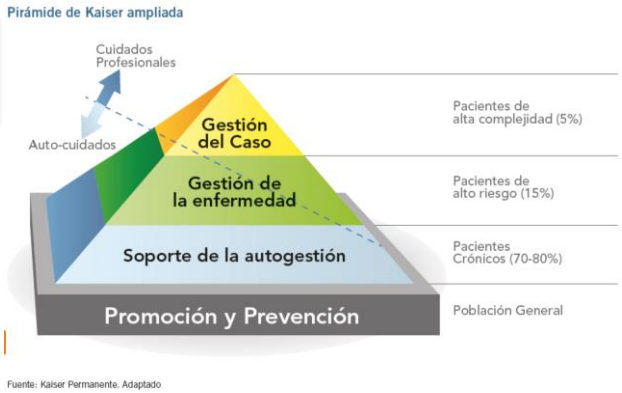
A GESTÃO DE CASOS E ANDALUZIA

Inmaculada Perteguer Huerta

Ex-Enfermeira Gestora de Casos no Hospital Universitário Puerta del Mar (Cádiz)

OBJETIVO

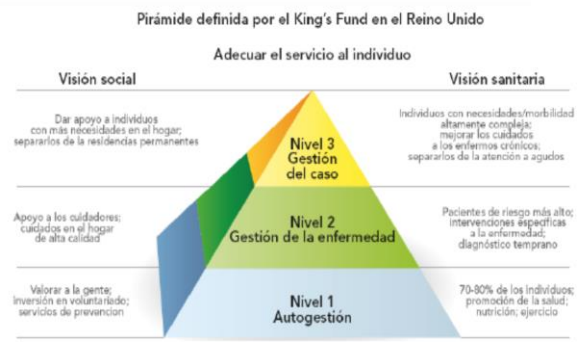
Não é falar dos Modelos de Atenção a Cronicidade que todos já conhecem



É apresentar uma

metodologia de trabalho

para abordar o cuidado dos pacientes crónicos complexos que prioriza a personalização, a continuidade e a coordenação

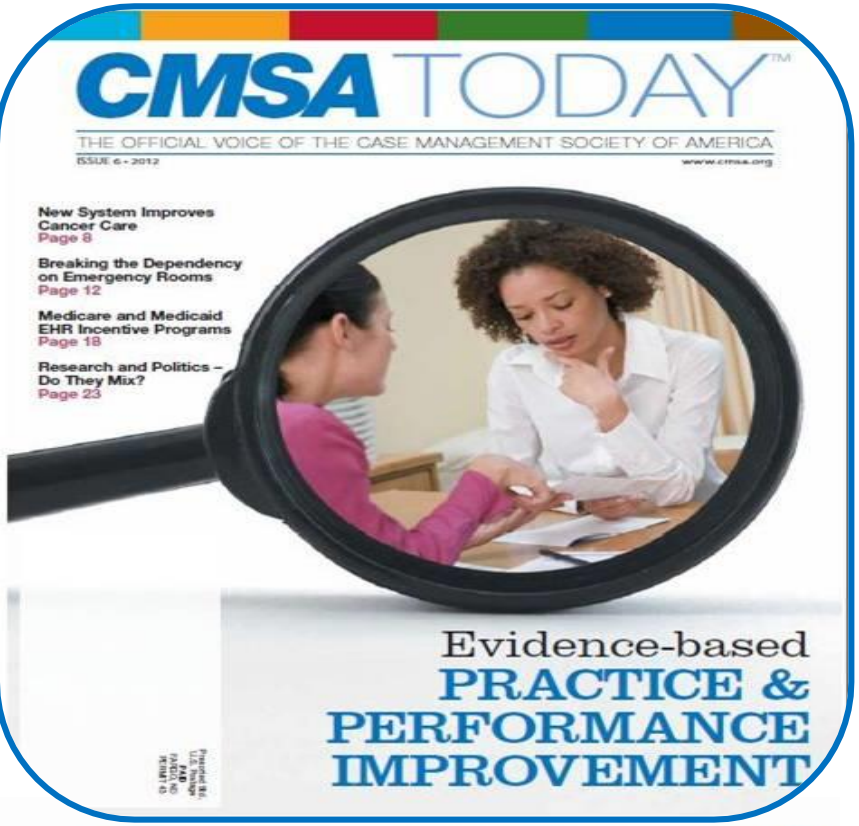


- É importante destacar que a gestão de casos é um **«método» de prestação de serviços**, que se pode aplicar a múltiplas populações-alvo e contextos, por exemplo no âmbito sanitário, social, de segurança cidadã, etc.
- Que pode ser desenvolvida por múltiplos profissionais.
- E que é a **população-alvo e o objetivo do serviço** quem definem o **perfil** idóneo dos fornecedores, e não ao contrario.

índice

- **Primeira parte:** o que é a Gestão de Casos
- **Segunda Parte:** como, quando e porquê surge a Gestão de casos em Andaluzia.
- **Terceira parte:** como foi evoluindo o papel do gestor de casos. Competências.
- **Quarta parte:** um exemplo paradigmático. O paciente com ELA

O que é a Gestão de Casos?



CMSA®
CASE MANAGEMENT SOCIETY OF AMERICA

"Processo de colaboração sistemático e dinâmico **através do qual se valoriza, planifica, aplica, coordena, monitoriza e avalia as opções e os serviços necessários para a satisfação das necessidades de saúde de uma pessoa e do seu ambiente cuidador, propiciando o alcance** *dos objetivos terapêuticos previstos,* **articulando a comunicação e recursos, pessoais, profissionais e organizativos disponíveis para promover** *resultados em saúde de qualidade e custo efetivos".*

Monserrat Teixidor

"O esforço sistemático dirigido a coordenação da atenção da pessoa e dos seus familiares que se concentra na consecução de resultados, sendo uma opção que permite um maior e mais eficaz controle do gasto sanitário".

Na orientação da gestão de casos se destacam duas linhas:
- a qualidade percebida como a oferta de serviço integral, personalizado e rigoroso
- a ótima administração dos recursos imprescindíveis para alcançar os objetivos de saúde.

Teixidor M (1997). La reforma de los procesos asistenciales y los nuevos roles profesionales: importancia de la gestión de casos en los enfermos de Alzehimer. En el Alzehimer un reto para la enfermería. Fundación La Caixa. Barcelona 2005

O modelo de **gestão de casos** se entende como um **processo de colaboração** através do qual a enfermeira:

- **Vela para que paciente e família alcancem os objetivos terapêuticos previstos,**
- **Identificando e mobilizando os recursos necessários,**
- **Facilitando a intervenção dos diferentes profissionais e serviços,**
- **Coordenando suas atuações para conseguir os melhores resultados,**
- **Garantindo a continuidade assistencial,**
- **Procurando que sejam respeitados os direitos dos pacientes.**

