



Noviembre 2019 - ISSN: 2254-7630

## TRABAJO SOCIAL EN SALUD: FUNCIONES Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS.

**AUTORES:**

**Lcda. Leila María Álava Barreiro. Mg.**

Docente de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Manabí

Correspondencia: lalava@utm.edu.ec

**Lcdo. Fabian Gustavo Menéndez Menéndez. Mg**

Vicedecano de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Manabí

**Mayra Alexandra Reyes Centeno**

Egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Manabí

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Leila María Álava Barreiro, Fabian Gustavo Menéndez Menéndez y Mayra Alexandra Reyes Centeno (2019): "Trabajo social en salud: funciones y protocolos de atención a usuarios en los servicios hospitalarios", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/11/trabajo-social-salud.html>

### RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar el Trabajo Social en el área de salud, las funciones y protocolos de atención a usuarios en los servicios hospitalarios. Para ello se utilizó una metodología de tipo descriptiva-exploratoria, basándose en el método bibliográfico, obteniendo información de páginas web, tesis, artículos y libros; así mismo se aplicó el método lógico científico: inductivo-deductivo con enfoque cualitativo.

Los procesos que se siguen en los centros hospitalarios demandan de una serie de acciones que realiza el profesional en Trabajo Social, dependerá de la institución y del Estado en que se encuentre el usuario, realizando valoración con diferentes formularios los cuales permitirán complementar el bienestar biopsicosocial. En campo de la salud, el trabajador social diagnostica e interviene de forma amplia partiendo desde el individuo hasta grupos con el fin de abarcar aquellas problemáticas que pueden guardar relación con el proceso salud-enfermedad.

El trabajador social en salud es el profesional del equipo multidisciplinar que conoce las carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, identifica las

redes familiares y sociales, en el que promueve la utilización de los recursos disponibles, a través de funciones de investigación, planificación y programación, educación social, promoción, prevención, asesoría social y gestión de recursos sociales y/o sanitarios, orientadas a la recuperación de la salud y a la participación de individuos.

**PALABRAS CLAVES:** Funciones, Protocolos, salud, usuarios, servicios hospitalarios.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to analyze Social Work in the area of health, functions and protocols for user care in hospital services. For this, a descriptive-exploratory methodology was used, based on the bibliographic method, obtaining information from web pages, theses, articles and books; The scientific logical method was also applied: inductive-deductive with a qualitative approach.

The processes that are followed in the hospital centers demand a series of actions carried out by the professional in Social Work, it will depend on the institution and the state in which the user is, making valuation with different forms which will complement the biopsychosocial well-being. In the field of health, the social worker diagnoses and intervenes broadly, starting from the individual to groups in order to cover those problems that may be related to the health-disease process.

The social health worker is the professional of the multidisciplinary team that knows the social needs and deficiencies that affect the health-disease process, identifies family and social networks, in which it promotes the use of available resources, through the functions of research, planning and programming, social education, promotion, prevention, social counseling and management of social and / or health resources, aimed at the recovery of health and the participation of individuals

**KEY WORDS:** Functions, protocols, health, users, hospital services

## **INTRODUCCIÓN:**

La profesión de Trabajo Social es amplia y diversa, abarca importantes sectores desde: individuo, sociedad, los grupos, las familias y comunidades, no solo en cuanto a aspectos sociales sino también económicos y de desarrollo. Es una disciplina que ha tomado importancia en distintas dinámicas necesarias que permiten a profesionales ejercer con conocimientos y criterios científicos.

El campo de la salud se define como un escenario contradictorio, difícil de abordar y teñido por diversas comprensiones acerca del proceso salud-enfermedad-atención, sin embargo para (Valois, 2017) manifiesta que “el servicio social hospitalario tiene mucho que ver con la

organización de dichos recursos y resulta muy importante a la hora de coordinarse con el resto de trabajadores sociales. Asimismo, queremos ser un referente para pacientes y familiares”.

