do SUS (DATASUS), relatórios de auditorias externas foram extraídas as informações secundárias. O trabalho foi realizado durante um (01) ano. Os resultados deste trabalho foram demonstrados em relatórios gerenciais apresentados a Alta Administração, onde foram identificados um aumento de 6,80% no faturamento das AIH's (Autorização de Internação Hospitalar) no período levantado, e a redução total de glosas pelos auditores externos quanto a divergências de documentos, justificativas incorretas, rasuras, e documentos ilegíveis, ainda como resultado das ações houve melhoria no processo do fluxo do paciente, e alinhamento na linguagem hospitalar diminuindo substancialmente o distanciamento entre assistência e apoio administrativo. Concluímos neste trabalho que através das ferramentas da administração e dos conceitos da auditoria em saúde, ouve um nivelamento de conhecimentos, habilidades e competências dos diversos atores colaboradores na instituição o que está registrado no questionário entrevista aplicado ao término do primeiro modulo de intervenção, o qual apontou que 76,9% dos colaboradores perceberam valor agregado as suas atividades, 93% identificaram melhorias na integração e comunicação intersetorial, para 80% dos colaboradores houve aprofundamento de conhecimentos e percepção de suas atividades, e ainda para 76% identificaram melhoria nas suas atividades, como eliminação de retrabalho, tempo de resposta para emissão de documentos e finalização do faturamento com maior fluidez e rapidez ao gestor, considerando ainda que o sistema de informação era subutilizado antes da intervenção passando a ser uma das prioridades no cadastro de regras e registros assistenciais.

Palavras-chave: Auditoria; Organização Hospitalar; Faturamento Hospitalar.