



CUVAQH
Educar, Restaurar, Transformar

**CENTRO UNIVERSITARIO "VASCO DE QUIROGA"
DE HUEJUTLA, A. C.**

INCORPORADO A LA UNAM CLAVE: 8895-29

AV. JUÁREZ No. 73. HUEJUTLA, HIDALGO.

DIVISIÓN DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

**"EL TRABAJO SOCIAL CON LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS"**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIATURA

EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

MARISOL CASTILLO BAUTISTA

GENERACIÓN 2002 – 2006.

HUEJUTLA DE REYES, HGO. MARZO 2007.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DICTAMEN

NOMBRE DE LA TESIS: MARISOL CASTILLO BAUTISTA
NOMBRE DE LA TESIS: "EL TRABAJO SOCIAL CON LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS"
TITULO A RECIBIR: LICENCIATURA
NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL
FECHA: HUEJUTLA, HIDALGO. MARZO
2007

El que firma, Lic. Nereo Escobar Torres, acreditado por el Centro Universitario "Vasco de Quiroga" de Huejutla como asesor de Tesis de la Licenciatura, hace constar que el trabajo de tesis aquí mencionado cumple con los requisitos establecidos por esta Institución Educativa, para tener opción al título de Licenciatura y se autoriza su impresión.

ATENTAMENTE

LIC. NEREO ESCOBAR TORRES

DEDICATORIAS

A mi esposo Esteban por comprenderme,
por compartir mis sueños y
apoyarme en este largo caminar.

A mi bebé Lalito que llegó a mi vida
para darme la fortaleza y la motivación
más grande para seguir adelante.

A mis padres por apoyarme moralmente,
y por darme la oportunidad de vivir
experiencias tan maravillosas.

A mis hermanos que fueron un motivo muy fuerte
en la lucha de mis sueños
y por motivarme siempre a seguir adelante.

A mis maestras: la Lic. Ma. Elena, a la Lic. Antonia
y al Lic. Nereo por brindarme los conocimientos
y las herramientas necesarias
que me permitirán crecer profesionalmente.

ÍNDICE

	PÁGINA
CONTRAPORTADA	I
DICTAMEN	II
DEDICATORIAS	III
INTRODUCCIÓN	IV
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción del lugar.....	8
1.2 Descripción del problema.....	12
1.3 Justificación.....	14
1.4 Objetivos: general y específicos.....	16
1.5 Planteamiento del problema.....	17
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 LA PROFESIÓN DE TRABAJO SOCIAL	
2.1.1 ¿Qué es el trabajo social?.....	19
2.1.2 La atención individualizada.....	23
2.1.3 Misión del trabajo social.....	27
2.2 EL TRABAJO SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD	
2.2.1 Área de intervención médico – social.....	31
2.2.2 El trabajo médico – social.....	35
2.2.3 Retos del trabajador médico – social.....	40
2.2.4 Ética y valores en el quehacer profesional.....	44
2.3 LA SALUD EN LA FAMILIA	
2.3.1 La salud: parte esencial del ser humano.....	48
2.3.2 La conservación de la salud en la familia.....	53
2.3.3 El proceso salud – enfermedad.....	56
2.3.4 El apoyo de la familia.....	61
2.4 LA ATENCIÓN A LA SALUD	
2.4.1 Trabajo social y hospitalización.....	66
2.4.2 Acompañamiento al paciente.....	70
2.4.3 Un servicio médico eficiente.....	74
2.4.4 La labor del equipo multidisciplinario.....	78

2.5 LA PERSONA COMO SER BIOPSIKOSOCIAL	
2.5.1 El ser humano y su entorno sociocultural.....	82
2.5.2 Salud mental del paciente.....	87
2.5.3 La recuperación del paciente: un proceso difícil.....	90
2.5.4 Una nueva vida.....	94

CAPITULO III DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis.....	99
3.2 Variables.....	100
3.3 Conceptualización de variables.....	101
3.4 Operacionalización de variables.....	102
3.5 Tipo de investigación.....	106
3.6 Descripción de población y muestra.....	107
3.7 Técnicas e instrumentos utilizados.....	109
3.8 Cronograma.....	110

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1 Cuadros y gráficas.....	112
4.2 Verificación de las variables.....	124
4.3 Interpretación.....	126
4.4 Conclusión.....	127

CAPITULO V PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación.....	129
5.2 Justificación.....	130
5.3 Objetivos: general y específicos.....	131
5.4 Actividades.....	132
5.5 Cronograma de actividades.....	141

ANEXOS
GLOSARIO
BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

Actualmente existen un sinnúmero de enfermedades que afectan el organismo del ser humano los cuales lo llevan a vivir situaciones difíciles que desequilibran en el aspecto familiar, laboral, emocional y social. Sin embargo, las personas buscan la manera de seguir adelante con el apoyo de su familia y de profesionistas como los trabajadores sociales a fin de facilitarles su recuperación. Por ello, en este trabajo de tesis se encuentra información relevante que ayudará a entender las vivencias de los pacientes en el proceso de recuperación y la influencia que ejerce el trabajador social hacia él.

Este documento está estructurado de la siguiente manera: en el capítulo primero se encuentra la descripción del lugar, descripción del problema, la justificación y los objetivos; el capítulo siguiente consta de una serie de ideas teóricas que fundamentan la problemática. En el tercer capítulo se hace referencia al diseño de la investigación. El cuarto contiene cuadros y gráficas que permiten ilustrar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de investigación, y el quinto capítulo hace mención de la propuesta de intervención sobre la participación del trabajador social con los pacientes hospitalizados; por último, los anexos que sustentan el trabajo de investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DEL LUGAR

La Clínica Hospital ISSSTE, con clave 1320700, fue fundada en el año de 1988. Se encuentra ubicada en el Km.213.5 de la carretera federal México – Tampico, colonia La Lomita, Huejutla, Hgo. y está a cargo del Dr. José Oscar Cuahtecotzi Morales.

El objetivo que persigue la institución es preservar la salud de los derechohabientes, así como de promover el bienestar y la seguridad de los servidores públicos y de sus familiares. Su misión es contribuir para mejorar los niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados y familiares derechohabientes, mediante el oportuno y eficiente servicio médico, prestaciones económicas, sociales y culturales, de vivienda, tiendas, farmacias y servicios turísticos. Para lograr este objetivo y cumplir con la misión, la institución se encuentra estructurada por departamentos, entre los cuales se encuentran Trabajo Social, Vigencia de Derechos, Jefatura de Sección de Medicina Interna, Jefatura de Archivo, Farmacia, Jefatura de Información y Orientación, Jefatura de Sección de Pediatría, Jefatura de Almacén, Jefatura de Caja, Jefatura de Transporte, Jefatura de Recursos Financieros, Jefatura de Lavandería, entre otros. En general los Departamentos mantienen una buena coordinación, lo cual favorece el desempeño y al mismo tiempo se organizan para brindar una atención adecuada a todo derechohabiente; ya que cada departamento cuenta con el personal necesario para ofrecer a su población una atención de calidad. Los directivos que representan a

la institución son: Director, Asistente de Dirección, Subdirección Médica, así como la Subdirección de Administración; cada subdirección cuenta con otras áreas de apoyo como las anteriormente mencionadas, en las cuales se fomentan la comunicación y coordinación entre un cargo y otro. Desde el Director de la Clínica hasta el encargado de limpieza, promueven diversos valores como el respeto y tolerancia, la honestidad, la lealtad y el compromiso, lo que trae consigo relaciones interpersonales favorables y mayor productividad entre los diversos departamentos, y como consecuencia una mejor atención.

Los servicios que se brindan a la población son pediatría, oftalmología, odontología, traumatología, ginecología, rayos x, urgencias, laboratorio, consulta externa, cirugía general, servicio de epidemiología, medicina general, ultrasonografía y servicios administrativos.

Actualmente la población beneficiaria es de 39,182 derechohabientes, los cuales asisten de diversos municipios como son Huejutla, Tlanchinol, Huautla, Orizatlán, Xochicoatlán, Tepehuacán, Chapulhuacán, Molango y Calnali. Los servicios que brinda la clínica representan un apoyo invaluable para los trabajadores y sus familiares, sin embargo, tienen ciertas limitantes que dificultan la atención médica de manera integral y eficiente por el escaso equipo médico, además de que carece de algunos servicios médicos. Ante estas situaciones, los directivos se han visto en la necesidad de canalizar a los pacientes que requieren de otros servicios médicos a diversos hospitales en México,

Monterrey, Pachuca y Tampico, las cuales cuentan con las especialidades médicas requeridas. Los programas que ofrece la institución son: Programa de vacunación, Programa de Salud Bucal, Descacharrización, Planificación Familiar, Conformación de Grupo de Autoayuda; este último integrado por diabéticos, obesos e hipertensos.

Ésta institución atiende a población derechohabiente, solo en casos especiales se brinda atención médica a personas no derechohabientes. La población derechohabiente en su mayoría son docentes y sus familiares; sin embargo, existen otros servidores públicos que también son atendidos como los que pertenecen a: SAGARPA, INEGI, INI, SALUBRIDAD.

El Departamento de Trabajo Social cuenta con 4 trabajadores sociales, de los cuales 2 laboran durante la semana en el turno matutino, una trabajadora social está en el turno vespertino y una más durante los fines de semana. Así mismo, durante la semana se tiene el apoyo de 3 pasantes de la Licenciatura en Trabajo Social.

Las funciones que llevan acabo los trabajadores sociales en la clínica consisten en realizar visitas a los pacientes hospitalizados y proporcionar información a los familiares sobre su estado de salud; a su vez otorga el reporte diario de los pacientes que se encuentran en el área de hospitalización, urgencias y pediatría a los Departamentos de Dirección, Subdirección, Vigencia de Derechos, Módulo de Información y

Orientación y a la Coordinación de Servicios y Atención al Derechohabiente, así como constatar que todo paciente cuente con lo necesario para su aseo personal o atender alguna otra necesidad que requiera como el acompañamiento de un familiar para su cuidado durante su estancia.

Actualmente el Departamento de Trabajo Social en coordinación con Vigencia de Derechos lleva a cabo un programa piloto de índole social, en el cual se promueve el trámite de los servicios para ser derechohabiente a todos los trabajadores en diversas instituciones públicas, con el objetivo de mejorar la atención que se les brinda al acudir a la clínica para recibir la atención médica necesaria y de esta manera preservar la salud de todo derechohabiente.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera a la salud como el completo estado de bienestar físico, psicológico y mental. Esta conceptualización hace referencia al equilibrio que toda persona sana posee, sin embargo y lamentablemente no todas las personas gozan de buena salud, esto conlleva a que éstas no tengan las posibilidades de disfrutar una vida tranquila y feliz ante padecimientos o enfermedades. Las personas enfermas tienen que buscar la manera de sobrellevar su enfermedad mediante tratamientos rigurosos que el médico le determine, sólo que en ocasiones ya es demasiado tarde cuando se acude a la atención médica en la cual se diagnostica un estado avanzado de su enfermedad. Esta situación puede evitarse en la medida en que las personas tomen conciencia del cuidado de su salud y acudan al hospital y/o clínica a una revisión médica periódicamente y de esta manera detectar a tiempo una posible enfermedad, lo cual le permitirá disfrutar la vida día a día, así como también preservar su salud.

Como anteriormente se mencionó, las personas que padecen una enfermedad se ven en la necesidad de recibir la atención médica necesaria, para mejorar su estado de salud. Por ello, se aborda la presente investigación en referencia a los pacientes hospitalizados que la Clínica Hospital ISSSTE atiende, en la que se destaca la participación del trabajador social en el proceso de recuperación de éstos. Dicha participación es indispensable para la pronta recuperación del paciente

hospitalizado, para ello es necesario analizar las diversas funciones que desempeña para lograr este propósito.

Los pacientes necesitan de todo el apoyo médico y social, durante su estancia en el área de hospitalización, así como recibir la atención médica con calidad y calidez, el papel del personal de enfermería también es necesario porque ellos atienden los problemas o necesidades que pudieran surgir durante el proceso de recuperación del paciente.

Se toma como punto de partida la labor del trabajador social en el área de salud, es necesario promover más su intervención directa con el paciente de tal manera que conozca más de cerca sus pensamientos, sentimientos, vivencias y necesidades, a través de acciones que busquen estrategias para que todo paciente hospitalizado se centre sólo en su pronta recuperación, ya que muchas veces la angustia, la desesperación, la tristeza, el stress, los problemas familiares, la preocupación de que sus hijos estén solos en casa y todo lo relacionado a su trabajo dificultan su rehabilitación. Ante ello, se busca que trabajo social se involucre más con los pacientes hospitalizados, que conozca cada caso para que pueda proporcionar la información a los familiares en tiempo y forma, así como la realización de visitas al área para corroborar que los pacientes reciban la atención médica adecuada, el acompañamiento de un familiar en caso de que lo requiera al tomar en cuenta la edad, la condición física, el grado de avance de la enfermedad del paciente, así como lo necesario para su aseo personal.

JUSTIFICACIÓN

Toda enfermedad es difícil de sobrellevar más aún cuando la persona se enfrenta a un proceso de recuperación bastante complejo como es el caso de los pacientes hospitalizados en la Clínica Hospital ISSSTE.

De acuerdo a lo anterior, se elige estudiar el tema de investigación ya que se considera importante la influencia que tiene la intervención del trabajador social en el área de hospitalización, y es un pilar importante en el equipo multidisciplinario para buscar de manera conjunta la rehabilitación de todo paciente.

La labor del trabajador social consiste en conocer las necesidades y/o problemas sociales que puede tener cada paciente en el área de hospitalización y posteriormente buscar solución a éstas. Sin embargo, se ha observado que esta intervención se presenta de manera aislada, es decir, que solo en algunos casos se presenta y cuando se da es de manera superficial. Por ello se pretende conocer más a fondo el quehacer del trabajador social y de qué manera influye en el proceso de recuperación de los pacientes para que esta información sirva en un futuro a todo profesionista en trabajo social a llevar acabo de manera eficiente, responsable y oportuna su labor en el área de hospitalización.

Esta investigación se considera importante porque se conocerá y promoverá las funciones que todo trabajador social debe llevar a cabo, de tal forma que se otorgue la atención por parte de esta área a los pacientes hospitalizados y lograr con esto la tranquilidad de que su familia esté enterada de su hospitalización, así mismo estén al pendiente de él (ella), así como de sus necesidades personales y familiares. Al analizar estas y otras situaciones se busca también que en un futuro se enriquezca la participación del trabajador social y se busquen nuevas estrategias de intervención, de igual manera se pretende promover que el profesionalista sea empático, respetuoso, solidario, sensible y actúe con profesionalismo en la situación de cada paciente, porque finalmente al conocer y tener en cuenta todo esto los más favorecidos son las personas que están enfermos, y que por la gravedad de su enfermedad tienen que permanecer hospitalizados. Se verán favorecidos no solo en la mejora de su atención por parte de trabajo social, sino también en que su estancia en hospitalización será más tranquila y por lo tanto podrá tener mayor posibilidad de su pronta recuperación.

La preocupación por realizar esta investigación conlleva a que se han detectado deficiencias en ésta, además de que los mismos pacientes lo han manifestado. Al abordar ésta problemática se pretende que todo trabajador social busque la forma de intervención más eficiente de tal manera que pueda dejar huella en el trabajo que desempeña día a día.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- ❖ Conocer la influencia que tiene la intervención del trabajador social en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados en la Clínica Hospital ISSSTE, Huejutla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Verificar las funciones que desempeña el trabajador social en el área de hospitalización y en el Departamento de Trabajo Social.
- ❖ Verificar la atención que se les otorga a los familiares de los pacientes hospitalizados en el Departamento de Trabajo Social.
- ❖ Conocer la opinión que tienen los pacientes sobre la atención que le brinda el trabajador social.
- ❖ Investigar los obstáculos ante los cuales se enfrenta el trabajador social para desempeñar de manera eficiente su labor.
- ❖ Corroborar si las políticas institucionales de la clínica limitan las funciones del trabajador social.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye la intervención del trabajador social en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados de la Clínica Hospital ISSSTE, Huejutla?

CAPITULO II
MARCO TEORICO

LA PROFESIÓN DE TRABAJO SOCIAL ¿QUÉ ES EL TRABAJO SOCIAL?

El trabajo social es una profesión que se encarga de investigar y analizar las necesidades y problemas sociales que aquejan a toda persona, e interviene a través de la aplicación de estrategias en la búsqueda de soluciones. El trabajador social busca la manera de apoyar a todo individuo que demanda la satisfacción de sus necesidades y problemas, por tal motivo es considerado una pieza importante para mantener la armonía en sociedad.

“Mucha gente se pregunta, todavía hoy, ¿Qué es el trabajo social?, sin conocer que abarca una amplia y diversa gama de intervenciones: con la familia, con niños, con discapacitados, en los barrios, con toxicómanos, alcohólicos, tercera edad, refugiados, enfermos. Esta profesión surgió precisamente de la necesidad de aplicar un saber sistemático a la solución de problemas situados en un dominio específico, y así se construyó históricamente un espacio propio, articulándose con quienes luchan, por su sobrevivencia”.¹

El trabajo social se define como una disciplina que se ocupa de conocer las causas y efectos de los problemas sociales, lo que busca es lograr que los hombres, a través de la autoresponsabilidad, asuman una

¹ KISNERMAN Natalio. Pensar el Trabajo Social (una introducción desde el construccionismo). Editorial Lumen Humanitas. 1998. p. 153

acción organizativa, preventiva y transformadora que los supere. En la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla, que es el espacio en el cual se realizó la presente investigación, se ha visto reflejada la importancia de la participación del profesionista en trabajo social. Pero en otros espacios, lamentablemente esta profesión no tiene el reconocimiento de la sociedad, así como de otras profesiones, aun así, el profesionista de la acción social se destaca por su búsqueda de cambio, ya que interviene en situaciones concretas en las cuales se notan determinadas necesidades por parte de la gente, a su vez busca su organización y participación con el fin de contribuir a la elevación del nivel de vida.

El trabajo social a diferencia de otras disciplinas sociales, ha sido siempre una singular acción social, ya que su ejercicio implica el contacto directo y apegado a la realidad social a través del trabajo directo con las personas con quienes trabaja, y que conoce sus necesidades, carencias y sentimientos, es decir, se involucra de lleno para conocer las posibles causas que originaron el problema o situación y mediante ésta busca y plantea posibles soluciones. Esta disciplina es imprescindible para la sociedad y en verdad aún falta mucho por hacer para encontrar el reconocimiento que merece la profesión, pero es importante que también se luche por la valoración del sentido humanista, el cual busca el bienestar de todo individuo necesitado o con problemas de índole social o personal.

“El trabajo social es la tarea desarrollada en una realidad concreta, en relación con los hechos o fenómenos que se estudian y a los que se pretende transformar juntamente con las personas implicadas y afectadas por ellos”.²

El trabajador social tiene la tarea de buscar posibles soluciones a las demandas de las personas y de manera continua fomenta la participación activa, ya que todo profesionista de la **acción social**, realiza acciones con la gente, trabaja con ella en cada situación que lo amerite, aún cuando los conflictos sean difíciles de afrontar; sin embargo, no se debe dejar llevar por sus emociones y sentimientos, sino que es preciso que tenga la fortaleza necesaria para encaminar y guiar a todo individuo en la búsqueda de su bienestar, como es el caso de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla, en el que el área de Trabajo Social se considera como uno de los pilares más importantes para desarrollar las actividades de manera eficiente y ofrecer con mayor calidad el servicio hacia los pacientes, ya que el profesionista de la acción social se compromete a ejecutar con eficiencia su trabajo y ello se ve reflejado en la atención que se le brinda a los pacientes derechohabientes que acuden a solicitar el servicio, ya que diariamente la labor del trabajador social es determinante para que la población usuaria reciba la atención médica que merece.

Muchas personas acuden al Departamento de Trabajo Social para solicitar algún documento, orientación en trámites, quejas, así como para

² Ídem. KISNERMAN Natalio. p. 169

solicitar información sobre el estado de salud de algún familiar hospitalizado. En la atención a los derechohabientes, se ha constatado y vivido situaciones agradables y otras no tanto, ya que en ocasiones muestran actitudes como la prepotencia, desesperación, así como insultos, o quejas de diversa índole, ante los cuales el trabajador social muestra una actitud de tolerancia y respeto, ya que son situaciones que a diario se viven y que finalmente esto ayuda a que se tomen en cuenta las opiniones de los pacientes y se mejore el trabajo, a la vez ayuda en cuanto al crecimiento profesional y personal de los que integran el Departamento como tal.

El profesionalista de la acción social se esfuerza por brindar una atención con calidad y calidez a todo paciente, el cual acude con la esperanza de que puedan orientarlo en las necesidades que surjan durante su atención. Sin duda alguna, la labor del trabajador en el hospital se ha hecho cada vez más indispensable.

LA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

Todo trabajador social al momento de llevar a cabo su trabajo, necesita guiarse en un **método**, es decir de ciertos pasos a seguir, y los métodos tradicionales con los que ha intervenido hasta la actualidad son el de caso, grupo y comunidad, y para efectos de la presente investigación se hace énfasis en el método de caso o individualizado, ya que se trabaja con pacientes, y para ello se necesita esta forma de trabajo que ayuda a conocer más a fondo la necesidad de la persona, las causas y sus efectos.

El caso social individual o atención individualizada, se relaciona con la ayuda social que ofrece el trabajador social a nivel individual en la que se utilizan procedimientos o mecanismos de intervención para el apoyo en la búsqueda de soluciones de acuerdo a la necesidad del individuo. El trabajador social solo es el **gestor-intermediario**, guía o auxiliar para alcanzar los propósitos, pues no hay que olvidar que la persona tiene la facultad de decidir o tomar sus propias soluciones, y el profesionalista solo estará en el acompañamiento dispuesto y comprometido para mejorar la situación del individuo, de tal manera que posteriormente pueda ser autosuficiente.

“El Método de Caso Social Individual, es la herramienta de trabajo que caracteriza a los trabajadores sociales desde los principios de la historia y es también practicado por muchas

disciplinas y que centran su intervención en el hombre, su familia y sus múltiples necesidades. Presenta la limitación de que aparentemente todos los problemas que plantea el cliente no pueden ser resueltos a través del método y tampoco permite la proyección de sus resultados en términos de conclusiones aplicables a otros casos similares, ya que en todos encontramos variables y hacen que este requiera de otras formas de intervención”. ³

Uno de los métodos con el cual se apoya el trabajador social en su quehacer profesional es el trabajo social de caso o individual, ya que continuamente trabaja con la persona de manera directa, que necesita su apoyo y el profesionista se encarga de encauzar las acciones que se pretenden alcanzar. Con este método se busca también el acercamiento entre el trabajador social y la persona, lo cual ayuda en gran medida la aplicación de diversas **técnicas sociales** como la entrevista, las visitas domiciliarias, la observación, la motivación, entre otros y los instrumentos que son parte importante como el estudio social, diario de campo, **expedientes sociales** e informes, que proporcionan la información para evaluar, diagnosticar, pronosticar, planear, proporcionar un **tratamiento social** y evaluar los resultados obtenidos. En el Departamento de Trabajo Social de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla, los trabajadores sociales mantienen contacto directo con cada paciente en la visita hospitalaria

³ MENDEZ Ximena. El modelo clínico de intervención psicosocial. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Concepción, Chile. Internet. [www. Google.com](http://www.google.com)

pues los motiva y a la vez en casos necesarios elabora estudios sociales encaminados a conocer un poco más sobre el enfermo, también aplica el reporte o notas en el expediente clínico cuando considera pertinente intervenir como ejemplo se puede hacer mención en casos donde el paciente llega con fracturas o lesiones, por maltrato de familiares o accidentes automovilísticos y he ahí que el trabajador social aplica diversas técnicas como la entrevista al cuestionar al paciente sobre lo sucedido; en cuanto a la observación, aquí el profesionista detecta la situación emocional de los pacientes que le sirve de apoyo para trabajar cada caso. También se realizan visitas domiciliarias para investigar la situación familiar, social y económica que pudieran influir en la enfermedad del paciente. La intervención del trabajador social es indispensable en el hospital ya que los pacientes solicitan sus servicios y la atención que se le brinda es de manera individual, y manifiestan que dicho profesionista es un apoyo que tienen dentro de la institución, con ello se muestran tranquilos, tolerantes, pacientes y dicen sentirse acompañados por ellos.

El profesionista permite que el usuario tenga la libre elección de posibles alternativas de solución sobre su problemática, le ayuda a considerar los aspectos positivos y negativos en su posible solución, así como llevarlo a la práctica si se cree conveniente.

“El trabajo social a nivel individualizado es el método de trabajo social que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encauzar las condiciones “positivas” del sujeto y debilitar o eliminar las “negativas”, como medio de lograr el mayor grado de ajuste y adaptación entre el individuo y su medio circundante”.⁴

El trabajo social en la atención individualizada no genera soluciones sólo propone las alternativas de solución, pero finalmente quien toma la última decisión es la persona necesitada. Esta forma de trabajo permite desarrollar las facultades del ser humano, pues tanto el trabajador social como el individuo asumen la responsabilidad que les corresponde. Sin embargo; muchas veces, la persona no tiene la disponibilidad de asumir la parte que se le demanda, es entonces cuando el profesional lo motiva para que modifique su actitud y le hace notar que su problema tiene solución, además lo orienta para que tome por iniciativa propia, el deseo de solucionar su situación y de seguir adelante.

⁴ C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004 p. 7

MISIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

La intervención a nivel individual es un recurso invaluable para el trabajador social ya que necesita trabajar de manera directa con la persona que lo solicite, el objetivo que persigue el trabajador social al intervenir de manera individualizada consiste en identificar la necesidad o **problema social** más prioritaria de la persona, las causas que la originaron y los efectos, ante esto el profesionalista de la acción social debe poseer ciertas características y habilidades como disposición, iniciativa, capacidad de respuestas, así mismo debe mostrar optimismo, interés, motivación por el caso, comunicación, responsabilidad y **empatía**, es decir, lo principal que es la capacidad para generar la confianza hacia el paciente. Es difícil para el profesionalista poner en ocasiones al paciente en disyuntivas sobre las alternativas que le propone, de tal manera que debe promover lo mas posible que juntos decidan si se ejecutan o no, ya que muchas veces el hecho de trabajar de manera individual implica una gran responsabilidad para el profesionalista, donde puede darse el caso que debido a la elección tomada pueda verse en una situación conflictiva, comprometedor y lo que es peor puede sentirse frustrado por no haber solucionado o complicado más la situación, por ello es recomendable que ambos decidan lo que se quiere hacer principalmente lo que el individuo aspira a lograr.

“El quehacer profesional del trabajador social consiste principalmente en manejar situaciones de tensión, necesidades humanas y sociales no cubiertas o insatisfechas. La tarea del trabajo social consiste en determinar la índole de la necesidad y del problema, apreciar la capacidad de la persona para afrontarlo, estimular todas las fuerzas interiores de que ella disponga para encontrarle solución por sí misma, y utilizar todos los recursos del medio y de la comunidad que sirvan para resolverlo”. ⁵

En la Clínica ISSSTE Huejutla el trabajador social fomenta el trabajo individual en las áreas de urgencias, consulta externa y principalmente en el área de hospitalización. En cada una de éstas áreas se trabaja de manera diferente, pero sin dejar a un lado el trabajo a nivel individual, ya que sin duda alguna es muy importante que el trabajador social esté presente y sirva de apoyo fundamental para cada paciente, ya que se han recibido comentarios favorables sobre el trabajo que se desempeña al manifestar la seguridad que cada uno de los pacientes siente al recibir la atención, además de que en ocasiones la misma población derechohabiente manifiestan la gratitud por la atención que se les brinda en el Departamento, esto motiva aún más el trabajo que se desempeña diariamente en beneficio de la población derechohabiente.

⁵ HERNÁNDEZ de Vittorioso Lidia C. Trabajo Medico Social. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina. p. p 32-33

En muchas de las ocasiones los pacientes llegan solos al área de urgencias y se sienten preocupados porque no están enterados sus familiares de que se encuentran en el hospital, es entonces cuando el profesional de la acción social acude para apoyarlos y localizarlos a través de llamadas telefónicas, se les resguardan sus pertenencias, se les ofrece el servicio y apoyo del Departamento de Trabajo Social, se motiva al paciente a seguir las indicaciones médicas y se les notifica posteriormente si se localizaron a sus familiares. En el área de consulta externa se orienta a cada derechohabiente sobre su cita médica o psicológica, que en ocasiones no tienen conocimiento sobre el médico que lo atenderá o el número de consultorio el cual le corresponde, a veces se solicita en casos de emergencia la atención para un paciente, la gestión de medicamentos y material de curación. Finalmente en el área de hospitalización se realiza el recorrido y visita diariamente a cada uno de los pacientes en coordinación con los médicos, enfermeras y el trabajador social, en el que se detectan las necesidades internas que presenta el paciente, se ofrecen los servicios del área y el profesional de la acción social concientiza para que se continúe el internamiento cuando el médico lo considere necesario, ya que muchas veces los pacientes en su desesperación optan por el alta voluntaria, es decir, a pesar de las indicaciones médicas decide retirarse del hospital, entonces el trabajador social realiza la tarea de motivar y **concientizar**, sin embargo, muchas veces no se logra cambiar la decisión del paciente y se respeta su elección, pero se le hace de su conocimiento que cualquier repercusión que pudiera tener; el instituto no se hace responsable, por ello se levanta

un documento denominado “alta voluntaria” donde especifica que el paciente se hace responsable de su salud y se deslinda de toda responsabilidad a la institución, con la condicionante que en cualquier momento pueda regresar a retomar su tratamiento. Asimismo se platica con el paciente para ver la posibilidad de mantener el contacto entre la Clínica y su tratamiento médico para seguimiento de su caso y finalmente pueda mejorar su estado de salud.

“Una de las funciones más valiosas del trabajo social es reforzar las capacidades del cliente para que éste pueda relacionarse con su entorno de una forma provechosa. Es en el propio contexto social donde se encuentran los recursos necesarios para que el usuario pueda alcanzar los fines que se propone”.⁶

El profesionalista de la acción social tiene la posibilidad de intervenir con la situación de la persona necesitada y no hay que olvidar que no basta darle con que vivir, sino que hay que ayudarle a través de la guía para que encuentre una razón para vivir y para vencer la situación por si mismo. Por ello, el trabajador social de la Clínica-Hospital ISSSTE Huejutla busca mecanismos a fin de promover la salud, a través de la organización y participación en los diversos programas tendientes a preservar la salud, o en su caso a otorgar medidas de **rehabilitación** cuando sea necesario.

⁶ BERMEJO Escobar Francisco J. Ética de las profesiones: Trabajo Social. Editorial Desclée de Brouwer. México. 2002 p. 140

EL TRABAJO SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD.

AREA DE INTERVENCIÓN MEDICO-SOCIAL

Actualmente las instituciones en las que interviene el trabajador social valoran el quehacer de este profesional a tal grado que lo consideran enlace indispensable entre la institución que ofrece los servicios y la población demandante de cierta necesidad como lo es la salud.

“En el ámbito de la salud, se ha considerado la participación del profesional en trabajo social como el recurso humano integrante del equipo multidisciplinario que coadyuva en la organización y el funcionamiento de instituciones y servicios de bienestar social para la población, lo cual permite operacionalizar la política a través de programas de asistencia, promoción social y desarrollo comunitario”.⁷

Las instituciones de salud consideran al trabajador social como mediador entre los recursos que destinan la institución y los usuarios que requieren satisfacer sus necesidades. En estos espacios de intervención, el trabajador social aparece como un agente, que abre espacios a la participación ciudadana, promueve negociaciones, así como acuerdos

⁷ NIGO González Socorro. Programa de servicio social de trabajo social. Internet. Pag.www.Google.com

para la búsqueda de soluciones de manera conjunta y el trabajo en equipo entre Estado, Sociedad Civil y trabajo social en la aplicación de estrategias para la solución de demandas sociales como lo es la salud, tal es el caso de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla quien lleva a cabo actividades encaminadas a satisfacer las necesidades de salud, que son realizadas en base a los programas establecidos a nivel nacional y estatal como lo son los del adulto mayor, de adolescente, programas preventivos como las campañas de vacunación, de salud bucal y de atención al Grupo de Autoayuda, y mediante el estudio de los factores sociales que influyen en el proceso salud-enfermedad. El trabajador social en la clínica interviene en el área de hospitalización como un mediador entre la institución y los derechohabientes que forman parte los trabajadores directos y sus familiares. Dichos trabajadores son los pertenecientes a dependencias gubernamentales afiliadas a la institución como son SAGARPA, INEGI, SEP, INI, SALUBRIDAD y otros más.

“Los trabajadores sociales llevan a cabo su labor a través de una serie de instituciones de carácter público o privado donde se ofrecen un conjunto de servicios a personas, familias, grupos o comunidades a través de actividades variadas: gestión, asesoramiento, ayuda material, información, investigación y planificación”.⁸

⁸ BERMEJO Escobar Francisco J. Ética de las profesiones: Trabajo Social. Editorial Descleé de Brouwer. México. 2002 p. 43

El trabajador social es un profesional que implementa acciones encaminadas al bienestar de todo individuo y el objetivo básico en el área de salud es promover la igualdad en la atención de los servicios médicos que se brinda a la población; también lleva a cabo gestiones interinstitucionales en busca de apoyo para las personas que requieran de una atención mas especializada y así preservar la salud de la población. El quehacer del trabajador social requiere de la intervención con las personas involucradas, por lo que es necesaria la corresponsabilidad. Otra de las actividades que realiza el trabajador social es la investigación. En el área de salud es indispensable que se realice esta tarea, ya que con ello se analiza la problemática de la salud, al mismo tiempo se buscan mecanismos para su solución y a su vez implementan acciones tendientes a otorgar por parte de las instituciones de salud, un servicio con calidad y calidez a la población usuaria.

Todos los programas buscan mejorar la condición de vida de la gente, y éstos son establecidos en base a las necesidades más latentes en la sociedad, por ello el trabajador social es un luchador incansable por la justicia social, ya que busca construir una sociedad donde haya más igualdad, donde exista una distribución más equitativa de los recursos, y donde haya acceso a los bienes necesarios o básicos, éste compromiso es el que debe adoptar todo trabajador social como un profesionista de ayuda. Su labor debe ser más de implementador de acciones preventivas de salud en coordinación con la institución en la cual labora, y esto claramente se observa en la participación que tiene el Departamento de

Trabajo Social de la Clínica ISSSTE Huejutla, donde busca que se le brinde la mejor atención al usuario.

La labor del trabajador social en el área de salud es indispensable, en instituciones a nivel público, de cierto modo su participación hace viable que se cubran las necesidades más apremiantes de la población, por ello, la Clínica ISSSTE Huejutla como una institución pública que atiende a una gran población usuaria cuenta con el apoyo incondicional de los trabajadores sociales, por lo que se consideran como parte fundamental para ofrecer los servicios de manera oportuna y eficiente. En cada situación que se llega a presentar en el hospital siempre está presente el trabajador social, ya que aporta sugerencias o programa acciones tendientes a solucionar de la mejor manera cada caso, por mencionar en el área de urgencias cuando un paciente no es derechohabiente se le hace de su conocimiento sobre las circunstancias en la cual se encuentra, se le concientiza sobre los costos de su atención médica y se notifica al Departamento de Vigencia de Derechos y a la Dirección sobre dicha situación, y de manera conjunta se busca una solución. Aquí ya es decisión del paciente si quiere recibir la atención médica, se le concientiza si le conviene seguir su tratamiento y sobre todo si le conviene ser hospitalizado en la Clínica, anticipándole sobre las ventajas y desventajas de la atención y se les pide firmen tanto el paciente como sus familiares una carta compromiso, en la cual deben estar de común acuerdo en pagar los gastos que se generen por su atención.

EL TRABAJO MEDICO SOCIAL

Es bien sabido que el campo de intervención del trabajador social es diverso, una de ellas es el área de salud en la que desempeña funciones encaminadas a preservar la salud de las personas a través de la prevención, tratamiento y rehabilitación.

“El área de intervención de trabajo social aborda el proceso salud - enfermedad desde una perspectiva multidisciplinaria e integral; es decir, desde un enfoque biopsicosocial, objetivado por una salud completa de los individuos, por lo que su accionar se orienta a la investigación socio-médica, lo que permite conocer los aspectos que inciden en el proceso salud – enfermedad, la gestión y administración de los servicios de trabajo social de las diferentes unidades operativas, así como en acciones de educación y organización social a fin de que el paciente, la familia y la comunidad, participe en proyectos tendientes a la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad”.⁹

El trabajo social es una profesión indispensable en el área de salud, juega un papel muy importante en tanto que su labor ayuda en gran porcentaje a que la asistencia médica se otorgue de manera oportuna y

⁹ SANCHEZ Rosado Manuel. Manual de trabajo social. Editorial Plaza y Valdez. 1999 pp.147-

con calidad a las personas que la requieran. Algunas de las funciones que realiza el trabajador social en el área médica, son: la investigación; en la cual identifica los factores económicos, sociales y culturales que inciden en la frecuencia y distribución de la enfermedad. En cuanto a la administración, el profesionista de la acción social propicia mecanismos de gestión social que generan la obtención de recursos, también asesoran y orientan a los usuarios para el uso de servicios médicos. Otra de las funciones que desempeña es la de educador social ya que capacita al paciente, como a la familia ante las indicaciones del tratamiento, y su vez cumple un papel asistencial ya que en ocasiones se requiere de canalizaciones de pacientes a otras instituciones médicas, y gestiona servicios de apoyo como ambulancias, medicamentos o aparatos.

En la Clínica ISSSTE Huejutla, el trabajador social participa en los programas de educación para la salud, dirigidos a los derechohabientes sujetos a la atención médica ambulatoria u hospitalaria, atiende con oportunidad los problemas de carácter médico-social de los usuarios, realiza estudios sociales de los casos cuyo problema lo amerita como el abandono del tratamiento de algunos pacientes, problemas familiares y violencia entre cónyuges que por ésta causa llegan al área de urgencias, para su atención por golpes y fracturas, de igual manera promueve aspectos socio-culturales y de salud al elaborar material de difusión a través del cual se dan a conocer temas preventivos y de interés general referentes a la salud; orienta en aspectos médico–sociales a los usuarios, es decir; no solo a la población derechohabiente, sino también a otras

personas que necesitan de la atención médica y apoya administrativamente, es decir, proporciona informes y reportes que le son solicitados por la autoridades de la unidad, y entrega de documentos a derechohabientes que solicitan como: constancias de hospitalización, constancias médicas, cuidados maternos, constancias de asistencia médica, y otros documentos autorizados por los médicos. También realiza la labor de gestión de medicamentos, material de curación, atención médica, transporte de ambulancia y más, y lleva a cabo la concientización a familiares y pacientes sobre medidas de cuidado en sus hogares, así como la organización y trabajo con grupos como el de Autoayuda, y la promoción de programas para la detección temprana de enfermedades crónico - degenerativas, todas estas funciones tienen como finalidad promover un estilo de vida saludable para toda persona.

“El trabajador social en el área de salud, es el profesional del equipo multidisciplinario que conoce las carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso salud – enfermedad, identifica las redes familiares o sociales, y promueve la utilización de los recursos disponibles, a través de acciones de investigación; planeación y programación, educación social, promoción; prevención, asesoría social y evaluación, orientadas a la recuperación de la salud y a la participación de individuos, grupos y comunidades, en las instituciones del 1er., 2º y 3er. nivel de atención”.¹⁰

¹⁰ NIGO González Socorro. Programa de servicio social de trabajo social. Internet. Pag.www.Google.com

El trabajador social en su intervención con el equipo de salud, coadyuva en el logro del impacto de la salud de la población, ya que analiza la problemática, conoce e interpreta las necesidades del paciente, y con ello implementa acciones encaminadas a promover la participación, organización y asesoría de la población en la búsqueda de soluciones a los problemas detectados, y así mejorar su nivel y condición de vida; se requiere también que en todo proceso donde exista una necesidad social esté presente el trabajador social. No solo se es trabajador social por poseer cierta información teórica ni práctica, sino que lo es porque además de intervenir en ésta área realiza trabajo de campo, en contacto con la gente, de tal manera que le permite conocer los hechos en el mismo espacio en la cual se presenta cierta situación, como en el área de hospital de la Clínica ISSSTE Huejutla en el que cada paciente presenta una enfermedad diferente, así como emociones y sentimientos diferentes. Se ha observado que los pacientes pasan de momentos tranquilos a momentos de angustia y desesperación, y las repercusiones en él y en su familia son percibidas o sentidas de diferente manera, como es el caso de pacientes que están en etapa terminal o que simplemente surgen complicaciones en su tratamiento por cuestiones principalmente físicas, económicas y sociales, ya que muchas veces los familiares o el paciente no cuenta con los recursos para solventar los gastos que se generan en la adquisición de medicamentos, estudios como rayos x, ultrasonidos o aparatos como prótesis, ya que la institución no cuenta con el equipo necesario y ellos tienen que ver la manera de solucionar su situación en

coordinación con los médicos y el trabajador social, por lo cual el profesional de acción social considera necesario trabajar con cada uno de ellos y lograr una mejor atención a sus necesidades dentro de la misma.

El trabajador social conoce y actúa en función de las necesidades y demandas que tienen las personas al solicitar los servicios de salud; al mismo tiempo, asume el compromiso con su gente y trabaja con ellos. Por ello, en la medida en que el trabajador social profundice en su quehacer profesional, en el compromiso por el bienestar de los demás, verá reflejado su trabajo más constructivo que dejará huella en su diaria labor.

RETOS DEL TRABAJADOR MEDICO-SOCIAL

“Las instituciones, ámbito contradictorio en el que se desenvuelve la practica profesional y puente natural de acceso al sector demandante de sus servicios, dan “piso” para el acercamiento a la vida cotidiana de éstos, y señalan el “techo” de la intervención del trabajo social”.¹¹

Toda institución que brinda servicios a la población y la cual ejecuta una política social en beneficio de todos, necesita indispensablemente la intervención del trabajador social, sin embargo su quehacer profesional en ocasiones se ve limitado por la normatividad tan rígida que poseen las instituciones, en las cuales predomina la burocracia, la corrupción, el autoritarismo, la intolerancia hacia la población usuaria, así como la impunidad ante cualquier omisión por parte de un servidor público. Como es el caso de los hospitales que atienden a una gran población usuaria que buscan la satisfacción de una necesidad considerada como básica para todo ser humano que es la salud integral.

Como es sabido, las instituciones públicas o privadas, poseen un carácter normativo, que regula toda acción al personal quien labora en ella, así como también aseguran el cumplimiento de las diferentes

¹¹ MELANO María Cristina. Un trabajo social para los nuevos tiempos. Editorial Lumen Humanitas. 2001 p.118

funciones que deben cumplir y además establece el cuerpo directivo que lo constituye.

Toda institución surge como medio para satisfacer las necesidades de la gente, y en la cual el trabajador social se involucra para satisfacerlas, sin embargo, su tarea se ve limitada por las políticas de una institución, por la falta de recursos, por la duplicidad de funciones de otros profesionistas, por no tener un rol definido para su intervención, y otros aspectos, que interfieren con su labor, que a su vez hace de éste un trabajo mecanizado y rutinario, pues la mayoría de las veces realiza otras actividades que no le competen y deja a un lado su labor como trabajador social. También puede llegar a suceder que su trabajo no sea valorado por los demás profesionistas y ante lo cual el trabajador social no se sienta motivado para realizar su trabajo. En la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla el trabajador social busca la manera de que los derechohabientes sean atendidos con los recursos con los que se cuentan y a los cuales tienen acceso, además de que concientiza sobre la atención que se les brinda ya que se tiene escaso material médico y quirúrgico, esta labor se hace con la firme intención de que los pacientes y sus familiares tomen en cuenta la labor que cada uno de los trabajadores del hospital realiza, ya que en muchas ocasiones los pacientes y familiares reclaman sus derechos a recibir la atención médica de manera que sea eficiente, adecuada y con prontitud, sobre todo cuando se trata de alguna emergencia donde ellos llegan a solicitar el servicio de manera prepotente por el simple hecho de ser

derechohabientes y no toman en cuenta los recursos materiales, humanos y económicos con los cuales dispone la institución. Sin embargo, también se ha observado que existen situaciones que pueden mejorar en cuanto a la atención médica se refiere, como lo es el trato a los pacientes, la prontitud de la atención médica y la gestión para algunos servicios como los estudios de rayos x y ultrasonidos en otros hospitales como el de Atlapexco, que es un hospital que apoya a la Clínica ISSSTE Huejutla.

En el campo de la salud, el trabajador social es parte fundamental del personal que interviene en instituciones ya que son pieza clave del equipo multidisciplinario, el cual coadyuva a proporcionar al paciente un servicio con calidad y calidez, ya que se da un contacto más directo entre el trabajador social y usuario, pues este profesionalista conoce de cerca las necesidades del usuario mediante técnicas como la entrevista u observación y busca estrategias en la búsqueda de soluciones.

“La institución contratadora esperará que trabaje dentro de sus normas y procedimientos, ya que es la institución la que paga sus salarios. Normalmente esta institución esperará que el trabajador social actúe dentro del marco de la ley, y si se trata sobre todo de una institución reglamentada, muchas de sus políticas y procedimientos se basarán en interpretaciones de leyes”.¹²

¹² BANKS Sarah. Ética y valores en el trabajo social. Editorial Paidós. 1997 p. 138

El trabajador social tiene la oportunidad de ayudar a los demás por ser una profesión humanitaria, sin embargo, esta intervención esta enmarcada por la institución lo que hace a que se acaten ciertas normas establecidas. Las funciones que el trabajador social de la Clínica ISSSTE Huejutla lleva a cabo están regidas por normas establecidas a nivel nacional, ya que su labor que si bien es importante para los derechohabientes, también actúa de acuerdo a los intereses de la misma y es por ello que el profesionista defiende su papel en el área de salud en beneficio de la sociedad, al buscar mecanismos de trabajo en contacto directo con la gente, donde los hace partícipes de sus decisiones y de su diario vivir. El trabajador social en el área de salud debe ser un profesionista que se preocupe por el bienestar de los demás, que tenga el compromiso por ejecutar de manera eficiente, con calidad y calidez su labor y sobre todo, que no solo sea por buscar salarios altos, sino hacer de esta profesión, una profesión digna y comprometedora con nuestros semejantes.

ÉTICA Y VALORES EN EL QUEHACER PROFESIONAL

El trabajador social trabaja con la gente de manera directa, interactúa con ella, conoce de cerca sus necesidades y problemáticas y para llevar a cabo sus acciones, no sólo está regulada por las normas de la institución en la cual se encuentra inmersa, sino que además se mezclan cuestiones de **ética profesional**, ya que su labor es una de las más valiosas, en cuanto a que su conducta como profesionista debe ser acorde o regulada de acuerdo a sus valores y principios. Al intervenir de manera directa con el individuo implica que el trabajador social conozca más a fondo su necesidad, conocer su vida, la evolución que ha tenido, su situación, los efectos y las dificultades que ha tenido para solucionarlo. Es decir, la persona le confía sus secretos y lo más íntimo de su persona con la plena confianza de que con la ayuda del trabajador social podrá solucionar su situación y sobre todo que finca la confianza en él, así que el profesionista pone en juego su ética profesional ya que la persona con la que trabaja busca en él respeto, confidencialidad, confianza, la escucha activa, y sobre todo calidad humana. Este es el caso de los pacientes hospitalizados en la Clínica ISSSTE Huejutla, donde el trabajador social al realizar su labor pone en práctica sus habilidades, conocimientos, principios y valores.

“El código no pretende ofrecer reglas claras para cada una de las situaciones que se le puedan presentar a cada trabajador social. En último término éste, a la luz de los valores, principios y normas, y

teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla su labor, habrá de dar la respuesta que considere más adecuada dadas las circunstancias. Por tanto, será el profesional (o el grupo de profesionales) responsable quien habrá de decidir cual es la mejor forma de actuar, apoyado, únicamente tal vez, en sus cualidades personales y en algún procedimiento de resolución de casos”.¹³

Todo profesionista posee un código de ética, el cual regula su actuar profesional, es decir, la conducta y forma de pensar al trabajar con la gente, por ello es responsabilidad del trabajador social acatar y llevar a cabo cada pauta que marca su código de ética profesional con la finalidad de proporcionarle al usuario la tranquilidad de poner en sus manos las posibilidades de guiar y buscar juntos solución a su situación, todo esto genera confianza en el usuario. Las pautas que regulan el comportamiento del profesionista no sólo ayudan al usuario sino que protege a ambos en cuestiones legales, ya que se involucran cuestiones personales y debe darse la confiabilidad. Para eso, el profesional pone en evidencia sus habilidades y cualidades como la empatía, la calidad humana, el respeto hacia la persona con la que trabaja en la toma de sus propias decisiones, el trato digno y actúa de un modo digno de confianza, tolerante y comprensivo; su conducta depende también de los valores y principios involucrados en su profesión.

¹³ BERMEJO Escobar Francisco J. Ética de las profesiones: Trabajo Social. Editorial Descleé de Brouwer. México. 2002 p. 163

El trabajador social debe saber en que momento y como debe de actuar ante la necesidad o situación de cierto usuario; el código solo le proporcionará las pautas con las cuales puede intervenir, ya que cada situación es diferente, y el profesionista tiene el gran reto de actuar de manera responsable al garantizar el derecho a la autorrealización y el respeto a la participación de los usuarios en la resolución de sus propios problemas, al tener en cuenta la confidencialidad o secreto profesional y del respeto a la vida privada.

Los trabajadores sociales de la Clínica ISSSTE Huejutla ponen en tela de juicio su intervención, ya que en ocasiones tienen que hacer a un lado las cuestiones éticas y morales, por cuestiones de salud o para proteger a los pacientes dentro del hospital. Como ejemplo se hace mención a los pacientes que llegan por accidentes automovilísticos o riñas, y ante lo cual el trabajador social cumple con su deber al notificar al Ministerio Público sobre la situación que se presenta para deslindar responsabilidades. Sin embargo, si se considera que no existe peligro para el paciente, el trabajador social actúa de acuerdo a sus principios y valores profesionales y sobre todo busca la atención oportuna para cada derechohabiente.

“Algunos de los dilemas a los que se enfrentan los trabajadores sociales tienen que ver con el equilibrio entre diferentes principios éticos – diferentes series de derechos, intereses y compromisos de valores –. El trabajo social es una actividad

compleja, con muchos niveles de obligaciones y responsabilidades (por ejemplo, hacia la propia integridad moral, hacia el usuario, hacia la institución y hacia la sociedad). Estas entran a menudo en conflicto y deben ser equilibradas entre sí”. ¹⁴

El usuario es normalmente alguien que se encuentra **desvalido**, que afronta alguna crisis, que necesita ayuda, y de ahí que se vea imposibilitado a tomar decisiones racionales por sí mismo, por tal motivo busca ayuda profesional y lo que espera en este caso es que el trabajador social pueda ayudarlo con su situación y sobre todo sea tratado con respeto e igualdad, el paciente debe tener la plena confianza de que posee los conocimientos y las herramientas necesarias para ello.

Al intervenir con el usuario, el trabajador social debe estar consciente de que está en sus manos mejorar la plenitud de la vida de éste, siempre y cuando actúe de manera honesta y comprometida con la sociedad, sin importar cualquier situación externa que pudiera intervenir en el trabajo con el individuo. El profesionalista debe tener confianza en que la persona posee las capacidades para salir adelante, motivarlo y hacerlo participe en las decisiones que se tomen, respetar sus sentimientos, ideas y emociones, tratarlo con dignidad y sobre todo ser guía en el proceso de solución de su situación.

¹⁴ BANKS Sarah. Ética y valores en el trabajo social. Editorial Paidós. 1997 p. 29

LA SALUD EN LA FAMILIA.

LA SALUD: PARTE ESCENCIAL DEL SER HUMANO

Con frecuencia el ser humano dice estar sano cuando hay ausencia de enfermedad, sin duda alguna, la salud es una parte muy importante, ya que contribuye a que pueda mantenerse más productivo, establezca mejores relaciones interpersonales y de familia, así como lograr sus metas y llevar una vida más placentera. La medicina estudia causas - efectos de enfermedades, y la manera en que repercute en la persona, su familia, y en la comunidad, y sobre todo a los factores sociales, ambientales y económicos que pueden influir en la salud de la población, esta tarea la lleva a cabo en coordinación con los trabajadores sociales que llevan a cabo la investigación social. Todo esto ayuda a que se tomen decisiones en los programas de salud para el individuo y para la sociedad. Por lo tanto definir que es la salud, ayuda a mejorar las acciones de prevención; de esta manera:

“El término salud puede considerarse equivalente a adaptación. Se siente uno bien cuando se adapta al medio físico, biológico y social, sin embargo, el hombre se encuentra en un medio dinámico, por lo que acepta lo favorable y rechaza lo desfavorable; un hombre normal lucha, se ajusta para mantener un equilibrio, lucha que puede servir para contrarrestar condiciones desfavorables del medio, o para modificarlo; así pues, el estado normal del

individuo es aquella situación que le permite tener el máximo de dicho equilibrio en su composición, estructura y función”.¹⁵

Esta definición es profunda y a la vez abstracta, en la cual deja en claro que el estado de salud es más que un estado ideal de la salud de toda persona, sino que es una manera de buscar acciones que estén encaminadas a alcanzar dicho estado, ya que ningún individuo puede gozar de completo bienestar, y la salud no es un estado definido o estable. La salud implica también el aspecto mental y social que de manera conjunta trae beneficios para el ser humano en su vida cotidiana, en la realización de diversas actividades con mayor agilidad y fortaleza, con la capacidad de decidir libremente su actuar, así como a fomentar mayores y mejores relaciones con los demás individuos con los cuales se llena de grandes satisfacciones como persona. Mejorar y conservar la salud depende en gran medida de las personas, lograr el equilibrio biopsicosocial que le permite gozar de buena salud o tener una gran **calidad de vida**. Una buena salud física en el individuo implica tener un peso corporal adecuado a su edad y talla, agudeza visual, coordinación, que su sistema inmunológico sea capaz de tolerar una enfermedad y rapidez de recuperación, así mismo tiene la sensación de que sus órganos o su cuerpo se encuentra en buen estado.

¹⁵ YOSHIKO Higashida Hirose Bertha. Ciencias de la Salud. Editorial Mc GRAW-HILL. 1983.

La salud física es sin duda importante conservarla, sin dejar de velar por la salud mental y social. Estos aspectos deben tomarse en cuenta en tanto que la salud mental es muy necesaria, la cual tiene como características que la persona posee la capacidad para mantener relaciones armoniosas con los demás, satisfacer necesidades básicas sin afectar con ello a otros y ser capaz de participar en los cambios que beneficien a su entorno físico y social. De igual manera una persona sana mentalmente vive satisfecha de sí misma, se siente bien con relación a las demás personas, puede hacer frente a las exigencias de la vida y actuar con inteligencia, es decir, que posee un equilibrio interior, intelectual y afectivo. En cuanto a la salud social el ser humano tiene la habilidad de interaccionar bien con la gente y el ambiente que lo rodea, de tal modo que sus relaciones interpersonales le permiten satisfacer su necesidad de pertenencia y de seguridad. Estos tres aspectos constituyen en sí la salud integral del individuo. Para esto el hospital ISSSTE Huejutla lleva a cabo actividades y acciones que buscan promover la salud de todo derechohabiente. El papel del trabajador social en este sentido consiste en apoyar en los programas de salud, interviene en la atención médico – social de los pacientes y sus familiares, y participa con acciones de difusión la salud de los usuarios que acuden a la institución y a la comunidad en general.

La salud se considera dinámica y cambiante según el tiempo ya que actualmente con la promoción de la salud se evitan que proliferen las enfermedades y ante lo cual se busca que la gente tome conciencia del

gran esfuerzo que deben de llevar a cabo, para lograr dicho propósito con el fomento de una alimentación balanceada, el ejercicio diario y una vida libre de adicciones, de igual manera es importante realizar convivencias familiares sanas y armoniosas que ofrezcan tranquilidad a todo individuo. Poner en práctica todos los conocimientos para mejorar la salud ofrece un mayor significado a la vida, puesto que toda persona será capaz de mejorar cualquier tarea o actividad que lleve a cabo, lo realizará con la plena confianza de poder lograrlo, lo que lleva consigo la satisfacción personal de alcanzar unas metas debido a las habilidades y destrezas particulares que cada uno posee. Esta satisfacción sólo puede darse si es que la salud del individuo está en óptimas condiciones.

“La salud puede interpretarse en muchas formas: como un funcionamiento armónico de las partes que integran el organismo (medio fisiológico) y por otro lado, como producto de la interrelación equilibrada entre el organismo y el ambiente que lo rodea. Deben considerarse desde el punto de vista dinámico, ya que, en la medida que existe un equilibrio y una interdependencia biológica, psicológica y social del hombre con su ambiente, se hablará de un completo estado de bienestar físico, mental y social”.¹⁶

Para que el ser humano tenga una vida saludable necesita de un equilibrio entre su organismo, su capacidad mental y sus relaciones

¹⁶ VOLKERS G. Georgina S. Servicio medico-social. Editorial PEMEX. 1987. p. 21

sociales, todo esto contribuye a que su integridad se vea más favorecida, y con ello su salud.

El trabajador social en coordinación con las instituciones de salud promueve, investiga, planifica y programa acciones tendientes a mejorar la salud de las personas, pero lamentablemente por la ignorancia y pobreza de la gente, existen problemas relacionados a la salud que evitan un óptimo desarrollo en el individuo. En muchas ocasiones tienen escaso desenvolvimiento en su **medio social** y limitan su capacidad de éxito en las actividades que realiza, todo esto afecta anímicamente al individuo, por ello se plantea la necesidad de contribuir como profesionalista a promover acciones para preservar la salud. En la clínica ISSSTE el trabajador social trabaja de manera conjunta con los médicos, enfermeras y demás personal en la promoción a la salud mediante campañas de vacunación que buscan prevenir la aparición de enfermedades.

LA CONSERVACIÓN DE LA SALUD EN LA FAMILIA

La familia ejerce un papel muy importante en la conservación de la salud de sus miembros, así como cubrir sus necesidades básicas; tiene la responsabilidad de transmitirles los hábitos saludables, de tal manera que a través de la educación informal y con la convivencia diaria promueva una vida saludable. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que las familias son diferentes y mientras que las de la zona urbana tienen mayores posibilidades de prevenir enfermedades y recibir asistencia médica, tienen acceso a la información de manera directa, aunado a esto poseen una educación y las herramientas necesarias para conservar su salud; las familias de las zonas rurales están más alejadas de los servicios de salud o si cuentan con alguna casa de salud, ésta carece de personal médico y de medicamentos lo que hace más difícil preservar la salud de sus miembros, además de que carecen de recursos económicos, y de los conocimientos sobre como mantener una vida saludable o simplemente por ignorancia o falta de concientización no llevan a cabo hábitos saludables como una alimentación adecuada y balanceada lo que repercute en su salud. Lamentablemente en las comunidades de la región Huasteca Hidalguense esta y otras situaciones persisten, debido en gran parte a la pobreza, falta de educación o por otros factores como la falta de concientización de poner en práctica medidas higiénicas que pueden contribuir a mantener la salud.

“El mundo está formado por familias. Todo ser humano proviene de una familia y la gran mayoría ha creado una nueva. La familia es el fundamento de la vida social y el principal vehículo de transmisión de la cultura. En efecto, todo comienza en la familia, sin darse cuenta uno se comporta tal y como se aprende a hacerlo en la familia de origen. En ella se forma la imagen que cada uno tiene de sí mismo, el sentimiento de valor interno, la personalidad y las expectativas hacia la vida”.¹⁷

La familia se define como “un grupo social primario formado por individuos unidos por lazos sanguíneos, de afinidad o de matrimonio, que interactúan y conviven en forma más o menos permanente, en general comparten factores biológicos, psicológicos, y sociales que puede afectar su salud individual y familiar”.

Con base a esta definición la familia se encuentra ubicada entre la capacidad de mantener a sus miembros, saludables o bien participar como agente que tiene cierta influencia en la repercusión de la salud de éstos, lo que hace que el trabajador social ponga mayor atención en el estudio de cada una de las familias, en la cual debe tomar en cuenta posibles factores internos y externos que hacen a que su papel como promotor de la salud se vea afectada al no cumplir con lo que la sociedad le tiene establecida. Por ello, el trabajador social se ve involucrado y

¹⁷ BELART Torrecilla Ascensión, Ferrer Ribot María. El ciclo de la vida: una visión sistémica de la familia. Editorial Desclée de Brouwer. México. 1998. p. 19

coadyuva a que la familia cumpla con su tarea a través de acciones preventivas en la que se busca la participación de manera conjunta con el personal médico y el Departamento de Trabajo Social de la Clínica ISSSTE Huejutla, en las campañas de prevención a la salud se programan y ejecutan actividades en las colonias del área de influencia a la institución, de acuerdo a la posible aparición de enfermedades en ciertas épocas del año y los de mayor riesgo como el dengue, sarampión, rubéola y el tétanos; así como también se lleva a cabo la desparasitación a todos los miembros de la familia, se promueve la salud bucal y el cuidado a menores de edad, mujeres embarazadas, y en edad fértil. También se llevan a cabo campañas o acciones encaminadas a la participación de los jóvenes como futuros ciudadanos en la conservación de su salud, por lo que año con año se fomentan actividades como la Semana del Adolescente, en la cual se orienta e informa sobre las enfermedades de transmisión sexual, tabaquismo, drogadicción, embarazo precoz, entre otros. Todo esto se realiza con la finalidad de concientizar a los jóvenes de cuidar su salud con medidas preventivas. Éstas y otras acciones hacen partícipes a todas las familias de la ciudad, de tal manera que se mantiene la comunicación y una estrecha relación entre la clínica, las familias y los trabajadores sociales para la promoción de la salud de maneja conjunta y, donde cada uno asume la responsabilidad que le corresponde en beneficio de su salud y calidad de vida.

EL PROCESO SALUD - ENFERMEDAD

Toda persona sana mantiene un equilibrio en su bienestar tanto físico, mental y social, es entonces cuando se dice que un individuo posee salud, sin embargo, cuando la persona sufre un desequilibrio trae consigo la enfermedad. El proceso salud-enfermedad es muy difícil de entenderlo, lamentablemente se da en la vida cotidiana sin percatarse como es que sucede, simplemente se ve en la realidad en la cual se ve afectada la integridad funcional del individuo. Cualquier enfermedad, sin importar su gravedad está originada por el medio ambiente o el entorno en la cual habita la persona, las adicciones, los hábitos insalubres en la familia, la falta de ejercicio, las enfermedades hereditarias, entre otros aspectos.

“Enfermedad es cualquier estado que perturba el funcionamiento físico o mental de una persona y afecta su bienestar; dicho en otras palabras, es la pérdida del equilibrio dinámico que mantiene la composición, estructura o función del organismo. Hace algunos años se pensaba que la enfermedad provenía del exterior y que era producida por una sola causa. Este concepto se ha modificado porque la enfermedad puede presentarse como resultado de imperfecciones biológicas intrínsecas, es decir, la enfermedad puede generarse internamente o puede presentarse debido a la

existencia de factores adversos en el medio ambiente ante los cuales el organismo tiene dificultades para adaptarse”.¹⁸

El ser humano se desenvuelve en un ambiente que puede ser favorable o que de cierta manera afecte su salud, de igual forma puede ser afectado por cuestiones genéticas como las enfermedades hereditarias. En algunos casos, el ambiente y el estilo de vida de la persona originan un desequilibrio, lo que trae consigo que su organismo sufra cambios perjudiciales, ya que sus hábitos y costumbres no son los más recomendables para preservar su salud. De igual manera, cuando la persona padece una enfermedad cambia su estilo y modo de vivir, ya que no le favorece las condiciones en la cual se encuentra, inclusive cuando se agrava su enfermedad necesariamente tiene que ser hospitalizado para otorgarle los cuidados necesarios por el equipo médico. Este es el caso de muchos pacientes que llegan a la Clínica ISSSTE Huejutla, que permanecen hospitalizados donde regularmente llegan a mostrar actitudes de desesperación, angustia, preocupación y manifestaciones de ansiedad y tristeza.

La vida diaria del paciente convaleciente se modifica radicalmente, ya que no está en posibilidades de desenvolverse normalmente, esto le afecta anímicamente a él y a su familia, al no poder cumplir con los roles que acostumbraba desempeñar, además de las condiciones del espacio

¹⁸ YOSHIKO Higashida Hirose Bertha. Ciencias de la Salud. Editorial Mc GRAW-HILL. 1983.

donde se encuentra, en ciertos momentos buscan distraerse al recorrer el hospital, caminar, leer un libro, escuchar la radio, hablar por teléfono con sus familiares o simplemente conversar con su familiar que se encuentra haciéndole compañía y pasar momentos agradables en un lugar poco confortable y tolerante para ellos.

El personal médico atiende a toda persona necesitada de la atención médica, por lo cual el médico realiza paso a paso los estudios necesarios para determinar el **diagnóstico** del paciente y de esa manera iniciar con el tratamiento. Para detectar que una persona está enferma no solo basta guiarse por los síntomas que presenta o manifiesta, sino que el médico utiliza métodos como son la exploración del cuerpo, exámenes de signos y síntomas y análisis de varios tipos. En la Clínica ISSSTE Huejutla, el médico de guardia en el área de urgencias atiende a población derechohabiente y no derechohabiente, en la que lleva a cabo este procedimiento, de esta manera tiene mayor fundamento para establecer un diagnóstico de acuerdo a los resultados obtenidos en los estudios y de la **sintomatología** del paciente, y opta por el posible tratamiento. Sin embargo, cuando el paciente requiere ser hospitalizado por la complicación de su enfermedad, el médico puede o no cambiar el tratamiento conforme evolucione el padecimiento del mismo.

“Otro concepto muy divulgado también en zonas rurales del país es el de atribuir a ciertas enfermedades o “anormalidades”, un origen mágico, creen que puede producirlas el llamado “mal de ojo”,

“la brujería” ó “el mal aire”. El curanderismo o práctica ilegal de la medicina suele estar muy difundido en zonas apartadas del país, y con frecuencia los medios o recursos utilizados para atenuar dolencias, prácticas de abortos, facilitar partos, y curar enfermedades, suelen interesar y sorprender mucho a los nuevos trabajadores sociales que no han tenido contacto previo con estas localidades”.¹⁹

El paciente ante su padecimiento, busca formas para aliviar su enfermedad, aun en estos tiempos se niegan ante la posibilidad de recibir la atención médica necesaria, donde posiblemente ni siquiera cuenten con clínicas rurales cercanas, aunado a esto a su ignorancia y a la escasez de recursos económicos, se ven motivados a acudir con “curanderos” a fin de que se les solucione su situación o mejoren su salud. Sin duda alguna, en la región de la Huasteca Hidalguense las creencias persisten y principalmente en las personas que viven en las comunidades; ya que muchas veces le atribuyen a su enfermedad algo sobrenatural y con ello recurren al “curanderismo”, como forma de atenuar o aliviar su padecimiento, o en ocasiones acuden con “hueseros” por alguna fractura o lesión, así como la asistencia por parte de las “comadronas” a las mujeres embarazadas para ayudarlas en el nacimiento de sus hijos, en la cual exponen sus vidas. No se duda de la capacidad de este tipo de personas pero es preciso considerar que no

¹⁹ C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004 p. p 27-28

cuentan con la higiene y ni mucho menos con las herramientas tecnológicas necesarias para atender complicaciones en la salud del paciente. Estas y otras situaciones provocan que la población no tome conciencia de su enfermedad y sólo se limiten a buscar posibles soluciones con personas que solo los engañan, ante la desesperación por mejorar su salud. Esta es una realidad en la cual el trabajador social está atento, pues conoce los alcances y limitaciones de la medicina pero aun así promueve acciones que ayudan a preservar la salud de toda la población, ya que la cultura tiene una gran influencia en la gente de la zona rural y preservan aún sus costumbres y tradiciones. La labor del trabajador social de la Clínica ISSSTE Huejutla en este sentido, consiste en concientizar a los familiares de los pacientes y a las personas que acuden al hospital para que tomen en cuenta los riesgos que corren al ser atendidos por personas que carecen de la preparación para atender su padecimiento o recurran a la automedicación.

EL APOYO DE LA FAMILIA

La familia constituye el grupo primario tan importante para el crecimiento y desarrollo de todo individuo, es en ella donde aprende las reglas, valores, costumbres, ideas, hábitos, creencias y donde se satisfacen las necesidades básicas como la alimentación, vestido, calzado, la atención médica, así como la necesidad de pertenecer a un grupo y de seguridad; más aún, una persona necesita de la familia cuando se ve afectado en su integridad al padecer una enfermedad que repercute en el individuo de manera radical y ante lo cual se ve en la necesidad de acudir a un hospital o centro de salud para recibir la atención médica necesaria. La familia es para el paciente el principal punto de apoyo al momento de que se tengan que enfrentar a las pérdidas de las funciones, de imagen y a los cambios físicos que se experimenten, ya que le brinda apoyo emocional y cuidados durante su convalecencia, lo que hace difícil de sustituirla. Esto se ha observado en el área de hospitalización de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla, donde la familia está presente en apoyo a su paciente, y donde afortunadamente en la mayoría de los casos los pacientes se encuentran acompañados por sus familiares y están atentos a las indicaciones médicas sobre los cuidados que requiere, en cuestiones de conseguir un medicamento o realizar estudios fuera de la Clínica; esto favorece de manera considerable en el tratamiento del paciente, ya que se muestra fortalecido por sus familiares al darse cuenta de la preocupación de ellos hacia su persona, se da cuenta que hay personas queridas que están al pendiente

y esto motiva a que el paciente tenga actitudes de cooperación, tolerancia y de una autoestima considerable a pesar de las condiciones en la que se encuentra.

“Existe en las personas tanto la necesidad de pertenencia a un grupo como la de identidad personal, en efecto, todos desean sentirse aceptados y formar parte de un grupo; gusta cuidar y ser cuidado, dar y recibir, y sobre todo, querer y ser querido. Al mismo tiempo; cada persona necesita ser ella misma, con sus gustos, aficiones, forma de vestir,..., esto es, aquello que le es propio y le identifica como un ser único”. ²⁰

La familia se considera una parte esencial, en la cual el individuo busca que se cubran sus necesidades más prioritarias, de igual manera busca alcanzar sus metas con el acompañamiento de sus familiares. Todo ser humano desde que nace hasta que muere, se ve necesitado de los demás, y la familia es el único grupo que puede garantizarle seguridad, cariño y comprensión en toda situación que padezca.

En la familia se mantiene la confianza de que será apoyado por los lazos de parentesco, así como la ayuda necesaria que viene acompañado de una carga afectiva y un fuerte compromiso con los que integran su familia. Por ello la familia es muy necesaria para el apoyo y

²⁰ BELART Torrecilla Ascensión, Ferrer Ribot María. El ciclo de la vida: una visión sistémica de la familia. Editorial Desclée de Brouwer. México. 1998. p. p 25-26

acompañamiento en las enfermedades, ya que la persona al vivenciar la enfermedad lo va a vivir como una situación de imposibilidad de realizar sus necesidades o actividades diarias y se encuentra necesitado de apoyo, en este caso de sus familiares para que lo auxilien en su desenvolvimiento diario y de esta forma facilitarle de alguna manera a que afronten con más optimismo su situación y se adapte con mayor facilidad a la sociedad, sin embargo la familia está expuesta a constantes cambios y presiones, ya que estar al pendiente y al cuidado del paciente no es tarea fácil, porque es muy desgastante, y sobre todo cuando es un solo familiar quien está como responsable del mismo.

“Los familiares ante la enfermedad de un ser querido como ante situaciones altamente estresantes, han de hacer frente a dos situaciones: satisfacer las necesidades físicas y emocionales del paciente y tratar de mantener el funcionamiento familiar con la máxima normalidad posible. Por esto, los familiares se convierten en un elemento clave, ya que su participación activa durante todo el proceso de adaptación a las nuevas condiciones vitales, determinarán el ajuste y la aceptación de la enfermedad del paciente”. ²¹

²¹Los cuidadores. Los familiares como cuidadores. Claudicación familiar. Pagina Google.com
<http://www.enfermeriaconexion.com/%20paliativos14.htm>

La persona que padece una enfermedad necesita más que nunca del apoyo de su familia, así como de su acompañamiento y en muchos casos es la familia quien proporciona al paciente todo el apoyo indispensable para su recuperación, sin embargo, hay que reconocer que muchas familias se ven imposibilitadas o simplemente no existe unión entre sus miembros y por lo tanto no proporcionan el apoyo necesario a su paciente que está hospitalizado o en proceso de convalecencia, tal es el caso de la Clínica ISSSTE Huejutla, en la que los familiares de pacientes hospitalizados pasan por momentos de estrés, preocupación, desesperación y de angustia por el padecimiento de su familiar, aunado a esto manifiestan desgaste físico durante el tiempo de hospitalización, más aún cuando surgen complicaciones en la enfermedad del paciente, esto llega a ocasionar que se desesperen y lo abandonen temporalmente, es decir, se desatiende al enfermo y no tienen contacto con el personal médico para saber lo que pasa con el tratamiento establecido, esto hace que el paciente caiga en depresión lo que dificulta aún más que se cumpla con su tratamiento. Al conversar con ellos manifiestan sentirse solos, preocupados y angustiados al no tener familiar con el, o que no puede o no tiene quien pueda acompañarlo, la mayoría de los casos que se llegan a presentar son principalmente personas de la tercera edad que se encuentran solos donde se ha constatado que efectivamente pasan por estos momentos ya que manifiestan que sus hijos viven en otros lugares, que no tienen más familiares o que estos no tienen una buena relación y mucho menos estarían dispuestos a apoyarlos. El trabajador social ante estas situaciones motiva y concientiza a los familiares a tal

grado que a través de la plática consigue que éstos acepten la situación y se organicen para seguir al cuidado del paciente. Para que el enfermo recupere su salud es preciso que la familia se mantenga unida para afrontar cualquier situación o dificultad que se presente, ayudarlo para que se adapte a las nuevas condiciones que enfrenta por considerarse una etapa difícil. Es imposible sustituir a la familia ante los cuidados y el apoyo emocional que requiere el paciente, aunque no se descartan los sentimientos que son generados por esta situación como los sentimientos de impotencia, ira, culpa, tristeza, ansiedad, injusticia, dudas y miedos. Estos sentimientos son experimentados frecuentemente en las personas más allegadas al paciente.

LA ATENCIÓN A LA SALUD.

TRABAJO SOCIAL Y HOSPITALIZACIÓN

El trabajo medico-social constituye una especialización de “estudio de casos”, en relación con los problemas médicos, el trabajador social es parte indispensable en el área médica, en el proceso de la salud-enfermedad de la población, su evolución, la **epidemiología** de las enfermedades que se presentan comúnmente en determinada región, en ciertas edades y principalmente el estudio de las consecuencias sociales, económicas y familiares de las personas que se ven afectadas en su calidad de vida.

“A todo el personal del hospital le concierne los aspectos sociales de la atención del paciente, pero el trabajador médico - social profesional es considerado el experto en el área social. En su enfoque el trabajador médico – social siempre comienza por el conocimiento del problema médico más importante, pero su preocupación profesional fundamental son los factores personales y sociales en la situación del paciente, particularmente aquellos factores que gravitan sobre la enfermedad”. ²²

En el trabajo medico-social, la situación del paciente es tan compleja que es necesario que el profesionalista se involucre, lo ayude para que pueda cumplir toda prescripción médica, ya que la situación

²² HERNÁNDEZ de Vittorioso Lidia C. Trabajo Medico Social. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina. p. 7

Las enfermedades, sea cual fuere, por sí solas son suficientes para provocar cambios drásticos o transformaciones en la vida de los individuos, no solo alteran su entorno familiar y social, sino sus hábitos y costumbres, su situación económica, intereses, su trabajo, sus ocupaciones diarias, roles y otras actividades, es decir, se ve afectado en todos los aspectos de su vida. Todas estas razones y otras más llegan a repercutir en lo físico, psíquico y social del individuo.

Este es el caso de los pacientes que se encuentran hospitalizados en la Clínica ISSSTE Huejutla, como se ha comentado anteriormente pasan por momentos difíciles y las actitudes que muestran repercuten en sus ánimos de vivir, se vuelven sensibles, poco tolerantes y caprichosos ante cualquier situación. Para cumplir eficientemente con el servicio médico - social, el profesionista de la acción social debe ser alguien amable, saludable física y mentalmente, tolerante y consciente del trabajo que realiza al tomar en cuenta que cada caso es diferente, pero sobre

todo que debe tener la preparación en el manejo de las enfermedades y su proceso; así como mostrar la actitud correcta ante la situación de éstos, de tal manera que evite en todo momento exteriorizar extrema preocupación que pueda crear resentimiento o cierta hostilidad en el enfermo. Estas actitudes por parte del trabajador social ayudan al paciente a sentirse querido y aceptado por los demás, ya que muchas veces hay pacientes que padecen una enfermedad contagiosa o grave en la cual ellos perciben la atención que se les otorga y con ello se busca que el trato que se les brinda sea digno para todos.

“La función principal del trabajador social en el hospital es contribuir al tratamiento integral del paciente ayudándole a resolver aquellos problemas sociales y emocionales que interfieren con el tratamiento médico, su ajuste a la institución, su rehabilitación y la conservación de su salud física, mental y social. Para ayudar al individuo a lograr un mejor ajuste, el trabajador social de caso individual utiliza un doble enfoque: interviene en el medio ambiente en ayuda del paciente, y emplea varios métodos psicológicos que influyen sobre su mente para disminuir las cargas emocionales y desarrollar sus potencialidades para hacer frente a los “estreses”. ²³

El trabajador médico – social, sabe que las condiciones de vida y el temor a la muerte entre los pacientes son similares, ya que acontecen las

²³ Ídem HERNÁNDEZ de Vittorioso Lidia C. p. 17

mismas inquietudes emocionales. A través de su labor en el Hospital ISSSTE Huejutla, principalmente en el área de hospitalización el profesionalista se involucra con los pacientes que se encuentran sin el acompañamiento de sus familiares por diversas razones (trabajo, cuidado de los hijos y lejanía del hospital), todo esto repercute en ellos y manifiestan pasar por momentos difíciles para continuar con su tratamiento. Éstos y otros comportamientos hacen que el profesionalista se involucre en la vida del paciente, conozca su padecimiento, su vida familiar, social, laboral y cultural. Conocer su situación le ayuda a entenderlo, trabajar mejor, estar en su acompañamiento y permite concientizarlo sobre su situación y la forma de mejorarla para que poco a poco se sienta motivado a continuar con una actitud positiva su tratamiento médico. Para ello, es fundamental que el trabajador social conozca todo lo referente a las enfermedades, es decir, estar capacitado para intervenir y lograr mejores resultados.

ACOMPañAMIENTO AL PACIENTE

El trabajador social es un profesionalista que se encuentra inmerso en el área de salud, su estudio se aboca en cuanto a su intervención con los pacientes hospitalizados, desempeña un papel muy importante al analizar las necesidades sociales y acompañar a sus familiares en la convalecencia del paciente. El trabajador social es un intermediario entre el paciente y el médico, así mismo, con la familia a fin de facilitar la estancia del paciente para su pronta recuperación.

“El trabajador médico social puede desarrollar su labor en la clínica, en el hogar del paciente o en la comunidad. En el hospital puede atender a los enfermos o a los de consulta externa, proporcionándole al médico una efectiva cooperación y al enfermo la seguridad y confianza que tanto necesita. Esto se logra, en parte, por un trato afable que demuestre interés en la situación específica de cada paciente. Las relaciones con el médico deben ser cordiales”. ²⁴

El papel del trabajador médico - social consiste en colaborar con los médicos a fin de contribuir a una mejor atención para los pacientes y ser humilde en su trabajo, ayudar con lo que le corresponde como lo es la visita al área de hospitalización para ver que necesidades o problemas sociales tienen los pacientes, así mismo colaborar con el médico para llegar a un diagnóstico preciso. Estos datos debe proporcionarlos el

²⁴ C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004 p.86

trabajador social, quien visita el hogar del paciente o de algunos familiares y amigos para conocer más sobre su padecimiento. Ante esto el trabajador social tiene diversas funciones con el paciente hospitalizado, para lograr que acepten del mejor modo su enfermedad, crear en ellos una opinión favorable con respecto al médico y el tratamiento a seguir, tratar que disminuyan, al mínimo, la tensión emocional que le pudiera provocar conflictos o ansiedades, así como lograr la adaptación o rehabilitación de cada paciente, orientarlos sobre la necesidad de continuar su tratamiento y promover el apoyo de la familia para los cuidados necesarios que se debe de tener con el paciente cuando se le da de "alta", en este caso en su hogar, preparar tanto al paciente como a la familia sobre cualquier situación que pudiera presentarse como lo es una operación, traslado a otro hospital y alta hospitalaria. Todo ello pone al trabajador social como intermediario indispensable con el personal médico, sin dejar de realizar cada uno sus funciones, ante esto el profesional debe de proponerse desempeñar con mucho mayor esfuerzo su trabajo con los pacientes hospitalizados y su familia. Muchas veces, éstos se encuentran solos sin su familia, es ahí donde dicho profesionista interviene al velar que el paciente se le otorgue la atención necesaria y al concientizar a la familia que es muy importante su apoyo para el acompañamiento del enfermo. Esta labor forma parte de lo que lleva a cabo el trabajador social de la Clínica ISSSTE, donde es muy bien vista su intervención por parte de pacientes y familiares, al tomar en cuenta que éstos son requeridos para el apoyo que necesitan.

“Con frecuencia, el trabajador social tiene la responsabilidad principal de interpretar y explicar al paciente y a su familia el diagnóstico, pronóstico, prescripciones y tratamientos del médico. Durante su estancia hospitalaria y el periodo de convalecencia en casa, el trabajador social ayuda al cliente y a su familia a afrontar sus reacciones emocionales a la enfermedad. Cuando se carece de los servicios necesarios, o son difícilmente accesibles por los limitados ingresos del cliente, el trabajador social debe participar en actividades de defensa y gestoría personal para ayudar al cliente a asegurar la mejor asistencia posible”. ²⁵

La familia y el paciente hospitalizado deben ser orientados por parte del trabajador social sobre el diagnóstico, recomendaciones y tratamiento que le otorga el médico al darle de “alta” al paciente, además de que debe **motivar** y concientizar a los familiares para que apoyen en lo posible al mismo y afrontar cualquier circunstancia con optimismo y lucidez. El trabajador social debe tener los conocimientos médicos necesarios para explicar debidamente a los familiares del paciente sobre el diagnóstico y tratamiento médico, y por ello, se hace necesario fomentar la capacitación del trabajador médico-social a fin de mejorar su participación con el equipo de salud, y evitar el aislamiento al compartir los conocimientos médicos siempre y cuando no se invadan las funciones del otro. También debe desempeñar la gestión sobre el servicio médico y

²⁵ L. BEAVER Marion, A. Miller Don. La práctica clínica del trabajo social con las personas mayores. Editorial Paidós. 1998 p.202.

la mejor atención posible para el paciente hospitalizado, esta tarea se desempeña día a día en la Clínica ISSSTE al acompañar a los médicos en la visita hospitalaria en la cual cada paciente es valorado de acuerdo a cierta especialidad, que pueden ser por parte de ginecología, traumatología, cirujano, pediatría, oftalmología y por los médicos familiares, los cuales determinan el diagnóstico, tratamiento e instrucciones médicas para el paciente. El trabajador social toma conocimiento de ello, detecta alguna necesidad del paciente como el contacto de familiares para realizar estudios de manera particular requeridos por el médico, ofrece los servicios del Departamento y posteriormente informa y orienta a los familiares que acuden a la misma.

UN SERVICIO MEDICO EFICIENTE

Una vez que la persona ha ingresado al hospital, lo que interesa entonces es la atención médica que se le ofrece, en la que se busca ser eficaz al atender la enfermedad del paciente. El personal médico dentro de sus múltiples tareas vela porque sus pacientes hospitalizados sean atendidos debidamente, así como también las políticas y procedimientos de toda institución de salud deben ser acordes a dicho propósito, ello implica flexibilidad en la atención médica hacia los usuarios.

“El punto que se quiere enfatizar es que generalmente lo que el enfermo busca y lo que encuentra en su relación con el médico es aceptación o simpatía, o autoridad, o magia, pero siempre algo más que un diagnóstico y una prescripción. Por otra parte, la experiencia clínica demuestra que los enfermos mejoran no sólo por lo que el médico les prescriba, sino porque encuentran o no, en su relación con él, algo que consciente o inconscientemente necesitan. El enfermo percibe en el medico a una persona que por su entrenamiento y experiencia está capacitada para ayudarle a preservar o restaurar su salud”. ²⁶

Los pacientes hospitalizados son internados debido a la gravedad de la enfermedad que padecen la mayoría de ellos como lo es el cáncer, hipertensión arterial severa, diabetes mellitus, enfermedad vascular

²⁶ DE LA FUENTE Muñiz Ramón. Psicología médica. Editorial FCE. México 1983. pp. 354-355

cerebral, insuficiencia cardiaca, hipoglicemia severa, dengue clásico y hemorrágico; y que por lo tanto deben permanecer un tiempo prolongado de convalecencia, ya que los riesgos de enfermedad varían de acuerdo a la edad, el sexo, la ocupación, el estado económico, entre otras. En la Clínica ISSSTE Huejutla esta es la labor diaria de los médicos en las diversas áreas, en la que buscan que los pacientes se recuperen pronto, esto se ha corroborado al constatar que los médicos familiares y especialistas comparten opiniones o sugerencias sobre el tratamiento que se le ha establecido a cada paciente, lo cual favorece que de manera compartida se tomen decisiones para contrarrestar la enfermedad del paciente o eliminarla.