Para. (Ardila, 2014) “la práctica efectiva del Trabajo Social, en el escenario de la salud, presenta al menos dos dimensiones que se cruzan en el ejercicio profesional. La primera abarca las distintas perspectivas teóricas, metodológicas y técnicas con las que cada Trabajador Social construye su especificidad profesional, y la segunda se encuentra ubicada en la concepción de salud con la que escucha su demanda”. Ésta es un catalizador de cómo estructurará su oferta profesional en este campo determinado de acción cuando existe una hospitalización del usuario el cual requiera atención.

Para (Fuster, 2012) el proceso de hospitalización, “es un período crítico para el/la paciente y su familia, vivenciado con angustia e incertidumbre. Muchas veces coincide con un cambio brusco e importante de su calidad de vida tras la hospitalización, debido a secuelas o al cambio de pasar de ser una persona autónoma a una persona dependiente temporal o permanentemente”. Es importante reconocer que los esfuerzos de las y los distintos profesionales que han laborado con personas que presentan enfermedad de toda índole, han permitido asimilar la enfermedad de manera diferente, considerando que se trabaja con individuos que tienen derechos y que no deben ser juzgadas, ni discriminadas.

## **DESARROLLO**

### ✓ EL TRABAJADOR SOCIAL EN EL CAMPO DE LA SALUD.

Existen diferentes opiniones conceptuales sobre el rol que un profesional en Trabajo social ejerce en el campo de salud, sin embargo, para este trabajo se relaciona con lo expuesto por (Ituarte, 2017) quien define como “la actividad profesional que tiene por objeto la investigación de los factores psicosociales que inciden en el proceso salud- enfermedad, así como el tratamiento de los problemas psicosociales que aparecen con relación a las situaciones de enfermedad”.

Cuando se realiza una investigación sobre los factores de carácter psicosocial que inciden en la salud, el profesional en Trabajo Social pone en marcha una serie de acciones, que permitan comprender la situación actual del usuario, identificando las posibles causas que han intervenido en su situación, y se busca mitigar los efectos con aplicación inmediata de los recursos existentes en la institución donde se ejerce la atención.

## ✓ FUNCIONES:

Para este trabajo se consideran seis funciones del Trabajador social en el campo de la salud; investigación, promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, gestión y administración de los servicios, las cuales fueron establecidas por los autores: Acosta, Bohórquez, Duarte, González y Rodríguez (2012)

### 1. Investigación

- ✓ Participar con el equipo interdisciplinario en proyectos de investigación sobre la salud integral de la población y así que aporten en la solución de problemas de salud de la comunidad.
- ✓ Estudiar las características socio económicas de la población atendida.
- ✓ Estudiar, analizar y actualizar la información sobre las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios y de la comunidad del sector.
- ✓ Evaluar el impacto de las medidas de ley y proponer alternativas de atención y prevención de individuo, la familia y la comunidad más acordes con su realidad (aborto, divorcio, menor trabajador, aparición y agudización de enfermedades crónicas, desprotección
- ✓ Participar en el análisis de la información de oferta y demanda de servicios de salud del área de influencia que permita proponer alternativas de solución.
- ✓ Plantear temas de sondeo, exploración e investigación referentes a aspectos sociales, económicos y culturales asociados a condiciones específicas de salud.

### 2. Promoción

- ✓ Orientar a las personas y sus familias sobre las rutas de atención del sistema de salud.
- ✓ Brindar información sobre la enfermedad, y pautas a seguir para hacer frente al manejo externo de la problemática,
- ✓ Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación de los múltiples factores que inciden sobre la salud.
- ✓ Promover en las personas y sus familias estilos de vida saludables.

### 3. Prevención

- ✓ Prevención de factores de riesgo en familiares de usuarios con problemática de salud mental específicamente.
- ✓ Orientar y capacitar a la población sobre el uso de recursos institucionales y o comunitarios que puedan contribuir a que los individuos alcancen mejor calidad de vida.

