



ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM E GLOSAS HOSPITALARES:

**BOAS PRÁTICAS
PARA QUALIDADE
ASSISTENCIAL E
SUSTENTABILIDA
DE FINANCEIRA**

**PRISCYLLA DE SOUZA MILANI
PROF^a DRA. SIMONE TRAVI CANABARRO
PROF^o DR. MARCELO SCHENK DE AZAMBUJA**



"Este E-book aborda as boas práticas nas anotações de enfermagem, na prevenção de glosas hospitalares, destacando como registros precisos e completos são fundamentais tanto para a qualidade assistencial quanto para a sustentabilidade financeira das instituições de saúde. Por meio de uma análise aprofundada das causas de glosas e estratégias eficazes para sua mitigação, oferecemos um guia completo para profissionais de saúde e gestores que buscam aprimorar processos de documentação clínica e reduzir perdas financeiras."

ÍNDICE

10	Conceito e Importância da Anotação de Enfermagem
19	Prontuário Eletrônico e Legislação
24	Impacto dos Registros nas Glosas Hospitalares
31	Auditoria de Enfermagem e a Gestão de Custos
36	Estratégias de Mitigação de Glosas
44	Exemplos de Boas Práticas e Estudos de Caso

Seja bem-vindo

Sou profissional da Saúde com mais de 15 anos de experiência em auditoria de contas médicas e gestão hospitalar.

Atuo na supervisão de processos relacionados à conferência e auditoria de honorários médicos e pré auditoria de contas médicas, liderando equipes e otimizando fluxos operacionais.

Tenho especializações em Gestão em Saúde e Auditoria, além de formação como avaliadora pelo Sistema Brasileiro de Acreditação (ONA). Atualmente, sou mestranda em Ensino em Saúde. Também ministrei aulas em cursos de pós-graduação na área de auditoria e gestão hospitalar.

Este e-book reúne minha experiência prática e acadêmica para apoiar profissionais que atuam na auditoria e na gestão hospitalar.



UFSCPA

CONECTE-SE COMIGO NAS REDES SOCIAIS



www.linkedin.com/in/priscylla-de-souza-milani-0b748b191



@prysmilani



51 | 99211-5774

FICHA CATALOGRÁFICA

PPGENSAU - UFCSPA

M637a Milani, Priscylla de Souza

Anotação de Enfermagem e Glosas Hospitalares: Boas Práticas para Qualidade Assistencial e Sustentabilidade Financeira / Priscylla de Souza Milani, Marcelo Schenk de Azambuja, Simone Travi Canabarro. - 1. ed. - Porto Alegre: UFCSPA, 2024.

240 p.: il.

ISBN: 978-65-xxxxx-xx-x

1. Gestão em Saúde. 2. Registros de Enfermagem. 3. Auditoria de Enfermagem. 4. Administração em Saúde. 5. Cobranças Hospitalares. I. Azambuja, Marcelo Schenk de. II. Canabarro, Simone Travi. III. Título.

CDD 658.8

APRESENTAÇÃO

Este e-book é produto da dissertação de Mestrado do Programada de Pós Graduação em Ensino na Saúde, da UFCSPA. Nasceu de uma necessidade identificada nos ambientes hospitalares brasileiros: a interseção entre a qualidade das anotações de enfermagem e o impacto financeiro das glosas. Como pesquisadores e profissionais atuantes na área da saúde, observamos que, apesar da evolução das práticas assistenciais e gerenciais, os registros de enfermagem ainda apresentam lacunas significativas que resultam em perdas financeiras expressivas para as instituições de saúde.

Nossa trajetória de pesquisa, documentada em uma revisão integrativa publicada em 2024, demonstrou que os registros de enfermagem são elementos centrais no processo de faturamento hospitalar, e sua inadequação constitui uma das principais causas de glosas. A partir desses achados, concebemos este material didático e prático, que busca conjugar o rigor científico com a aplicabilidade cotidiana.

Como membros da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), temos o compromisso de produzir conhecimento que transcenda os limites acadêmicos e promova transformações concretas na prática assistencial. Este e-book representa esse compromisso, ao oferecer ferramentas, orientações e exemplos que auxiliarão enfermeiros, gestores e auditores a aprimorar a qualidade dos registros e, consequentemente, otimizar os recursos financeiros das instituições.

Convidamos você a explorar este material como um parceiro na jornada de qualificação contínua. Esperamos que as informações aqui contidas não apenas ampliem seu conhecimento teórico, mas também inspirem mudanças práticas significativas em seu ambiente de trabalho.

Priscylla de Souza Milani

Prof. Dra. Simone Travi Canabarro

Prof. Dr. Marcelo Schenk de Azambuja

AUTORES



Priscylla De Souza Milani

Enfermeira auditora com sólida trajetória de 15 anos no setor da saúde, atuando em convênios de autogestão e instituições hospitalares. Atualmente, exerce o cargo de Supervisora da Central de Honorários Médicos e Conferência Técnica da Central de Contas do Paciente no Hospital Moinhos de Vento, em Porto Alegre/RS.

Mestre em Ensino na Saúde pela Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA), com duas especializações: MBA em Gestão em Saúde pela Faculdade de Ciências da Saúde do Hospital Moinhos de Vento (2021-2023) e MBA em Auditoria em Saúde pelo Instituto IAHCS (2008-2010).

Possui certificação como Avaliadora do Sistema Brasileiro de Acreditação (ONA), com aprovação no exame nacional em 2021, e conclusão do Curso de Formação de Avaliadores promovido pela ONA.

Atuou como docente em cursos de pós-graduação nas instituições Faculdade Moinhos de Vento, Fasaúde/IAHCS, SEG - Sistema de Ensino Gaúcho e Centro Universitário São Camilo, lecionando disciplinas voltadas à auditoria em saúde. Sua experiência inclui ainda atuação como enfermeira auditora na CASSI, com competências em auditoria concorrente, análise de OPME e visitas técnicas para credenciamento de prestadores.

AUTORES



Profa. Dra. Simone Travi Canabarro

Doutora em Saúde da Criança: Pediatria pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS, 2009), mestre em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS, 2003) e graduada em Enfermagem pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS (1989). Atualmente, é Professora Associada da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA).

Atua como vice-coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde (PPGENSAU/UFCSPA) no biênio 2025-2026 e é docente permanente do referido programa.

Destaca-se por sua participação ativa na criação e implantação da Residência Multiprofissional Integrada em Saúde da UFCSPA, com ênfases em Terapia Intensiva, Oncohematologia e Atenção ao Câncer Infantil, entre os anos de 2011 e 2022.

No âmbito da gestão acadêmica, exerceu importantes funções administrativas: presidente da Comissão de Residência Multiprofissional (COREMU) entre 2012 e 2013 e coordenadora do Curso de Graduação em Enfermagem da UFCSPA entre 2013 e 2014.

Sua trajetória é marcada pelo compromisso com a formação interdisciplinar, a inovação em práticas pedagógicas e a qualificação do ensino na saúde.

