

Ana Letícia Zirbes
Gerente de Faturamento AESC



COMO O
AUDHOSP E AUDHASS
CONTRIBUEM PARA
A **ESTRATÉGIA DE ESG**

22º AUDHOSP

Congresso Nacional
de Auditoria em Saúde
e Qualidade da Gestão
e da Assistência
Hospitalar



8º AUDHASS

Congresso Nacional de
Auditoria em Saúde
e Qualidade de
Assistência Hospitalar
na Saúde Suplementar

A Enfermagem na Auditoria de Contas Hospitalares

A mantenedora

A Associação Educadora São Carlos (AESC) materializa, no Sul do Brasil, a presença da Congregação das Irmãs Missionárias de São Carlos Borromeo, Scalabrinianas, fundada em 1895, na Itália, pelo bispo São João Batista Scalabrini.

A missão originária das irmãs é acolher, proteger, promover e integrar pessoas migrantes e refugiadas. A AESC é uma Instituição sem fins lucrativos, com atuação nas áreas da saúde, da educação e da responsabilidade social.



Nossos números na saúde



4 mil
colaboradores



731
leitos



698 mil
atendimentos/ano



30 mil
internações



2 milhões
exames/ano



55 mil
cirurgias/ano



1,8 mil
médicos no
Corpo Clínico



O Faturamento e a Revisão das contas



Objetivos e atuação

- Apoiar a execução do planejamento orçamentário;
 - Contribuir no do fluxo de caixa;
 - Garantir qualidade e confiabilidade das contas (assegurar receita);
 - Viabilizar redução de índice de glosas;
 - Reduzir prazo de faturamento e recebimento;
 - Otimizar recursos e custos administrativos (reduzir retrabalho, aumentar produtividade).
-
- **Autorizações pós**
 - **Faturamento**
 - **Revisão administrativas**
 - **Auditoria técnica**
-
- **Contas de internação** – média de 2.300 contas/mês
 - **Contas ambulatoriais** – média de 27.754 contas/mês

Equipe

Faturamento, Revisão
de Contas e Auditoria

100



Saúde Suplementar (62)

- Aprendizes: 4
- Faturistas: 46
- Analistas: 6
- Líderes: 5
- Gestor: 1

Saúde Complementar (17)

- Faturistas: 13
- Assistentes: 3
- Gestor: 1

Revisão de contas (14)

- Assistentes: 14

Auditoria (7)

- Auditor técnico: 6
- Analista: 1



Macrofluxo das Contas

Da internação a geração da NF



Objetivos na Auditoria de Contas



Registros assistenciais

- Identificar **registros assistenciais** (multiprofissionais) inadequados, insuficientes ou ausentes: atuar em propostas de soluções de melhoria e acompanhar ganho destas iniciativas, visando incremento de receita e redução de glosas;
- Verificar se todos os itens passíveis de cobrança estão descritos na documentação assistencial, considerando as regras comerciais e apoiar na **orientação e parametrizações de sistema** que contribuam no registro adequado;
- Identificar gastos desnecessários, principalmente nos setores mais críticos e sinalizar equipes e lideranças assistenciais, de forma a garantir **o uso racional dos recursos** e promover atendimento ao paciente com qualidade e segurança;
- Verificar histórico de inconformidades descritos no “registro de problemas” e nas glosas procedentes recebidas e atuar em **soluções sistêmicas para assegurar receita** e garantir produtividade e eficiência.

Macroprocessos da Auditoria

Das autorizações ao consenso técnico

Autorizações

Apoio para a equipe de faturistas em relação ao processo de autorizações (doses, registros e justificativas)

Revisão

Análise de insumos utilizados – registros e pertinência

Educação

Realizar análise de informações obtidas no processo de faturamento e transformá-las em educação das equipes assistenciais

Estratégias

Trabalhar com as lideranças assistenciais e equipe de TI em soluções sistêmicas e contribuir na criação e protocolos assistenciais

Consenso

Realizar análise e consenso de glosas aplicadas durante processo de auditoria das operadoras

Ferramentas

Tecnologia como apoio à operação



Sistema de gestão

MV



Prontuário eletrônico

Green



Registro de problemas

**Desenv.
interno**



Mov. contas

**Desenv.
interno**



Sistema de faturamento

Avatar



Dashboard indicadores

**BI
MicroStrategy**



Indicadores de controle

Dashboards utilizados operacionalmente

- Dashboard de contas movimentadas para revisão
- Dashboard de contas ainda não revisados

- Dashboard de avisos movimentados para revisão
- Dashboard de avisos ainda não revisados e não movimentados

- Dashboard de performance de checagem de prescrições
- Dashboard de pendências de checagem de itens prescritos

- Dashboard de registro de problemas
- “Sentinela” para envio dos problemas a serem resolvido

- Dashboard controle de pacientes internados, óbitos e previsão de alta



Indicadores de controle

Dashboard de contas movimentadas para revisão



Horário da última atualização 08/09/2024 11:03:40

ESTAÇÕES AUDITORIA

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	308	2.298.810,70
BRDESCO SAUDE	17	493.893,06
UNIMED INTERCÁMBIO	7	246.249,68
UNIMED POA	69	239.645,00
SULMED	53	238.823,63
CABERGS SAUDE	29	215.101,14
SAUDE CAIXA	17	207.445,24
ASSEFAZ	3	156.628,67
UNIMED CO IRMÁ	33	137.382,96
MEDSENIOR	34	132.991,95
SUL AMERICA	6	68.759,99
SAUDE PETROBRAS	5	48.643,45
IPE SAUDE	23	40.392,45
CASSI	2	34.178,47
AMIL	2	16.860,92
BC SAUDE	4	10.723,82
SAUDE PAS	2	8.745,60
SAUDE PAS/IPE SAUDE	1	144,67
PARTICULAR	1	0,00

