Brazilian Journal of Forensic Sciences, Medical Law and Bioethics

Journal homepage: www.ipebj.com.br/forensicjournal

Auditoria Odontológica: Incidência de Procedimentos Glosados nas Especialidades

Dental Audit: Incidence of Glossed Procedures in Specialties

Ana Paula Tobias¹, Cristiane Escudeiro Santos¹

¹ *Instituto Paulista de Estudos Bioéticos e Jurídicos (IPEBJ), 14020-500, Ribeirão Preto, SP, Brasil*

Received 30 April 2015

Resumo. Foram analisados os tratamentos propostos por cirurgiões dentistas em uma cooperativa odontológica no período de janeiro de 2013 a dezembro de 2013 que apresentavam procedimentos glosados. O objetivo foi verificar quais as especialidades odontológicas que apresentam maior e menor índice de procedimentos glosados nas auditorias de uma cooperativa odontológica. Verificou-se que nos procedimentos de Dentística foi encontrado o maior índice de glosas com 29%, seguidos dos procedimentos de Prevenção, com 27% e Periodontia com 21%. Em contraposição, Cirurgia, Prótese e Endodontia tiveram menor índice de glosas, com 3%, 2% e 2% respectivamente. As especialidades de Dentística, Prevenção e Periodontia tiveram maior incidência de procedimentos glosados, enquanto Cirurgia, Prótese e Endodontia apresentam a menor incidência.

Palavras-chave: Auditoria odontológica; Especialidades; Incidência; Glosas; Procedimentos.

Abstract. The treatments offered by dentists in a dental cooperative in the period of January 2013 which had glossed procedures were analyzed. The objective was to verify the dental specialties that have higher and lower rate glossed procedures in the audit of a dental cooperative. It was verified that in Dentistry procedures found the most glosses index with 29%, followed by Prevention procedures, with 27%, and Periodontics, 21%. In contrast, Surgery, Prosthodontics and Endodontics had lower glosses index, with 3%, 2% and 2% respectively. The specialties of Dentistry, Periodontics and Prevention had a

higher incidence of glossed procedures, while Surgery, Prosthodontics and Endodontics had the lowest incidence.

Keywords: Dental audit; Specialties; Incidence; Glosses; Procedures.

1. Introdução

Uma das ferramentas de qualidade mais eficientes para aprimorar um sistema de gestão é a auditoria. Esta, quando bem aplicada, diagnostica não conformidades no sistema avaliado. É importante destacar que estas avaliações devem ser executadas por profissionais capacitados, que apresentem além do conhecimento técnico-científico, atributos pessoais como imparcialidade, prudência, diplomacia entre outros. As colocações e ações por parte destes profissionais devem ser embasadas por princípios científicos da especialidade a ser avaliada¹.

O Conselho Federal de Odontologia promulgou a resolução 20/2001, de 16 de agosto de 2001, que normatiza perícias e auditorias odontológicas em sede administrativa, na qual estabelece padrões éticos da atuação deste profissional no mercado de Odontologia suplementar².

O papel da auditoria é zelar pelo cumprimento das regras estabelecidas no Manual de Normas Técnicas que acompanha o Contrato de Credenciamento, complementando-as, sempre que necessário, por diretrizes clínicas fundamentadas em padrões técnico-científicos consagrados pela comunidade. Esses padrões devem traduzir a melhor prática, respeitados os critérios atuais da tecnologia e ciência. Deve garantir que o melhor tratamento possível esteja sendo prestado aos usuários, equilibrando custo e eficácia³.

O conflito de interesses entre profissionais, auditores e empresas da área de saúde suplementar existe e tende a aumentar com a demanda. Porém, à medida que aumenta o vínculo entre os indivíduos que estão se relacionando e o conhecimento de suas expectativas e valores, pode diminuir a ocorrência de divergências⁴.

