



SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA  
DIVISIÓN PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES  
DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL

## Gestión de Casos

La gestión de casos corresponde a una forma de provisión de servicios. La Red Canadiense de Gestión de Casos (National Case Management Network of Canada (NCMN) fundada en 2006, define Gestión de Casos como *un proceso colaborativo impulsado por el cliente para la prestación de servicios de salud y apoyo de calidad a través del uso efectivo y eficiente de los recursos. La gestión de casos apoya el logro del cliente de objetivos seguros, realistas y razonables dentro de un entorno sanitario, social y fiscal complejo.* (1)

Complementariamente la Sociedad de Gestión de Casos de América (Case Management Society of America (CMSA)), la define como *un proceso colaborativo que evalúa, planifica, implementa, coordina, monitorea y evalúa opciones y servicios para satisfacer las necesidades de salud de un individuo, a través de la comunicación y los recursos disponibles para promover mejores resultados.* (2)

Actualmente este proceso va siendo incorporado como recomendación en variadas guías clínicas como parte importante del mejoramiento de la calidad y continuidad del cuidado, como la Guía de manejo de Demencia del Instituto Nacional para la excelencia de la salud y el cuidado (NICE). (3)

Dentro de nuestro sistema y red pública de salud, en diferentes programas, guías y orientaciones se sugiere la gestión de casos como un proceso continuo de coordinación de acciones personalizadas, entre niveles asistenciales y con instancias del intersector, de acuerdo con las necesidades particulares de cada caso, como por ejemplo en el documento de Gestión de Caso del Adulto Mayor en Riesgo de Dependencia (4) y en la Orientación Técnica de Atención Integral para Personas Mayores Frágiles en Unidades Geriátricas de Agudos (UGA) (5), en este caso va nombrada como “Coordinación con otros niveles asistenciales”; enfatizándose la realización de todas las coordinaciones necesarias para lograr efectivamente la continuidad de los cuidados, oportuna y sugiere la existencia de un(a) Gestor(a) de Casos, permanente que tendrá ese rol clave de comunicación, coordinación y seguimiento de cada persona.

## Referencias

1. CMSA. Standards of Practice for Case Management. Case Manager [Internet]. 2010;12:5. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21986967>
2. Case Management Society of America. Standards of Practice for Case Management. Case Manager [Internet]. 2016;12:5. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21986967>
3. NICE. Dementia : assessment, management and support for people living with dementia and their carers (NICE guideline, NG97). NICE Guidel [Internet]. 2018;43. Disponible en: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng97/resources/dementia-assessment-management-and-support-for-people-living-with-dementia-and-their-carers-pdf-1837760199109>
4. Villalobos Courtin A. Gestor de caso del adulto mayor en riesgo de dependencia [Internet]. Ministerio. Ministerio de Salud de Chile, editor. Ministerio de Salud de Chile; 2010. 47 p. Disponible en: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/c2c4348a0dbb9a8be040010165012f3a.pdf>
5. Departamento de Ciclo Vital, Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes Asistenciales. Orientación Técnica De Atención Integral Para Personas Mayores Frágiles En Unidades Geriátricas De Agudos (UGA) [Internet]. Ministerio de Salud Chile, editor. 2018. 1–75 p. Disponible en: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/01/Orientación-Técnica-de-Atención-Integral-para-Personas-Mayores-Frágiles-en-Unidades-Geriátricas-de-AgudosUGA.pdf>