



## ADMINISTRACIÓN - GESTIÓN - CALIDAD

### ENFERMERAS HOSPITALARIAS DE ENLACE (GESTORAS DE CASOS)

#### HOSPITABLE NURSES OF CONNECTION (MANAGERS OF CASES)

\*Fernández Rodríguez, V., \*Moreno Verdugo, A., \*Perejón Fernández, I.,  
\*\*Guerra Martín, M. D.

\*Enfermeras Hospitalarias de Enlace de los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío de Sevilla. \*\*Profesora de Administración de Servicios de Enfermería. Universidad de Sevilla.

Palabras clave: Enfermera Hospitalaria de Enlace, Enfermera Gestora de Casos, Coordinación Interniveles Asistenciales y Gestión de casos.

Key words: Hospitable Nurse of Connection, Managing Nurse of Cases, Welfare Interniveles Coordination and Management of cases.

#### RESUMEN

En el presente trabajo vamos a exponer las actividades realizadas por las tres Enfermeras Hospitalarias de Enlace, de los Hospitales Universitarios (HHUU) Virgen del Rocío de Sevilla, desde noviembre de 2005 hasta junio de 2006.

La figura de la Enfermera Hospitalaria de Enlace como gestora de casos, se desarrolla por el Servicio Andaluz de Salud, para promover una asistencia sanitaria de alta calidad y coste-efectiva en Atención Especializada, adaptándose a los cambios que está sufriendo la población.

#### ABSTRACT

In the present work we are going to expose the activities made by the three Nurses Hospitable of Connection, of the University Hospitals (HHUU) Virgen del Rocío of Seville, from November of 2005 to June of 2006.

The figure of the Hospitable Nurse of Connection like manager of cases, is developed by the Service Andalusian of Health, to promote a health assistance of high cost-effective quality and in Specialized Attention, adapting to the changes that the population is undergoing.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo vamos a exponer las actividades realizadas por las tres Enfermeras Hospitalarias de Enlace de los Hospitales Universitarios (HHUU) Virgen del Rocío de Sevilla, desde noviembre de 2005 hasta junio de 2006.

La figura de la Enfermera Hospitalaria de Enlace como gestora de casos se desarrolla por el Servicio Andaluz de Salud para promover una asistencia sanitaria de alta calidad y coste-efectiva en Atención Especializada, adaptándose a los cambios que está sufriendo la población.

Las medidas adoptadas por la Consejería de Salud y el Servicio Andaluz de Salud para dar respuesta a la variable demanda sanitaria de la población andaluza se encuentran recogidas dentro del siguiente marco legal:

- Plan Estratégico del Servicio Andaluz de Salud (1999): “El Servicio Andaluz de Salud implantará soluciones para establecer una relación entre niveles asistenciales apropiadas a su cultura y organizaciones previas, definiendo la responsabilidad de AP y AE...”
- III Plan Andaluz de Salud (2003-2005). Consejería de Salud: “...La continuidad asistencial pasa a ser el criterio clave que inspira las estrategias del Sistema Sanitario Público de Andalucía...”
- II Plan de Calidad de la Consejería de Salud. (2005): “El primer proceso estratégico define... Asumir las necesidades y expectativas de ciudadanas y ciudadanos”.
- Contrato Programa periodo 2005-2008. Consejería de Salud:

La coordinación interniveles de los servicios de salud y la continuidad de cuidados se ve dificultada tras un periodo de hospitalización. Esto supone la necesidad de realizar un proyecto que facilite a los pacientes/cuidador el traslado a su domicilio de una forma planificada. Tras una estancia hospitalaria por un proceso de salud, una parte de la población sufre una disminución o incapacidad para satisfacer sus necesidades y autocuidados, provocando problemas de afrontamiento para la persona y su familia cuando vuelven al domicilio.

En el ámbito hospitalario el servicio referente para la continuidad de cuidados entre Atención Especializada y Atención Primaria es la Unidad de Coordinación de Cuidados Interniveles.