AUTORES



Prof. Dr. Marcelo Schenk Azambuja

Doutor em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS, 2002), mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, 1998) e especialista em Gestão Empresarial pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSM (1998). Possui graduação em Hotelaria pela Universidade de Caxias do Sul (1988).

Atualmente é Professor Associado II, em regime de dedicação exclusiva, no Departamento de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). É líder do Grupo de Pesquisa CNPq "Empreendedorismo, Inovação e Gestão em Saúde". Atua como docente e orientador permanente nos Programas de Pós-Graduação em Ensino na Saúde (Mestrado Profissional) e em Tecnologias da Informação e Gestão em Saúde (Mestrado Acadêmico).

É, também, o atual coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde (PPGENSAU/UFCSPA).

CAPÍTULO 01

CONCEITO E
IMPORTÂNCIA DA
ANOTAÇÃO DE
ENFERMAGEM

Conceito e Importância da Anotação de Enfermagem

Segundo o Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (2022), a anotação de enfermagem é um registro sistematizado, realizado por enfermeiros, técnicos ou auxiliares de enfermagem, que documenta todas as ações e observações no cuidado ao paciente. A sua finalidade é assegurar a continuidade do cuidado, promover a comunicação entre a equipe multiprofissional, embasar pesquisas, auditorias e servir como elemento de defesa legal.

As glosas hospitalares representam um desafio crescente para a sustentabilidade financeira das instituições de saúde brasileiras. Definidas como rejeições parciais ou totais de contas enviadas aos pagadores, as glosas resultam em perdas financeiras significativas que comprometem o equilíbrio econômico das organizações e, consequentemente, a qualidade da assistência prestada.

No contexto brasileiro, onde coexistem sistemas de saúde público e privado, o impacto das glosas é particularmente relevante. No Sistema Único de Saúde (SUS), as glosas estão frequentemente associadas a falhas no preenchimento da Autorização de Internação Hospitalar (AIH) e ao desconhecimento das regulamentações específicas. No sistema suplementar, envolvendo operadoras de planos de saúde, as glosas decorrem principalmente de falhas documentais, erros administrativos e discordâncias contratuais sobre procedimentos e materiais utilizados.

“

ESTUDOS RECENTES REVELAM QUE AS GLOSAS PODEM REPRESENTAR PERDAS DE 2% A 50% DO FATURAMENTO HOSPITALAR, DEPENDENDO DO SETOR ANALISADO. EM CENTROS CIRÚRGICOS, POR EXEMPLO, O IMPACTO PODE ULTRAPASSAR METADE DA RECEITA POTENCIAL, ENQUANTO EM UNIDADES DE INTERNAÇÃO, AS PERDAS TENDEM A SER PROPORCIONALMENTE MENORES, MAS AINDA SIGNIFICATIVAS EM TERMOS ABSOLUTOS.



Definição de Glosa Hospitalar

A glosa é caracterizada pela rejeição parcial ou total, por parte do pagador (SUS, planos de saúde ou seguradoras), do pagamento de procedimentos, materiais, medicamentos ou taxas cobradas em uma conta hospitalar, devido a divergências ou inconformidades identificadas no processo de auditoria. As glosas podem ser classificadas como administrativas, quando relacionadas a falhas operacionais, ou técnicas, quando vinculadas a aspectos assistenciais e documentais.

Tipos de Glosas

Glosa Administrativa: Relacionada a falhas operacionais no processo de cobrança, como ausência de documentos, erros em datas, códigos ou preenchimento incorreto de formulários.

Glosa Técnica: Vinculada a aspectos assistenciais, como divergências entre o procedimento realizado e o descrito, falta de justificativa para uso de materiais ou medicamentos, ou ausência de registros comprobatórios nos prontuários.

Você Sabia?

Um estudo realizado em um hospital ortopédico brasileiro identificou perdas relacionadas a glosas que alcançaram R\$ 67.994,38 em apenas dois anos, com projeções de impacto total estimadas em R\$ 424.964,87 para o mesmo período. Essa realidade evidencia a magnitude do problema e a urgência de intervenções efetivas.



Um estudo realizado em um hospital ortopédico brasileiro identificou perdas relacionadas a glosas que alcançaram R\$ 67.994,38 em apenas dois anos, com projeções de impacto total estimadas em R\$ 424.964,87 para o mesmo período. Essa realidade evidencia a magnitude do problema e a urgência de intervenções efetivas.

O Papel Fundamental dos Registros de Enfermagem no Faturamento Hospitalar

Os registros de enfermagem constituem a maior porção da documentação clínica produzida em ambientes hospitalares. Para além de sua função primordial de comunicação entre a equipe de saúde e documentação da assistência prestada, esses registros desempenham um papel essencial no processo de faturamento, funcionando como evidência documental que justifica a cobrança de procedimentos, materiais e medicamentos utilizados no cuidado ao paciente.

A equipe de enfermagem, presente 24 horas por dia na assistência direta, é responsável por registrar desde sinais vitais e administração de medicamentos até procedimentos complexos e uso de materiais especiais. A precisão, clareza e completude desses registros são determinantes para evitar glosas, pois constituem o elo entre a assistência prestada e o faturamento realizado.



**O registro de enfermagem
inicia com a admissão do
paciente, documentando
condições clínicas,
necessidades identificadas
e intervenções planejadas**

Evolução do Paciente



A evolução diária documenta as mudanças no estado do paciente, a eficácia das intervenções e as adaptações no plano de cuidados, fornecendo base para a continuidade da assistência.

Evidência de Procedimentos



Durante a internação, cada procedimento, medicamento administrado e material utilizado deve ser minuciosamente registrado, com especificação de horários, quantidades e justificativas clínicas.

Na etapa de faturamento, os registros são analisados para comprovar procedimentos realizados e recursos utilizados, transformando a assistência documentada em itens faturáveis.

Auditoria



Auditores internos e externos verificam a conformidade entre o registrado e o cobrado, identificando possíveis inconsistências que podem gerar glosas.

"O registro de enfermagem é o instrumento que confere legitimidade às ações realizadas, sendo elemento probatório para auditorias e processos jurídicos. Sua precisão e completude não são apenas requisitos técnicos, mas garantias da valorização financeira do cuidado prestado." - Conselho Federal de Enfermagem

Dica Prática

Estabeleça uma rotina de revisão diária dos registros de enfermagem, preferencialmente antes do encerramento de cada turno, para identificar e corrigir possíveis lacunas ou inconsistências. Essa prática simples pode reduzir significativamente a incidência de glosas.



Compreender a estrutura e as origens das glosas hospitalares é fundamental para o desenvolvimento de estratégias eficazes de prevenção e mitigação. Nossa análise integrada da literatura científica permitiu identificar duas categorias principais de causas: as Primárias, diretamente relacionadas aos processos operacionais e documentais, e as Secundárias, que influenciam indiretamente a ocorrência de glosas ao afetar a qualidade dos processos primários.



