

FATURAMENTO HOSPITALAR: UM PASSO A MAIS

HOSPITAL BILLING: A STEP MORE

Clarice Mauriz

Bacharel em Administração Hospitalar/Faculdade Santo Agostinho
Teresina, Piauí, Brasil

Fabiana Lobo

Bacharel em Administração Hospitalar/Faculdade Santo Agostinho
Teresina, Piauí, Brasil

Rita Rosana Lima

Bacharel em Administração Hospitalar/Faculdade Santo Agostinho
Teresina, Piauí, Brasil

Severina Oliveira

Bacharel em Administração Hospitalar/Faculdade Santo Agostinho
Teresina, Piauí, Brasil

Gilca Medeiros*

Mestra em Ciência da Informação
Professora da Faculdade Santo Agostinho
E-mail: amfso@hotmail.com
Teresina, Piauí, Brasil

*Endereço: Gilca Medeiros

Faculdade Santo Agostinho, Coordenação de Administração Hospitalar, Av. Valter Alencar, 665 - São Pedro, Teresina-PI, Brasil, CEP: 64.019-625.

Editora-chefe: Dra. Marlene Araújo de Carvalho/Faculdade Santo Agostinho

Artigo recebido em 17/11/2011. Última versão recebida em 01/12/2011. Aprovado em 02/12/2011.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double BlindReview (avaliação cega por dois avaliadores da área).

RESUMO

O faturamento hospitalar é uma das funções de maior importância na Administração Financeira de um Hospital. Traduzindo em moeda corrente todas as operações de prestação de serviços assistenciais em saúde, materiais e medicamentos produzindo a conta hospitalar. O faturamento hospitalar tem como objetivo capturar o capital de giro aplicado pelo hospital em suas atividades. O faturamento deve ser analisado como um sistema de conversão de valores. Outro objetivo do faturamento é possibilitar a administração, conhecer qual a rentabilidade dos serviços e clínicas podendo assim gerir custos, qualidade e receitas. Utilizou-se como metodologia, observações e evidências baseada na execução do processo de trabalho do faturamento hospitalar como também diálogos com os profissionais que trabalham no setor, bem como vivências em atividades realizadas no cotidiano do setor. Sugeriu-se algumas melhorias para aprimorar o processo de faturamento, tais como: verificar justificativa e a prescrição dos serviços, assinaturas e carimbo da equipe médica; verificar e manter a integridade do prontuário; analisar de forma técnico-científica as atividades inerentes o processo de faturamento; evitar glosas e suas causas. Para que o setor de faturamento tenha resultado satisfatório é preciso informar aos funcionários sobre a importância deste setor da sobrevivência do hospital no contexto de mercado. Os profissionais de faturamento devem receber educação permanente e atualizada em relação a faturar correta e oportunamente.

Palavras-chave: Faturamento hospitalar. Conversão de valores. Gerência de custos.

ABSTRACT

Hospital billing is one of the most important functions within the financial management of a hospital. Representing in currency all operations of the provision of health care services, material and medicine, producing the hospital bill. Hospital billing has as objective to capture working capital applied by the hospital in its activities. Billing must be analyzed as a system of conversion of values. Another objective of billing is to enable the administration to know the profitability of services and clinics being, thus, able to manage costs, quality and income. The methodology consisted of observation and evidences based on the execution of the process of work of hospital billing as well as dialogues with professionals working in the sector and the actual involvement in activities carried out everyday in the sector. Some suggestions are made to improve the process of billing, such as : check rationales and prescription of services, signatures and sealing of medical team; check and maintain the integrity of records; analyze in a technical and scientific way inherent to the process of billing; avoid glosses and its causes. For the billing sector to have a satisfactory result it is necessary to inform the workers about the importance of this sector for the survival of the hospital within the market. The professionals of billing must receive permanent and up-to-date training on how to bill accurately and in a timely manner.

Keywords: Hospital billing. Conversion of values. Management of costs.

1 INTRODUÇÃO

O Faturamento Hospitalar é uma das funções de maior importância na Administração Financeira de um hospital sendo ele público ou privado, pois traduz em moeda corrente todas as operações de prestação de serviços assistenciais em saúde do indivíduo, da comunidade ou de populações. O desenvolvimento da área hospitalar nestes últimos cinco anos tem se caracterizado por muitas mudanças que aproximam cada vez mais as técnicas de gerenciamento de recursos na área hospitalar com as utilizadas nas empresas industriais e comerciais. Compete ao Faturamento apresentar ao Sistema Único de Saúde (SUS), informações relacionadas a atendimento e procedimentos realizados no âmbito da internação Hospitalar e ambulatorial, utilizando-se do sistema de Informações Hospitalares (SIH) e o Sistema de Informações ambulatoriais (SAI) do Sistema Único de Saúde para gerenciar tais informações, como também outras atividades.