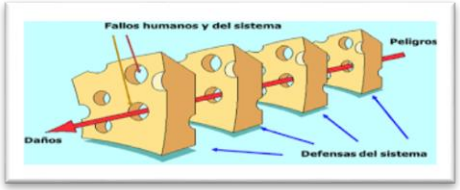
Governo Regional de Andaluzia ano 2002

Modalidade de atenção dirigida a **pessoa** e a sua família

Orientada a **resultados em saúde** em qualidade e custo efetividade

Coordenando intervenções e ativando recursos

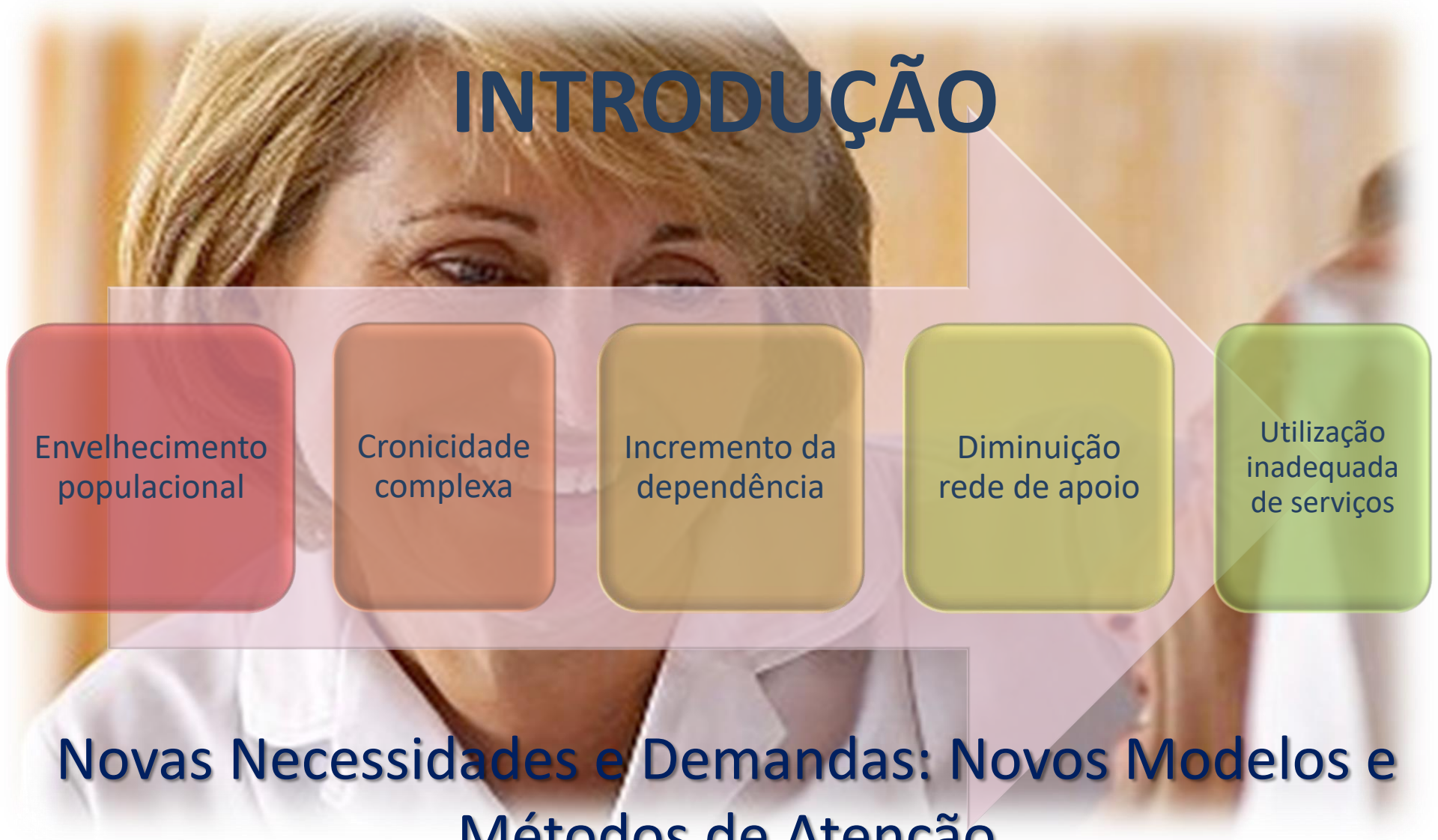
No qual **colabora o conjunto de profissionais** implicado na atenção.



índice

- **Primeira parte:** o que é a Gestão de Casos
- **Segunda Parte:** como, quando e porquê surge a Gestão de casos em Andaluzia.
- **Terceira parte:** como foi evoluindo o papel do gestor de casos. Competências.
- **Quarta parte:** um exemplo paradigmático. O paciente com ELA

INTRODUÇÃO



Novas Necessidades e Demandas: Novos Modelos e Métodos de Atenção

Nosso sistema sanitário é muito bom nisto

Mais não está preparado para resolver isto

Para a resolução destas novas demandas no âmbito da saúde e da qualidade de vida, foi desenvolvido no ano 2002:

- *" Em Andaluzia, o Decreto 137/2002 , do 30 de abril, de Apoio as Famílias Andaluzas"*

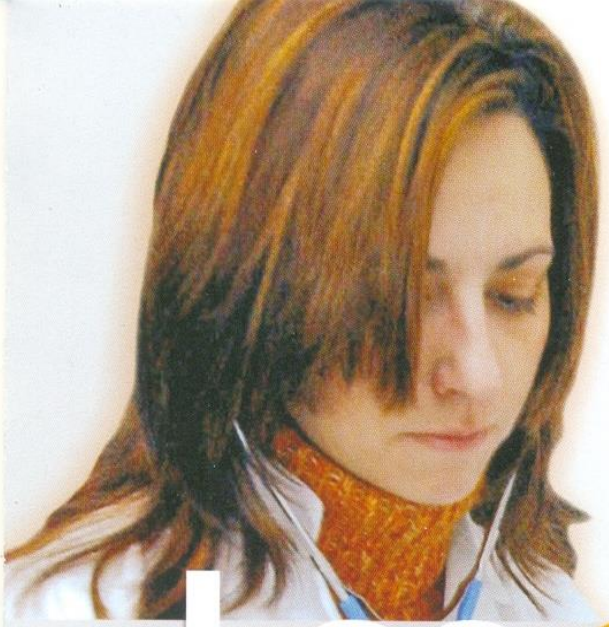
Decreto de Apoio as Famílias Andaluzas

Art. 2: Fins

"Atender as necessidades específicas das pessoas **maiores de 65** anos e das pessoas com **deficiência** nas famílias."

Art. 24. Cuidados a domicilio

"De forma complementaria, serão estabelecidas medidas de apoio e de formação aos **cuidadores**"



No ano 2002 o Serviço Andaluz de Saúde (SAS) elaborou **um modelo integral de cuidados** para dar resposta as novas necessidades, levando a atenção as pessoas que mais precisão têm

Las enfermeras al cuidado de las familias andaluzas

Nurses taking care of the Andalusian families

Dirección Regional de Desarrollo e Innovación en Cuidados

JUNTA DE ANDALUCIA

Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Os eixos estratégicos nos quais se apoia

o modelo integral de Cuidados de Andaluzia

Personalização dos cuidados, a ***Continuidade*** dos cuidados, a melhora da ***Acessibilidade*** **e o trabalho em *Cooperação***

Para **melhorar os cuidados ao domicilio** surge a figura de "Enfermeira Gestora de Casos Comunitaria¨ no ano 2002

Para **garantir um referente** em cada nível assistencial e **planejar as altas** dos pacientes mais complexos, no ano 2003, nasce a figura da "Enfermeira Gestora de Casos no hospital".

PORQUÊ O MODELO DE GESTÃO DE CASOS?

Evidencias Internacionais

Melhora significativa da satisfação do paciente e da qualidade de vida.

Melhora significativa do estado funcional (ABVD)

Redução muito importante nos custos de hospitalização, institucionalização em residências e serviços comunitários.

Menor número de readmissões, menos dias de permanência hospitalar, mais tempo entre a alta e a primeira readmissão e, menos custos totais com respeito ao grupo controle.

Porquê defender que o gestor de casos seja uma enfermeira?

- Se trata de uma pessoa experta em cuidados dentro da equipe
- Devido a sua formação, tem uma visão globalizadora da pessoa, o que permite identificar todas as suas necessidades, todos os recursos do paciente/família e o suporte social como qual pode contar
- Conhece bem os recursos da sua própria instituição

índice

- **Primeira parte:** o que é a Gestão de Casos
- **Segunda Parte:** como, quando e porquê surge a Gestão de casos em Andaluzia.
- **Terceira parte:** como foi evoluindo o papel do gestor de casos. Competências.
- **Quarta parte:** um exemplo paradigmático. O paciente com ELA

Qual é o motivo desta mudança e adaptação?