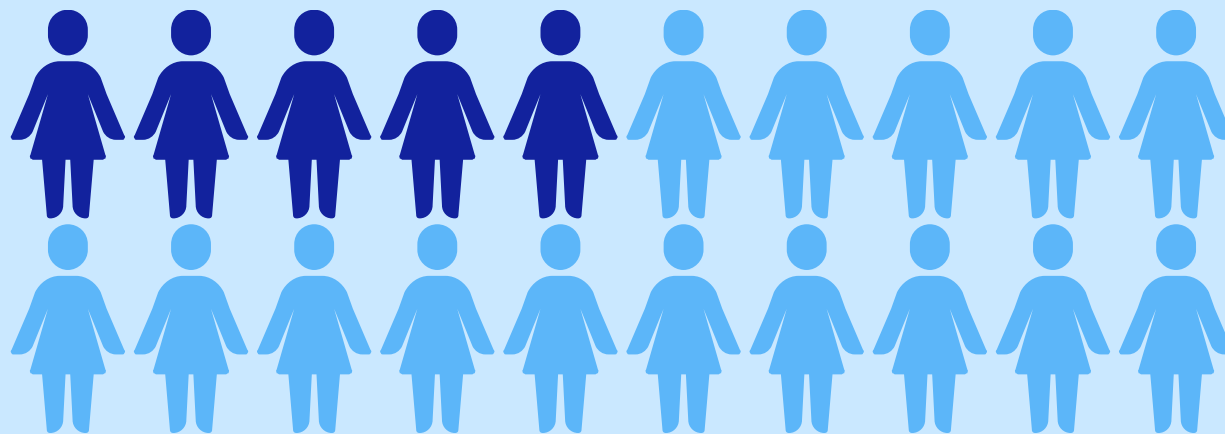
Glosas de Registro

Presentes em 81,82% dos estudos analisados, estas constituem a principal causa de rejeições de contas. Incluem registros incompletos ou inadequados, falhas nos registros de enfermagem, ausência de anotações sobre procedimentos realizados, evolução clínica insuficiente e uso inadequado de terminologias técnicas. A ilegibilidade, a falta de identificação profissional e as inconsistências entre prescrições e checagens também são fatores recorrentes.

CAPÍTULO 02

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO E LEGISLAÇÃO

Prontuário Eletrônico e Legislação



Os registros de enfermagem não são apenas instrumentos de comunicação clínica e justificativa para o faturamento, mas também documentos com valor legal que estão sujeitos a normatizações específicas. Compreender o arcabouço regulatório que orienta esses registros é fundamental para garantir sua conformidade e minimizar o risco de glosas.

**Resolução COFEN nº
358/2009**

**Sistematização da Assistência
de Enfermagem (SAE)**

**Resolução COFEN nº
514/2016**

**Guia de recomendações para
registros**

**Portaria MS nº 3.390/2013
Política Nacional de Atenção
Hospitalar (PNHOSP)**



Requisitos Legais dos Registros

- Identificação completa do paciente em todas as páginas/telas;
- Identificação do profissional (nome, categoria e número de registro);
- Data e hora de cada registro;
- Assinatura física ou certificação digital válida;
- Legibilidade e ausência de rasuras;
- Uso de terminologia técnica padronizada;
- Descrição objetiva e completa, sem juízos de valor.



Práticas Proibidas

- Uso de corretivos ou apagamento de informações;
- Espaços em branco ou linhas descontinuadas;
- Abreviaturas não padronizadas;
- Anotações genéricas como "sem intercorrências";
- Anotações retroativas sem identificação;
- Cópia de informações sem verificação;
- Omissão de eventos adversos ou intercorrências.

FATURAMENTO

Os registros de enfermagem devem evidenciar de forma inequívoca a necessidade e a execução de cada procedimento, material ou medicamento cobrado. A ausência dessas evidências é uma das principais causas de glosas técnicas, resultando em perdas financeiras significativas para as instituições.

Padrões de Excelência em Registros

Registros de enfermagem de excelência não se limitam a atender requisitos mínimos legais, mas incorporam as melhores práticas internacionais de documentação clínica. Instituições de referência, como a Joint Commission International (JCI), estabelecem padrões rigorosos que incluem a documentação baseada em resultados, com foco na avaliação contínua da eficácia das intervenções e no registro detalhado do raciocínio clínico que orientou as decisões assistenciais.



Registros Eletrônicos: Avanços e Desafios

A migração para sistemas eletrônicos trouxe novos desafios e oportunidades para os registros de enfermagem. Por um lado, esses sistemas facilitam a padronização, eliminam problemas de legibilidade e permitem verificações automatizadas de completude.

Consequências Legais de Registros Inadequados

Para além das implicações financeiras, registros inadequados podem ter sérias consequências legais. Em processos judiciais envolvendo assistência à saúde, o prontuário é frequentemente a principal evidência analisada. Registros incompletos, imprecisos ou contraditórios podem comprometer a defesa institucional e profissional, resultando em condenações e indenizações. O princípio legal "o que não está escrito, não foi feito" prevalece nas análises jurídicas, reforçando a importância da documentação minuciosa e precisa.





Estratégias Educacionais para Aprimoramento dos Registros

Educação Continuada e Educação Permanente

As abordagens educacionais para aprimoramento dos registros podem ser categorizadas em dois paradigmas complementares: a Educação Continuada (EC) e a Educação Permanente em Saúde (EPS). Enquanto a EC concentra-se na atualização de conhecimentos técnicos, oferecendo formação estruturada sobre aspectos específicos dos registros, a EPS promove uma reflexão crítica sobre a prática cotidiana, identificando problemas concretos e construindo soluções coletivas que transformam os processos de trabalho.

