

## Editorial

# La Gestión de Casos Hospitalaria: avanzando en la sombra

## *Hospital Case Management: advancing in the shadows*

Luque-Ortega, Y.  
(Sanum. 2022, 6 (2) 4-5)

**E**L Sistema Sanitario público de Andalucía pone en marcha en el año 2006 la figura de la Enfermera Gestora de Casos Hospitalaria a través de la Dirección Regional de Desarrollo e Innovación en Cuidados, denominada entonces Enfermera de Enlace Hospitalaria. Esta modalidad de atención nace 4 años después de que el Sistema Sanitario público de Andalucía introdujera, en el marco de las estrategias de mejora de la Atención domiciliaria a la Enfermera Comunitaria de Enlace en el nivel de Atención Primaria.

Las barreras entre organizaciones, entre niveles asistenciales y el progresivo aumento de la población hospitalaria con alta necesidad de cuidados complejos promovieron esta nueva figura centrada en la coordinación de servicios en torno al plan asistencial de pacientes extremadamente vulnerables y sus cuidadores / familia, durante su estancia hospitalaria, apoyando a las enfermeras de referencia, evitando la fragmentación entre especialidades médicas y promoviendo la adecuada transición al domicilio, a través de la Planificación del Alta hospitalaria. Su misión era y es garantizar una atención excelente, personalizada y coordinada a las personas que requieren de una prestación sanitaria de alta complejidad con gran necesidad de cuidados, impulsando los valores de la Organización y colaborando, con el uso adecuado de los recursos disponibles, a la sostenibilidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

La extensión de la Gestión de Casos al hospital, en nuestro medio, ha demostrado ser efectiva sobre los cuidados transicionales, mejorando, además, la satisfacción de pacientes y personas cuidadoras, de la red familiar o social, así como los niveles de sobrecarga de estas.

### **¿Qué hemos avanzado en estos 16 años de consolidación de la Gestión de Casos en los Hospitales?**

Con el tiempo y el empoderamiento, la Gestión de Casos se ha ido configurando, como un rol de Enfermería de Práctica Avanzada, que permite ejercer el liderazgo clínico en un entorno en el que puede tomar decisiones con mayor autonomía que en los escenarios

convencionales, y desarrollar competencias específicas que proceden de su ámbito de conocimiento.

Pero la evolución de la Gestión de Casos durante estos años ha sido heterogénea entre las distintas instituciones que conforman nuestro sistema, respondiendo más a las competencias desarrolladas por cada profesional, al mayor o menor apoyo de los equipos de dirección y a los recursos locales disponibles, que a cambios en las necesidades sanitarias y en las estrategias de dirección, hasta que llegó la pandemia, donde fuimos piezas claves para la gestión de la misma.

En el año 2012 este rol se plasmó en un manual de competencias específicas "de la Enfermera Gestora de Casos del SSPA"<sup>1</sup> y en el 2017 se desarrolla una Guía de reorientación de las prácticas profesionales de la gestión de casos en el Servicio Andaluz de Salud<sup>2</sup> en la que seguimos trabajando.

En esta reorientación es necesario concentrar los esfuerzos y recursos de la Gestión de Casos en una determinada población, está incluirá a las personas más frágiles, con condiciones crónicas complejas y necesidad de cuidados de alta complejidad o que se encuentran en la etapa final de la vida. Las personas que las cuidan son también sujetos imprescindibles de intervención de la Gestión de Casos, pero el elevado número de pacientes crónicos en una población envejecida y con problemas sociales añadidos y la saturación de los hospitales, lo hace muy difícil.

