Cartera de servicios de la Unidad de Trabajo Social para la atención de personas adultas, en el Hospital Universitario Virgen Macarena



Eva María Rodríguez Salamanca

Colegiada nº 31-2019-311
Trabajadora Social desde 1995 (Premio Universitario al mejor expediente académico).
Experta en Intervención Psicosocial, Master en Terapia Familiar y Sistemas, y Experta en Mediación Social.

La Unidad de Trabajo Social que atiende a la población adulta en el Hospital V. Macarena ha actualizado su cartera de servicios y se encuentra en proceso de revisión de los protocolos propios.

Dicha unidad cuenta con 9 trabajadoras sociales que atienden alrededor de 700 camas (distribuidas en el Hospital Virgen Macarena y el Hospital de San Lázaro).

Esta Cartera de Servicios ha sido presentada a la Dirección Gerencia del Hospital, a la Dirección y subdirección de Enfermería y al Servicio de Medicina Interna (en sesión clínica a la que asisten los facultativos de esta especialidad). También se ha elaborado un documento que resume la parte esencial y que está expuesto en los controles de enfermería de cada ala hospitalaria (se incluye como anexo).

Para la revisión de la Cartera de Servicios he contado con el apoyo y colaboración de mis compañeras M.ª Jesús Iglesias y Concepción Mora Conde, Trabajadoras Sociales con extensas trayectorias en Salud.

El eje de la atención de la Unidad de Trabajo Social es la persona hospitalizada y su familia, de manera que la intervención se centra en la persona y su entorno inmediato.

El Trabajo Social en Salud se define como la "actividad profesional que tiene por objeto el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad, tanto si tienen que ver con su desencadenamiento, como si se derivan de aquellas, así como la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad"[1]

El **concepto de salud** del Sistema de Salud Público de Andalucía plantea que la intervención en las dificultades de salud no se circunscriba al aspecto físico e individual, sino que tenga en cuenta los factores socioculturales y ambientales que condicionan estilos de vida y circunstancias nocivas para el desarrollo saludable. La aportación del Trabajo Social en los servicios de atención a la salud es esencial para añadir una visión global e integral de la persona y de su red social.

El **acceso de la población** a la Unidad de Trabajo Social se realiza:

- A demanda, por propia iniciativa del/la paciente y/o familiares.
- Derivado por el personal sanitario, a través de la hoja de interconsulta.
- De manera proactiva.

En estos dos últimos casos, los **criterios de derivación** / atención tendrán en cuenta los factores de riesgo social que determinan la prioridad en la atención de los mismos:

- Persona mayor de 80 años.
- Persona de más de 70 años que:
  - Vive sola, o con cónyuge de edad similar.
  - Padece enfermedad crónica.
  - Con alta hospitalaria reciente (reingreso en los últimos 6 meses).



  - Con deterioro cognitivo o alteración mental.
  - Sin familia ni persona cuidadora de referencia.
- Persona que ha sufrido accidente vascular cerebral.
- Persona con enfermedad terminal.
- Persona con pérdida completa de autonomía.
- Persona con adicciones.
- Persona con sospecha de malos tratos o carencia de cuidados (falta de higiene, desnutrición, deshidratación, marcas de golpes, etc.)
- Persona que reingresa frecuentemente.
- Persona que ha sido atendida anteriormente por la Unidad de Trabajo Social.

Las **funciones** de la Unidad de Trabajo Social son:

- Valoración y diagnóstico de la situación social con la finalidad de aportar al equipo sanitario la información sobre los aspectos sociofamiliares que puedan incidir en el proceso de salud, y elaborar el Plan individualizado de intervención.
- Facilitar el apoyo a familiares sobre la nueva situación de los/las pacientes así como asesoramiento y trámites de los recursos y ayudas que garanticen la atención una vez abandone el hospital, orientando sobre aquellos aspectos que son necesarios modificar para evitar la sobrecarga familiar, entre estos, los más habituales son:
  - Información / orientación sobre procedimientos de incapacidad judicial.
  - Ley de Dependencia.
  - Discapacidad.
  - Incapacidad laboral.
  - Prestaciones económicas contributivas y no contributivas.
  - Centros residenciales y unidades de estancias diurnas.
  - Asociaciones de personas afectadas por enfermedad y familiares.
  - Recursos específicos de atención a la mujer, inmigrantes, personas mayores y personas con discapacidad.
  - Violencia de Género.
  - Enterramiento solidario.
  - Mediación intercultural
  - Centros para personas en situación de exclusión social.
- Coordinación con centros de atención primaria de salud, servicios sociales comunitarios y especializados, centros penitenciarios, juzgados, consulados y embajadas, entidades de iniciativa social y otras instituciones públicas y privadas.
- Elaboración de informes sociales.

Los **objetivos de la intervención** de Trabajo Social son:

- Elaborar el diagnóstico social, a través del análisis de los aspectos sociales, económicos, familiares y culturales, que inciden en el proceso de enfermedad y en sus consecuencias sociales, para aportarlo al resto del equipo de salud.
- Asesorar y fomentar en los/las pacientes y sus familiares, sobre las dificultades que derivan del proceso de enfermedad, para que sean agentes de prevención, recuperación y mejora de su propia salud.