AUDITORIA HMD

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	18	364.319,86
CABERGS SAUDE	6	170.955,81
SULMED	4	107.814,61
SAUDE CAIXA	2	32.658,50
IPE SAUDE	4	26.029,81
AMIL	2	16.860,92

COM PENDÊNCIA AUDITORIA

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	15	413.033,43
UNIMED INTERCÁMBIO	5	222.523,65
UNIMED CO IRMÁ	4	101.187,30
UNIMED POA	6	89.327,48

SEM PENDÊNCIA AUDITORIA

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	2	61.034,84
UNIMED POA	1	45.914,50
UNIMED INTERCÁMBIO	1	5.470,44

AUDITORIA UCG

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	30	128.711,10
BRDESCO SAUDE	4	41.330,54
UNIMED POA	14	32.704,33
SUL AMERICA	2	20.297,24
UNIMED CO IRMÁ	8	19.741,68
CABERGS SAUDE	1	9.553,00
SULMED	1	6.084,34

AUDITORIA AMB EMERG HMD

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	87	60.728,73
UNIMED POA	46	34.272,75
UNIMED CO IRMÁ	21	16.453,98

AUDITORIA EXTERNA

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	172	1.241.748,29
BRDESCO SAUDE	13	452.562,52
SAUDE CAIXA	15	174.786,74
ASSEFAZ	3	156.628,67
MEDSENIOR	34	132.991,95
SULMED	48	124.924,68
SAUDE PETROBRAS	5	48.643,45
SUL AMERICA	4	48.462,75
CABERGS SAUDE	22	34.592,33
CASSI	2	34.178,47
IPE SAUDE	19	14.362,64
BC SAUDE	4	10.723,82
SAUDE PAS	2	8.745,60
SAUDE PAS/IPE SAUDE	1	144,67

AUDITORIA PARTICULAR HMD

Convênio(Licita) 1	Qt Contas	Vi Contas
Total	1	0,00
PARTICULAR	1	0,00

REANÁLISE HMD

Nenhum dado retornado para esta exibição. Isso pode ter acontecido porque o filtro aplicado exclui todos os dados.

Indicadores de controle

Dashboard de avisos movimentados para revisão



Principal | Gráficos | Problemas | + Página

Movimentação de Avisos - MovContas

Atualizado em: 08/09/2024
11:01:05

ESTAÇÃO DESTINO: TODAS

Avisos
4.106

Fora do prazo - Assistência
27

Valor Conta
R\$48.841.306,12

POSSUI PACOTE? TODOS

DATA DE REALIZAÇÃO DO AVISO
De: 01/09/2022
Para: 08/09/2024

POSSUI PROBLEMA? TODOS

MOVIMENTAÇÃO COM MOVIMENTAÇÃO

CONVÊNIO TODOS

AVISO

TIPO ATEND. TODOS

CONTA

OPME? TODOS

CENTRO CIRURG. TODOS

PRAZO ASSISTENCIA TODOS

Conta	Afandimento	Aviso	Centro Cirurgico	Procedimento	Tipo	Paciente	Caráter Afandimento	Convênio Conta	Convênio Cirurgia	Fim Procedimento	Estação Origem	Colaborador Envio	Enviado em:	Estação Destino	Última Estação:	Recebido em:	Colaborador Recebimento	Possui OPME?	Possui Pacote?	MovObservacao	Valor Conta	Qtd Dias Até Pró Auditoria	Qtd Dias Estagi Atual
546465	8302601	896598	CENTRO CIRURGICO	FASCIOTOMIA	INTERNAÇÃO	MARCIO NOGUEIRA DA SILVA	URGÊNCIA	AMIL	AMIL	09/08/24 12:34	Same	ANDRELE TRELHA DE FRAGA	28/08/24 13:49	Metrolife	Aguardando calendário	-	-Não Recebido-	SIM	NÃO		R\$41.915,14	10	
546493	8302787	894731	CENTRO CIRURGICO	HERNIORRAFIA INCISIONAL	INTERNAÇÃO	OLGA MASSALEI	ELETIVO	MEDSENIOR	MEDSENIOR	02/08/24 10:30	Auditoria Cirúrgica HMD	GRAZIELA BAUER NUNES	06/08/24 15:48	Avisos Faturamento	Aguardando calendário	07/08/2024 08:25:39	SCHEILA WEINHEIMER FERREIRA	SIM	NÃO	Auditado	R\$4.875,38	32	
546534	8303283	895454	CENTRO CIRURGICO	TRANSPOSICAO DE NERVO	INTERNAÇÃO	TITO DE SOUZA SANTOS	ELETIVO	BRADESCO SAUDE	BRADESCO SAUDE	02/08/24 19:40	Auditoria Cirúrgica HMD	JAQUELINE REGERT DOS SANTOS	12/08/24 10:44	Avisos Faturamento	Aguardando calendário	-	-Não Recebido-	SIM	NÃO	AVISO AUDITADO, ADENDO ANESTESICO INCLUIDO NO GREEN	R\$4.521,34	27	
546550	8303547	894912	CENTRO CIRURGICO	HISTEROSCOPIA CIRURGICA PARA BIOPSIA DIR	INTERNAÇÃO	MAGDA SCHMIDT BRASIL	ELETIVO	AMIL	AMIL	02/08/24 16:50	Auditoria Cirúrgica HMD	TIAGO NOGUEIRA MOTTA	13/08/24 17:06	Avisos Faturamento	Aguardando calendário	-	-Não Recebido-	SIM	NÃO	Aviso 894912 auditado (Tx 20min - matmad ok - adendo ok referente a nao uso de BSA + AG)	R\$4.243,86	25	
546555	8303580	892201	CENTRO DE TERAPIA ENDOVASCULAR	ABLACAO DE CIRCUITO ARRITMOGENICO POR CATETER DE RADIOFREQUE	INTERNAÇÃO	GILDA MARIA ZITTO DE SOUZA	ELETIVO	MEDSENIOR	MEDSENIOR	02/08/24 22:25	Same	ANDRELE TRELHA DE FRAGA	14/08/24 15:13	Metrolife	Aguardando calendário	-	-Não Recebido-	SIM	NÃO		R\$6.546,98	24	
546597	8303789	882368	CENTRO CIRURGICO	DORSO CURVO / ESCOLIOSE / GIBA COSTAL / TRATAMENTO CIRURGICO	INTERNAÇÃO	MARCIA REJANE DORNELLES FRANCO	ELETIVO	BRADESCO SAUDE	BRADESCO SAUDE	03/08/24 18:10	Auditoria Cirúrgica HMD	TIAGO NOGUEIRA MOTTA	08/08/24 10:16	Avisos Faturamento	Aguardando calendário	-	-Não Recebido-	SIM	NÃO	Aviso 882368 Auditado (Tx 10h11min/611min - Matmad ok - Opme ok) Adendo ref as Histórias no PEP	R\$302.903,92	31	