El paciente busca en el médico no sólo la atención médica como tal, en la que le determina cierto diagnóstico y le receta ciertos medicamentos para seguir un tratamiento, sino que además espera en él una relación de estimación y confianza, en este caso se considera que las cosas en la atención médica es mejor, ya que se establecen condiciones favorables para ello en la que el paciente se muestra motivado a cooperar y sigue los consejos que se le indiquen, acepta sugerencias y se atiene al tratamiento. En cambio, cuando la relación entre el médico - enfermo se dan actitudes negativas, es más probable que el enfermo no siga con lo recomendado por el médico como el abandono de la dieta, el olvido en el consumo de sus medicamentos, y lo que es peor, que se aferre a su enfermedad y no luche por mejorar su situación, sin embargo; fuere la situación que fuere el paciente requiere de toda la atención

médica posible, por lo que el personal médico juega un papel trascendental ya que todos están comprometidos con el bienestar del paciente.

“Con frecuencia, los pacientes hospitalizados por motivos de su enfermedad se muestran hipersensibles e inconformes con quienes lo rodean: médicos, empleados, familiares y amigos. Pueden encontrar en los médicos, como en sus padres, un principio de autoridad que a su manera de ver es exagerada y contra la cual se revelan con frecuencia. El trabajador médico social se enfrenta a serios problemas en los estados de convalecencia porque, debido a deficiencias de la mayor parte de los sistemas hospitalarios, los convalecientes no pueden permanecer en los hospitales, a pesar de que muchos de ellos requieren verdadera atención supervisada y orientada”. ²⁷

Muchas veces los pacientes, al estar hospitalizados se sienten débiles y sensibles ante cualquier situación que pudiera presentarse, unas justificadas y otras no; el enfermo busca llamar la atención en ciertas circunstancias o son negativos ante su enfermedad. Esto evita de algún modo la pronta recuperación del paciente y puede ser que esta se vea afectada por la escasa atención que se le otorga, no solo por la falta de

²⁷ C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004 pp. 86-87

compromiso de los médicos, sino que además no se cuenta con los recursos necesarios ni con el equipo tecnológico, lo que hace que el servicio médico se otorgue de manera superficial; esto ata de manos a todo aquél profesionalista destinado a conservar la salud del ser humano.

LA LABOR DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

En todo hospital o clínica se requiere del trabajo en equipo, cada uno con la parte que le corresponde en la conservación y restauración de la salud en beneficio a los pacientes, dicho equipo debe estar organizado y coordinado para brindar una atención médica eficiente, especialmente a los pacientes que tienen que permanecer un largo tiempo de convalecencia por su enfermedad; además de que debe haber comunicación, organización, motivación y planificación entre ellos. Estos aspectos deben ser tomados en cuenta por el equipo multidisciplinario, quien debe asumir su función de acuerdo a su profesión (médicos especialistas, médicos familiares, trabajadores sociales y psicólogos), y en lo que concierne a la conservación de la salud, la comunicación aporta al equipo efectividad y productividad. Al existir una comunicación directa se evitarán conflictos entre los miembros y en la que cada uno aporta sus ideas y sugerencias para un trabajo exitoso, así mismo persiguen y hacen lo posible por cumplir con el objetivo que tienen en común, lo que implica también un compromiso grupal para con los pacientes.

La planificación debe ser una parte importante en el trabajo de equipo ya que deben establecerse bien las acciones, estructurarse para ejecutarlas con efectividad; ésta planificación debe hacerse de manera conjunta y evitar a toda costa la toma de decisiones personales sobre algún caso en particular para evitar problemas mayores. Todo esto beneficiará a los pacientes y hará del trabajo en equipo un trabajo en armonía y satisfactorio para todos los involucrados en la salud.

“Dentro de los servicios de salud la labor del equipo es fundamental para la consecución de sus fines. Un equipo de salud está constituido por un gran número de trabajadores que va desde el más altamente especializado a aquellos que han aprendido haciendo. La salud pública pretende agrupar intereses profesionales muy diversos e integrarlos de tal modo que unidos pasen a constituir una sola profesión: la salud pública. Normalmente, cuando se habla de equipo de salud, se tiende a pensar de inmediato en aquellos profesionistas que desde siempre han trabajado es ésta área, vale decir médico, enfermera, odontólogo, trabajador social, nutricionista”. ²⁸

El equipo de trabajo debe de perseguir un solo fin que en cuestiones de salud se traduce en preservar la salud de todo individuo. Cada profesionista inmerso en la salud debe de caracterizarlo su ética profesional, poner lo mejor de sí mismo, con ello lo que se busca es que unifiquen sus esfuerzos con la finalidad de otorgar una atención con calidad. No es tarea fácil, pero debe prevalecer la disponibilidad, iniciativa, responsabilidad y el compromiso en cada una de las funciones que desempeñan, evitar el trabajo rutinario o monótono, ya que esto evita que exista una buena relación entre el médico, enfermera o trabajador social con el paciente que no tiene porqué verse afectado en la atención médica

²⁸ CASTELAN Escalante Jorge, Hernández Bautista Jeanette. Trabajo de equipo en salud. Editorial UAS Ciencias de la salud. pp. 18-19

que se le brinda. La Clínica Hospital ISSSTE Huejutla tiene como meta principal satisfacer las necesidades de los pacientes, y tanto el personal médico como otros profesionistas inmersos en la atención al usuario se unen para ofrecer los servicios con calidad y calidez, ya que se ha observado que los médicos intercambian sus opiniones, platican sobre la evolución de la enfermedad del paciente, los efectos positivos y negativos del tratamiento y la decisión de en algún momento trasladar al paciente a otro hospital para una mejor atención.

“El trabajo médico en equipo, es la coordinación e integración de los servicios en beneficio del paciente y su familia, ha llegado a ser considerado como el mejor enfoque para solucionar el complejo problema de la recuperación y el mantenimiento de la salud. Las necesidades del paciente a menudo son complejas y requieren diversos tipos de ayuda al mismo tiempo. Ninguna profesión del campo médico posee todos los conocimientos y destrezas para solucionar problemas que requieren técnicas pertenecientes a distintas disciplinas, las que deben ser aportadas por el médico, la enfermera, el trabajador social, el psicólogo y otros terapeutas”.²⁹

Las personas enfermas con las cuales trabajan médicos, trabajadores sociales, odontólogos o enfermeras; constituyen el recurso más valioso, y son ellos los que acreditan o nulifican el trabajo, por ello;

²⁹ HERNÁNDEZ de Vittorioso Lidia C. Trabajo Medico Social. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina. p. 27

se considera necesario unificar las acciones e ideas en beneficio de la población. De igual manera es requisito indispensable enfrentar las diversas necesidades de los pacientes a través de la constante comunicación con otras profesiones y trabajar en equipo, en base a objetivos compartidos, con el gran compromiso de velar por la salud del individuo. Sin duda alguna el trabajo en equipo hace que el trabajador social sea necesario en la atención adecuada para el paciente, como es el caso de la Clínica ISSSTE Huejutla, ya que diariamente se realiza la visita a los pacientes con los médicos especialistas y familiares.

Por último, se puede decir, que depende en gran medida del equipo multidisciplinario que sus objetivos tengan éxito y sobre todo no deben descartar que la salud de la población y el bienestar de éstos, están en sus manos al trabajar en colaboración, en donde el paciente, la familia y el equipo pueden fijar y alcanzar objetivos realistas para la salud, la planificación del alta hospitalaria adecuada y, finalmente, la integración de la persona a la sociedad.

LA PERSONA COMO SER BIOPSIOSOCIAL.

EL SER HUMANO Y SU ENTORNO SOCIOCULTURAL

Toda persona se desenvuelve dentro de un contexto, y éste influye de manera importante en su personalidad como lo son hábitos, creencias, costumbres y relaciones familiares. De igual manera, ninguna persona es autosuficiente; por lo tanto, se ve en la necesidad de solicitar apoyo con los demás, ésta impera aún más cuando la persona se ve afectada en su salud, ya que se ven imposibilitados para realizar de manera normal sus actividades diarias.

“El ser humano se distingue del animal porque piensa en abstracto, toma decisiones, es responsable de su conducta y porque pueden adquirir un sentido de responsabilidad y solidaridad con los demás. Más exactamente significa la aptitud del ser humano para relacionarse con otras personas. Una persona es social en cuanto se inclina a la asociación con los demás hombres y necesita de ella. El hombre es influido por la sociedad en que vive”.³⁰

El ser humano por naturaleza necesita en todo momento de los demás para satisfacer sus necesidades más prioritarias, es social porque vive en sociedad y es influida por ella, aunque no siempre es necesario por la capacidad de tomar sus propias decisiones en cada situación que experimente. Estas experiencias pueden influir en forma positiva o

³⁰ HERNÁNDEZ León Manuel Humberto. Sociología. Editorial Porrúa, S.A. México 1986 p. 11

negativa en el individuo, lo cual es determinante en su personalidad, que puede o no adaptarse y que por lo tanto trae problemas en su conducta; sin embargo, el individuo tiene la capacidad de adaptarse a su medio. Así mismo, se relaciona de distintas maneras con los demás dentro de un grupo social: como la familia, el barrio, la escuela, la iglesia o el trabajo; es decir que está en constante interacción con su medio. Desde el punto de vista biológico el ser humano tiene rasgos que lo obligan a vivir en sociedad; ya que desde que nace se encuentra desvalido y solo puede sobrevivir gracias al cuidado de los demás. Esto se ve reflejado cuando una persona padece una enfermedad que hace a que su estilo y modo de vida se modifique por lo que requiere de atenciones y cuidados. Sus limitaciones físicas le imponen la necesidad de ayuda para alimentarse, defenderse y moverse. En todo caso cuando la persona se enferma se ve inmerso en un espacio en el cual no está acostumbrado como es el hospital, lo que genera en él un estado de intranquilidad por su hospitalización y por el tratamiento médico, que en ocasiones éste último no es muy aceptado por el paciente, de cierto modo influyen sus hábitos y creencias, como el que no surtirá efecto el medicamento, hay pesimismo en que no funcionará el tratamiento. Es aquí, donde el trabajador social debe motivar y concientizar al paciente de que el tratamiento surtirá efecto en la medida en que éste aproveche y esté dispuesto a hacerlo al poner de su parte un gran esfuerzo por recuperarse, así como, adaptarse al espacio que tendrá que ocupar por su hospitalización. Esta labor la lleva a cabo día a día el trabajador social de la Clínica ISSSTE durante la visita hospitalaria, ya que sin duda alguna el paciente experimenta un sin fin de

emociones y sentimientos al verse en un lugar al cual no está acostumbrado, con personas que no conoce y con el temor a quedarse solo.

“El trabajo social es la institucionalización profesional más acabada de la intervención de los seres humanos sobre aquellas circunstancias que dificultan o imposibilitan el desarrollo de una vida digna y autónoma de otros seres humanos en el ámbito social. El trabajo social considera al ser humano, no como un individuo solitario e independiente, sino inserto en un complejo conjunto de relaciones que condicionan, facilita o dificulta, su propia actividad vital”.³¹

El trabajador social desempeña una gran labor dentro de la sociedad; ya que estudia las relaciones sociales de los individuos y las condiciones del medio en la cual se desenvuelve. En muchas ocasiones un ambiente hostil, genera problemas sociales e incluso se manifiesta una gran **proliferación** de enfermedades, así mismo, investiga las principales enfermedades en determinado sector poblacional y promueve acciones conjuntas con el equipo de salud. El trabajador médico - social interviene profesionalmente a través de campañas de salud, pláticas a la población sobre ciertas medidas preventivas para conservar la salud o recorridos de lugares para su saneamiento, con ello busca evitar en gran medida la

³¹ BERMEJO Escobar Francisco J. Ética de las profesiones: Trabajo Social. Editorial Desclée de Brouwer. México 2002 p. 32

aparición de enfermedades que afecten la salud de la población. De igual manera el trabajador social promueve el trabajo conjunto con personas inmersas en ésta situación, los hace partícipes y aprovecha el potencial que poseen como seres humanos para solucionar sus propios problemas. El trabajador social es intermediario entre los individuos y sus relaciones sociales al intervenir en la vinculación entre las necesidades sociales y los recursos que actúan como satisfactores o los medios para su solución. Una persona enferma en un ambiente desconocido no le es nada fácil acostumbrarse, sin embargo el trabajador social debe promover que el paciente y su familia se demuestren apoyo y comprensión a fin de que se adapte y acepte su tratamiento para hacerle más fácil su recuperación. La salud depende en gran parte del estilo de vida de la población influenciada por los medios de comunicación. La influencia cultural de valores y costumbres determinan muchas veces la aparición de la enfermedad, por ejemplo; el culto a la imagen y belleza en la actualidad, hacen que aparezcan enfermedades como la anorexia, bulimia y desnutrición. En el estilo de vida de las personas, se pueden adoptar diferentes tipos de conductas para proteger, promover y mantener la salud, a través de acciones preventivas en la población como las ya mencionadas.

La participación del trabajador social en la Clínica ISSSTE está encaminada a esta tarea, razón por la cual participa con acciones de difusión y promoción de la salud en las diversas colonias y escuelas en los programas de vacunación, salud bucal y descacharrización. Estas

actividades son emprendidas en vinculación con el personal de enfermería y medicina preventiva de la unidad medica. El Departamento de Trabajo Social organiza y programa los días en que se visitan, y de esta manera se mantiene el contacto con la población donde se solicita a que participen en las actividades programadas, para esto, días antes se realiza el perifoneo donde se invita a las personas a contar con las cartillas de cada uno de los integrantes de su familia en caso de vacunación, o en su caso a participar en campañas de descacharrización. También se acuden a las escuelas los días programados y se trabaja en coordinación con los maestros de cada grupo. Todas estas actividades promueven a que la ciudadanía participe para la conservación de su salud.

SALUD MENTAL DEL PACIENTE

El ser humano posee una gran capacidad racional que le permite adoptar a su manera las decisiones que considera pertinentes para mantenerse saludable. En la medida en que una persona acepte la situación que vive día a día, con las posibilidades de sobrevivir en la sociedad, y sobre todo al mantener conductas saludables tendrá mejores oportunidades de una vida más tranquila. Desde luego, la salud física se mantiene a base del ejercicio diario, una dieta adecuada, si evita el tabaco y las drogas y bebe con moderación. Esto depende en la medida en que se es consciente que el cuerpo necesita de cuidados, puede decidir lo mejor para sí mismo y cada uno es responsable de su salud.

“La mayor complejidad estructural de los seres humanos se manifiesta en el terreno psicológico por capacidades nuevas que son el fundamento de sus formas únicas de vida: la imaginación que le permite trasponer las barreras del tiempo y del espacio, prever el futuro y preocuparse por él; así como resolver en su mente los problemas antes de enfrentarse con ellos y angustiarse ante los peligros y las consecuencias de su conducta”. ³²

El ser humano tiende a preocuparse por su salud cuando este se desequilibra, es decir, que se presentan síntomas físicos que hacen pensar en una posible enfermedad. Por lo regular, mientras no perciben

³² DE LA FUENTE Muñiz Ramón. Psicología médica. Editorial FCE. México 1983 pp. 58-59

síntoma alguna, la persona se siente sana, lamentablemente no se tiene el hábito de realizarse un chequeo médico; esto es recomendable por lo menos una vez al año para descartar una enfermedad. La dieta adecuada en la alimentación, la falta de ejercicio, el consumo excesivo de alcohol y cigarro, así como de comida chatarra, influye para que el cuerpo se vea perjudicado físicamente y por ende en el aspecto emocional. Todo esto puede evitarse, solo es necesario que las personas sean más concientes en el cuidado de su salud, para ello el trabajador social busca estrategias con el objeto de hacer partícipe a la población, prevenir enfermedades; y así evitar que su salud física y mental se vea afectada.

Mantenerse sano físicamente, repercute de manera favorable en los sentimientos y emociones de la persona, se siente bien consigo mismo, realiza sus actividades con mayor esfuerzo y optimismo, está motivado a vivir plenamente, libre de angustia y de preocupación por desempeñar su mejor papel como parte de una familia o de la sociedad. Sin embargo cuando la persona se ve enferma, acude en busca de atención médica; por ejemplo en la Clínica ISSSTE. En el área de hospitalización los pacientes se ven afectados emocionalmente, por el entorno en el cual se encuentran. El trabajador social busca el apoyo del psicólogo para ayudar al paciente a sentirse seguro y tranquilo, o apoyarlo en cuestiones de problemas familiares o emocionales, con ello, se favorece el tratamiento que se le establece para que sea aceptado y se motive a recuperar su salud.

“Finalmente la salud mental depende, sobre todo, de lo que el

ser humano es capaz de hacer por si mismo. Esto depende, naturalmente, de la cualidad de la fuerza de su propio yo. La manera de solucionar el conflicto interno entre deseos y conveniencia de satisfacerlos o no, es un desafío personal. Es incumbencia del “yo” de cada uno de escoger o decidir lo que puede ser y lo que no puede ser, lo que puede tener y lo que no puede tener”. ³³

La salud física y mental, están siempre relacionadas, no puede estar desligada una de otra, ya que mientras la persona permanezca sana físicamente puede mantenerse estable emocionalmente y la persona es capaz de realizar diversas actividades a fin de mantenerse libre de adicciones, de conductas perjudiciales para su salud, de hábitos alimenticios que no aportan la cantidad necesaria de nutrimentos y sobre todo tomar en cuenta las medidas preventivas a la salud. Tanto el individuo, el equipo de salud, las instituciones de salud, el trabajador social y el Estado deben de trabajar de manera conjunta en la prevención de enfermedades, sin embargo, aún cuando el Estado y las instituciones de salud promuevan acciones tendientes a la salud, todo depende del individuo, más aún cuando se es joven, puede elegir la vida que le gustará llevar en un futuro a la edad adulta, llena de satisfacciones y sobre todo saludable.

LA RECUPERACIÓN DEL PACIENTE: UN PROCESO DIFÍCIL

³³ FINKLER Pedro. Cuerpo sano y mente sana. Editorial Paulinas. Madrid 1986 p. 37

Todo paciente necesita del apoyo incondicional de su familia, la comprensión por parte del personal médico, del trabajador social o psicólogo. Sin embargo, hay cuestiones psico-sociales que afectan de manera considerable la recuperación del paciente como son el abandono de la familia, la ansiedad, preocupaciones por su familia o hijos, por cuestiones de trabajo, entre otros aspectos, ante ello el trabajador social debe intervenir para minimizar estas cuestiones y apoyar al paciente durante su convalecencia.

“Muchos conflictos emocionales pueden surgir por la falta de comunicación adecuada con sus familiares o amigos, o por temor a la muerte; por incompreensión de su enfermedad, resentimiento o dudas, lo que provoca tensión emocional y ansiedad que pueden interferir el curso normal de una enfermedad en vías de curación”. ³⁴

El trabajador social tiene que luchar con pacientes hospitalizados afectados no solo física sino emocionalmente, es muy raro observar que un paciente enfermo no se vea afectado emocionalmente, más aún cuando su enfermedad es crónica o terminal, sus ánimos se deterioran, caen en pesimismo, es decir, tienen diversas manifestaciones de

³⁴ C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004 p. 89

conducta que no favorecen a su recuperación, tan sólo saber que el padecimiento es grave es suficiente para justificar la exagerada intranquilidad de algunos enfermos. La principal labor del trabajador social con estos pacientes es fomentar la seguridad de que será atendido de manera adecuada, ponerse a disposición del paciente para que no se sienta solo, mostrarse empático ante su situación y estar siempre en el acompañamiento con su familia para mejorar su estado emocional ya que muchas veces obstaculiza su tratamiento y por ende su recuperación. Los estados de animo, varían mucho, ya que hay enfermedades que requieren poco tiempo de convalecencia a otras con mayor tiempo, aunado a esto, la gravedad o sencillez de las mismas, que probablemente pueden o no dejar huellas en la personalidad del individuo, hasta las que requieran completa rehabilitación física y mental. Asimismo, se hace consciente a los familiares para que eviten las preocupaciones al paciente, que pueden hacerse cargo de sus hijos o de alguna situación que preocupe al enfermo recluido, buscar el apoyo entre familiares en cuestiones económicas; así como solicitar a la familia que esté pendiente de su paciente en todo momento. Esta es una de las labores que realiza constantemente el trabajador social de la Clínica ISSSTE como forma de intervención en apoyo al paciente hospitalizado.

Uno de los principios con los cuales se basa el trabajador social para intervenir con los pacientes es respecto a los clientes:

“Todos coinciden en señalar la trascendencia del respeto al valor y la dignidad de las personas, sin tener en cuenta su género, cultura, religión, lengua, ideas políticas, clase social, inclinación sexual, edad, capacidad, color, raza. Esta sería, de algún modo, la base sobre la que se apoya el resto de los principios como el derecho a la autorrealización, el respeto a la autodeterminación y la participación de los usuarios en la resolución de sus propios problemas, una vez informados de las ventajas e inconvenientes de las posibles líneas de actuación y teniendo siempre en cuenta los derechos de las personas involucradas”. ³⁵

El trabajador social ayuda al paciente a ver los puntos positivos y negativos en su posible solución, y contribuir a que pueda llevarlo a la práctica si es conveniente. Muchas veces los pacientes en su desesperación por su larga convalecencia y la escasa atención pretenden abandonar el tratamiento médico y peor aún cuando abandonan el hospital, ante esto el trabajador social concientiza al paciente sobre las ventajas y desventajas del “alta voluntaria” y de abandonar el tratamiento, sin embargo, todo paciente tiene la libertad de elegir el lugar donde han de cuidar de él.