- ✓ Orientar y fortalecer los vínculos que permitan la unidad familiar y capacitar a sus miembros para que aseguren la salud.
- ✓ Colaborar en la capacitación de voluntarios y auxiliares para ejecutar acciones de salud.
- ✓ Elaborar planes de tratamiento conjuntamente con el usuario y el equipo interdisciplinario para resolver los problemas o deficiencias del individuo o la familia.

#### 4. Recuperación

- ✓ Contribuir con el resto del equipo de salud a reparar los daños causados por la enfermedad.
- ✓ Acompañar y orientar a las familias y a las personas para que sean promotores de la recuperación de su salud.
- ✓ Movilizar recursos internos y externos del paciente (familia, ámbito laboral, institución psiquiátrica, comunidad de residencia, redes institucionales) que aporten en el mejoramiento de la condición de enfermedad del paciente.

#### 5. Rehabilitación

- ✓ Orientar al medio familiar, laboral, escolar y comunitario para la reubicación social de la persona enferma.
- ✓ Estimular a que toda persona enferma pueda lograr el uso máximo de todas sus potencialidades.
- ✓ Coordinar con entidades contratantes que propendan al acceso a la información a la red de servicios de las instituciones favoreciendo la calidad en la prestación de los servicios de salud.

#### 6. Gestión y administración de los servicios

- ✓ Participar con el equipo de salud en la programación de actividades con base en el perfil epidemiológico y características socioeconómicas y culturales de la población beneficiaria del centro de atención.
- ✓ Evaluar los programas diseñados y ejecutados por el trabajador social y los realizados conjuntamente con las demás unidades funcionales del centro de atención.
- ✓ Elaborar el presupuesto para proveer los recursos del área de trabajo social
- ✓ Diseñar y evaluar permanentemente los procedimientos de atención al usuario, especialmente en lo que se refiere a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los mismos.

- ✓ Realizar la referencia y contrarreferencia cuando se requiera, dentro de la estrategia de redes de servicios de salud.
- ✓ Realizar remisión a usuarios de acuerdo a la problemática social.
- ✓ Planear, programar, ejecutar y evaluar procesos e intervenciones sociales y organizar su quehacer profesional en tiempos y movimientos planificados.
- ✓ Gestionar y coordinar intra y extra institucionalmente recursos de diverso orden a fin de responder a los objetivos de trabajo.

#### DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA EN UNIDADES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

La consejería es vista como una herramienta de ayuda, cuyo objetivo es abrir un espacio de trabajo para facilitar que las personas logren el bienestar o tomen conciencia de los problemas y retos que deben o deberán enfrentar en su vida cotidiana. Es por esto que se toma en cuenta que existen protocolos y conceptos que se deben conocer y cumplir, a continuación, se mencionan los siguientes:

La consejería en su dimensión preventiva se orienta a determinar de qué manera los estilos de vida y las conductas de una persona pueden representar un riesgo para adquirir el VIH. En este sentido, se busca una adecuada comprensión de la magnitud del riesgo y de los comportamientos asociados en el consultante.

En estas se determinan 4 ejes de acción:

1. Entrega de información personalizada.
2. Apoyo emocional para enfrentar el estrés vinculado con el VIH.
3. Evaluación y planificación de la reducción de los riesgos.
4. Derivación a otros servicios, según las necesidades específicas de los usuarios.

Cada una de estas acciones tiene un peso relativo dentro de una sesión, que variará en función de las necesidades y características de cada usuario.

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para el desarrollo de este trabajo se realizó una investigación de tipo descriptiva-exploratoria, basándose en el método bibliográfico, el cual permitió obtener información de páginas web, tesis, artículos y libros destacando los referentes teóricos considerando la validación de los datos en los diversos contextos ya sean éstos internos o externos; así mismo se aplicó el método lógico científico: inductivo-deductivo con enfoque cualitativo, metodología que permitió comprobar el objetivo planteado.