Indicadores de controle

Dashboard de performance de checagem de prescrições



Dia Anterior			Histórico		
PERFORMANCE DE CHECAGEM ENFERMAGEM - DIA ANTERIOR [01/09/2024]					
% Checagem		Itens Prescritos		Itens Checados	
97,37%		131.334		127.885	
% Auditoria Total		Pacientes C/ Prescrição		Auditorias Totais	
72%		4.078		2.917	
Auditorias Parciais/Pendentes			% Checagem por Setor		
Atendimento	Paciente	Setor	Setor		
8272021	THAIS SOUZA DOS SANTOS	UNID INT. ALFA - 6 ANDAR HMD UNID INT. ALFA - 7 ANDAR HMD	CENTRO CIRURGICO HMD CENTRO DE TERAPIA ENDOVASC HMD HEMODIALISE UCG	100,00%	100,00%
8272464	LOURDES MARIA ONGARATTO GIL	UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	PRONTO ATENDIMENTO UCG	100,00%	100,00%
8272826	ELIZABETH MAKRI ALVES ROLIM	CENTRO CIRURGICO HMD CTIS ADULTO HMD QUIMIOTERAPIA HMD UNID INT. BETA - 6 ANDAR HMD	SALA RECUPERAÇÃO - CTE HMD HEMODIALISE AMBULATORIAL HMD UNID INT. ALFA - 9 ANDAR HMD UNID INT. ALFA - 6 ANDAR HMD UNID INT. ALFA - 5 ANDAR HMD SALA DE RECUPER INTERNAD HMD	100,00%	99,54%
8275616	DAIANA DOS SANTOS SERAFINI	UNID INT. ALFA - 6 ANDAR HMD	HEMODIALISE HMD II	99,41%	99,38%
8276479	NILTON SULZBACH	UNID INT. BETA - 5 ANDAR HMD	QUIMIOTERAPIA HMD HOSPITAL DIA HMD QUIMIOTERAPIA HCMO	99,49%	99,49%
8276673	ALCION GONCALVES DA SILVA	CTIS ADULTO HMD	UNID INT. BETA - 6 ANDAR HMD UNID INT. BETA - 4 ANDAR HMD	99,09%	98,94%
8276884	MATIAS LORENZON NETO	CTIS ADULTO HMD UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	UNID INT. BETA - 5 ANDAR HMD UNID INT. BETA - 7 ANDAR HMD EMERGENCIA HMD	98,64%	98,60%
8277776	ANA PAULA FANK SCHMITT CABRAL	UNID INT. ALFA - 8 ANDAR HMD	UNID INT. ALFA - 8 ANDAR HMD TRAUMATOLOGIA UCG	97,74%	97,68%
8287843	CLAUDIO GILBERTO ARAUJO	UNID INT. ALFA - 5 ANDAR HMD	CTIS ADULTO HMD	97,27%	96,80%
8291339	JORGE THEODORO DOS PASSOS	UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	SALA DE RECUPERAÇÃO UCG	96,77%	96,77%
8291521	GEORGINA SILVA OLIVEIRA	UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	SERVIÇOS AMBULATORIAIS HMD	95,57%	95,57%
8297254	FLAVIO SILVEIRA DA SILVA	UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	UNID INT. ALFA - 7 ANDAR HMD PRONTO ATENDIMENTO HMD UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	95,68%	93,80%
8297756	ADEMAR DE SOUZA RIBEIRO	UNID CUIDADOS ESPECIAIS HMD	RADIOTERAPIA COR	90,05%	90,05%
8299022	PALULO ROBERTO RIBEIRO PINTO	UNID INT. ALFA - 8 ANDAR HMD	RESSONANCIA MAGNETICA HMD	33,33%	33,33%
8299081	MARIA NICOLEDDI BAGATINI	CTIS ADULTO HMD	RECEPÇÃO SERV. DIAGNÓSTICO HMD TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA HMD	0,00%	0,00%
			% Checagem 11		

