

La gestió de casos en la pràctica infermera

Secretaria d'Estratègia i Coordinació

Direcció d'Estratègia d'Infermeria

La gestió de casos en la pràctica infermera

La gestió de casos en la pràctica infermera

Secretaria d'Estratègia i Coordinació

Direcció Estratègica d'Infermeria

La gestió de casos en la pràctica infermera



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

© 2010 Generalitat de Catalunya
Departament de Salut
Trav. de les Corts, 131-159
Edifici Ave Maria
08028 Barcelona
www.gencat.cat/salut

Edició:

Departament de Salut
Secretaria d'Estratègia i Coordinació
Direcció Estratègica d'Infèmeria

Direcció editorial:

Unitat de Planificació, Imatge i Difusió corporativa
Departament de Salut

Assessorament i correcció lingüística:

Unitat de Planificació Lingüística
Departament de Salut

Primera edició:

Barcelona, 2010

Disseny gràfic:

Víctor Oliva. Disseny gràfic, SL

ISBN:

978-84-393-8524-0

Grup de treball

Blancas Bernuz, Neus. Infermera (Institut Català de la Salut)
Fabrellas Padrés, Núria. Infermera (Institut Català de la Salut)
Gassó Bonvehí, Dolors. Infermera (Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa)
González Sequero, Vanessa. Infermera (Corporació Sanitària Parc Taulí)
Herrera Víchez, Thais. Infermera (Institut d'Estudis de la Salut)
Jiménez Ordoñez, Marisa. Directora Estratègica d'Infermeria (Departament de Salut)
López Ruiz, Toni. Infermer (Institut Català de la Salut)
Lletí Estupiña, Susanna. Infermera (Institut Català de la Salut)
Muñoz Penalba, Anna. Infermera (Institut Català de la Salut)
Rodríguez Molinet, Pepita. Treballadora social (Institut Català de la Salut)
Rivero Morcillo, Núria. Infermera (Consorci Sanitari Integral)
Ruz García, Àngels. Infermera (Consorci Sanitari Integral)
Sánchez Navas, Montse. Infermera (Departament de Salut)

Grup de revisió

Abulí Picart, Paquita. Infermera (Hospital de Figueres)
Almagro Lorca, M. Jesús. Infermera (Hospital de Móra d'Ebre)
Brugués i Brugués, Alba. Infermera (Associació d'Infermeria Familiar i Comunitària de Catalunya. AIFICC)
Cabanes i Duran, Concepció. Infermera (Fundació Sociosanitària de Manresa)
Collet Diví, Imma. Infermera (Hospital del Mar)
Espelt Aluja, Pilar. Infermera (PRODEP)
Fabregat i Casamitjana, M. Assumpta. Infermera (Institut Català de la Salut)
Ferro García, Tàrsila. Infermera (Pla Director d'Oncologia de Catalunya. Departament de Salut)
Gasulla Guillermo, Montserrat. Infermera (Parc de Salut Mar)
Martí Cañiz, Begoña. Infermera (Consell de Col·legis d'Infermeria de Catalunya)
Oriol Rusalleda, Margarita. Infermera (Consorci Hospitalari de Vic)
Roig Panisello, Anna. Infermera (Institut Català de la Salut)
Romeu Labayen, Maria. Infermera (Societat Catalana d'Infermeria de Salut Mental. SCISAM)
Tosquella Babiloni, Rosa. Infermera (Associació Catalana d'Infermeria)

Hi han col·laborat

Frías Trigo, Víctor. Infermer (Departament de Salut)
Llinàs Vidal, Montserrat. Infermera (Hospital Universitari Vall d'Hebron)

Introducció	5
Justificació	6
La gestió de casos	6
Missió	7
El professional infermer gestor de casos	7
Objectius	7
Estratègies d'intervenció del professional infermer gestor de casos	8
Perfil del professional infermer gestor de casos	8
Indicadors d'avaluació	9
Recomanacions	9
Conclusions	9
Annexos	11
Annex 1: Informe de continuïtat assistencial infermer	11
Annex 2: Professionals infermers gestors de casos a Catalunya	12
Glossari	16
Bibliografia	19

En els darrers anys s'han produït en el nostre sistema sanitari una sèrie de canvis organitzatius que aporten propostes innovadores en l'abordatge de l'atenció a les persones en situació de complexitat i a la seves famílies. Un dels resultats ha estat la incorporació a les institucions públiques i privades de nous perfils professionals infermers, sovint amb les mateixes funcions però amb denominacions diferents com, per exemple, els professionals infermers –comunitaris o hospitalaris– gestors de casos i els d'enllaç.

