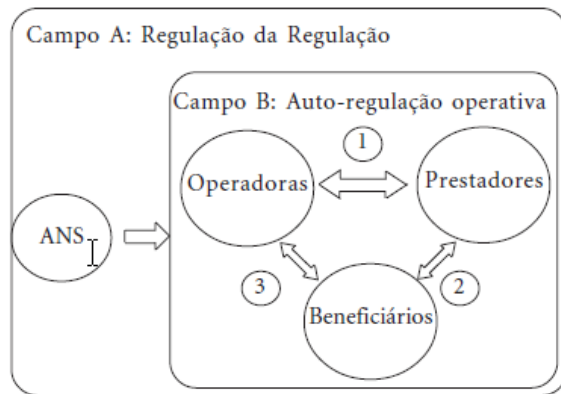


Auditoria Odontológica

Também chamadas de Auditoria Técnica ou Perícias de Convênios. No novo livro do Moacyr da Silva (2011) elas são chamadas de vistorias. Hoje existem inúmeras operadoras de plano de saúde odontológico reguladas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O Estado, atualmente, fiscaliza e monitora a solvência das Operadoras de Planos de Saúde (OPS). A regulação ocorre em dois espaços distintos: o campo da macrorregulação e da microrregulação. A macrorregulação é constituída pela legislação e regulamentação da ANS. A microrregulação ocorre na auditoria dos protocolos estipulados pela operadora para os prestadores de serviços (ANS, 2005).



FONTE: *Cecílio et al.*

A operadora credencia o CD e o remunera pelos procedimentos realizados no paciente. Esses procedimentos são auditados para verificação da sua execução e da qualidade técnica científica, daí surge a figura do Auditor que deve ser também um cirurgião-dentista. Quanto à fase de realização a auditoria pode ser **prévia**, quando o paciente ainda não iniciou o tratamento e o auditor analisa se o plano de tratamento está de acordo com o preconizado pela Operadora ou **final** quando o credenciado realiza todo o tratamento e só na conclusão do trabalho é que o paciente passa pela auditoria e se tudo estiver na qualidade acordada com a operadora, esta então realiza o pagamento. Pode-se em situações especiais, vistoriar o usuário no decorrer do tratamento, principalmente se modificações forem introduzidas no planejamento inicial. Há ainda auditorias amostrais, quando apenas alguns usuários são examinados de acordo com os critérios estabelecidos pela empresa.

As auditorias podem ser **diretas** – o exame é feito diretamente na boca do usuário – ou **indiretas** – verifica-se o tratamento proposto ou mesmo o realizado através de radiografias, preenchimento de guias, etc.

Caso os procedimentos estejam fora dos padrões aceitáveis, o dentista recebe a glosa, que é o não pagamento. A glosa é o cancelamento ou recusa parcial ou total de uma conta apresentada pelo profissional executante, por esta ser ilegal ou indevida. Há dois tipos de

glosas: **administrativas e técnicas**. A glosa administrativa não está relacionada ao tratamento em si, mas a forma como é apresentada a cobrança dos procedimentos, por exemplo, falta de assinatura, preenchimento incompleto, rasuras, etc. Por outro lado, as glosas técnicas estão relacionadas ao tratamento realizado e decorrem das diretrizes clínicas estipuladas pelas operadoras e aceitas pelos dentistas credenciados, por exemplo, padrões de qualidade, restrições por idade, etc.

Regina Juhás em seu livro "Auditoria em Odontologia" também classifica as auditorias em:

- Quanto ao tipo:

1. Auditoria Técnica: exame documental do caso: radiografias, ficha clínica, modelos, fotografias, entre outros.
2. Auditoria Clínica: auditoria onde o exame clínico é a principal fonte de informações para avaliação dos procedimentos.
3. Auditoria eletrônica: abrange a digitação do documento, confronto com o histórico bucal do usuário presente no sistema e verificação dos procedimentos aceitáveis em odontologia, através de dados inseridos no programa operacional da empresa.

- Quanto à fase de realização:

1. Auditoria inicial: auditoria prévia ao início do tratamento. Podemos dizer que a auditoria inicial está relacionada com o controle de custos da operadora, enquanto a auditoria final reflete o controle de qualidade.
2. Auditoria final: auditoria realizada após o término do tratamento.
3. Auditoria de acompanhamento: auditoria realizada no curso do tratamento.

- Quanto ao resultado:

1. conforme: todos os itens de verificação estão em conformidade com o que foi estabelecido pela empresa;
2. não conforme: pelos menos um item de verificação está em discordância com o que foi estabelecido pela empresa.

