

Modelo de Gestión de Casos en el SMS

1 junio 2010

Modelo de pirámide de riesgo



Nivel 3

Gestión de casos muy complejos
Mucha comorbilidad
y alto uso de recursos

Nivel 2

Gestión de patologías
Morbilidad intermedia y alto uso
de recursos

Nivel 1

Pacientes enfermos crónicos
con buen autocontrol
de su enfermedad

“... el primer paso en el proceso de Gestión de Casos es identificar a las personas que mas pueden beneficiarse de los servicios del gestor de casos”

The case management work format and proces. En the case manager's handbook. Sudbury: Jones and Barlett Publishers, 2004:294.



DINÁMICA DE GRUPO MULTIDISCIPLINAR



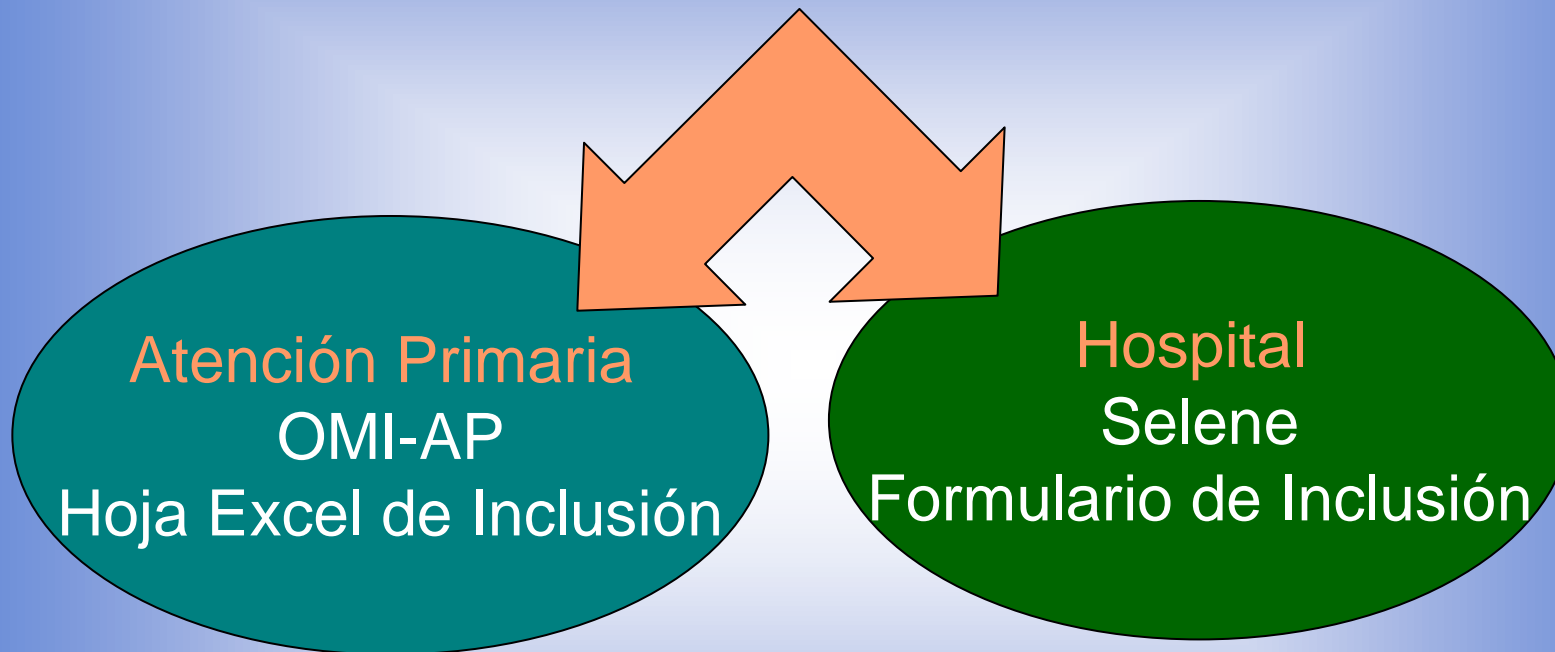
Población Diana y Criterios de Inclusión

4 GRUPOS DE POBLACION
1. Personas afectadas por los siguientes procesos asistenciales, priorizando:
<ul style="list-style-type: none"> • Demencias: especialmente Alzheimer,... • Inmovilizados domiciliarios y especialmente aquellos con cambios frecuentes de residencia. • Problemas de Salud Mental: especialmente Trastorno Mental grave y Adicción de alcohol y/o drogas. • Personas dependientes • Enfermedades cardiovasculares en situación de prevención terciaria • VIH/SIDA • Hospitalizados por situación de enfermedad crónica avanzada con descompensaciones: Insuficiencia cardiaca, Insuficiencia Renal, EPOC • Enfermedad en situación de terminalidad o de necesidad de Cuidados Paliativos
2. Personas hospitalizadas o en domicilio sin cuidados familiares o apoyo social
3. Personas en situación de alta hospitalaria con necesidad de cuidados domiciliarios continuados
4. Cuidadores/familiares de los anteriores