Estos objetivos están integrados en los objetivos generales de la institución sanitaria, de manera que se enfocan en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

La Unidad de Trabajo Social atiende al/la paciente y su familia de manera directa, como se ha desarrollado anteriormente, y también en base a unos **protocolos de intervención** diseñados y que están en proceso de revisión actualmente.

1. Protocolo de atención al alta hospitalaria:

Es un proceso interdisciplinar en el que se interviene junto con el/la paciente y su familia, para planificar las necesidades después de la hospitalización. Con el objetivo de garantizar la continuidad asistencial, se desarrolla un plan que mantenga la mejoría adquirida durante el período de hospitalización.

2. Protocolo de **apoyo a cuidadores y cuidadoras**. Entre cuyas medidas se encuentra la dieta para la persona acompañante.

3. Protocolo de **coordinación con Atención Primaria**.

En aras de garantizar la continuidad asistencial, se establece una coordinación sobre el caso para complementar la información que resulte necesaria para elaborar el plan individualizado de intervención durante el ingreso hospitalario. Y una vez la persona reciba el alta, comunicar el retorno al domicilio habitual donde continúa el seguimiento del caso y las intervenciones sociales necesarias.

4. Protocolo de **coordinación con Servicios Sociales**.

Elaborado desde los servicios de salud de la ciudad de Sevilla (Distrito Sanitario de Atención Primaria y Unidades de Trabajo Social de los hospitales Virgen del Rocío y Virgen Macarena) en coordinación con los servicios sociales comunitarios municipales.

Desde una concepción integral de la salud, es evidente la necesidad de conjugar las intervenciones específicamente sanitarias con las sociales.

5. Protocolos de Atención en situaciones de **malos tratos**

La Unidad de Trabajo Social garantiza la valoración social de la mujer víctima de violencia de género. El diagnóstico social y el plan de actuación se incluirán en la historia de salud y la intervención dependerá del nivel de riesgo valorado (leve, moderado o grave), con la posterior derivación a su equipo de atención primaria para la continuidad asistencial. Toda la intervención contará con el apoyo emocional pertinente, activando en caso necesario los servicios de protección.

Teniendo en cuenta la legislación vigente, ante la detección o sospecha de malos tratos o desasistencia a **personas mayores**, atendidas en los servicios de urgencia o de hospitalización, se activarán los mecanismos oportunos que garanticen la integridad de la persona, tanto dentro de la institución sanitaria como en el regreso a su medio habitual.

Todos los casos detectados serán atendidos y derivados a su equipo de atención primaria para garantizar la continuidad asistencial y el seguimiento.



ESQUEMA QUE RESUME LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL HOSPITALARIO:

COORDINACIÓN

- DEMANDA DE VALORACIÓN / INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL HOSPITALARIA
- ENTREVISTA DE VALORACIÓN AL PACIENTE Y FAMILIAR
- RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA
- ELABORACIÓN DEL PLAN INDIVIDUALIZADO DE INTERVENCIÓN
- APORTACIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL AL EQUIPO SANITARIO
- INTERVENCIONES QUE DESARROLLAN EL PLAN
- SEGUIMIENTO SOCIAL
- ALTA SOCIAL

Anexo: Documento para la difusión de la Cartera de Servicios, publicado en el control de enfermería de cada ala hospitalaria.

UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS EN EL HOSPITAL VIRGEN MACARENA.

El Trabajo Social en Salud es la actividad profesional que tiene por objeto el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad, tanto si tienen que ver con su desencadenamiento, como si se derivan de aquellas, así como la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud-enfermedad.

El acceso de la población a la Unidad de Trabajo Social se realiza:

- De manera proactiva.
- A demanda, por propia iniciativa del/la paciente y/o familiares
- Derivado por el personal sanitario, con los siguientes criterios de derivación (factores de riesgo social que determinan la prioridad en la atención de los mismos):
  - Persona con sospecha de malos tratos o carencia de cuidados (falta de higiene, desnutrición, deshidratación, marcas de golpes, etc.)
  - Persona que reingresa frecuentemente.
  - Persona con situación económica precaria.
  - Persona que carece de red social de apoyo (sin acompañantes y/o familia de referencia).
  - Persona que ha sido atendida anteriormente por la Unidad de Trabajo Social.
  - Persona que ha sufrido accidente vascular cerebral.
  - Persona con enfermedad terminal.
  - Persona con pérdida completa de autonomía.
  - Persona con adicciones.
  - Persona mayor de 80 años.
  - Persona de más de 70 años que:
  - Vive sola, o con cónyuge de edad y situación similar.
  - Padece enfermedad crónica.
  - Con alta hospitalaria reciente (reingreso en los últimos 6 meses).
  - Con deterioro cognitivo o alteración mental.

En todos los casos, la derivación se realizará a través de Hoja de Interconsulta dirigida a la Unidad de Trabajo Social hospitalario, ubicada en la planta baja. Teléfonos: 308008 – 309026

La Trabajadora Social de referencia del ala hospitalaria es **EVA RODRÍGUEZ** (756901)



1 Ituarte Tellaeche, A. El papel del trabajador social en el campo sanitario. Trabajo Social y Salud 1995. V.20