

EXPERIÈNCIA D'UN MODEL DE GESTIÓ DE CASOS EN PATOLOGIA MAMÀRIA

Collet Diví, I.^{1,2}; Burón Pust, A.¹; Macià Guilà, F.¹; Hernández Rodríguez, C.¹; Esturi Molist, M.¹
¹Unitat de Patologia Mamària. ²Servei d'Avaluació i Epidemiologia Clínica. Hospital del Mar. IMAS. Barcelona.

INTRODUCCIÓ

L'àmbit sanitari està immers en un entorn en continua transformació i canvi, no tan sols a nivell científic-tecnològic sinó també a nivell socio-cultural i econòmic. Aquesta situació obliga a plantejar-se estratègies de canvi en el sistema hospitalari, per donar una resposta adequada a la demanda social creada i buscar nous enfocaments a l'assistència dels malalts, especialment en situacions clíniques que per la seva complexitat assistencial i la seva repercussió social requereixen d'un enfocament multidisciplinari. La gestió de casos és una de les respostes que algunes institucions sanitàries han adaptat per donar resposta a aquesta realitat. Es defineix com a un sistema d'atenció a les persones focalitzat en la consecució d'uns objectius de qualitat específics, estructurats en un temps prèviament establert i que afavoreix la correcta utilització dels recursos.

OBJECTIU

Compartir l'experiència professional d'una gestora de casos en l'àmbit hospitalari, fent èmfasi en els elements que intervenen en el desenvolupament de les tasques de la gestió de casos i l'impacte que ha tingut sobre el procés.

DISSENY I ÀMBIT DE L'ESTUDI

Es tracta d'un procés de reflexió sobre els aspectes positius i negatius en totes les etapes de la gestió de casos per part de la figura de gestora així com dels diferents professionals implicats, en l'àmbit de la patologia mamària de l'Hospital del Mar de Barcelona.

INTERVENCIÓ

A l'any 2003 en el context de la Unitat Funcional de Patologia Mamària de l'Hospital del Mar es va introduir la figura de gestora de casos, persona que actua com a referent per al pacient i família per coordinar la contribució dels diferents professionals implicats en el procés de la patologia mamària.

RESULTATS

S'han identificat elements que intervenen positivament i negativament en el desenvolupament de les tasques de la gestora. La institucionalització de la gestora com a factor positiu i l'excés de dedicació a tasques administratives com a negatiu són alguns dels elements que es van trobar. Respecte a l'impacte de la gestora de casos en el nostre àmbit, cal destacar entre d'altres la major integració dels professionals i serveis implicats en la patologia de la mama, i el fet de disposar d'una persona de referència durant tot el procés, tant per al pacient i la seva família com per als professionals.

IMPACTE DEL PAPER DE LA GESTORA DE CASOS EN RELACIÓ ALS ELEMENTS POSITIUS I NEGATIUS QUE AFECTEN LA SEVA TASCA

POSITIUS

- Bona capacitat d'adaptació a l'entorn per part de la gestora de casos
- Bona valoració del paper de referència de la gestora de casos, tant per part dels pacients com dels professionals.
- Suport per part de la direcció assistencial
- Institucionalització de la figura gestora de casos

NEGATIUS

- Predisposició limitada dels serveis implicats
- Resistència al canvi per part de professionals implicats
- Falta d'hàbit en el treball en equip més transversal
- Falta de reconeixement del rol de la gestora de casos per part d'alguns membres de l'equip
- Excés de dedicació a tasques administratives per falta de coordinació administrativa, dificultant i limitant la part més assistencial de la Gestora de Casos
- Manca de dotació dels recursos necessaris (institucionals, d'estructura, organitzatius)

IMPACTE: QUÈ S'HA ACONSEGUIT

- Integració més gran dels professionals i serveis implicats en la patologia de la mama
- Disposar d'una persona de referència durant tot el procés, tant per al pacient i la seva família com per als professionals
- Millora dels circuits assistencials
- Reconeixement institucional del paper d'infermeria en noves funcions de gestió assistencial, com ara la gestió de casos
- Consolidació i extensió d'aquesta figura a altres unitats
- Garantir el temps del procés diagnòstic i tractament establerts

CONCLUSIONS

La gestió de casos ha permès una integració i millora dels circuits assistencials en tot el procés de la patologia mamària, i per les pacients i els seus familiars, ha facilitat i humanitzat tot el procés de la seva malaltia. L'èxit de la gestora de casos es relaciona directament amb la superació d'algunes barreres en el seu dia a dia, com ara definir-ne bé el rol, dotant-la dels recursos necessaris, del suport administratiu i de l'autoritat necessària per la presa de decisions.