3 GRUPOS DE INDICADORES DE INCLUSION
Grupo A:
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente red apoyo social: Escala de Valoración de riesgo social Sociofamiliar de Gijón > 10 • Analfabetismo de la persona y/o cuidador • Claudicación familiar
Grupo B:
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de adherencia al tratamiento y/o de seguimiento: no recogida de recetas de crónicos, y/o no acude a consulta de Atención Primaria en 2-3 ocasiones y/o no acude a consulta de Salud Mental en 1 o mas ocasiones. • 3 ingresos hospitalarios en los últimos 6 meses por motivo de descompensaciones de su propia patología crónica.
Grupo C:
<ul style="list-style-type: none"> • Oxigenoterapia domiciliaria • Mayores de 65 • Polimedicados > 5 fármacos • Situación de Riesgo de Dependencia o Fragilidad: Cuestionario de Barber > 1

4 GRUPOS DE CRITERIOS DE INCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • La presencia de 1 indicador del Grupo A. • La presencia de los 2 indicadores del Grupo B. • La presencia de 3 indicadores del Grupo C. • La presencia de 1 indicador del Grupo B junto a 2 indicadores del Grupo C.

¿Cómo identificamos a estas personas?



OMI - AP

Hoja de

Inclusión

en Protocolo

GC



Región de Murcia
Consejería de Sanidad
y Consumo



GRUPOS DE POBLACIÓN

1 PERSONAS AFECTADAS POR LOS SIGUIENTES PROCESOS ASISTENCIALES, PRIORIZANDO:

- Demencias: especialmente Alzheimer... ☐
- Inmovilizados domiciliarios y especialmente aquellos con cambios frecuentes de residencia. ☐
- Problemas de Salud Mental: especialmente Trastorno Mental grave y Adicción de alcohol y/o drogas. Esquizofrenia, Trastorno bipolar, Psicosis afectivas ☐
- Personas dependientes. ☐
- Enfermedades Cardiovasculares en situación de prevención terciaria: Isquemia cardiaca, Insuficiencia cardiaca, Infarto agudo de miocardio, Isquemia Cerebral Transitoria, ACV, ICTUS, Apoplejia,... ☐
- VIH / SIDA. ☐
- Domiciliarios u Hospitalizados por situación de enfermedad crónica avanzada con descompensaciones: Insuficiencia Cardiaca, Insuficiencia Renal, EPOC. ☐
- Enfermedad en situación de terminalidad o de necesidad de Cuidados Paliativos. ☐

2 PERSONAS HOSPITALIZADAS O EN DOMICILIO SIN CUIDADOS FAMILIARES O APOYO SOCIAL. ☐

3 PERSONAS EN SITUACIÓN DE ALTA HOSPITALARIA CON NECESIDAD DE CUIDADOS DOMICILIARIOS CONTINUADOS. ☐

4 CUIDADORES / FAMILIARES DE LOS ANTERIORES ☐

INDICADORES DE INCLUSIÓN

Grupo A:

- Deficiente red apoyo social: Escala de Valoración de riesgo social Sociofamiliar de Gijón >10 ☐
- Analfabetismo de la persona y/o cuidador. ☐
- Claudicación familiar. ☐

Grupo B:

- Déficit de adherencia al tratamiento y /o de seguimiento: no recogida de recetas de crónicos, y/o no acude a consulta de Atención Primaria en 2 - 3 ocasiones y/o no acude a consulta de Salud Mental en 1 o más ocasiones. ☐
- 3 ingresos hospitalarios en los últimos 6 meses por motivo de descompensaciones de su propia patología crónica. ☐

Grupo C:

- Oxigenoterapia domiciliaria. ☐
- Mayores de 65 años. ☐
- Polimedicados > 5 fármacos. ☐
- Situación de Riesgo de Dependencia o Fragilidad: Cuestionario de Barber > 1. ☐

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Presencia de 1 indicador del Grupo A.
- Presencia de los 2 indicadores del Grupo B.
- Presencia de 3 indicadores del Grupo C.
- Presencia de 1 indicador del Grupo B junto a 2 indicadores del Grupo C.

