



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS

ALIGNING QUALITY AND SAFETY: STRATEGIES FOR EXCELLENCE IN MEDICAL RECORDS MANAGEMENT

ALINEAR CALIDAD Y SEGURIDAD: ESTRATEGIAS PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS

Raíssa Maria Chaves Lobato¹, Samily Pedreira de Assunção², Julyana Lago Pinto da Silva³, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo⁴, Marina Silva Camarço Lima⁵, Paola Aparecida de Campos Elache⁶, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja⁷, Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira⁸, Jamilly Mantovani Cravo⁹

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i1.4666>

PUBLICADO: 12/2023

RESUMO

A gestão eficaz dos prontuários médicos em instituições de saúde e convênios médicos desempenha um papel crucial na garantia da qualidade e segurança dos serviços prestados. A crescente complexidade dos procedimentos, a diversidade de especialidades e a necessidade de conformidade regulatória demandam uma abordagem meticulosa na auditoria desses prontuários. O objetivo discutir sobre como a auditoria analítica de prontuários pode otimizar o atendimento oferecido pelos convênios de saúde. O estudo se caracteriza como qualitativo no formato de uma revisão integrativa de literatura, referente aos últimos cinco anos (2018-2023), nas bases de dados BVS, Google Scholar, Scielo e Pubmed. No processo de busca foram identificados o total de 866 achados, após o processo de identificação, seleção e triagem, 59 foram avaliados em sua íntegra e oito foram elencados como principais achados. Conclui-se que este estudo analisou a importância da auditoria na saúde, seu impacto na gestão e o papel dos auditores de saúde. A auditoria otimiza os serviços de convênios médicos através da análise de prontuários, melhorando o atendimento, assegurando conformidade e identificando melhorias. Ela previne glosas, promove eficiência e utiliza ferramentas como ciência de dados e prontuários eletrônicos.

PALAVRAS-CHAVE: Auditoria Analítica. Operadoras de Saúde. Prontuários. Gestão em Saúde. Saúde Suplementar.

ABSTRACT

The effective management of medical records in healthcare institutions and health insurance companies plays a crucial role in guaranteeing the quality and safety of the services provided. The growing complexity of procedures, the diversity of specialties and the need for regulatory compliance demand a meticulous approach to auditing these records. The aim is to discuss how the analytical audit of medical records can optimize the care offered by health insurance companies. The study is characterized as qualitative in the format of an integrative literature review, referring to the last five years (2018-2023), in the BVS, Google Scholar, Scielo and Pubmed databases. In the search process, a total of 866 findings were identified after the identification, selection and screening process 59 were evaluated in their entirety and eight were listed as the main findings. In conclusion, this study analyzed the importance of auditing in healthcare, its impact on management and the role of healthcare auditors. Auditing optimizes health insurance services through the analysis of medical records, improving care, ensuring compliance and

¹ Graduanda em Medicina. CESUPA.

² Biomédica. UNAMA.

³ Biomédica. Esamaz.

⁴ Residente em pediatria. Universidade Federal do Pará.

⁵ Graduanda em Medicina. Unifacid.

⁶ Graduanda em Medicina. Faculdade de Ciências Médicas de São José dos Campos.

⁷ Graduanda em Medicina. Faculdade Cosmopolita.

⁸ Graduando em Biomedicina. UNAMA.

⁹ Graduanda em Medicina. EMESCAM.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raissa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

identifying improvements. It prevents disallowances, promotes efficiency and uses tools such as data science and electronic medical records.

KEYWORDS: *Analytical Auditing. Healthcare operators. Medical records. Health Management. Supplementary Health.*

RESUMEN

La gestión eficaz de los historiales médicos en las instituciones sanitarias y las compañías de seguros de enfermedad desempeña un papel crucial para garantizar la calidad y la seguridad de los servicios prestados. La creciente complejidad de los procedimientos, la diversidad de especialidades y la necesidad de cumplir la normativa exigen un enfoque meticuloso de la auditoría de estas historias clínicas. El objetivo es debatir cómo la auditoría analítica de las historias clínicas puede optimizar la asistencia ofrecida por las compañías de seguros de enfermedad. El estudio se caracteriza por ser cualitativo en formato de revisión bibliográfica integradora, referida a los últimos cinco años (2018-2023), en las bases de datos BVS, Google Scholar, Scielo y Pubmed. En el proceso de búsqueda, se identificaron un total de 866 hallazgos después del proceso de identificación, selección y cribado 59 se evaluaron en su totalidad y ocho se enumeraron como los principales hallazgos. En conclusión, este estudio analizó la importancia de la auditoría en la sanidad, su impacto en la gestión y el papel de los auditores sanitarios. La auditoría optimiza los servicios del seguro de enfermedad mediante el análisis de los historiales médicos, mejorando la asistencia, garantizando el cumplimiento e identificando mejoras. Evita desautorizaciones, promueve la eficiencia y utiliza herramientas como la ciencia de datos y la historia clínica electrónica.

PALABRAS CLAVE: *Auditoría Analítica. Operadores sanitarios. Historias clínicas. Gestión sanitaria. Salud Suplementaria.*

1 INTRODUÇÃO

O ritmo acelerado das inovações tecnológicas e científicas tem gerado a necessidade constante de aprimoramento nas organizações de saúde, com o objetivo de preservar a confiança, excelência e humanização na prestação de serviços, fatores essenciais para se destacar em um ambiente competitivo. Além disso, a busca por abordagens gerenciais e de qualidade inovadoras que atendam às demandas emergentes e às prioridades em constante evolução requer a adoção de práticas integrativas e pioneiras, capazes de converter conceitos e aspirações em resultados concretos e impactantes (De Queiroz Teixeira *et al.*, 2021).

Uma das táticas estratégicas, por sua vez, consiste na implementação da auditoria em saúde, uma iniciativa que teve origem no Reino Unido como resposta à necessidade premente de aprimorar a eficiência e eficácia dos serviços de saúde, eliminando práticas que se revelam ineficazes (Randell *et al.*, 2022). Diante do contexto crescente da demanda por serviços médicos e da imperatividade de assegurar a qualidade da assistência, essa abordagem tem-se revelado de importância crucial para a otimização dos procedimentos assistenciais, garantindo, assim, a conformidade dos prontuários médicos com os protocolos estabelecidos (Dias, 2021).