## RESULTADOS

### PROTOCOLO BÁSICO DE INTERVENCIÓN HOSPITALARIA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN:

#### **Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador (SOLCA)**

El protocolo que se sigue en Solca en caso de que el paciente llegue con una enfermedad catastrófica presuntiva o confirmada, primero se debe determinar si es de bajo recursos económicos y no tener seguro médico, se le orienta el proceso que se debe seguir con el Ministerio de Salud Pública que sea acreedor al convenio, después de la orientación, se le gestiona una ficha 053 para derivarlo al hospital de especialidades para que lo atienda una oncóloga y ésta remita al paciente otra vez a Solca para que reciba el tratamiento integral gratis.

De acuerdo al proceso que sigue esta institución, Aveiga, Cedeño y Cantos (2019) mencionan las funciones que realizan los profesionales de manera interna:

- Orientación a pacientes que llegan por primera vez al área de Trabajo Social con documentos de convenios.
- Exoneración a pacientes de escasos recursos económicos para consultas y procesos ginecológicos de colposcopia.
- Orientación de pacientes cuando se derivan de los centros oncológicos para Solca Portoviejo.
- Orientación al usuario/ familiar sobre trámites para convenios con el MSP, para el paciente con tratamiento oncológico y de investigación presuntiva de cáncer.
- Orientación al usuario/familiar sobre trámites para convenios con el ISSPOL o ISSFA, para el paciente con tratamiento oncológica y de investigación presuntiva de cáncer.
- Orientación al usuario/familiar sobre trámites para convenios con el SSC, para el paciente con tratamiento oncológico y de investigación presuntiva de cáncer.
- Orientación al usuario/familiar sobre trámites para convenios con el IESS, para el paciente con tratamiento oncológico y de investigación presuntiva de cáncer.
- Orientación al usuario/familiar para que, a través de los convenios, el paciente realice tratamiento de Yodo terapia en una institución de salud a nivel nacional.
- Orientación al usuario/familiar para que, a través de los convenios, el paciente se realice exámenes de gammagrafía ósea, centello grama, densitometría ósea u otro en una institución de salud a nivel nacional.
- Orientación al usuario/familiar para que, a través de los convenios, el paciente se realice exámenes de PET CT en una institución de salud a nivel nacional.
- Orientación al usuario/familiar para que, a través de los convenios, el paciente se realice exámenes de estudios inmunohistoquimicos en una institución de salud a nivel nacional.
- Gestionar acciones de acuerdo a demanda voluntaria del usuario y/o del personal médico y/o administrativo para coordinar con las áreas médicas, UCI, hospitalización, radioterapia, cuidados paliativos y emergencia y realizar diversas acciones que requiere el usuario.

- Pase de vista en el área de hospitalización.
- Coordinar con el Comité de Damas de Solca, ayudas económicas para los pacientes.
- Acompañamiento a pacientes a los diferentes servicios, especialmente cuando son iletrados.
- Orientación renovación de convenio con MSP.
- Orientar a paciente cuando requiere información para obtener carnet de discapacidad, bono de Desarrollo Humano o el Bono de Desarrollo Manuela Espejo.
- Coordinación con el Departamento de imágenes, endoscopia, en caso de prioridades con usuarios internos.
- Coordinación con el Departamento de Emergencia.
- Orientación para devolución de medicamentos, en caso de que el paciente no los vaya a requerir.
- Orientar al familiar/amigo del paciente fallecido.
- Elaboración de informes sociales para diversos trámites de los pacientes

(SOLCA, 2019). Establece las acciones que se realiza el profesional de Trabajo Social de manera externa las cuales se enfocan en:

- Coordinación con el Departamento de Emergencia para ingresar pacientes externos a Solca.
- Coordinación para derivación pacientes del IESS que requieren Hospitalización en otra institución de Salud.
- Coordinación para derivación pacientes del MSP que requieren Hospitalización en otra institución de salud.
- Coordinación para derivación pacientes del ISSFA/ISSPOL que requieren hospitalización en otra institución de salud.
- Coordinación para derivación pacientes del IESS que requieren interconsultas en otra institución de Salud.
- Coordinación para derivación pacientes del MSP que requieren interconsultas en otra institución de salud.
- Coordinación para derivación pacientes del ISSPOL/ISSFA que requieren interconsultas en otra institución de salud.
- Coordinación con instituciones de salud externas para turnos con especialistas en esta institución.
- Coordinación con instituciones externas, para turnos de prioridad con el Departamento de Imágenes, Endoscopia.
- Coordinación con sacerdote autorizado para las visitas a los pacientes cuando requieren auxilio espiritual u otros sacramentos.
- Localizar familiares de pacientes que los dejan solos cuando se encuentran en el área de emergencia, hospitalización, UCI o por consulta requiera de familiares.
- Realizar gestiones con farmacias a nivel cantonal, provincial y nacional cuando no hay medicina en la institución.



- Realizar gestiones con laboratorios a nivel cantonal, provincial y nacional cuando no hay reactivos en la institución.
- Supervisar área de Trabajo Social a nivel de Solca Manabí y Esmeraldas en conjunto con Área de Jefatura de Servicios Complementarios.
- Coordinar con Registro Civil por medio de oficio, para obtener cédula actualizada a paciente hospitalizado.
- Coordinar actividades con otras entidades públicas y privadas que auspicien beneficio social.
- Coordinar con albergue P. Matías Mujica.

### **Centros de salud para la calificación de Discapacidad del Ministerio de salud Pública del Ecuador (MSP)**

Cuando un usuario requiere la calificación de discapacidades que otorga el MSP se realiza lo siguiente:

En casos de usuarios que asisten voluntariamente al Centro de salud u hospital

- ✓ Llenar el parte diario de Trabajo social
- ✓ Entregar los certificados de especialistas emitiendo el respectivo problema de salud
- ✓ Realizar la valoración aplicando la matriz de Baremo
- ✓ Emitir un informe técnico con copia al médico calificador indicando los puntos máximos otorgados por la o el Trabajador social
- ✓ Realizar un seguimiento correspondiente al caso

En casos cuando el usuario no puede movilizarse hasta el centro de salud calificador

- Se verifica la inmovilidad del usuario por medio de un certificado medico
- Se agenda una visita domiciliaria
- Se aplica la matriz de baremo reducida, al usuario /familiar
- Se aplica el parte diario usuario/ familiar
- Se emite un informe al médico calificador con los puntos máximos otorgados por el trabajador social.
- Realizar el seguimiento respectivo en caso de existir necesidad de implementos sanitarios o de movilidad.

En todos los casos mencionados los usuarios que sean calificados para la obtención del carnet de discapacidad tendrán una ponderación máxima de 10 puntos, los cuales se sumaran a los emitidos por el medico calificador, posterior a ello, en un plazo máximo de 15 días laborales se le entregara al usuario el respectivo documento acreditando su discapacidad, el tipo y el porcentaje. (MSP, 2018)

### **Hospital Regional de Portoviejo Dr. Verdi Cevallos Balda.**

Los pacientes que se encuentran hospitalizados, Ya sean por emergencia o por consulta externa, se les realiza la valoración, aplicando el formulario 038 el cual permitirá obtener los datos relevantes de la situación socioeconómica y familiar del paciente. En esta situación no se realiza visitas domiciliarias, la intervención del Trabajador social es interna. Cabe indicar que cuando existen derivaciones con otros centros médicos se utiliza la plataforma "RPIS (Red Publica Integral de Salud) la cual consiste en la unión o conjunto organizado, de las instituciones públicas para prestar u continuo, coordinado e integral servicio de salud a la población ecuatoriana" (RPIS, 2019)

### **En usuarios que se realicen la prueba de VIH**

Partiendo desde este simple proceso, se toma en cuenta los siguientes ítems que permiten consensuar la acción del trabajador social en salud, atendiendo a usuarios previo a realizarse la prueba de VIH.

