

La atención integrada social y sanitaria en salud mental y envejecimiento. Más allá de la integración de los sistemas de información



Montserrat Vilella Cuadrada

Directora general de Autonomia Personal i Discapacitat
Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya

La atención integrada no es una finalidad en sí misma, sino un sistema facilitador de la atención centrada en la persona. En Catalunya, la creación de la Agència Integrada Social i Sanitària (AGAISS) quiere desarrollar e implementar un modelo de prestación de servicios basado en la integración para cubrir con mayor eficacia las necesidades de colectivos en situación de vulnerabilidad como las personas con enfermedades relacionadas con la salud mental o personas mayores.

La atención integrada

La atención integrada es una oportunidad para transformar el sistema, una palanca de cambio hacia una atención de mayor valor y con valores. Se trata de llevar a cabo un modelo integrado de cuidado social y sanitario en el que las personas sean atendidas desde una perspectiva inclusiva y personalizada por profesionales formados por la diversidad.

Actualmente, es necesario centrarse en el término “integración”. La integración no es duplicar perfiles sanitarios en el ámbito social y perfiles sociales en el ámbito sanitario, sino que implica una organización que permita satisfacer las necesidades de las personas desde los diferentes servicios y departamentos.

Es importante aquí distinguir entre los términos “coordinación” o “colaboración” e “integración”. Es decir, los servicios, tanto sociales como sanitarios, deben trabajar adaptándose a las necesidades de las personas y deben hacerlo desde el territorio y la cercanía. No se trata tanto de trabajar coordinadamente, hecho que en la actualidad ya se está dando, sino de integrar realmente los recursos. Hablar únicamente de coordinación no permite avanzar con el modelo. Por tanto, debemos disponer de profesionales capacitados en un modelo integrado social sanitario, facilitando a las personas el acceso a la atención y ofreciendo una alternativa eficaz para situaciones de especial complejidad, siempre con el consentimiento informado y autónomo de la persona.

Este hecho es fundamental en el ámbito de la salud mental, en el que las personas tienen claramente una doble necesidad (de salud y social). Por ello, se debe desarrollar una atención integrada que atienda estas necesidades complejas en personas con enfermedades relacionadas con la salud mental, en la que cada profesional realice la parte de su trabajo integrado con el resto, y en la que los procesos y la accesibilidad se simplifiquen.

La implementación de la atención integrada depende en gran medida del papel de los profesionales que, desde diferentes ámbitos, habrán de intervenir en los procesos de atención. Los perfiles profesionales deberán ser determinados con claridad para llevar a cabo la prestación de los servicios bajo el prisma interdisciplinario de la gestión de los casos y con una visión facilitadora de la intervención comunitaria. La mirada de la atención centrada en la persona requiere definir distintos perfiles profesionales que sean el referente de atención en función de las necesidades de la persona y de su momento vital.

La AGAISS y un plan de trabajo único

La atención integrada no es una finalidad en sí misma, sino un sistema facilitador de la atención centrada en la persona, y hace referencia a un modelo de prestación de servicios y no necesariamente a un modelo organizativo, ya que la atención integrada no es sinónimo de fusión entre diferentes sistemas u organizaciones.

La *Agència Integrada Social i Sanitària* (AGAISS), en Catalunya, se presenta no como una estructura, sino como una herramienta que agilice la integración de los servicios en cada uno de los territorios para que todas las personas tengan sus necesidades cubiertas. La AGAISS pretende dar respuesta a estas necesidades partiendo de una atención especialmente integrada por los servicios sanitarios y sociales. Esta entidad surge como una herramienta estratégica para garantizar una respuesta de calidad y equitativa a las personas con necesidades de atención: personas mayores,

con discapacidad, con problemática social derivada de salud mental y en general a todas las personas con necesidades complejas.



En este sentido, es necesario propiciar que los profesionales de los diferentes ámbitos sigan un plan único de trabajo para actuar sobre dichas necesidades eficazmente, organizándose en cada territorio y remando en una misma dirección hacia la atención integrada. El plan de trabajo único es una condición fundamental para ser capaces de dar respuesta a las necesidades desde los distintos ámbitos, especialmente para personas con necesidades complejas, como es el caso de salud mental, y para sus familiares.

En definitiva, se trata de potenciar los servicios ya en funcionamiento y fomentar el crecimiento de los departamentos, sociales y sanitarios, mejorando y ampliando la tipología de servicios ofrecidos.

Sistemas de información integrados

Existe un firme consenso sobre la importancia de disponer de una plataforma digital integrada que suponga un único canal de información compartido y, por tanto, una visión conjunta entre todos los dispositivos y servicios que intervienen. Es decir, agilizar procesos dentro de un mismo sistema integrando las tecnologías de información necesarias.