L'any 2008 el Departament de Salut va constituir un grup de treball de professionals d'infermeria i treball social assistencials, amb la finalitat d'elaborar un document per unificar conceptes i establir línies comunes en relació amb el rol d'aquests professionals.

Aquest document pretén aportar les bases per comprendre la contribució d'aquests infermers i infermeres a millorar la qualitat de vida i l'acompanyament de les persones afectades per situacions de complexitat clínica, gran part de les quals deriven també de situacions de complexitat social. És per això que l'activitat dels professionals infermers s'ha de desenvolupar en el context del treball en equip amb la resta dels professionals sanitaris i en col·laboració amb els treballadors socials. Aquest document proposa recomanacions bàsiques, des de la pràctica infermera, sobre la metodologia de gestió de casos i exposa per on pot discórrer aquesta pràctica assistencial, alhora que emfatitza la coordinació com a eix vertebrador de la continuïtat assistencial de la persona que presenta una situació de complexitat clínica i social. Els elements fonamentals d'aquesta metodologia es basen en la continuïtat assistencial d'infermeria i de treball social, i en l'establiment de circuits que garanteixin el traspàs d'informació entre nivells o entre sectors, que tenen com a precursor el programa Prealt.¹

1. Servei Català de la Salut. Direcció de Planificació, Compra i Avaluació. Protocol de preparació de l'alta (Prealt) 2005.

Justificació

L'evidència científica ha demostrat que la gestió de les cures de les persones amb necessitats assistencials complexes millora notablement quan hi ha una persona clau (l'infermer o infermera gestora de casos) coordinant aquestes cures i proporcionant l'atenció sanitària. La contribució del professional d'infermeria gestor de casos suposa un valor diferencial.

La gestió de casos

La gestió de casos, d'acord amb el Centre d'Accreditació d'Infermeres d'Amèrica, s'ha d'entendre com «Un procés de col·laboració sistemàtic i dinàmic per proveir i coordinar serveis sanitaris en una població determinada, és a dir, un procés participatiu per facilitar opcions i serveis que cobreixin les necessitats del pacient, alhora que redueixi la fragmentació i duplicació de serveis i millori la qualitat i la relació cost-efectivitat dels resultats clínics».²

Els elements fonamentals d'aquest procés són la valoració integral, la planificació, la col·laboració, l'assessorament, la gestió de recursos disponibles i l'enllaç entre usuaris i serveis. Aquest últim és l'element més prevalent quan, garantint la continuïtat assistencial, se'n sistematitza la coordinació.

Un dels eixos vertebradors de la gestió de casos és la **coordinació** i el treball en xarxa. El professional infermer, des d'una perspectiva transversal, integra l'aportació d'altres professionals, serveis i recursos dirigits a fomentar l'autonomia de la persona atesa i de la família en l'auto-cura. La complexitat clínica, molt sovint lligada a la complexitat social, ens condueix a la col·laboració amb treball social. L'eina fonamental per assolir aquesta coordinació ha de ser el traspàs d'informació per aconseguir la continuïtat assistencial d'infermeria i de treball social.

Segons Huber,³ la gestió de casos es presenta bàsicament en dos vessants atenent l'entorn on es presta el servei (hospitalari o comunitari), per assegurar la **continuïtat assistencial** de les cures.

La gestió de casos en salut és una **pràctica avançada d'infermeria** que va dirigida a la població que presenta o és susceptible de presentar complexitat en el seu procés o situació de salut i que requereix una continuïtat de cures.

En el model de gestió de casos, l'infermer o la infermera requereix habilitats, actituds i coneixements adequats; per tant, necessita una formació específica per desenvolupar la seva activitat en un equip d'atenció primària, en un hospital, en un centre sociosanitari o com a component d'unitats funcionals de gestió de casos. L'organització d'aquests professionals en unitats funcionals facilita la coordinació interprofessional i internivell.