A auditoria pode ser caracterizada como uma prática que envolve a análise minuciosa e imparcial dos fatos, obtidos por meio da observação, medição, ensaios ou outras técnicas apropriadas, relacionados a uma atividade, elemento ou sistema (Oliveira Júnior, 2020). Seu objetivo é verificar se



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

esses elementos estão em conformidade com os requisitos estabelecidos pelas leis e normas vigentes, além de determinar se as ações de saúde e seus resultados estão alinhados com as disposições previamente planejadas (Fabro *et al.*, 2020).

A saúde é um bem precioso e fundamental para o bem-estar das pessoas, e os convênios de saúde desempenham um papel essencial ao garantir o acesso a serviços médicos de qualidade (De Oliveira; Da Silva Ferreira, 2019). Ademais, quando ponderamos sobre os aspectos de saúde no contexto brasileiro, além do nosso Sistema Único de Saúde (SUS) os convênios de saúde assumem a responsabilidade de oferecer uma ampla gama de coberturas, que incluem consultas, exames, procedimentos médicos e internações hospitalares (Meira; Oliveira; Santos, 2021). Através desses planos de saúde, os beneficiários podem contar com uma rede de profissionais e instituições credenciadas, possibilitando o acesso a uma assistência especializada, eficiente e ágil (De Souza *et al.*, 2021).

No contexto atual da saúde, se demanda uma atenção especial à auditoria analítica de prontuários, uma vez que a assistência médica desempenha um papel vital na vida das pessoas. A busca por uma atenção de excelência, segura e eficiente, com o devido acompanhamento de cada paciente, torna-se imprescindível para garantir a satisfação dos beneficiários de convênios de saúde e para manter a integridade das instituições de saúde (De Queiroz Teixeira *et al.*, 2021).

A problemática que motivou a realização desta pesquisa reside na necessidade premente de aprimorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos pelos convênios médicos (De Oliveira; Da Silva Ferreira, 2019). Diante do crescente aumento da demanda por assistência médica pós cenário da Covid-19, torna-se essencial identificar e eliminar práticas ineficientes e ineficazes no atendimento e acompanhamento dos pacientes (Pinheiro; Busato; Caveião, 2021).

Destaca-se que a busca por uma assistência mais segura e alinhada às necessidades individuais dos beneficiários demanda o aprofundamento da auditoria analítica de prontuários de saúde como uma estratégia eficaz para otimizar os processos assistenciais e garantir a conformidade com os padrões regulatórios (Da Silva, 2021). O que nos fez levantar a seguinte questão: Como a implementação da auditoria analítica de prontuários pode ser uma ferramenta eficaz para aprimorar a qualidade do atendimento proporcionado por convênios de saúde?

Nesse sentido, a pesquisa se justifica visto que o médico é um dos profissionais envolvidos nesse processo, por essa razão existe necessidade de se compreender como a auditoria analítica pode contribuir para a qualidade do atendimento prestado pelos convênios de saúde, visando aprimorar continuamente os serviços e proporcionar uma experiência de cuidado mais eficiente e satisfatória para os pacientes (Dos Santos; Bueno; De Toledo, 2023).

Diante do exposto, o estudo visou discutir sobre como a auditoria analítica de prontuários pode otimizar o atendimento oferecido pelos convênios de saúde. Além disso, em específico se buscou ressaltar a importância da conformidade dos prontuários médicos com os procedimentos realizados, e compreender sobre as oportunidades de melhoria nos processos assistenciais de gestão de prontuários e apontar medidas de mitigação para o combater fraudes e irregularidades.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

2 MÉTODO

O estudo se trata de uma Revisão Integrativa da Literatura (RIL), de abordagem qualitativa, que é um método que tem como finalidade sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema ou questão, de maneira sistemática, ordenada e abrangente. É denominada integrativa, porque fornece informações mais amplas sobre um assunto/problema, constituindo, assim, um corpo de conhecimento (De Lima Dantas *et al.*, 2022). Além disso, a pesquisa foi alinhada visando compreender como a auditoria analítica de prontuários pode otimizar o atendimento oferecido pelos convênios de saúde e a importância da conformidade dos procedimentos realizados.

A investigação sobre a temática ocorreu através da apresentação de evidências já publicadas e avaliadas para isso foram utilizadas as chamadas bases indexadoras. Para esse estudo se delimitou que as buscas ocorreram nas seguintes plataformas: Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Pubmed, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Google Scholar. Para busca nas bases de dados selecionadas, se utilizou dos descritores: Auditoria de prontuários, Planos de saúde, Conformidade regulatória, Auditores de saúde e Profissionais de saúde.

Os critérios de inclusão definidos para a seleção dos artigos foram: artigos originais completos, disponíveis *online* gratuitamente, nos idiomas português, inglês e espanhol, com ano de publicação, preferencialmente, dos últimos cinco anos (2018-2023). Como critérios de exclusão optou-se em não utilizar estudos com metodologias inconsistentes com seus achados, resumos de anais e congressos e demais revisões narrativas, artigos duplicados nas bases de dados e que não tenham relação com a temática proposta no estudo.

Para a coleta de dados, o estudo foi conduzido através de parâmetros qualitativos, conforme a metodologia do estudo de Dos Santos Cardoso *et al.*, (2023), que apresenta de forma sucinta sete passos para desenvolver a RIL como: o estabelecimento do tema e questão de pesquisa; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão dos artigos (busca na literatura); definição de informações extraídas dos artigos selecionados; análise crítica dos estudos incluídos; discussão e apresentação dos resultados; apresentação da revisão integrativa.

Posteriormente, para a demonstração do procedimento de amostragem dos artigos, se empregará o fluxograma (figura 1) de informação com as diferentes fases de seleção, orientado pela recomendação PRISMA, a fim de esmiuçar o processo de busca e síntese da revisão (Page *et al.*, 2021).