1. Fortalecer al paciente indeciso de hacerse la prueba ya que ello refleja el deseo de conocer su estado de salud, de evitar contraer la infección o de transmitirla.
2. Aclarar la confidencialidad del servicio. Confirmar sospechas razonables sobre el motivo por el que ha decidido realizarse la prueba.
3. Valorar el tiempo transcurrido desde las prácticas de riesgo para establecer la mayor o menor fiabilidad de los resultados que se obtengan y la necesidad o no de repetir la prueba.
4. Verificar los conocimientos que posee el paciente sobre el tema, es decir analizar:

### **Acompañar en la toma de decisiones en la realización de la prueba.**

Cabe destacar que la consejería pre-prueba no tiene como objetivo la realización de la prueba: el usuario/a puede decidir no hacerla y el consejero tiene que respetar esta decisión reforzando la información básica y si es posible, entregar condones y material informativo.

### **Brindar información sobre prevención y trabajar conjuntamente con el usuario/a para superar las barreras de prácticas de riesgo.**

La consejería pre-prueba es una ocasión para reforzar los mensajes sobre prácticas seguras, reducción de riesgos para trabajar conjuntamente las barreras existentes para el cambio de conductas como los mitos relacionados al uso del preservativo, etc.

## Consentimiento informado

Toda persona que se realiza una prueba diagnóstica para el VIH, tiene que hacerlo por su propia decisión después de haber recibido información completa y adecuada. Cuando se realiza la prueba, es necesario que el usuario/a lea y firme la carta de consentimiento informado que le garantiza también la confidencialidad de la información del resultado de la prueba

## PROTOCOLO DE CONSEJERÍA DE TRABAJO SOCIAL PARA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los mismos procedimientos que se utilizan en protocolos anteriores, este se lo realiza de manera simultánea, debidamente acompañado por un profesional en psicología, ya que es incierto cual es el comportamiento que va a adoptar el paciente

El Objetivo Comunicar el resultado de la prueba, brindar mayor información, promover conductas de menor riesgo y comportamientos saludables en las personas. La información sobre el resultado de la prueba se hará personalmente y por la misma persona que realizo la entrevista o entrevistas anteriores con cita previa y tiempo de dedicación suficiente

### Resultado Negativo:

En esta situación se debe considerar los aspectos:

- |   |          |    |
|---|----------|----|
| 1.  | Explicar | el |
| significado de un resultado negativo.             |          |    |
| 2.  | Reforzar |    |
| información preventiva sobre prácticas de riesgo. |          |    |
| 3.  | Reforzar |    |
| información sobre VIH-SIDA                        |          |    |

### Procedimiento

- |  |          |    |
|--|----------|----|
| 1.   | Explicar | el |
| significado de un resultado no reactivo: Un resultado no reactivo puede tener diferentes significados: |          |    |

La persona no está infectada por el VIH. La persona está infectada por el VIH y se encuentra en el período de ventana. Esta situación se verifica cuando la realización de la prueba se ha hecho antes de un tiempo de tres meses desde la exposición al virus. El resultado no reactivo es confiable y es necesario que la persona repita la prueba a los tres y luego a los seis meses después de la exposición (en el caso que la persona

durante este tiempo no haya tenido otras exposiciones al virus). Un resultado no reactivo no significa que la persona sea inmune a la infección por el VIH o que esté protegida contra cualquier posibilidad de infección, si su conducta y sobre todo sus prácticas siguen siendo de riesgo.

2. Refuerce  
información preventiva sobre prácticas de riesgo: En caso de personas con comportamientos de riesgo.

**Resultado Positivo:**

El Objetivo es Brindar apoyo emocional al usuario con resultado reactivo en la prueba de VIH, explicar el significado del resultado, los pasos a seguir y reforzar que el usuario/a se realice la prueba confirmatoria. Así también mantenga comportamientos de bajo riesgo y cuente con los recursos que la comunidad le brinda.