O desafio da auditoria está em equilibrar custos e estabelecer a cooperação entre os autores envolvidos no processo, operadoras, usuários, prestadores e empresas clientes – para a implementação de processos que direcionem a busca, controle e melhoria contínua de qualidade³.

Assim, as conclusões deste trabalho, trazem dados para o cumprimento deste desafio, apontando os pontos a serem sanados, contribuindo para o

equilíbrio entre as partes envolvidas: empresa, cooperativa e cooperados, nos serviços odontológicos prestados.

Este trabalho vem apresentar aos cirurgiões-dentistas e auditores em planos odontológicos quais foram as especialidades com maior e menor índice de procedimentos glosados em uma cooperativa odontológica.

2. Metodologia

A pesquisa foi realizada avaliando-se dados coletados através de seu próprio sistema no arquivo de auditorias de uma cooperativa odontológica do Estado de São Paulo, com atendimento em âmbito nacional, no período de janeiro a dezembro de 2013.

Foram analisados 2.792 guias enviadas para aprovação que apresentavam procedimentos glosados. Após coleta dos dados, estes foram analisados por porcentagem dentro das especialidades odontológicas (Dentística, Prevenção, Periodontia, Endodontia, Odontopediatria, Cirurgia, Radiologia e Prótese) e consultas.

3. Resultados

Após análise das 2.792 guias foram encontrados 7.307 procedimentos glosados assim divididos nas especialidades no período determinado descritos nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1: Distribuição da frequência dos procedimentos glosados nas especialidades de Janeiro a Dezembro de 2013. Fonte: Sistema de Gestão Odontosfera

Especialidade	JAN/ 13	FEV/ 13	MAR/ 13	ABR/ 13	MAI/ 13	JUN/ 13	JUL/ 13	AGO/ 13	SET/ 13	OUT/ 13	NOV/ 13	DEZ/ 13
Dentística	27%	22%	32%	23%	35%	28%	31%	26%	35%	30%	31%	24%
Prevenção	24%	27%	24%	25%	15%	28%	29%	33%	27%	28%	27%	34%
Periodontia	23%	26%	18%	24%	23%	18%	14%	22%	15%	26%	19%	23%
Endodontia	1%	2%	2%	2%	3%	3%	3%	2%	2%	1%	2%	2%
Odontopediatria	10%	3%	4%	5%	4%	4%	9%	5%	5%	3%	2%	1%
Cirurgia	2%	3%	5%	4%	2%	2%	3%	4%	3%	1%	3%	2%
Radiologia	7%	10%	9%	7%	14%	12%	7%	5%	9%	5%	8%	8%
Prótese	1%	2%	3%	3%	1%	3%	2%	1%	3%	3%	2%	2%
Consulta	5%	6%	4%	7%	5%	3%	3%	2%	2%	3%	5%	4%
Total de Glosas	100%	100 %	100%	100 %	100 %	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tabela 2: Quantidade de procedimentos glosados

Especialidade	JAN/ 13	FEV/ 13	MAR/ 13	ABR/ 13	MAI/ 13	JUN/ 13	JUL/ 13	AGO/ 13	SET/ 13	OUT/ 13	NOV/ 13	DEZ/ 13	TOTAL
Dentística	170	122	192	142	223	153	227	182	192	208	166	126	2103
Prevenção	151	150	141	153	94	151	210	229	146	193	145	183	1946
Periodontia	141	144	107	148	149	97	100	152	80	181	102	124	1525
Endodontia	7	12	13	14	17	18	19	15	9	6	9	12	151
Odontopediatria	61	14	24	34	25	23	62	33	26	21	13	8	344
Cirurgia	14	15	29	22	12	12	23	25	16	10	18	11	207
Radiologia	41	58	52	44	88	64	51	34	47	38	42	42	601
Prótese	6	12	16	20	5	15	14	6	14	19	11	9	147
Consulta	28	32	24	42	33	16	20	11	13	20	25	19	283
Total de Glosas	619	559	598	619	646	549	726	687	543	696	531	534	7307

Figura 1: Apresentação da quantidade dos procedimentos glosados de cada especialidade durante o período analisado, conforme Tabela 2.

