

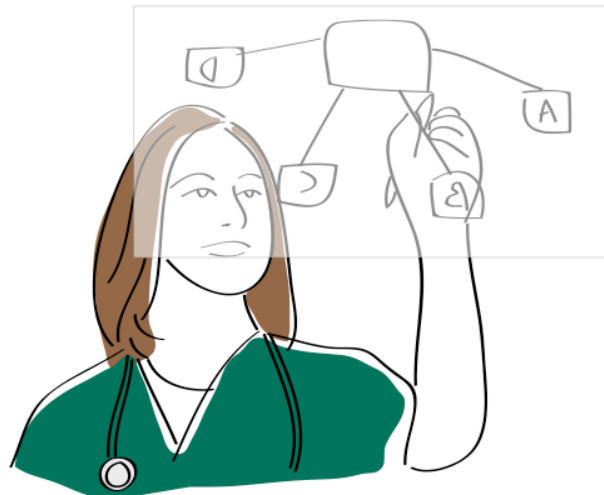
Este capítulo se publica bajo Licencia [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

## **Tema 9. ENFERMERA GESTORA DE CASOS.**

### **Introducción**

La enfermera comunitaria de enlace o enfermera gestora de casos en el ámbito de la atención comunitaria no es algo reciente.

Existen antecedentes de la existencia en la literatura sobre enfermeras de enlace de salud mental aparecen en 1963 y 1964 de la mano de Peplau y Johnson.



En España existen algunas experiencias previas de incorporación de estos profesionales en la mejora de la gestión del servicio de atención domiciliaria: el caso de las enfermeras comunitarias de enlace de Canarias en el año 1994 junto con algunas experiencias de carácter local en Cataluña, que se centraban especialmente en mejorar la comunicación de las organizaciones hospitalarias con los servicios de Atención Primaria.

En los últimos años, estamos sufriendo una serie de cambios sociodemográficos y de morbilidad similares al del resto de países occidentales que repercute directamente sobre su salud y como consecuencia, sobre sus necesidades y patrones de uso de los servicios sanitarios.

Entre los cambios producidos se pueden destacar: el envejecimiento poblacional, la cronificación de enfermedades, el aumento de las personas con discapacidades, los cambios en la estructura familiar, y la incorporación de la mujer al mundo laboral.

Además, la búsqueda de una mayor eficiencia de los cuidados y de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos acompañada de una alta presión asistencial y financiera se traduce en un aumento de los ingresos junto con una reducción de la estancia media y de las camas hospitalarias.

Todos estos cambios se están traduciendo en un significativo aumento de personas que presentan importantes y complejas necesidades de cuidados en el domicilio familiar, muchas de las cuáles aparecen derivadas del alta hospitalaria.

Ante este escenario el gasto sanitario futuro se puede disparar por:

- A. *Factores demográficos*: envejecimiento de la población, descenso de la tasa de natalidad, el 50% gasto sanitario público va a cubrir necesidades asistenciales del colectivo de personas de más de 65 años.
- B. *Factores epidemiológicos*: estado de salud de la población y muy especialmente personas mayores y dependientes.
- C. *Factores asistenciales*: intervenciones sanitarias disponibles y la intensidad con que se utilizan, tendrá efectos importantes sobre el gasto sanitario público.

Una de las quejas que plantean las personas con necesidades complejas, es la fragmentación de los servicios socio-sanitarios.

Para afrontar esta fragmentación surgió en la década de los 70 en estados Unidos surgió "Case management", que se ha traducido como gerencia de casos o gestión de casos.

### **Case management:**

Proceso de colaboración sistemático y dinámico para proveer y coordinar servicios sanitarios a una población determinada, es decir, un proceso participativo para facilitar opciones y servicios que cubran las necesidades del paciente, al mismo tiempo que reduce la fragmentación y duplicación de servicios, mejorando la calidad y costo-efectividad de los resultados clínicos".

American Nurses Credentialing Center (ACNN). *Nursing case management catalog*. Washington, DC: ACNN, 1998.

La enfermera gestora de casos es un profesional que enmarca su trabajo dentro de la gestión de casos, entendido ésta como el proceso de colaboración mediante el cuál la enfermera vela porque

el paciente/familia alcancen los objetivos terapéuticos previstos en su trayectoria clínica, identificando y movilizando los recursos necesarios, y facilitando la intervención de los diferentes profesionales y servicios, para el logro de los mejores resultados.

La enfermera gestora de casos ofrece un entorno centrado en la persona y no en la enfermedad, promueve la autonomía como pilar para la recuperación funcional y reincorporación a la comunidad, garantiza el máximo bienestar y minimiza el sufrimiento de pacientes y familiares, fomenta la toma de decisiones compartidas entre profesionales y pacientes, y asegura la continuidad de la atención.

Los objetivos del servicio prestado por las enfermeras gestoras de casos comprenden:

1. Garantizar la captación de la población diana.
2. Potenciar la coordinación de la atención integral durante la estancia hospitalaria.
3. Mejorar la continuidad de cuidados durante la transición al domicilio tras el alta hospitalaria.
4. Mejorar la homogeneización de la práctica enfermera en la continuidad de cuidados interniveles.

El marco del profesional de la enfermera gestora de casos es:

- Enfoque Holístico y Visión Integral orientada a cubrir necesidades, fomentar el autocuidado y la adaptación a las nuevas condiciones de las personas.
- Competencias para la Valoración y Planificación Integral de los cuidados así como de resolución de situaciones complejas en colaboración con otros profesionales.
- Lenguaje común: la metodología enfermera.
- Formación y competencias para la Investigación y el desarrollo de Prácticas Avanzadas.
- Profesional de referencia en la Educación para la Salud individual, grupal y comunitaria.
- Autonomía para la toma de decisiones.
- Profesional cercano y accesible a la población a los profesionales.
- Flexible, creativo y dinámico dentro de un modelo de trabajo sistemático.