Esta unidad tiene su origen en la necesidad de encontrar el equilibrio entre las necesidades de los pacientes y las del sistema. Con este propósito, sus profesionales ayudan al paciente y familia a recorrer el sistema de salud con eficiencia, minimizando

elementos de fragmentación, discontinuidad y/o duplicidad en la asistencia prestada al usuario.

La Enfermera Hospitalaria de Enlace es un profesional que enmarca su trabajo dentro de la gestión de casos, entendido éste como proceso de colaboración mediante el cual la enfermera vela porque el paciente/familia alcancen los objetivos terapéuticos previstos en su trayectoria clínica, identificando y movilizandolos recursos necesarios, y facilitando la intervención de los diferentes profesionales y servicios, para el logro de los mejores resultados.

Elementos favorecedores de la Continuidad de Cuidados:

- Modelos de organización de la práctica centrados en el paciente: Enfermera Referente en Atención Especializada y Enfermera de Familia en Atención Primaria.
- Gestión de Casos: Enfermera Comunitaria de Enlace en Atención Primaria y Enfermera Hospitalaria de Enlace en Atención Especializada.
- Informe de Continuidad de Cuidados.
- Cuaderno para la Continuidad de Cuidados.

Los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío de Sevilla ponen en marcha la figura de la Enfermera Hospitalaria de Enlace en Noviembre de 2005, iniciando éstas su actividad con un plan de comunicación durante los meses de Diciembre, Enero y Febrero de 2006.

Se comienza la gestión de casos en Febrero de 2006 estando asignados, dos Enfermeras Hospitalarias de Enlace al Hospital General (HG) y Hospital Duques del Infantado (HDI) y una Enfermera Hospitalaria de Enlace, al Hospital de Rehabilitación y Traumatología (HRT), Hospital de la Mujer (HM) incluyendo la Ginecología oncológica y Hospital Infantil (HI).

La acreditación del servicio fueron los días 14 y 15 noviembre de 2005, contando para ello con la inestimable colaboración de la Dirección de Enfermería del Hospital Torrecárdenas de Almería, donde pudimos aprender sobre el terreno las actividades que realizaban las Enfermeras Hospitalarias de Enlace, con la posterior consecución del Certificado de acreditación.

Los recursos humanos con que contamos son los siguientes: Ana Moreno Verdugo, Inmaculada Perejón Fernández y Vicente Fernández Rodríguez todos ellos Diplomados en Enfermería. Los recursos materiales son tres teléfonos móviles con acceso a red corporativa, dos despachos, uno ubicado en la planta baja del Hospital de Rehabilitación y Traumatología y otro en la 4ª planta del Hospital General y un ordenador portátil.

### **Plan de comunicación de las figuras de Enfermeras Hospitalarias de Enlace:**

En cuanto al plan de comunicación seguido ha sido el siguiente:

- 28 noviembre - 05 presentación en el Colegio Oficial de Enfermería. Revista publicada nº 177 de diciembre de 2005.
- 13 diciembre - 05 presentación en el Hospital Virgen Macarena.
- 13 diciembre - 05 presentación oficial a Cargos Intermedios de Enfermería de los HHUU Virgen del Rocío.
- 19 diciembre - 05 presentación en el Distrito Sevilla.
- 20 diciembre - 05 presentación a la responsable de Gestión de Recursos de los HHUU Virgen del Rocío.
- 20 diciembre - 05 presentación a la responsable de Unidad de Trabajo Social de los HHUU Virgen del Rocío.
- 21 diciembre - 05 presentación a las diferentes unidades de Trabajo Social (HM, HG, HRT y HI).
- 11 enero - 06 presentación en el Distrito Sevilla Sur.
- 13 enero - 06 presentación en el Distrito Aljarafe.
- 17 enero - 06 presentación a las unidades de Nefrología, Oncología, Hematología (HG).
- 18 enero - 06 presentación a la unidad de Neurología (HRT).
- 19 enero - 06 presentación a las unidades de Medicina Interna, Endocrinología y Colagenosis (HG).
- 19 enero - 06 presentación en Hospital Duques del Infantado.
- 20 enero - 06 presentación a las unidades de UCI-Urgencias y Bloque Quirúrgico (HG).
- 24 enero - 06 presentación a las unidades de Cirugía Vascular, Cardiología y Otorrinolaringología (HG).
- 25 enero - 06 presentación en el Hospital de la Mujer.
- 31 enero - 06 presentación en la unidad de Cirugía Maxilofacial (HRT).
- 2 febrero - 06 presentación en la unidad de Traumatología (HRT).
- 7 febrero - 06 presentación en la unidad de Rehabilitación y Fisioterapia (HRT).
- 9 febrero - 06 presentación en la unidad de Neurocirugía (HRT).
- 15 febrero - 06 presentación en la unidad de UCI-Urgencias (HRT).
- 16 febrero - 06 presentación en la unidad de Cirugía Plástica y Quemados (HRT).

