

Administração (governança) do conflito auditor Médico Interno e Externo

Eduardo Blay

eblay@asector.com.br

(11) 99252-8633



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 SECTOR**
consultoria em gestão de saúde

Eduardo Blay - CV



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

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



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

Médico pela Santa Casa de São Paulo, com Pós-graduação em Administração de Empresas pela FAAP – Fundação Armando Álvares Penteado, MBA e Mestrado em Economia e Gestão de Saúde pela UNIFESP - Escola Paulista de Medicina



Auditor Líder – ISO 9001, com certificado nacional e internacional e avaliador de certificação da qualidade de hospitais pela ONA – Organização Nacional de Acreditação



Finalidade da Auditoria Médica



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



Finalidade da Auditoria Médica



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 finalidade principal da Auditoria Médica é a de verificar os processos de não conformidade, garantindo segurança e qualidade em todas as etapas do cuidado ao paciente e também a sustentabilidade financeira da instituição
- ❑ Auditoria médica é um ato médico disciplinado pelo Conselho Federal de Medicina - Resolução CFM 1.614/2001 e 2.318/2022

Finalidade da Auditoria Médica



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 Auditoria Médica trabalha no sentido de:
 - evitar serviços mal executados
 - melhorar procedimentos técnicos, administrativos e éticos
 - identificar erros operacionais, desperdícios e possíveis fraudes
 - evidenciar não conformidades em relação aos pedidos médicos, autorizações da Operadora, atendimentos prestados e suas cobranças; em relação às regras contratuais entre o Hospital e a Operadora e face aos parâmetros de auditoria
 - verificar a qualidade da assistência prestada

Finalidade da Auditoria Médica



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 Auditoria Médica analisa as informações, processos e a documentação da sua Operadora
- Envolve desde a análise de documentos administrativos até relatórios técnicos, prontuários, métodos de trabalho, avaliações de qualidade dos atendimentos, solicitações, cumprimento de protocolos e condutas, auditoria de contas médicas, entre outras atividades correlatas

Finalidade da Auditoria Médica

- ❑ A Auditoria Médica deve zelar pelo sigilo profissional e atuar, nas suas análises técnicas, com imparcialidade para desempenhar suas funções com independência, apurando de modo ético, os procedimentos prescritos pelos médicos e cobrados pelo Hospital



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

Finalidade - resumo

- ❑ Aferir a observância dos padrões estabelecidos de qualidade, quantidade, custos e gastos da atenção à saúde
- ❑ Avaliar os elementos componentes dos processos da instituição, serviço ou sistema auditado, objetivando a melhoria dos procedimentos por meio da detecção de desvios dos padrões estabelecidos
- ❑ Conferir a qualidade, a propriedade e a efetividade dos serviços de saúde prestados
- ❑ Produzir informações para subsidiar o planejamento das ações que contribuam para o aperfeiçoamento do Sistemas de Saúde



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

Perspectivas da Auditoria

- Garantia da qualidade do atendimento
- Redução de custos: práticas desnecessárias ou ineficientes, evitando gastos desnecessários
- Minimização de riscos aos pacientes
- Conformidade com normas e regulamentos
- Prevenção de erros e abusos
- Melhoria contínua de processos e práticas



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

O problema - conflito

- A Auditoria Interna autoriza os procedimentos***
- A Auditoria Externa – hospitalar nega procedimentos que foram autorizados pela Auditoria Interna***



**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

O problema - conflito

- Sub processos X Macro processo***
- Conflito intencional X não intencional***



**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

Auditoria Interna - Prospectiva

- Cumprimento dos prazos da RN 566/2022***
- Evitar NIP - ANS e Liminares Judiciais***

Auditoria Externa – Concorrente e Retrospectiva

- Índice de glosas***

Estas duas Auditorias geralmente são administradas por áreas diferentes da Operadora, em especial nas maiores



**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

Complexidade do sistema



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

TABELAS PARA A PARAMETRIZAÇÃO DE OPERADORAS DE SAÚDE

ITEM	TABELA
Diárias e Taxas hospitalares	Hospitais Credenciados
Procedimentos (Honorários e SADT)	ANS, AMB e CBHPM
Materiais e OPME/DMI	Fornecedores
Medicamentos	Anvisa, Brasindice, Simpro e outras
Diagnósticos	CID-10

Complexidade do sistema

PARAMETRIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

- Diárias/Taxas, Mat/ Med, OPME-DMI
- Tabela de Carências
- CPT – Cobertura Parcial Temporária
- Rol ANS
- Tabela PAC ANS
- DUT ANS
- Diretrizes Clínicas ANS
- Pareceres Técnicos ANS
- Atendimento: ambulatorial / hospitalar / day hospital
- Pacotes comerciais / Protocolos assistenciais
- Prazos de recorrência
- Procedimentos excludentes
- Sexo e idade