Los escenarios en los que se desarrolla la Gestión de Casos Hospitalaria son los hospitales, pero en continua comunicación y coordinación con los centros de salud e instituciones socio-sanitarias como los centros residenciales de mayores, donde se está desarrollando una nueva figura denominada Gestores de Casos de Residencias (EGCr), así como con los pacientes y sus cuidadores en sus domicilios tras el alta, con los que a través de vía telefónica o correo electrónico corporativos realizamos un apoyo a sus Cuidados, con escucha y apoyo emocional, garantizando y favoreciendo la

accesibilidad a pruebas diagnósticas y revisiones, como intermediario entre el paciente, sus diferentes especialistas, Hospitalización Domiciliaria y Atención Primaria, aclarando dudas, asesorando y acompañando hasta el final de sus días. Este es el papel “a la sombra” de las enfermeras Gestoras de Casos hospitalarias.

La Gestión de Casos Hospitalaria pone el acento en:

- Un plan de gestión del caso **personalizado** acordado con los pacientes y su red de apoyo, en el que colabora el conjunto de profesionales implicados
- **Garantizar** la continuidad de la Atención en la transición entre profesionales y niveles asistenciales en todos los sectores y servicios implicados, minimizando elementos de fragmentación y mejorando la accesibilidad a los servicios.
- Velar porque se cumplan los objetivos del plan de gestión de Casos, que supone: la **abogacía** de la vida paciente/ personas que lo cuidan, como ayuda a la protección y defensa de sus derechos y necesidades, acompañándolo en todo su proceso asistencial y siendo mediadora entre el paciente, el sistema sanitario y la familia, si es necesario.
- **Anticipación**, movilizand o todos los profesionales y recursos socio-sanitarios disponibles, actuando como consultora y formadora, incorporando la Evidencia a la práctica asistencial;
- Asesoramiento a la **toma de decisiones** informada a pacientes /personas que los cuidan, así como la organización de su propio soporte y asistencia. A través de intervenciones educativas, centradas siempre en la persona y con una perspectiva de atención biopsicosocial, fomenta la autorresponsabilidad, la autonomía y el autocuidado.
- **Apoyo al final de la vida**, facilitando el acceso a los servicios de Cuidados paliativos disponibles, con una atención psicoemocional y centrada en su bienestar y calidad de vida, ayuda en la fase de duelo tanto al paciente como a sus personas cuidadoras.
- Todo esto precisa de revisiones, **seguimiento** proactivo o programados, presencial o telefónico, adaptado al nivel de complejidad de la persona.

Esta modalidad de Cuidados se pone en marcha en los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío en el año 2006 como Unidad de Coordinación de Cuidados interniveles, al cuidado de esta población tan vulnerable que necesita de nuestra priorización integración, para ser agentes de cambio, consultoras, formadoras e investigadoras.

Pero aún necesitamos superar algunas barreras, necesario para el éxito de la Gestión de Casos:

- Una definición clara de la responsabilidad y roles de los Gestores de Casos, y disminuir la variabilidad que sigue existiendo.
- Apoyo para garantizar sus competencias, como ratios de asignación adecuados y mayor número de Gestoras de Casos hospitalarias, como acceso directo a solicitud de recursos y prestaciones que precisen estos pacientes.
- Mecanismos para la detección de casos y un sistema de registro accesible y compartido con el resto de los servicios implicados de ambos niveles asistenciales.
- Integración de Servicios de Salud y Sociales.
- Mayor investigación sobre las competencias y resultados de la EGCH para detectar puntos de mejora.

## Bibliografía

1. Desarrollo competencial en el modelo de gestión de casos del SSPA. 2012. Disponible en:  
[http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=../contenidos/gestioncalidad/Desarrollo Competencial.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=../contenidos/gestioncalidad/Desarrollo%20Competencial.pdf)
2. Guía de reorientación de las prácticas profesionales de la gestión de Casos en el Servicio Andaluz de Salud. 2017. Disponible en:  
<https://www.picuida.es/guia-reorientacion-las-practicas-profesionales-la-gestion-casos-servicio-andaluz-salud/>

**Yolanda Luque Ortega**

Enfermera Gestora de Casos Hospitalaria.  
Hospital Universitario “Virgen del Rocío”, Sevilla.

