

LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL VÍA TELEFÓNICA

Nº DICTAMEN: CD.02.21
23/04/2021
Comisión Deontológica
Consejo General
Del Trabajo Social

1. Problemática Planteada
2. Marco ético, metodológico y legal
3. valoración y conclusiones



LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL VÍA TELEFÓNICA

1. PROBLEMÁTICA PLANTEADA

Debido a la situación en la que nos encontramos por la COVID-19, se ha planteado la idoneidad de la realización de valoraciones profesionales y planes de intervención vía telefónica. Sin embargo, el planteamiento de esta posibilidad no es algo nuevo que haya surgido ante las posibilidades de contagio que pueden sufrir tanto las personas usuarias como profesionales.

Anteriormente a la pandemia, ya se estaba estudiando en diferentes administraciones la posibilidad de realizar la valoración y los Planes Individuales de Atención (PIAs en adelante) en la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia vía telefónica.

Es necesaria, por tanto, una reflexión desde una perspectiva ética y deontológica, de la idoneidad de la realización de la valoración y los PIAs (u otros planes de intervención correspondientes a otros procedimientos) por vía telefónica más allá de la situación excepcional que estamos viviendo

2. MARCO ÉTICO, METODOLÓGICO Y LEGAL

Aspectos éticos.

Entre otros, hay varios principios recogidos en el Código Deontológico de Trabajo Social¹ (art. 7) que es necesario tener en cuenta a la hora de plantear una valoración profesional y un plan de intervención:

- **Individualización**, “expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad”.
- **Personalización**, reconociendo el valor de la persona destinataria “como sujeto activo en el proceso de intervención”.
- **Promoción integral de la persona**, “considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales”.
- **Autonomía**, “ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los/as profesionales, sin coacciones externas”.
- **Autodeterminación**, “como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones”.

En la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social², se reconoce como principio el “tratar a las personas como un todo”. Este principio supone el reconocimiento, por parte de las personas profesionales, de “las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de la vida de las personas y entienden y tratan a todas las personas como un todo completo”. Asimismo, este reconocimiento es el punto de partida para “formular evaluaciones e intervenciones integrales con la plena participación de las personas, organizaciones y comunidades con las que trabajan los/as trabajadores/as sociales”.

Asimismo, el principio de “integridad profesional” supone que los y las profesionales del Trabajo Social deben “desarrollar y mantener tanto las habilidades como las competencias necesarias para hacer su

¹ El Código Deontológico de Trabajo Social fue aprobado por unanimidad el 9 de junio de 2012 en Asamblea General Extraordinaria de Colegios Oficiales de Trabajo Social y Asistentes Sociales.

² El documento “Declaración Global de Principios Éticos” fue aprobado en las Asambleas General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y en la Asamblea General de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Dublín, Irlanda, en Julio de 2018

trabajo”, de acuerdo con los derechos de confidencialidad y privacidad, a menos que exista un claro riesgo de daño hacia sí mismos, hacia otros u otras restricciones legales.

Precisamente en la misma Declaración Global de Principios Éticos se recoge en el punto 8.2 que los y las profesionales del Trabajo Social “deben reconocer que el uso de la tecnología digital y las redes sociales pueden representar una amenaza para la práctica de muchos estándares éticos, incluyendo, pero no limitándose a la privacidad y confidencialidad, conflictos de interés, competencias y documentación”, y, por ese motivo, deben tener tanto el conocimiento como las habilidades necesarias “para protegerse contra prácticas no éticas al usar las nuevas tecnologías”.

En el art. 12 del Código Deontológico, se plantea que “los/as profesionales del Trabajo Social tienen la responsabilidad de ejercitar su profesión a fin de identificar y desarrollar las potencialidades fortalezas de personas, grupos y comunidades para promover su empoderamiento”. En el art. 14 se establece que los y las profesionales del Trabajo Social “trabajan en estrecha colaboración con la persona usuaria, motivan su participación y prestan el debido respeto a sus intereses y a los de las demás personas involucradas”. Asimismo, en el art. 15 se señala que los y las profesionales del Trabajo Social favorecen que las personas usuarias “se responsabilicen en la toma de decisiones y acciones que puedan afectar a su vida” promoviendo su compromiso y su implicación.

