

Gestión del caso:

una propuesta operativa





**Co-funded by
the European Union**

Este documento ha recibido apoyo financiero del Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social "EaSI" 2014-2020 (VS/2020/0258). Para más información, consulte: <http://ec.europa.eu/social/easi>.

La información contenida en esta publicación no refleja necesariamente la posición oficial de la Comisión Europea.

El objetivo de este documento es plantear una propuesta flexible de la gestión del caso en el contexto de los servicios sociales de atención primaria, desarrollada dentro del proyecto piloto INCARE.

El proyecto InCARE (Supporting Inclusive development of community-based long-term CARE services through multi-stakeholder participatory approaches), cofinanciado por la Unión Europea, tiene como objetivo contribuir al diseño de un enfoque coordinado para el desarrollo de la política nacional de cuidados de larga duración y los servicios de atención a nivel local y regional, mediante el establecimiento de procesos de toma de decisiones socialmente innovadores y participativos.

El objetivo general de InCARE es mejorar el bienestar y el acceso a una atención adecuada y asequible para las personas mayores con necesidades de atención derivadas de dificultades cognitivas o funcionales y para sus cuidadores informales. A este respecto, desde el proyecto se pretende generar prácticas de coordinación para que las personas que cuidan a personas con demencia tengan sus necesidades cubiertas dentro de un continuo de cuidados. Desde el proyecto se propone potenciar la metodología de gestión de casos en los Servicios Sociales ya que ha demostrado ser adecuada a la hora de facilitar la coordinación entre distintos sistemas y servicios.



La gestión de caso es un concepto con múltiples definiciones que comparten la planificación profesional e informada de la dotación de apoyos y servicios que requieren las personas con necesidad de cuidados de cierta complejidad. La gestión de caso surge en Estados Unidos (case management) en la década de los 70 para afrontar la fragmentación de los sistemas sociales y sanitarios, tanto dentro de cada sistema (Sarabia Sánchez 2007) (atención primaria y especializada) como entre sistemas, incluyendo en última instancia el ámbito comunitario.

Este enfoque está cobrando relevancia en los ámbitos sanitario y social identificado como una posible clave que apoye la coordinación de los servicios de cuidado.

Las diferentes acepciones: gestión de caso, gestión del caso, gestión de casos o gerencia de caso responden generalmente al énfasis en algunos aspectos teóricos y de posicionamiento (resaltando, por ejemplo, la importancia en el término de la persona como principal beneficiaria) o bien planteando diferencias en el acercamiento práctico (directividad del procedimiento).

El procedimiento de gestión del caso es amplio y en la literatura suele definirse desde las características de la profesional que la desarrolla. Con base en una definición usada en Holanda y Francia, de acuerdo con la Sociedad Americana de Gestión del Caso (CMSA), la International Foundation of Integrated Care (Schrijvers y Somme 2017) plantea que una gestora de caso es una profesional que:

1

Tiene contacto frecuente con personas en situaciones complejas

2

Evalúa todo su cuidado y necesidades sociales

3

Coopera con profesionales de la medicina y otras profesionales

4

Desarrolla un plan de vida/cuidados para la salud y el dominio social

5

Organiza el cuidado formal e informal del cliente

6

Trabaja dentro de un programa

7

Usa todos los medios de comunicación incluyendo información digital y tecnologías de la comunicación

8

Trabaja sólo con personas que no son capaces de organizar sus planes de cuidados y vida y no tienen una red de familiares suficiente para apoyarles



Muchas de las situaciones descritas, responden a una situación de complejidad, por lo que en muchos casos la gestión de casos está orientada a apoyar a las personas en un estado de alta complejidad. El estado de complejidad se define como la situación de cuidados con características de inestabilidad, impredecibilidad e intensidad.

La organización privada de Cuidados Kaiser Permanente ha desarrollado un modelo de pirámide que pone en relación la frecuencia de los casos, la intensidad y el tipo de gestión que requieren, considerando que en el vértice superior de la pirámide se encuentran los casos complejos: el menor número de personas que requieren cuidados de complejidad, que a su vez son los que más gasto sanitario generan, y la gestión del caso como la metodología orientada a esta complejidad en contraposición a intervenciones más preventivas y de menor intensidad.



Fuente: Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco. Estrategia para afrontar el reto de la cronicidad en Euskadi. Vitoria-Gasteiz: Osakidetza; 2010 [consultado 19 de septiembre de 2016]. Disponible en: http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-skorga01/es/contenidos/informacion/estrategia_cronicidad/es_cronicos/estrategia_cronicidad.html

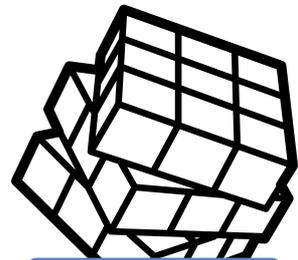
A nivel estatal, la gestión del caso se desarrolla como un rol asociado principalmente a la coordinación sociosanitaria desarrollado desde la profesional de enfermería. Este es un rol especializado que actualmente no cuenta con una formación estandarizada y se realiza de manera desigual en diferentes comunidades teniendo más experiencia Andalucía y Cataluña en este desarrollo profesional. Las competencias de la gestora de casos son:



Conoce necesidades sociales y sanitarias.