- Quanto à natureza:

1. Auditoria interna: realizada pelo corpo de auditores da empresa;
2. Auditoria externa: realizada pela rede credenciada de auditores. Geralmente são remunerados por auditoria realizada.

Vale a pena conhecer a Resolução 20/2001 do CFO que normatiza as perícias e auditorias em sede administrativa.

Art. 4º. Considera-se auditor o profissional concursado ou contratado por empresa pública ou privada, que preste serviços odontológicos e necessite de auditoria odontológica permanente para verificação da execução e da qualidade técnica-científica dos trabalhos realizados por seus credenciados.

Art. 5º. São atribuições específicas do auditor seguir as normas técnicas administrativas da empresa em que presta serviço, observar se tais normas estão de acordo com os preceitos éticos e legais que norteiam a profissão do cirurgião-dentista, recusando-se a cumpri-las caso estejam em desacordo com o Código de Ética Odontológica.

§ 1º. Aplicar medidas técnicas e administrativas que visem corrigir a cobrança de procedimentos odontológicos indevidos ou equivocados com avaliação da exatidão e procedência dos valores e serviços apresentados para o pagamento (auditoria corretiva).

§ 2º. Efetuar auditoria prévia, quando a empresa assim o determinar e analisar o plano de tratamento proposto inicialmente, guardando cópia em arquivo próprio.

§ 3º. Efetuar auditoria final, verificando se o resultado, proposto inicialmente no plano de tratamento, foi alcançado.

§ 4º. Assessorar a operadora em todas as questões legais e administrativas, que se relacionam com o programa de assistência odontológica, e analisar críticas, reclamações, sugestões, reivindicações dos usuários, das operadoras e da rede prestadora (elo técnico administrativo).

Art. 6º. O cirurgião-dentista, na função de auditor e/ou perito, se obriga a manter o sigilo profissional, devendo, sempre que necessário, comunicar, através de relatório, a quem de direito e por escrito suas observações, conclusões e recomendações, sendo-lhe vedado realizar anotações no prontuário do paciente.

§ 3º. Poderá o cirurgião-dentista na função de auditor solicitar por escrito, ao cirurgião-dentista assistente, os esclarecimentos necessários ao exercício de suas atividades.

Art. 7º. O cirurgião-dentista, na função de auditor e/ou perito, tem o direito de acessar, in loco, toda a documentação necessária, sendo-lhe vedada a retirada dos prontuários ou cópias da instituição, podendo, se necessário, examinar o paciente, desde que devidamente autorizado pelo mesmo, quando possível, ou por seu representante legal.

§ 1º. Havendo identificação de indícios de irregularidades no atendimento do paciente, cuja comprovação necessite de análise do

prontuário odontológico, é permitida a retirada de cópias exclusivamente para fins de instrução da perícia ou auditoria.

Art. 14. Não compete ao cirurgião-dentista, na função de auditor, a aplicação de quaisquer medidas punitivas ao cirurgião-dentista assistente ou instituição de saúde, cabendo-lhe somente recomendar as medidas corretivas em seu relatório, para o fiel cumprimento da prestação da assistência odontológica.

Art. 15. Fica estabelecido que é primordial à função de perito/auditor conhecimento técnico e humanístico, formação moral, discricção, idoneidade, imparcialidade, moderação e dignidade profissional em todas as circunstâncias, evitando fazer qualquer comentário perante colegas e terceiros a respeito do trabalho auditado/periciado, ficando sujeito o infrator às penas do Código de Ética Odontológica.

Art. 16. É vedado ao perito/auditor fazer, perante o usuário, comentários ou observações sobre os serviços executados, ou indicar a este, outro profissional para realizar o tratamento.

Art. 17. As observações em casos de restrições a determinados procedimentos serão feitas através do contato do perito/auditor com o cirurgião-dentista assistente, pessoalmente ou por correspondência assinada e em envelope lacrado, de forma codificada, para que seja preservado o sigilo.

Art. 18. Cabe ao perito/auditor glosar serviços propostos ou executados, quando não atenderem às restrições observadas ou estabelecidas como norma pela empresa, devidamente justificados.

Art. 19. Não é compatível o exercício da função de perito/auditor quando o cirurgião-dentista for, por si ou através de empresa prestadora de atenção odontológica da qual faça parte, conveniado ou credenciado da empresa contratante.

Art. 22. O cirurgião-dentista, na função de auditor, não pode ser remunerado ou gratificado por valores vinculados à glosa.