INCLUYE / NO INCLUYE
INCLUYE / NO INCLUYE
INCLUYE / NO INCLUYE
INCLUYE / NO INCLUYE

Selene: Formulario de Inclusión en Protocolo GC

GRUPO DE POBLACIÓN

INDICADORES DE INCLUSIÓN

→ 1. PERSONAS AFECTADAS

 Demencia: especialmente Alzheimer...	No			
 Inmovilizados domiciliarios y especialmente aquellos con cambios frecuentes de residencia	No			
 Problemas de Salud Mental: especialmente Trastorno Mental grave y Adicción de alcohol y/o drogas	No			
 Personas dependientes	No			
 Enfermedades Cardiovasculares en situación de prevención terciaria	No			
 VIH-SIDA	No			
Domiciliarios y hospitalizados en situación de enfermedad crónica avanzada con descompensaciones: Insuficiencia Cardíaca, Insuficiencia Renal, EPOC.	No			
 Enfermedad en situación de terminalidad o de necesidad de Cuidados Paliativos	No			

→ 2. PERS. HOS O EN DOM SIN CUIDAD

Personas hospitalizadas o en domicilio sin cuidados familiares o apoyo social	No			
---	----	--	--	--

→ PER. ALTA HOS CON NECESIDA C.D

Personas en situación de alta hospitalaria con necesidad de cuidados domiciliarios continuados	No			
--	----	--	--	--

→ CUIDADORES FAMILIARES DE ANTER

Cuidadores-familiares de los anteriores	No			
---	----	--	--	--

» Cancelar

» Recalcular

» Seleccionar Anteriores

» Aceptar + Imprimir

» Ace

Selene: Formulario de Inclusión en Protocolo GC

GRUPO DE POBLACIÓN

INDICADORES DE INCLUSIÓN

→ GRUPO A

Deficiente red apoyo social: Escala de Valoración de riesgo social Sociofamiliar de Gijón >10	<input type="text" value="No"/>
Analfabetismo de la persona y- o cuidador	<input type="text" value="No"/>
Claudicación familiar	<input type="text" value="No"/>

→ GRUPO B

? Déficit de adherencia al tratamiento y-o de seguimiento	<input type="text" value="No"/>
3 ingresos hospitalarios en los últimos 6 meses por motivo de descompensaciones de su propia patología crónica	<input type="text" value="No"/>

→ GRUPO C

Oxigenoterapia domiciliaria	<input type="text" value="No"/>
Mayores de 65 años	<input type="text" value="No"/>
Polimedicados > 5 fármacos	<input type="text" value="No"/>
? Situación de Riesgo de Dependencia o Fragilidad	<input type="text" value="No"/>

→ CRITERIOS DE INCLUSION

Resultado:

» Cancelar

» Recalcular

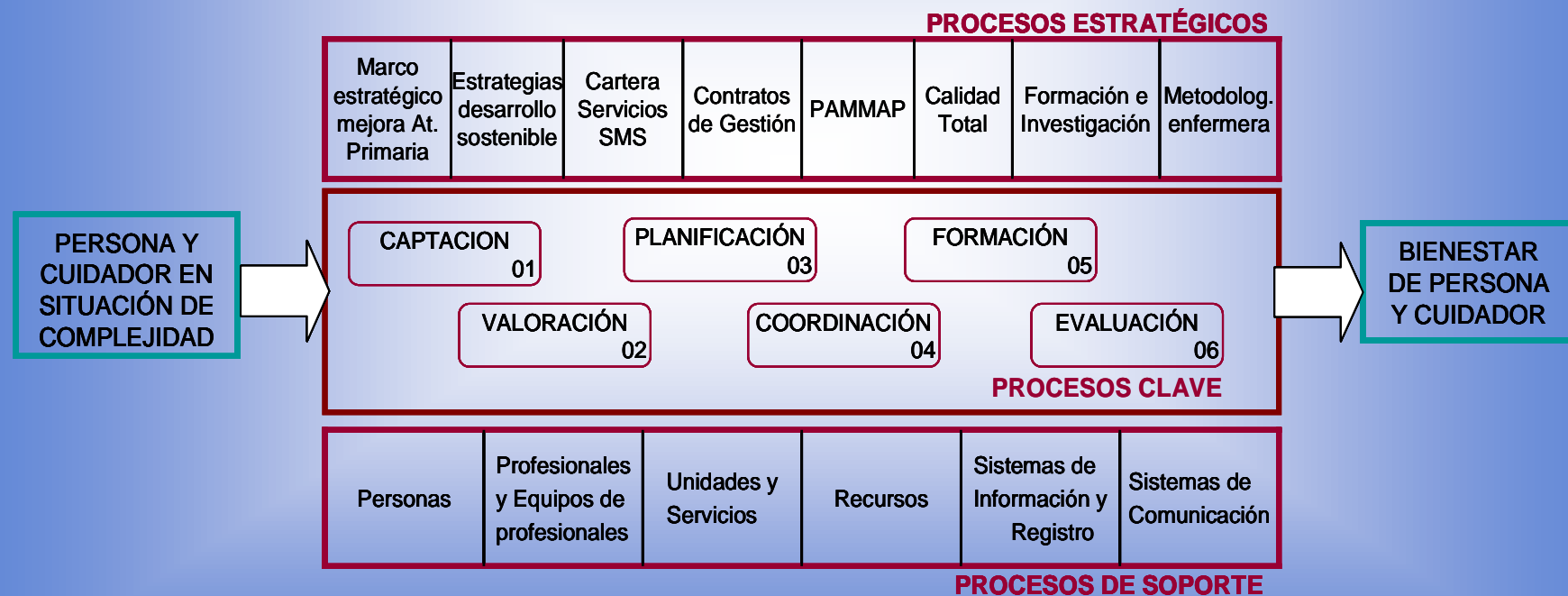
» Seleccionar Anteriores

» Aceptar + Impr

Marco Calidad Total: La Gestión por Procesos en la Gestión de Casos

La organización y Gestión por Procesos como herramienta de Calidad para optimizar resultados, de adaptación a las necesidades de los clientes y de mejora de la satisfacción de los profesionales

GESTIÓN POR PROCESOS:



Marco Calidad Total: La Gestión por Procesos en la Gestión de Casos

PR. CLAVE:

Pr. de relación directa con el paciente, el objetivo principal de actividad.

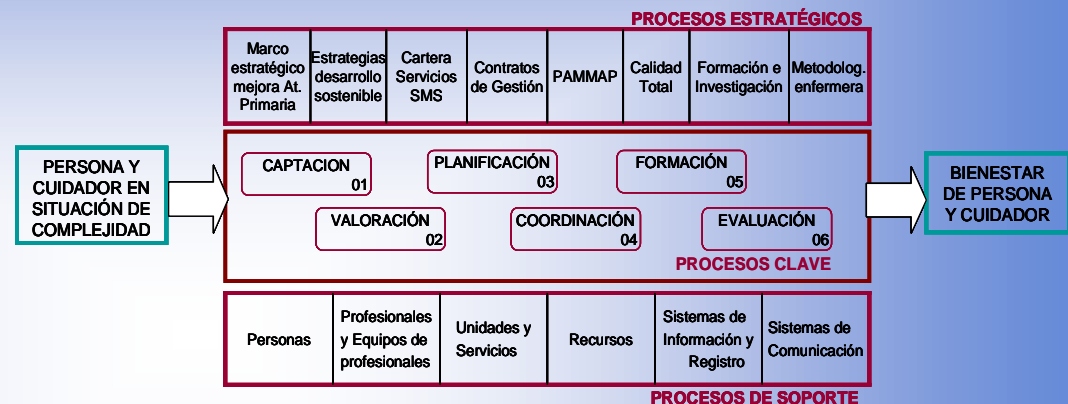
PR. ESTRATEGICOS:

Pr. que orientan y dirigen los procesos clave y de soporte. Guías para los procesos clave.

PR. DE SOPORTE:

Los que apoyan a uno o más de nuestros procesos clave.

GESTIÓN POR PROCESOS:



REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO: FLUJOGRAMAS
NORMALIZACIÓN DEL PROCESO: HOJA DE PROCESO

Marco Calidad Total: La Gestión por Procesos en la Gestión de Casos



Hoja de Proceso 0 Ficha Técnica

DEFINICIÓN

OBJETO

DESTINATARIOS

DESARROLLO / ACTIVIDADES QUE COMPONEN EL PROCESO

SISTEMAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y/O REGISTRO

RESPONSABLE DEL PROCESO

PROFESIONALES RELACIONADOS CON EL PROCESO

DURACIÓN

INICIO Y FIN

SALIDA DEL PROCESO

OBSERVACIONES /ACLARACIONES AL PROCESO

INDICADORES DE EVALUACIÓN

BIBLIOGRAFIA

La Gestión por Procesos Proceso de Captación



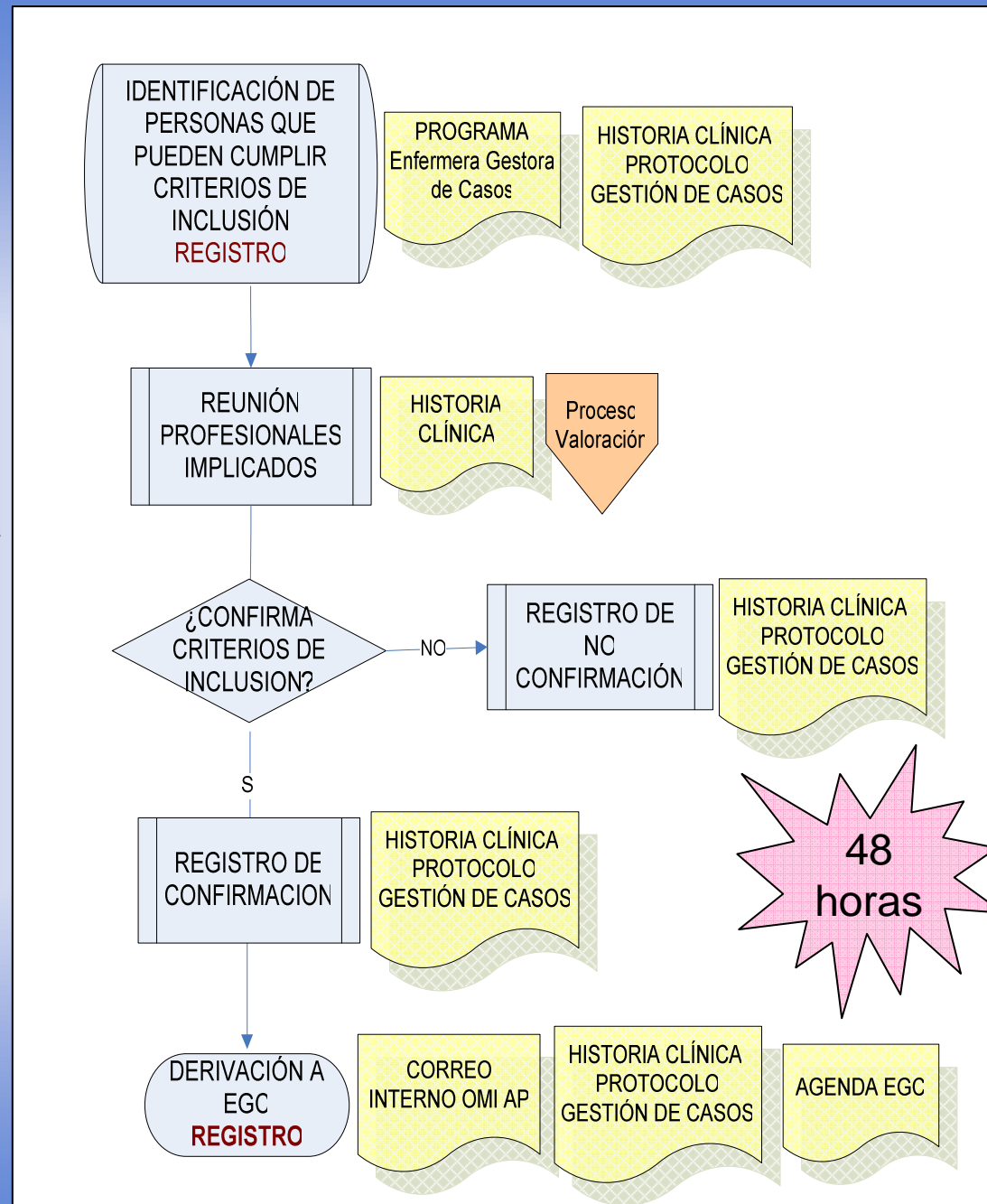
CAPTACIÓN 01

Captación activa 01.1

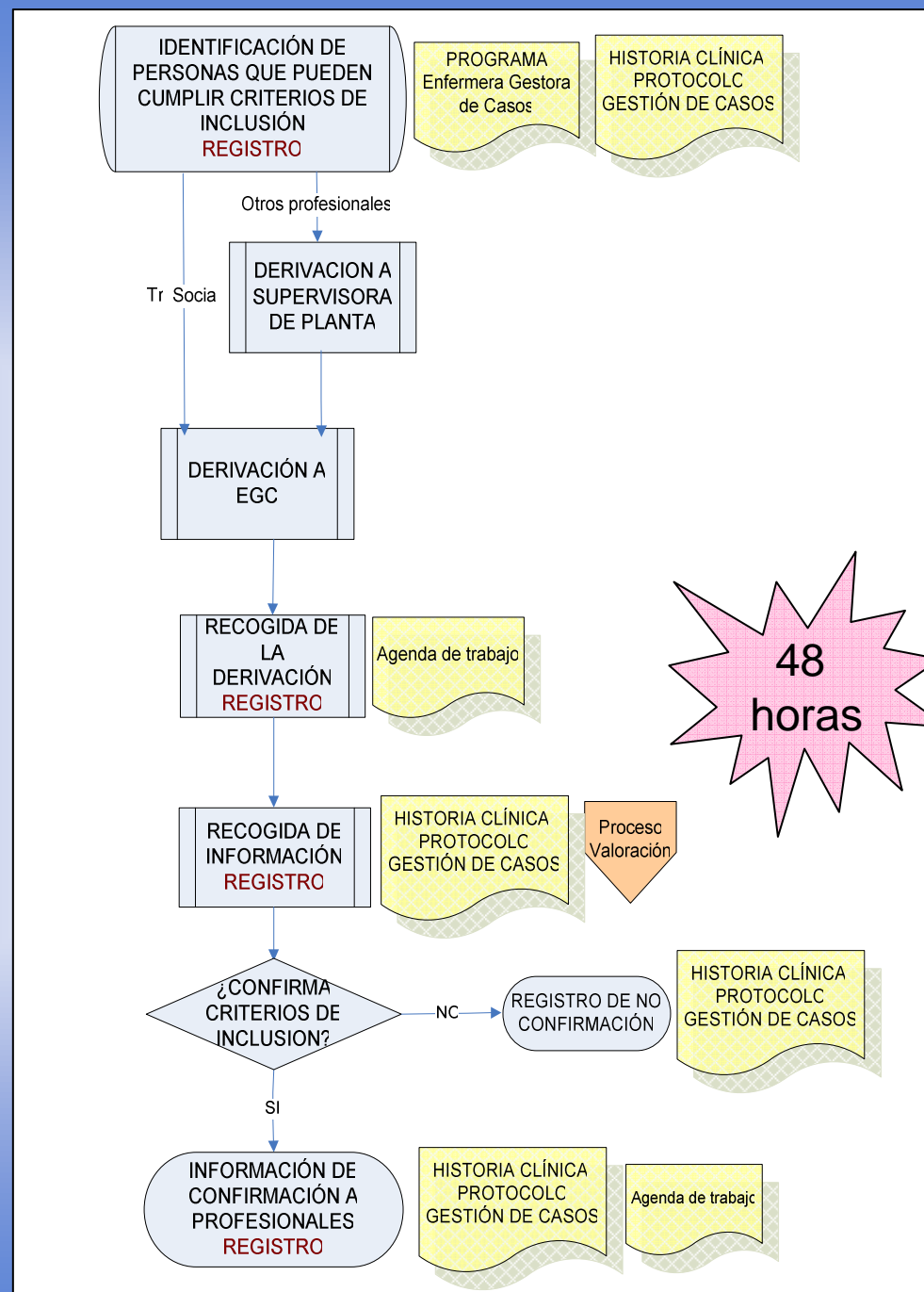
Captación por derivación 01.2

(AP, AE, SM)

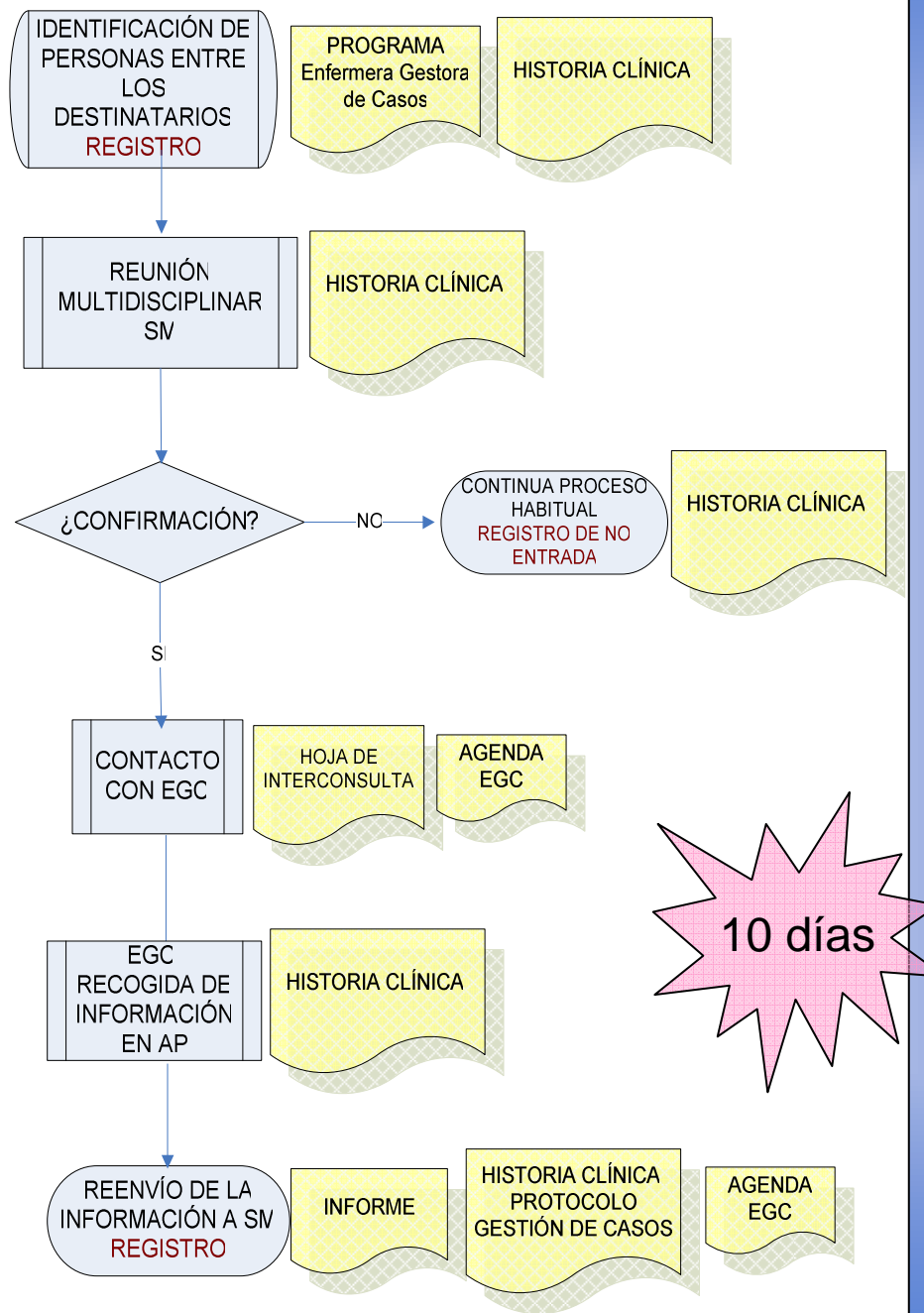
Captación por derivación de At. Primaria