En la Clínica ISSSTE se observa continuamente que los pacientes toman la decisión de retirarse del hospital al no sentirse cómodos o

³⁵ BERMEJO Escobar Francisco J. Ética de las profesiones: Trabajo Social. Editorial Desclée de Brouwer. México. 2002 p. p 164- 165

seguros y prefieren irse a sus hogares, ellos consideran que estarán mejor atendidos y cuidados por parte de sus familiares, administrativamente se considera como un alta voluntaria. Esto muchas veces es conveniente ya que el ambiente familiar ayuda al paciente a sentirse tranquilo, se siente contento rodeado de personas que le manifiestan afecto, cariño, comprensión y sobre todo compañía, de algún modo esto favorece a que se recupere más rápido que en el hospital, claro está, hay pacientes que aunque quieren retirarse del hospital necesitan de la autorización del médico, si él lo cree conveniente y autoriza su alta, principalmente cuando el paciente está en etapa terminal y sus familiares lo solicitan, donde ellos toman la responsabilidad que implica llevarse al paciente o simplemente cuando el paciente considera que no está bien atendido. Esta decisión debe tomarse con toda responsabilidad, en donde el paciente y su familia tomen en cuenta sobre la atención que necesitan haciéndose responsables en toda situación que se presente con respecto al estado de salud del paciente. Sin embargo, hay pacientes crónicos que necesariamente tienen que permanecer hospitalizados. Su situación emocional se ve afectada por esta circunstancia.

UNA NUEVA VIDA

Una vez que el paciente es dado de alta se integra a su familia y a su ambiente social, lo que muchas veces es favorable, pero en otras ocasiones existen factores que impiden su reincorporación.

“La principal labor del trabajador medico - social, en el hogar, es la relacionada con el propósito de conocer la verdadera situación económica y “ambiental” para determinar si constituye un medio favorable o perjudicial para el paciente. Como en la mayoría de las situaciones las condiciones son adversas, es necesario contribuir a que ese medio se modifique y pueda ofrecer oportunidades óptimas que permitan la adaptación o readaptación del enfermo”. ³⁶

El trabajador social investiga y valora la situación, es decir, estudia las posibilidades de que el ambiente sea favorable para la persona; lo más significativo, es el contexto en el cual se desenvuelve el individuo y ver que tanto influye en la enfermedad de la persona e indaga sobre los fenómenos sociales que pudieran afectar dicha reincorporación. Otra labor muy importante que tiene que llevar a cabo el profesionista de la acción social, es la preparación de la familia cuando su paciente es dado de alta sobre los cuidados, las indicaciones médicas y el tratamiento a

³⁶ C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004 p.88

seguir, para que se evite su reingreso al hospital. Los médicos, enfermeras y el trabajador social de la Clínica ISSSTE Huejutla, de manera conjunta hacen partícipes a los familiares en los cuidados que requiere el enfermo en su hogar, platica con ellos para fomentar los cuidados necesarios en su hogar y ofrece los servicios de la Clínica en cualquier momento que su familiar llegue a necesitarlo. Muchas veces, algunos de los pacientes requieren más cuidados que otros, por ello se orienta a los familiares sobre las situaciones a las cuales se pueden enfrentar. La familia debe proveer y cubrir sus necesidades básicas, cariño, apoyo moral y sobre todo comprensión y protección a la persona aún convaleciente hasta el momento en que este pueda valerse por si solo.

“La prevención terciaria, se aplica cuando el padecimiento dejó secuela o no se pudieron evitar las complicaciones. La rehabilitación debe aplicarse en el aspecto físico, psicológico y social. En ocasiones hay que educar al individuo y su familia para un nuevo tipo de vida, capacitarlo para el uso de aparatos protésicos o para desarrollar un trabajo distinto al que tenía; la rehabilitación debe ser integral, de tal manera que el rehabilitado pueda llevar una vida práctica normal, sin representar una carga para la sociedad”. ³⁷

³⁷ CASTELLANOS Coutiño Javier, Rojo Padilla José Antonio. Compendio de Educación para la salud al magisterio. ISSSTE, 1995. México. p. 78

De igual manera el trabajador médico – social, apoya a la familia en cuanto a la explicación de términos médicos y en el establecimiento de la responsabilidad en el cuidado de la salud del paciente, ya que de ellos depende que éste se reajuste a su medio con mayor facilidad, y hacerle notar que no representa un estorbo por la condición en la que se encuentra. La persona enferma además de que le va a ser difícil adaptarse nuevamente a otro modo y estilo de vida, a realizar otras actividades; le toma mayor tiempo relacionarse con los demás, y quitarse los sentimientos de impotencia, coraje, depresión y ansiedad al no poder hacer lo que antes hacía y a cumplir con sus roles. Esto requiere, que el ambiente social sea favorable para que pueda desarrollarse con mayor motivación. Sin duda alguna, su entorno social es importante, donde el trabajador social debe promover y concientizar el apoyo que deben brindarle tanto los vecinos, amigos y conocidos, y hacer de ello un ambiente favorable para su reincorporación, ya que se ha observado que en muchos lugares, y en esta región de la Huasteca Hidalguense el hecho de que una persona esté enferma se le margina y donde el enfermo se siente indeseado. Por ello, el trabajador social de la Clínica ISSSTE Huejutla, lleva a cabo visitas domiciliarias para verificar que realmente se le otorga la atención que merece el paciente al tomar en cuenta su entorno social, su situación económica, social y familiar, ya que muchas veces, aunque las familias tiene escasos recursos económicos, se organizan para atender lo mejor posible a su familiar enfermo; por el contrario en otras familias no se da esto, el peso de los cuidados recae sobre una sola persona, y en ocasiones tiene que intervenir dicho

profesionista, platica con los familiares, los concientiza y motiva a que entre todos se apoyen para cuidar a su familiar. Es muy recomendable, que los enfermos sean cuidados en sus mismas casas, ya que la asistencia en el hogar es por lo regular más tranquila y más agradable para el paciente; y por lo tanto, más eficaz para la recuperación rápida, ayudándole a su pronta reincorporación como parte integrante de su familia y de la sociedad.

CAPITULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La intervención del trabajador social es determinante en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados.

HIPÓTESIS DE TRABAJO.

La labor del trabajador social influye en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados.

HIPÓTESIS NULA

La labor del trabajador social no influye en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados.

HIPÓTESIS ALTERNATIVA

La intervención de la enfermera favorece la recuperación de los pacientes.

3.2 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

La intervención del trabajador social

VARIABLE DEPENDIENTE

El paciente hospitalizado

3.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

El desempeño del trabajador social es vital, pues es el rostro humano y el primer contacto que tienen los usuarios que acuden a solicitar algún servicio, ya que las características sociales y económicas los ubican dentro de la población necesitada para la atención médica, lo que hace que tenga mayor importancia el trabajador social en el desarrollo de sus actividades en un hospital. En el servicio del área de hospitalización, la trabajadora social brinda una atención eficiente y oportuna a pacientes internados, con la finalidad de detectar alguna problemática social, y así poder intervenir en el proceso de recuperación y rehabilitación del paciente e integrarlo a su núcleo familiar, junto con ello, se da a la tarea de ejecutar actividades encaminadas en la atención adecuada y eficiente a los pacientes hasta su alta hospitalaria y a sus familiares.

VARIABLE DEPENDIENTE

EL PACIENTE HOSPITALIZADO

Es una persona que ocupa una cama de hospital, mientras recibe atención de diagnóstico y/o tratamiento, es aquella persona que se ve afectada en su integridad física por diversos agentes y ante lo cual requiere atención médica. La persona que se ve afectada en su salud requiere de los cuidados hospitalarios, desde su ingreso se diagnostica, se le establece un tratamiento de acuerdo a su enfermedad, y se le proporciona la atención médica necesaria durante su convalecencia para su recuperación, todo ello con la finalidad de integrarlo nuevamente a su familia y a la sociedad.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

UNIDAD DE ANALISIS: TRABAJADOR SOCIAL

VARIABLES	INDICADORES	INDICE	ITEMS
<p style="text-align: center;">V. I.</p> <p style="text-align: center;">INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL</p>	El trabajo medico – social	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Cree usted que los pacientes consideran importante su labor?
	Ética profesional	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Toma en cuenta su ética profesional al intervenir con los pacientes hospitalizados?
	Técnicas e instrumentos de intervención	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Utiliza usted técnicas e instrumentos que le permiten desarrollar eficientemente su intervención con los pacientes hospitalizados?
	Apoyo institucional	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Considera usted que existen limitantes institucionales para realizar eficientemente su labor?
	El equipo multidisciplinario	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Considera usted que existe un verdadero trabajo de equipo en el área de hospital?
	La vocación en la atención al paciente	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Considera usted que posee la vocación para trabajar con los pacientes hospitalizados?

VARIABLES	INDICADORES	INDICE	ITEMS
<p style="text-align: center;">V. D.</p> <p style="text-align: center;">PACIENTES</p> <p style="text-align: center;">HOSPITALIZADOS</p>	Decisiones compartidas	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Usted toma en cuenta la opinión de los pacientes hospitalizados para satisfacer alguna necesidad que tenga?
	Apoyo familiar	a) Siempre b) A veces c) Nunca	De acuerdo al recorrido que realiza, ¿Usted ha constatado el apoyo de los familiares de los pacientes?
	La calidad en la atención médica	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Cree que el trabajo con otros profesionistas ayuda al paciente en su recuperación?
	Relación entre paciente y médico	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Cree usted que es necesaria la comunicación y confianza entre el médico y paciente?
	Trato digno al paciente	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Usted ofrece un trato digno al paciente hospitalizado y sus familiares?
	Normas institucionales	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Considera usted que las normas de la institución son flexibles para que los pacientes reciban atención médica?

UNIDAD DE ANALISIS: PACIENTES HOSPITALIZADOS

VARIABLES	INDICADORES	INDICE	ITEMS
V. I. INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL	El trabajo medico – social	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Para usted son necesarios los servicios que le ofrece el trabajador social?
	Ética profesional	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Considera usted que el trabajador social toma en cuenta sus principios y valores como profesionista al realizar su trabajo?
	Técnicas e instrumentos de intervención	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿En algún momento el trabajador social lo (la) ha entrevistado para platicar sobre su padecimiento?
	Apoyo institucional	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Cree usted que la institución le brinda los recursos suficientes al trabajador social para desempeñar su labor de manera eficiente?
	El equipo multidisciplinario	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Usted ha observado que el trabajador social, los médicos y enfermeras trabajan de manera conjunta?
	La vocación en la atención al paciente	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Cree que el trabajador social tiene la vocación para trabajar con usted?

VARIABLES	INDICADORES	INDICE	ITEMS
<p style="text-align: center;">V. D.</p> <p style="text-align: center;">PACIENTES HOSPITALIZADOS</p>	Decisiones compartidas	a) Siempre b) A veces c) Nunca	Cuando el trabajador social platica con Usted, ¿toma en cuenta su opinión o sugerencia?
	Apoyo familiar	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Usted recibe el apoyo de sus familiares?
	La calidad en la atención médica	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Ha sido beneficiado (a) con la intervención del equipo de salud?
	Relación entre paciente y médico	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Considera que es conveniente que exista una relación de confianza y comunicación entre usted y el médico?
	Trato digno al paciente	a) Siempre b) A veces c) Nunca	El trabajador social, ¿le ha brindado un trato digno?
	Normas institucionales	a) Siempre b) A veces c) Nunca	¿Cree que las normas de la institución son flexibles para que usted reciba la atención médica?

3.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó es de tipo descriptivo ya que se define la problemática a través del marco teórico, hipótesis, selección de técnicas e instrumentos a utilizar, análisis e interpretación de datos, además de que se explica la relación entre teoría y práctica. Se habla de una investigación descriptiva porque se encuentra apoyada en un contexto teórico y la meta principal es comprobar los conocimientos con su aplicación mediante procedimientos establecidos, que a la vez lo hace un proceso formal y sistemático. La investigación proporciona los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas, así como las observaciones que se realizaron en el área de hospitalización y en el Departamento de Trabajo Social de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla durante el servicio social; ello permitió establecer el espacio, la población y la muestra con la cual se trabajó. Todo esto sirvió como apoyo fundamental para comprobar el trabajo de tesis, en la cual se destaca la influencia que tiene el trabajador social al intervenir en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados.

3.6 DESCRIPCIÓN DE POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La Clínica Hospital ISSSTE Huejutla atiende mensualmente a un total de 150 pacientes hospitalizados aproximadamente, así como también cuenta con 4 trabajadores sociales, los cuales se toman como la población seleccionada con la que se realizó la presente investigación, para conocer de qué manera influye la intervención del trabajador social en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados.

MUESTRA

Para llevar a cabo el análisis y obtener la información necesaria para comprobar las hipótesis se toma una muestra representativa del total de los pacientes hospitalizados los cuales son 150 aproximadamente a quienes se les atiende en un lapso de 30 días en el área de hospitalización, y 4 trabajadores sociales. Únicamente se trabajó con 20 pacientes y 3 trabajadores sociales, se utilizó como herramienta de trabajo una encuesta de 10 preguntas con enfoque diferente dirigidas a ambos grupos representativos, dichas encuestas contienen preguntas, de opción múltiple para que cada uno de ellos eligiera la respuesta de acuerdo a su criterio, dichas preguntas fueron contestadas con claridad, sinceridad y precisión que ayudaron a comprobar las hipótesis planteadas desde el inicio del estudio.

TOTALIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS

UNIDAD ANÁLITICA	POBLACIÓN	MUESTRA
❖ TRABAJADORES SOCIALES	4	3
❖ PACIENTES HOSPITALIZADOS	150 APROX.	20
TOTAL	154	23

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Para obtener información que enriquezca la problemática y comprobar las hipótesis, se utilizó la observación directa en la cual se obtuvo la información de acuerdo a la realidad del espacio, de igual manera se aplicó una encuesta que consta de 10 preguntas con tres posibles opciones como respuesta, los cuales fueron aplicados a pacientes hospitalizados y trabajadores sociales seleccionados como muestra representativa de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla. Cada pregunta formulada estaba encaminada a obtener la mayor información posible, de tal manera que permitiera fundamentar el trabajo desarrollado.

3.8 CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE TESIS

**CENTRO UNIVERSITARIO “VASCO DE QUIROGA”
INCORPORADA A LA UNAM CLAVE: 8895 – 29**

El presente cronograma contiene los tiempos contemplados por los asesores para la organización y elaboración del trabajo de tesis.

MESES	MAYO				JUN.				JUL.				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				ENE.				FEB.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO I Presentación del problema		■																																		
CAPITULO II Marco Teórico										■																										
CAPITULO III Diseño de la investigación															■																					
CAPITULO IV Análisis de la información																							■													
CAPITULO V Propuesta de intervención																																			■	
Sugerencias Revisión general																																				

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1 CUADROS Y GRAFICAS

INSTRUMENTO APLICADO A LOS TRABAJADORES SOCIALES

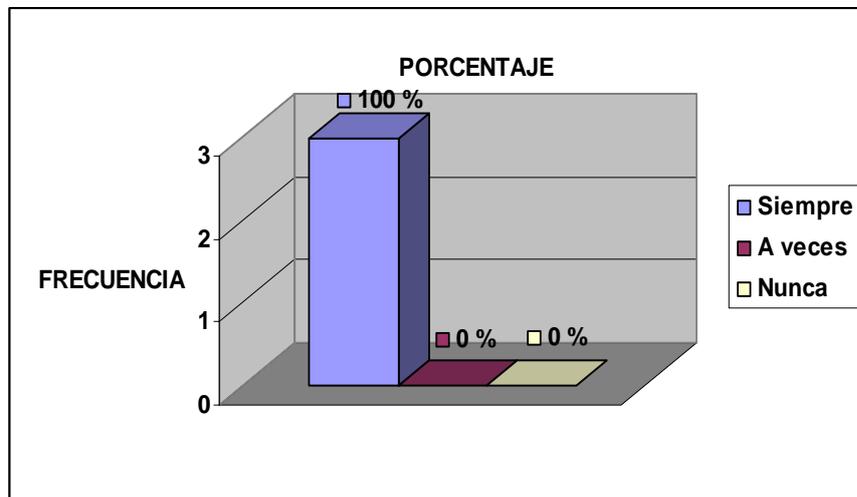
CUADRO: 1

“EL TRABAJO MEDICO – SOCIAL”

PREGUNTA	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cree usted que los pacientes consideran importante su labor?	a) Siempre	3	100 %
	b) A veces	0	0 %
	c) Nunca	0	0 %
		3	100 %

INTERPRETACIÓN

Evidentemente el presente cuadro muestra los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta ya que se encontró que la totalidad de los trabajadores sociales consideran que su labor con los pacientes hospitalizados siempre ha sido importante, ya que se ha observado que su participación hace que la atención brindada a los pacientes sea mejor, por lo que se concluye que sin duda alguna esta labor es necesaria para el paciente como apoyo en el proceso de recuperación de su salud.



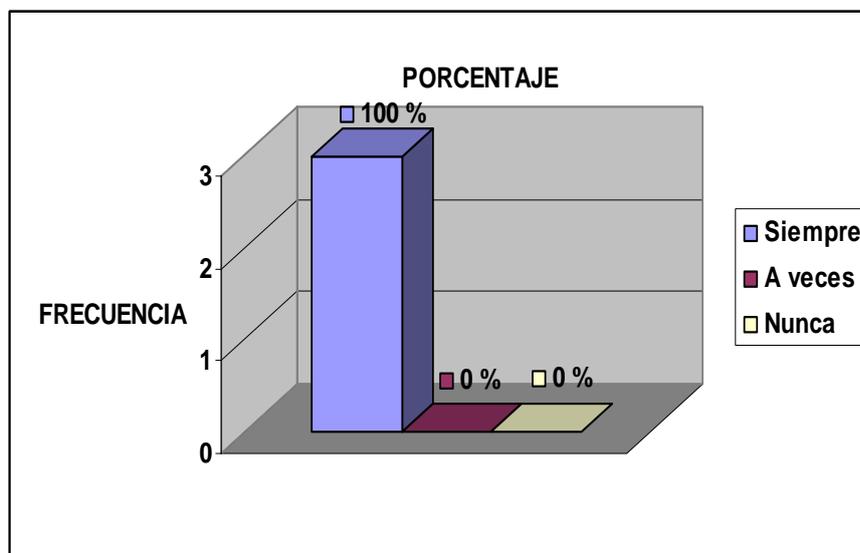
CUADRO: 2

“ÉTICA PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL”

PREGUNTA	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Toma en cuenta su ética profesional al intervenir con los pacientes hospitalizados?	a) Siempre	3	100 %
	b) A veces	0	0 %
	c) Nunca	0	0 %
		3	100 %

INTERPRETACIÓN

Es claro observar en este cuadro que la totalidad de los trabajadores sociales consideran que siempre toman en cuenta su ética profesional al intervenir con los pacientes hospitalizados, por lo que se concluye que el profesionista desempeña su labor de acuerdo a sus principios y valores ya que consideran que su labor es muy importante para los pacientes, y se toman en cuenta la confidencialidad, la escucha activa, la confianza y sin duda alguna el trato digno.



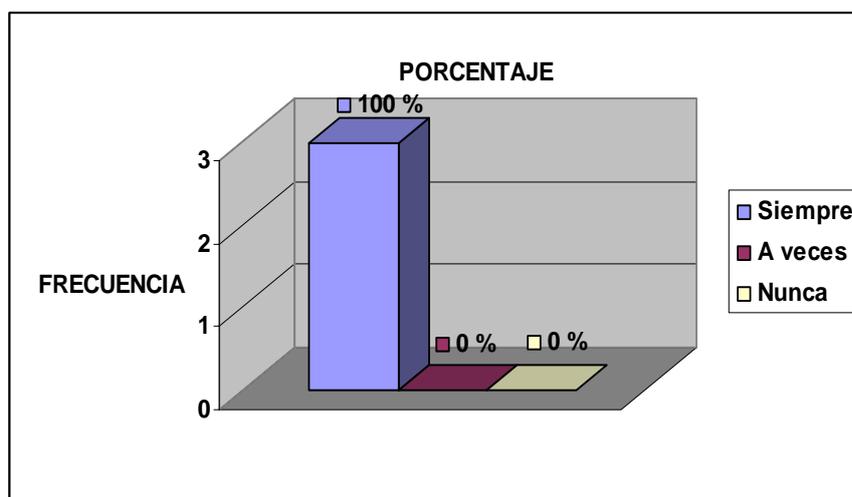
CUADRO: 3

“LIMITANTES INSTITUCIONALES EN EL TRABAJO HOSPITALARIO”

PREGUNTA	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera usted que existen limitantes institucionales para realizar eficientemente su labor?	a)Siempre	0	0 %
	b)A veces	3	100 %
	c)Nunca	0	0 %
		3	100 %

INTERPRETACIÓN

En el presente cuadro se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada y se encontró que la totalidad de los trabajadores sociales manifiestan que a veces existen limitantes institucionales para realizar eficientemente su labor, ya que el profesionista se ve en la necesidad de tomar en cuenta las normas de la institución y la escasez de los recursos, por lo que se concluye que es necesario que exista mayor apoyo al área de trabajo social y con ello se pueda otorgar una intervención eficiente para todo paciente.



