

# De la gestión de casos a la gestión de apoyos, un nuevo rol facilitador

15 de marzo de 2024

De la gestión de casos a la gestión de apoyos, un nuevo rol facilitador



José Augusto García, presidente de la SEGG, participa en el seminario "Gestión de Casos, a debate" organizado por la Fundación Pilares, compartiendo de una forma rigurosa, clara y práctica seis reflexiones para avanzar en la implementación de la metodología de Gestión de Casos en España. En este contexto, se plantea un cambio radical en el modelo de gestión de casos, adoptando un nuevo rol facilitador para la vida independiente dentro del marco de la Gestión de Apoyos.

El rol facilitador en la gestión de apoyos para que las personas mayores permanezcan en el hogar

La gestión de apoyos implica de manera indiscutible el absoluto respeto a la autodeterminación de las personas en los procesos de tránsito y permanencia en el hogar. Para ello, se implementa el rol de facilitador para la vida independiente en los equipos profesionales, asegurando el bienestar de las personas que requieren apoyos.

El o la profesional con este rol tiene el objetivo de favorecer la autonomía y la calidad de vida, ayudando a las personas a llevar una vida plena y activa mediante la provisión de herramientas y acompañamiento. Su labor se orienta hacia el bienestar y la integración en la comunidad, actuando como un/a referente único/a para la persona y ofreciendo una atención individualizada y ajustada a las necesidades cambiantes. Este enfoque optimiza la comunicación y evita la fragmentación de los servicios, permitiendo una visión holística de las necesidades y evolución de cada persona.

El enfoque de la intervención se constituye como un punto de contacto centralizado para aquellas personas que necesitan apoyos, con la función principal de proporcionar un acompañamiento integral

y continuo. El o la facilitador/a actúa como un nexo coordinador entre los diferentes servicios, recursos y apoyos requeridos por la persona, asegurando una planificación efectiva y una toma de decisiones informada en relación con los apoyos disponibles. Este modelo busca consolidar una atención más eficiente y centrada en la persona, promoviendo su independencia y bienestar en su entorno cotidiano.

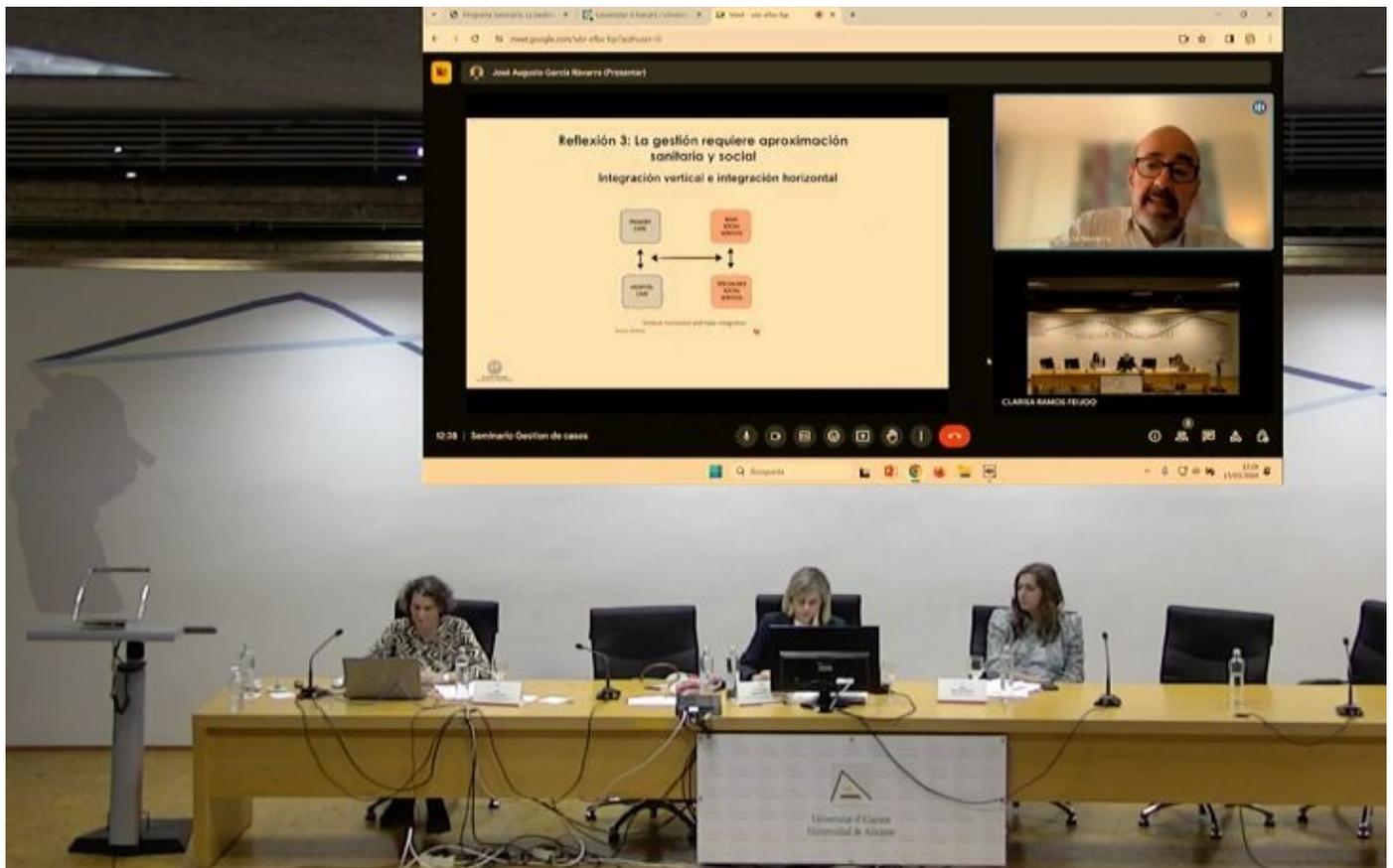
Perspectiva sociosanitaria y la metodología de Gestión de Casos



José Augusto García, como presidente de la SEGG y Director General del Consorci de Salut i Social de Catalunya, intervino en el seminario con seis reflexiones base para encaminarnos hacia una Gestión de Apoyos dinámica, con una doble aproximación social y sanitaria y con una visión integradora y coordinada.