Porque, apesar das diferentes medidas implementadas, o desenvolvimento do rol de EGC dependeu mais das **características dos profissionais** e do **apoio do seu entorno** de trabalho que das decisões institucionais. Dito fato deu lugar a uma ***grande variedade de orientações e exercícios profissionais.***

Fatores determinantes para o êxito da Gestão de Casos

- Definição da **população-alvo** e mecanismos fiáveis e validos para a **detecção de casos**.
- Definição clara da responsabilidade do GC e **claridade nos papeis**.
- Apoio para garantir o desenvolvimento das **competências adequadas.**
- Sistemas de **registro acessiveis e compartilhados.**
- **Rácios adequados** que garantem uma atenção ótima.
- Avaliação de **resultados.**

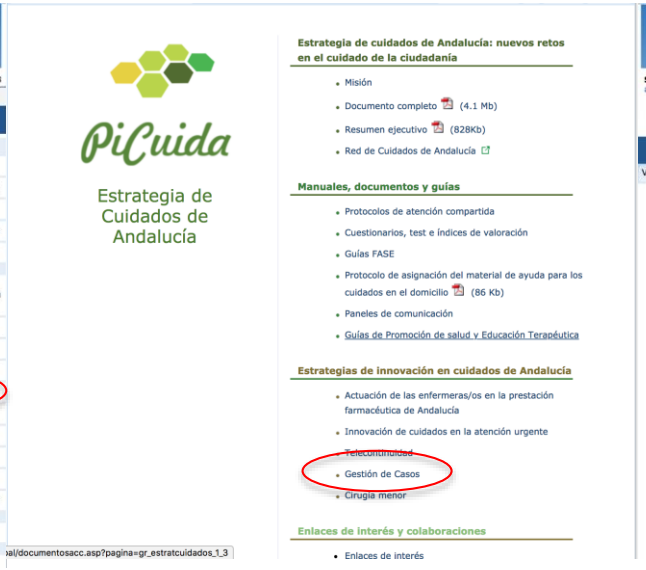
http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/library/plantillas/externa.asp?pag=../../publicaciones/datos/686/pdf/mgc_modelo_gestion_casos.pdf

El Valor de las Organizaciones en la Estructura Social

Saber evolucionar al :

RITMO y
DIRECCIÓN
de la SOCIEDAD

Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD
InterSAS
Servicios para la ciudadanía
Se encuentra en: principal
martes, 15 de mayo de 2018
La organización
Atención a la ciudadanía
Centros sanitarios
Espacio compartido
Profesionales
Proveedores
Noticias
Información por centros
Destacados
En Buena Edad
PAI de Trastorno de la Conducta Alimentaria
Ventana abierta a la familia
Atención al profesional
e_atención al profesional
Bolsa única de empleo
Oferta de empleo público
Concursos de traslado
Estrategia para la renovación de la atención primaria
Cartera de servicios
CMBD Andalucía
Donar sangre
Estrategia de cuidados
Farmacia
Gestión clínica
Salud mental
Trasplantes
Urgencias y Emergencias
Publicaciones
Consejería de Salud
Novedades
Atención a la ciudadanía
Transparencia
SIGLO Proveedores


PiCuida
Estrategia de Cuidados de Andalucía
Estrategia de cuidados de Andalucía: nuevos retos en el cuidado de la ciudadanía
Misión
Documento completo (4.1 Mb)
Resumen ejecutivo (828Kb)
Red de Cuidados de Andalucía
Manuales, documentos y guías
Protocolos de atención compartida
Cuestionarios, test e índices de valoración
Guías FASE
Protocolo de asignación del material de ayuda para los cuidados en el domicilio (86 Kb)
Paneles de comunicación
Guías de Promoción de salud y Educación Terapéutica
Estrategias de innovación en cuidados de Andalucía
Actuación de las enfermeras/os en la prestación farmacéutica de Andalucía
Innovación de cuidados en la atención urgente
Telecontinuidad
Gestión de Casos
Cirugía menor
Enlaces de interés y colaboraciones
Enlaces de interés

Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD
InterSAS
Oficina Virtual
Elección de médico y centro
Se encuentra en: principal > Espacio compartido > Planes y estrategias > Estrategias > Estrategia de Cuidados de Andalucía > Programas de prácticas avanzadas de enfermería > Gestión de casos
martes, 15 de mayo de 2018
La organización
Atención a la ciudadanía
Centros sanitarios
Espacio compartido
Profesionales
Proveedores
PiCuida
Estrategia de Cuidados de Andalucía
— Red de Cuidados de Andalucía —
Gestión de casos
Modelo de Gestión de casos del Servicio Andaluz de Salud
Guía de reorientación de las prácticas profesionales de la Gestión de casos en el Servicio Andaluz de Salud
Desarrollo Competencial en el modelo de gestión de casos del SSPA
Histórico de publicaciones
Estrategias de mejora de la Atención Domiciliaria en Andalucía
Manual de gestión de casos en Andalucía: Enfermeras gestoras de casos en el hospital (87,96 KB)
Manual de gestión de casos en Andalucía: Enfermeras gestoras de casos en Atención Primaria (256,52 KB)
Volver al apartado anterior

Conócenos
Estrategia
Trabajamos en...
Contacto
PiCuida
Inicio
Formación
Participa
Recursos
Comunidades
Noticias
Acceso
Registrarse
Inicio del curso
4 de junio
Programa formativo para
Enfermería sobre prescripción farmacéutica
¡Busca lo que quieras!
Para buscar, escriba y pulse Intro
¡Últimas noticias y recursos incorporados!
Ir a la Web para la ciudadanía:
PiCuida ciudadanía
Acceso directo a:
BIBLIOTECA PICUIDA
PREGUNTAS CLÍNICAS
GUÍAS DE PRÁCTICA RELACIONADAS CON CUIDADOS

Desarrollo Competencial en el Modelo de Gestion de Casos del SSPA
Estrategia de Cuidados de Andalucía.
Consejería de Salud

2017
Modelo de Gestión de Casos del Servicio Andaluz de Salud
Guía de reorientación de las prácticas profesionales de la Gestión de casos en el Servicio Andaluz de Salud
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

