



TRANSPARÊNCIA



GOVERNANÇA



PADRÕES



REBRAS



REQUISITOS

CADERNO DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA PARA AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE



postalsaúde

CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS





TRANSPARÊNCIA



GOVERNANÇA



PADRÕES



REGRAS



REQUISITOS

CADERNO DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA PARA AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE



postalsaúde

CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS



Diretoria Executiva

Ariovaldo Aparecido da Câmara

Diretor-Presidente

Celso Antônio Uliana

Diretor Administrativo e Financeiro

Celio da Silva Barros

Diretor de Relacionamento com Beneficiário

Tito Calvo Jachelli

Diretor de Saúde e Administração da Rede

Conselho Deliberativo

Flávio Roberto Fay de Sousa – Presidente

Heli Siqueira de Azevedo – Vice-Presidente

Cláudio Roberto Mathias Cabral – Titular

Anézio Rodrigues – Titular

Laerte Alves Setubal – Titular

Juvelino da Silva Pires – Titular

Marcos Antônio Tavares Martins – Suplente

Alcelir Schifter – Suplente

Heronides Eufrásio Filho – Suplente

Jorge Luiz Gonzaga Ribeiro – Suplente

Nei de Souza Beixiga – Suplente

Conselho Fiscal

Ademir Antônio Loureiro – Presidente

Isolina Maria de Moraes da Cruz – Vice-Presidente

Evilásio Silva Ribeiro – Titular

Hudson Alves da Silva – Titular

Roberto Jacob Alquati – Suplente

Sheila Reis do Nascimento – Suplente

Julio Cesar Oliveira – Suplente

Secretaria Geral - SEGER

Andreza de Albuquerque Lima

Coordenação de Processos e Conformidade - COPEC

Thilza Martins Ribeiro

Gerência de Comunicação - GECOM

André Policastro Fernandes da Silva - MTb nº 42.774

**CADERNO DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA
PARA AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE
(ENFERMEIROS e MÉDICOS)**

Unidade Administrativa Gestora (UAG)	Diretoria de Relacionamento com Beneficiário - DIREL Gerência de Auditoria em Saúde - GE AUS Coordenação de Auditoria em Saúde - CO AUS
Unidade Administrativa responsável pela conformidade	Secretaria Geral - SEGER Coordenação de Processos e Conformidade - COPEC
Numeração	CAD/001/2016
Versão	001
Unidade Administrativa responsável pela publicação/divulgação	Gerência de Comunicação - GECOM Coordenação de Comunicação Organizacional - COMOR
Data de Publicação	07/07/2016
Normas internas relacionadas	Estatuto Social da Postal Saúde Regimento Interno da DIREX Regimento Interno do CODEL Regimento Interno do COFIS Manual de Documentação Interna Código de Ética Médica Código de Ética de Enfermagem
Advertência	Este normativo é de uso exclusivo da Postal Saúde. A divulgação não autorizada estará sujeita às penalidades cabíveis por Lei. Toda e qualquer autorização para cópia, divulgação, apresentação ou qualquer outra finalidade deverá ser obtida junto à Postal Saúde.

S U M Á R I O

CAPÍTULO 1 – DA FINALIDADE.....	9
CAPÍTULO 2 – DA ABRANGÊNCIA.....	9
CAPÍTULO 3 – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	9
CAPÍTULO 4 – DO PAPEL DOS AUDITORES MÉDICOS E ENFERMEIROS	9
CAPÍTULO 5 – DAS PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DOS AUDITORES MÉDICOS E ENFERMEIROS	11
CAPÍTULO 6 – DA OPERACIONALIZAÇÃO DA AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE.....	13
CAPÍTULO 7 – DA ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS EM AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE	16
CAPÍTULO 8 – DAS RESPONSABILIDADES DOS ENVOLVIDOS.....	17

CAPÍTULO 1 - DA FINALIDADE

Permitir a compreensão pelos Auditores Médicos e Enfermeiros sobre o padrão de comportamento que deverão adotar para o desenvolvimento de suas atividades junto à Postal Saúde.

CAPÍTULO 2 - DA ABRANGÊNCIA

Este Caderno de Orientações Técnicas (CAD) deverá abranger todos os Auditores Médicos e Enfermeiros que realizarem auditoria nos serviços de saúde na Postal Saúde.