Captación por derivación de At. Especializada



Captación por derivación de Salud Mental



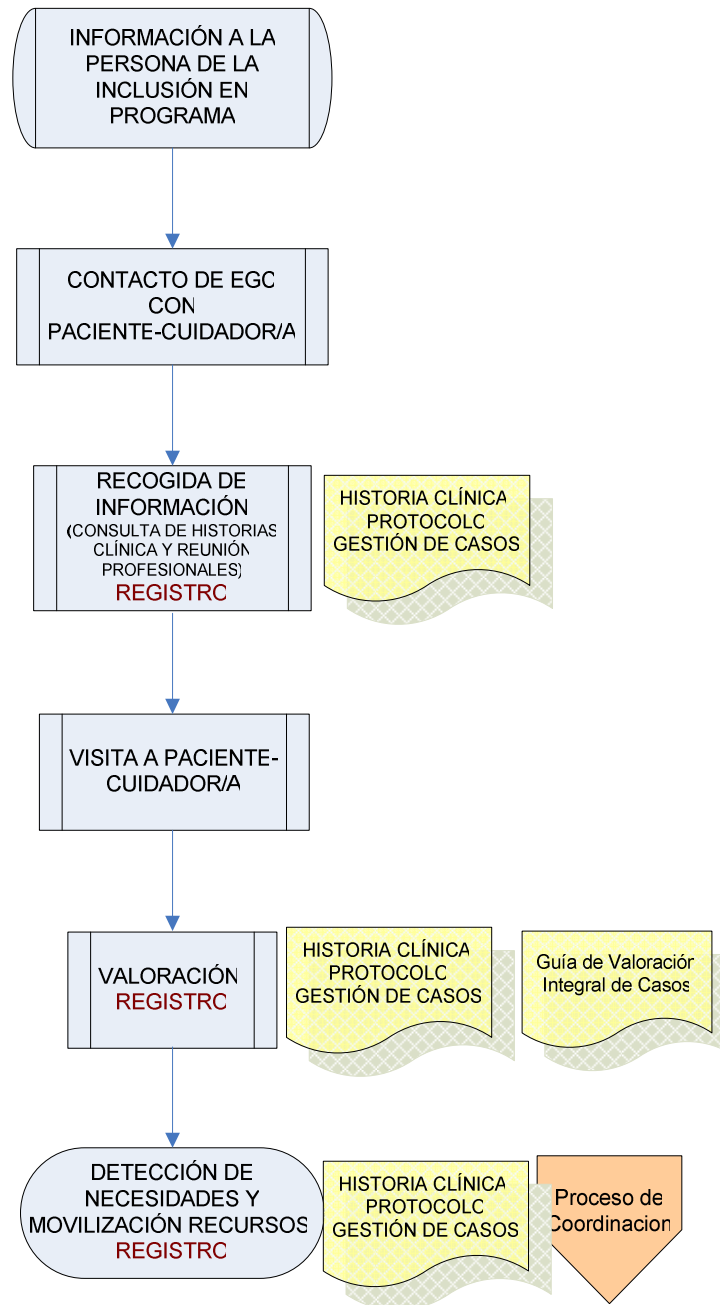
La Gestión por Procesos



VALORACIÓN 02

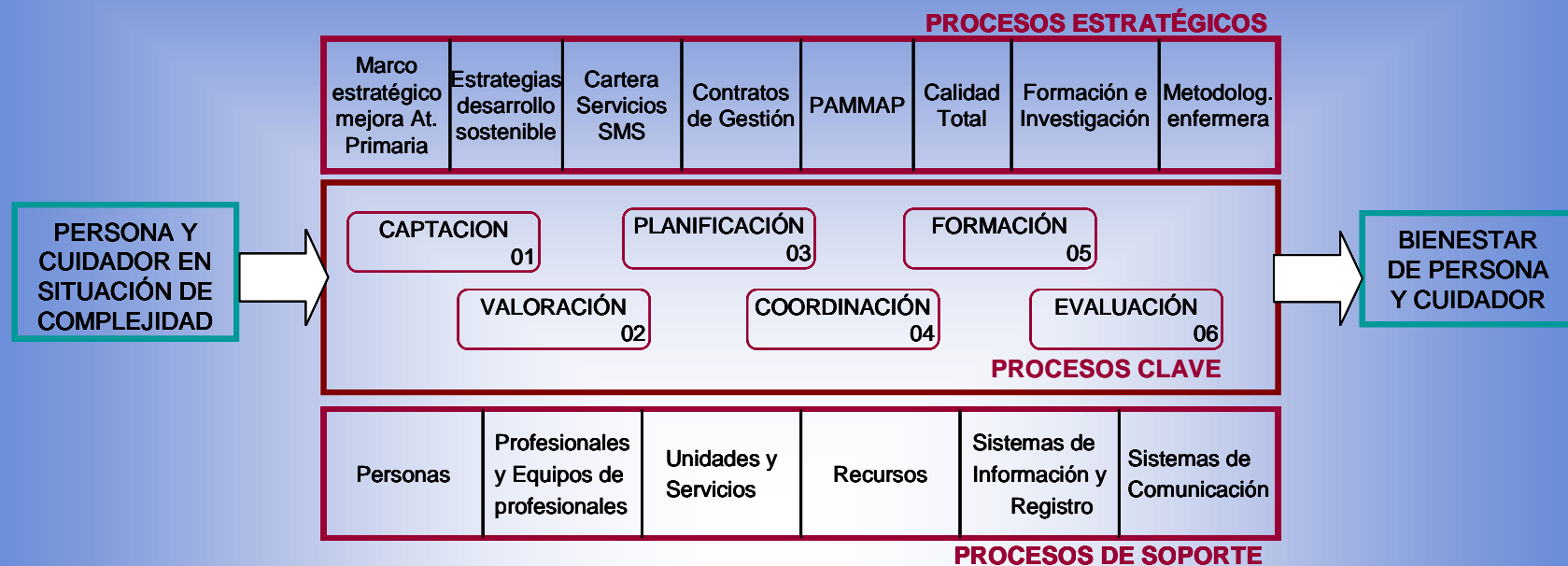
Primera Visita 02.1

Valoración. Primera Visita



7 días

GESTIÓN POR PROCESOS:



*¡Hemos de entender para qué hacemos las cosas
para comprender por qué hacemos lo que hacemos
y poder así mejorar la forma de actuar!*

J.A. Perez Fernandez de Velasco

CICLO DE MEJORA: PDCA
Planificación, Ejecución, Comprobación y Actuación

Gestión de Casos: Modelo colaborativo e interdisciplinar

Formación en Gestión de Casos a todos los profesionales del SMS

- **Áreas de formación:**
 - Modelo de Atención Biopsicosocial
 - Gestión de Recursos Humanos
 - Gestión y Coordinación de Servicios y Recursos sociales y sanitarios
 - Gestión de la Calidad
 - Sistemas de Información, Comunicación y Registro
 - Educación, Prevención y Promoción de la Salud
 - Aspectos éticos y jurídicos
 - Docencia, Formación e Información
 - E Investigación
- **Líneas de formación:**
 - Una línea específica para las Enfermeras Gestoras de Casos
 - Y una línea para el resto de profesionales en Gestión de Casos
- **Niveles de formación:**
 - Nivel básico: de 30 a 99 horas teóricas
 - Nivel medio: de 100 a 299 horas teórico-prácticas
 - Nivel avanzado: mas de 300 horas teórico-prácticas

...para terminar

***“Aunque haya religiones diferentes,
debido a distintas culturas y tradiciones,
lo importante es que todas coinciden
en su objetivo principal:
ser buena persona y ayudar a los demás.”***
(Dalai-Lama)