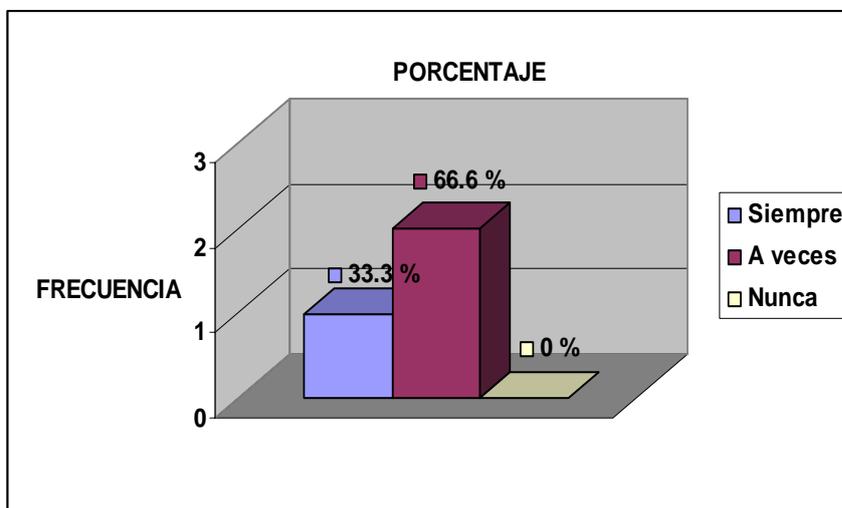
CUADRO: 4

“TRABAJO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO”

PREGUNTA	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera usted que existe un verdadero trabajo de equipo en el área de hospital?	a) Siempre	1	33.3 %
	b) A veces	2	66.6 %
	c) Nunca	0	0 %
		3	100 %

INTERPRETACIÓN

En consideración a las opiniones vertidas por los trabajadores sociales encuestados se encontró que más de la mitad considera que solo a veces existe un verdadero trabajo de equipo en el área de hospital; mientras que la tercera parte considera que siempre se presenta este trabajo de manera conjunta con los médicos, enfermeras, psicólogos y los trabajadores sociales lo que ayuda al paciente a que sus necesidades y la atención que se le otorgue sea mejor, y se concluye que es necesario fomentar un trabajo multidisciplinario.



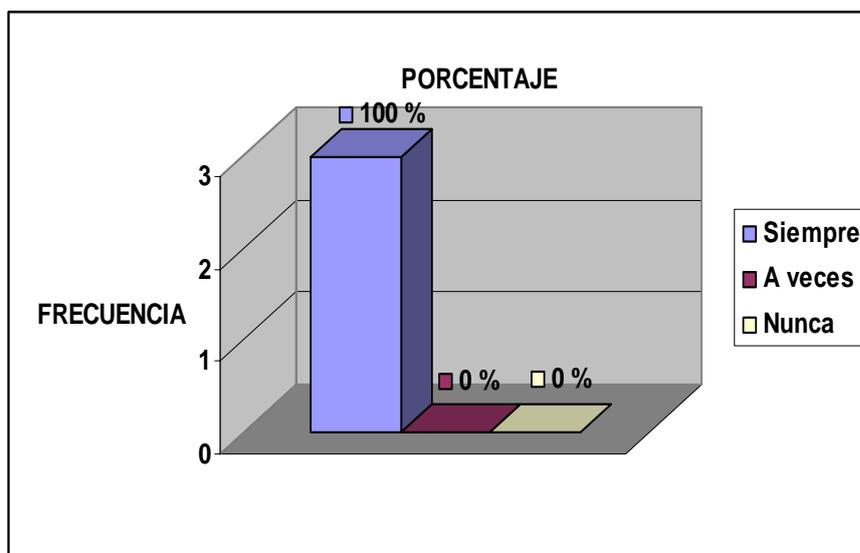
CUADRO: 5

“LA VOCACIÓN EN EL TRABAJO CON LOS PACIENTES”

PREGUNTA	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera usted que posee la vocación para trabajar con los pacientes hospitalizados?	a)Siempre	3	100 %
	b)A veces	0	0 %
	c)Nunca	0	0 %
		3	100 %

INTERPRETACIÓN

En este cuadro se muestran los resultados que se obtuvieron en la encuesta aplicada a los trabajadores sociales y se encontró que la totalidad de ellos consideran que siempre han tenido la vocación para trabajar con los pacientes, por lo que se concluye que sin duda, esta labor la llevan acabo con un sentido humanista y comprometido con los pacientes hospitalizados.



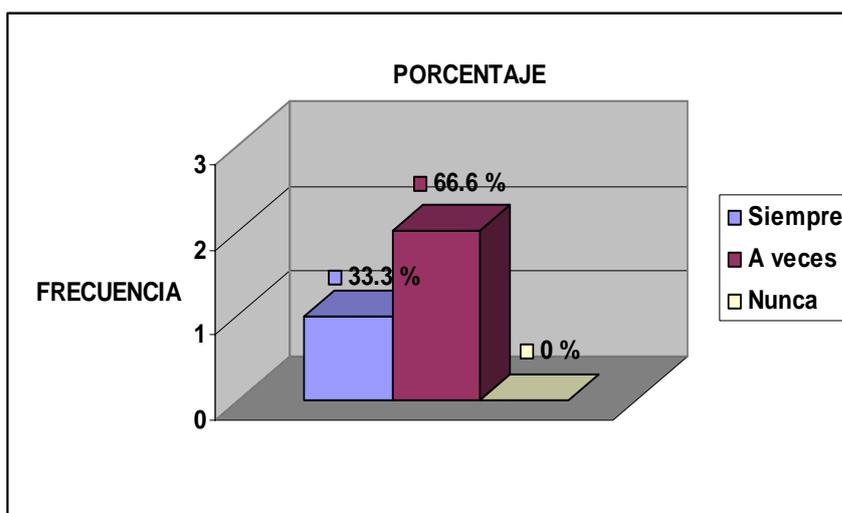
CUADRO: 6

“FLEXIBILIDAD EN LAS NORMAS DE LA INSTITUCIÓN”

PREGUNTA	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera usted que las normas de la institución son flexibles para que los pacientes reciban la atención médica?	a) Siempre	2	66.6 %
	b) A veces	1	33.3 %
	c) Nunca	0	0 %
		3	99.9 %

INTERPRETACIÓN

Evidentemente el presente cuadro muestran los resultados obtenidos en la encuesta que se aplicó a los trabajadores sociales y se encontró que más de la mitad consideran que las normas de la institución siempre han sido flexibles en lo que se refiere a la atención médica para los pacientes, mientras que la tercera parte considera que a veces existen situaciones que de cierta manera dificultan la atención para los derechohabientes, por lo que se concluye que la atención que se brinda al paciente depende de las normas establecidas.



INSTRUMENTO APLICADO A LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS

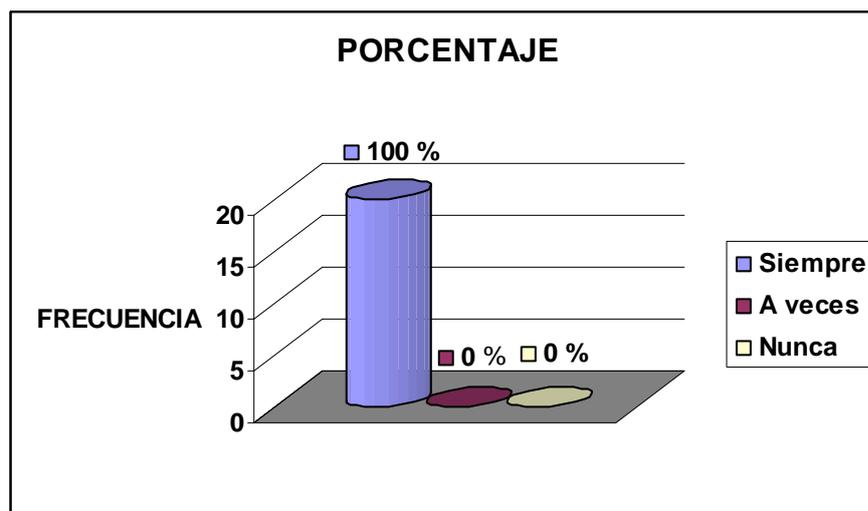
CUADRO: 1

“EL TRABAJO MEDICO – SOCIAL”

PREGUNTA	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Para usted son necesarios los servicios que le ofrece el trabajador social?	a) Siempre	20	100 %
	b) A veces	0	0 %
	c) Nunca	0	0 %
		20	100 %

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se encontró que la totalidad de los pacientes manifiestan que los servicios que ofrece el trabajador social son necesarios para ellos, por lo tanto se concluye que la labor del trabajador social es indispensable para los pacientes de la Clínica ISSSTE Huejutla, ya que se considera un pilar muy importante para una atención médica con calidad y calidez.



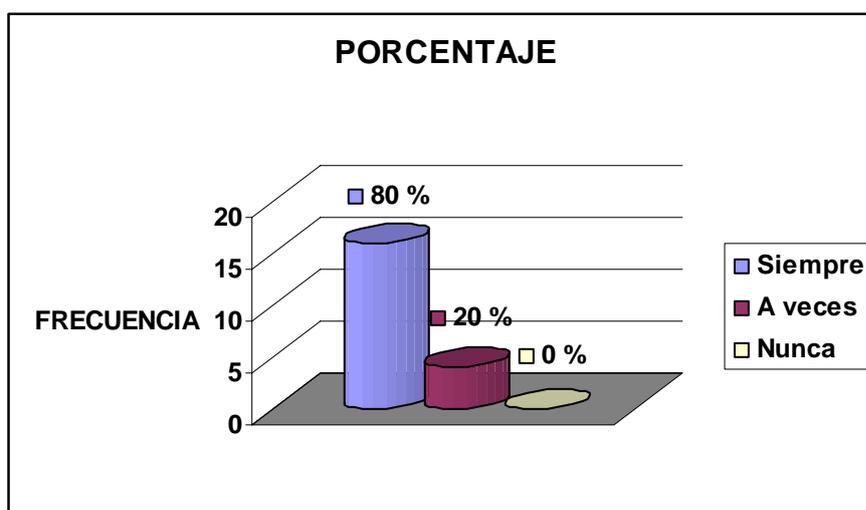
CUADRO: 2

“ÉTICA PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL”

PREGUNTA	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera usted que el trabajador social toma en cuenta sus principios y valores como profesional al realizar su trabajo?	a)Siempre	16	80 %
	b)A veces	4	20 %
	c)Nunca	0	0
		20	100 %

INTERPRETACIÓN

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta determinan que en casi la totalidad de los pacientes hospitalizados consideran que los trabajadores sociales toman en cuenta los principios y valores como profesional al realizar su trabajo, mientras que una mínima parte manifiesta que a veces sucede lo contrario, por lo que se concluye que el trabajador social debe ejercer su ética profesional en cada intervención que tenga ya que el trabajo que ejecuta se realiza de manera directa con la gente, por lo que está regulado por su ética y por las normas de la institución para evitar que surjan situaciones que perjudiquen al paciente y al mismo profesionalista.



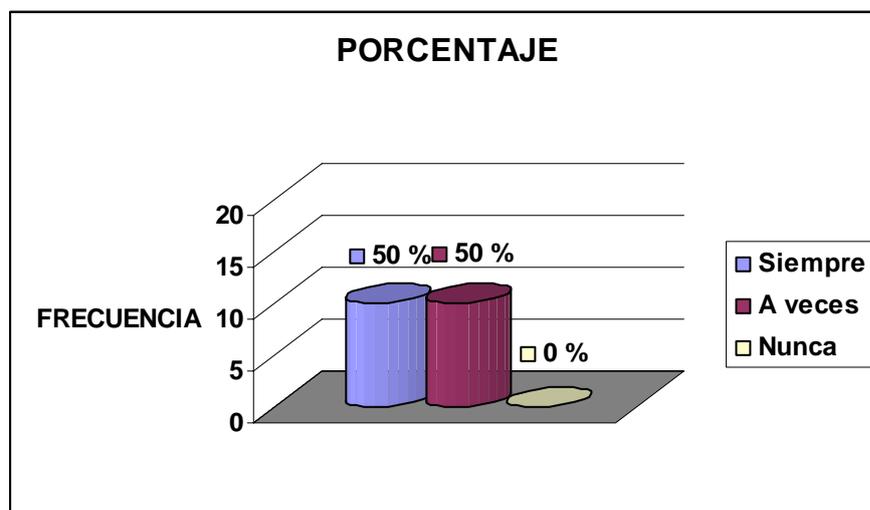
CUADRO: 3

“LIMITANTES INSTITUCIONALES EN EL TRABAJO HOSPITALARIO”

PREGUNTA	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cree usted que la institución le brinda los recursos suficientes al trabajador social para desempeñar su labor de manera eficiente?	a)Siempre	10	50 %
	b)A veces	10	50 %
	c)Nunca	0	0 %
		20	100 %

INTERPRETACIÓN

En el presente cuadro se muestra que de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se encontró que la mitad de los pacientes hospitalizados consideran que los trabajadores sociales siempre han sido apoyados por la institución para desempeñar su labor de manera eficiente, es decir que les facilitan los recursos y las facilidades para ello, mientras que la otra mitad ha constatado que a veces no se presenta esta situación, por lo que se concluye que el trabajador social interviene con los pacientes de acuerdo a sus posibilidades en cuanto a que la institución regula su participación y por ende se considera necesario fomentar el apoyo para que el profesionalista pueda brindar un apoyo mas eficaz a los derechohabientes.



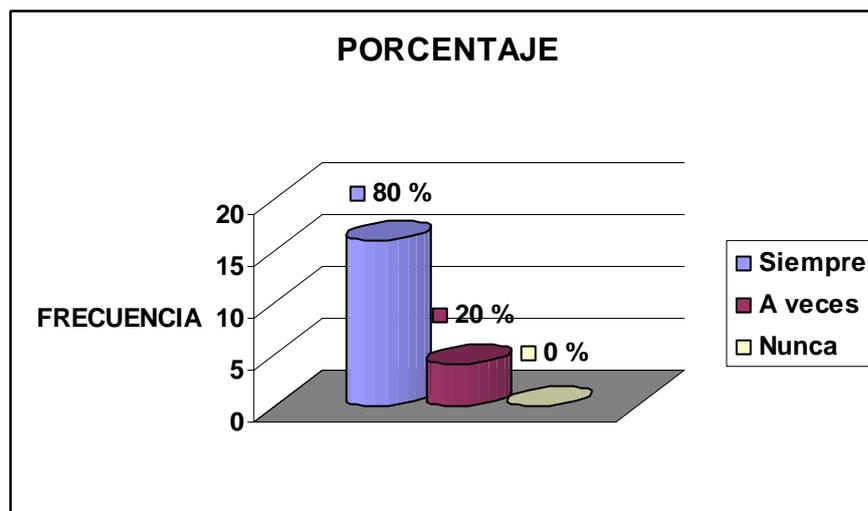
CUADRO: 4

“TRABAJO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO”

PREGUNTA	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Usted ha observado que el trabajador social, los médicos y enfermeras trabajan de manera conjunta?	a) Siempre	16	80 %
	b) A veces	4	20 %
	c) Nunca	0	0 %
		20	100 %

INTERPRETACIÓN

En consideración a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se observa que casi la totalidad de los pacientes hospitalizados consideran que siempre existe un verdadero trabajo de equipo en el área de hospital, en la cual se ve inmerso el trabajador social, mientras que la quinta parte considera que siempre se da ésta situación y se concluye que éste trabajo ayuda sin duda a que el paciente sea mejor atendido durante su hospitalización.



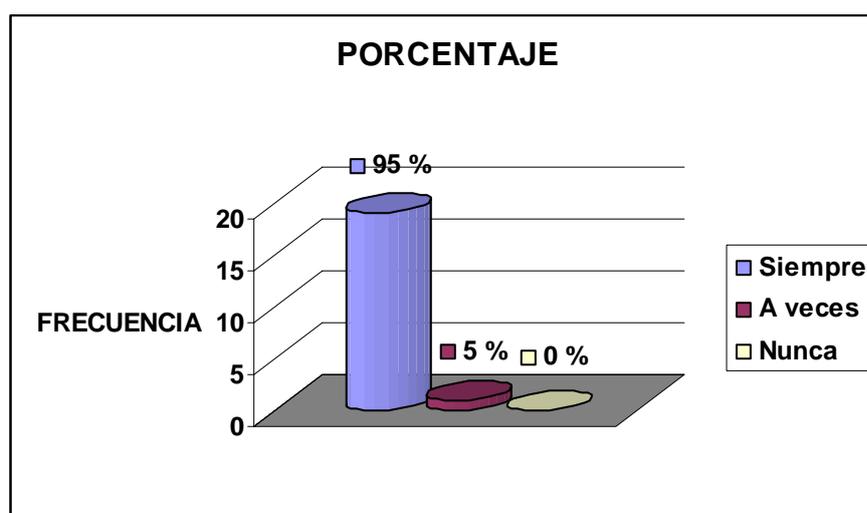
CUADRO: 5

“LA VOCACIÓN EN EL TRABAJO CON LOS PACIENTES”

PREGUNTA	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cree que el trabajador social tiene la vocación para trabajar con usted?	a) Siempre	19	95 %
	b) A veces	1	5 %
	c) Nunca	0	0 %
		3	100 %

INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados se encontró, que casi la totalidad considera que el trabajador social siempre realiza su trabajo con vocación, mientras que una mínima parte considera que a veces sucede lo contrario, por ello se llega a la conclusión que el trabajador social pone en práctica sus habilidades y cualidades como el don de motivar y la vocación humanista como profesionista en cada intervención que realiza con los pacientes, lo cual trae consigo que cada uno de ellos sienta la seguridad de que será atendido por personas comprometidas con su trabajo como lo son los trabajadores sociales.



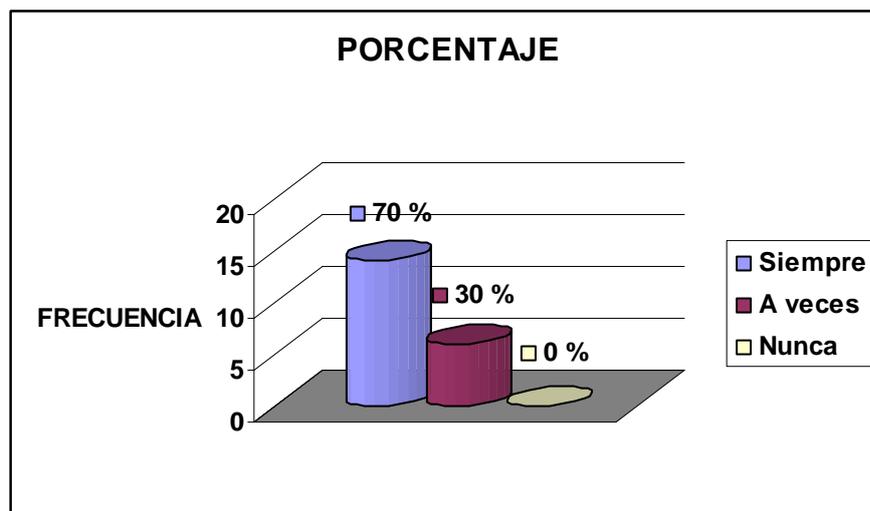
CUADRO: 6

“FLEXIBILIDAD EN LAS NORMAS DE LA INSTITUCIÓN”

PREGUNTA	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cree que las normas de la institución son flexibles para que usted reciba la atención médica?	a) Siempre	14	70 %
	b) A veces	6	30 %
	c) Nunca	0	0 %
		20	100 %

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos que se obtuvieron por los pacientes hospitalizados se encontró que casi la totalidad manifiestan que las normas de la institución siempre han sido flexibles para que sean atendidos en la Clínica ISSSTE Huejutla, mientras que la tercera parte consideran que a veces se presenta esta situación, ya que manifiestan que en ocasiones dichas normas no les favorece por la rigidez de las mismas, por lo que se concluye que la institución ofrece una atención de acuerdo a sus posibilidades y a sus normas establecidas.



4.2 VERIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA DE CORRELACIÓN

PREGUNTA	X	X ²	Y	Y ²	(XY)
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	2	4	2	4	4
5	2	4	1	1	2
6	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1
8	2	4	1	1	2
9	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1
TOTAL	15	21	13	15	17

$$r = \frac{n \sum (x y) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{20 (17) - (15) (13)}{\sqrt{20 (21) - (15)^2} \sqrt{20 (15) - (13)^2}}$$

$$r = \frac{340 - 195}{\sqrt{420 - 225} \sqrt{300 - 169}}$$

$$r = \frac{145}{\sqrt{195} \sqrt{131}}$$

$$r = \frac{145}{\sqrt{25545}}$$

$$r = \frac{145}{159.8}$$

$r = 0.91 =$ Correlación de variables.

$0.91 \times 0.91 = 0.83$ Incidencia de las variables.

$100 - 0.83 = 99.17$ Variables extrañas.

4.3 INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a las unidades de análisis y con la aplicación de la fórmula de correlación de Pearson se concluye que el valor de $r = 0.91$ indica que la correlación de las variables marca como una **CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE**, sobre la influencia del trabajador social en la recuperación de los pacientes hospitalizados que se encuentran en la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla. Esto nos indica que existe un 0.83 de incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente en la que se obtiene un resultado de 99.17 de variables extrañas, lo que conlleva a la comprobación de las hipótesis.

VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN: La labor del trabajador social influye en el proceso de recuperación de los pacientes hospitalizados de la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla.

HIPÓTESIS ALTERNATIVA: La intervención de la enfermera favorece la recuperación de los pacientes hospitalizados.

4.4 CONCLUSIÓN

De los datos obtenidos por la investigación descriptiva realizada en la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla, Hidalgo se determina que la labor del trabajador social es indispensable y que ésta influye en la recuperación de los pacientes hospitalizados, ya que desafortunadamente existen personas que son afectadas en su organismo por una enfermedad y que por lo cual requieren permanecer en un centro hospitalario para su atención, es aquí donde el profesionista interviene de una manera comprometida con sus semejantes, ya que por la condición de los pacientes necesitan el apoyo del trabajador social, que finalmente ésta labor depende en la medida en que sea eficaz y se otorgue con calidad la atención y lo que hace que esta profesión sea necesaria en diversos ámbitos como lo es la salud.