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

Complexidade do sistema

TIPOS DE CONTRATO E CONTAS

- Aberta
- Diária global / semi global
- Pacotes
- Arrendamento de leitos
- Apresentação desmembrada / compactada
- Apresentação da conta física / em sistema



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

Perspectivas do conflito

- Processo de trabalho*
- Assimetria de informações e parâmetros*
- TI*
- Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário*
- Financeira*



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

Perspectivas do conflito

- Processo de trabalho*
- Assimetria de informações e parâmetros*
- TI*
- Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário*
- Financeira*



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

Processo de trabalho

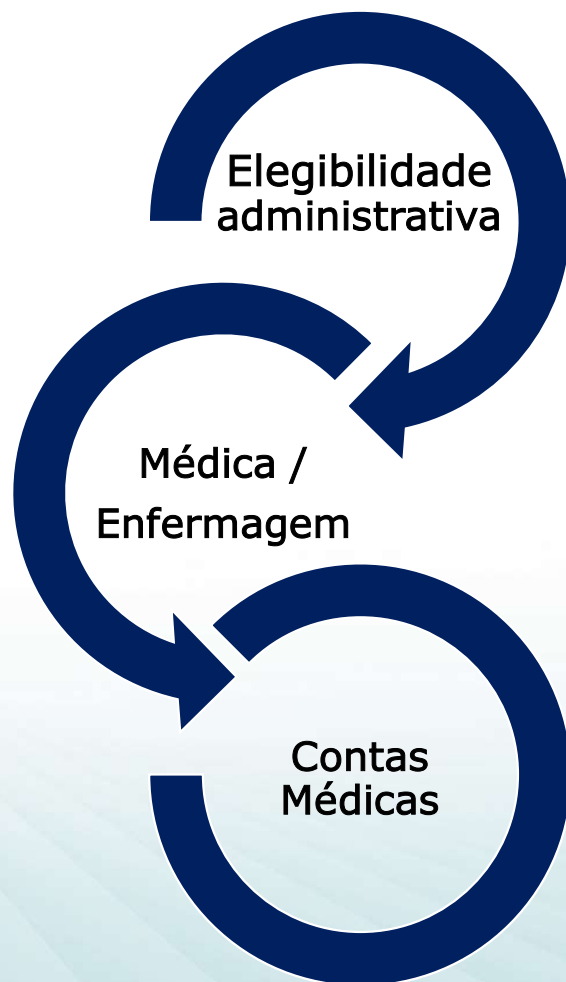


COMO O
AUDHOSP E AUDHASS
CONTRIBUEM PARA
A **ESTRATÉGIA DE ESG**

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

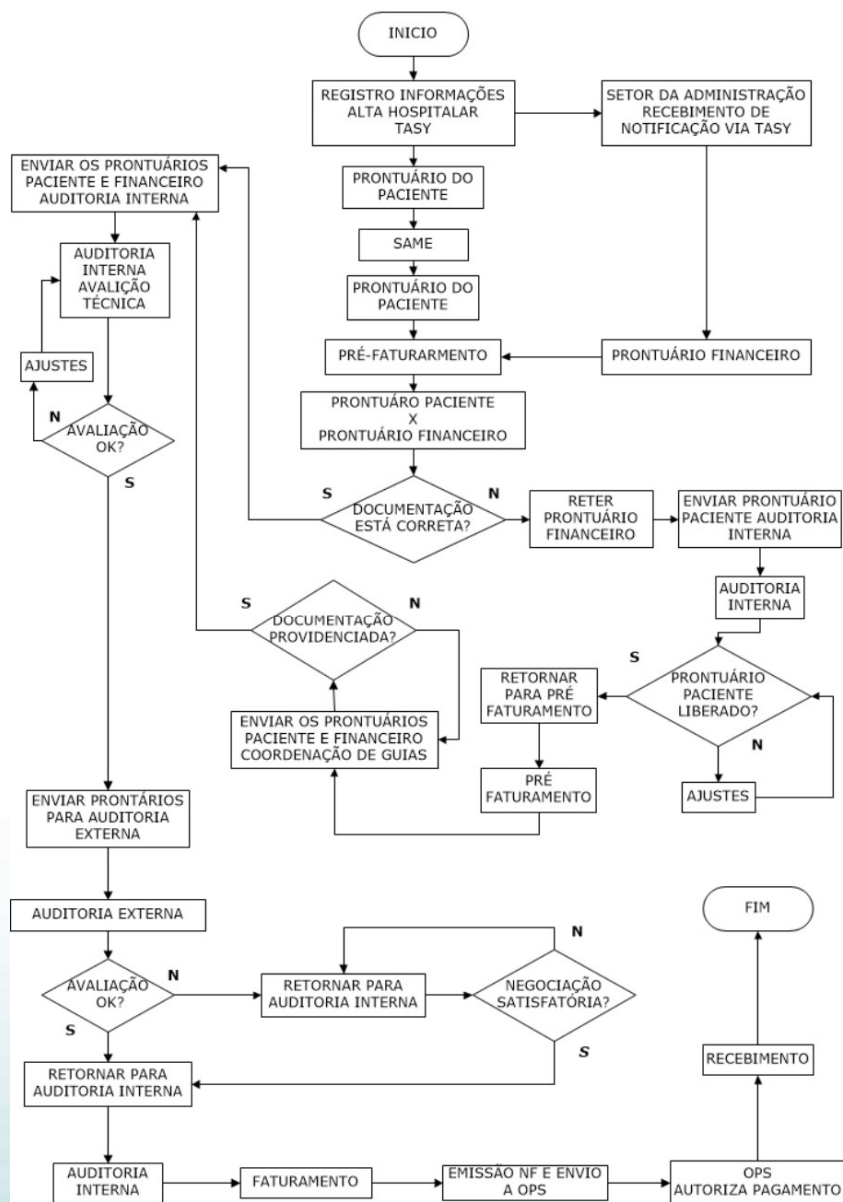


Cobertura Contratual: Plano ativo, Carências, CPT, Rede Credenciada, Parâmetros: sexo, idade, recorrência

Prospectiva	Interna	Liberação inicial
Concorrente	Externa	Prorrogação hospitalar
Retrospectiva	Externa	Pré análise de contas

Análise de contas
Glosas / Recursos

Processo de trabalho



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

Processo de negociação

- Credenciamento / Contrato***
- Auditor do Convênio com o do Hospital***
- Glosas / recursos***



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

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



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

Processo de trabalho

- Eficiente / Eficaz*
- Sem retrabalho*
- Sem desperdícios*
- Agilidade com automação*
- Evitar falhas e gargalos*



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



Perspectivas do conflito

- Processo de trabalho*
- Assimetria de informações e parâmetros**
- TI*
- Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário*
- Financeira*



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

Assimetria de informações e parâmetros



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

Auditoria Interna - Prospectiva ← **PARÂMETROS**