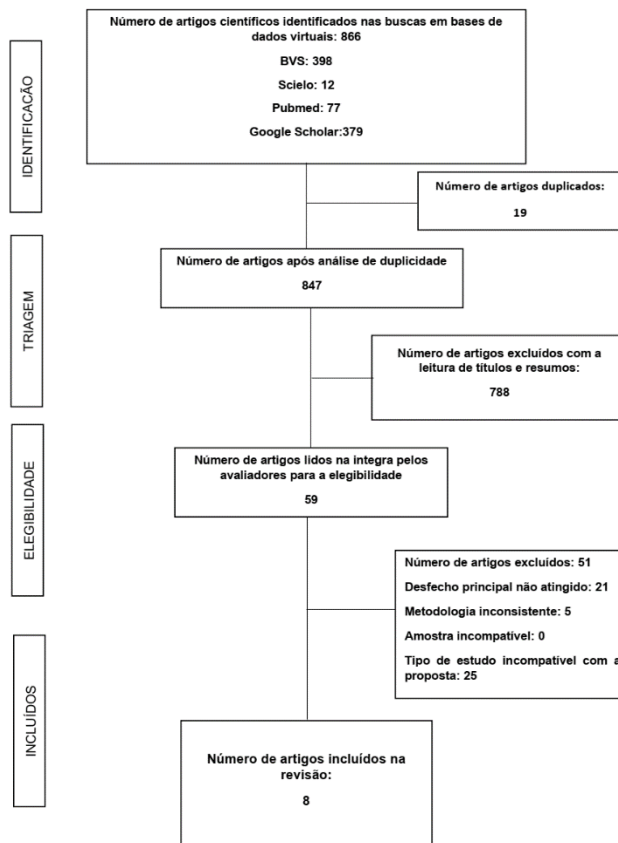
Para a análise dos dados, foi utilizada a técnica de análise dedutiva de conteúdo ou temática conforme proposta por Bardin (2016), que é uma metodologia amplamente utilizada em pesquisas qualitativas. Essa técnica é composta por três fases fundamentais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raissa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

Figura 1. Fluxograma do processo de identificação e triagem dos achados



Fonte: Adaptado de Page *et al.*, (2021).

3 RESULTADOS

No que se concerne ao processo de busca nas plataformas utilizadas, foram encontrados o total de 866 achados, sendo que 19 estudos estavam duplicados em mais de uma plataforma o que levou a exclusão desses restando 847. Posteriormente, ao se iniciar o processo de triagem com base nos títulos e resumos, 59 foram eleitos para uma avaliação mais minuciosa do seu conteúdo em sua íntegra. Além disso, oito (8) estudos foram elencados como principais achados para nortear a discussão da temática e estão apresentados no quadro 1.

Quadro 1. Apresentação dos Principais achados

| TÍTULO/AUTOR/ANO | OBJETIVO | TIPO DE ESTUDO | PRINCIPAIS ACHADOS |
|--|--|----------------|--|
| <i>Out-of-pocket payments in hospital bills: a challenge to management</i> (RODRIGUES <i>et al.</i> , 2018). | Analisar os pagamentos diretos (OOP) efetuados por operadoras de planos de saúde em contas hospitalares. | Transversal | Os dados analisados totalizaram 36 mil itens pagos à vista. As maiores taxas de OOP ocorreram no hospital 1 (67,6%); serviço de urgência (50,1%); tempo de internação, ≤ 1 dia (70,8%) e materiais |



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raissa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

| | | | |
|--|---|------------------------|---|
| | | | médico-hospitalares (59,2%). O estudo aponta que análise prontuários e pagamentos de serviços são indicadores para as instituições verificarem os pontos críticos a serem melhorados e que os gestores devem trabalhar os aspectos originadores da OOP, para evitar maiores prejuízos. |
| Dilemas no processo de auditoria: paradoxos do serviços em saúde (DE OLIVEIRA; DA SILVA FERREIRA, 2019) | Compreender a dinâmica do processo da auditoria e suas relações com a gestão hospitalar. | Qualitativo | O estudo destacou a importância da auditoria no cenário das instituições de saúde, influenciando custos e qualidade dos serviços. A auditoria como ferramenta de gestão requer atenção às dinâmicas das ações de saúde e enfatiza a capacitação contínua dos envolvidos. A gestão da qualidade beneficia os serviços e organizações, visando eficiência na atenção aos usuários. |
| Auditoria médica e custos assistenciais em uma cooperativa médica: um estudo sob a perspectiva de médicos auditores (OLÍVEIRA JÚNIOR, 2020). | Investigar como ocorre a atuação da auditoria médica no tocante aos custos assistenciais, na perspectiva dos médicos auditores. | Qualitativo Documental | A pesquisa revelou uma percepção específica das atividades dos auditores, focada em seguir normas e regulamentos para prevenir excessos de custos assistenciais. A formação contínua de cooperados e colaboradores é enfatizada para reduzir perdas e fortalecer a identidade cooperativista. A comunicação corporativa e o investimento em processos são considerados essenciais. As tecnologias são vistas como aliadas para otimizar fluxos e melhorar a saúde, mas também podem pressionar os custos ao gerar solicitações não cobertas. A busca pela conformidade entre qualidade do atendimento e custos revelou desafios e oportunidades de aprimoramento. |
| A importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares da saúde suplementar (DE SOUZA <i>et al.</i> , 2021) | Analisar a importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares de prestadores de serviço de assistência | Qualitativo | O estudo destacou que a auditoria de enfermagem é considerada de magnitude inquestionável, pois, os prontuários são auditados, no intuito de se identificar o tipo da assistência prestada. Portanto, |



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

| | | | |
|--|---|-------------|---|
| | à saúde na saúde complementar | | torna-se fundamental o adequado registro no prontuário pela equipe de enfermagem, com os devidos cuidados prestados. |
| Ciência de dados no apoio a gestão em uma operadora de saúde (GUEDES JÚNIOR, 2021). | Analisar como a ciência de dados contribui com o apoio à gestão em uma operadora de saúde complementar de grande porte. | Qualitativo | Os resultados da pesquisa destacaram a eficácia das ferramentas analíticas adotadas na organização, juntamente com uma automação bem-sucedida dos processos. Além disso, a aplicação da ciência de dados impulsionou melhorias significativas nos processos de auditoria, aspectos de redução de custos, aprimoramento de processos e a oferta de um atendimento ao cliente de maior qualidade, estabelecendo um diferencial estratégico relevante. |
| Medicina: sua prática na auditoria (DE QUEIROZ TEIXEIRA <i>et al.</i> , 2021). | Realizar uma abordagem reflexiva sobre a atuação do profissional médico na auditoria em saúde, assim como evidenciar conceitos e a relevância da prática no contexto da saúde, enfatizando a atuação deste profissional para o monitoramento dos processos e avaliações dos serviços. | Qualitativo | Evidenciou-se que a atuação do profissional médico na auditoria em saúde tem contribuído com a efetivação de melhorias na prática assistencial pelas equipes que compõem todo o processo de atenção à saúde. Assim como na redução de falhas e no controle de custos institucionais. Sendo fundamental a este profissional o aprimoramento e capacitação constante para propiciar transformações no cotidiano das organizações em saúde. |
| As atribuições do enfermeiro auditor em operadoras de planos de saúde (DA SILVA, 2021). | Identificar as atribuições do enfermeiro auditor em operadoras de planos de saúde | Qualitativo | Foi possível identificar que a função do auditor não é punir pelos erros cometidos pelos prestadores hospitalares, mas visa atenção, ética, qualidade da assistência, padronização de processos na evolução terapêutica do paciente. |
| Impacto dos registros de enfermagem no processo de auditoria (CERETTA; KINALSKI; CALLEGARO, 2023). | Avaliar a importância dos registros de enfermagem de uma operadora de saúde na perspectiva financeira. | Transversal | Análise realizada foi durante um período de 12 meses referentes ao ano de 2019. Os valores referentes aos materiais e medicamentos das internações do respectivo ano, após a auditoria, mostraram um decréscimo em todos os meses se comparado ao custo inicial para a operadora de saúde. Ressalta-se a importância de |



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | um registro de enfermagem com qualidade de informações, visando o processo de auditoria. |
|--|--|--|--|

4 DISCUSSÃO

Inicialmente, a prática de auditoria financeira demonstra como o exame minucioso das contas e das atividades governamentais sempre foi considerado crucial para garantir a transparência, a prestação de contas e a eficiência na gestão dos recursos públicos. O legado da auditoria como instrumento de controle e responsabilização perdura até os dias atuais, onde sua aplicação abrange diversos setores, incluindo o da saúde, para assegurar a adequação dos processos e o cumprimento de normas e regulamentações (Santos, 2019).

Acredita-se que o termo "auditor" tenha emergido no final do século XIII, durante o reinado de Eduardo I, na Inglaterra. A primeira realização documentada de uma auditoria ocorreu em 1314, a pedido da Rainha Elizabeth, que nomeou um "Auditor do Tesouro" para controlar os gastos do governo (De Souza; Dyniewicz; Kalinowski, 2013; Randell *et al.*, 2022).

Entretanto, foi a partir da Revolução Industrial e da expansão do capitalismo na Inglaterra que a necessidade de atividades de auditoria se tornou evidente. Nesse contexto, a auditoria como profissão começou a se desenvolver com o propósito de ser uma ferramenta de análise e avaliação para atender às grandes empresas que surgiram naquela época. Inicialmente, a auditoria possuía um caráter estritamente contábil (Galdino *et al.*, 2016; Randell *et al.*, 2022).

Atualmente, a auditoria é uma prática multidisciplinar que abarca diferentes áreas, como finanças, operações, conformidade com regulamentos e políticas, além de avaliação da qualidade e eficiência dos processos. Seu objetivo é fornecer uma visão imparcial e confiável para garantir a integridade, transparência e responsabilidade na administração de recursos, tanto no setor público quanto no privado (Guimarães, 2019).

A história da auditoria em saúde remonta a um período em que as preocupações com a qualidade da assistência médica começaram a ganhar destaque. No final do século XIX e início do século XX, surgiram movimentos de reforma na área da saúde, especialmente nos Estados Unidos e no Reino Unido, buscando melhorar o sistema de cuidados e garantir o acesso a tratamentos mais eficazes (Rosa, 2013).

O conceito inicial de auditoria em saúde surgiu da necessidade de monitorar e avaliar o desempenho dos hospitais e outras instituições de saúde. Na década de 1920, a auditoria começou a ser aplicada em hospitais para analisar os registros de pacientes, o uso de recursos e a eficácia dos tratamentos. O objetivo era identificar falhas e oportunidades de melhoria na gestão e prestação dos serviços de saúde (Fabro *et al.*, 2020).

Com o tempo, a auditoria em saúde evoluiu para além da análise financeira e passou a abranger também aspectos clínicos, administrativos e de qualidade. Na década de 1960, a criação do programa de saúde Medicare nos Estados Unidos impulsionou ainda mais o desenvolvimento da



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

auditoria em saúde, visando garantir que os serviços médicos fossem prestados de forma adequada e que os recursos fossem utilizados de maneira eficiente (Duarte, 2020).

No Brasil, os registros iniciais sobre auditoria em saúde remontam ao ano de 1952, quando foi institucionalizada a Lei Alípio Correia Neto. Essa lei impôs uma importante exigência aos hospitais filantrópicos, determinando o arquivamento obrigatório de documentos contendo os históricos clínicos completos de todos os pacientes atendidos (Greco; Bahia, 2018).

A Lei Alípio Correia Neto marcou um marco significativo no desenvolvimento da auditoria em saúde no Brasil, pois reconheceu a relevância da documentação detalhada dos registros clínicos para as instituições de saúde. A partir desse momento, tornou-se fundamental manter registros precisos e completos dos atendimentos realizados, a fim de permitir a análise e avaliação adequadas da qualidade dos serviços prestados (Guimarães, 2019).

Com a consolidação da obrigatoriedade dos registros clínicos, a auditoria em saúde começou a ganhar importância crescente nas instituições de saúde, especialmente nos hospitais filantrópicos. A necessidade de cumprir as diretrizes estabelecidas pela lei impulsionou a criação de procedimentos e práticas formais de auditoria, buscando assegurar a conformidade com as regulamentações e aprimorar a gestão dos processos assistenciais (Meira; Oliveira; Santos, 2021).