2. American Nurses Credentialing Center (ANCC). Nursing case management catalog. Washington, DC: ANCC, 1998.

3. Huber DL. The diversity of case management models. Lippincotts Case Manag 2000; 5(6): 248-55.

Missió

Oferir serveis coordinats i integrats d'atenció sociosanitària orientats a les necessitats de la persona, la família i l'entorn, i promoure la independència i l'autocura, amb un abordatge multidimensional, de forma efectiva, eficient i sostenible.

El professional infermer gestor de casos

L'infermer o infermera gestora de casos identifica de forma proactiva **persones en situació de complexitat** i, a partir d'una valoració integral dels pacients i dels cuidadors principals, planifica les cures, coordina i optimitza els recursos sanitaris adients, monitora el cas i l'avalua. Treballa conjuntament amb els professionals de referència de la persona atesa, proporciona un valor afegit i integra l'aportació de tots els professionals sense substituir-los.

Objectius

1. Millorar la qualitat assistencial de les cures de les persones ateses i les dels cuidadors minimitzant la fragmentació, la discontinuïtat o la duplicitat en l'atenció.
2. Garantir la continuïtat de les cures i fomentar la **coordinació** i l'homogeneïtzació de processos entre els professionals de la salut dels diferents àmbits assistencials.
3. Planificar una transició adequada de la persona atesa a través dels diferents serveis i nivells assistencials i assegurar una resposta adient a les seves necessitats.
4. Millorar la percepció de seguretat i de qualitat de vida de la persona atesa i de la seva família.
5. Millorar la seguretat clínica reduint les complicacions evitables i les conseqüències.
6. Facilitar la relació dels processos d'interconsulta entre els diferents recursos de la xarxa assistencial.
7. Optimitzar i racionalitzar el consum de serveis per tal d'obtenir resultats de qualitat assistencial i de cost-efectivitat amb els recursos més adients.

Estratègies d'intervenció del professional infermer gestor de casos

- Identificació proactiva de persones en **situació de complexitat** amb necessitat de **continuitat assistencial**.
- Valoració integral i integrada per detectar les necessitats de la persona atesa i/o dels cuidadors principals o dels familiars.
- Col·laboració amb tots els professionals implicats en el cas i amb els familiars i/o cuidadors de referència per tal de comprendre tots els aspectes de la situació física, mental, emocional i social de la persona atesa.
- Elaboració d'un pla d'atenció personalitzat acordat amb la persona atesa i consensuat amb els professionals d'infermeria, de treball social, de medicina de referència i altres professionals que participin en el procés.
- Gestió de la **continuitat assistencial** actuant com a professionals de referència de la persona atesa i coordinant la contribució dels diferents professionals.
- Gestió de les aliances entre els recursos i serveis que actuen al territori.
- Establiment d'una sistemàtica de reunions periòdiques que permetin l'avaluació contínua i la millora del procés.

Perfil del professional infermer gestor de casos

- Coneixements en **pràctica clínica avançada**.
- Capacitat en les habilitats per al maneig de conflictes.
- Capacitat per al treball en equip i per a l'establiment d'aliances.
- Habilitats comunicatives i motivacionals.
- Actitud proactiva per a la millora del procés assistencial.
- Capacitat educativa per generar autonomia i corresponsabilitat en la persona atesa i els cuidadors.
- Capacitat per assessorar altres professionals i donar-los suport en la presa de decisions.
- Capacitat pedagògica per a la formació de nous professionals en la gestió de casos.
- Capacitat crítica amb inquietud per la innovació i la recerca.

Indicadors d'avaluació

1. Percentatge de persones en situació de complexitat que són ateses per l'infermer o infermera gestora de casos respecte a la població assignada.
2. Nombre de persones, per 1.000 persones ateses, que han estat valorades dins del termini establert.
3. Nombre de persones ateses per a les quals s'ha elaborat un pla d'atenció personalitzat.
4. Nombre de reunions de coordinació de les comissions interdisciplinàries entre nivells assistencials per a l'elaboració de guies pràctiques assistencials, procediments, etc.
5. Grau de satisfacció de les persones ateses o dels familiars.
6. Percepció de millora de qualitat de vida de la persona atesa.
7. Grau de satisfacció dels professionals sanitaris implicats.