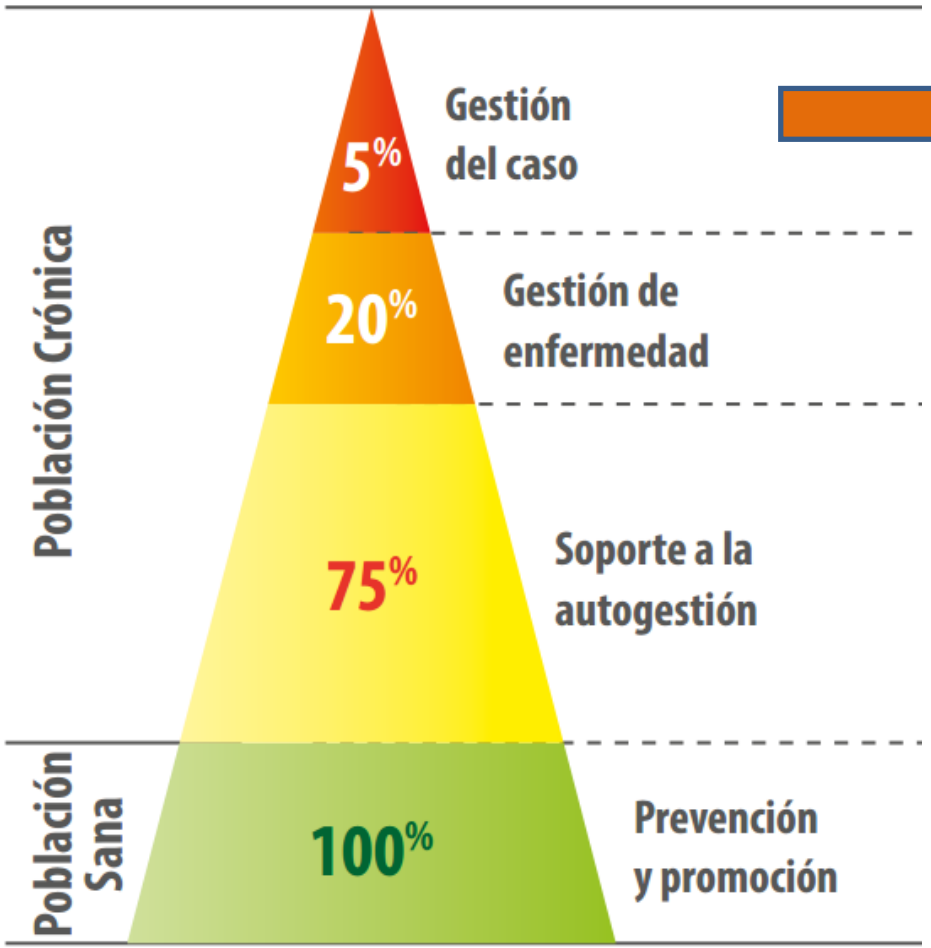
1. POPULAÇÃO ALVO

Modelo Inicial

Necessidade de reorientar os cuidados enfermeiros prestados a pessoas em programas de Atenção ao Domicilio.

Modelo atual

Modelo de Prática Avançada orientada a pessoas com doença crónica complexa e necessidade de cuidados de alta intensidade.



O modelo de ***gestão de casos*** obtém a sua resposta mais custo efetiva em **cenários marcados por a alta complexidade.**

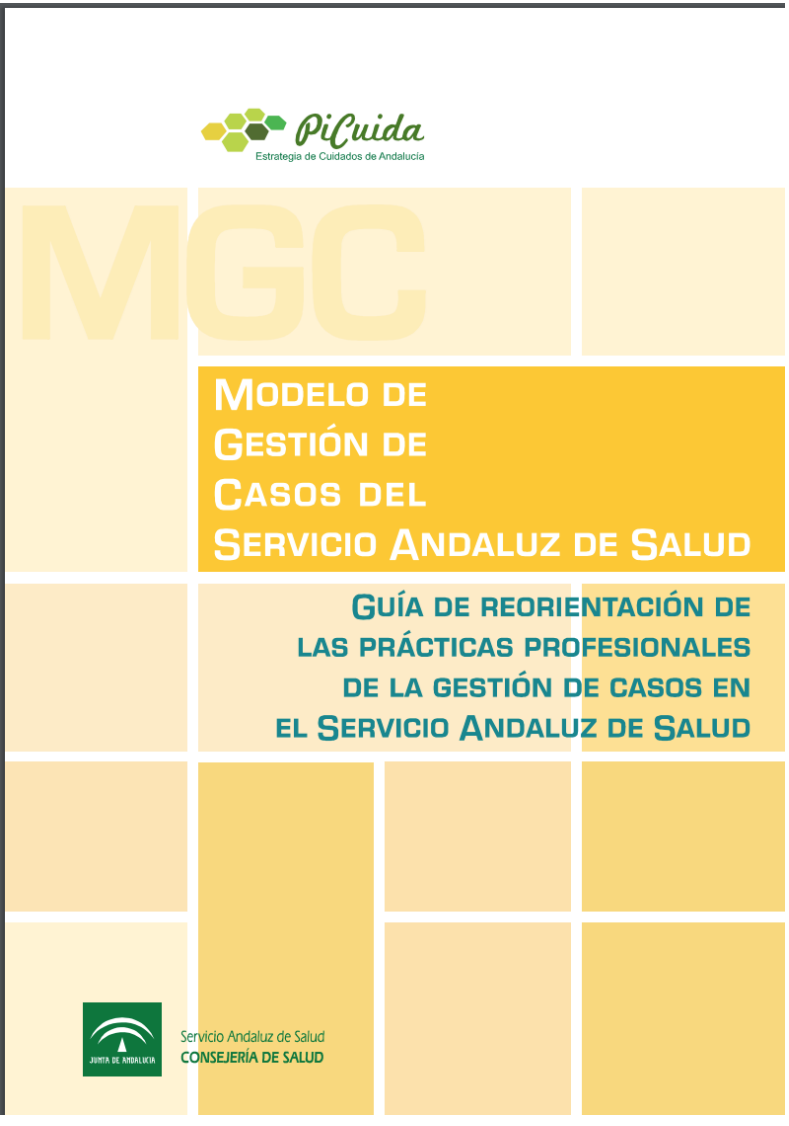
Atendendo estas características, no ano 2009 se ampliou **a população-alvo** do serviço para incluir:

- ✓ Pessoas com problemas crónicos complexos
- ✓ Pessoas com processos de baixa prevalencia mais com precisam de uma abordagem especifica
- ✓ Pessoas com problemas de saúde de brusca aparição que implicam mudanças importantes na sua forma de vida
- ✓ E pessoas cuidadoras do ambiente familiar.

2. CLARIDAD EN EL ROL

A Gestão de Casos é uma modalidade de atenção dirigida a pessoas com **elevada complexidade clínica e necessidade de cuidados de alta intensidade**, cujo objetivo é garantir que recebem os **serviços adequados** a sua situação, de **maneira integrada**, através de um **plano de gestão personalizado** concordado com elas e com as pessoas da sua rede de apoio, na qual **colabora o conjunto de profissionais** implicado na atenção.

http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/publicaciones/Listadodeterminado.asp?idp=686



A **coordenação** da atenção é a essência da gestão de casos. Implica a necessidade de possuir competências para uma **comunicação efetiva,** habilidades de **negociação,** de **liderança e** compromisso para defender **os direitos do paciente.**

3. COMPETÊNCIAS

Para levar a cabo uma ***prática avançada***, entendida esta como a capacidade de exercer **liderança clínica** e prestar cuidados de alta qualidade e grande **efetividade na tomada de decisões**, assim como a integração de quatro sub-papéis: **clínico experto, consultor, professor e investigador.**

Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

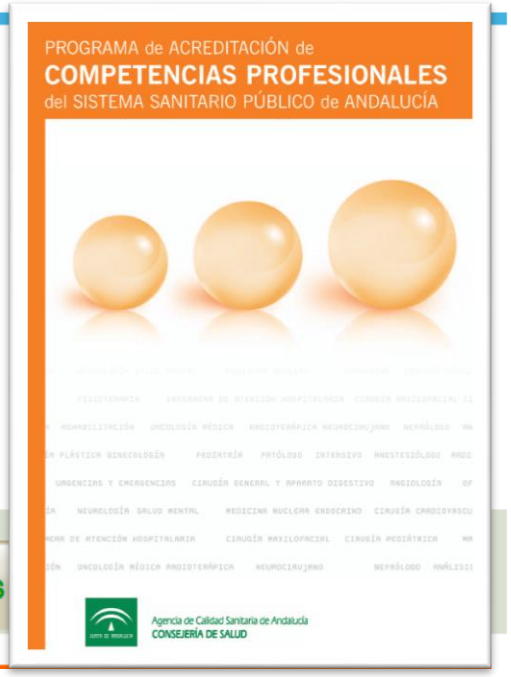
ME_joraP
Acreditación de Competencias Profesionale