De acordo com Righi *et al.*, (2013), foi somente na década de 80 que o setor da saúde se direcionou para a busca da qualidade de forma mais gerencial e proativa. Nesse cenário, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu a obrigatoriedade dos serviços de auditoria, como mencionado no respectivo artigo 197:

“São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado”.

A efetivação do Sistema Único de Saúde (SUS) para executar a atividade de descentralização teve início com a promulgação da Lei n.º 9.080, em 19 de setembro de 1990, que estabelece as ações e serviços de saúde e define o SUS como a soma das condutas e atividades de saúde, realizadas por organizações públicas federais, estaduais e municipais, tanto de gestão direta como indireta, bem como as entidades mantidas pelo poder público (De Souza *et al.*, 2021).

A partir da regulamentação da Lei 8.080, previu-se a criação do Sistema Nacional de Auditoria (SNA). Com a implementação do SUS em 1988, atribuiu-se ao setor a função de acompanhar, controlar e avaliar as ações e serviços de saúde em todos os níveis de gestão. Com o propósito de descentralizar a prestação de serviços de saúde, o SUS busca integrar as ações de saúde em diferentes esferas governamentais, possibilitando maior acesso e equidade aos serviços de saúde em todo o país (Do Carmo, 2013).

Em 1999, a organização dos serviços do Sistema Nacional de Auditoria (SNA) foi atribuída à Secretaria de Assistência à Saúde (SAS), enquanto a responsabilidade pela condução das atividades de auditoria e fiscalização exclusivas do SUS foi designada ao Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DENASUS). O DENASUS assume a missão de desenvolver ações de auditoria e avaliar o



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

desempenho do SUS, exercendo um papel fundamental na garantia da efetividade, eficiência e qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população (Do Nascimento Silva *et al.*, 2022).

Atualmente, a auditoria em saúde desfruta de uma posição estratégica nas instituições de saúde e nos planos de saúde, contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento, a segurança do paciente e a eficiência dos processos assistenciais. A busca contínua por práticas inovadoras e integradoras tem impulsionado a evolução da auditoria em saúde, reforçando sua importância como instrumento essencial na busca pela excelência na assistência médica (Guimarães, 2019).

A auditoria é um conceito antes restrito ao setor contábil que se refere a um sistema de revisão e controle destinado a informar a administração sobre a eficiência e a eficácia dos programas em andamento. Sua finalidade vai além de simplesmente identificar problemas e falhas, abrangendo também a apresentação de sugestões e soluções, desempenhando, assim, um papel educativo e orientador (De Souza *et al.*, 2021).

De acordo com o Manual de Normas de Auditoria do Ministério da Saúde (1998), o conceito de auditoria envolve um exame sistemático e imparcial dos fatos, obtidos por meio da observação, medição, testes ou outras técnicas pertinentes, aplicado a uma atividade, componente ou sistema. Esse processo visa a verificar a conformidade com os requisitos estabelecidos por leis e normas vigentes, bem como avaliar se as ações de saúde e seus resultados estão alinhados com as disposições planejadas. Através dessa análise minuciosa, é possível avaliar a qualidade dos processos, sistemas e serviços, identificando a necessidade de aprimoramento ou ação preventiva, corretiva ou remediadora (Brasil, 1998).

As principais formas de auditoria, baseadas em extensão, profundidade e prontidão, são: Auditoria Interna, Auditoria Externa, Auditoria de Conformidade, Auditoria Operacional, Auditoria Financeira, Auditoria de Gestão, Auditoria de TI e a Auditoria de Desempenho (Oliveira Júnior, 2020). Independentemente da forma escolhida, a auditoria desempenha um papel crítico na garantia da conformidade, na melhoria dos processos e na manutenção da integridade organizacional. Ela proporciona informações valiosas para aprimorar a gestão, identificar áreas de risco e promover a tomada de decisões embasadas em dados confiáveis (Guedes Júnior, 2021).

A Auditoria em Saúde é claramente delineada em duas abordagens distintas, cada qual com seu foco específico. Uma delas está direcionada para as dimensões financeira, econômica e de custos assistenciais, com o propósito de controlar e detectar fraudes, assegurar a consistência dos procedimentos cobrados pelos prestadores de serviços, realizar uma análise quantitativa minuciosa dos itens de cobrança para prevenir abusos e identificar irregularidades (Oliveira Júnior, 2020).

A outra abordagem concentra-se na avaliação da qualidade dos processos assistenciais dentro da rede de prestadores de saúde. Essa vertente adota uma abordagem qualitativa, examinando os recursos disponíveis, a qualidade do atendimento, aprimoramento dos processos, satisfação do paciente, e uma série de outros fatores relevantes para garantir a excelência na prestação de cuidados de saúde (De Aguiar Soares; Soares, 2018).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

A auditoria pode ser conduzida por dois tipos de profissionais distintos: o auditor externo e o auditor interno. O auditor externo é um especialista contratado pela organização para realizar sua função de maneira independente e sem vínculo empregatício. Por outro lado, o auditor interno é um membro do próprio quadro de funcionários da empresa (Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023). Enquanto o auditor interno se dedica a avaliar a eficiência dos controles internos e dos sistemas em uso, o auditor externo assume um papel de consultor, contribuindo para aprimorar a adequação dos registros. Enquanto o foco do auditor interno reside no crescimento e desenvolvimento da entidade, o auditor externo concentra-se na asseguuração da confiabilidade dos registros financeiros e operacionais (Dias, 2021).

Assim como as organizações de saúde são dinâmicas e sujeitas a mudanças, a auditoria em saúde também apresenta uma natureza mutável, com seu perfil se transformando ao longo dos anos (Rodrigues *et al.*, 2018). Evoluindo de um ciclo tradicional centrado na identificação de erros, estabelecimento de normas e avaliação de desempenho, com enfoque na quantidade e preço, a auditoria em saúde progrediu para a avaliação da qualidade dos indivíduos, processos e resultados envolvidos (Barbalho *et al.*, 2022).