Recomanacions

Cal establir una comunicació fluida i la coordinació periòdica entre els professionals que treballen en un mateix territori en els vessants sanitari i social dels diferents centres (centre hospitalari, sociosanitari i d'atenció primària), de manera que es garanteixi la cooperació per elaborar circuits i mantenir la millora contínua.

Cadascun dels diferents proveïdors de serveis de salut ha d'incorporar els recursos adients en els seus equips i també ha de desenvolupar eines informàtiques i xarxes telemàtiques per tal de garantir l'atenció adequada dels pacients en situació de complexitat i a la vegada la captació proactiva de les persones en situació de risc.

Conclusions

La metodologia de treball de la gestió de casos es basa en la valoració i **planificació** individualitzada de l'atenció i en el **pacte terapèutic**, tenint en compte el màxim potencial de salut de la persona atesa, tot aplicant les guies de pràctica clínica basades en l'evidència i els protocols d'intervenció consensuats entre els diferents professionals o proveïdors.

Annexos

Annex 1. Informe de continuïtat assistencial infermer

L'informe de continuïtat assistencial infermer ha de contenir:

- Les dades administratives dels pacients.
- L'anàlisi de la situació actual on constin les dades clíniques, funcionals, psicoafectives i cognitives, els indicadors de risc clínic i de risc social, amb els tests que es considerin adients, valoració dels cuidadors principals o familiars, dades dels professionals implicats i dels recursos mobilitzats.
- El pla de cures personalitzat.
- La previsió de la data de trasllat i de destí dels pacients.
- La persona destinatària de l'informe.
- Les dades de contacte de l'infermer o infermera que emet l'informe.

Annex 2. Professionals infermers gestors de casos a Catalunya – setembre de 2009

Professionals infermers gestors de casos a Catalunya, entitats i proveïdors* ** setembre de 2009

Institut Català de la Salut (ICS)	97
Centres d'hospitalització	
Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	1
Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida	1
Hospital Universitari de Bellvitge	2
Hospital Universitari Vall d'Hebron	5
Hospital Universitari Germans Trias i Pujol de Badalona	2
Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta	2
Hospital Universitari de Tarragona Joan XXIII	1
Hospital de Viladecans	2
Centres d'atenció primària	
Barcelona Ciutat	20
Metropolitana Sud	30
Metropolitana Nord	5
Catalunya Central	6
Camp de Tarragona	10
Terres de l'Ebre	2
Lleida	1
Alt Pirineu i Aran	4
Girona	3

* La dimensió de l'atenció del procés determina el desplegament de les funcionalitats d'enllaç, de processos i de gestió integral de casos.

** No es disposa de dades del Consorci Hospitalari de Catalunya (CHC)

**Professionals infermers gestors de casos a Catalunya, entitats i proveïdors* **
setembre de 2009**

Unió Catalana d'Hospitals (UCH)	53
Centres d'hospitalització	
Corporació de Salut del Maresme i la Selva	3
Corporació Sanitària Clínic	5
Corporació Sanitària Parc Taulí	8
Fundació Hospital l'Esperit Sant	1
Fundació Privada Hospital de Mollet	1
Hospital d'Igualada CSA	3
Hospital de Campdevàno	1
Hospital Comarcal del Pallars	2
Hospital Dos de Maig	11
Hospital General de Granollers	2
Hospital General de l'Hospitalet	2
Hospital Comarcal Sant Bernabé de Berga	2
Hospital de Sant Boi. Orde Hospitalari Sant Joan de Déu	2
Fundació Privada Sant Jaume d'Olot	2
Hospital Sant Rafael	2
Institut Guttmann	1
Pius Hospital de Valls	1
Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa	7
Centres d'atenció primària i socio sanitària	
Consorti d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSE)	2
CSS Residència Monterols IPM	4
CSS Palau	1
EAP Sardenya	1
Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris (ACES)	5
Centres d'hospitalització ACES	
Centre Mèdic Molins	1
Centro Médico Teknon	1
Clínica Ntra. Sra. de Guadalupe	1
CAPIO-Hospital General de Catalunya	1
Serveis Clínics	1