El desarrollo de una atención integrada conlleva disponer de unos sistemas de información que faciliten el trabajo colaborativo entre los profesionales de los diferentes ámbitos de apoyo, y trabajar de forma efectiva y en cooperación con todas las agentes implicados y desde todos los niveles de atención. Es decir, no sirve únicamente la coordinación efectiva que ya se está dando actualmente entre la trabajadora social de servicios sociales básicos y la trabajadora social sanitaria del hospital de referencia, sino que deben existir redes de comunicación a todos los niveles, tanto entre las personas como entre los sistemas de información.

Los profesionales de ambos ámbitos tendrán acceso a un historial único del paciente, con plena libertad para ges-

tionarlo y trabajar en red. Si la persona es el centro de la atención, no necesita atención desde los dos ámbitos, social y sanitario, sino que ambos estén integrados independientemente del profesional que atienda a la persona.

En este sentido, no solo los sistemas de información deben estar ligados a la tecnología. Para que la integración funcione, la tecnología debe estar incorporada en toda la atención. La tecnología es imprescindible, pero la integración tecnológica debe ser escalable, práctica y útil. Hay que hacer efectiva la interoperabilidad y la total integración de expedientes e historiales clínicos que permitan a los profesionales tomar decisiones para una mejor atención a las personas. Trabajar con modelos más similares y unificar lenguajes y criterios de recogida de datos para un modelo más compartido que permita realizar el cruce y ofrecer una atención más integral a la persona.

La integración no es duplicar perfiles sanitarios en el ámbito social y perfiles sociales en el ámbito sanitario, sino que implica una organización que permita satisfacer las necesidades de las personas desde los diferentes servicios y departamentos.

En definitiva, el objetivo es articular un sistema ágil y accesible para garantizar la universalidad y el acceso en todos los supuestos y en todos los momentos,

protegiendo especialmente a personas en situaciones complejas, como personas en salud mental, personas en situación de dependencia o personas con discapacidad. Por ello, es necesario apostar por sistemas de información integrados de calidad, que recojan información útil y necesaria, y a los que todo el mundo pueda acceder, protegiendo los derechos de las personas a compartir su información personal.

Por ello, el desarrollo de la AGAISS lleva implícita la referencia a los sistemas de información integrados, que, como vemos, constituyen una verdadera palanca de cambio y transformación en un modelo de atención integrada.

Todas las iniciativas deberán procurar generar, consumir e interoperar datos, ya que esto permitirá generar valor y poderlo medir y, por tanto, mejorar. En este momento, la atención integrada tiene la posibilidad de crearse en su concepción como una organización “data-driven”. Este modelo comportará incorporar en los pilares de la filosofía y operativa de trabajo de la AGAISS el hecho de trabajar con orientación al dato. No solo deberá realizarse una tarea de identificación del valor y potencial de los datos que se disponen de los ciudadanos para su interoperabilidad, sino también incidir en la definición de los indicadores objetivos que permitirán el control y gestión de la agencia y de la medida del valor que aportan.

Asimismo, hay que abordar aquellas iniciativas que permitan mejorar la transparencia al público en el uso de sus datos, como la automatización de tareas, la analítica avanzada, la aplicación de inteligencia artificial (por ejemplo en la toma de decisiones), las soluciones digitales únicas para los ciudadanos, la mejora de la calidad del servicio, incorporando herramientas y modelos que permitan medir y mejorar los distintos servicios que se den al ciudadano, o la interoperabilidad, cuyo reto está en el campo de la definición de estándares en el ámbito de los Servicios Sociales.





La intención es avanzar los trabajos para crear la futura Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària. Imagen de ACN.

Por otro lado, en relación con los derechos de los ciudadanos en materia de tratamiento de datos, se está trabajando coordinadamente con el Comité de Ética de los Servicios Sociales de Catalunya y el Comité de Bioética de Catalunya para llevar a cabo una valoración sobre la compartición de información y sobre los requerimientos y recomendaciones en el buen uso de los datos para garantizar los derechos de las personas. Todo ello deberá contar con el análisis de los servicios de protección de datos de los distintos departamentos y con la Autoridad Catalana de Protección de Datos.

Los retos

La AGAISS está participada igualmente por los departamentos de derechos sociales y el de salud. El principal reto de una agencia que una e integre lo social y lo sanitario es equilibrar las prestaciones y la eficacia de ambos mundos, empoderando cada departamento y, de esta manera, pudiendo ofrecer una atención pormenorizada y bien coordinada a los distintos colectivos en situación de vulnerabilidad.

Paralelamente, se priorizará el despliegue operativo de cuatro líneas estratégicas: la atención integrada en

el ámbito residencial, la atención domiciliaria integrada social y sanitaria, la atención integrada social y sanitaria en salud mental y la integración de sistemas de información sociales y sanitarios.

El trabajo cercano con las entidades locales es un punto novedoso en el plan de atención integrada, ya que sin la colaboración con el mundo local, sobre el territorio y en el territorio, no es posible desarrollar una atención adecuada.