CAPITULO V

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

**CENTRO UNIVERSITARIO “VASCO DE QUIROGA” DE
HUEJUTLA, A. C.**

INCORPORADA A LA UNAM CLAVE: 8895 – 29

**“MODULO DE TRABAJO SOCIAL...
UN ESPACIO PARA TI...”**

**PROPUESTA DE INTERVENCION PROFESIONAL QUE
PRESENTA:**

MARISOL CASTILLO BAUTISTA

ISSSTE

HUEJUTLA DE REYES, HGO.

JUSTIFICACIÓN

La labor del trabajador social en la Clínica ISSSTE Huejutla, es sin duda trascendental; sin embargo, debido a las múltiples actividades que lleva a cabo dentro de su área le es difícil brindar la atención de manera más efectiva hacia los pacientes hospitalizados, por ello y ante la necesidad imperante de contar con el apoyo de este profesionista en el área de hospitalización, se hace la propuesta sobre el establecimiento de un modulo de trabajo social. Esta propuesta denominada “MODULO DE TRABAJO SOCIAL...UN ESPACIO PARA TI”, surge debido a la necesidad de otorgar una atención médica más coordinada y con calidad a los derechohabientes, donde se pretende atender de manera directa las necesidades de los pacientes convalecientes y a su familia, ya que se ha observado que debido a la gran cantidad de pacientes que llegan a hospitalizarse la atención es un tanto parcial por parte del personal médico, enfermería y trabajo social, aunado a esto que en ocasiones hay pacientes que se encuentran solos durante su hospitalización y ahí se ve inmerso el trabajo social donde su labor es muy importante ya sea con el acompañamiento, la concientización y motivación. Por tanto, se pretende promover este espacio, como una prueba piloto y verificar con ello la atención que se le brinda al paciente, ya que se considera como una forma en la cual los pacientes tendrán una atención más completa, directa y con eficiencia, los cuales se sentirán más tranquilos al saber que están al pendiente de él y de sus necesidades lo que permitirá una pronta recuperación de su salud.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Promover la atención directa de las necesidades de los pacientes durante su estancia hospitalaria en la Clínica Hospital ISSSTE Huejutla de Reyes Hidalgo.

Objetivos específicos:

- ❖ Buscar una atención coordinada con los médicos, enfermeras y el trabajador social hacia los pacientes hospitalizados.
- ❖ Otorgar orientación a los familiares sobre la tramitación de servicios.
- ❖ Realizar la labor de concientización a los pacientes y sus familiares sobre el cuidado de su salud.
- ❖ Promover mediante la motivación el apoyo de la familia hacia el paciente.

ACTIVIDADES

ACTIVIDAD: ENTREVISTA CON LOS PACIENTES.

FECHA: 1 MARZO – 31 AGOSTO

PROPÓSITO: Conocer las necesidades de cada uno de los pacientes.

DESARROLLO:

Se iniciará esta actividad mediante la presentación del trabajador social con el paciente de una manera cálida y amigable, lo cual permitirá que se presente una relación favorable para la entrevista, esto con la finalidad de conocer sobre su padecimiento, su situación emocional y la relación con su familia; así como también identificar sus necesidades más prioritarias dentro del área de hospitalización. Para ello, la entrevista se hará de manera informal a fin de que el paciente se sienta en libertad de manifestar sus necesidades o problemas, así como de externar sus sentimientos, emociones o alguna sugerencia sobre su atención en el hospital. La entrevista será breve pero suficiente para conocer la situación de cada paciente, de tal manera que ellos se sientan acompañados y apoyados durante su hospitalización. Al finalizar agradecer su participación y motivarlo a seguir adelante en la recuperación de su salud.

RECURSOS:

HUMANOS: pacientes, trabajador social.

MATERIALES: lapicero, hojas blancas.

EVALUACIÓN: Una vez realizada la entrevista se tomará en cuenta la prioridad sobre la situación de cada paciente y se trabajará con él.

ACTIVIDAD: APOYO MEDICO SOCIAL

FECHA: 1-30 ABRIL

PROPÓSITO: Orientar al paciente y sus familiares sobre su atención médica.

DESARROLLO:

En esta actividad se apoyará al paciente y sus familiares con la ayuda de los médicos y enfermeras cuando sea necesario, ya que muchas veces no saben sobre cuestiones médicas o tienen alguna duda en cuanto al tratamiento o alguna otra situación. Esta actividad se realizará al momento de que se realice la visita a cada uno de los pacientes, en la cual se les cuestionará si tienen alguna duda en relación a su atención médica, si tiene alguna sugerencia o queja sobre su atención y ayudarlos a que sean atendidos como se merecen, de igual manera invitar a su familiares para que acudan al módulo establecido dentro del área de hospitalización para apoyarlos sobre alguna necesidad o problema que tengan.

RECURSOS:

HUMANOS: pacientes, trabajador social, médicos, enfermeras y familiares de los pacientes.

MATERIALES: lapicero, hojas blancas.

EVALUACIÓN: Se les cuestionará a los pacientes y sus familiares si tienen algún problema o necesidad en la que necesiten se les apoye.

ACTIVIDAD: ATENCIÓN Y MOTIVACIÓN AL PACIENTE.

FECHA: 1-18 MAYO

PROPÓSITO: Ayudar al paciente a tener una mejor adaptación en el centro hospitalario para recibir su tratamiento y lograr pronto su recuperación.

DESARROLLO:

Esta actividad se complementa al momento de entrevistar al paciente. Una vez terminada la entrevista se platica con el paciente sobre alguna situación motivante para él, como su familia que lo acompaña; y seguir la platica sobre su padecimiento, tratamiento o algo que motive al paciente a compartir, de tal manera que esto ayude a identificar alguna preocupación o malestar al paciente y permitirá a su vez intervenir al trabajador social motivándolo a seguir con su tratamiento y haciéndole más fácil adaptarse al medio en la cual se encuentra, así como a sus posibilidades de adaptarse nuevamente a su medio familiar, laboral y en la sociedad.

RECURSOS:

HUMANOS: pacientes, trabajador social.

MATERIALES: hojas blancas, lapicero.

EVALUACIÓN: Se le invitará al paciente a que solicite el apoyo del trabajador social en caso de que lo requiera con el personal médico o de enfermería.

ACTIVIDAD: PLATICA CON LOS FAMILIARES.

FECHA: 19-31 MAYO

PROPÓSITO: Motivar a los familiares para que apoyen emocionalmente al paciente.

DESARROLLO:

Se acudirá a cada una de las camas para visitar a los pacientes, en ese momento se solicitará a los familiares un espacio para platicar y motivarlos a que apoyen a su paciente, que platiquen con él (ella) y traten de ocuparse de las preocupaciones que pudiera tener como el cuidado de los hijos, el trabajo o otra situación que afecte al paciente en su recuperación, y sobre todo a concientizarlos de que es muy importante que ellos estén al pendiente ya que su acompañamiento permitirá que el paciente se sienta acompañado, querido y apoyado , esto lo reconfortará para seguir con su tratamiento y lograr su recuperación.

RECURSOS:

HUMANOS: trabajador social, pacientes.

MATERIALES: libreta, lapicero.

EVALUACIÓN: Se les invitará a los familiares a que acudan al módulo de trabajo social si tienen alguna necesidad.

ACTIVIDAD: VISITA DOMICILIARIA

FECHA: 1-17 JUNIO

PROPÓSITO: Verificar la atención brindada a los enfermos por parte de sus familiares.

DESARROLLO:

Se programarán las visitas domiciliarias a los pacientes que hayan sido hospitalizados y hayan permanecido sin sus familiares, para que posteriormente se visite su hogar, a través de la observación y la entrevista al paciente se analizará su situación. En caso de que exista poca atención hacia él o ella se realizará la labor de concientización a sus familiares a fin de facilitarles el proceso de convalecencia en su domicilio y fomentar el cuidado del mismo. Posteriormente se registrarán en una libreta las personas que se hayan visitado y hacer la anotación correspondiente en el expediente médico de cada paciente por parte del área de trabajo social sobre algunas observaciones o sugerencias.

RECURSOS:

HUMANOS: paciente, trabajador social y familiares.

MATERIALES: hojas blancas, lapicero, libreta, expediente

EVALUACIÓN: Se le cuestionará al paciente si sus familiares le brindan atención a sus necesidades.

ACTIVIDAD: REALIZACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS.

FECHA: 18- 30 JUNIO

PROPÓSITO: Localizar a familiares de pacientes hospitalizados que requieran de su acompañamiento.

DESARROLLO:

Durante el recorrido hospitalario y en visitas que se realicen a los pacientes se registrarán en una libreta las llamadas que se requieran realizar para localizar a sus familiares a fin de que permanezcan con ellos y puedan motivarlos, dichas llamadas se harán siempre y cuando realmente se requieran o ante situaciones de emergencia. Una vez localizados, se notificará al paciente para que los motive a seguir con su tratamiento médico. El trabajador social recibirá a los familiares y platicará con ellos en la cual les comentará sobre el papel tan importante que desempeñan en el acompañamiento de su paciente, posteriormente los llevará con su familiar hospitalizado.

RECURSOS:

HUMANOS: pacientes, familiares, trabajador social.

MATERIALES: libreta, lapicero, teléfono, directorio telefónico.

EVALUACIÓN: Se les invitará a los familiares a que motiven a su familiar hospitalizado y que hagan uso del módulo de trabajo social en el momento que lo deseen.

ACTIVIDAD: ELABORACIÓN Y ENTREGA DE FOLLETOS.

FECHA: 1- 23 JULIO

PROPÓSITO: Otorgar información necesaria a los familiares sobre los cuidados en el hogar para la persona convaleciente.

DESARROLLO:

Para elaborar los folletos, primeramente se platicará con los médicos que atienden a los pacientes en el área de hospitalización para saber cada caso y mediante esto puedan otorgar la información necesaria sobre las recomendaciones y los cuidados que necesita la persona convaleciente. Posteriormente, se capturará la información, se imprimirán los folletos o bien se fotocopiarán para brindárselos a los pacientes que han sido dados de alta y a sus familiares.

RECURSOS:

HUMANOS: pacientes, trabajador social, familiares, médicos.

MATERIALES: folletos, libreta, lapicero.

EVALUACIÓN: Se les invitará a los pacientes a que acudan al módulo en caso de alguna duda y depositen en el buzón de quejas sus opiniones sobre la atención brindada.

ACTIVIDAD: ELABORACIÓN DE PERIÓDICO MURAL.

FECHA: ULTIMA SEMANA DE CADA MES

PROPÓSITO: Difundir temas referentes a la prevención de enfermedades.

DESARROLLO:

Se iniciará la actividad con la elección de temas para posteriormente programar las fechas en las que se mostrarán al público que acude al área de hospitalización. El primer aspecto a considerar es que son temas que ayudan a prevenir posibles enfermedades, así como a promover el cuidado de la salud, para ello se buscará la información y se analizará en contenido, posteriormente se elaborará el periódico mural, de tal manera que este sea llamativo para cualquier persona y finalmente se expondrá al público.

RECURSOS:

HUMANOS: trabajador social.

MATERIALES: papel américa, tijeras, recortes, resistol, marcadores, hojas blancas, hojas de colores, etcétera.

EVALUACIÓN: Se invitará a los pacientes y sus familiares a observar el material expuesto.

ACTIVIDAD: GESTIÓN DE APOYO PSICOLÓGICO PARA LOS PACIENTES.

FECHA: 1- 31 AGOSTO

PROPÓSITO: Apoyar en el proceso de convalecencia del paciente y lograr con ello una mejor adaptación.

DESARROLLO:

En el recorrido hospitalario, se detecta mediante la observación la situación de cada paciente, sin embargo, se platicará con el (ella) para ver la posibilidad de que puedan recibir el apoyo psicológico. Una vez que lo soliciten, el trabajador social realizará la gestión de dicho apoyo, de tal manera que se atiendan las necesidades emocionales del paciente y puedan motivarlo a recibir con optimismo el tratamiento médico y favorezca en su recuperación, de igual manera se invitará a los familiares a que soliciten el apoyo del psicólogo ya que el proceso de recuperación del paciente también afecta emocionalmente a sus familiares.

RECURSOS:

HUMANOS: pacientes, familiares, trabajador social, psicólogo.

MATERIALES: libreta, lapicero.

EVALUACIÓN: Se llevará un registro de las asesorías que reciban los pacientes durante su hospitalización, y se harán las anotaciones relevantes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MESES																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrevista con los pacientes																								
Apoyo medico social																								
Atención y motivación al paciente																								
Plática con los familiares																								
Visita domiciliaria																								
Realización de llamadas telefónicas																								
Elaboración y entrega de folletos																								
Elaboración de periódico mural																								
Gestión de apoyo psicológico para los pacientes																								

ANEXOS

Universidad Nacional Autónoma de México

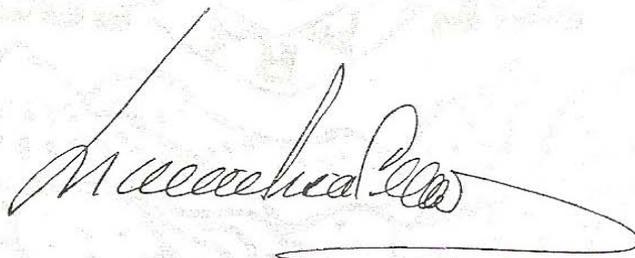
SECRETARÍA DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y SERVICIOS EDUCATIVOS

**LIC. MERCEDES HERNANDEZ DE GRAUE
DIRECTORA GENERAL DE
INCORPORACIÓN Y REVALIDACIÓN DE ESTUDIOS
P R E S E N T E .**

La Dirección General de Orientación y Servicios Educativos hace constar que la alumna **CASTILLO BAUTISTA MARISOL**, con número de cuenta **40355218-4**, de la carrera de **TRABAJO SOCIAL** que se imparte en el **CENTRO UNIVERSITARIO VASCO DE QUIROGA DE HUEJUTLA**, realizó su servicio social en el programa **DE APOYO A LA SALUD**, que con clave **2006 - 116 / 90 - 810** llevó a cabo en **GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO**, durante el período comprendido del **8 de Mayo de 2006 al 8 de Noviembre de 2006**.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"
Ciudad Universitaria D.F., a 05 de Diciembre de 2006



**DRA. MA. ELISA CELIS BARRAGAN
DIRECTORA GENERAL**

GLOSARIO

ACCIÓN SOCIAL.- Aplicada la expresión al campo del trabajo social, con ella se designan las acciones o actividades que realiza un asistente o trabajador social, utilizando procedimientos operativos propios de la profesión para actuar, sobre o con personas, grupos o comunidades, con la intencionalidad o propósito explícito de influir en las condiciones sociales que surgen de la no satisfacción de ciertas necesidades básicas y/o de la existencia de determinados problemas que afectan a los destinatarios de estas actividades.

CALIDAD DE VIDA.- De algún modo, el concepto de calidad de vida aparece como reemplazando el de bienestar social. No se trata solo de “tener cosas”, sino de “ser” persona, de sentirse bien en cuanto a la propia realización personal.

CONCIENTIZAR.- Expresión utilizada, en pedagogía y en trabajo social, que tienen por finalidad “hacer tomar conciencia” del valor y dignidad del hombre en cuanto hombre, del sentido de lo humano y de su vocación de ser. Esto implica que el hombre se ubique en alguna medida, como agente activo de su inserción en la naturaleza y en la sociedad, y a través de esta inserción (que significa toma de conciencia de su situación), encuentre la motivación y el impulso para actuar transformadoramente en la sociedad como sujeto de construcción del mundo.

DERECHOHABIENTE.- Es aquella persona que forma parte de un grupo exclusivo, al cual como miembro tiene derecho a utilizar los servicios o productos que ofrezca dicha organización, ese derecho es adquirido a través del pago de cuotas.

DESVALIDO.- Persona incapacitada, desamparada, desprovista de protección y ayuda, momentánea o permanente.

DIAGNÓSTICO.- Conjunto de signos que sirven para fijar al carácter de una enfermedad.

EMPATÍA.- Para un trabajador social es de gran importancia desarrollar su capacidad empática , habida cuenta de que una mayor comprensión

de los demás facilita predecir las respuestas de los otros y, sobre todo, para ayudarlos, orientarlos y apoyarlos en la solución de sus propios problemas.

EPIDEMIOLOGÍA.- Es el estudio sobre la población en salud o enfermedades y las causas que las favorecen.

ÉTICA PROFESIONAL.- Disciplina que tiene por objeto el tratado de los valores, deberes y conductas inherentes a una profesión determinada.

EXPEDIENTE SOCIAL.- Expresión utilizada en servicio social para designar la recopilación cronológica de antecedentes, actuaciones, interpretaciones y documentos que informan acerca de la evolución de un caso social o de un grupo.

GESTOR - INTERMEDIARIO.- Esta tarea de gestor es de orientación, la realiza como intermediario entre los usuarios y las instituciones; mediador entre recursos y necesidades.

MEDIO SOCIAL.- Contexto social en donde desarrolla las actividades vitales un individuo, en el que influye y por el cual es influido. No constituye necesariamente un grupo formal, sino una suma total de factores y procesos que constituyen la circunstancia del individuo.

MÉTODO.- Como estrategia de acción que consiste en aplicar una serie de procedimientos operativos, que se traducen en acciones y actividades humanas intencionalmente orientadas a la transformación de una determinada situación social.

MOTIVAR.- Originar un impulso o estímulo consciente para inducir a una actitud y orientar un comportamiento en una dirección específica.

PROBLEMA SOCIAL.- Situación social de desequilibrio, desajuste, desorganización o falta de armonía o situación normal que, en su proceso de crecimiento, enfrenta una crisis que obliga a una reformulación radical. Los problemas sociales son los que constituyen las cuestiones inquietantes que se dan en el seno de una sociedad y en relación con los cuales se tiene conciencia de la necesidad de encontrarles soluciones.

PROLIFERACIÓN.- Reproducirse en formas semejantes ó multiplicarse algo abundantemente.

REHABILITACIÓN.- Conjunto de tratamientos dirigidos a reeducar y orientar a personas que han sufrido algún tipo de disminución (física, psíquica o sensorial), de modo tal que sustituya las condiciones que faltan por otras que les permitan desenvolverse con relativa autonomía y alcanzar una adecuada integración a la sociedad.

SINTOMATOLOGÍA.- Conjunto de síntomas. Parte de la medicina que estudia los síntomas característicos de las enfermedades, para luego tipificarlas de acuerdo con los cuadros patológicos.

TÉCNICA SOCIAL.- Las técnicas sociales, como los métodos, son respuestas al “como”, pero se sitúan al nivel de los hechos o de las etapas prácticas que, a modo de dispositivos auxiliares, permiten la aplicación del método por medio de elementos prácticos, concretos y adaptados a un objeto bien definido.

TRATAMIENTO SOCIAL.- Palabra introducida en la profesión de trabajo social por Mary Richmond, para designar el acto o proceso tendiente a solucionar los problemas del necesitado, mediante el cambio de sus actitudes y situaciones así como con el uso de recursos que él, su grupo y su comunidad poseen, creando y estimulando intereses hacia un mejoramiento social.

BIBLIOGRAFÍA TEMÁTICA

BANKS Sarah. Ética y valores en el trabajo social. Editorial Paidós. 1997

BELART Torrecilla Ascensión, Ferrer Ribot María. El ciclo de la vida: una visión sistémica de la familia. Editorial Desclée de Brouwer. México. 1998

BERMEJO Escobar Francisco J. Ética de las profesiones: Trabajo Social. Editorial Desclée de Brouwer. México. 2002

CASTELAN Escalante Jorge, Hernández Bautista Jeanette. Trabajo de equipo en salud. Editorial UAS Ciencias de la salud.

CASTELLANOS Coutiño Javier, Rojo Padilla José Antonio. Compendio de Educación para la salud al magisterio. ISSSTE, 1995. México.

C. CASTELLANOS Marie. Manual de trabajo social. Editorial La prensa médica mexicana. 2004

Cuadernos de comunicación interna. Usuario satisfecho: pilar de la transformación del ISSSTE. Septiembre 2004. www.issste.gob.mx

DE LA FUENTE Muñiz Ramón. Psicología médica. Editorial FCE. México 1983

EZEQUIEL Ander – Egg. Diccionario del trabajo social. Editorial Lumen. 2001

FINKLER Pedro. Cuerpo sano y mente sana. Editorial Paulinas. Madrid 1986

HERNÁNDEZ de Vittorioso Lidia C. Trabajo Medico Social. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina.

HERNÁNDEZ León Manuel Humberto. Sociología. Editorial Porrúa, S.A. México 1986

KISNERMAN Natalio. Pensar el Trabajo Social (una introducción desde el construccionismo). Editorial Lumen Humanitas. 1998

L. BEAVER Marion, A. Miller Don. La práctica clínica del trabajo social con las personas mayores. Editorial Paidós. 1998

Los cuidadores. Los familiares como cuidadores. Claudicación familiar. Pagina Google.com
<http://www.enfermeriaconexion.com/%20paliativos14.htm>

MELANO María Cristina. Un trabajo social para los nuevos tiempos. Editorial Lumen Humanitas. 2001

MENDEZ Ximena. El modelo clínico de intervención psicosocial. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Concepción, Chile. Internet. www.google.com

NIGO González Socorro. Programa de servicio social de trabajo social. Internet. Pag.www.Google.com

SANCHEZ Rosado Manuel. Manual de trabajo social. Editorial Plaza y Valdez. 1999

VOLKERS G. Georgina S. Servicio medico-social. Editorial PEMEX. 1987

YOSHIKO Higashida Hirose Bertha. Ciencias de la Salud. Editorial McGRAW-HILL 1983