**Professionals infermers gestors de casos a Catalunya, entitats i proveïdors* **
setembre de 2009**

Professionals infermers gestors de casos a centres d'hospitalització	
Centre Mèdic Molins	1
Clínica Ntra. Sra. de Guadalupe	1
Centro Médico Teknon	1
Corporació de Salut Maresme i la Selva	3
Corporació Sanitària Parc Taulí	8
Corporació Sanitària Clínic	5
Fundació Privada Hospital Sant Jaume d'Olot	2
Fundació Hospital de l'Esperit Sant	1
Fundació Privada Hospital de Mollet	1
Hospital Campdevàno	1
Hospital Comarcal del Pallars	2
Hospital Dos de Maig	11
CAPIO-Hospital General de Catalunya	1
Hospital General de l'Hospitalet	2
Hospital General de Granollers	2
Hospital d'Igualada CSA	3
Hospital Comarcal Sant Bernabé de Berga	2
Hospital Sant Rafael	2
Hospital de Sant Boi. Orde Hospitalari Sant Joan de Déu	2
Pius Hospital de Valls	1
Serveis Clínics	1
Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	1
Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida	1
Hospital Universitari de Bellvitge	2
Hospital Universitari Germans Trias i Pujol de Badalona	2
Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta	2
Hospital Universitari de Tarragona Joan XXIII	1
Hospital Universitari Vall d'Hebron	5
Hospital de Viladecans	2
Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa	7
Total de professionals infermers gestors de casos a centres d'hospitalització	76

**Professionals infermers gestors de casos a Catalunya, entitats i proveïdors* **
setembre de 2009**

Professionals infermers gestors de casos a centres d'atenció primària i sociosanitaris	
Alt Pirineu i Aran	4
Barcelona Ciutat	20
Camp de Tarragona	10
Catalunya Central	6
Consorti d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSE)	2
CSS Palau	1
CSS Residència Monterols IPM	4
EAP Sardenya	1
EAP Bellver de la Cerdanya	1
Girona	3
Institut Guttmann	1
Lleida	1
Metropolitana Sud	30
Metropolitana Nord	5
Terres de l'Ebre	2
Total de professionals infermers gestors de casos a l'atenció primària i sociosanitaris	90
Total d'infermers i infermeres gestores de casos a Catalunya el setembre de 2009	166

Complementarietat de l'equip d'atenció primària (EAP) i la gestió de casos

La gestió de casos té un paper de suport a la tasca de l'EAP, cooperant amb els professionals que atenen la persona en aquells aspectes en què té majors dificultats per resoldre, però no els substitueix.

Els entorns on amb més freqüència la participació dels gestors de casos afegix valor a l'aportació de l'EAP són els programes de gestió de patologies cròniques i l'atenció domiciliària. La col·laboració amb els professionals de medicina i d'infermeria de referència és imprescindible en ambdues situacions.

Continuïtat assistencial

La continuïtat assistencial és el resultat de la coordinació des de la perspectiva dels pacients. Es defineix com el grau de coherència i unió de les experiències en l'atenció que perceben els pacients al llarg del temps.

Segons la classificació de Reid *et al.* hi ha tres tipus de continuïtat. Els dos primers estan estretament relacionats amb la coordinació assistencial: continuïtat de la informació (disponibilitat, utilització i interpretació d'informació d'esdeveniments anteriors per proporcionar una atenció apropiada a la circumstància actual dels pacients); continuïtat en la gestió (provisió de l'atenció de manera coordinada en el temps per tal que es complementin els serveis i no es perdin o dupliquin les proves i serveis sol·licitats), i continuïtat de relació o longitudinalitat (interacció d'un pacient amb un proveïdor al llarg del temps).

Coordinació

La coordinació assistencial es defineix com la concertació de tots els serveis relacionats amb l'atenció a la salut, amb independència del lloc on es rebi, de forma sincronitzada, per assolir un objectiu comú sense conflictes. Quan un professional infermer es dedica de forma majoritària a garantir el procés de coordinació/transferència, és conegut en el nostre entorn com professional infermer d'enllaç.

Gestió de processos

Consisteix en l'aplicació de les eines de la gestió de casos a un procés o patologia concreta. És una de les funcionalitats dels gestors de casos, que treballen conjuntament amb els professionals de referència de la persona atesa, proporcionen un valor afegit i integren l'aportació de tots els professionals sense substituir-los.