Manual en línea ME 1 83_03.0 - Enfermero/a Gestor/a de Casos

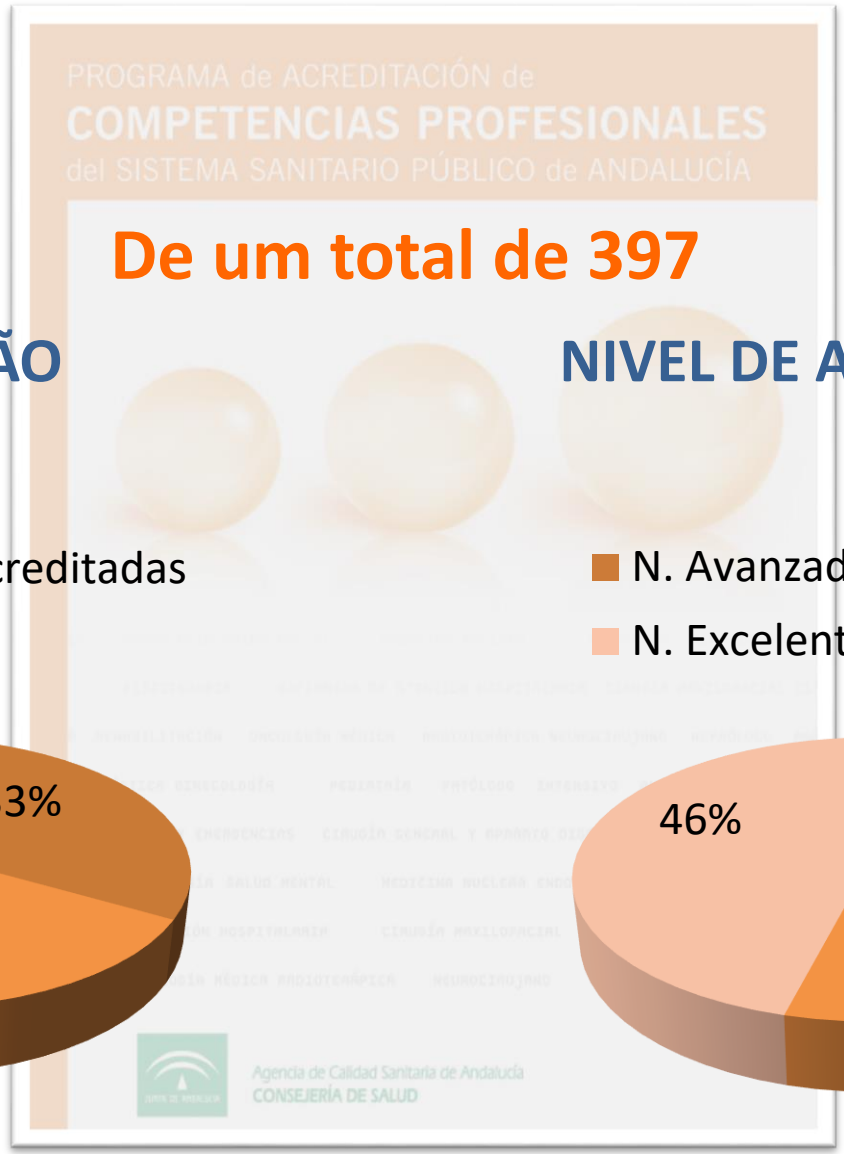
Introducción

- Marco Conceptual
- Estructura del Manual
- Grado de Acreditación

- **Contenido del Manual**

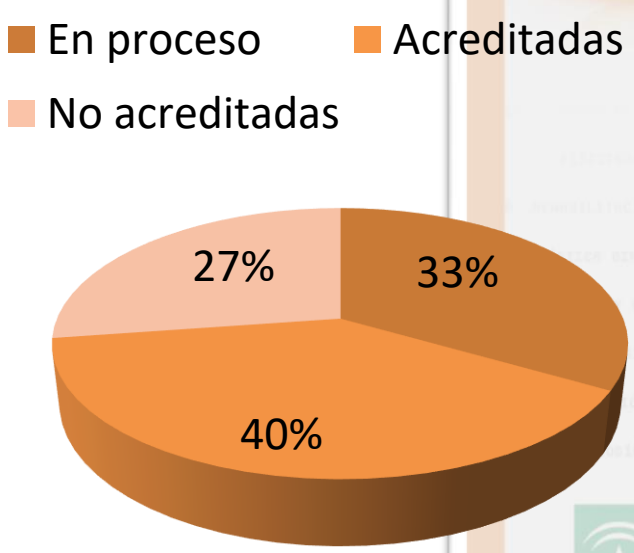


I. El ciudadano | II. Atención sanitaria integral | III. El/la profesional | IV. La eficiencia | V. Los resultados

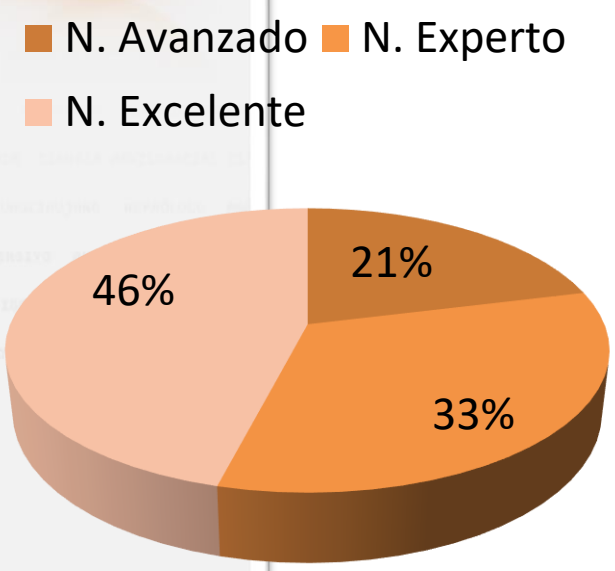


De um total de 397

ACREDITAÇÃO



NIVEL DE ACREDITAÇÃO



COMPETÊNCIAS CHAVE

https://www.youtube.com/results?search_query=CONOCIENDO+A+LAS+ENFERMERAS+GESTORAS+DE+CASOS

4. RESULTADOS

A reorientação do modelo de gestão de casos proposta neste documento deverá ser validada através da avaliação. Se desenha uma bateria de **indicadores** que deve permitir:

- ✓ Comparar as características das pessoas atendidas por os e as EGC com as definidas para a população alvo do serviço.
- ✓ Identificar as divergências nos componentes chave do processo de gestão de casos com respeito ao modelo definido.
- ✓ Estudar os resultados obtidos nas diferentes áreas sobre as que se pretende incidir, sua relação com os objetivos esperados e com as características do processo.

índice

- **Primeira parte:** o que é a Gestão de Casos
- **Segunda Parte:** como, quando e porquê surge a Gestão de casos em Andaluzia.
- **Terceira parte:** como foi evoluindo o papel do gestor de casos. Competências.
- **Quarta parte:** um exemplo paradigmático. O paciente com ELA

A Esclerose Lateral Amiotrófica é considerada como um importante problema de saúde já que, ainda de baixa prevalência:

- Produz um alto impacto na pessoa que a padece.
- Afeta a forma de satisfazer todas as necessidades básicas da vida: se mexer, se comunicar, se lavar, comer... chegando a gera a dependência total.
- Gera um elevado sofrimento tanto ao paciente como a sua família.

Caracteristicamente, cursa sem alterações cognitivas, sensitivas, nem sensoriais.

As complicações que progressivamente aparecerem se podem ir paliando com varias alternativas terapêuticas.

Por tanto, **a coordenação do plano terapêutico**, a abordagem interdisciplinar, o acompanhamento ao longo de todo o processo da doença e a Planificação Antecipada das Decisões adquire nestes pacientes uma importância fundamental.