Comenzó abordando la Gestión de Casos desde una óptica de la Geriátría y Gerontología que ha ido evolucionando hacia una mirada más integral. A continuación presentó las diferentes reflexiones, con una perspectiva sociosanitaria.

#### 1. La gestión de casos en la alta complejidad



La Gestión de Casos ha evolucionado, desde una óptica médica a una óptima más integradora y completa. Se trata de una metodología, necesaria e imprescindible en casos de alta complejidad. Esta metodología en la medicina llega y después evoluciona desde la visión del envejecimiento de la población y cronicidad de una población determinada.

José Augusto planteó a modo de debate, qué diferencias vemos entre la coordinación en red y la integración de servicios, dos técnicas en las que la persona profesional de Gestión de Casos es una figura imprescindible para proveer los recursos y apoyos necesarios en el momento vital presente, durante toda la trayectoria vital de la persona en situación de fragilidad y/o dependencia.

Descató como principales elementos clave: la coordinación de niveles asistenciales y coordinación de servicios sociales y sanitarios, la información compartida sanitaria y social (con una visión sociosanitaria) y también la incorporación de profesionales para gestionar el caso, para hacer que la navegación en el complejo sistema de servicios sanitarios y sociales realmente sea efectiva, se realice a tiempo y se realice en el sitio donde sea necesario.

Para las personas con alta complejidad, planteó José Augusto, se debería realizar a la vez, con una gestión de casos muy intensa y muy dinámica porque las personas van cambiando su situación vital y para dar respuesta hay que activar los recursos de la comunidad, los recursos especializados de una manera rápida; destacó que para ello necesitas conocimientos del sistema y proximidad con la persona, de aquí la importancia de la Gestión de Casos que garantice una adecuada provisión de apoyos, servicios y recursos.

## 2. La gestión de casos es dinámica

Una persona que tiene necesidades complejas, sociales y sanitarias y que además tiene un entorno que puede ser amenazante al tener diferentes factores de riesgo necesita una **identificación**, una **evaluación**, poner en marcha los **recursos** necesarios para cubrir sus necesidades y una **re-evaluación** ya que sus necesidades son cambiantes.

La Gestión de Casos requiere movimiento, hay que reorientar la manera de trabajar que tenemos hacia un modelo más centrado en la persona, adecuando la provisión de servicios, apoyos y recursos a medida que la persona cambia, con procción y dinamismo.

### 3. Aproximación doble sanitaria y social

Comentó que es importante la coordinación vertical entre servicios sociales y servicios especializados, y la coordinación horizontal entre servicios sanitarios y sociales. Para ello destacó que conviene comenzar a trabajar en algún tipo de legislación que facilite la integración sanitaria y social, además, trabajar también la gobernanza, en qué territorios hay que actuar y cómo evaluamos el impacto final que tiene en la persona esta integración de servicios sanitarios y de servicios sociales para atender a las personas con mayor complejidad.

### 4. La gestión de casos necesita equipos profesionales formados

Remarcó que actualmente no se está enseñando en las facultades del ámbito social y sanitario en estos momentos y recalca que es necesario formarse en los siguientes aspectos y ponerlo en práctica: identificación y puesta en marcha de recursos disponibles en la comunidad, cómo evaluar las necesidades sociales y sanitarias de las personas y sin olvidar que se requiere de un reconocimiento laboral para poderlo trabajar y hacer posible la Gestión de Casos.

### 5. La gestión de casos va también de procesos complejos

La gestión de casos va también de procesos complejos, no solamente de personas con complejidad. Se trata de procesos de desinstitucionalización, para que las personas que viven en residencias si así es su voluntad puedan volver a vivir en la comunidad, procesos de integración sociolaboral e inclusión para personas con discapacidad y procesos de inclusión comunitaria para personas que actualmente no tienen un lugar. Son procesos muy complejos donde hay que adecuar muy bien los recursos que tenemos para poder ser exitosos.

### 6. La gestión de casos es de poco volumen y alta individualización

José Augusto comentó que aflora una necesidad clara en la sociedad, que es una alta individualización y por ello hay que empezar a pensar en la provisión y evaluación de servicios, en la creación de más servicios para adaptarse más a las individualidades y sobre todo en la compatibilidad de los diferentes servicios del sistema de atención a la dependencia (centro de día, servicio de ayuda a domicilio, etc).

Además señaló que es importante que estudiemos la compatibilidad con otros tipos de recursos como por ejemplo las viviendas con servicios, que actualmente no están bien reguladas en la ley de dependencia estatal como soluciones habitacionales donde las personas puedan vivir en la comunidad con los servicios adaptados a sus necesidades.

Más información sobre el seminario aquí: [Seminario 'La Gestión de Casos, a debate'](#).