Durante todo o atendimento hospitalar efetua-se várias equipes de profissionais, serviços terceirizados, equipamentos, instalações e insumos, enfim, todos os recursos necessários para que a saúde do paciente seja recuperada da melhor forma possível. No Setor de Faturamento, a captura de dados para cobrança é feita diretamente do prontuário do paciente, essa é uma das formas mais antigas usada pelos hospitais e clínicas médicas que se apresenta de forma adequada dependendo de seu volume e porte do hospital. Deve estar em constante aperfeiçoamento o processo de trabalho para que haja fluidez das informações das equipes multiprofissionais facilitando o fechamento da fatura, quando não é aperfeiçoado constantemente perde-se a velocidade dessa captura e também de dados, causados por diversas interferências como exames laboratoriais, medicamentos, etc. O processo tem início quando o paciente é recepcionado no hospital originando diversos procedimentos de atendimento as suas necessidades de saúde, sendo minuciosamente documentado no Prontuário oriundo de procedimentos realizados.

Define-se prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e técnico-científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo (Resolução CFM nº 1.638/ Art. 1º, 2002).

O processamento do prontuário do paciente é feito após data da alta. Lembrando que o hospital deve dar condições de trabalho favoráveis aos seus colaboradores, pois a saúde do trabalhador constitui uma área da saúde pública que tem como objetivo de estudo e

intervenção as relações entre o trabalhador, por meio do desenvolvimento de ações de vigilância dos riscos presentes nos ambientes e condições de trabalho, dos agravos à saúde do trabalhador e a organização e prestação da assistência aos trabalhadores, compreendendo procedimentos de diagnóstico, tratamento e reabilitação de forma integrada conforme preconiza o Sistema Único de Saúde (SUS).

Relacionando o setor no contexto da saúde do trabalhador não podemos esquecer que o faturamento insere-se adequadamente nessa política, tendo em vista que, as atividades desenvolvidas por cada colaborador são repetitivas como, por exemplo: os digitadores e os faturistas que obrigatoriamente terão que dá resultados no trabalho. Pode-se haver a depender da complexidade do serviço hospitalar e da demanda atendida momentos que o volume de trabalho excede a capacidade de resposta diária do trabalhador. Exigindo-se do mesmo maior esforço no desempenho das atividades.

2 FATURAMENTO HOSPITALAR

A gestão de custo aplicada às instituições de saúde compreende uma extensão de benefícios que vai muito além das necessidades pertinentes ao ciclo da contabilidade de custos, cuja preocupação encerra-se na aplicação do custo dos produtos ou serviços com a finalidade de preparação de demonstrações contábeis, sob a configuração definida pela legislação. Assim, é que as evasões de receitas operacionais no faturamento podem ser causadas por alguns dos fatores á seguir: não cobrança de materiais e medicamentos utilizados; não cobrança de serviços de apoio diagnóstico ocasionado por um processo de trabalho ainda não compreendido por todos; não cumprimento de prazos para a entrega do faturamento; não recebimento ocasionado por glosas; tabela de procedimentos desatualizados. A forma de demonstração de resultados corresponderá as eventuais orientações de gestão dos mesmos, bem como quanto ao modelo de remuneração de produtividade no contexto do hospital. Cada paciente internado gera atendimentos e ocasiona custos geradores de receita, tais como: unidade de internação; centro cirúrgico; unidade de terapia intensiva; ambulatório; serviço de diagnostico, entre outros. A autorização de Internação Hospitalar por meio das AIH, a avaliação dos resultados terá como unidade de referência o tratamento ou o procedimento hospitalar que, por sua vez, levará a segmentação por especialidades médicas (pediatria, pneumologia, dermatologia, etc.).

O Prontuário é instrumento valioso para o paciente, equipe de saúde e instituição. A composição e preenchimento completo e correto do mesmo torna-o forte aliado para eventual

defesa judicial junto à autoridade competente, tanto para os profissionais como para a instituição que presta serviços, bem como para o ensino, a pesquisa e extensão, elaboração de censos, propostas de assistência á saúde pública e para avaliação da qualidade da assistência médica, de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, dentistas, psicólogos e outros. O prontuário tem composição própria e conta com impressos para anamnese, exame físico e valorização e prescrição médica, de enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos para pacientes internados e devendo ocorrer diariamente, com data e horário em que foram realizadas; nas Unidades de Terapia Intensiva, a evolução e prescrição podem ser realizados em folhas separadas, devido ao grande número de informação e medicamentos usados. Faz-se necessário também que o administrador hospitalar e gestão geral conheçam os aspectos legais em relação ao atendimento do paciente, dessa forma, o cliente tem o direito à disponibilidade permanente das informações, como é da equipe da instituição e o dever de guarda o prontuário de forma íntegra, bem como, tem direito a sigilo profissional, que visa preservar a privacidade do indivíduo, conforme regras estabelecidas na legislação e no Código de Ética Médica.