Comunicado_III_Jornadas_2008_definitivo[1].pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda
1 / 3 133% Buscar

Comunicado sobre las III Jornadas de "ELA Andalucía" sobre la asistencia médica en la Esclerosis Lateral Amiotrofica

¡Mejorar la calidad de vida

Conclusiones sobre las III Jornadas de "ELA Andalucía" celebradas en "Colegio Luis Braille" de la ONCE en día 15 de Noviembre de 2008 con el titulo ***"Últimos avances científicos en la Esclerosis Lateral Amiotrofica CALIDAD DE VIDA".***

Estas Jornadas han despertado un gran interés, dada la asistencia de todas las ramas de la medicina y ayuda social, a la que han asistido: médicos, enfermeras, trabajadoras sociales, fisioterapeutas, enfermos, familiares, familias de fallecidos, personas sin una directa relación pero concienciados por la ELA. Los asistentes venían de todas las provincias de Andalucía.

Inicio Monitorización Bibliografía HP Doctor . Mé... Comunicado_III_Jorn... 11:33

Comunicado_III_Jornadas_2008_definitivo[1].pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda
2 / 3 133% Buscar

Consideramos que el modelo ideal para la asistencia a los pacientes con ELA en Andalucía -y que debe establecerse en la Comunidad Andaluza es el ***modelo bio-psico-social, basado en la asistencia integral desarrollada por equipos funcionales multidisciplinares***

Los equipos funcionales multidisciplinares son la definición de los profesionales implicados en la asistencia y la eficacia del rol de su disciplinal, así como el establecimiento de circuitos efectivos para el trabajo conjunto y coordinado. En este contexto, debe tenerse en cuenta el papel decisivo de las Asociaciones de pacientes con ELA en la consecución del objetivo asistencial.

El sistema que se propone no supone aumento de costes, sino que por el contrario supone un ahorro de tiempo y dinero, siendo un esfuerzo organizativo, ya que al existir en esta Comunidad Autónoma la figura del Enfermer@ Gestor de Casos quien se encargaría de coordinar todo el Proceso de Asistencia para los enfermos de Esclerosis Lateral Amiotrófica.

Esto precisaría de las siguientes premisas:

- Aprobación de un Proceso de Asistencia sanitaria para enfermos de ELA, que ya se está llevando a cabo en diversos Hospitales y en distintas fases de su implantación.
- Creación del Coordinador de esa atención multidisciplinar, cometido que llevaría a cabo la Enfermera Gestora de Casos Hospitalaria, quien llevaría a cabo los casos de pacientes con discapacidad. También hay que resaltar la importancia que dicho coordinador enfermero de enlace disponga de un teléfono, donde puedan llamar los enfermos para pedir la ayuda necesaria a los problemas que vayan surgiendo.
- En cada equipo multidisciplinar se considera imprescindible la existencia de un Neurólogo, un Neumólogo, un Rehabilitador (fisioterapeuta), un Psicólogo, un Nutricionista, un Logopeda, y un especialista de Digestivo a los que la Enfermera Gestora de Casos derivará los pacientes con Ela y tuviera en cuenta el acto único.
- Unificación de los actuales sistemas de asistencia e implantación de este Proceso en toda

Inicio Monitorización Bibliografía HP Doctor . Mé... Comunicado_III_Jorn... 11:35

CONSEJERÍA DE SALUD

Documento de Consenso para la Atención a los pacientes con Esclerosis Lateral Amiotrófica

Revisión Guía Asistencial 2012
Actualización 2017

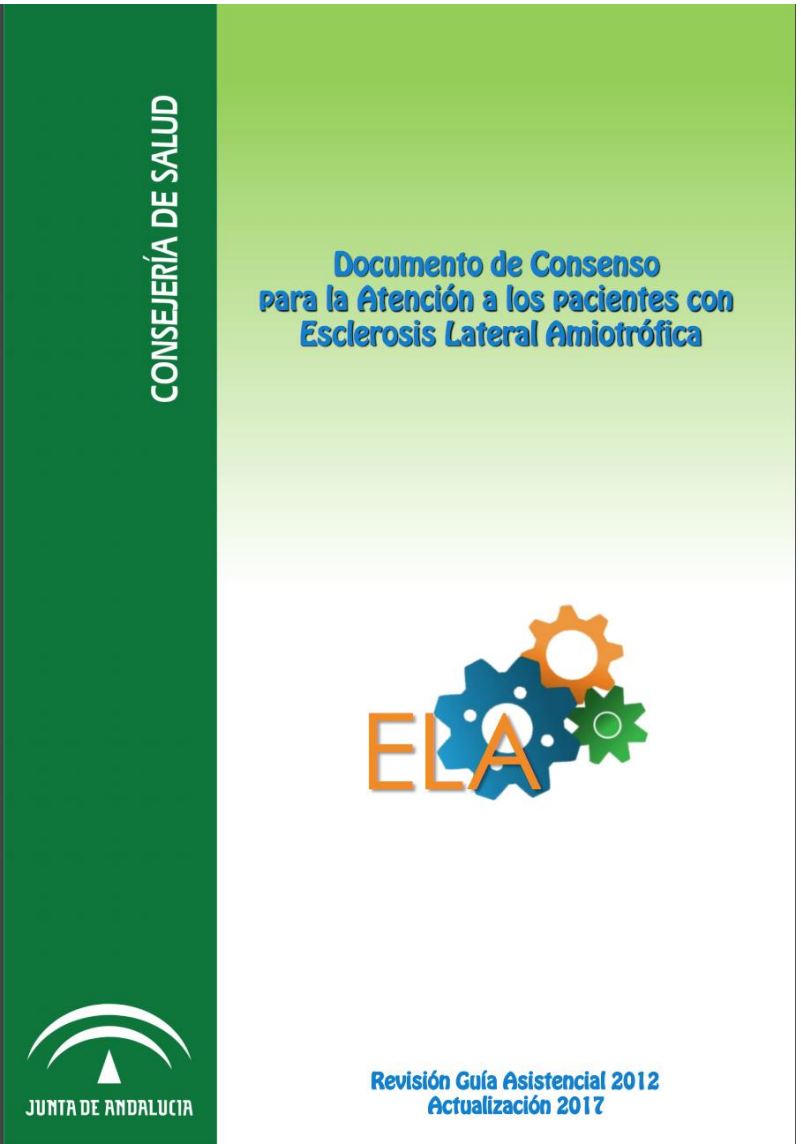
JUNTA DE ANDALUCIA

Revisión Guía Asistencial 2012

Actualización 2017

Autores:

Juana María Barrera Chacón. UGC de Medicina Física y Rehabilitación. HU Virgen del Rocío
José Mª Benítez Moya. UGC Neumología. HU Virgen Macarena
Jaime Boceta Osuna. Hospitalización Domiciliaria y C. Paliativos. Sº de M. Interna. HUV Macarena. Sevilla.
Candela Caballero Eraso. UGC Enfermedades Respiratorias. HU Virgen del Rocío
Rafael Camino León. Director del Plan Andaluz para la Atención a las Personas con Enfermedades Raras
Vanessa Carrasco Cárdenas. Fisioterapia Respiratoria. UGC de Medicina Física y Rehabilitación. HU Virgen del Rocío
Paola Díaz Borrego. UCG Rehabilitación, Hospital Universitario Virgen Macarena
Raquel Galán Vega. Trabajadora social ELA Andalucía
Patricia García Luna. Psicóloga ELA Andalucía
Pedro Hergueta Delgado. UGC Aparato Digestivo. HU Virgen Macarena
Celedonio Márquez Infante. Unidad de Enfermedades Neuromusculares. HU V. Rocío
Carmen Paradas López. Unidad de Enfermedades Neuromusculares. HU Virgen del Rocío
José Luis Pereira Cunill. UGC de Endocrinología y Nutrición, HU Virgen del Rocío
Inmaculada Perteguer Huerta. Enfermera Gestora de Casos. HU Puerta del Mar. Cádiz
Pablo Quiroga-Subirana. UGC Neurología y Neurofisiología Torrecárdenas, Almería
Iñigo Rojas- Marcos. UGC Neurología y Neurofisiología. HU Virgen Macarena, Sevilla
Pilar Zamorano Imbernón. Enfermera Gestora de Casos. HU Virgen del Rocío