**En el caso de resultados positivos se recomiendan los siguientes procedimientos:**

- |  |          |       |
|--|----------|-------|
| 1)   | Brindar  | apoyo |
| emocional.   |          |       |
| 2)   | Entregar | y     |
| explicar el significado del resultado reactivo.                            |          |       |
| 3)   | Indicar  | la    |
| realización de la prueba confirmatoria y explicar los posibles resultados. |          |       |
| 4)   | Dar      |       |
| recomendaciones sobre prevención   |          |       |

**Brindar apoyo emocional:** La entrega de un resultado reactivo es ante todo una ocasión para brindar apoyo y acompañamiento de manera empática al usuario/a. Un resultado reactivo generalmente producirá estrés, angustia, ansiedad, depresión y una serie de reacciones y emociones complejas. La persona que recibe el resultado, vivirá una etapa de confusión y negación, a veces se presentan sentimientos de culpa o ideas suicidas. Enseguida se debe dar apoyo emocional al usuario/a, facilitando la expresión de emociones y sentimientos y acompañando de forma individual y personalizada al usuario/a en las diferentes fases emocionales que irá encontrando.

**Entregar y explicar el significado del resultado reactivo:** Es aconsejable que la información sea directa, sin rodeos, y clara: la información ambigua produce un impacto dramático en el usuario/a, intensificando el pánico, el temor, la angustia, dando lugar a las peores sospechas.

**Indicar la realización de la prueba confirmatoria y explicar los posibles resultados:**

Explicar la necesidad de la realización de la prueba confirmatoria poniendo énfasis en la confiabilidad de los resultados en las pruebas de tamizaje.

Explicar la importancia de la confirmación de los resultados para tener un adecuado y definitivo diagnóstico.

**Dar recomendaciones sobre prevención:** Las recomendaciones consisten en una serie de informaciones que apuntan a evitar la transmisión a otras personas.

Aquí es donde Trabajo Social realiza la intervención conjuntamente con el área de psicología ya que este proceso es muy meticuloso y debe existir ciertos procesos que se deben seguir para no realizar ningún acto en el cual el paciente se vea afectado.

**DISCUSIÓN**

Los trabajadores sociales en salud se pueden definir como una técnica de intervención dentro del campo de la salud y el ámbito social, que promueve el desarrollo de las habilidades personales y actúa sobre el entorno para incidir en los factores que se relacionan con estilos de vida. (Castell, 2017).

Partiendo de este concepto se toma como referencia la intervención protocolar que se realiza en usuarios quienes ejecutan una prueba de VIH, aquí el profesional sigue acciones encaminadas a brindar apoyo social en estos pacientes que requieren la intervención como base de su proceso en la instalación de salud.

Trabajo Social tiene un campo de acción amplio, realizando gestiones intra y extra institucionales utilizando diferentes técnicas de investigación este profesional realiza el análisis de la situación socioeconómica del paciente y grupo familiar, para determinar su nivel de contribución económica en el tratamiento médico a seguir.

En el ámbito del trabajo social, las instituciones funcionan como estructuras de socialización de segundo orden para incidir en las percepciones, creencias, actitudes, decisiones y acciones de sus empleados. “en principio, las instituciones son un escenario de racionalidad política en la que el Estado esgrime programas de asistencia social que los profesionales del trabajo social deben seguir y, en todo caso, perfeccionar dicho sistema para lograr la evaluación favorable de las políticas públicas y los programas sociales” (Carreón, 2014)

“El trabajador social es un profesional idóneo para saber en cada caso y en cada situación cuáles son los elementos que deben ponerse en juego para devolver al individuo o a la comunidad a situaciones más normalizadas. Está académicamente preparado para abordar, atender y poner en marcha los mecanismos de resolución de los aspectos sociales que inciden en el marco de la salud personal, familiar, grupal y comunitaria”. (Bermejo, 2018)

Los trabajadores sociales de todo el mundo están dando respuestas creativas y compasivas al VIH al trabajar con las personas más vulnerables, contribuyen a lograr la dignidad, la solidaridad, la justicia social y la esperanza (SIDIBÉ, 2017)

## CONCLUSIÓN.

Uno de los retos más importantes para el Trabajo Social en centros hospitalarios no es simplemente ser un consejero o un acompañante sino, construir nuevos escenarios que permitan lograr una inclusión de la población más vulnerable.