Por sua vez, no contexto dos planos de saúde, a auditoria de prontuários desempenha um papel de extrema importância na garantia da qualidade dos serviços prestados e na eficiência dos processos. A evolução da auditoria de prontuários reflete a crescente conscientização sobre a necessidade de assegurar cuidados médicos precisos, coerentes e alinhados com padrões regulatórios e éticos (De Souza *et al.*, 2021).

Conforme Ingles (2023), a auditoria analítica de prontuários, pelos convênios de saúde envolve uma análise detalhada dos registros médicos dos pacientes. Isso inclui a verificação da documentação de diagnósticos, tratamentos, procedimentos e medicações prescritas. O objetivo é garantir que as informações estejam completas, precisas e alinhadas com as necessidades de cada paciente. Além disso, a auditoria busca identificar qualquer discrepância ou falta de conformidade com as diretrizes clínicas e regulamentares.

No que diz respeito aos profissionais que podem realizar esse processo de auditoria, é importante destacar a necessidade de expertise clínica (Brasil, 1998). Profissionais da área de saúde, como médicos, enfermeiros, biomédicos, fisioterapeutas e farmacêuticos, muitas vezes desempenham um papel fundamental na auditoria de prontuários. Sua compreensão profunda dos padrões médicos e das práticas clínicas lhes permite avaliar a qualidade e a coerência dos registros médicos de forma mais precisa (Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023).

Além disso, auditores especializados em saúde, com formação em auditoria e conhecimento das regulamentações pertinentes, também desempenham um papel crucial na auditoria de prontuários. Eles trazem uma perspectiva mais ampla e técnica, garantindo que as atividades de auditoria sejam conduzidas de maneira objetiva e alinhada com os requisitos legais e regulatórios (De Oliveira; Da Silva Ferreira, 2019).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

Conforme o contexto apresentado, os estudos identificados abordam diferentes perspectivas do processo de auditoria em saúde, porém em comum todos ressaltam a importância dos registros médicos ou de enfermagem dos procedimentos e serviços realizados nas instituições, destacando pontos relevantes sobre pagamentos as operadoras de saúde, de como deve ser realizado o processo de auditoria e como as ferramentas de gestão de dados pode otimizar a análise dos dados a serem auditados e assim implementar as medidas necessárias (Rodrigues *et al.*, 2018; De Oliveira; Da Silva Ferreira, 2019; Oliveira Júnior, 2020).

De acordo com de Oliveira e da Silva Ferreira, (2019) e Oliveira Júnior (2020), o processo de auditoria analítica de prontuários emerge como uma ferramenta essencial para otimizar o atendimento proporcionado pelos convênios de saúde. Visto que a análise minuciosa dos prontuários médicos não apenas assegura a conformidade dos procedimentos realizados com a documentação, mas também se estende ao âmbito da melhoria contínua dos processos assistenciais e de gestão desses registros clínicos (Rodrigues *et al.*, 2018; De Souza *et al.*, 2021). A relevância desse enfoque reside na sua capacidade de elevar a qualidade do cuidado prestado aos pacientes, promovendo eficácia e eficiência nos serviços de saúde (De Queiroz Teixeira *et al.*, 2021).

A conformidade dos prontuários médicos com os procedimentos realizados desempenha um papel crítico na garantia da qualidade e integridade das informações clínicas (GUEDES JÚNIOR, 2021). Através da auditoria analítica, é possível identificar discrepâncias entre o que é registrado no prontuário e o que é efetivamente praticado, contribuindo para a prevenção de erros e desvios na assistência (De Aguiar Soares; Soares, 2018; Barbalho *et al.*, 2022). A transparência e consistência desses registros não só fortalecem a tomada de decisão clínica, mas também facilitam a coordenação entre os diversos profissionais envolvidos no cuidado ao paciente (Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023).

De acordo com da Silva (2021), o papel do profissional de saúde que atua como auditor ao encontrar inconformidades nos prontuários em relação às despesas é investigar minuciosamente essas discrepâncias. Isso envolve analisar os registros médicos e as faturas financeiras para determinar a origem das divergências, verificar se os procedimentos foram de fato realizados e se estão em conformidade com os critérios estabelecidos.

O auditor deve identificar se as despesas foram devidamente documentadas, justificadas e cobertas pelos planos de saúde contratados. Caso sejam encontradas irregularidades, o auditor deve recomendar ações corretivas, que podem incluir ajustes nas cobranças, revisão dos processos internos e, se necessário, notificação das partes envolvidas para resolução (Da Silva, 2021; Ingles, 2023). O objetivo é garantir a precisão das informações, a transparência nas despesas e a integridade das operações, contribuindo para a gestão eficiente dos recursos e a confiança dos beneficiários (Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023).

Conforme apontado no estudo de Ceretta, Kinalski e Callegaro (2023), a identificação de oportunidades de melhoria nos processos assistenciais e na gestão de prontuários é um desdobramento natural da auditoria analítica. Ao analisar as práticas adotadas na documentação e armazenamento dos prontuários, é possível identificar gargalos, redundâncias e ineficiências que



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

impactam a fluidez do atendimento. Por sua vez, em conformidade com Ingles (2023), esses insights podem impulsionar a adoção de abordagens mais eficazes, desde a coleta até a análise dos dados clínicos, contribuindo para a agilização dos processos e aprimoramento da experiência do paciente.

A inserção dos prontuários eletrônicos na dinâmica da auditoria em saúde e nas prestadoras de planos de saúde agrega uma dimensão adicional à discussão. Os prontuários eletrônicos não apenas simplificam o acesso às informações clínicas, mas também fornecem um terreno fértil para a atuação da auditoria analítica (Barbalho *et al.*, 2022). Ao analisar a conformidade dos prontuários médicos com os procedimentos realizados, as ferramentas de ciência de dados podem destacar discrepâncias, identificar potenciais irregularidades e fornecer *insights* sobre possíveis melhorias nos processos assistenciais (Guedes Júnior, 2021).