CAPÍTULO 3 - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Prontuário Médico: é um conjunto de documentos padronizados e ordenados, destinados ao registro dos cuidados profissionais prestados ao paciente, consubstanciando-se em documento de manutenção permanente dos registros de serviços de saúde, razão pela qual serve, também, como instrumento de prova em demandas judiciais ou não, podendo, após 10 (dez) anos da data da última anotação de atendimento do paciente, ser substituído por métodos de registro capazes de assegurar a restauração plena das informações nele contidas.

Auditoria em Saúde: é a atividade realizada por profissionais de saúde, médicos, enfermeiros, entre outros, que tem como atribuição averiguar se os serviços realizados nos pacientes ocorreram em conformidade com as normas previamente estabelecidas e contratadas entre o prestador de serviço e a Operadora de Saúde.

CAPÍTULO 4 - DO PAPEL DOS Auditores Médicos e Enfermeiros

- 4.1. São considerados como papéis dos Auditores Médicos e Enfermeiros:
 - 4.1.1. Que eles não têm função de fiscal, devendo exercer o papel de orientadores dos pacientes e intermediadores destes com a Postal Saúde, promovendo um trabalho de auditoria eficiente e que permita a economia em saúde;

- 4.1.2. Que, durante o processo de auditoria, deverão sempre respeitar princípios técnicos e éticos, independente da origem do paciente;
- 4.1.3. Que são responsáveis por suas ações perante as instituições em que executam os serviços de auditoria enquanto representantes da Postal Saúde nestas, e, por esse motivo, deverão sempre manter postura ética e responsável;
- 4.1.4. Que deverão agir de modo a justificar a confiança individual e institucional que lhes é depositada;
- 4.1.5. Que não poderão ter qualquer relação ou vínculo empregatício com prestadores de serviços auditados, evitando-se, assim, todo fato ou evento que possa afetar os resultados esperados de seu serviço;
- 4.1.6. Que no exercício de suas atividades deverão mostrar-se independentes e imparciais, executando seu trabalho com soberania e objetividade, mediante utilização de conhecimento técnico amplo e atualizado;
- 4.1.7. Que deverão focar nos objetivos da auditoria, agindo com precaução, zelo, profissionalismo, habilidade e prudência em seus atos e recomendações, atuando com bom senso e dentro das normas dos procedimentos de auditoria em saúde, sendo impessoais na emissão de sua opinião técnica e na elaboração do relatório final;
- 4.1.8. Que deverão proteger os interesses dos beneficiários e da Postal Saúde, mantendo o sigilo profissional e respeitando a obrigação de confidencialidade das informações recebidas, salvo por determinação legal ou por autorização expressa da administração da Postal Saúde, garantindo que nenhum documento que faça parte do prontuário do paciente seja fornecido ou revelado a terceiros ou retirado de dentro da Instituição em que está ocorrendo a auditoria.

CAPÍTULO 5 - DAS PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DOS Auditores Médicos e Enfermeiros

- 5.1. Os Auditores Médicos e Enfermeiros, no exercício de suas atividades, deverão ter:
 - a. **Pontualidade**, realizando seus serviços na data e horário agendados;
 - b. **Boa apresentação**, usando sempre um jaleco;
 - c. **Clareza nas perguntas**;
 - d. **Ética**, evitando pré-julgamento dos processos auditados, não fazendo “inferências”, mas baseando-se em evidências objetivas;
 - e. **Boa postura**, usando corretamente a linguagem corporal;
 - f. **Boa escuta**, permitindo ao prestador expor suas razões, oportunizando a melhoria da relação destes com a Postal Saúde; e
 - g. **Organização**, devendo manter todos os documentos/registros referentes à auditoria em saúde ordenados e em arquivos seguros e confidenciais.
- 5.2. Os Auditores Médicos e Enfermeiros deverão acessar, *in loco*, toda a documentação necessária à sua avaliação, devendo informar à Postal Saúde qualquer resistência do prestador de serviços em fornecer-lhe todas as informações necessárias para a execução dos serviços de auditoria, evitando questioná-lo;
- 5.3. Os Auditores Médicos e Enfermeiros deverão se abster de produzir cópias de prontuários e de retirar prontuários da instituição médico-hospitalar prestadora de serviços, salvo em casos que haja acordo entre a Postal Saúde e o prestador;
- 5.4. Os Auditores Médicos e Enfermeiros deverão informar prontamente à Postal Saúde caso identifiquem irregularidades no prontuário do paciente, visando a adoção de providências pela Postal Saúde;