En el art. 17 se establece que las personas profesionales del Trabajo Social se comprometen a buscar y a garantizar, en su intervención profesional, “la igualdad de oportunidades, el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades, especialmente de aquellos que se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social”.

El art. 40 recoge que cada profesional del Trabajo Social “dispondrá de autonomía para elegir y aplicar en la elección y aplicación de las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales”.

Aspectos metodológicos

El Trabajo Social, como disciplina científica, cuenta con una serie de instrumentos metodológicos dirigidos a lograr los objetivos que cada profesional se plantee en el ejercicio de su profesión. En relación a la intervención profesional vía telefónica, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos metodológicos:

El **diagnóstico social** y la **valoración profesional**. El **diagnóstico social** debe ser el inicio del proceso de intervención profesional, aunque en ocasiones no es necesaria la realización de un diagnóstico, con toda la amplitud y complejidad que conlleva, sino una **valoración profesional**. En ese sentido, Gustavo García plantea que valorar supone la constatación de una serie de aspectos y de circunstancias que se presentan en una persona o en una familia y “relacionarlos con los parámetros que se han determinado a efectos de una determinada calificación, bien para el acceso a una prestación o servicio o bien para fundamentar una decisión de carácter profesional”³. En definitiva, la valoración profesional busca identificar y evaluar determinados aspectos de la situación de la persona usuaria.

Por otro lado, el diagnóstico, más allá de una valoración, “es un juicio de valor profesional que determina la intervención, describe al individuo y su situación y establece relaciones causa-efecto”⁴. El diagnóstico social implica, por tanto, “una recopilación de datos, (...) pero esencialmente es interpretación, cuya finalidad es

³ Gustavo A. García, “Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social. Ecos de Mary Richmond”, en *Servicios Sociales y Política Social*, nº 83, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid, 2008, pág. 14.

⁴ Ídem.

aportar elementos para la acción, para la transformación de la situación, señalando núcleos de intervención en lo que es necesario intervenir de manera planificada”⁵.

Es importante señalar que, a la luz del principio de personalización, que exige el reconocimiento de la persona como sujeto activo en el proceso de intervención, y el principio de promoción integral de la persona, considerando a la persona como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos, no podemos centrarnos exclusivamente en las carencias (sea un proceso de valoración profesional o en un diagnóstico social), sino que es necesaria una perspectiva que incluya y señale las potencialidades de la persona y su entorno.

La **relación profesional**. La relación que se establece con las personas usuarias es uno de los principales instrumentos de cambio y transformación de la realidad. Para Carmina Puig, “la relación es el núcleo de la intervención social individual y constituye un principio vital que conduce los procedimientos de evaluación y de intervención, haciendo de ello una experiencia dinámica y fértil”⁶. Asimismo, Puig considera que el alcance de la relación “constituye la expresión práctica de la convicción profesional sobre el valor, la dignidad y el respeto de la persona”⁷. El inicio de procesos de cambio se realiza desde el momento de la valoración profesional. Es más, la relación que se establece sienta las bases del conocimiento de la situación. En este sentido, continúa Carmina Puig, “la relación trata de crear un contexto de ayuda favorable en el que el individuo puede expresar sus problemas o emociones, lo que constituye la base fundamental para poder objetivar, analizar y buscar soluciones”⁸.

La importancia de la interacción personal se pone de manifiesto al constatar el lugar que ocupan los sentimientos y las actitudes en la intervención profesional, más allá de los datos de hechos objetivos, especialmente teniendo en cuenta que el objetivo del Trabajo Social es el cambio y el desarrollo social, y no puede ser reducido a una mera gestión de recursos.

Aspectos legales.

Teniendo en cuenta que este planteamiento se está dando principalmente en el ámbito del reconocimiento de la situación de dependencia, debemos tener en consideración lo que se plantea al respecto en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia se plantea al respecto.

En el art. 3 se recogen los principios en los que se inspira la ley. Entre ellos los siguientes:

e.- La valoración de las necesidades de las personas, atendiendo a criterios de equidad para garantizar la igualdad real.

i.- La permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida.

El art. 27.5 establece *que* “la valoración se realizará teniendo en cuenta los correspondientes informes sobre la salud de la persona y sobre el entorno en el que viva”.

⁵ Ídem.