- 26 mayo – 06 presentación a la unidad de Salud Mental de los HHUU Virgen del Rocío.

## RESULTADOS

La actividad relacionada con la Gestión de Casos, durante los meses de febrero a junio de 2006 la actividad de las enfermeras hospitalarias de enlace ha sido la siguiente:

- Nº de pacientes con gestión de casos.....278.
- Media de pacientes / enfermera / semana.....5,25.
- Nº de cuidadores con gestión de casos.....196.
- Media de cuidadores / enfermera / semana.....3,62.

### Número de pacientes con gestión de casos:

Centro hospitalario	Frecuencia	Porcentaje
Hospital General	140	50,4
Hospital de Rehabilitación y Traumatología	113	40,6
Hospital Duques del Infantado	23	8,3
Hospital de la Mujer	2	,7
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100,0</b>

Tipo de Captación	Frecuencia	Porcentaje
Activa	63	22,7
Enfermera Supervisora	39	14,0
Enfermera Referente	101	36,3
Médico	37	13,3
Trabajador Social	12	4,3
Gestoría del usuario	1	,4
Enfermera Comunitaria de Enlace	11	4,0
Otros	12	4,3
Enfermera Hospitalaria de Enlace	2	,7
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100,0</b>

Pacientes captados en la unidad de coordinación de cuidados interniveles		Media	Mínimo	Máximo
<b>Edad</b>	Hospital General	67,66	19	96
	Hospital de Rehabilitación y Traumatología	65,23	18	98
	Hospital Duques del Infanto	76,77	35	97
	Hospital de la Mujer	70,29	70	71
	<b>Total</b>	<b>69,99</b>	<b>18</b>	<b>98</b>
<b>Días en hospital</b>	Hospital General	31,36	1	190
	Hospital de Rehabilitación y Traumatología	28,26	3	599
	Hospital Duques del Infanto	23,68	6	168
	Hospital de la Mujer	23,50	21	26
	<b>Total</b>	<b>29,43</b>	<b>1</b>	<b>599</b>
<b>Días en la Unidad de Coordinación de Cuidados Interniveles</b>	Hospital General	8,53	1	80
	Hospital de Rehabilitación y Traumatología	8,09	1	92
	Hospital Duques del Infanto	11,95	1	36
	Hospital de la Mujer	9,50	1	18
	<b>Total</b>	<b>8,66</b>	<b>1</b>	<b>92</b>