Para fornecer atenção especializada integral as pessoas afetadas por ELA se deve contar com:

- **Enfermagem de Gestão de Casos de Hospital:** imprescindível com eixo do funcionamento da Unidade a todos os níveis:
- Neurologia
- Pneumologia
- Reabilitação
- Fisioterapia Motora e Respiratória
- Nutrição / Digestivo
- Saúde Mental
- Cuidados Paliativos
- Trabalho Social Hospital

NOSSA EQUIPE

- Nasce o 13/2/2009 como um projeto de colaboração entre a Associação ELA Andaluzia e o Hospital Puerta del Mar.
- Objetivo: estabelecer uma via clínica local com um sistema de atenção multidisciplinar para os pacientes com ELA.

- Neurologista: Miguel Moya
- Pneumologista: Cayo García Polo
- RHB: María Alarcón
- Psicólogo: Félix González
- Paliativos: Fernando Carmona
- EGC: Inma Perteguer

- Nutricionista
- Digestivo
- Fisioterapeutas (hospital e equipe móvel)
- Logopedista
- Terapeuta ocupacional
- Trabalhador Social
- ESDCP

A Equipe de AP referente
do paciente e a EGCc

MÚLTIPLAS CONSULTAS

DISTINTOS CRITÉRIOS

AUSÊNCIA PROFISSIONAIS DE REFERENCIA

DIFICULTADE TOMADA DE DECISÕES

CONSULTA ÚNICA

MENSAGEM ÚNICO

TRABALHO COORDENADO ENTRE PROFISSIONAIS DE REFERENCIA

AJUDA NA TOMADA DE DECISÕES

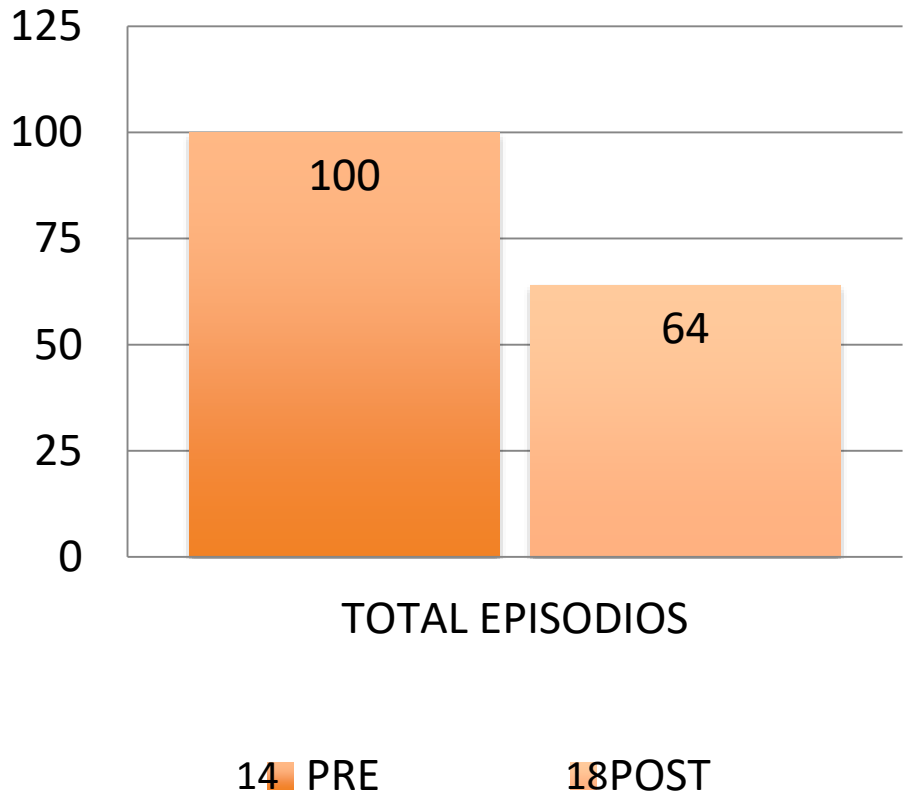
QUE CONSEGUIMOS?

- OBJETIVO: Determinar os benefícios assistenciais da criação de uma Equipe de Atenção Integral dos pacientes com ELA na nossa área.

- MATERIAL E METODOS: Estudo descritivo retrospectivo.
  - 14 pacientes pre intervenção
  - 18 pacientes Equipe Atenção Integral ELA

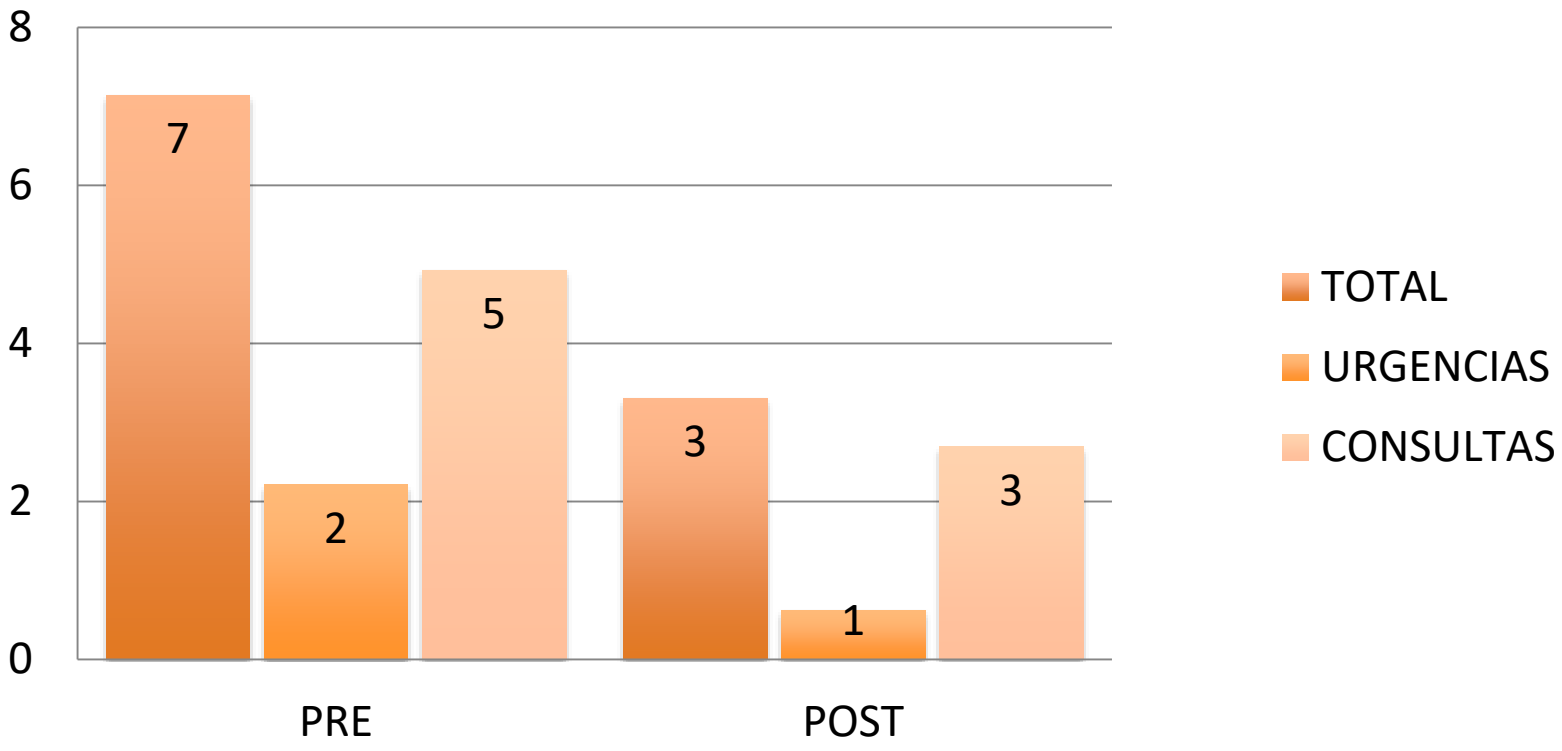
- VARIAVEIS: frequentação hospitalar, suporte ventilatório e nutricional e VVA.