- 5.5. Os Auditores Médicos e Enfermeiros poderão visitar o paciente, se solicitado formalmente pela Postal Saúde, com o objetivo de verificar sua satisfação em relação aos serviços prestados, bem como observar a qualidade destes, solicitando para isso permissão do paciente ou de seu representante legal e informando ao médico assistente para que, caso queira, esteja presente durante a visita;
- 5.6. Os Auditores Médicos e Enfermeiros deverão acompanhar procedimentos se forem demandados pela Postal Saúde, solicitando para isso a permissão do paciente ou de seu representante legal e informando ao médico assistente;
- 5.7. Os Auditores Médicos e Enfermeiros poderão solicitar quaisquer esclarecimentos sobre fatos que não estejam claros nos registros, para assim evitar interpretações equivocadas e evitar a geração de glosas indevidas;
- 5.8. Os Auditores Médicos e Enfermeiros não poderão autorizar, negar ou alterar procedimentos solicitados pelos médicos assistentes, devendo comunicar por escrito à Postal Saúde, fundamentadamente, qualquer inconformidade verificada nos serviços prestados ou descumprimento de regras estabelecidas;
- 5.9. Os Auditores Médicos e Enfermeiros, enquanto integrantes de equipes multidisciplinares de auditoria em saúde, deverão respeitar a liberdade e independência dos demais profissionais, mantendo sigilo e ética em sua conduta;
- 5.10. Os Auditores Médicos e Enfermeiros não poderão solicitar a outros profissionais que os substituam em suas tarefas de auditoria em saúde, mesmo quando integrantes de sua equipe, sem antes comunicar o fato à Postal Saúde e ao prestador de serviços para o qual o auditor agendou visita ou serviço;
- 5.11. Os Auditores Médicos e Enfermeiros não estão autorizados a aplicar quaisquer medidas punitivas ao prestador de serviços, devendo,

no entanto, informar à Postal Saúde quaisquer condutas do prestador que impliquem em medidas corretivas, mediante relatório fundamentado;

- 5.12. Os Auditores Médicos e Enfermeiros não estão autorizados a intermediar acordos com o prestador de serviços, a não ser com a expressa concordância da Postal Saúde;
- 5.13. Os Auditores Médicos e Enfermeiros não poderão ser remunerados pelo prestador de serviços que estiverem auditando, nem poderão receber brindes deste.

CAPÍTULO 6 - DA OPERACIONALIZAÇÃO DA AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- 6.1. Na operacionalização da auditoria em serviços de saúde, os Auditores Médicos e Enfermeiros deverão:
 - a. Avaliar a assistência que o paciente está recebendo na sua integralidade, observando as informações e a documentação descritas no prontuário;
 - b. Realizar auditoria nas contas médicas por meio de análise dos registros no prontuário médico, dos procedimentos realizados, materiais e medicamentos utilizados, observando se a cobrança dos insumos utilizados está de acordo com os procedimentos realizados, autorizados e acordados em contrato;
 - c. Verificar se os procedimentos já realizados e os que ainda não foram realizados estão em conformidade com o que está pactuados nos contratos firmados com o prestador de serviços;
 - d. Informar prontamente à Postal Saúde todas as irregularidades verificadas nos atendimentos nos quais estão previstas a utilização de OPME's;
 - e. Anotar com clareza e objetividade todas as informações que acharem pertinentes e que embasem seus serviços, para que não haja margem de dúvida na elaboração do relatório;

- f. Procurar evidências objetivas que sustentem as não conformidades para posterior discussão com o prestador;
- g. Obter assinatura dos responsáveis em todos os documentos comprobatórios e/ou cópias de documentos que forem solicitados;
- h. Realizar todas as atividades de auditoria em saúde pactuadas, principalmente:
 - Visita Hospitalar;
 - Visita Técnica Internação Domiciliar (*Home Care*);
 - Auditoria em *Home Care*;
 - Auditoria de Fechamento de Contas (*in loco*);
 - Visita Técnica para Credenciamento;
 - Visita Técnica por Demanda, Análise de Contas; e
 - Auditoria em Hospitais Não Regularmente Auditados (Não Listados).
- i. Na análise e fechamento de contas, registrar nas faturas as glosas a serem discutidas com o auditor do prestador credenciado;
- j. Verificar todos os itens da fatura hospitalar e dos documentos comprobatórios, ao realizar a auditoria de contas hospitalares, verificando a pertinência dos procedimentos e quantidades apresentadas, analisando:
 - **Identificação do paciente** – nome e número do Cartão de Identificação do Beneficiário (CIB);
 - **Informações do prestador** – CNPJ, nome fantasia e endereço do prestador;