Capacidad para favorecer la continuidad de cuidados



Capacidad de resolución de problemas y carencias con recursos limitados



Habilidades sociales



Apoyo emocional. No terapéutico



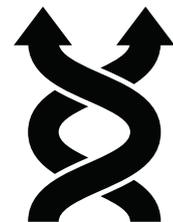
Capacidad de mediación, negociación, coordinación e integración



Perseverancia, asertividad.



Genera relaciones basadas en la confianza.



Flexibilidad y búsqueda de soluciones no exclusivamente administrativas



La gestora del caso suele trabajar con 30 o 40 personas del mismo grupo objetivo (personas con demencia, pacientes de cáncer, problemas familiares complejos y urgencia social). Asimismo, los límites de la gestión del caso se suelen ubicar según las diferentes definiciones en la intervención terapéutica, la duración de la intervención o la atribución ejecutiva o administrativa para dotar de servicios.

En nuestra experiencia, hemos desarrollado acercamientos a la gestión de casos desde el perfil profesional de servicios sociales poniendo énfasis en el ámbito social de los cuidados de larga duración, la capacidad para prescribir y derivar, y la facilitación para el apoyo comunitario. En el proyecto Etxean Bizi (Matia Instituto Gerontológico 2020) se utilizó la gestión de casos como una metodología que ha mostrado beneficios para las personas mayores y sus cuidadoras, al mismo tiempo que recupera la esencia del trabajo social acercando a las profesionales a los domicilios. Es en los domicilios donde se observan las necesidades de las personas y se coordinan los apoyos necesarios para dar una respuesta más integral y efectiva.

Con la metodología de gestión de casos se pone en el centro a la persona que tiene su autonomía personal limitada y se presta apoyo para que su proyecto de vida tenga continuidad. Esta metodología pone el foco en la persona (sus preferencias y su proyecto de vida) y aborda los ámbitos de su entorno (contexto físico de su vivienda, edificio y barrio), la coordinación socio-sanitaria, la situación de su entorno cuidador (personas familiares cuidadoras, profesionales de la atención, internas o eventuales), y la relación de servicios que puedan dar respuesta a sus necesidades (servicios por cartera, oferta del municipio/comarca a nivel privado como comunitario y/o de acción voluntaria).

La gestora de caso asume la defensa de los derechos de las personas que atiende; responde siempre a necesidades de la persona y busca darles la mejor respuesta; es colaborativa, y por tanto reúne a personas y grupos en torno al apoyo a otra persona; construye una cultura de cuidados que se adapta a la idiosincrasia de las personas, acompañando, no imponiendo; sirve de apoyo emocional y asume funciones de acompañamiento.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

MATIA INSTITUTO GERONTOLÓGICO, 2020. ETXEAN BIZI. INFORME DE RESULTADOS. [en línea]. S.I.: [Consulta: 18 junio 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3N4xhZU>

DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO DEL GOBIERNO VASCO. ESTRATEGIA PARA AFRONTAR EL RETO DE LA CRONICIDAD EN EUSKADI. VITORIA-GASTEIZ: OSAKIDETZA; 2010 [CONSULTADO 19 DE SEPTIEMBRE DE 2016]. Disponible en: <https://bit.ly/3GTp3jy>

SARABIA SÁNCHEZ, A., 2007. La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales, ISSN 1134-7147, No. 42, 2007, págs. 7-17 [en línea], no. 42, pp. 7-17. [Consulta: 3 junio 2020]. Disponible en: <https://bit.ly/40loiqf>

SCHRIJVERS, G. y SOMME, D., 2017. Case-Managers and Integrated Care. Handbook Integrated Care [en línea]. Cham: Springer International Publishing, pp. 55-71. [Consulta: 25 marzo 2019]. Disponible en: <https://bit.ly/3KPIIJ8>



InCARE (Supporting Inclusive development of community-based long-term CARE services through multi-stakeholder participatory approaches) tiene como objetivo contribuir al diseño de un enfoque coordinado para el desarrollo de la política nacional de los cuidados de larga duración y de los servicios asistenciales a nivel local y regional, mediante el establecimiento de procesos de toma de decisiones socialmente innovadores y participativos. Trabajamos con usuarios, cuidadores y responsables políticos en España, Austria y Macedonia del Norte para diseñar, implantar y ampliar servicios de atención innovadores.

Más información en la página web del proyecto:

<https://incare.euro.centre.org/>

Para estar al día de nuestros avances y publicaciones, suscríbese a nuestro boletín o envíe un correo electrónico a la siguiente dirección:  cc@eurocarers.org

matia