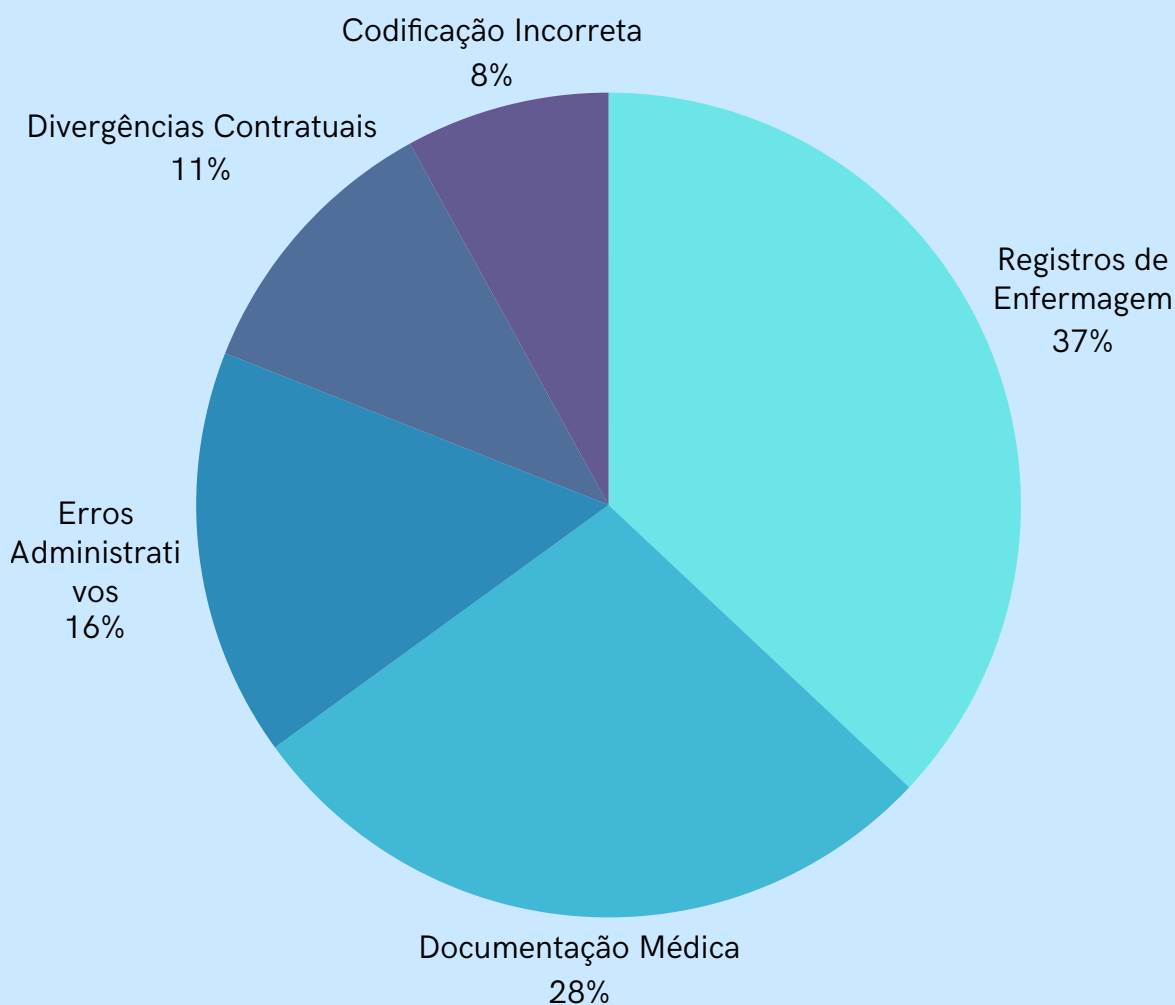
A EPS foi instituída pelo Sistema Único de Saúde (SUS) através da Portaria nº 198/2004 e se diferencia da EC por priorizar mudanças nas práticas profissionais com base nas demandas do trabalho. Essa abordagem valoriza os colaboradores ao criar uma rede de ensino aprendizagem que se desenvolve no próprio ambiente laboral, respondendo às necessidades locais e promovendo transformações significativas nos processos assistenciais. (Silveira, 2023)

CAPÍTULO 03

IMPACTO DOS
REGISTROS NAS
GLOSAS HOSPITALARES

Impacto Financeiro das Glosas: Dados e Evidências

O gráfico abaixo, baseado em estudos nacionais compilados, demonstra a distribuição das causas de glosas em hospitais brasileiros, evidenciando a preponderância dos registros de enfermagem como fator crítico, responsável por 37% das ocorrências. Esta constatação reforça a necessidade de intervenções específicas direcionadas à qualidade desses registros.



IMPACTO POR TIPO DE INSTITUIÇÃO

O impacto financeiro das glosas varia consideravelmente conforme o tipo de instituição e sua fonte predominante de receita. Hospitais privados que atendem principalmente convênios tendem a enfrentar um volume maior de glosas, dada a rigorosidade dos processos de auditoria das operadoras. Instituições públicas, por sua vez, enfrentam desafios específicos relacionados às normativas do SUS e à complexidade dos processos de faturamento governamental.

O porte da instituição também influencia a vulnerabilidade às glosas. Hospitais de pequeno porte frequentemente dispõem de estruturas de faturamento menos robustas e equipes com menor especialização, o que pode amplificar o impacto relativo das glosas em seu orçamento. Em contrapartida, instituições de grande porte, mesmo com processos mais estruturados, lidam com volumes maiores de contas e complexidade assistencial superior, o que também pode resultar em valores significativos de glosas em termos absolutos.

**"As glosas não representam apenas perdas financeiras imediatas, mas também sinalizam ineficiências nos processos assistenciais e administrativos que, se não corrigidas, continuarão gerando perdas futuras. São, portanto, indicadores valiosos para a gestão hospitalar."
(BRASIL, 2019)**

Cálculo do Impacto Financeiro

O cálculo preciso do impacto financeiro das glosas deve considerar não apenas o valor direto das rejeições, mas também custos indiretos associados, como recursos humanos dedicados à análise e recurso de glosas, tempo administrativo dispendido e oportunidades perdidas de receita. Algumas instituições adotam indicadores compostos, como o "Custo Total de Glosas", que incorpora esses elementos em uma métrica abrangente.

Um aspecto frequentemente negligenciado na análise do impacto financeiro é a distinção entre glosas recuperáveis e irrecuperáveis. Estudos indicam que aproximadamente 60% das glosas são potencialmente recuperáveis mediante processos adequados de recurso e revisão, enquanto os 40% restantes representam perdas definitivas, geralmente associadas a falhas documentais irreparáveis ou prazos expirados.

Reconhecimento

O impacto financeiro das glosas tem levado instituições a desenvolver abordagens mais estratégicas para sua gestão, incluindo a criação de equipes especializadas em prevenção e recuperação, o desenvolvimento de indicadores específicos de monitoramento e a implementação de programas educacionais direcionados. A análise detalhada das causas das glosas e dos valores associados permite a priorização de intervenções nas áreas de maior vulnerabilidade, otimizando os resultados dos investimentos realizados.

**“reconhecimento do
impacto financeiro das
glosas tem levado
instituições a desenvolver
abordagens mais
estratégicas nas
auditorias, capacitações,
indicadores e gestão
documental ”**



Você sabia?

Você sabia que as glosas hospitalares podem comprometer até 50% do faturamento em setores como centros cirúrgicos, e que falhas em registros de enfermagem são a principal causa de rejeição de contas?

Além disso, estudos recentes mostram que a educação e capacitação das equipes são estratégias fundamentais para reduzir perdas financeiras e aumentar a sustentabilidade das instituições de saúde.



SANTOS, Aiezer Duarte dos; MILANI, Priscylla de Souza; CANABARRO, Simone Travi; AZAMBUJA, Marcelo Schenk de; TRINDADE, Carolina Sturm. Causas e estratégias de mitigação de glosas hospitalares: uma revisão integrativa. Seven Editora, 2024. DOI: <https://doi.org/10.56238/sevened2024.041-024>. Disponível em: <https://doi.org/10.56238/sevened2024.041-024>. Acesso em: 25 ago. 2025.

“Do ponto de vista do faturamento, os registros de enfermagem devem evidenciar de forma inequívoca a necessidade e a execução de cada procedimento, material ou medicamento cobrado. A ausência dessas evidências é uma das principais causas de glosas técnicas, resultando em perdas financeiras significativas para as instituições.”