Auditoria Externa – Concorrente e Retrospectiva ← **OUTROS PARÂMETROS**

A Auditoria Interna é realizada, em geral, por funcionários da Operadora; enquanto a Auditoria Externa é frequentemente realizada por empresas contratadas - terceirização

Perspectivas do conflito

- Processo de trabalho*
- Assimetria de informações e parâmetros*
- TI**
- Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário*
- Financeira*



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

TI



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

☐ Há uma acentuada assimetria de informatização, de acordo com a fase do processo

FASE	TIPO	AÇÃO	INFORMATIZAÇÃO
Prospectiva	Interna	Liberação inicial	Alta
Concorrente	Externa	Prorrogação	Baixa - manual
Retrospectiva	Externa	Pré análise de contas	Baixa - manual

Perspectivas do conflito

- Processo de trabalho*
- Assimetria de informações e parâmetros*
- TI*
- Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário***
- Financeira*



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

Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário



**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

- Leva o conflito para o meio e o final do processo***
- Agrava o conflito entre a Operadora - Auditoria e o Hospital***
- Agrava o conflito entre a Operadora - Auditoria e os Médicos***
- Eleva os custos pelo retrabalho e perda de oportunidade de acerto na liberação inicial***

Perspectivas do conflito

- Processo de trabalho*
- Assimetria de informações e parâmetros*
- TI*
- Evitar a insatisfação do prestador e do beneficiário*
- Financeira***



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

Financeira

- Processo ineficaz, improdutivo*
- Falho*
- Retrabalho*
- Baixo grau de informatização*
- Conflitivo*

CUSTO!



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

Governança Corporativa



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

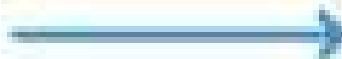


8º AUDHASS
Congresso Nacional de
Auditoria em Saúde
e Qualidade de
Assistência Hospitalar
na Saúde Suplementar

GOVERNANÇA



Estratégia



Accountability

GESTÃO



Obrigado!!

Eduardo Blay

eblay@asector.com.br

(11) 99252-8633



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 SECTOR**
consultoria em gestão de saúde