Indicadores de controle

Dashboard de registro de problemas



ANALÍTICO UTILIZADO PARA ACOMPANHAMENTO DO FATURAMENTO (PROBLEMAS SEM RESOLUÇÃO)

DT REGISTRO

De:

Para:

EMPRESA

(Todos) HMD UCG HCMD

PROBLEMA(Lista)

CONVÊNIO

Setor

TIPO (AMB/HOSP)

(Todos) AMBULATORIAL-A HOSPITALAR-H

CONTA

USUÁRIO REGISTRO

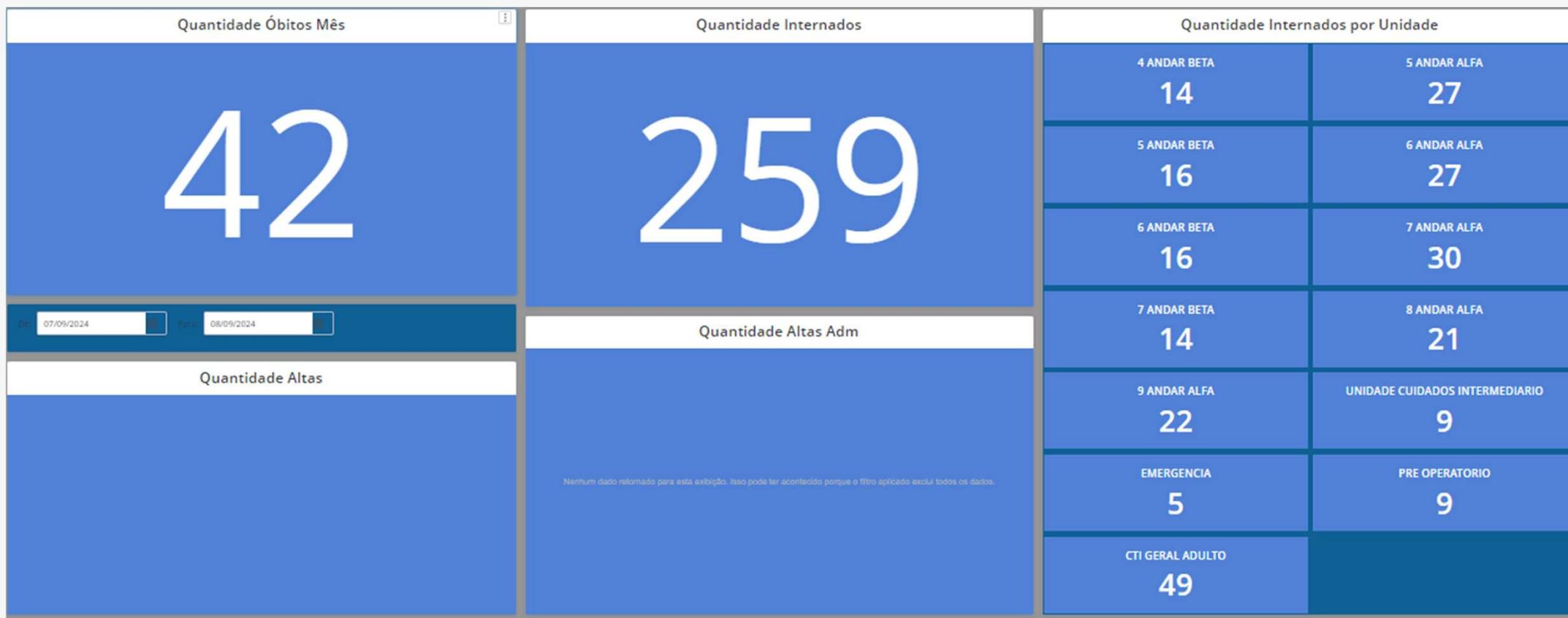
USUÁRIO(Lista)

DT REGISTRO	DT INÍCIO	DIAS	CONTA	ATENDIMENTO	Conta Medica(Link)	PACIENTE	TIPO (AMB/HOSP)	EMPRESA	ORIGEM ATEND.	CONVÊNIO	EST. DESTINO	USUÁRIO(Lista)	USUÁRIO	PROBLEMA	PROBLEMA(Lista) 1	Setor	DT Status Problema	OBSERVAÇÃO PROBLEMA
Total																		
21/03/2024	16/01/2024	171	6710764	8126005	6710764	ZULEICA DE FATIMA TEIXEIRA DOS SANTOS	AMBULATORIAL	HMD	PL MEDICO - CLINICA MEDICA	BC SAUDE	EXPEDIÇÃO	Auditoria HMD	EVANIO DARLEI HORBACH	AUD EXT - Problema Aud Externa	AUD EXT - Problema Aud Externa	CSC FATURAMENTO		Aguardando
21/03/2024	01/03/2024	171	6751089	8175339	6751089	PAULO ROBERTO WALLAUER	AMBULATORIAL	HMD	PL MEDICO - CLINICA MEDICA	BC SAUDE	EXPEDIÇÃO	Auditoria HMD	EVANIO DARLEI HORBACH	AUD EXT - Problema Aud Externa	AUD EXT - Problema Aud Externa	CSC FATURAMENTO		Ag laudo
03/04/2024	28/02/2024	168	536250	8172562	536250	AECIO WITCHS FLORES	HOSPITALAR	HMD	INTERNACAO	SUL AMERICA	AGUARDANDO CALENDÁRIO	Auditoria HMD	NATASHA PEREIRA	RMI - Insumo sem negociação	RMI	CSC FATURAMENTO		Fibra laser autorizada u único e apresentado etiqueta de r dúvida refere negociação (insumo é jun divergência i autorização

Indicadores de controle



Dashboard controle de pacientes internados, óbitos e previsão de alta



Indicadores de resultados



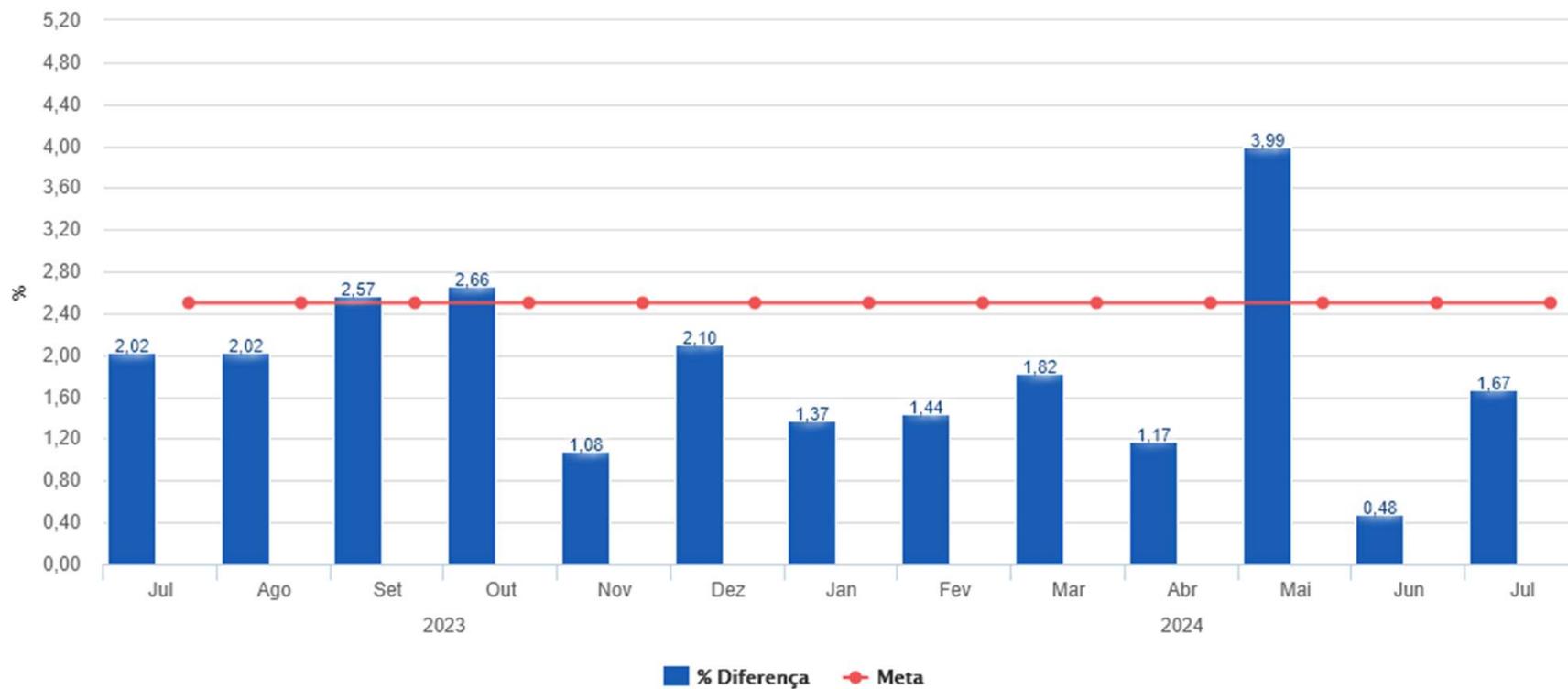
Dashboards de dados consolidados que orientam ações

- Alterações em contas (incluídos e excluídos)
- Glosa técnica Unimed
- Glosa técnica outros convênios
- Problemas registrados na revisão das contas (por setor, valor, tipo)
- Problemas do tipo “adendos” de OPME registrados (por médico, setor, valor)

Indicadores de controle



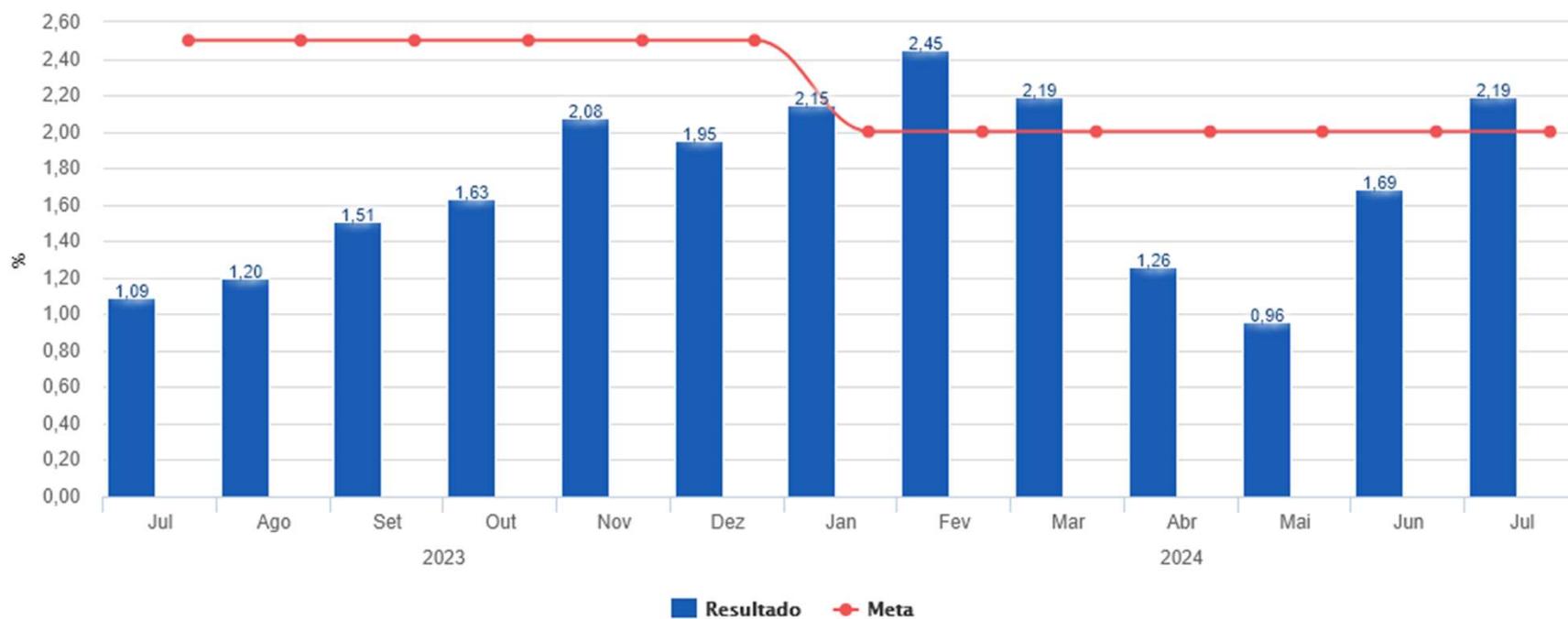
Alterações em contas (incluídos e excluídos)



Indicadores de controle



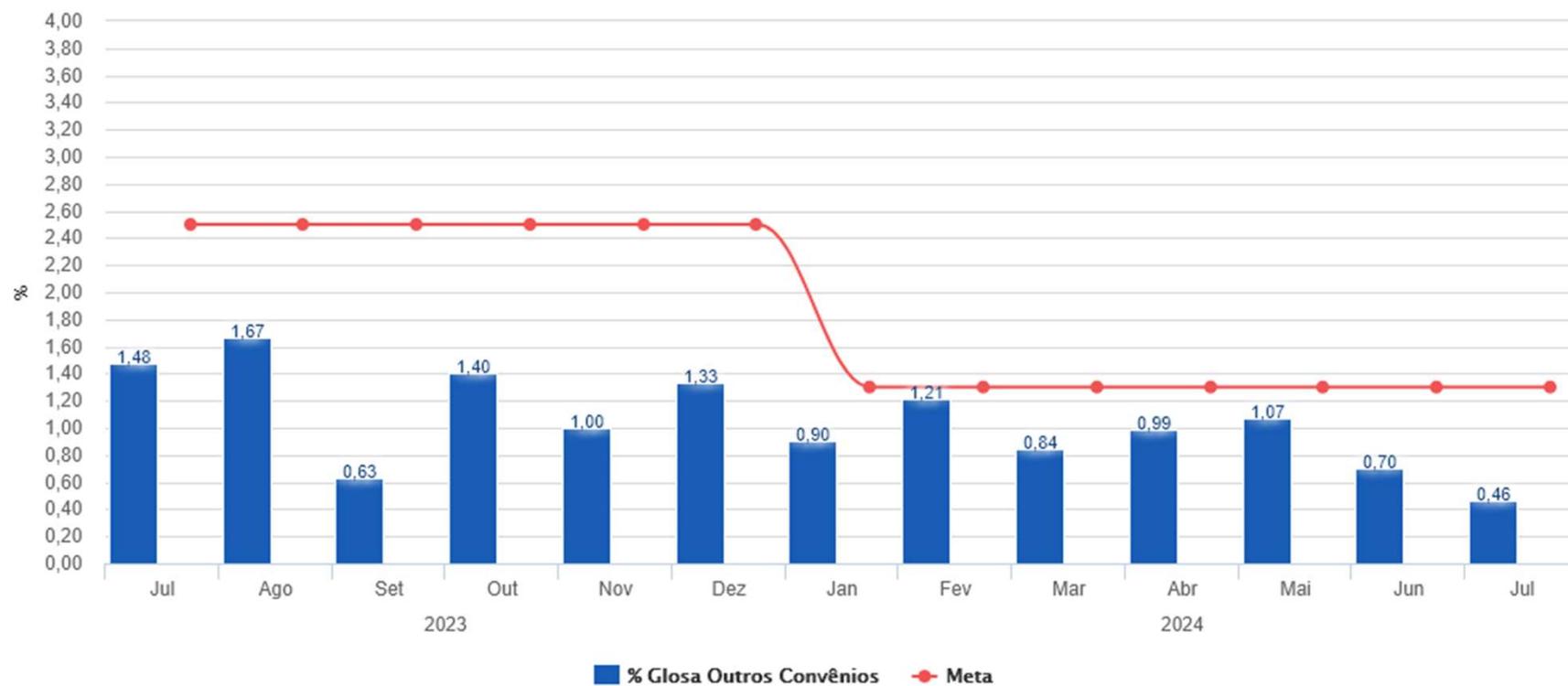
Glosa técnica Unimed



Indicadores de controle



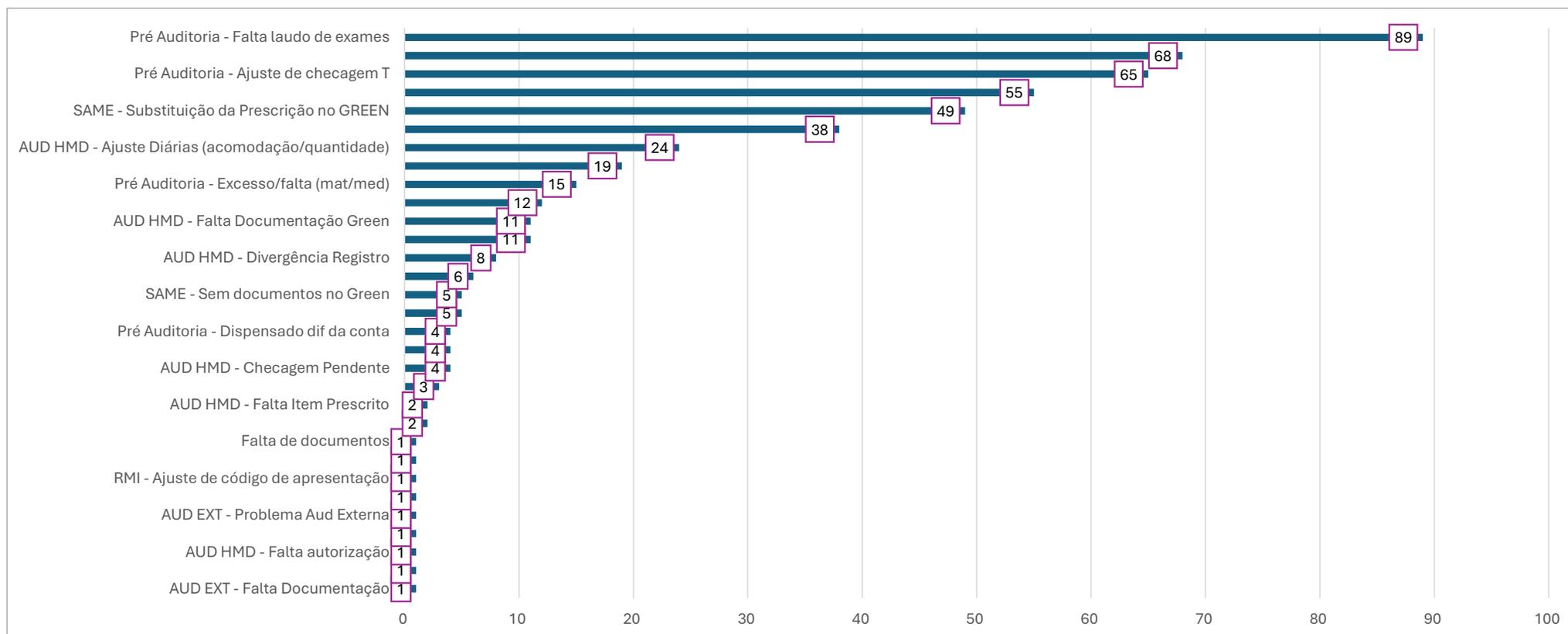
Glosa técnica outros convênios



Indicadores de controle



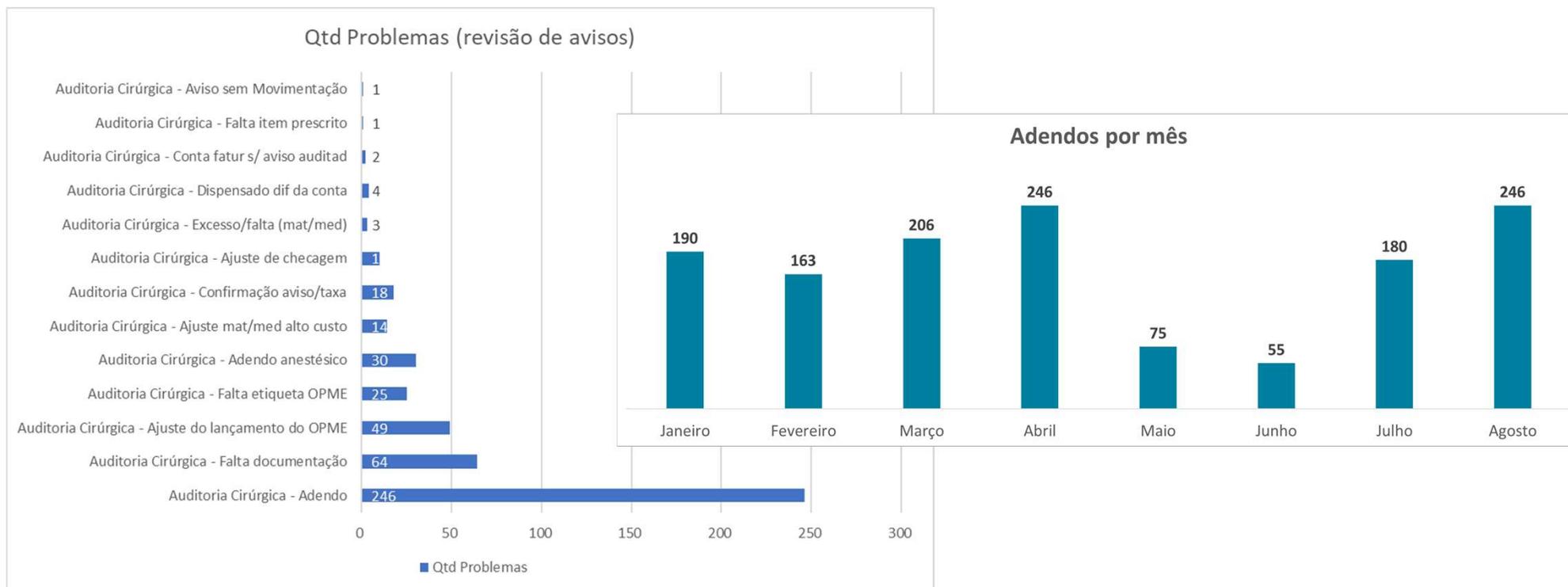
Problemas registrados na revisão das contas (por setor, valor, tipo)



Indicadores de controle



Problemas do tipo “adendos” de registro de OPME (por médico, setor, valor)



Desafios

O que a gente precisa enfrentar?

- **Complexidade dos Dados:** enorme quantidade de informações, dados desestruturados, escritas em campo livre, informações complexas e variadas. A integração e análise desses dados para garantir a precisão e conformidade é desafiadora.
- **Diversidade de regras por operadora:** cada operadora se sente no direito de exigir práticas e métodos de apresentação da conta e as exigências podem mudar com frequência e de forma unilateral. Manter-se atualizado e garantir que todas as normas estejam sendo seguidas é um desafio constante. É preciso focar nas regras assistenciais.
- **Erros:** identificar e apontar erros em um ambiente com alta rotatividade de pessoal e grande volume de dados é difícil. É preciso tato, seriedade e responsabilidade constante.
- **Integração de Sistemas:** utilizamos sistemas diversos, o prontuário não é nato digital para os registros médicos e assistenciais, por isso a integração e automação de parte analítica da auditoria é problemática durante a auditoria.



Lições aprendidas

O que faz diferença?

- A equipe precisa ser generalista com sólido conhecimento técnico (e atualizações constantes) e precisa estar conectada e ciente e integrado as rotinas e métodos institucionais. A auditoria precisa circular e estar presente nas unidades;
- Contar com envolvimento ativo da Direção e das lideranças assistenciais é diferencial: a equipe de enfermagem precisa estar envolvida no processo de auditoria, tanto na coleta de dados quanto na implementação de mudanças, isso gera engajamento e considera a realidade do que é viável;
- As ações mais acertadas são criadas quando se é específico. Fazer reuniões por setor e apontamento de problemas por turno, permite que a análise dos desvios possam direcionar a atuação, criando oportunidades de orientação pontuais de ajuste de processos, além de gerar aproximação entre áreas;
- A construção em conjunto de treinamentos, manuais, planos de melhorias e o report sistemático aos gestores sobre as evoluções e implantações dão visibilidade e auxiliam o controle dos resultados obtidos, além de garantir engajamento e contribuir para a melhoria da qualidade assistencial efetiva.



Lições aprendidas

O que faz diferença?

- Os indicadores precisam ser acompanhados e divulgados diariamente, eles são balizadores das ações necessárias. As dimensões são muito grandes, quando se fala em registros e ações assistenciais, é preciso agir rápido e de forma assertiva.
- O fortalecimento da comunicação e do relacionamento entre as partes precisa ser constante. As relações precisam ser estreitas entre a auditoria e a assistência, a fim de que a construção seja de fato em conjunto, considerando o objetivo comum;
- É preciso ser firme na cobrança e no acompanhamento do foi combinado, ao mesmo tempo que é preciso flexibilidade para ajustar acordos conforme necessário. A responsabilização das equipes é primordial para garantir eficácia das ações.



"Cada conta auditada é mais do que uma revisão de documentos ou de processos; é uma reafirmação do nosso compromisso com a excelência no atendimento ao paciente e na sustentabilidade da instituição. É possível transformar cada desafio em oportunidade de elevar nossa prática e contribuir para a melhor assistência possível."

“Nós somos aquilo que fazemos repetidamente. A excelência, portanto, não é um ato, mas um hábito.”

Aristóteles



Ana Letícia Zirbes
anazirbes@gmail.com
(51) 99807 1648

Muito obrigada.



COMO O
AUDHOSP E AUDHASS
CONTRIBUEM PARA
A **ESTRATÉGIA DE ESG**

22º AUDHOSP
Congresso Nacional de Auditoria em Saúde e Qualidade da Gestão e da Assistência Hospitalar



8º AUDHASS
Congresso Nacional de Auditoria em Saúde e Qualidade de Assistência Hospitalar na Saúde Suplementar