A análise de prontuários eletrônicos por meio de técnicas de ciência de dados pode desempenhar um papel crucial na identificação de padrões de utilização, detecção de fraudes e abusos, e na avaliação da eficácia das intervenções médicas (De Souza *et al.*, 2021). Essa abordagem pode levar a uma alocação mais eficiente dos recursos, aprimorando o atendimento oferecido pelos convênios de saúde. Além disso, a aplicação da ciência de dados pode contribuir para a mitigação de riscos, ao oferecer uma visão abrangente e detalhada das operações, auxiliando na tomada de decisões informadas pela gestão de qualidade (Igarashi; Rodrigues; Ricci, 2022; Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023).

No entanto, conforme Guedes Júnior (2021) a auditoria analítica em conjunto com a ciência de dados não se limita apenas à otimização dos processos. Ela também desempenha um papel crucial na mitigação de fraudes e irregularidades.

Destaca-se que auditoria realizada por profissionais de saúde nos prontuários médicos desempenha um papel crucial na prevenção de glosas em serviços de saúde. Essa abordagem proativa permite identificar inconformidades e irregularidades nos registros médicos antes que eles cheguem à fase de faturamento e reembolso, minimizando a ocorrência de glosas (Ingles, 2023).

Através da análise criteriosa dos prontuários, é possível identificar padrões atípicos de utilização de recursos, glosas, cobranças indevidas ou procedimentos não realizados. Essa capacidade de detecção precoce não apenas protege os interesses financeiros das operadoras de saúde, mas também reforça a integridade e a confiabilidade dos serviços oferecidos (De Souza *et al.*, 2021).

Nesse contexto, medidas de mitigação para combater fraudes e irregularidades tornam-se essenciais (Oliveira Júnior, 2020). A implementação de sistemas de monitoramento contínuo, a adoção de tecnologias avançadas de análise de dados e a capacitação constante dos profissionais envolvidos na auditoria são passos fundamentais para assegurar a eficácia desse processo (De Aguiar Soares; Soares, 2018). Além disso, a colaboração estreita entre os auditores, os profissionais de saúde e as lideranças institucionais é crucial para promover uma cultura de conformidade e integridade (Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023).

Em síntese, a auditoria analítica de prontuários desempenha um papel decisivo na otimização do atendimento oferecido pelos convênios de saúde. Ao garantir a conformidade dos registros médicos,



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

identificar oportunidades de melhoria nos processos assistenciais e combater fraudes, essa abordagem se destaca como uma aliada estratégica na busca pela excelência na assistência e gestão da saúde (Da Silva, 2021; De Queiroz Teixeira *et al.*, 2021).

5 CONSIDERAÇÕES

Na condução deste estudo, apesar das limitações identificadas nos resultados, foi possível abordar de maneira abrangente a temática da auditoria no contexto da saúde. O estudo apresenta uma análise sobre os fundamentos da auditoria, delineando os profissionais encarregados dessa prática e examinando seu impacto nos domínios da gestão, tanto em termos de qualidade quanto de aspectos financeiros.

No ambiente intrincado e dinâmico da saúde, a auditoria desempenha uma função crucial na otimização dos serviços oferecidos por convênios médicos. Através da minuciosa avaliação dos prontuários médicos, os profissionais auditores da saúde contribuem significativamente para a aprimoração da qualidade do atendimento. Este processo garante a conformidade dos procedimentos realizados e identifica possibilidades de refinamento nos processos assistenciais.

A relevância da auditoria é evidente ao prevenir glosas e irregularidades, promovendo a eficiente alocação de recursos e garantindo que os pacientes recebam cuidados apropriados. A integração de ferramentas de ciência de dados e prontuários eletrônicos enriquece essa abordagem, possibilitando análises mais abrangentes e embasando decisões com dados concretos.

Os convênios médicos assumem uma função vital ao proporcionar acesso a serviços médicos de qualidade, e a auditoria emerge como uma aliada estratégica para aprimorar essa missão. Ao fomentar a conformidade, eficiência e excelência no atendimento, a auditoria contribui não apenas para a satisfação dos pacientes, mas também para a sustentabilidade financeira das operadoras e a confiança dos beneficiários.

Entretanto, é imperativo reconhecer que desafios podem surgir, especialmente no que diz respeito à mitigação de fraudes e na busca constante por processos mais eficazes. Portanto, investir na capacitação contínua dos profissionais de saúde auditores, assim como na atualização de tecnologias e práticas, é essencial para o êxito desta abordagem. Além disso, recomenda-se que estudos adicionais sejam conduzidos, especialmente no que se refere aos prontuários eletrônicos.

Conclui-se, portanto, que a auditoria em prontuários, liderada por profissionais de saúde, emerge como um pilar estratégico na gestão de convênios médicos. Sua atuação, aliada ao uso de tecnologias avançadas, contribui significativamente para elevar a qualidade do atendimento, garantir conformidade e promover eficiência, fortalecendo assim a missão de proporcionar cuidados médicos acessíveis e de excelência.

REFERÊNCIAS

BARBALHO, Ingridy M. P. *et al.* **Electronic health records in Brazil: Prospects and technological challenges.** Switzerland: [S. n.], 2022.

RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**: edição revista e ampliada. São Paulo: Edições 70, 2016. p. 280.

BRASIL. **Manual de normas de auditoria**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 1998. v. 1. *E-book*. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_normas_auditoria.pdf.

CERETTA, Jordana; KINALSKI, Sandra da Silva; CALLEGARO, Ana Rita Catelan. Impacto dos registros de enfermagem no processo de auditoria. **Revista GESTO: Revista de Gestão Estratégica de Organizações**, v. 11, n. 2, p. 25–36, 2023. Disponível em: <https://san.uri.br/revistas/index.php/gesto/article/view/1380>.

DA SILVA, Tallys Tavares. As atribuições do enfermeiro auditor em operadoras de planos de saúde. **Revista Científica Faculdade Unimed**, v. 3, n. 1, p. 109–116, 2021.

DE AGUIAR SOARES, Saulo Cerqueira; SOARES, Ivna Maria Mello. **Prevenção da judicialização da saúde**: auditoria médica hospitalar atuação, responsabilidades e gestão estratégia documental. [S. l.: s. n.], 2018.

DE LIMA DANTAS, Hallana Laisa *et al.* Como elaborar uma revisão integrativa: sistematização do método científico. **Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem**, v. 12, n. 37, p. 334–345, 2022.