Para ello, la AGAISS define claramente unos pasos y objetivos concretos. En este sentido, es necesario integrar la atención sanitaria de las personas que viven en residencias a los equipos de atención primaria, aumentar el número de residencias con eCAP e incrementar el despliegue de la atención domiciliaria integrada social y sanitaria de un 23% a un 50%.

En el ámbito de la salud mental, se quiere garantizar la interacción entre el mundo social y el mundo sanitario en la red de salud mental, con el desarrollo de un modelo de atención integrada, trabajando para ofrecer una atención interdisciplinaria y compartida por parte de los profesionales sanitarios y sociales, dando una continuidad asistencial entre ambas redes de manera que las personas lo perciban como un servicio único.

Conclusiones

La atención integrada social y sanitaria es un reto enfocado hacia la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Para ello, se deben integrar los recursos sociosanitarios y crear un modelo de atención que garantice una visión co-



Imagen extraída de <https://govern.cat>

Desarrollo e implementación de la atención integrada

En estos momentos, en cuanto al despliegue de la operatividad de la AGAISS, estamos en las últimas fases de la tramitación interna para que el Anteproyecto de Ley de la AGAISS se apruebe en el Govern de Catalunya. A continuación, se iniciará el trámite parlamentario.

Paralelamente, en el despliegue territorial, realizaremos en diversas zonas proyectos demostrativos que tendrán que ver con cada uno de los cuatro ejes estratégicos.

Las acciones a llevar a cabo para la implementación de la atención integrada abordan diversos ámbitos y aspectos:

- Desarrollar un modelo de atención domiciliaria en salud mental. Avanzar, aumentar y mejorar el servicio domiciliaria para personas con enfermedades mentales, a través de la integración de lo social y lo sanitario, es un reto fundamental para el éxito del modelo.
- Fomentar la atención integrada en la pequeña infancia (0 a 6 años) con el resto de la atención infantojuvenil de la red de salud mental para garantizar la continuidad asistencial.
- Facilitar la transición entre dispositivos para garantizar la continuidad asistencial de los/las usuarios/as y el proyecto rehabilitador integral, promover un modelo de atención integrada social y sanitaria para personas con conducta adictiva y patología dual.
- Poner el foco en salud mental. Dentro del plan de la AGAISS, un aspecto prioritario es el abordaje de la atención sobre la salud mental, debido a que, como ya hemos mencionado, es un colectivo en situación de vulnerabilidad que presenta una doble complejidad y que necesita especialmente una atención tanto social como sanitaria, integrada, bien organizada y efectiva.
- Trabajar con el mundo local. El trabajo cercano con las entidades locales es un punto novedoso en el plan de atención integrada, ya que sin la colaboración con el mundo local, sobre el territorio y en el territorio, no es posible desarrollar una atención adecuada. Para mejorar los resultados de atención a las personas, las entidades locales han de ser un actor clave en la materialización de la atención integrada. Su incorporación a los ámbitos de gobernanza está en fase de implementación. En este sentido, un elemento especialmente importante es la armonización de las culturas y dinámicas de ambos departamentos (social y sanitario).



Imagen extraída de <https://govern.cat>

munitaria y transversal, tanto para los profesionales como para los usuarios.

La memoria preliminar del anteproyecto de Ley que hemos presentado¹ es explícita respecto a la necesidad de evitar duplicidades y simplificar los procesos y accesibilidad. También lo es en la apuesta por ir un paso más allá de la mera coordinación, haciendo énfasis en que la atención integrada no es una finalidad en sí misma, sino un sistema facilitador de la atención centrada en la persona. También señala que la propuesta de atención integrada hace referencia a un modelo de prestación de servicios y no necesariamente a un modelo organizativo, ya que la atención integrada no es sinónimo de fusión entre diferentes sistemas u organizaciones.

¹ https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/3944/Informe_de_retorn_a_la_consulta_p%C3%BAblica_sobre_lAvantprojecte_de_Llei_de_lAg%C3%A8ncia_dAtenci%C3%B3_Integrada_Social_i_Sanit%C3%A0ria_de_Catalunya_sig.pdf

Ilustraciones extraídas de <https://salutweb.gencat.cat>

Asimismo, la misma memoria hace énfasis en que la AGAISS quiere servir de catalizador hacia un rediseño sistémico desde una mirada centrada en la persona y desde una perspectiva de atención integrada.

Revisaremos la incorporación en el proyecto de ley la propuesta sobre la inclusividad y la necesidad de poner en valor y respetar los ámbitos de conocimiento de los diferentes profesionales que, por otra parte, ofrecen la oportunidad de aprendizajes compartidos. Potenciar la proximidad y la autonomía personal son los grandes objetivos de este nuevo modelo de atención basado en la integración de los servicios.

Lo importante es que todos seamos agentes de atención integral, que todos seamos agentes de este cambio.

Contacta con nosotros para cualquier pregunta:

brains@clustersalutmental.com

Para contactar directamente con el autor:

Montserrat Vilella Cuadrada

montserratvilellac@gencat.cat