O processo de Faturamento deve possuir instrumentos rigorosos e eficazes de controlar desde o momento do início da prestação de serviços, até os insumos que irão ser utilizados no conjunto da assistência em saúde que o paciente receberá. Pois o custo dos serviços prestado destaca-se como a expressão de custeio dos insumos utilizados nas atividades assistenciais e que foram itens de uso no momento da assistência ao paciente. Estabelecer de forma institucionalizada que prontuário, serviços prestados ao paciente e faturamento sejam fatores fundamentais no processo administrativo para a reversão de todo processo trabalho efetivamente executado e insumos utilizados, em recursos financeiros para a instituição, abrangendo também os aspectos operacionais e fatores humanos do hospital.

É difícil dispor de um sistema de custos que atenda as conflitantes necessidades de alocação de custos para demonstrações contábeis, determinação dos custos para negociação e tomada de decisão, e determinação dos custos dos produtos para medições da produtividade e controle de custos (FINKLER, p.31, 1994).

Na gestão de recursos humanos, a implementação de um sistema de custo não poderá prescindir de informações e conhecimento de todos os níveis de responsabilidade envolvidos no processo de coleta, processamento e análise dos resultados. O faturamento deve instituir fortemente objetivos setoriais comuns a todos os seus colaboradores internos para evitar a evasão de receitas. Pois a mesma em relação aos procedimentos e de insumos pode não

somente causar a diminuição de recursos financeiros e econômicos, como também, dependendo do tempo e da perda do quantitativo financeiro, colocar a instituição em situação frágil ou inviável financeiramente.

3 MÉTODOS

Utilizou-se como metodologia, observações e evidências baseada na execução do processo de trabalho de faturamento como também diálogos com os profissionais que desempenham atividades específicas na área de faturamento e pesquisa bibliográfica pertinente ao tema.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A avaliação registrada em prontuários das atividades realizadas por especialidades constitui um instrumento vital á gestão da instituição de saúde, permitindo aos dirigentes maior segurança diante das dificuldades e desafios impostos ao segmento e gerenciamento hospitalar. O setor faturamento é vital para o hospital por exercer a função de converter o prontuário em moeda corrente. Essa ação só ocorre de forma fluente e eficaz quando há fluxo eficiente entre setor e ou clíca de atendimento com o setor de faturamento. A análise critica desse fluxo de faturamento de todos os seus itens de custos que incidem sobre todos os procedimentos e insumos utilizados no atendimento das necessidades do usuário. Apontam-se assim, sugestões para aprimorar o processo de faturamento: verificar a justificativa e prescrição dos serviços, assinaturas e carimbos da equipe multiprofissional; prescrição médica; verificar e manter a integridade do prontuário; evitar glosas e suas causas; implantar planilhas: de controle de fluxo financeiro; evitar evasão de receitas; implementar sistemas de informação gerencial capaz,após análise de dados e informações, agregar eficiência no processo de faturamento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o segmento de Faturamento conseguir êxito em seu processo de trabalho é necessário que o Hospital cumpra seqüência de atividades até chegar ao setor de faturamento, de forma coesa e eficiente. Pois fica claramente evidenciada na Teoria dos Sistemas aonde seus setores deverão estar e permanecer interligadas. O faturamento para ser realizado

depende também de outros setores, ou seja, se a entrega de prontuários para o setor de Faturamento ocorrer fora das datas pré-estabelecidas pelo serviço hospitalar, o mesmo deixa de receber a receita apurada das atividades e insumos utilizados, significando perda financeira para o hospital e risco no setor competitivo. Com as observações em relação ao processo de trabalho e desempenho dos profissionais, podemos perceber o quanto é importante o FAZER do Faturamento Hospitalar para constituir um ambiente de trabalho favorável e realizar o processo de faturamento com sucesso.

REFERÊNCIAS

BATISTA, C. A. **Sistema integrado**: informação empresaria. São Paulo: Cortês, 2004.

CHIAVIENATO, I. **Introdução à teoria da administração**. 6. ed., São Paulo: Campus, 2000.

NOBRE, L. C. V. **Sistema de informações em saúde do trabalhador no SUS**: proposta de sistema de informação de risco e danos no trabalho a partir do nível local. Brasília: Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Vigilância Sanitária, 1995 (Projeto apresentado a Divisão de Saúde do Trabalhador). Mimeografado.

OLIVEIRA, S. G. **Proteção jurídica á saúde do trabalhador**. 3. ed., São Paulo: LTr, 2001.