DE OLIVEIRA, Elia Machado; DA SILVA FERREIRA, Wellington Fernando. Dilemas no processo de auditoria: paradoxos do serviços em saúde. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 17, n. 1, 2019.

DE QUEIROZ TEIXEIRA, Karla Kalyanne *et al.* Medicina: sua prática na auditoria. **Global Clinical Research Journal**, v. 1, n. 1, p. e9–e9, 2021.

DE SOUZA, Juliana Flores Dias *et al.* A importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares da saúde suplementar. **Global Academic Nursing Journal**, v. 2, n. 3, p. e157–e157, 2021.

DE SOUZA, Luiziane Agostine Alves; DYNIEWICZ, Ana Maria; KALINOWSKI, Luísa Canestraro. Auditoria: uma abordagem histórica e atual. **RAS-Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 12, p. 71–78, 2013.

DIAS, Hugo da Cunha. **Auditoria em saúde**: um processo de gestão. [S. l.: s. n.], 2021.

DO CARMO, Kaliane Caribé dias. **Gestão de qualidade nos serviços de saúde**: o papel da auditoria. Bahia: Universidade Castelo Branco, 2013. Disponível em: <https://bibliotecaatualiza.com.br/arquivotcc/MES/MES12/CARMO-kaliane-caribe-dias-do.pdf>.

DO NASCIMENTO SILVA, Gerson *et al.* Estudo das bases de dados do Ministério da Saúde, com uso de inteligência artificial, para efeito de criação de trilhas de Auditoria Cibernética no Departamento Nacional de Auditoria do SUS-DENASUS. **Brazilian Journal of Development**, v. 8, n. 1, p. 5214–5227, 2022.

DOS SANTOS, Katia Aparecida; BUENO, Beatriz Santiago; DE TOLEDO, Ricardo Melquieses Campagnoli. HOME CARE: ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO E INTERFACES NO PROCESSO DE AUDITORIA. **BIUS-Boletim Informativo Unimotrisaúde em Sociogerontologia**, v. 39, n. 33, p. 1–26, 2023.

DOS SANTOS CARDOSO, Eduardo Felipe *et al.* O monitoramento dos recursos hídricos para o combate das gastroenterites virais causadas por rotavírus humano: uma revisão narrativa. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar**, v. 4, n. 3, p. e432825, 2023. Disponível em:

RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samilly Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/2825>.

DUARTE, Ramaiana Posser. **Auditoria no sistema SAMMED/FUSEX: a importância da capacitação do profissional de saúde nesta área.** [S. l.: s. n.], 2020.

FABRO, Gisele Caroline Richi *et al.* Auditoria em saúde para qualificar a assistência: uma reflexão necessária. **CuidArte, Enferm**, p. 147–155, 2020.

GALDINO, Simone Vasconcelos *et al.* Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura. **Revista Gestão & Saúde**, p. 1023, 2016.

GRECO, Rosangela Maria; BAHIA, Maria Tereza Ramos. **Auditoria em enfermagem.** [S. l.: s. n.], 2018.

GUEDES JÚNIOR, Edmar Oliveira. Ciência de dados no apoio a gestão em uma operadora de saúde. 2021.

GUIMARÃES, Maria Eliene Santos. Auditoria em Saúde.: AUDITORIA EM SAÚDE NO BRASIL: REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA. **REVISE-Revista Integrativa em Inovações Tecnológicas nas Ciências da Saúde**, v. 2, n. fluxocontínuo, 2019.

IGARASHI, Margareth Keiko Watanabe; RODRIGUES, Mariana Silva; RICCI, Gabrieli Patricio. Contribuições do prontuário eletrônico para a assistência de enfermagem sob a ótica da auditoria da qualidade. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 14, p. e89111436001, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/36001>.

INGLES, Lucas Azolin. **O estatuto legal da agência nacional de saúde suplementar e a questão das glosas aplicadas pelas operadoras de planos de saúde nos procedimentos faturados pelos prestadores de serviços hospitalares e ambulatoriais.** [S. l.: s. n.], 2023.

MEIRA, Soraya Regina Coelho; OLIVEIRA, Arlene de Sousa Barcelos; SANTOS, Célio Oliveira. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. **Brazilian Journal of Business**, v. 3, n. 1, p. 1021–1033, 2021.

OLÍVEIRA JÚNIOR, Francisco Alberto de. Auditoria médica e custos assistenciais em uma cooperativa médica: um estudo sob a perspectiva de médicos auditores. [S. l.: s. n.], 2020.

PAGE, Matthew J *et al.* The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, n. 71, 2021. Disponível em: <https://www.bmj.com/lookup/doi/10.1136/bmj.n71>.

PINHEIRO, Suélen Dias; BUSATO, Ivana Maria Saes; CAVEIÃO, Cristiano. Inflação na saúde-OPME em tempos de Covid-19. Importância da auditoria, Amazonas-Brasil. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, v. 15, n. 23, p. 96–104, 2021.

RANDELL, Rebecca *et al.* A biography of national clinical audits. In: **Design and evaluation of an interactive quality dashboard for national clinical audit data: a realist evaluation.** [S. l.]: National Institute for Health and Care Research, 2022.

RIGHI, Angela Weber; SCHMIDT, Alberto Souza; VENTURINI, Jonas Cardona. Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família. **Revista Produção Online**, v. 10, n. 3, p. 649–669, 2013.

RODRIGUES, July Anne Rossi Michelin *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: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672018000502511&lng=en&tng=en.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

ALINHANDO QUALIDADE E SEGURANÇA: ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA NA GESTÃO DE PRONTUÁRIOS
Raíssa Maria Chaves Lobato, Samily Pedreira de Assunção, Julyana Lago Pinto da Silva, Ana Paula Viana de Araújo e Araújo,
Marina Silva Camarço Lima, Paola Aparecida de Campos Elache, Claudia Beatriz dos Santos Pantoja,
Vitor Leonardo Gonçalves Ferreira, Jamilly Mantovani Cravo

ROSA, Vitor Luis. **Evolução da Auditoria em Saúde no Brasil**. 2013. Monografia (Especialização em Auditoria em Saúde). Centro Universitário Filadélfia. Londrina, 2013.