

Anexo 6			
Processos de Atenção da Auditoria de Contas Hospitalares			
Processo	Envolvido	Envolvimento	O que se espera do envolvimento
Formação da Conta	Assistenciais	Registros de procedimentos e consumos nos prontuários	Registrar no momento da utilização Formalizar de acordo com as normas, resoluções e contratos
	Administrativos	Controle da conta do paciente Transformação dos registros de procedimentos e consumos em itens da conta Lançamento de registros complementares na conta	Administrar adequadamente as contas do paciente: conta operadora e conta particular diferença Registrar na conta todos os consumos relacionados aos procedimentos que devem ser transformados em débito Adequar os registros às regras da operadora de planos de saúde Registrar na conta todos os consumos NÃO relacionados aos procedimentos que devem ser transformados em débito Adequar os registros às regras da operadora de planos de saúde
Auditoria Preventiva	Auditor Interno	Identificar consumos que deveriam ter sido registrados e não foram Identificar registros indevidos (incompatíveis com o diagnóstico / procedimento) Identificar registros com formalização indevida	Providenciar para que o caso particular seja ajustado antes do fechamento da conta Endereçar a necessidade de alteração do processo e/ou ajuste no sistema de informação para evitar a recorrência
	Auditor Externo (raramente praticado)	Identificar consumos que deveriam ter sido registrados e não foram Identificar registros indevidos (incompatíveis com o diagnóstico / procedimento) Identificar registros com formalização indevida	Providenciar para que o caso particular seja ajustado antes do fechamento da conta

Anexo 6			
Processos de Atenção da Auditoria de Contas Hospitalares			
Processo	Envolvido	Envolvimento	O que se espera do envolvimento
Pré-Fechamento da Conta	Administrativos	Gerar espelho (ou rascunho) da conta hospitalar	Geração da cópia fiel do que seria a conta se fosse fechada no momento Separação adequada entre o que deve ser remetido a operadora (conta operadora) e o que deve ser cobrado do paciente (conta particular diferença)
Pré-Análise da Conta	Auditor Interno e Auditor Externo Auditor Interno	Analisar o enquadramento da conta ao contrato entre hospital e operadora de plano de saúde Endereçar ajustes da conta aos responsáveis (registro e formalização) Quebrar o ciclo contínuo de apontamento de glosa	Compatibilidade DEEC: Documentação, Enquadramento, Evidências e Consistência Reparação da conta de acordo com os apontamentos da auditoria Endereçar a necessidade de alteração do processo e/ou ajuste no sistema de informação para evitar a recorrência
Faturamento	Administrativos	Fechar a conta Remessa	Compatibilidade com regras contratuais e regulamentação da ANS
Análise da Conta	Auditor Interno e Auditor Externo Auditor Interno	Analisar o enquadramento da conta ao contrato entre hospital e operadora de plano de saúde Endereçar ajustes da conta aos responsáveis (registro e formalização) Quebrar o ciclo contínuo de apontamento de glosa	Compatibilidade DEEC: Documentação, Enquadramento, Evidências e Consistência Reparação da conta de acordo com os apontamentos da auditoria Endereçar a necessidade de alteração do processo e/ou ajuste no sistema de informação para evitar a recorrência
Glosa	Auditor Externo	Apontar registros indevidos (incompatíveis com o diagnóstico / procedimento) Apontar regras indevidas (cobertura e preço)	Registro da glosa

Anexo 6			
Processos de Atenção da Auditoria de Contas Hospitalares			
Processo	Envolvido	Envolvimento	O que se espera do envolvimento
Análise da Glosa	Auditor Interno	<p>Analisar apontamento da glosa</p> <p>Dar encaminhamento</p>	<p>Compatibilidade DEEC: Documentação, Enquadramento, Evidências e Consistência</p> <p>Compatibilidade com regras contratuais e regulamentação da ANS</p> <p>Abrir processo de recurso no caso de glosa improcedente</p> <p>Endereçar a necessidade de alteração do processo e/ou ajuste no sistema de informação para evitar a recorrência, no caso de glosa procedente</p>
Recurso	Administrativos	<p>Registrar recurso junto à operadora de planos de saúde</p> <p>Administrar processo de recurso junto à operadora de planos de saúde</p>	<p>Fundamentação adequada do motivo pelo qual o Hospital julga a glosa como improcedente</p> <p>Acompanhamento eficiente do trâmite do recurso na operadora</p>
Registro da Perda	Administrativos	Registrar a perda do recurso que não se transformará em resgate	<p>Fundamentação adequada do julgamento e acordo entre a área comercial e a operadora de planos de saúde</p> <p>Endereçar a necessidade de alteração do processo e/ou ajuste no sistema de informação para evitar a recorrência, no caso do recurso se tornar 'jurisprudência'</p>
Resgate	Administrativos	Eliminar a pendência de recebimento	<p>Baixar adequadamente a glosa registrada</p> <p>Endereçar a necessidade de alteração do processo e/ou ajuste no sistema de informação para evitar a recorrência, no caso do recurso se tornar 'jurisprudência'</p>