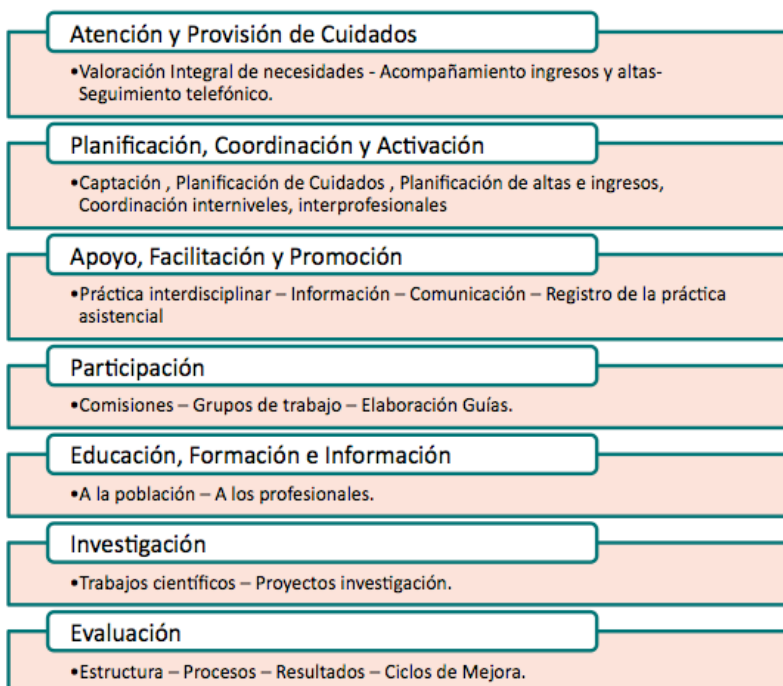
Significa por tanto, orientarla como un agente de cambio en este nuevo escenario de gestión y liderazgo dentro del sistema sanitario.

El ámbito de actuación es toda el Área de Salud. Allí donde se encuentre tanto la persona como el cuidador/a y allí donde se encuentren los profesionales, los recursos y servicios.

La población diana que tiene es:

1. Personas con procesos crónicos incapacitantes: problemas osteoarticulares, vasculares, enfermedad pulmonar obstructiva crónica; neurológicos: con deterioro cognitivo, deterioro funcional.
2. Personas con procesos pluripatológicos y que, además, padezcan un deterioro funcional que les haga permanecer en su domicilio.
3. Personas con procesos terminales con síntomas múltiples de gran impacto emocional en el paciente y su familia y que, igualmente, necesiten cuidados paliativos en el domicilio.
4. Personas que necesitan continuidad de cuidados tras el alta hospitalaria.
5. Cuidadoras familiares.
6. Personas cuidadas en instituciones residenciales públicas y privadas.

Las funciones serán:



Este profesional de tener unas habilidades para ser capaz de:

- a. **Comunicación:** Capaz de desarrollar relaciones interpersonales con el paciente, la familia, los diferentes profesionales implicados en todos los niveles asistenciales y en los diferentes sectores.
- b. **Gestión:** de un equipo de trabajo, sobre todo en la planificación y organización.
- c. **Negociación:** acostumbrada a resolver conflictos y con capacidad de llegar a consensos con relativa rapidez y efectividad. Deben crear un clima de interés mutuo planteando problemas reales y dando soluciones beneficiosas para todos.
- d. **Adaptación** a situaciones nuevas y a trabajar con varios profesionales a la vez.

Además deben demostrar un alto conocimiento en:

- a. El cuidado a las personas mayores dependientes y sus cuidadoras, en la gestión del caso y en la coordinación de recursos.
- b. La metodología de cuidados básica: realización de una valoración integral dentro de un modelo de cuidados de identificación del diagnóstico enfermero ajustado a la taxonomía y/o problemas interdisciplinares de colaboración además del uso de los instrumentos (índices, test, escalas, etc.) necesarios y de apoyo a este proceso.
- c. Elaboración, coordinación y realización de talleres dirigidos a cuidadoras.
- d. Recursos y servicios disponibles en la zona, así como la gestión e indicación del material ortoprotésico proveniente de las ayudas al plan de apoyo a las familias.
- e. La formación suplementaria para la enfermera gestora de casos se ha de centrar en:
  - Metodología de Enfermería avanzada.
  - Profundización en las taxonomías utilizadas NANDA, NOC (Clasificación de los resultados en Enfermería) y NIC (Clasificación de las intervenciones en Enfermería).
  - Manejo e intervención con familias.
  - Gestión de trabajo en equipo, desarrollando la toma de decisión compartida.
  - Funcionamiento burocrático del servicio sanitario.
  - Autocuidado y afrontamiento del estrés y prevención del burnout.
  - Negociación y gestión de conflictos.

- Entrevista clínica motivacional.
- Metodología de investigación aplicada a los cuidados y a la mejora continua de la calidad.
- Manejo de la TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) y aplicaciones de telecuidados, recursos a domicilio y altas hospitalarias complejas.

## Ver vídeo relacionado (enlace externo)

### La enfermera gestora de casos

<http://www.youtube.com/watch?v=yQ7vxpsU3gg>