RESULTADOS

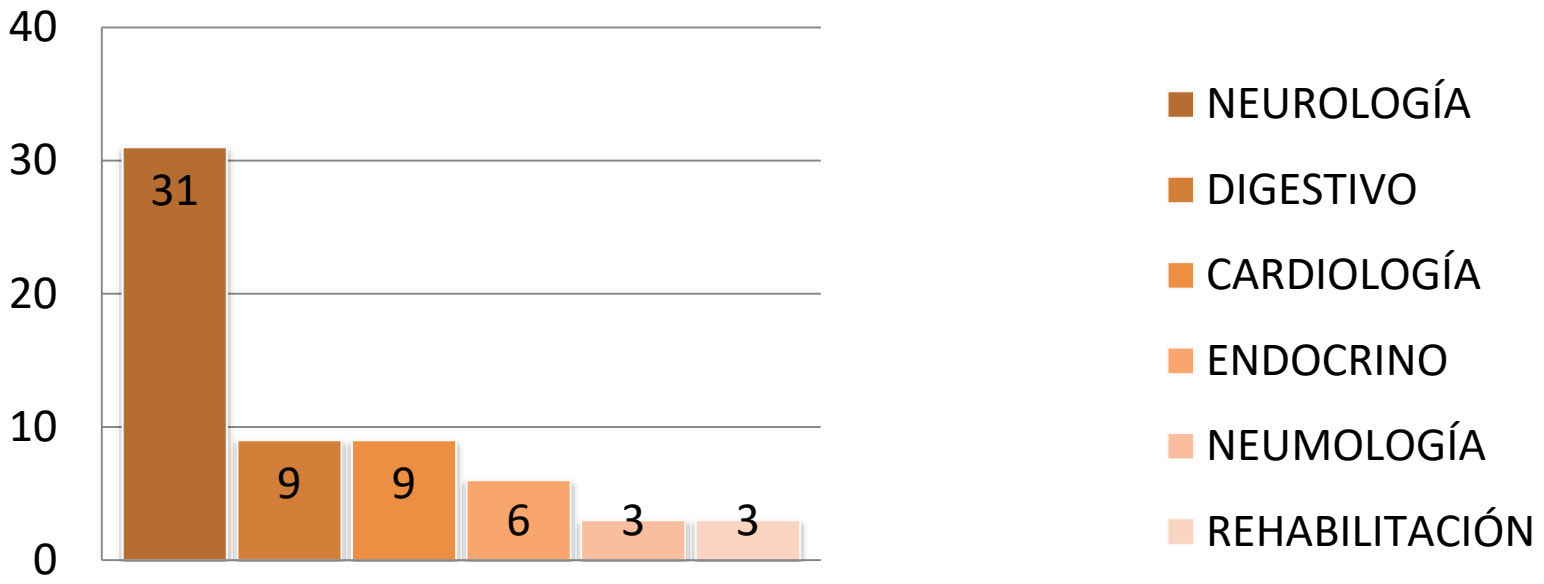


96 LLAMADAS TELEFÓNICAS

Resultados: MEIA DE EPISODIOS POR PACIENTE



Resultados: FREQUENTAÇÃO DAS CONSULTAS DO GRUPO PREINTERVENÇÃO



resultados: motivo de admissão

14

53,3 foi por sintomas e permanência meia de 19,14 dias

18

Somente três admissões não tinham sido programadas e a permanência meia foi de 3,38 dias

resultados: medidas terapêuticas

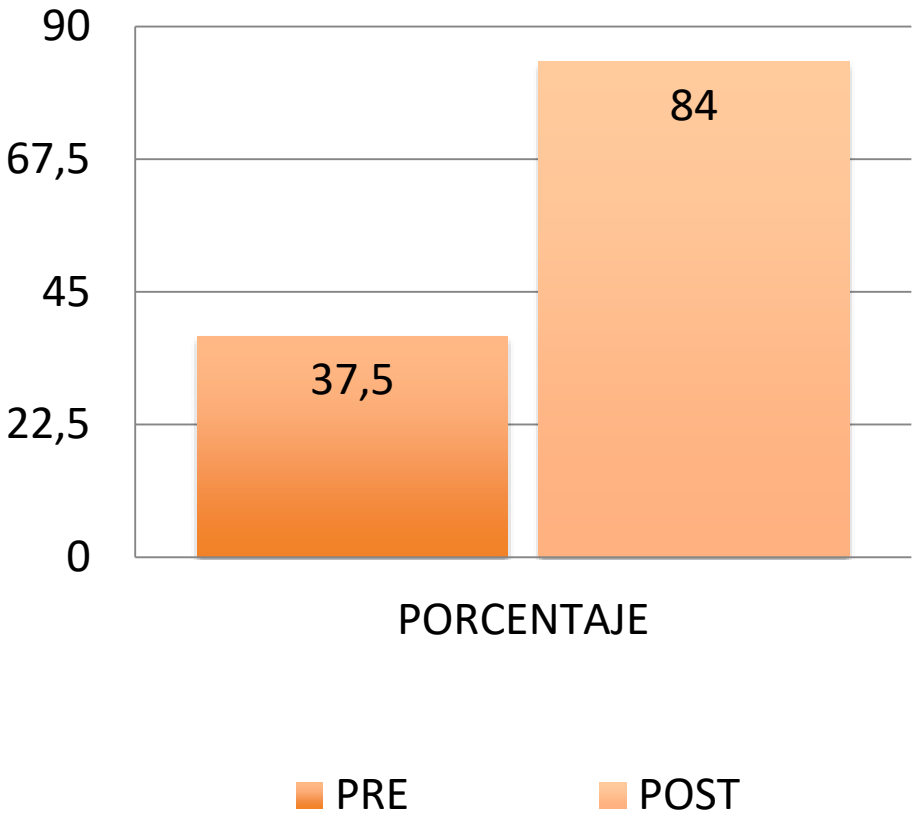
PEG

- Grupo PRE o 37,5% dos pacientes
- Grupo POST o 67% dos pacientes

SUPORTE VENTILATÓRIO

- Grupo PRE 12,5% dos pacientes
- Grupo POST el 83,3% dos pacientes

resultados: planificação antecipada das vv



OBSERVATORIO DE MODELOS INTEGRADOS EM SAÚDE

http://omis.newhealthfoundation.org/?_sft_category=experiencias-registradas

Ensino que nos da a prática/carácter innovadora

A intervenção de uma equipe interdisciplinar de forma **proativa** e **integrada,** conseguir que o paciente seja **participe de todo o seu processo** e **empodera-lo** na tomada de decisões, não só melhora a sua percepção de segurança, se não que também melhora a sua qualidade de vida, gera satisfação nos profissionais, e além disso resulta custo efetiva para o sistema.