⁶ Carmina Puig i Cruells, “La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo”, en *Servicios Sociales y Política Social*, nº 82, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, 2008, pág. 11.

⁷ Ídem.

⁸ Ibid. Pág. 13.

3. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES.

Un diagnóstico social, tanto por su complejidad como por su amplitud, no puede basarse en una única técnica de obtención de datos. Con una entrevista telefónica no es posible realizar un diagnóstico social porque no se puede llegar a profundizar en todas las dimensiones y las relaciones causa-efecto que se establecen. Además, tampoco se establece una relación profesional fundamental en el proceso de cambio para el que se elabora un diagnóstico social.

Sin embargo, podemos preguntarnos si para una valoración profesional determinada puede ser o no un instrumento adecuado de valoración y planificación, teniendo en cuenta que la valoración profesional va a estar determinada por el objeto de dicha valoración.

Nuestro análisis lo vamos a dividir, por un lado, en reflexiones sobre la ética individual de la persona profesional del Trabajo Social que debe realizar los PIAS por medio del teléfono y, por otro lado, la ética de la organización que ordena el trabajo considerando el teléfono como medio principal para realizar la intervención.

a) Ética individual de los y las profesionales del Trabajo Social.

Una valoración está determinada por el objeto de dicha valoración, pero si es una valoración profesional desde el Trabajo Social, debe incluir los elementos propios de la profesión que la distingue de cualquier otra forma de valoración.

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica que, tal y como se establece en el art. 5 del Código Deontológico, “promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas”.

En un proceso de intervención, se comienza con una relación interpersonal. Es más, la relación que se establece con la persona usuaria es el principal instrumento de intervención social, la principal herramienta para favorecer el cambio. Asimismo, los principios éticos de autonomía y de autodeterminación de la persona exigen que nuestra intervención social vaya dirigida a promover el protagonismo de la persona. Toda intervención que se realice, incluso aquella que vaya dirigida exclusivamente a la prestación de un servicio, no puede perder de vista una visión integral de la persona, considerada como un todo, así como sus circunstancias familiares y sociales. La realización de una llamada telefónica para la realización de una valoración, así como un PIA, dificulta el establecimiento de una relación en la que intervienen y son fundamentales otros modos de comunicación no verbal. Una valoración telefónica no permite promover el protagonismo a partir de dicha relación ni tener una visión integral de la persona y de todos los aspectos que intervienen en su vida.

Las personas profesionales del Trabajo Social, en su intervención profesional, según se recoge en el art. 17 del Código Deontológico, prestan una especial atención a aquellas personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o desventaja social. Cuando las personas nos encontramos en una situación de vulnerabilidad, el contacto visual y la relación se convierte en crucial para, desde el punto de vista profesional, realizar un buen acompañamiento y humanizar la relación.

Por otro lado, la entrevista telefónica no solo no permite establecer una relación adecuada para la intervención social, sino que tampoco es un medio adecuado en el que basarse para realizar una valoración profesional, y menos un diagnóstico social. A través de la entrevista telefónica no podemos tener en cuenta el lenguaje no verbal, el entorno en el que vive la persona, la presencia de otras personas que puedan condicionar sus respuestas en la entrevista, etc.

Las personas, además de vida biológica, tenemos vida biográfica. La intervención profesional que se sustenta en la comunicación telefónica pone en riesgo la atención personalizada que se desarrolla desde el Trabajo Social a través del reconocimiento de esa vida biográfica y, por tanto, la persona, con todo lo que supone, deja de estar en el centro de la intervención social y, por tanto, se deja de lado la esencia del Trabajo Social, que tiene su fundamento en la protección de la dignidad de las personas, reduciendo la acción profesional a una mera gestión administrativa.

La actividad de los Servicios Sociales no puede reducirse a la gestión de prestaciones. Por ese motivo, esta se desarrolla por profesionales capacitados para dar respuestas adecuadas a la complejidad de las necesidades que se presentan, no solo desde la gestión administrativa, y con la implicación de las personas afectadas desde las características personales y sociales de cada cual. Esta intervención se realiza no solo desde la dimensión objetiva de la necesidad, sino que también se efectúa teniendo en cuenta la singularidad de cada persona en la forma de vivir la situación de atención que presenta a los Servicios Sociales, para potenciar en la medida de lo posible sus capacidades y oportunidades, así como para realizar un adecuado uso de la prestación a recibir en su caso.

La no consideración profesional de cada situación, en su dimensión objetiva y subjetiva, va en contra del sentido de justicia y de la efectividad de la igualdad. De hecho, desde los Servicios Sociales, se constata a veces que no toda demanda se presenta en las dimensiones reales de la necesidad correspondiente y también a veces, no toda necesidad viene demandada en sus justos términos. Y por ese motivo, no intervenir profesionalmente en cada caso va a incidir en la equidad unas veces y contra la eficiencia otras y, además, puede incurrir en contraindicaciones (no captando la dimensión real de la necesidad, no favoreciendo la implicación activa de la persona, planteando soluciones ineficaces, generando dependencia de prestaciones o deslegitimación social...).

De aquí la importancia de la relación profesional para la adecuada atención en los Servicios Sociales, más necesaria aún en situaciones de vulnerabilidad, que reclaman un mayor cuidado y atención a la promoción, la prevención y la eficiencia de las prestaciones.

b) Ética de la organización.

Siguiendo el concepto planteado por Adela Cortina, los Servicios Sociales buscan mejorar la vida de las personas, procurando su bienestar, siendo este su bien interno, es decir, el valor que aportan a la sociedad. Si las intervenciones telefónicas se convierten en el instrumento fundamental de valoración y planificación, se corre el riesgo de deshumanizar la atención, por lo que esta actuación les alejaría del bien interno que los define.

Y si el bien interno de los Servicios Sociales es mejorar la vida de las personas y lograr su bienestar, el centro de los Servicios Sociales son las personas, todas ellas, sin excepción. En este sentido, planificar intervenciones sistemáticas por teléfono no parece colocar en el centro a las personas, más bien parece situar en su lugar otros criterios como son la economía organizativa y la cantidad por encima de la calidad. Ello, además, puede resultar ineficiente ya que evita la atención directa por parte de los profesionales, dificultando la posibilidad de incidir en el desarrollo de las capacidades de las personas para implicarse directamente en la superación y mejora de su situación. Es precisamente la atención directa y profesional la que puede repercutir en la mejora de la calidad de vida y evitar, en la medida de lo posible, situaciones crónicas de carencias.

En este sentido, la Declaración de Principios Éticos del Trabajo Social establece que toda persona profesional del Trabajo Social debe desarrollar las habilidades y competencias necesarias para realizar su trabajo. La calidad profesional es una exigencia ética, con vistas a alcanzar el pleno desarrollo de la persona usuaria. En relación a este aspecto, en el art. 40 del Código Deontológico se plantea que el o la profesional

del Trabajo Social dispondrá de autonomía en la elección y aplicación de las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales. Es una exigencia ética individual buscar la calidad profesional, y es una exigencia ética a las organizaciones dar a los y las profesionales la autonomía necesaria para la aplicación de las técnicas necesarias desde el propio criterio profesional.

La organización responsable de la planificación y el desarrollo de los Servicios Sociales tiene el deber de gestionar bien y escuchar al conjunto de profesionales lo que es mejor para una correcta atención, atendiendo al buen hacer profesional. Obligar a realizar el trabajo con una metodología que diste de la ética y la deontología profesional es reprobable y debe ser cuestionada desde las organizaciones profesionales.

Por tanto, establecer la entrevista telefónica como principal instrumento de valoración y planificación profesional en determinados servicios coarta la libertad para que los y las profesionales del Trabajo Social puedan desarrollar su tarea profesional con los medios adecuados, limitando la posibilidad de identificar y desarrollar las potencialidades de la persona (art. 12 Código Deontológico), motivar su participación trabajando en colaboración con la persona usuaria (art. 14) y promover su compromiso e implicación (art. 15).

Finalmente, si nos centramos en la valoración de la Situación de Dependencia, como establece la ley 39/2006, las organizaciones responsables de su desarrollo no pueden garantizar la permanencia de la persona en el entorno en el que desarrolla su vida sin una adecuada valoración. Por lo que el conocimiento del entorno social no es posible exclusivamente desde una entrevista telefónica. A lo sumo, la llamada telefónica puede ser un instrumento complementario para obtener datos entre otros instrumentos y técnicas metodológicas.