La guía del trabajador social responde a el alma de las instituciones médicas, son ese bienestar que permite confianza y tranquilidad a los usuarios quienes padecen irregularidades en su salud, sin embargo, desde el punto de vista social, queda mucho por hacer para minimizar las desiguales impuestas en una sociedad que cada vez más son consumidores de los servicios sociales.

La intervención con los pacientes debe ser un manejo meticuloso que a través de procesos y de protocolos permitan evidenciar una acción profesional con el paciente para que así tanto ellos como familiares, sientan el acompañamiento por parte de Trabajador social Social, quien no se encarga de simplemente trabajar con el eje del problema que es la persona, sino con todos quienes forman parte de su convivir diario.

El trabajo con los familiares de los pacientes es muy importante puesto que se integra al usuario y su entorno, la persona que es el centro de investigación logra un bienestar y se genera confianza entre el trabajador social y el usuario.

Los procesos que se realizan con el paciente deben ser actividades confidenciales donde prime la ética institucional y profesional a fin de precautelar su condición frente a la sociedad, y el manejo adecuado de una planificación la cual permite determinar un mejor trabajo con los pacientes y con el equipo multidisciplinario.

## Bibliografía

Ardila, S. (23 de 06 de 2014). *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139994021.pdf>

Bermejo, J. (01 de 2 de 2018). *Salud Madrid* . Obtenido de <http://maspromosaludmadrid.blogspot.com/2018/02/el-trabajo-social-y-la-salud-publica.html>

Carreón, J. (05 de 5 de 2014). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100003)

Castell, A. (02 de 04 de 2017). *Eldiario.es*. Obtenido de [https://www.eldiario.es/clm/palabras-clave/Trabajo-social-salud\\_6\\_628247196.html](https://www.eldiario.es/clm/palabras-clave/Trabajo-social-salud_6_628247196.html)

Fuster, R. (2012). *Guía de Intervención de Trabajo Social Sanitario*. En M. Sanmiguel. Valencia: Generalitat.

Ituarte, T. (30 de 10 de 2017). *ENFOCATSS*. Obtenido de [http://salutweb.gencat.cat/web/.content/\\_ambits-actuacio/Linies-dactuacio/Plans-sectorials/Pla-primaria-salut-comunitaria-enapisc/ques/ENAPISC\\_document\\_conceptual.pdf](http://salutweb.gencat.cat/web/.content/_ambits-actuacio/Linies-dactuacio/Plans-sectorials/Pla-primaria-salut-comunitaria-enapisc/ques/ENAPISC_document_conceptual.pdf)

MSP. (2018). *MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR* . Obtenido de [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/Manual\\_Calificaci%C3%B3n-de\\_Discapacidad\\_2018.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf)

RPIS. (2019). *RED PUBLICA INTEGRAL DE SALUD* . Obtenido de [http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona\\_santiago/index.php?option=com\\_content&view=article&id=157:rpis&catid=12:programas&Itemid=10](http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago/index.php?option=com_content&view=article&id=157:rpis&catid=12:programas&Itemid=10)

SIDIBÉ, M. (21 de 03 de 2017). *ONUSIDA*. Obtenido de [https://www.unaids.org/es/resources/presscentre/featurestories/2017/march/20170321\\_socialwork](https://www.unaids.org/es/resources/presscentre/featurestories/2017/march/20170321_socialwork)

SOLCA. (14 de 10 de 2019). *SOLCA*. Obtenido de <https://www.solca.med.ec/>

Valois, C. (14 de 05 de 2017). *Euskonews*. Obtenido de <http://www.euskonews.eus/0467zkb/gaia46702es.html>