- **Informações sobre a internação** – verificar data da admissão do paciente, data da alta ou óbito, senha de autorização, autorizações de prorrogações de dias internação, tipo de internação, eventos realizados e CID;
- **Diárias** – verificar quantidade de diárias hospitalares e sua correspondência com o tipo de acomodação, número de dias da permanência da internação hospitalar e prorrogações;
- **Taxas** – verificar dados relacionados às taxas acordadas em contrato dos procedimentos realizados em salas cirúrgicas, sala de recuperação pós anestésicos, sala de gesso, de hemodiálise, uso de equipamentos como bombas de infusão e aparelhos especiais, entre outros;
- **Gases** – verificar dados da utilização dos gases utilizados em UTI, Centro Cirúrgico, aspirações, utilização de respiradores, catéteres nasais, tudo de acordo com o tempo da sua utilização e à luz da prescrição e relatórios médicos e evolução de enfermagem;
- **Exames de Imagem, Exames Laboratoriais, Hemoderivados** – verificar prescrição dos exames, utilização de hemoderivados e demais eventos, suas autorizações ou justificativas médicas e evolução em prontuário;
- **Honorários profissionais** – analisar descrições, evoluções, registros em prontuários, com assinatura, carimbo e identificação de conselho de classe do profissional executante da prescrição;
- **Materiais e Medicamentos** – verificar o uso dos materiais e medicamentos, em relação à quantidade prescrita, checagem e evolução de enfermagem;
- **Materiais e Medicamentos de Alto Custo** – avaliar com os mesmos critérios utilizados para Materiais e Medicamentos, observando o teto definido pela Postal Saúde para a classificação na categoria Alto Custo, autorização prévia, taxas de comercialização acordadas em contrato e taxa de administração para o caso de OPME's adquiridas pela Postal Saúde;

- **Procedimentos** – verificar todos os procedimentos realizados no paciente durante o período de internação, observando os critérios de utilização, assim como senhas de autorização (quando necessárias) pela Postal Saúde, documentação auxiliar para o processo de análise.

CAPÍTULO 7 - DA ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- 7.1. O relatório de auditoria deverá ser elaborado dentro do prazo acordado em contrato, admitindo-se em determinadas circunstâncias adaptações necessárias à interpretação e à avaliação dos resultados dos trabalhos realizados, preenchendo os requisitos mínimos:
- a. Número do Relatório/Ano;
 - b. Data da Realização da Auditoria;
 - c. Nome do Beneficiário;
 - d. Unidade Auditada (UTI/AP/ENF/Domicílio);
 - e. Período de internação;
 - f. Avaliação clínica do paciente obedecendo o critério céfalo-podálico (anamnese);
 - g. Procedimentos realizados e datas;
 - h. Medicamentos e materiais especiais ou de alto custo;
 - i. Sangue e hemoderivados;
 - j. Terapias especiais;
 - k. Intercorrências;
 - l. Parecer conclusivo, se for o caso; e

m. Assinatura e Carimbo do Auditor – relacionar o nome e registros (CRM/COREN) dos componentes da equipe.

CAPÍTULO 8 - DAS RESPONSABILIDADES DOS ENVOLVIDOS

O cumprimento deste Caderno de Orientação Técnica é responsabilidade de todos Auditores Médicos e Enfermeiros contratados para serviços de auditoria em saúde junto à rede credenciada da Postal Saúde.

Equipe Técnica Responsável

Ana Maria Monteiro Machado – Gerente
 Maria Clara Temporal Nogueira – Coordenadora
 Osana Marília Dal Osto Flôres – Analista
 Joaciara Barbosa Ramos dos Santos – Analista
 Dinoívia Bernardo Ferreira – Analista
 Raquel Helena Sousa Ibiapina – Analista
 Maria Rita Araújo Lima – Supervisor
 Caroline de Sá Rocha González – Técnico
 Sandra Aparecida Frota – Técnico

Andrezza de Albuquerque Lima
Secretária-Geral em Exercício

Postal Saúde – Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios

CNPJ: 18.275.071/0001-62 – ANS nº 41913-3

Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco F
Edifício Palácio da Agricultura, 5º e 6º andares
Asa Norte - Brasília/DF - CEP 70.040-908
(61) 3425-6700

www.postalsaude.com.br

 **postalsaúde**

ANS - nº 41913-3