4. Discussão

Através desta pesquisa, observou-se que Dentística é a especialidade com maior índice de procedimentos glosados, levando-se em conta que esta especialidade tem o maior número de procedimentos solicitados. Resultados semelhantes á outras avaliações encontrados na literatura⁵.

Conforme os dados coletados, as Restaurações em resina com três faces, duas faces e um face são os procedimentos que tiveram o maior número de glosas. Muitas dessas glosas eram referentes ao Tempo Mínimo de Recorrência.

Os procedimentos de Prevenção também apresentaram um índice alto de glosas, o que se deve ao fato dos procedimentos relacionados à Prevenção estarem em conflito com os de Periodontia.

Com relação aos índices altos de glosas, dos procedimentos de Prevenção, a Profilaxia seguida da Aplicação Tópica de Flúor e do Controle de Biofilme são os responsáveis por esses números.

Na Periodontia, as Raspagens Supragengival e a Subgengival são os procedimentos mais glosados. Porém, o alto índice avaliado na Periodontia relaciona-se, muitas vezes, às solicitações em Tempo Mínimo de Recorrência.

Em contraposição, neste estudo, as especialidades de Cirurgia, Endodontia e Prótese tiveram um menor índice de procedimentos glosados, mas também menor índice de solicitação concordando com outros trabalhos da literatura^{6,5}.

Por não existirem número suficiente de publicações sobre auditoria odontológica, a diferença de metodologia nas pesquisas encontradas dificulta uma análise comparativa com esse estudo realizado⁶.

O conhecimento da incidência de não conformidades entre as especialidades odontológicas para os cirurgiões-dentistas e auditores é de grande importância para um perfeito funcionamento dos serviços de saúde suplementar⁵.

A auditoria não se trata somente da decisão de aceitar ou rejeitar tratamentos, mas sim de orientar quando da verificação de uma não conformidade, implementando e acompanhando ações corretivas no processo⁷.

5. Conclusão

Visando obter a incidência de procedimentos glosados por especialidade dentro de uma cooperativa odontológica, a metodologia utilizada nos permitiu concluir que a especialidade de Dentística teve a maior incidência de procedimentos glosados com 29%, seguido pela Prevenção com 27% e Periodontia com 21%.

As especialidades com menor índice foram Cirurgia com 3%, Endodontia com 2% e Prótese também com 2% das glosas no período estudado.

Assim, a conclusão deste trabalho pode auxiliar a auditoria a avaliar e corrigir as especialidades odontológicas com maiores índices de não conformidades.

Referências

1. Medeiros UV, Miranda MSF. O papel do auditor odontológico. Rev Bras Odontol, Rio de Janeiro 2010; 67(1): 63-8.

2. Conselho Federal de Odontologia. Resolução CFO-20/2001, Disponível em www.cfo.gov.br
3. Juhás R. Auditoria em Odontologia. 2 ed. São Paulo: Viart; 2007.
4. Caleman G, Moreira ML, Sanchez MC. Auditoria, controle e programação de serviços de saúde. São Paulo: Fundação Petrópolis. 1998; 5: 138-45.
5. Miranda GE, Siqueira MCP, Ferreira RLSM, Bouchardet FCH, Vieira DNP, Daruge Junior E. A glosa odontológica de uma operadora de grupo de grande porte. Rev Fac Odontol Univ Passo Fundo. 2013; 18(2): 147-53.
6. Bragança DPP, Daruge Junior E, Queluz DP, Fernandes MM, Paranhos LR. Avaliação dos procedimentos clínicos mais glosados nos convênios odontológicos. Rev Fac Odontol Univ Passo Fundo. 2011; 16(2): 136-9.
7. Mills CA. Auditoria da qualidade: uma ferramenta para avaliação constante e sistemática da manutenção da qualidade. São Paulo: Makron Books. 1994.