CAPÍTULO 04

AUDITORIA DE
ENFERMAGEM E A
GESTÃO DE CUSTOS

Auditoria de Enfermagem: Uma Ferramenta Preventiva

A auditoria de enfermagem configura-se como uma ferramenta essencial na prevenção de glosas hospitalares, atuando de forma sistemática na identificação e correção de falhas documentais antes que estas impactem o faturamento. Este processo estruturado de avaliação da qualidade dos registros não apenas contribui para a conformidade financeira, mas também promove a excelência assistencial, estabelecendo um ciclo virtuoso de melhorias. A auditoria de enfermagem é definida como a "avaliação sistemática da qualidade da assistência de enfermagem prestada ao cliente, verificada através dos registros no prontuário e/ou das próprias condições do paciente". Essa definição evidencia sua natureza dual, contemplando tanto a análise documental quanto a verificação in loco do cuidado prestado (Scarparo e Ferraz ;2008).



A implementação de um programa estruturado de auditoria de enfermagem requer planejamento cuidadoso e alinhamento com os objetivos institucionais. O processo deve ser sistematizado, com critérios claros de avaliação, instrumentos padronizados e equipe capacitada. Além disso, é fundamental que os resultados das auditorias sejam utilizados como base para ações educativas e melhorias processuais, evitando uma abordagem punitiva que poderia comprometer o engajamento das equipes.

Critérios

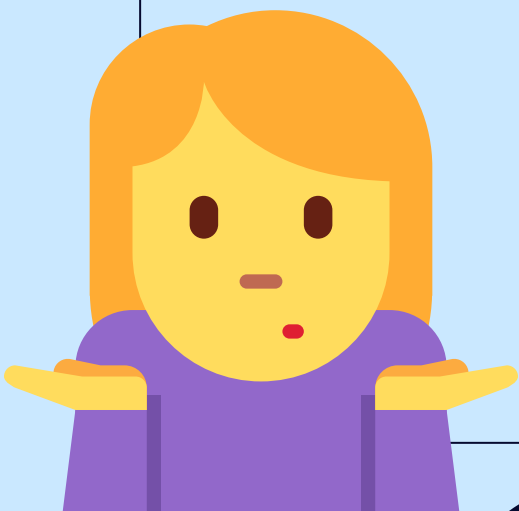
Elementos-Chave de um Programa de Auditoria

- Definição clara de objetivos e escopo
- Estabelecimento de critérios mensuráveis de avaliação
- Desenvolvimento de instrumentos padronizados
- Capacitação da equipe de auditores
- Cronograma regular de avaliações
- Feedback imediato e construtivo
- Planos de ação para correção de não conformidades
- Indicadores de acompanhamento e melhoria

Critérios de Avaliação Documental

- Identificação completa do paciente e profissional
- Precisão e coerência das informações
- Legibilidade e clareza
- Completude dos registros
- Conformidade com protocolos institucionais
- Estruturação lógica do conteúdo
- Adequação técnica e científica
- Correspondência entre prescrição e checagem

Aspecto frequentemente negligenciado	Benefícios Comprovados
Importância da interdisciplinaridade na auditoria.	1.Redução significativa de glosas (20-45%) 2.Melhoria na qualidade assistencial documentada 3.Maior conformidade legal e regulatória 4.Aprimoramento da comunicação entre equipes 5.Proteção institucional em processos jurídicos 6.Otimização do fluxo de faturamento 7.Identificação de oportunidades educacionais 8.Fortalecimento da cultura de qualidade



TIPOS

Auditoria Retrospectiva

1

Realizada após a alta do paciente, analisa todo o prontuário completo, identificando falhas documentais e oportunidades de melhoria. É fundamental para o aprendizado institucional, mas não permite correções imediatas que evitem glosas.

Auditoria Concorrente

2

Conduzida durante a internação do paciente, permite a correção de falhas documentais em tempo real, antes que o prontuário seja encaminhado para faturamento. Constitui uma estratégia preventiva altamente eficaz.

Auditoria Externa

3

Conduzida por representantes dos pagadores, avalia a conformidade dos registros com os requisitos contratuais e identifica potenciais glosas. Conhecer essa perspectiva é essencial para direcionar ações preventivas.

Auditoria Interna

4

Realizada por profissionais da própria instituição, focada em processos de melhoria contínua e adequação às políticas internas. Amplia a consciência sobre a importância dos registros e promove cultura de qualidade.