Pràctica avançada

Aquesta pràctica es caracteritza per unes habilitats avançades pel que fa a la valoració de l'estat de salut, a la presa de decisions i a l'exercici permanent d'una pràctica reflexiva. Aquesta capacitat es basa en un ampli ventall de coneixements obtinguts de la infermeria i altres disciplines. Al professional d'infermeria gestor de casos, se li reconeix una competència clínica avançada, fet que li permet poder oferir serveis de consultoria a diferents proveïdors de salut, fer tasques de planificació, implementació i avaluació de programes, i tenir un punt d'entrada al sistema sanitari reconegut per la ciutadania.

Pacte terapèutic

El pacte terapèutic és la relació de col·laboració que s'estableix entre un professional de la salut i una persona atesa per fomentar l'autonomia i el compromís de la persona amb la seva situació de salut, millorar-ne la qualitat de vida i assolir el resultat terapèutic desitjat.

Persones en situació de complexitat

Complexitat en el procés o en la situació de salut de la població següent:

- Població pediàtrica en situacions de risc i/o amb malalties cròniques que provoquen alta dependència o en situació de final de vida.
- Població adulta amb necessitats transitòries de continuïtat de cures.
- Població adulta amb comorbiditat elevada incapacitant.
- Població adulta en situació de final de vida.
- Població amb deteriorament cognitiu greu.
- Població amb trastorn mental greu.

- Població geriàtrica amb dependència.
- Cuidadors principals d'aquesta població.
- Població hiperfreqüentadora de serveis.

Planificació

La planificació és la tercera etapa del procés infermer en què s'estableix un pla de cures segons les prioritats d'actuació i els objectius que calgui assolir. Es preveuen les etapes de realització, les accions infermeres que s'han de dur a terme, els mitjans que cal utilitzar i les precaucions que s'han d'adoptar.

Bibliografia

Alonso M, Alonso P, García LJ, Llorente S, López T, Muñoz P. Perfil del hiperfrecuentador de un centro de Salud. *Aten Primaria* 1996; 2: 100-107.

American Nurses Credentialing Center. Nursing case management catalog. Washington, DC: ANCC, 1998.

Associació d'Infermeria Familiar i Comunitària de Catalunya (AIFCC). La gestió de casos: un model d'atenció a la complexitat i la dependència. Barcelona: AIFCC, 2008.

Batres-Sicilia JP, Álvarez-Tello M, Gallardo-Santos P. De la precisión de cuidados a los cuidados imprescindibles. Las enfermeras gestoras de casos en Andalucía: la enfermera comunitaria de enlace. *Rev Adm Sanit* 2009; 7(2): 313-22. ISSN 1696-1641

Bower K. Case management for nurses. Washington DC: American Nurser Publishing, 1992 [notes del curs impartit a l'EUI Santa Madrona de la Fundació "la Caixa" a Barcelona 1997].

Cohen EL, Cesta CG. et al. Nursing case management: from concept to evaluation. St. Louis: Mosby, 1997.

Consejo Internacional de Enfermeras. Definición y características de las funciones de la enfermera en atención directa/enfermería de práctica avanzada.

Disponible a: http://66.219.50.180/NR/rdonlyres/e7bu2nf5rmdpdfvpthuag6x3lwricbjy5lsobtcenpd3myd5gr7fmmgduvwszrfdpykf6yy6tazm4enwfwq2anueqfc/ICN_APNdefinitionwithLogoSP.pdf [consultat el setembre de 2009].

Contel-Segura JC. La coordinación sociosanitaria en un escenario de atención compartida. *Aten Primaria* 2002; 29(8): 502-6.

Department of Health. Supporting People with long term conditions: An NHS and social care model to support local innovation and integration. Londres: Departament of Health, 2005.

Dirección Regional de Desarrollo e Innovación en Cuidados. Manual de la gestión de casos en Andalucía: enfermeras gestoras de casos en el hospital. Sevilla: Dirección General de Asistencia Sanitaria. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud, 2005.

Fundación Lilly. La medida de la salud. Guía de escalas de medición en español. Barcelona: Fundación Lilly, 2002 (3a ed).