Unidades de Hospitalización	Hospital General	Hospital de Rehabilitación y Traumatología	Hospital Duques del Infanto	Hospital de la Mujer
Cardiología	20	0	0	0
Respiratorio	9	0	5	0
Digestivo	9	0	0	0
Medicina Interna	24	0	10	0
Cirugía	21	3	0	0
Oncología	33	4	5	2
Psiquiatría	1	0	0	0
Neurología	9	72	3	0
Traumatología	4	31	0	0
Quemados	0	3	0	0
Otros	10	0	0	0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>113</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Diagnósticos enfermeros que presentan los pacientes	Porcentaje de casos
Síndrome de desuso	22,1%
Afrontamiento familiar inefectivo	,7%
Riesgo de cansancio en el rol del cuidador	,4%
Aislamiento social	1,1%
Manejo inefectivo del régimen terapéutico	4,8%
Déficit de autocuidados	6,3%
Riesgo de síndrome de desuso	22,4%
Conocimientos deficientes	,4%
Riesgo de caídas	1,5%
Deterioro de la movilidad física	43,4%
Riesgo de violencia dirigida a otros	,7%
Trastorno de la percepción sensorial	,4%
Riesgo de aspiración	6,6%
Deterioro de la integridad cutánea	5,9%
Temor	,7%
Aflicción crónica	,4%
Riesgo de deterioro de la integridad cutánea	2,6%
Procesos familiares disfuncionales: alcoholismo	,4%
Confusión crónica	,4%
Confusión aguda	1,1%
Deterioro de la integridad tisular	1,1%

### Número de cuidadores con gestión de casos:

Centro hospitalario	Frecuencia	Porcentaje
Hospital General	85	43,37
Hospital de Rehabilitación y Traumatología	93	47,45
Hospital Duques del Infantado	17	8,67
Hospital de la Mujer	1	,51
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,0</b>

Edad cuidadoras	Media	Mínima	Máxima
Hospital General	53,89	20,00	84,00
Hospital de Rehabilitación y Traumatología	53,21	20,00	87,00
Hospital Duques del Infantado	59,37	38,00	84,00
Hospital de la Mujer	41,00	41,00	41,00
<b>Total</b>	<b>53,96</b>	<b>20,00</b>	<b>87,00</b>

Diagnósticos enfermeros del cuidador	Porcentaje de casos
Afrontamiento familiar inefectivo	3,6%
Conflicto de decisiones	1,0%
Duelo anticipado	3,1%
Riesgo de cansancio en el rol del cuidador	10,3%
Cansancio en el rol del cuidador	7,2%
Disposición para mejorar el afrontamiento	60,5%
Afrontamiento familiar comprometido	14,9%
Deterioro de la movilidad física	1,0%
Conflicto del rol parental	,5%
Temor	1,0%
Aflicción crónica	,5%
Disposición para mejorar los conocimientos	3,1%
Afrontamiento familiar incapacitante	3,1%
Duelo disfuncional	,5%

## Intervenciones:

Las intervenciones más frecuentes que las Enfermeras Hospitalarias de Enlace realizan en la gestión de casos tanto a pacientes como a cuidadoras han sido:

<b>INTERVENCIONES DIRECTAS AL PACIENTE Y/O CUIDADOR</b>
5230 Aumentar el afrontamiento
5440 Aumentar los sistemas de apoyo
5250 Apoyo en la toma de decisiones
5510 Educación sanitaria
5612 Enseñanza actividad / ejercicio prescrito

5614 Enseñanza dieta prescrita
5616 Enseñanza: medicamentos prescritos
5602 Enseñanza: proceso de enfermedad
3200 Precauciones para evitar la aspiración
6490 Prevención de caídas
3540 Prevención de las úlceras por presión
7040 Apoyo al cuidador principal
7140 Apoyo a la familia
7110 Fomento de la implicación familiar
6485 Manejo ambiental: preparación del hogar
7400 Guías del sistema sanitario
7370 Planificación del alta
<b>OTRAS INTERVENCIONES</b>
7910 Consulta
8189 Consulta por teléfono
8100 Derivación
7920 Documentación
7960 Intercambio de información de cuidados de salud
8020 Reunión multidisciplinar sobre cuidados
8190 Seguimiento telefónico
<b>GESTIONES DE COORDINACIÓN</b>
Gestión de material ortoprotésico
Gestión de citas
Gestión de recetas y medicación
Gestión de fungible para centros de salud
Gestión de traslado a domicilio y otros centros
Derivación a T. Social
Gestión de técnicas respiratorias
Otros

La Coordinación con Hospitalización Domiciliaria, se realiza desde el 17 de mayo continuando en la actualidad. Las intervenciones indirectas, son aquellas intervenciones realizadas para mejorar la asistencia a usuarios que no se encuentran ingresados en nuestro centro hospitalario, solicitadas en su mayoría por Enfermeras Comunitarias de Enlace y son las siguientes:

- Gestión de cita (unificación, citas perdidas, coordinación de cita tutelada por Asociación Española Contra el Cáncer. AECC): 24 gestiones.
- Problemas relacionados con el transporte sanitario: 20 gestiones.
- Intercambio de información: 131.