CAPÍTULO 05

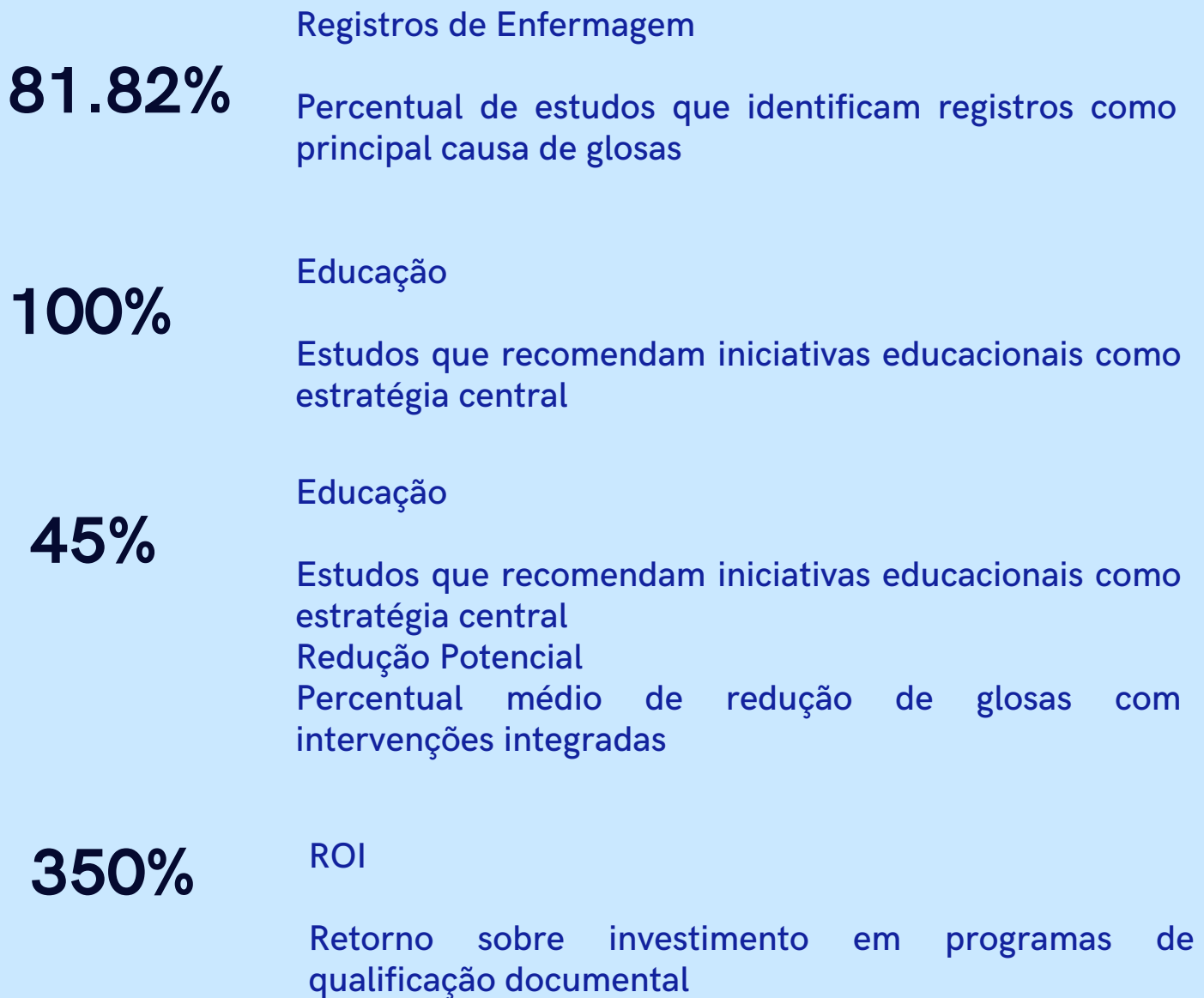
ESTRATÉGIAS DE
MITIGAÇÃO DE
GLOSAS

Estratégias de Mitigação de Glosas

Nossa revisão integrativa revelou que as causas de glosas hospitalares podem ser categorizadas em primárias (administrativas e de registro) e secundárias (educacionais e de gestão), sendo as falhas documentais, particularmente nos registros de enfermagem, as mais prevalentes (81,82% dos estudos). Essa constatação reforça a centralidade da documentação de enfermagem no processo de faturamento e a necessidade de intervenções específicas direcionadas à sua qualificação.

As estratégias de mitigação identificadas abrangem múltiplas dimensões, com destaque para iniciativas educacionais (mencionadas em 100% dos estudos), processos de auditoria (72,73%) e melhorias processuais (54,55%). A tecnologia, embora mencionada em apenas 18,18% dos estudos, emerge como um catalisador potencial de transformações significativas na qualidade documental e na eficiência dos processos.

ESTRATÉGIAS



Recomendações Práticas para Profissionais e Gestores

Para Enfermeiros Assistenciais

Aprofunde seu conhecimento sobre os aspectos legais e financeiros dos registros, compreendendo como cada anotação impacta o faturamento.

Para Gestores de Enfermagem

Promova uma cultura de valorização dos registros, reconhecendo e destacando as equipes que demonstram excelência documental.

Para Auditores

Adote uma abordagem educativa e construtiva nas auditorias, priorizando a orientação sobre a punição. Forneça feedback detalhado e específico, com exemplos concretos de registros adequados e inadequados.

Para Gestores Institucionais

Invista em tecnologia que facilite registros precisos e integre sistemas clínicos e administrativos. Estabeleça indicadores claros e monitore-os sistematicamente, utilizando os resultados para orientar decisões estratégicas.

A qualidade do registro de enfermagem

"A qualidade do registro de enfermagem não é apenas uma questão técnica ou financeira, mas um reflexo do compromisso profissional com a excelência assistencial e a responsabilidade institucional. Quando documentamos com precisão e completude, não estamos apenas evitando glosas - estamos reafirmando o valor do cuidado que prestamos e assegurando que esse valor seja reconhecido em todas as suas dimensões." - Priscylla de Souza Milani



TESTE SEUS CONHECIMENTOS

Os registros de enfermagem podem impactar diretamente o faturamento hospitalar?

SIM

☐

NÃO

☐

Falhas na documentação de enfermagem podem levar à ocorrência de glosas hospitalares?

SIM

☐

NÃO

☐

A ausência de justificativas clínicas nos registros pode gerar glosas técnicas?

SIM

☐

NÃO

☐

A utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) elimina completamente o risco de glosas?

SIM

☐

NÃO

☐

A auditoria de enfermagem concorrente permite a correção de falhas documentais em tempo real?

SIM

☐

NÃO

☐

A comunicação ineficaz entre equipes assistenciais e administrativas não interfere na ocorrência de glosas?

SIM

☐

NÃO

☐

As estratégias educacionais são eficazes na redução das falhas nos registros de enfermagem?

SIM

☐

NÃO

☐

1	2	3	4	5	6	7
s	s	s	n	s	n	s

RESPONDA COM BASE NA SUA EXPERIÊNCIA

APÓS RESPONDER REFLITA SOBRE AS SOLUÇÕES TRAZIDAS NO E-BOOK

01. De que forma os registros de enfermagem contribuem para a sustentabilidade financeira das instituições de saúde?

02. Quais são os principais desafios enfrentados pelas equipes de enfermagem na realização de registros completos e adequados?

03. Como a auditoria de enfermagem pode ser utilizada como ferramenta educativa e estratégica na prevenção de glosas?

04. Quais tecnologias podem ser aplicadas para qualificar os registros de enfermagem e reduzir perdas financeiras decorrentes de glosas?

ESCREVA ESTRATÉGIAS DIÁRIAS

dia 01	dia 02	dia 03
dia 04	dia 05	dia 06
dia 07	dia 08	dia 09
dia 10	dia 11	dia 12

CAPÍTULO 06

EXEMPLOS DE BOAS
PRÁTICAS E ESTUDO
DE CASO

BOAS PRÁTICAS

Educação Permanente com Ênfase em Registros

1

O texto ressalta que programas de educação continuada e permanente, especialmente aqueles que utilizam casos reais, metodologias ativas e feedback individualizado, são fundamentais para qualificar os registros e reduzir glosas.

Boas práticas: capacitação contínua, abordagem baseada em evidências, avaliação periódica.

2

Implantação de Auditoria Concorrente

A auditoria de enfermagem realizada durante a internação do paciente permite identificar e corrigir falhas em tempo real, antes que os prontuários sejam enviados para faturamento.

Boas práticas: correção imediata de inconsistências, prevenção ativa de glosas, integração com equipe assistencial.

3

Padronização dos Registros com Base nas Normas do COFEN

A adoção de protocolos institucionais baseados nas resoluções do COFEN (como a nº 358/2009 e nº 429/2012) é destacada como essencial para garantir conformidade legal e técnica.

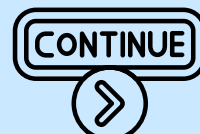
Boas práticas: uso da SAE, aplicação das diretrizes éticas e legais, uniformização da linguagem técnica.

ESTUDO DE CASO

Estudo de Caso - Enfermagem e Qualificação de Registros para Prevenção de Glosas

Identificação do Paciente (fictícia e anonimizada)

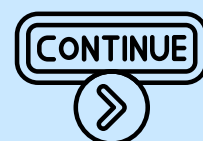
- Nome: Sr. J.S.S.
- Idade: 81 anos
- Sexo: Masculino
- Diagnóstico Médico: Pneumonia associada à broncoaspiração
- Internação: Unidade de Clínica Médica - Leito 15
- Data de admissão: 20/05/2025



ESTUDO DE CASO

Histórico de Enfermagem

Paciente idoso, acamado, com mobilidade reduzida, dependente para autocuidado, uso de sonda nasoenteral, nível de consciência rebaixado (Glasgow 11), sem lesões visíveis na admissão. Apresenta risco aumentado para desenvolvimento de lesões por pressão e por fricção.



ESTUDO DE CASO

Diagnósticos de Enfermagem (NANDA-I)

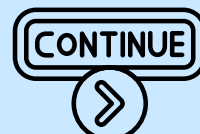
1. Integridade da pele prejudicada relacionada à imobilidade física, evidenciada por vermelhidão e início de escoriações na região dorsal.
2. Risco de lesão por fricção relacionado à movimentação assistida e uso de lençóis inadequados.

Resultados Esperados (NOC)

- Integridade Tissular: Pele e membranas mucosas preservadas.
- Conforto físico do paciente: Mantido.
- Prevenção de complicações da imobilidade: Satisfatória.

Intervenções de Enfermagem (NIC)

1. Prevenção de lesão por fricção:
 - Utilizar lençóis deslizantes e técnica de movimentação em bloco.
 - Garantir hidratação e proteção da pele com produtos barreira.
2. Monitoramento da integridade da pele:
 - Avaliação da pele a cada 6 horas.
 - Registro padronizado da condição da pele e das intervenções realizadas.
3. Cuidados com o paciente acamado:
 - Reposicionamento a cada 2 horas.
 - Registro fotográfico da pele (com consentimento da família).



ESTUDO DE CASO

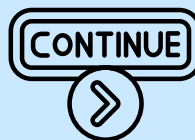
Classificação da Lesão (ISTAP)

Lesão por fricção:

- Região dorsal
- Tipo: Superficial, não circunscrita, sem perda de tecido, com sinais de escoriação
- Classificação: Lesão por fricção – grau leve
-

Registros de Enfermagem (modelo de anotação adequada)

"Paciente acamado, Glasgow 11, dependente total. Realizada higiene corporal, hidratação da pele com emulsão hidratante, reposicionamento lateral com uso de lençóis deslizantes. Observada hiperemia difusa em região dorsal, com início de escoriação superficial. Classificada como lesão por fricção leve (ISTAP). Notificado equipe médica. Realizada orientação à equipe sobre técnica de movimentação segura. Programado registro fotográfico com termo de consentimento. Acompanhamento contínuo."



Benefícios para a Prevenção de Glosas no Estudo de Caso

1. Registro completo, claro e padronizado

- Evita glosas técnicas por ausência de justificativa assistencial.
- Garante que os materiais utilizados (ex: lençóis especiais, barreiras cutâneas) sejam corretamente faturados e auditados.
- A linguagem padronizada, baseada nas taxonomias NANDA, NIC, NOC e na classificação ISTAP, confere validade clínica e legal à documentação.

2. Justificativa objetiva para recursos e procedimentos

- O uso de insumos (ex: creme barreira, trocas frequentes de lençol) e procedimentos (reposição, higiene, avaliação frequente) está documentado com base em avaliação clínica real.
- Isso respalda as cobranças perante os convênios e minimiza glosas por “uso indevido” ou “sem comprovação”.

3. Evidência de cuidado contínuo e monitoramento proativo

- Os registros mostram um plano de cuidados individualizado e ativo, com reavaliações, estratégias preventivas e ações interdisciplinares.
- Esse cuidado continuado evita glosas retrospectivas e reforça a segurança assistencial, aspecto cada vez mais cobrado por auditores externos.

4. Adequação às normas legais e institucionais

- O prontuário está em conformidade com as resoluções do COFEN (358/2009, 429/2012), o que protege a instituição de glosas por não atendimento a exigências legais.
- A adesão às diretrizes éticas e técnicas também minimiza riscos jurídicos.

5. Contribuição para indicadores institucionais

- A qualidade da documentação contribui para melhores indicadores de conformidade documental, que são usados por gestores na avaliação de desempenho institucional.
- Reduz retrabalho, atrasos no faturamento e custos operacionais ocultos.

Resumo Final: Impacto Estratégico

Neste caso, o registro de enfermagem deixou de ser apenas um relato da prática e passou a ser uma ferramenta estratégica de gestão assistencial e financeira.

Ao prevenir glosas, a equipe promove sustentabilidade econômica, segurança do paciente e valorização da enfermagem na cadeia de cuidado.

ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Todas as informações contidas neste guia são provenientes de minhas experiência pessoais. Embora eu tenha me esforçado ao máximo para garantir a precisão e a mais alta qualidade dessas informações e acredite que todas as técnicas e métodos aqui ensinados sejam altamente efetivos, eu não me responsabilizo por erros ou omissões. Sua situação e/ou condição particular pode não se adequar perfeitamente aos métodos e técnicas ensinados neste guia. Assim, você deverá utilizar e ajustar as informações deste guia de acordo com sua situação e necessidades.

Todos os nomes de marcas, produtos e serviços mencionados neste guia são propriedade de seus respectivos detentores.

DIREITOS AUTORAIS

Este guia está protegido por leis de direitos autorais. Todos os direitos sobre o guia são reservados. Você não terá permissão para copiar/reproduzir o conteúdo do guia em sites, blogs, jornais ou quaisquer outros veículos de distribuição de mídia. Qualquer tipo de violação dos direitos autorais estará sujeita a ações legais.

REFERÊNCIAS

- ALVES, R. D. S. et al. Qualidade de anotações e registros de enfermagem e saúde. *Revista CPAQV - Centro de Pesquisas Avançadas em Qualidade de Vida*, v. 16, n. 1, p. 7, 2024. Disponível em: <https://revista.cpaqv.org/index.php/CPAQV/article/view/1928>. Acesso em: 20 nov. 2024.
- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. Método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 121-136, mai./ago. 2011. Disponível em: <https://ges.face.ufmg.br/index.php/gestaoesociedade/article/view/1220/906>. Acesso em: 11 jul. 2024.
- BOTIS, T. et al. Secondary use of EHR: data quality issues and informatics opportunities. *Summit on Translational Bioinformatics*, 2010, p. 1-5. Disponível em: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3041534/pdf/amias2010_cri_001.pdf. Acesso em: 20 set. 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Brasília, 2018.
- CECCIM, R. B. Educação permanente em saúde: desafio ambicioso e necessário. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, v. 9, n. 16, p. 161-177, set. 2004/fev. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/jC4gdtHC8RPLWSW3WG8Nr5k/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 set. 2024.
- CHAVARRÍA, T. Desarrollo e implementación de una herramienta para la validación de cuentas médicas y gestión de glosas en el sector salud en Colombia. *Medicina UPB*, v. 37, n. 2, p. 131-141, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.18566/medupb.v37n2.a07>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- CINTRA, G. M. G.; SOUZA, C. G. D.; DE SOUZA, M. G. S. Auditoria em contas médicas no Hospital da Polícia Militar de Pernambuco. *ID on line. Revista de Psicologia*, v. 10, n. 30, p. 92, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/online.v10i30.431>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- COSTA, L. R. A importância dos registros de enfermagem na redução de glosas hospitalares. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2020. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/saude/importancia-dos-registros>. Acesso em: 10 set. 2024.

REFERÊNCIAS

DA SILVA, A. C. C.; SCHUTZ, V.. Elementos padrão para a análise das contas médicas: formação da conta hospitalar. JMPHC | Journal of Management & Primary Health Care | ISSN 2179-6750, [S. l.], v. 11, 2019. Disponível em: <https://www.jmphc.com.br/jmphc/article/view/903>. Acesso em: 7 jul. 2024.

DA SILVA, S. B.; GONÇALVES, N. S.; SANTOS, D. C. Implantação de um modelo de descentralização de auditoria de contas hospitalares em um hospital de grande porte na região sul do Brasil. Revista de Administração em Saúde, v. 17, n. 69, 2017. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/58/81>. Acesso em: 10 jul. 2024.

DUDEL MAYER, B. L.; BANASZESKI, C. L. Gestão de custos assistenciais em operadoras de planos de saúde: interface com auditoria do cuidado. Nursing Edição Brasileira, v. 23, n. 264, p. 3952-3965, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.36489/nursing.2020v23i264p3952-3965>.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE HOSPITAIS. Manual do Gestor Hospitalar.

Brasília, 2019. Disponível em: https://fbh.com.br/wp-content/uploads/2020/11/MANUAL-FBH_web.pdf. Acesso em: 1 out. 2024.

FIGUEIREDO, J. et al. Auditoria de contas: impacto de glosas ocorrido a falta de anotações de enfermagem. Nursing Edição Brasileira, v. 26, n. 305, p. 9947-9951, 2023. Disponível em: <https://www.revistanursing.com.br/index.php/revistanursing/article/view/3127>. Acesso em: 27 set. 2024.

FRITTER, J.; HARPER, C. The importance of developing a financial audit process: An academic medical center perspective. Journal of Clinical and Translational Science, v. 7, n. 1, p. 1-8, 2023. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10643909/>. Acesso em: 7 jul. 2024.

FURUKAWA, M. S. A. et al. Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. Revista Interdisciplinar de Promoção da Saúde, v. 1, n. 3, p. 214-220, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/rips.v1i3.12790>. Acesso em: 10 set. 2024.

GLERIANO, J. S. et al. Mapeamento de não conformidades nos registros de glosas em um hospital privado. Revista Brasileira de Pesquisa em Saúde, v. 22, n. 2, p. 29-39, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.47456/rbps.v22i2.1642>. Acesso em: 7 jul. 2024.

REFERÊNCIAS

- HAHN, D.; WANJALA, P.; MARX, M. Where is information quality lost at clinical level? A mixed-method study on information systems and data quality in three urban Kenyan ANC clinics. *Global Health Action*, v. 6, p. 21424, 2013. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3758519/pdf/GHA-6-21424.pdf>. Acesso em: 25 set. 2024.
- MOREIRA, L. R. Manual revisão bibliográfica sistemática integrativa: a pesquisa baseada em evidências. Belo Horizonte: Grupo Ânima Educação, 2014. Disponível em: https://biblioteca.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2019/06/manual_revisao_bibliografica-sistematica-integrativa.pdf. Acesso em: 11 jul. 2024.
- PEREIRA, M. G.; GALVÃO, T. F. Etapas de busca e seleção de artigos em revisões sistemáticas da literatura. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, Brasília, v. 23, n. 2, p. 369-371, jun. 2014.
- PINTO, M. C.; SILVA, L. S. DA; SOUZA, E. DE A. A importância dos registros de enfermagem no contexto avaliativo da auditoria. *Arq. ciências saúde UNIPAR*, p. 159-167, 2020. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1129447>. Acesso em: 11 jul. 2024.
- RODRIGUES, J. A. R. M. et al. Out-of-pocket payments in hospital bills: a challenge to management. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 71, n. 5, p. 2511-2518, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0667>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- RODRIGUES, V. A.; PERROCA, M. G.; JERICÓ, M. C. Glosas hospitalares: importância das anotações de enfermagem. *Arquivos de Ciências da Saúde*, v. 11, n. 4, p. 210-214, out./dez. 2004. Disponível em: https://repositorio-racs.famerp.br/racs_ol/Vol-11-4/03%20-%20id%2070.pdf. Acesso em: 5 set. 2024.
- SANTOS, J. P. et al. Contribuições da auditoria em enfermagem para uma gestão de alta performance no âmbito hospitalar. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, v. 7, n. 14, p. e14936, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.55892/jrg.v7i14.936>. Acesso em: 10 set. 2024.
- SCARPARO, A. F.; FERRAZ, C. A. Auditoria em enfermagem: identificando sua concepção e métodos. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 61, n. 3, p. 302-305, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672008000300004>. Acesso em: 27 set. 2024.

REFERÊNCIAS

- SILVEIRA, J. S. Instrumento de avaliação de ações de educação permanente nos processos de trabalho em um hospital público-universitário. 2023. 147 f. Dissertação (Mestrado em Ensino na Saúde) - Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Porto Alegre, 2023.
- SOUSA, M. M. D.; CARVALHO, R. D. Gestão de custos no centro cirúrgico: impacto financeiro e perda de receita. *Revista SOBECC*, v. 26, n. 2, p. 84-90, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5327/Z1414-4425202100020004>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- SPIGOLON, D. N. et al. Impacto da inconformidade dos registros de enfermagem no contexto das glosas hospitalares. *Ciência, Cuidado e Saúde*, v. 18, n. 1, 13 fev. 2019. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/44748/>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- TRUZZI, I. G. DE C. et al. A influência dos registros do prontuário como um dos fatores associados à glosa técnica hospitalar. *Revista Mineira de Enfermagem*, v. 26, 2022a. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/003106718>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- TRUZZI, I. G. DE C. et al. Glosa hospitalar: indicador e análise por meio da Troca de informações de saúde suplementar. *Enfermagem Brasil*, v. 21, n. 2, p. 126-140, 2022b. Disponível em: <https://doi.org/10.33233/eb.v21i2.4988>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- VIGNA, C. P.; RUIZ P. B. O.; LIMA, A. F. C.. Disallowance analysis through the audit of accounts performed by nurses: an integrative review. *Rev Bras Enferm.* 2020; 73(suppl 5):e20190826. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/WNJgzwZ6XNXJKk765JQcYgv/>. Acesso em: 7 jul. 2024.
- ZUNTA, R. S. B.; LIMA, A. F. C.. Análise de glosas técnicas em centro cirúrgico de hospital geral privado. *Rev Rene (Online)*, p. e3401-e3401, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/34452?locale=pt_BR. Acesso em: 7 jul. 2024.
- ZUNTA, R. S. B.; LIMA, A. F. C.. Processo de auditoria e faturamento de contas em hospital geral privado: um estudo de caso. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 19, 1 dez. 2017. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/42082>. Acesso em: 7 jul. 2024.



FALE COMIGO



51 | 99211-5774



@WWW.LINKEDIN.COM/IN/PRISCY
LLA-DE-SOUZA-MILANI-0B748B191



@PRYSMILANI