Gómez Pesquera C. La enfermera comunitaria de enlace. *Rev JANO* 2008; 1685(7); 27-30.

Grupo de Fundamentos Biológicos de la Conducta y los Trastornos Mentales. Hiperfrecuentadores: cinco de cada cien pacientes consume un tercio del trabajo de un médico de atención primaria.

Disponible a: <http://www.uib.es/servei/comunicacio/sc/projectes/arxiu/nousprojectes/hf/hfcast.pdf> [consultat l'octubre de 2009].

Haggerty J, Reid RJ, Freeman GK, Starfield BH, Adair CE, McKendry R. Continuity of care: a multidisciplinary review. *BMJ* 2003; 327: 1219-21.

Hobbs R, Murray E. Specialist liaison nurses. *BMJ* 1999; 318: 683-4.

Huber DL. The diversity of case management models. *Lippincotts Case Manag* 2000; 5(6): 248-55.

Hugman R. Social Work and Case Management in the UK: Models of Professionalism and Elderly People. *Journal of Aging and Health* 1994; 14(2): 237-253.

Jódar-Solà G et al. Continuidad asistencial: rol de la enfermera de enlace. *Aten Primaria* 2005; 36(10): 558-62.

Leyva-Moral JM. Gestión de casos: Aproximación teórica. *Rev Rol Enf* 2008; 31(4): 259-264.

Martí Cañiz B, López Ruíz T. La gestión de casos como estrategia de abordaje a la población de alta complejidad. *Rev Ágora de Enfermería* 2008; 12(1): 4-6.

Morales-Asencio JM, Gonzalo-Jiménez E, Martín-Santos FJ, Morilla-Herrera JC, Celdraán-Mañas M, Millán Carrasco AM, et al. Effectiveness of a nurse-led case management home care model in Primary Health Care. A quasi-experimental, controlled, multi-centre study. *BMC Health Services Res.* 2008; 8: 193.

Disponible a: <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/8/193> [consultat el gener de 2009].

Morilla-Herrera JC, Martín-Santos JM, Morales-Asencio JM, Gonzalo-Jiménez E. Oportunidades para la atención integral. *Enferm Comunit* 2005, 1(2): 37-42. Disponible a: <http://www.index-f.com/comunitaria/2/a37-48.php> [consultat el novembre de 2008].

National Association of Social Workers (NASW). Standards for Social Work Case Management. Washington DC: NASW, juny 1992.

Naylor MD, Brooten D, Campbell R, Jacobsen BS, Mezey MD, Pauly MV, Schwartz JS. Comprehensive discharge planning and home follow-up of hospitalized elders: a randomized clinical trial. *JAMA* 1999; 281: 613-20.

Øvretveit J. Purchasing for health. Buckingham: Open University Press, 1995.

Pérez-Hernández RM, López-Alonso SR, Lacida-Baro M, Rodríguez-Gómez S. La enfermera comunitaria de enlace en el Servicio Andaluz de Salud. *Enferm Comun* 2005; 1(1): 43-8.

Disponible a: http://www.index-f.com/comunitaria/1revista/1_articulo_43-48.php [consultat el novembre 2008].

Reid R, Haggerty J, McKendry R. *Defusing the confusion: concepts and measures of continuity of healthcare*. Ottawa: Canadian Health Services Research Foundation, 2002.

Sarabia-Sánchez A. La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. *Zerbitzuan* 2007; 42: 7-17.

Servei Català de la Salut. Direcció de Planificació, Compra i Avaluació. *Protocol de preparació de l'alta (Prealt)*. Barcelona: CatSalut, 2005.

Shortell SM, Gillies RR, Anderson DA, Morgan KL, Mitchell JB. *Remaking health care in America*. San Francisco: The Jossey-Bass health care series, 1996.

Starfield B. *Coordinación de la atención en salud*. A: Starfield B, editor. *Atención primaria*. Barcelona: Masson, 2002: 233-65.

Termcat, Centre de Terminologia. *Diccionari d'infermeria*. Barcelona: LID: Termcat, Centre de Terminologia, 2008.

Terraza R, Vargas I, Vázquez ML. La coordinación entre niveles asistenciales: una sistematización de sus instrumentos y medidas. *Gac Sanit* 2006; 20(6): 485-95.