#### **Actividades:**

Las actividades para mejorar la práctica enfermera en la continuidad de cuidados interniveles son docentes, ponencias, comunicaciones, publicaciones, participación en grupos de trabajo e investigación y otras actividades, que detallamos a continuación:

#### Docentes:

- Curso básico de continuidad de cuidados. Ponente en la 1ª edición Vicente Fernández (21 Nov. 05), en la 2ª edición Ana Moreno (12 Dic.05), y en la 3ª edición Inmaculada Perejón (16 Enero 06).
- Docencia a alumnos de 1º enfermería sobre planificación del alta de pacientes (6 abril).
- Docentes en cursos de formación interniveles respecto a continuidad de cuidados (4 de abril y 27 de junio Vicente; 9 mayo y 12 junio Inmaculada).
- Difusión del cuaderno de continuidad de cuidados (existe documento específico).

#### Ponencias, comunicaciones y publicaciones:

- Ponentes en Forándalus, celebrado en Huelva el 7 abril de 2006.
- Participación en la VI Jornada de Enfermería en Vigo con la conferencia inaugural el 11-12 de mayo de 2006.
- Ponente en la XXII Jornadas de Enfermería Traumatológica y Ortopédica en Valencia 17, 18 y 19 de mayo de 2006.
- Ponentes en la XVII Jornadas Nacionales de Supervisores de Enfermería, celebrado en Córdoba 7, 8 y 9 de junio de 2006.
- 1º noviembre publicación artículo revista SENSUS.

#### Participación en grupos de trabajo e investigación:

- Participación en la Comisión de Cuidados de Área.
- Participación en la Comisión Central de Calidad.
- Participación en la Comisión Seguimiento a Pacientes Paliativos.
- Participación en la elaboración de: "Guía de actuación compartida sobre terapias respiratorias".
- Participación en el Proyecto de Investigación multicéntrico: "Opinión de los profesionales de Enfermería de Atención Especializada de hospitales públicos de Sevilla sobre la incorporación de las cuidadoras principales a su cartera de servicio".
- Participación en el Proyecto de Investigación multicéntrico: Calidad de cuidados asociada al modelo de asignación "Enfermera Primaria".

#### Otras actividades:

- Participación en la entrevista realizada por agentes externos para la acreditación, por la ACSA, de la unidad de Cirugía Plástica y Quemados.
- Participación en entrevista realizada por agentes externos para la acreditación, por la ACSA, para la unidad de Infecciosos.
- Reunión internivel con Distrito Sevilla Sur para intercambio de opiniones acerca de la evolución de las relaciones entre Atención especializada y Atención Primaria a partir

de la instauración de la figura de la Enfermera Hospitalaria de Enlace con los HHUU Virgen del Rocío.

## BIBLIOGRAFÍA

- Plan Estratégico del Servicio Andaluz de Salud; 1999; Consejería de Salud de de la Junta de Andalucía.
- III Plan Andaluz de Salud; 2003-2008; Consejería de Salud de de la Junta de Andalucía.
- II Plan de Calidad de la Consejería de Salud de de la Junta de Andalucía; 2005.
- Contrato Programa periodo 2005-2008. Consejería de Salud de de la Junta de Andalucía.
- Consejería de Salud de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es>
- Cuaderno de Continuidad de Cuidados. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.
- Consejería de Salud de la Junta de Andalucía: <http://alojamientos.us.es/include/frameador2.php?url=/us/enlaces/>

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia