

# **UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.**

**INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

## **ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

*La percepción que tiene el equipo interdisciplinario y los usuarios  
sobre las funciones y actividades que desempeña el Trabajador  
Social en el Hospital General "Dr. Gabriel García" A.C De la ciudad  
de Pátzcuaro, Mich.*

## **TESIS PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**Licenciado en Trabajo Social**

**PRESENTA**

**MARIA FELIX GARCIA HEREDIA**

**ASESOR: L.T.S ADRIANA SANTOYO MARTÍNEZ.**

**URUAPAN, MICHOACÁN, OCTUBRE DEL 2009**



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.

# AGRADECIMIENTOS.

*A MIS PADRES:*

GRACIAS POR HABER HECHO TODO  
LO POSIBLE POR BRINDARME UNA  
EDUCACIÓN Y LOGRAR SER UNA PROFESIONISTA.

*A TODA MI FAMILIA:*

AGRADEZCO TODO EL APOYO Y  
CARIÑO QUE SIEMPRE ME BRINDARON  
PARA SEGUIR ADELANTE.

*GRACIAS:*

A TODAS AQUELLAS PERSONAS  
QUE HICIERON POSIBLE EL HABER  
DESARROLLADO TAN IMPORTANTE  
TRABAJO CON SU PARTICIPACIÓN Y APOYO.

*“El pasado, el presente y el futuro son como una larga  
Carretera. Más allá de cada vuelta, la carretera continúa,  
Pero como no podemos verlo, pensamos que es el futuro,  
Y el futuro nos está esperando siempre”.*

*Isadora Duncan.*

## INDICE

### **CAPITULO I SALUD PÚBLICA**

1.1 Definición de Salud Pública.....	10
1.2 Funciones de Salud Pública.....	12
1.3 Niveles de prevención en Salud Pública.....	14
1.4 Campo de la Salud Pública.....	15
1.5 Definición de Salud.....	16
1.6 Definición de Enfermedad.....	18
1.7 Proceso Salud-Enfermedad.....	19
1.8 Clasificación de Hospitales.....	20
1.9 Niveles de atención en Salud.....	22

### **CAPITULO II TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE LA SALUD**

2.1 Antecedentes de Trabajo Social Hospitalario.....	28
2.2 Definición de Trabajo Social en Salud.....	32
2.3 Perfil profesional del Trabajador Social en Salud.....	34
2.3.1 Objetivo General.....	34
2.3.2 Objetivos Específicos.....	35
2.3.3 Funciones y actividades del Trabajador Social en Salud.....	35
2.3.4 Conocimientos.....	42
2.3.5 Capacidades.....	42
2.3.6 Habilidades y destrezas.....	43
2.3.7 Actitudes.....	43
2.4 Niveles de intervención en Trabajo Social.....	44
2.4.1 Trabajo Social de Caso.....	44
2.4.2 Trabajo Social de grupo.....	48
2.4.3 Trabajo Social comunitario.....	50
2.5 El Trabajador Social y el equipo interdisciplinario.....	52

### **CAPITULO III HOSPITAL GENERAL DR. "GABRIEL GARCIA" AC.**

3.1 Características generales de la institución.....	56
3.2 Antecedentes Históricos.....	57
3.3 Cultura Organizacional.....	59
3.3.1 Objetivo.....	59
3.3.2 Misión.....	59
3.3.3 Visión.....	59
3.4 Constitución Legal.....	60
3.5 Organigrama.....	62

3.6 Estructura Organizacional.....	63
3.7 Trabajo Social en el Hospital General.....	66
3.7.1 Antecedentes.....	66
3.7.2 Objetivos.....	67
3.7.3 Funciones y actividades.....	68

## **CAPITULO IV INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

4.1 Método de investigación.....	71
4.2 Definición del universo.....	72
4.3 Diseño del instrumento.....	73
4.4 Recopilación de datos.....	73
4.5 Presentación de resultados.....	74
4.6 Análisis de la información.....	129

CONCLUSIONES  
PROPUESTA  
BIBLIOGRAFIA  
ANEXOS

## INTRODUCCIÓN

El surgimiento de Trabajo Social es un hecho reciente, su profesionalización se da en nuestro país hace aproximadamente medio siglo; estos años han sido de lucha en nuestra práctica profesional por legalizar un espacio social, cambiar las contradicciones generadas entre la visión caritativa y filantrópica que se tiene y de su asistencialismo, por una concepción científica éticamente comprometida que permita ofrecer y rescatar en el hombre el derecho al goce de una vida digna.

Trabajo Social se identifica como la parte noble del área de la Salud porque proporciona alternativas de solución a todo el individuo que demanda su servicio en este caso el paciente, por lo tanto es importante definir a Trabajo Social como la disciplina de las Ciencias Sociales que metodológicamente se encarga de estudiar la situación o problema social ofreciendo a estos la mejor resolución posible. De esta manera trabajo social en el área de la salud es la profesión que se encarga de la investigación y estudio de todos aquellos factores que afectan directamente al individuo y al que incide en el proceso salud-enfermedad, esto con la finalidad de buscar alternativas de solución y así mejorar las condiciones en que se encuentra el individuo en estudio.

Dos condiciones son fundamentales para ejercer la profesión del Trabajo Social: en primer lugar la vocación o sea la auténtica disposición para realizar las labores que conciernen a esta actividad humana y en segundo lugar, adquirir los conocimientos teóricos y prácticos, que permitan la comprensión de las situaciones, de los problemas y de los individuos afectados por ellos, ya sea en forma aislada o en conjunto, así como la aplicación de las técnicas dentro de la complejidad de las circunstancias que en cada caso se combinan de diferente manera dando un resultado distinto, además de que requiere resoluciones especiales.

Se pudiera decir que Trabajo Social es indispensable en el campo de la medicina preventiva, curativa y social así como en los programas generales de protección de

la salud, este profesionista ha sido preparado para comprender y ayudar al individuo sano o enfermo, en sus problemas personales o familiares, y a la comunidad en el logro de sus aspiraciones, pero todo esto no pudiera ser posible sin el apoyo y participación del equipo de salud, pero específicamente con el equipo interdisciplinario con el que día con día se trabaja en forma conjunta para poder ofrecer a sus usuarios el mejor servicio que sea posible, por lo tanto cada profesionista cuenta con funciones específicas de acuerdo su área, de esta manera se establece coordinación que posibilite un trabajo o actividad integral en la cual se vean beneficiados tanto usuarios como la propia institución.

Por tanto en la actualidad ya no es posible que el médico trabaje aisladamente como lo hacía en épocas pasadas. Para hacer integral su trabajo necesitara la ayuda y colaboración de un equipo que incluya a la enfermera y la trabajadora social, y especialistas en las diversas ramas de la medicina, psicólogos y personal auxiliar de diagnóstico y tratamiento, este trabajo conjunto no solo es necesario para quienes laboran en instituciones, ya que así su acción es más completa y de mayor beneficio para sus pacientes. Es evidente que el trabajo en equipo es más fácil de realizar en las instituciones de salud

El Trabajador Social requiere de la formación especializada que le permita la conjugación de elementos como la administración, educación, investigación y la salud pública para el conocimiento y la intervención de este ámbito en concreto, teniendo una participación multidisciplinaria dentro del área de la salud.

El conocimiento es la pieza clave del desempeño por ello se considera necesario analizar la intervención del trabajador social en el Hospital General Dr. Gabriel García A.C, esta investigación traerá como beneficio establecer alternativas que nos lleven a mejorar la intervención profesional.

Por tal motivo se plantean las siguientes cuestionantes; ¿cuál es la percepción que tienen los usuarios y el equipo interdisciplinario sobre las funciones y actividades que

desempeña el Trabajador Social en la institución? ¿Cuál es el rol que juega el Trabajador Social en el departamento de Trabajo Social? ¿Cuáles son los servicios que presta Trabajo Social? Estas y otras tantas interrogantes se pueden formular para el desarrollo del presente trabajo, pero con su avance se podrá ir buscando y encontrando respuestas a todas ellas todo con el propósito de que siempre sea beneficiado tanto el Trabajador Social como el equipo de personas a las cuales brinda sus servicios.

La hipótesis planteada en este trabajo es la siguiente:

La percepción que tienen los usuarios y el equipo interdisciplinario sobre las funciones y actividades del Trabajador Social en el Hospital General “Dr. Gabriel García” A.C.

Teniendo como finalidad los siguientes objetivos de investigación.

#### OBJETIVO GENERAL

Identificar cuál es la percepción que tienen los usuarios y el equipo interdisciplinario sobre las funciones y actividades del Trabajador Social en el Hospital General “Dr. Gabriel García”. A.C. Con la finalidad de implementar estrategias que permitan mejorar la visión de estos sobre las funciones y actividades que desempeña este profesionalista.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ★ Describir las funciones y actividades que desarrolla el Trabajador Social en el hospital
- ★ Determinar el conocimiento que tiene el equipo interdisciplinario sobre las funciones y actividades que desempeña el Trabajador Social.

- ★ Determinar el conocimiento que tienen los usuarios sobre las funciones y actividades que desempeña el Trabajador Social.
- ★ Señalar la importancia de la labor del Trabajador Social en el Hospital.
- ★ Conocer la opinión tanto del equipo interdisciplinario como de los usuarios sobre las funciones y actividades del Trabajador Social.

La investigación parte de cuatro capítulos teóricos que contienen información específica para analizar.

Capítulo I. Se describirá primeramente el concepto de salud pública, sus funciones, niveles de prevención y campos dentro de la salud pública, se definirá el concepto y proceso de la salud y la enfermedad, así pues para efecto del presente trabajo expondremos una breve clasificación de los hospitales al igual que los niveles de atención que existen dentro de la salud.

Capítulo II.- En este capítulo se dan a conocer los antecedentes del trabajo social hospitalario, donde se aborda su concepto para posteriormente hacer mención al perfil profesional del trabajador social en salud donde se hace mención a los objetivos generales y específicos, funciones y actividades que se realizan dentro del perfil, se describen brevemente los conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que debe poseer un trabajador social, se consideran también los niveles de intervención, los cuales son caso, grupo y comunidad, manejando autores trascendentales dentro del campo de la profesión, y para finalizar abordaremos lo referente al equipo interdisciplinario.

Capítulo III.- Se hará mención a las características principales de la unidad de salud que se tomó en cuenta para la realización de la presente investigación, sus antecedentes, objetivos, misión, visión, constitución legal y física, organigrama, los departamentos por los que esta compuesto así como los recursos humanos y financieros con que se cuenta.

Capitulo IV.- En este apartado se plasma la investigación de campo, el cuestionario aplicado como instrumento de recopilación de datos, se muestra el universo entrevistado, las interpretaciones de resultados, el análisis y conclusiones de la información.

Al finalizar la investigación de campo se desarrollaron las conclusiones donde se plantean los resultados obtenidos y se proponen alternativas de acción para contrarrestar la situación identificada en base al quehacer profesional del trabajador social.

# **CAPITULO I**

## **SALUD PÚBLICA**

### **1.1 DEFINICIÓN DE SALUD PÚBLICA.**

Existen diferentes conceptos de Salud Pública, los cuales se han dado a lo largo de la historia, por ello la importancia de abordar este concepto tan esencial para la población.

Con el paso del tiempo el concepto de Salud Publica ha ido evolucionando y actualizándose, anteriormente en el año de 1979 de acuerdo a Natalio Kisnerman lo manejaba como el conjunto de actividades interdisciplinarias que competen al Estado y a todos los habitantes de un país, para promover, preveer, recuperar y rehabilitar la salud en una sociedad.

En la actualidad se manejan diferentes conceptos definidos por varios autores entre ellos se encuentra la Organización Mundial de la Salud, la Asociación Americana de la Salud publica, Hernán San Martín, Natalio Kisnerman, entre otros. Para el presente apartado abordaremos los conceptos que cada uno de ellos manejan.

La Asociación Americana de la Salud Pública ha plasmado que la Salud pública es el arte y la ciencia de mantener, proteger y mejorar la salud del pueblo a través del esfuerzo organizado de la comunidad.

La Salud Pública como factor de cambio, mediante la educación Sanitaria, trata de modificar los aspectos culturales Psico-sociales, nocivos para la salud, propendiendo a la práctica de hábitos higiénicos.

Sánchez en su libro Elementos de Salud Pública (1994) retoma a Winslow y define a la Salud Pública como el conjunto de ciencias y artes encaminadas a prevenir y combatir las enfermedades, prolongar la vida y fomentar la salud y eficiencia de los

individuos a través del esfuerzo organizado de la comunidad mediante;

- 1 El Saneamiento
- 2 Control o erradicación de enfermedades
- 3 La educación para la salud
- 4 La organización de los servicios médicos y enfermería
- 5 El desarrollo de un mecanismo social que asegure a cada individuo un nivel de vida adecuado para la conservación de la salud.

La Salud Pública “Se refiere a la aplicación sistematizada y organizada de los conocimientos científicos validados en mejoramiento de la salud de la población, ya sea, mediante la promoción, la prevención específica y el tratamiento o mediante el control de las enfermedades y la rehabilitación de los individuos” (Salas y Marat: 2000; 127).

Siguiendo a Rafael Álvarez Alva en su libro Salud Pública y Medicina Preventiva (2002) donde se propone una adaptación contemporánea a la definición de Winslow, la salud pública queda definida como:

La ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida y fomentar la salud y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar enfermedades infecciosas y no infecciosas, así como las lesiones; educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y para la rehabilitación, así como desarrollar la maquinaria social que le asegura a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud.

En la actualidad se define a la salud pública como una “Ciencia de objeto multidisciplinario y sin lugar a dudas el objeto primordial y pilar central de estudio para la formación actualizada de todo profesional de la salud, que obtiene, depende y colabora con los conocimientos a partir de todas las ciencias (Sociales, Biológicas y Conductuales), y sus diferentes protocolos de investigación, siendo su actividad

eminentemente social, cuyo objetivo es ejercer y mantener la salud de la población, así como de control o erradicación de la enfermedad.”(<http://es.wikipedia.org>).

La definición más conocida de salud pública, señala que es ésta una rama de la medicina cuyo interés fundamental es la preocupación por los fenómenos de salud en una perspectiva colectiva, vale decir, de aquellas situaciones que, por diferentes circunstancias, pueden adoptar patrones masivos en su desarrollo.

De esta manera podemos decir entonces que la Salud Pública tiene como propósito, la conservación, restauración y mejoramiento de la salud de los grupos y las poblaciones mediante una forma organizada de la comunidad participante, logrando así el más alto nivel de salud de la población, la Salud Pública se interesa en la salud de la población en general y no en la del individuo en lo particular. En resumen la Salud Pública es el conjunto de ciencias encaminadas a prevenir y combatir las enfermedades, prolongar la vida, fomentar la salud y tratar de brindar una mejor calidad de vida a los individuos y sociedad en general. Orienta todo esfuerzo para conseguir que el hombre disfrute como lo ha dicho Quijada “Del derecho de nacer y vivir sano”. Incluso podemos definirla como una especialidad de la medicina, debido a que se enfoca el tema de la salud en un contexto colectivo, buscando mediante la aplicación de diversos enfoques de intervención, influir positivamente para evitar la ocurrencia de enfermedad.

## **1.2 FUNCIONES DE SALUD PÚBLICA.**

Podemos decir que la salud Pública es una disciplina médica que integra conocimiento de variadas ramas de la medicina y otras disciplinas, su foco de análisis es tanto el individuo como las poblaciones (comunidades). Así pues el control de la enfermedad y su prevención son piedras angulares en el trabajo de la Salud Pública, por ello la importancia de hacer mención a sus funciones.

Para mantener una idea más clara de las funciones que contempla la Salud Pública a continuación las abordaremos de acuerdo a la clasificación que hace el autor Sánchez Rosado dentro de su obra Elementos de la Salud Pública (1994)

Dentro de estas funciones existen dos apartados:

**Las Directas:** Que hacen referencia a las labores encaminadas a la población, aquellas acciones tendientes a evitar la enfermedad, aspecto importante a considerar por el equipo de salud:

- 1.- Promoción de la salud
  - a) Educación para la salud.
  - b) Nutrición.
- 2.- Protección de la salud
  - a) Control o erradicación de enfermedades
  - b) Saneamiento.
- 3.- Restauración de la salud
  - a) Atención Médica.
- 4.- Rehabilitación.

**Las funciones indirectas.** Están relacionadas a las labores que se dirigen a la población, aunque no se realizan o benefician a la población en forma inmediata. Comprenden las siguientes:

- 1 Investigación
- 2 Legislación
- 3 Administración
- 4 Desarrollo de recursos humanos
- 5 Estadística.

### 1.3 NIVELES DE PREVENCIÓN EN SALUD PÚBLICA.

Sánchez Rosado en su libro Elementos de Salud Pública (1994) retoma a Leavell y Clark y menciona que los niveles de prevención en salud pública se clasifican en tres los cuales integran los siguientes elementos:

**1.- Prevención Primaria.** Se hace referencia a todo lo relacionado con las medidas para evitar las enfermedades, la cual contempla.

1. Promoción de la salud

- a) Educación para la salud
- b) Nutrición
- c) Condiciones adecuadas de vivienda
- d) Condiciones adecuadas de trabajo
- e) Condiciones adecuadas de recreación

2. Protección de la salud:

- a) Protección específica contra enfermedades (inmunizaciones)
- b) Protección inespecífica
- c) Saneamiento
- d) Ambiente físico o inorgánico
- e) Ambiente biológico u orgánico
- f) Ambiente sociocultural o supraorgánico
- g) Protección contra riesgos ocupacionales.

**2.- Prevención Secundaria.** Podemos decir que se refiere a las medidas encaminadas al diagnóstico temprano de la enfermedad y su tratamiento precoz, con el propósito de interrumpir oportunamente la evolución natural de los padecimientos.

1.- Diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de enfermedades agudas y crónicas.

2.- Limitación de la incapacidad o lesión brindando tratamiento médico y quirúrgico.

**3.- Prevención Terciaria.** Se consideran todas aquellas acciones correspondientes a la rehabilitación encaminadas al mejoramiento del estado de salud de la persona afectada por la enfermedad. Para ello se apoya en;

Rehabilitación:

- a) Reentrenamiento y reeducación
- b) Ludoterapia
- c) Ocupación del inválido o rehabilitado.

Como se puede observar la Salud Pública no se concreta a las funciones específicas del médico y la enfermera, sino que comprende las distintas acciones mencionadas donde también tienen cabida otros profesionales, técnicos y auxiliares de diversas disciplinas cuyas acciones se relacionan con la salud, por que su finalidad es el bienestar social. La salud publica depende mas de los servicios médicos que de la estructura socioeconómica que determina las características la educación, los ingresos, las condiciones de la vivienda, la dieta, los servicios públicos e incluso la propia cobertura y calidad de la atención a la salud.

## **1.4 CAMPO DE LA SALUD PÚBLICA.**

De acuerdo a Natalio Kisnerman en su libro Salud Pública y trabajo social (1983) la salud pública abarca cinco actividades muy importantes para el buen funcionamiento de esta ciencia, mismas que a continuación se muestran.

Actividades sobre las personas o atención médica. Son las actividades y medidas

integradas que se cumplen en los establecimientos de salud. Con el fin de promover, preveer, recuperar y rehabilitar la salud.

Actividades sobre el medio ambiente o saneamiento ambiental. Conjunto de actividades y medidas sobre el ambiente para eliminar factores químicos, físicos y biológicos capaces de favorecer la aparición y desarrollo de enfermedades.

Actividades de administración sanitaria. Medidas y actividades que tienen que ver con la planificación, organización, administración, financiación y evaluación de los servicios y programas de salud.

Actividades de investigación. Conjunto de actividades tendientes a recolectar y elaborar datos acerca de la situación sanitaria de una comunidad y todo lo que atañe a la atención médica.

Actividades de docencia. Son el conjunto de actividades tendientes a formar recursos humanos en salud sean universitarios o no.

## **1.5 DEFINICIÓN DE SALUD.**

Es importante recordar que de acuerdo a la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo cuarto establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las Entidades Federativas en materia de Salubridad general.

De tal manera que los conceptos de salud pueden variar de acuerdo a los diferentes ángulos desde los cuáles se puede considerar. A continuación se abordaran algunos de ellos.

Aizenber en su libro Temas de Salud Pública 1985 lo llega a definir desde el punto de vista fisiológico como el estado de armonía y equilibrio funcional que se traduce por un silencio orgánico. Los órganos normalmente trabajan en silencio, pero basta que un órgano se altere para que se tenga conciencia de él, esta forma de concebir la salud es muy limitada ya que excluye una serie de elementos estrechamente relacionados con el hombre.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de enfermedad o invalidez.

Hernán San Martín (1992) la define como un estado variable fisiológico de equilibrio y de adaptación de todas las posibilidades humanas.

Higashida en su libro Ciencias de la Salud (2006) retoma a Dubos el cual establece que la salud es definida como el estado de adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores condiciones en este medio.

Cabe señalar que la salud es uno de los componentes fundamentales en el proceso de desarrollo de la comunidad y puede ser señalado como un derecho y una obligación por las siguientes condiciones:

**Derecho Natural.** “A todo hombre en tanto este tiende a la conservación de sí y de la especie humana.

**Derecho Primario.** Por que mantener la salud es asegurar la convivencia en una sociedad.

**Obligación.** En el sentido de responsabilidad que compete a los hombres de preservar y conservar la salud” (Kisnerman; 1983: 4).

El concepto de salud va cambiando con el tiempo, las circunstancias y valores sociales, así cada sociedad define por sí misma las condiciones que se pueden considerar como saludables. La salud está estrechamente relacionada con el individuo y su entorno, ante esta situación podemos considerarla como un problema comunitario por que abarca al sujeto y al ambiente en forma integral. Consideramos entonces a la salud como un estado de bienestar físico, mental, social, espiritual y no solamente la ausencia de enfermedad y armonía en el organismo a nivel personal respondiendo a una mejor calidad de vida.

## **1.6 DEFINICIÓN DE ENFERMEDAD.**

El concepto enfermedad es relativo por que va a depender del contexto y del entorno social al que se haga referencia. No existe una definición unánime sobre su concepto y significado. Existen diversas definiciones de enfermedad, en los siguientes párrafos les ofreceremos varias definiciones que provienen de investigadores prominentes en el campo de salud.

El término enfermedad de acuerdo a Higashida (2006) lo maneja como cualquier estado que perturba en funcionamiento físico y mental de una persona y afecta su bienestar, es decir es la pérdida del equilibrio dinámico que mantiene la composición, estructura o función del organismo.

Hernán San Martín en su libro Salud y Enfermedad (1992) define a la enfermedad como un estado de desequilibrio ecológico en el funcionamiento del organismo vivo, en sí nos dice que es un desequilibrio bioecológico o como una falla de los mecanismos de adaptación del organismo y una falta de reacción a los estímulos exteriores a los que está expuesto. Este proceso termina por producir una perturbación de la fisiología y/o de la anatomía del individuo.

El Diccionario de la Lengua Española define la enfermedad como "alteración más o menos grave de la salud". La enfermedad es considerada como cualquier estado

donde haya un deterioro de la salud del organismo humano. Todas las enfermedades implican un debilitamiento del sistema natural de defensa del organismo o de aquellos que regulan el medio interno. Incluso cuando la causa se desconoce, casi siempre se puede explicar una enfermedad en términos de los procesos fisiológicos o mentales que se alteran.

De acuerdo a los aportes antes mencionados se podemos concluir y definir a la enfermedad como cualquier trastorno del cuerpo o la mente que puede provocar malestar y/o alteración de las funciones normales en la cual influyen diversos factores tanto intrínsecos como extrínsecos al organismo enfermo, así mismo la enfermedad la podemos entender como aquello que causa una alteración o una desarmonización en el sujeto, ya sea a nivel molecular, corporal, mental, emocional o espiritual.

## **1.7 PROCESO DE SALUD ENFERMEDAD.**

El proceso de salud enfermedad es el conjunto de sucesos interrelacionados de adaptación y desadaptación física, mental y social del individuo o del grupo social y su ambiente, que ocurre en forma bidireccional y constante que da como resultado la afección positiva o negativa a la calidad y al tiempo de vida.

Las acciones para mantener la salud o recuperarla forma parte del proceso salud enfermedad. Son de incumbencia social debido a que comprenden recursos institucionales y comunitarios. Por ello la disciplina salud pública se encuentra involucrada en esta parte del proceso.

“A nivel poblacional el proceso salud enfermedad es observado por la medicina, a través de indicadores denominados tasas, que se comparan según espacio, tiempo y persona, que tiene gradientes y que se modifican de acuerdo a la respuesta social organizada, a veces primariamente por acciones de salud y en otras como efecto de medidas de bienestar colectivo como son la urbanización, la educación, etc.

En la antigüedad y posiblemente aún todavía, en algunos grupos humanos, la enfermedad es considerada castigo divino y la salud como gracia divina. Se integra así para resolver los problemas de salud anteriores el modelo es mágico y/o religioso.

Cuando la presencia o ausencia de agentes biológicos o químicos se identifica que afecta la salud, se califican como “causas” de la enfermedad. La identificación de un agente etiológico permite abordar la salud mediante prácticas que evitan el agente dañino y la enfermedad se cura evitando o proporcionando un producto específico.

De manera contemporánea el proceso salud-enfermedad se explica por la presencia de múltiples factores ambientales, con múltiples interacciones entre ellas en un ambiente biofísico hostil, lleva a identificar un enfoque de tipo ecologista. La forma de ver los problemas de salud es de tipo sanitario-ecologista. Este proceso se considera relacionado con factores biológicos, físicos y sociales” (Sánchez; 1994: 45).

De cualquier manera la salud y la enfermedad de individuos y poblaciones humanas tienen causas y efectos múltiples de tipo social, ambiental, aspectos biológicos, como el genoma y su expresión, los estilos de vida, etc. Que en forma de mando se consideran para atenderlos. Para influir favorablemente en el proceso salud enfermedad, la sociedad organiza instituciones que brinden servicios para mejorar y atender a la salud. Estas instituciones no son solo las de atención de la salud, sino también económicas, educativas, productivas, legales, etc. Y esto da origen entonces a un concepto, el de la respuesta social organizada de gran importancia para el estudio de la salud pública.

## **1.8 CLASIFICACION DE LOS HOSPITALES**

Una clasificación de los hospitales tiene por objeto sistematizar los recursos asistenciales del país, para ello se utilizan diferentes criterios de clasificación.

**1. "Según el propietario de la institución.** Se relaciona con las fuentes de procedencia de los recursos económicos y la dependencia administrativa del establecimiento. De acuerdo con este criterio, los hospitales se dividen en gubernamentales que se subdividen en relación a la político-administrativa del país y los particulares según el carácter patronal.

## **I. Según el propietario**

### **1.- Gubernamentales**

- a) Centrales Federales: Fuerzas armadas, Policía, Universidades, Servicio Nacional de Salud, etc.
- b) Provinciales o de los estados.
- c) Departamentales.
- d) Municipales.

### **2.- No gubernamentales**

- a) Voluntarios: religiosos, cofradías, y hermandades, universitarios, privados no comerciales.

**2. Según el tamaño.** Se relaciona con el número de camas disponibles y la extensión de los servicios básicos y de especialidades de que disponga, además de la existencia y calidad de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

**Categoría A:** Comprende aquellos que cuentan con todas o casi todas las especialidades médico quirúrgicas y todos o casi todos los servicios técnicos de exploración y tratamiento.

**Categoría B:** Comprende aquellos que cuentan con algunas especialidades médicoquirúrgicas y con algunos de los servicios técnicos y de exploración y tratamiento.

**Categoría C:** Comprende aquellos que cuentan con servicios diferenciados de medicina (incluyendo atención pediátrica) y de cirugía (incluyendo atención obstetricia y ginecológica).

**Categoría D:** Comprende aquellos que cuentan solamente con servicios de medicina general.

**3. Según la naturaleza de las enfermedades que atienden.** Tiene interés como consecuencia de la especialización de los recursos para la salud en determinadas áreas de la medicina.

1. Generales: Reciben todo tipo de enfermos.

2. Especiales: Pediatría, obstetricia, infecciosos, crónicos, tuberculosos, ortopedia, urgencias, etc."(Hernán; 1992: 671)

## **1.9 NIVELES DE ATENCIÓN EN SALUD**

Son el conjunto de medios físicos directos y específicos destinados a poner al alcance de mayor número de individuos y de sus familias, los recursos para atender los niveles de prevención: Primaria (fomento a la salud) y protección específica, Secundaria (diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y limitaciones del daño) y Terciario (rehabilitación).

Es decir, es la visión funcional de los problemas de salud de los grupos humanos. El modelo de servicios se representa mediante una pirámide, cuya extensión es marcar que en la base se otorgan los servicios de menor complejidad, pero abarcando la mayor parte de la población y sucesivamente aumenta la complejidad de los servicios y la atención que se brinda.

Las características que definen cada nivel de atención son:

- ♦ “El universo poblacional correspondiente.
- ♦ Las actividades, acciones y programas de salud que realiza.
- ♦ El tipo de establecimiento de salud que le corresponde.
- ♦ El tipo de recurso humano, responsable de las acciones.

En base a estos se define el nivel de atención que corresponda, el grado de atención y la complejidad de sus acciones.

## **PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

Deberá ofrecer los servicios básicos de salud, cuyos proveedores serán los que conforman el Equipo Básico de Atención Integral. Estos servicios se ofrecerán a nivel domiciliario, comunitario, en establecimientos educativos, en las consultas externas de medicina general de clínicas, en centros y puestos de salud, en consultorios comunales públicos y privados, así como en centros de trabajo.

Podemos decir que es el primer contacto de la población con los servicios de salud que solo disponen de recursos limitados pero que se estima pueden resolver un porcentaje de los problemas médicos comunes.

Las acciones generales a realizar por el equipo de salud son:

- ♦ Elaborar un micro diagnóstico de la población
- ♦ Atención integral de los familiares
- ♦ Acciones para la conservación de la salud:
  - Educación para la salud
  - Saneamiento del medio ambiente
  - Mejoramiento nutricional

Inmunizaciones

Control de enfermedades transmisibles y no transmisibles

Detección oportuna de enfermedades (CA, Diabetes, etc.)

Atención de lesiones leves.

Atención de partos eutócicos.

Consulta médica fuera, intra y extra muros

Atención ambulatoria

Educación sexual

- ◆ Vigilancia de tratamientos indicados en el 2do y 3er nivel.
- ◆ Capacitación y reclutamiento de personal voluntario.
- ◆ Programas de desarrollo comunitario

## **SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN**

Brindará apoyo al anterior, ofreciendo intervenciones ambulatorias y hospitalarias por especialidades básicas: Medicina Interna, Pediatría, Gineco-Obstetricia, Psiquiatría y Cirugía General, pero adicionalmente de algunas subespecialidades como Neonatología, Otorrinolaringología, Ortopedia, Cardiología, Dermatología, Oftalmología u otras, según el perfil epidemiológico de la población. Los hospitales que corresponden a este nivel de atención contarán con quirófanos dotados del personal y del equipo idóneo para realizar cirugía mayor poco compleja.

Es aquel que atiende los problemas no resueltos en el primer nivel, cuenta con mayores recursos diagnósticos y terapéuticos para padecimientos no muy complejos y que pueden requerir hospitalización.

Las acciones generales a realizar por el equipo de salud son:

- ◆ Atención programada para consulta General y de especialidad a pacientes ambulatorios.
- ◆ Atención de urgencias
- ◆ Hospitalización general y de especialidades

- ♦ Servicios de apoyo para diagnóstico y tratamiento en las cuatro áreas de la Medicina.
- ♦ Atención de partos distócicos
- ♦ Educación continua de especialización
- ♦ Capacitación del personal.

### **TERCER NIVEL DE ATENCIÓN**

Proveerá servicios ambulatorios y de internamiento en todas las demás subespecialidades, como son; Gastroenterología, Endocrinología, Alergología, Urología, Vascular Periférico, Hematología, Nefrología, Infectología, Neurología Y Fisiatría; además de intervenciones más complejas en las especialidades y subespecialidades incluidas en el nivel anterior, También brindará servicios de apoyo, diagnóstico y terapéutico, que requieran de alta tecnología y grado de especialización, según nivel de complejidad.

Comprende a hospitales e instituciones que tienen recursos sofisticados para la atención de casos complejos, no resueltos en el segundo nivel, cuenta con superespecialidades y además realizan importantes labores de docencia e investigación.

Las acciones generales a realizar por el equipo de salud son:

- ♦ Atención de enfermos críticos y en estado crónico de las diferentes especialidades.
- ♦ Atención médica y de enfermería de alta especialidad (UCI, Hemodinámica, Hemodiálisis).
- ♦ Formación y capacitación de recursos humanos.
- ♦ Investigación en salud.
- ♦ Sistema integral de información en salud.” (<http://escuela.med.puc.cl/>)

La atención médica a través de la salud Pública debe contemplarse como una necesidad a nivel social, así como proporcionarse a la ciudadanía de manera oportuna y permanente, es importante considerar además de la cobertura que alcanza la calidad de la atención que se brinda, la calidad de la atención médica y su cobertura ambas están en relación con el desarrollo general de nuestro país. Así pues la inversión que se requiere para una atención medica adecuada es elevada por los altos costos de los equipos médicos, de las propias instalaciones y por que no decirlo de la preparación académica de su personal, todos estos aspectos y otros tantos se requieren para que nuestra población obtenga un servicio y atención de las instituciones de salud de las cuales demandamos sus servicios esperando contar con un mejor nivel y calidad de vida.

El proceso salud enfermedad debe estar acorde con la verdadera causa de su padecimiento y tratamiento, por ello la población demanda mas y mejores instituciones hospitalarias que ofrezcan un servicio de alto nivel tanto en su personal, infraestructura como en los planes y programas que se apliquen para satisfacer las necesidades de salud de la población.

La atención medica debe satisfacer ciertos requisitos entre ellos podemos mencionar algunos; la igualdad para podérsela proporcionar a todos los habitantes,-por igual sin que importe el sexo, ocupación o credo, la oportunidad para que se preste en el momento adecuado, la integridad que comprenda actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, la accesibilidad para que se encuentre al alcance de todos los habitantes de las áreas urbanas, rurales, suburbanas y sobre todo calidad para que se proporcione de acuerdo con el estado actual de los adelantos científicos. Estos y otros tantos requisitos demandamos de la sociedad y de las instituciones de salud en pro de la salud pública.

Actualmente el país en que vivimos la atención médica se da en tres niveles, los cuales están íntimamente relacionados entre sí, ya que trabajan de manera coordinada y eficiente teniendo como objetivo la atención oportuna, integral y

continúa a la comunidad independientemente de las condiciones socioeconómicas y del área geográfica donde residan, ello a través de los tres niveles de prevención dentro de los cuales un trabajador social asume gran importancia y participación en beneficio de la población que demanda los servicios de salud.

El Hospital General se encuentra considerado dentro de los hospitales de segundo nivel ya que ofrece intervenciones ambulatorias y hospitalarias de las especialidades básicas como son; Medicina Interna, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Cirugía General y adicionalmente de la subespecialidad de Ortopedia y Traumatología. Este hospital corresponde a este nivel debido a que brinda su atención con quirófano dotado del personal y equipo idóneo para realizar cirugías mayores poco complejas. Dentro de este nivel se atienden los problemas no resueltos dentro del primer nivel, se cuentan con mayores recursos diagnósticos y terapéuticos para padecimientos no muy complejos y que requieren de hospitalización.

## **CAPITULO II**

### **TRABAJO SOCIAL EN EL AREA DE SALUD.**

El ámbito laboral de un Trabajador Social se puede decir con seguridad que es muy extenso, ya que sus áreas de intervención son muy variadas, por ello es de suma importancia abordar en este capítulo el desempeño que se tiene de este profesionalista en el área de la Salud retomándose una breve reseña de la formación de esta área, sus antecedentes, su conceptualización, así como sus niveles de intervención.

#### **2.1 ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL HOSPITALARIO.**

De acuerdo a Natalio Kisnerman, en su libro Salud Pública y trabajo social (1983) El Trabajo Social Hospitalario tiene sus inicios en el año de 1903. Gracias a la incursión del Dr. Richard Clark Cabot, quién fue el creador del Trabajo Social Hospitalario, debido a su interés por el mejoramiento de los métodos de diagnóstico llevados a la práctica en el dispensario donde él laboraba, tratando así de asegurarle al enfermo un diagnóstico científicamente establecido y correcto, en el transcurso de los hechos se encontró con una dificultad; para poder tener un conocimiento amplio de su paciente se necesitaba tener un panorama de su hogar, su habitación, sus alimentos, su familia, sus tristezas, sus costumbres, etc. Etc. Detalles que no podía obtener viéndolo únicamente en el dispensario debido a que su tiempo era insuficiente para realizar visitas domiciliarias, ante ésta situación sus diagnósticos eran superficiales e incompletos.

Fue entonces cuando se dio cuenta de la necesidad de una inspectora a domicilio, de una inspectora social para completar sus diagnósticos y así ejecutar el tratamiento ordenado.

En 1905 entra al Hospital General de Massachusetts una inspectora social retribuida destinada a trabajar con todos los médicos del dispensario. El objeto era profundizar y extender los conocimientos del enfermo para establecer un mejor diagnóstico y atender las necesidades económicas, mentales y morales.

La primera inspectora social fue una enfermera de profesión para desempeñar las funciones antes mencionadas, contaba con una silla y un escritorio en el corredor de los consultorios externos, después ella misma elevó el servicio a la categoría de departamentos, creó en 1918 la Asociación Americana de Trabajadores Sociales Hospitalarios.

El Dr. Cabot señala que la función principal de la inspectora social es ocuparse de todas las necesidades del individuo, su actividad consiste en dar y recibir, sin caer nunca en la dádiva que compara con la enfermedad y el dolor, otra tarea fundamental de la Trabajadora Social es la educación y la investigación en torno a la salud y enfermedad que rodea al paciente.

Algo que no estaba suficientemente internalizado es la relación Médico-Trabajador Social, sin embargo se establecieron fundamentos sólidos para establecerla, mismos que mencionaremos a continuación:

- ♦ La Trabajadora Social debe ser reconocida como miembro importante de la institución de que forma parte.
- ♦ La Trabajadora Social debe tener ciertos conocimientos médicos.
- ♦ No entrar en competencia con el personal de enfermería, se debe respetar la tarea específica de cada una.

Podemos decir que el Dr. Cabot destacó algunos de los atributos con que debe contar un Trabajador Social.

- ♦ Tener un carácter agresivo frente a las enfermedades.

- ♦ Tener una actividad mental de jefe.
- ♦ Una educación especializada frente al enfermo.
- ♦ Vigor de pensamiento.
- ♦ Gran facultad de observación.
- ♦ Alegría en el trabajo.
- ♦ Salud floreciente.
- ♦ Conocimiento serio de su cometido.
- ♦ Óptima capacidad de relación.

Daremos una breve descripción histórica del desarrollo y la práctica de Trabajo Social que desarrolla en el área de la salud donde se retomarán los aportes de Aída Valero Chávez (1994)

A lo largo de la historia se han pasado por diferentes etapas, relacionadas a su vez con diferentes periodos de la historia social de los países. “Aun antes de la creación de Escuelas de Trabajo Social, en nuestro país existían personas que dentro de los hospitales se dedicaban a ayudar enfermos cuya pobreza les impedía proveerse de medicamento, prótesis, etc.

En América Latina, la primera escuela de Trabajo Social se fundo en Chile en 1925, iniciándose el Trabajo Social como una actividad técnica de colaboración preferentemente para-medica.

Es a partir de 1943, cuando se empieza a contratar Trabajadores Sociales para desempeñar ciertas funciones de orientación y ayuda a la población hospitalizada”. (ENTS-UNAM;1989: 20)

“En 1954 se establece en forma más organizada el departamento de Trabajo Social, siendo el Hospital Infantil de México considerado como la institución de mayor prestigio y relevancia en torno al Trabajo Médico Social.

La función que desempeñaba el Trabajador Social consistía en realizar estudios de

caso en el hogar del menor, ayudando a la adaptación del niño en el hospital, ambientándolo y manteniéndolo vinculado con su familia, así como en las labores de recuperación hospitalaria; también fijaba las cuotas, en relación con los ingresos de la familia.

Durante el régimen del presidente Adolfo López Mateos, se promovió la reforma legislativa para incorporar a Trabajadores Sociales, los cuales se dedicaban al estudio de las inconformidades, tales como el exceso de trámites en atención médica, dilatación en el pago de subsidios, entre otras.

De esta manera se fueron ampliando las funciones del Trabajo Social, entre las que encontramos las visitas domiciliarias, el estudio y tratamiento social de pacientes ambulatorios, orientación a los derechohabientes y el fomento de actividades sociales y culturales dentro de las clínicas.

En cuanto la metodología que utilizaban los Trabajadores Sociales en estas instituciones, puede señalarse que originalmente se utilizó el trabajo social de casos y hacia los años 70's se fue incorporando del Trabajo Social con grupos para el tratamiento de ciertos padecimientos, para la rehabilitación física y mental, posteriormente se observó una nueva tendencia orientada hacia la prevención y cuidado de la salud, mediante la educación para la salud, a su vez que este profesionista se fue incorporando poco a poco al trabajo interdisciplinario y multidisciplinario" (Valero: 1994, 23)

Actualmente se le considera al Trabajador Social como parte importante en el Proceso Salud-Enfermedad ya que es el encargado de estar frente a la persona que manifiesta alguna disfunción bio-psico-social y que requiere de ayuda.

Con este panorama el Trabajo Social en la salud ha pasado por diversas situaciones que con el tiempo le impulsaron a mejorar en el área con ello se han tenido varios logros tales como:

- “Las instituciones públicas y privadas en el área de la Salud implementaron la participación del Trabajador Social.
- Se tomo en cuenta la investigación como base de la solución de los problemas.
- Se incluye en la estructura orgánica de las instituciones los niveles jerárquicos del Trabajo Social en base a las funciones que desempeña.
- Se incrementa el Trabajo Social con grupos, con fines terapéuticos y sociales con los derechohabientes y familiares que asisten a los servicios.
- Se logró la especialización de Trabajo Social Hospitalario, rehabilitación, Planificación Familiar Y Salud Mental, enfocado en acciones específicas de los programas prioritarios de cada una de las instituciones” (Sánchez; 2004:20).

El profesional en Trabajo Social ha formado parte de grandes cambios que se han dado a lo largo de la historia y dentro de las instituciones de Salud ya que cuando comenzó a incursionar en estas era de manera empírica, pero con el paso del tiempo estas personas se fueron preparando más y más hasta lograr una preparación en Trabajo Social Hospitalario. Es importante mencionar que dentro de las instituciones donde el trabajador Social ha participado y trabajado arduamente en todas aquellas actividades de tipo social que le competen. Actualmente el profesional en Trabajo Social del área de la salud tiene un campo muy basto para implementar alternativas de intervención, todo esto ha sido posible gracias a las pioneras y que no declinaron en el desarrollo profesional.

## **2.2 DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN SALUD.**

Es común dar una definición de la profesión de acuerdo a las funciones que desarrolla, se entiende que el trabajo social procura crear una actitud crítica, acerca de las causa-efecto de los problemas sociales, así como de los recursos disponibles

con el fin de que los sujetos afectados por esos problemas asuman una acción organizada y preventiva transformadora que los supere.

Conforme pasa el tiempo ésta profesión en el área de Salud se va definiendo como la acción ejercida mediante una metodología científica para el conocimiento de los factores sociales que influyen en la Salud, de ésta manera Trabajo Social va formando parte de un equipo interdisciplinario y de una salud integral, “así pues El Trabajador Social estudia los problemas generados por las relaciones sociales, que objetivadas en carencias y necesidades inciden en la salud, por lo que requiere de identificar las formas y medios para preservarlo y recuperarlo, tratando de establecer alternativas de acción que tienden a alcanzar la salud integral de los individuos” (Terán;1989: 23)

La Escuela Nacional de Trabajo Social en 1980 define al Trabajo Social como “una disciplina de las ciencias sociales que a través de procedimientos científicos promueve la organización y participación consciente de los miembros de la colectividad en las transformaciones sociales a fin de contribuir a desarrollo integral de la población “(ENTS-UNAM; 1980:32)

De acuerdo a la revista de trabajo social No 37 ENTS-UNAM, el perfil del trabajador social en el área de la salud se le considera como la profesión orientada al estudio de las carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso Salud-Enfermedad, así como la identificación de las formas y los recursos para su atención, poder establecer alternativas de acción que tiendan a la promoción, conservación, recuperación y rehabilitación de la salud, en los individuos, los grupos y las comunidades.

Podemos decir entonces que Trabajo Social en Salud, es participe en el vinculo o enlace entre los sujetos sociales que portan las necesidades y carencias de esta manera dentro de la profesión se requiere una formación especializada que permita la conjugación de diferentes elementos como lo son; la administración, la

investigación y la Salud Pública, para la intervención de este ámbito concreto, pero siempre procurando no invadir los aspectos de los médicos, las enfermeras, administradores y demás áreas o departamentos de la institución.

## **2.3 PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN SALUD**

Ante este universo que exige profesionistas efectivos, capaces de crear y analizar, ante esto un Trabajador Social debe tener una visión extensa de las problemáticas y necesidades de los usuarios de su ámbito laboral, por ello deberá plantearse objetivos que le permitan la superación intrínseca y extrínseca, respecto a los cuáles se plantean los siguientes, subdividiéndose en generales y específicos, mismos que mencionaremos enseguida.

### **2.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Los objetivos que a continuación se dan a conocer se retomaran de la revista de Trabajo Social No 37 ENTS-UNAM para manejar una mejor visión y estructura de lo que concierne a Trabajo Social en Salud.

De acuerdo a Terán Trillo (1989) maneja que el profesional de esta área deberá estar capacitado para participar en equipos interdisciplinarios de salud, en donde desarrollará actividades de administración departamental de Trabajo Social, investigaciones sociales requeridas para la operatividad de los programas de promoción, educación, protección y restauración de la salud; así como en la organización de grupos y en general, de la población, para que participen en proyectos y acciones específicas.

### **2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar la evolución de los factores sociales que inciden en la salud y en la enfermedad, con relación a un contexto social determinado.
- b) Identificar las políticas de Estado en materia de salud y las instituciones que las operacionalizan.
- c) Participar en la planeación, la ejecución, el control y la evaluación de los programas y proyectos que llevan a la promoción, protección y restauración de la salud.
- d) Promover la educación y capacitación de individuos, grupos y comunidades, para que participen, consciente y activamente, en los programas de salud.
- e) Sistematizar las experiencias desarrolladas por los Trabajadores Sociales de esta área, generando modelos de intervención para la acción social.

### **2.3.3. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL EN SALUD.**

Trabajo Social en salud tiene un desempeño amplio y profundo, cuenta con un sin número de funciones encaminadas al beneficio y desarrollo de la población y de la institución para quienes presta sus servicios. Las funciones que un Trabajador Social desempeña en el área de la salud son:

- ♦ Investigación
- ♦ Administración
- ♦ Educación
- ♦ Asistencia
- ♦ Enseñanza
- ♦ Promoción Social o Comunitaria
- ♦ Orientación Legal y de Medicina del Trabajo
- ♦ Sistematización.

Las cuatro primeras pueden ser consideradas como funciones básicas en el área, tanto por su amplitud como la regularidad de sus acciones mientras que las funciones de promoción social o comunitaria y las de orientación médico legal (en aspecto penal y de trabajo), están condicionadas a programas generales o bien al nivel de atención de la instancia operativa.

Ya se hizo mención a las funciones específicas de Trabajo Social a continuación se dará a conocer las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social en área de la Salud de acuerdo a la Revista de Trabajo Social No. 37 de la UNAM-ENTS.

## **INVESTIGACIÓN**

- Identificación de factores económicos, sociales y culturales que intervienen en la frecuencia y distribución de la enfermedad.
- Diseñar protocolos específicos.
- Conocer aspectos poblacionales de acceso a los servicios para la salud.
- Estimar el costo social de los programas y proyectos de salud.
- Hacer estudios de prospectivas sociales por la educación para la salud en México.
- Establecer el perfil de los usuarios de servicio.

- Participar multidisciplinariamente en la formación de diagnósticos de salud (local, regional o nacional).

## **ADMINISTRACIÓN**

- Participar en planes, programas y proyectos acordes con las necesidades nacionales en el sector salud.
- Participar en la estimación de presupuestos y costos de la salud en general.
- Establecer coordinación con instituciones de salud y de bienestar social en diferentes niveles.
- Propiciar la ampliación de cobertura en los servicios.
- Buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intrainstitucionales.
- Controlar los procesos administrativos del servicio de trabajo social.
- Promover las mejoras en la atención integral, mejorando la calidad y cantidad de ésta.
- Mantener una constante supervisión y asesoría a programas específicos.
- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de trabajo social.
- Establecer sistemas de coordinación intra y extra institucionales.
- Participar en la regulación y control de atención en desastres sociales (siniestros y catástrofes.)
- Hacer acopio de material didáctico y de difusión.

## **EDUCACIÓN**

- Mantener a la población informada, sobre las causas de mortalidad y morbilidad.
- Impulsar la educación para la salud física y mental.

- Promover la paternidad responsable, así como los programas de educación para la salud y de medicina preventiva.
- Orientar a la población sobre el aprovechamiento de los servicios de salud.
- Promover campañas de prevención de enfermedades, accidentes de trabajo, del hogar, etc.
- Organizar grupos transitorios de pacientes y familiares.
- Organizar grupos motivadores de pacientes y familiares.
- Diseñar material de apoyo didáctico.

## **ENSEÑANZA**

- Asesorar estudiantes y pasantes de Trabajo Social.
- Orientar a estudiantes y pasantes de otras profesiones del Sector.
- Efectuar sesiones de supervisión a estudiantes.
- Coordinar actividades o proyectos especiales, con instituciones educativas de Trabajo Social.
- Difundir las funciones y programas de los servicios de Trabajo Social ante nuevos miembros del equipo o grupo de estudiantes.
- Promover la asistencia y participación del personal a eventos de superación académica y profesional.
- Realizar sesiones bibliográficas y sesiones especiales de actualización en el área.

## **ASISTENCIA**

- Proporcionar orientaciones médico-sociales, de distinta índole; tanto a pacientes como a familiares.
- Realizar estudio y seguimiento de casos sociales y psicosociales.
- Promover servicios de apoyo (ambulancia, funerarios, etc.).
- Canalizar enfermos a otras unidades operativas. (por no corresponder a

la especialidad, falta de recursos en el área, o ser derechohabiente de otra institución.

## **PROMOCIÓN SOCIAL**

- Participar en campañas comunitarias de salud.
- Realizar estudios de comunidad, para incrementar la participación en el mejoramiento y saneamiento ambiental.
- Integrar grupos de educación para la salud en las comunidades.
- Organizar a la población de la comunidad para el mejor aprovechamiento de los recursos en pro de la salud.
- Participar en acciones de atención en casos de desastre o siniestro.
- Coordinar intra y extrainstitución, la identificación, traslado y atención de la población atendida en condiciones de desastre o siniestro.

## **ORIENTACIÓN LEGAL**

- Orientar a pacientes y familiares, sobre los aspectos sociales de medicina legal.
- Coordinar la integración de expediente clínico, con la información legal respectiva.
- Establecer el aviso y coordinación con el Agente del Ministerio Público.
- Canalizar el caso.

## **SISTEMATIZACIÓN.**

- Analizar el conjunto de los casos atendidos, para conformar indicadores del perfil del usuario.
- Teorizar sobre los procesos desarrollados en los grupos de educación y capacitación.
- Teorizar sobre los logros de acciones comunitarias.

- Detectar indicadores sociales que influyen en los diferentes tipos de padecimientos de la población atendida.
- Integrar marcos de referencia de las características sociales en las que se desarrolla la enfermedad.
- Generar modelos integrales de acciones médicas, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específicas de Trabajo Social.

**FUNCIONES DEL PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN EL AREA DE LA SALUD**

**INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN**

**SISTEMATIZACIÓN**

**ORIENTACIÓN LEGAL  
Y DE MEDICINA DEL  
TRABAJO**

**FUNCIONES**

**PROMOCIÓN SOCIAL  
O  
COMUNITARIA**

**ENSEÑANZA**

**EDUCACIÓN**

**ASISTENCIA**

Código:

\_\_\_\_\_ Funciones Básicas  
----- Funciones Secundarias.

### **2.3.4 CONOCIMIENTOS**

Para el buen desempeño profesional en el área de la salud es importante que los Trabajadores Sociales posean ciertos conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes tal y como se describe a continuación:

- a) “Metodología, la teoría y las técnicas de investigación en las ciencias sociales y de la salud.
- b) Desarrollo del proceso salud-enfermedad y el contexto que lo determina.
- c) Legislación y los sistemas de seguridad social en México.
- d) Educación para la salud y la dinámica de los grupos sociales.
- e) Evolución del trabajo social en esta área, su teoría, metodología y práctica específica.
- f) Psicología evolutiva y social, para la comprensión de respuestas a las necesidades del proceso salud enfermedad.

### **2.3.5 CAPACIDADES PARA:**

Un trabajador Social debe desarrollar capacidades para:

- Desarrollar diseños de investigación.
- Dominar aspectos administrativos de la planeación, organización, supervisión y coordinación de programas sociales.
- Analizar perspectivamente el comportamiento que se espera de procesos sociales de la salud-enfermedad.
- Identificar los recursos humanos, materiales e institucionales que ayuden a resolver problemas.
- Optimizar los recursos.
- Sensibilizar y movilizar a la población.
- Formar grupos.
- Participar en procesos educativos.

- Atender problemáticas individuales.
- Aplicar técnicas de dinámica grupal.
- Participar interdisciplinariamente y multidisciplinariamente.
- Utilizar adecuadamente las relaciones humanas.
- Sistematizar el trabajo especializado para actualizar la teoría de Trabajo Social en esta área.

### **2.3.6 HABILIDADES Y DESTREZA EN:**

- Identificar la estructura jurídico-administrativa del sector salud.
- Identificar políticas del Estado en lo que se refiere a esta área, así como los programas en que las instituciones operacionalizan tales políticas
- Manejar técnicas de trabajo individual, dinámicas y control de grupo y organización comunitaria.
- Utilizar las técnicas de comunicación y educación social.
- Utilizar las técnicas de investigación, como son la observación y la entrevista.

### **2.3.7 ACTITUDES PARA:**

Se busca que un trabajador social tomé conciencia de que él, es el facilitador entre las instituciones y las necesidades que la población demanda para que exista una estrecha vinculación por esta importante razón debe poseer ciertas actitudes entre ellas están:

- Mantener el apego a las políticas institucionales.
- Ser responsable de la información de la institución.
- No sobrepasar el dominio de las atribuciones.
- Ser solidario con el equipo de trabajo.
- Respetar la delimitación de los campos profesionales.

- Mantener el secreto profesional.
- Mantener espíritu de servicio.
- Ser crítico, objetivo y justo.
- Respetar la dignidad humana.
- Crear compromiso profesional con la población.
- Adecuar los términos de su comunicación, al nivel de la población atendida.
- Respetar la decisión de las personas, en la solución de los problemas”  
(Terán;1989:28)

## **2.4 NIVELES DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

El trabajo Social es una profesión muy amplia en su quehacer, por lo tanto posee un acervo de conocimientos específicos y transmisibles, campos de acción bien definidos de los cuales se aprovecha para establecer sus acciones y funciones a desarrollar, de tal manera que uno de esos campos en el ámbito de salud en el que hace uso de sus niveles de intervención los cuales son; caso, grupo y comunidad, ya que se enfrenta a un sin número de problemáticas, a las cuales tiene que brindar posibles soluciones.

### **2.4.1 TRABAJO SOCIAL DE CASOS.**

Es el método que estudia individualmente a la persona para analizar los factores sociales que inciden en él. Con el objeto de que el individuo busque soluciones de acuerdo a su realidad para resolver su problemática, en donde reclama ser atendido de forma individual.

El Trabajo Social de casos tiende a ayudar a individuos que tienen dificultades para

algún aspecto de su existencia. En él hay siempre una persona que ayuda y una persona a quien se ayuda. A pesar de que en la mayor parte de los casos la falta de medios económicos es el factor determinante de la necesidad de recibir ayuda, no puede afirmarse que los usuarios de este servicio sean siempre débiles económicos.

El Trabajo social de casos permite llegar a la conclusión de que este se realiza cerca de las personas cuyas dificultades se originan en los aspectos económicos o sociales de sus vidas.

Diversos autores presentan una metodología determinada para la conducción de la intervención del trabajo social individual, estas difieren en algunos aspectos pero de manera general la metodología es la siguiente:

Investigación: es la recavación de la información sobre el caso, se lleva a cabo por medio del contacto con el usuario, pues él es quien proporciona la información necesaria acerca de la situación presentada.

Diagnóstico: análisis y comprensión del problema que va a permitir diseñar un plan para enfrentar la situación presentada.

Tratamiento: conjunto de acciones que el cliente sigue para enfrentar sus situación, a través de las cuales podrá solucionar o disminuir su problema.

Evaluación: conocer la forma en que el cliente se conduce, además de conocer los resultados obtenidos ya sean favorables o desfavorables.

Socorro García Rivas en su libro Trabajo Social en la Atención Individualizada (2008) Retoma a algunos de los autores más importantes de este nivel, a continuación se presenta la definición y objetivo de cada uno de ellos.

### **Mary E. Richmond**

Concepto:

Es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando conscientemente e individualmente al hombre en su medio social.

Objetivo:

Eliminar tensiones materiales y emocionales así como ayudar al usuario a bajar el ajuste práctico de acuerdo a su medio social así como una satisfacción mutua en sus relaciones interpersonales.

### **Evelyn H. Davison:**

Concepto:

Se refiere al trabajo social de casos como un servicio personal proporcionado por trabajadoras sociales calificadas a individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema personal o familiar.

Objetivo:

Eliminar las tensiones materiales o emocionales y ayudar al cliente a lograr su máximo bienestar.

### **Mary Castellanos**

Concepto:

Es el método de Trabajo Social que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, describir y encauzar las condiciones positivas del sujeto y debilitar o eliminar las negativas y lograr una mayor adaptación entre el individuo y su medio circundante.

Objetivo:

Desarrollar al máximo las capacidades innatas de los individuos, con el propósito de hacernos así mismo y a la sociedad.

### **Ricardo Hill.**

La obra inicia en el concepto de “modelo”, el aspecto más original de ese concepto “modelo” en Servicio Social, es la inclusión en un todo, en una unidad, de los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una forma determinada de práctica.

Presenta los siguientes modelos:

- 1.- Modelo de Socialización
- 2.- Modelo clínico Normativo.
- 3.- Modelo Socio-conductista
- 4.- Modelo de Crisis
- 5.- Modelo Comunicación-interacción.

En la revisión de los modelos de Ricardo Hill se observa un ordenamiento para su presentación desde el asistencialismo hasta los aportes de la teoría de los sistemas en la intervención del trabajo social de casos, es decir, desde el centramiento en el individuo hasta la incorporación del medio ambiente en la problemática que presenta.

La atención individualizada a estado presente desde el inicio de la profesionalización del trabajo social y se ha mantenido como una de las formas de intervención más ejercidas por los trabajadores sociales.

Cada sujeto es diferente por lo tanto el abordaje también debe ser diferente y acorde a las particularidades de cada uno; inicia con el interés en el desarrollo de la personalidad y termina con el reajuste a su medio social. La personalidad del sujeto se convierte en el objetivo primordial, y la conservación y desarrollo de su

personalidad se logra a través de eliminar las tensiones materiales y emocionales.

Podemos decir entonces que Trabajo Social a nivel de caso dentro del área de la salud, va dirigida a la atención de los usuarios que presentan necesidades especiales o problemas, y que algunas de sus técnicas principales son la entrevista personal, y de alguna manera las visitas domiciliarias permiten conocer más ampliamente el ambiente en el que se desenvuelve el usuario con ello arribar a las causas de su situación para buscar una posible solución a su necesidad.

#### 2.4.2 TRABAJO SOCIAL DE GRUPO.

El hombre no puede vivir aislado, sino que debe agruparse con sus semejantes para satisfacer necesidades materiales y espirituales, así el ser humano forma parte de diferentes grupos; familiares, religiosos, laborales, recreativos, etc.

Debido a que los seres humanos necesitan estar en constante interacción para desarrollarse en todos los sentidos es indispensable proporcionarles una atención para que sus relaciones sean positivas.

A continuación se abordarán algunas definiciones de trabajo social de grupos:

“El trabajo social de grupos es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, terapéuticos, correctivos, preventivos, de promoción, etc) cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios.” (Ander-Egg:1997;75).

“Trabajo Social de grupos es un método de educación socializante en que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que lo rodea para

promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo. La función del trabajo social de grupo está fundamentada en medidas correctivas, preventivas, rehabilitatorias y promocionales.” (Contreras:2003;18)

“El trabajo social de grupos, en contraste con el de casos, se ocupa del individuo en su calidad de miembro de un grupo. Parte del hecho de que la gente no vive sola; desde que el individuo nace, ingresa a un grupo familiar y toda su vida se desarrolla como miembro de diferentes grupos: vecindario, escuelas, centros de trabajo, asociaciones, etc” (Valero:2008;167).

El trabajo social de grupo lo podemos observar en el ámbito de la salud como aquel que se lleva a cabo con los usuarios formados que de manera preventiva se integran para concluir sus intereses e inquietudes, cuyo tratamiento será el de grupo operativo, mediante técnicas como; platicas, ejercicios vivenciales o la conducción hacia actividades artísticas, culturales y recreativas.

El desempeño del trabajo social de grupos ha sido difícil no sólo por la falta de preparación técnica de quienes pretenden conducir grupos, sino también por las limitaciones que establecen las instituciones, como la falta de locales apropiados o disponibles, y de material o recursos económicos, sin embargo se debe insistir en que es un método educativo muy eficaz en el cambio de formas de vida que facilita una participación más consciente del individuo en el desarrollo de su nivel social y en la comprensión de sus problemas.

Este método ayuda a los individuos a mejorar en su funcionamiento social. A través del conjunto de personas que tienen un objetivo en común. En donde no solo se transmite información, sino que pretende una información donde los individuos aporten sus experiencias y resuelvan eficazmente sus problemas personales de grupo. En este caso el Trabajador Social ya no centra su atención individualizada, sino que se proyecta hacia la educación masiva a través de las técnicas grupales.

El trabajo social de grupo lo podemos observar en el ámbito de la salud como aquel que se lleva a cabo con los usuarios formados que de manera preventiva se integran para concluir sus intereses e inquietudes, cuyo tratamiento será el de grupo operativo, mediante técnicas como; pláticas, ejercicios vivenciales o la conducción hacia actividades artísticas, culturales y recreativas.

### 2.4.3 TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO.

El término comunidad designa una amplia gama de realidades, desde un pequeño grupo, pasando por el barrio, el pueblo el municipio, la provincia, la nación, el continente, hasta llegar al conjunto de la humanidad, comunidad es una palabra que sirve para designar algún aspecto de esas realidades que son muy diferentes en cuanto a la amplitud espacial del hecho que designan.

El desarrollo de la comunidad se define como un proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para la comunidad, con la participación activa de esta, y la mayor confianza posible de iniciativa.

De acuerdo a Ander-Egg (1990) La comunidad es una agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interaccionan más intensamente entre sí que en otro contexto.

Los electos fundamentales del desarrollo comunal a saber son:

1.- “Las actividades que se emprendan deben de tener por objeto, satisfacer necesidades fundamentales de la comunidad, los primeros proyectos deben iniciarse atendiendo a los deseos expresados por la población.

2.- El mejoramiento de la comunidad puede lograrse mediante actividades inconexas

en cada esfera, sin embargo el desarrollo total y equilibrado requiere una acción concreta y la elaboración de planes múltiples.

3.- El desarrollo tienen por objeto lograr una mejor y mayor participación de la población en los asuntos locales, revitalizar el gobierno local y servir de transición hacia una administración local eficaz en los lugares donde no existe.

4.- La identificación, el estímulo y la formación de dirigentes locales, debe construir un objetivo esencial del programa.

5.- Los recursos de las organizaciones no gubernamentales voluntarias deben aprovecharse plenamente en los programas de desarrollo de la comunidad.

6.- El progreso social y económico exige un desarrollo paralelo más amplio en escala nacional.

Como todas las técnicas de acción social la metodología del desarrollo de la comunidad tiene una estructura de procedimientos que comporta cuatro fases:

- 1.- Programación.
- 2.- Estudio, Investigación, Diagnóstico.
- 3.- Ejecución.
- 4.- Evaluación.

Estas fases se denominan estructura básica del procedimiento, se trata pues de una guía operativa que debe adaptarse a la dinámica de la realidad social que admite un entrecruzamiento de los diferentes momentos” (Ander-Egg; 1990:99).

Trabajo Social comunitario es considerado entonces como un método de actuación sobre la realidad, que contiene un conjunto de reglas prácticas y procedimientos específicos, a través de los cuáles se pretende mantener, modificar o transformar algún aspecto de la realidad social.

## **2.5 EI TRABAJADOR SOCIAL Y EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO**

Las orientaciones conceptuales que pueden aportar los profesionistas que conforman el equipo de trabajo dentro del área de la salud es muy importante debido a que permite estudiar la problemática desde un punto de vista biopsicosocial, donde se llega al conocimiento del problema y se determina la incidencia que puede tener este en la salud, todo ello con la finalidad de analizar la situación desde el punto de vista de cada uno de los profesionales que integran el equipo.

Es importante hacer énfasis, que la “Salud Pública es un campo multidisciplinario, y que el equipo de salud tienen en las más variadas profesiones, incluyendo personal auxiliar. Es decir la atención de los problemas de esta índole requiere la participación conjunta de diferentes tipos de personal, tanto de las ciencias biológicas, como de las sociales, administrativas y de otras áreas” (Sánchez; 2002:1).

Es evidente que se implica un trabajo integrado, en equipo, el cual permite concretar el concepto salud-enfermedad y es indiscutible que esta práctica en equipo potencializa el trabajo de salud y mejora considerablemente la calidad de los servicios ofrecidos.

Se puede definir al equipo de Salud como “El conjunto de técnicos y administrativos trabajando armónicamente en un programa de salud con objetivos precisos y en el que cada cual tiene una responsabilidad determinada” (Hernán; 2001:868).

En tanto que el equipo interdisciplinario se define como “El grupo de especialistas de diversos ámbitos científicos que tratan de integrar sus aportaciones para la consecución de un objetivo común o solución de problemas o propuesta de innovación” (Sánchez; 2002:35)

Por otro lado el equipo interdisciplinario se define “como el conjunto de profesionistas que abordan la problemática social desde el punto de vista biopsicosocial, con el

fin de detectar aquellos factores que están contribuyendo a la incidencia de ciertas alteraciones dentro de la salud del individuo”. (Hernán; 2001:865).

Podemos decir que es de suma importancia el trabajo en equipo en el cual participan profesionales de la salud tales como, Médicos, Enfermeras, Trabajadores Sociales, Laboratoristas, Epidemiólogos, entre otros.

Hernán San Martín (2001) maneja algunas de las ventajas que se tienen del Trabajo en Equipo en los programas de Salud.

- ✓ Enfrentar el problema de salud en su multicausalidad pero con unidad.
- ✓ Se evita la duplicación de esfuerzos.
- ✓ Se da cohesión a los programas de salud.
- ✓ Se unifican conceptos y técnicas y evita contraindicaciones entre los integrantes del equipo.
- ✓ Se fomenta la solidaridad y las buenas relaciones entre los miembros del equipo y de éste con la comunidad.

En la actualidad ya no es posible que el médico trabaje aisladamente como lo hacía en épocas pasadas. Para hacer integral su trabajo ahora necesitará la ayuda y colaboración de un equipo que incluya a la enfermera, la trabajadora social, y especialistas en las diversas ramas de la medicina, psicólogos, personal auxiliar de diagnóstico y tratamiento, este trabajo conjunto no solo es necesario para quienes laboran en instituciones; lo es también para el médico privado, ya que así su acción es más completa y de mayor beneficio para sus pacientes. Es evidente que el trabajo en equipo es más fácil de realizar en las instituciones de salud o en las de seguridad social, dentro de las prestaciones médicas que estos servicios ofrecen.

Como se puede observar la participación del equipo interdisciplinario es de suma importancia ya que permite abordar la problemática en estudio desde diversas ópticas.

Entonces podemos decir que el equipo interdisciplinario es un grupo integrado por diferentes profesionistas de la salud, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, químicos fármaco biólogos, epidemiólogos, entre otros en el que cada uno de ellos representa una responsabilidad y objetivos en común, los cuales tratan de brindar una aportación para solucionar los problemas de salud presentados con la finalidad de otorgar una mejor atención a la población con la cual se trabaja.

Como se puede apreciar el egresado de la licenciatura en Trabajo Social, debe poseer un cúmulo de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes, entre los que pudiéramos destacar los siguientes:

- ♦ Capacidad y habilidades para promover individuos, grupos y comunidades hacia el logro de convivencias y mejor calidad de vida. Así como el sentido de responsabilidad y solidaridad.
- ♦ Manejo de tecnología que le permita acceder a las modernas redes de información y comunicación.
- ♦ Actitud de liderazgo basado en valores con alta iniciativa de trabajo y capacidad de análisis crítico-propósitiva.
- ♦ Actitud de trabajo en equipo.

Para que el Trabajador Social pueda lograr y alcanzar los objetivos que se han marcado anteriormente se requiere de trabajar en forma coordinada con todos los integrantes de la institución de salud en que labora; Médicos, Enfermeras, Paramédicos, Administrativos, equipo de intendencia, etc.

Así mismo se requiere que fuera del plantel se establezca contacto con todas las instituciones de índole que le sea posible para aprovechar los servicios al máximo en beneficio de los usuarios a los cuáles presta un apoyo y servicio.

De manera que entre más contacto y coordinación se tenga con su equipo interdisciplinario y con las instituciones externas mejor será el desempeño del Trabajador Social y por consecuencia mejor será su labor en beneficio de los

usuarios, logrando así alcanzar los objetivos planteados.

De tal manera que Trabajo Social debe de estar en manos de profesionales que sean capaces de participar interdisciplinariamente en los equipos de salud para poder satisfacer las necesidades y lograr una adecuada participación logrando cumplir con los objetivos ya establecidos.

## **CAPITULO III**

### **HOSPITAL GENERAL “DR. GABRIEL GARCIA” A.C**

El presente apartado tiene como marco referencial el Hospital General “Dr. Gabriel García” A.C, debido a que es una parte muy importante para conocer sobre su funcionamiento y estructura organizativa, por ello se retomaran los siguientes aspectos a desarrollar.

#### **3.1 CARACTERISTICAS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN**

El Hospital General Dr. Gabriel García A.C. Se encuentra ubicado en la calle Romero # 10 de la Colonia Centro. Cuenta con dos líneas telefónicas; 434 34 2 02 85 y un número de fax 434 34 2 59 99. De la Ciudad de Pátzcuaro, Michoacán.

La población que atiende el Hospital General es de tipo abierta por que atiende a usuarios no derechohabientes de instituciones de seguridad social, como a aquellas que si gozan de este beneficio pero que por razones distintas no desean hacer uso de él, atiende ambos sexos y de todas las edades, al igual que de cualquier nivel socioeconómico.

A esta institución de Salud acuden ciudadanos Pátzcuarences, así como de los pueblos, comunidades y rancherías circunvecinas, tales como; Erongaricuario, Huiramba, Lagunillas, Ario de Rosales, Quiroga, Tzintzuntzan, Tacámbaro, Salvador Escalante, Cuanajo, Zirahuen etc.

El Hospital General brinda una atención médica de segundo nivel, misma que comprende las cuatro especialidades básicas que son: Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Medicina Interna y Pediatría, de igual forma algunas complementarias como; Traumatología y Ortopedia, Urología y Odontología.

### **3.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

“El Hospital fue fundado en el año de 1672 por la orden Hospitalaria de San Juan de Dios, de la Procedencia del Espíritu Santo, siendo aprobada su construcción por el Obispo Fray Antonio de Sarmiento y Luna y por el entonces Virrey de la Nueva España: Antonio de Sebastián y Toledo, Marques de Mancera.

El Hospital tuvo su origen y sostenimiento por las limosnas de la Sociedad de Pátzcuaro, las que entregadas de las manos de los Frailes Juaninos, permitieron a la población gozar de los servicios médicos en esa época.

En 1747 el Filántropo y Capitán Pedro A. de Ibarra, asignó en su testamento la cantidad de \$4,000.00 pesos para que unidos al capital asignado por su difunta esposa Doña. Manuela Heyzaguirre, se impusiesen en una finca saneada y sus réditos fueran empleados en el mantenimiento de los pobres del hospital y para proveer de agua a ese establecimiento, así como a la plazuela de san francisco, dejó la cantidad de \$ 2,000.00 a fin de que se construyeran las fuentes y cañerías necesarias para tal objeto. En 1777 el visitador del Obispado de Michoacán relata que la Institución se encontraba a cargo de cuatro religiosas y un presbítero, quienes atendían a toda la población que solicitaba sus servicios.

Por el año de 1809 se cerró el paso que había entre el Hospital y el Templo llamado hasta hoy de San Juan de Dios. En 1841, el Señor Don Manuel Leyva hizo reparar a sus expensas con esmero el Hospital. En 1852 el ilustrísimo Don Juan Cayetano Portugal, heredó una décima parte de sus capitales para el sostenimiento del Hospital.

Para 1860, cuando la Honorable Legislatura del Estado de Michoacán, lo convierte en Hospital Civil, éste contaba con un capital de \$13,373.00 pesos cuyos réditos le servían de sostenimiento.

En 1936 el Gral. Lázaro Cárdenas del Río, presidente de la Republica Mexicana, mandó construir un Teatro en la ciudad y por decreto del Congreso de la Unión de fecha 27 de Noviembre de 1939, se aprobó un contrato de arrendamiento que el Ejecutivo Federal celebró con el C. José Ramos Chávez, Rafael Cortes Rentería y el Dr. Benito Mendoza Nambo, respecto del inmueble por el término de 25 años, para que todos sus productos fueran destinados al sostenimiento y mejoramiento del Hospital.

Tiempo después según Acta de Fecha 04 de Septiembre de 1960, los arrendatarios de este inmueble, expresaron su voluntad de dar por terminado el mencionado Contrato de Arrendamiento, haciendo entrega del inmueble a la Secretaría de Patrimonio Nacional, por conducto de sus representantes. No obstante lo anterior Adolfo López Mateos presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, el 22 de Septiembre de 1961, pública en el Diario Oficial de la Federación un acuerdo en el que se menciona que el Ejecutivo Federal atento a las necesidades de la Población en que se encuentra ubicado el inmueble, de los beneficios que ha reportado el Hospital General "Dr. Gabriel García", considera conveniente seguir prestando colaboración con los productos derivados del Inmueble denominado Teatro Emperador Caltzontzin y que para ese efecto de seguir con la administración de los productos obtenidos se hacia necesaria la creación de un patronato que vigilara la correcta inversión de esos fondos para que promoviera las mejorías, ampliaciones y construcciones que dicho Hospital necesitara. En tal acuerdo publicado, se estipula mediante siete artículos y uno transitorio, la forma en que se arrendó el inmueble, de la forma de administrar los productos de ese arrendamiento, además del destino de los mismos.

Es importante resaltar que mientras los Hospitales de Indios, fundados desde el siglo XVI, fueron perdiendo su sentido hasta desaparecer, este Hospital continua hasta la fecha, prestando sus servicios de Atención Médica y en virtud de esta tradición secular, los campesinos e indígenas, además de la gente desprotegida de las

comunidades aledañas, quienes reconocen en la actualidad, como el lugar donde son atendidas sus enfermedades y padecimientos". (Salas; 2004: 181)

### **3.3 CULTURA ORGANIZACIONAL**

#### **3.3.1 OBJETIVO:**

El objetivo primordial del Hospital General es el de; Salvaguardar la salud de la población de la región lacustre del lago de Pátzcuaro, proporcionando servicios médicos de calidad y oportunos, coadyuvando a mejorar el nivel de vida de los pacientes así como de sus familias ofreciendo servicios con un trato digno y una filosofía humanista.

#### **3.3.2 MISION**

Velar por la salud de la gente más desprotegida, de la región, así como ofrecer el mejor de los servicios médicos.

#### **3.3.3 VISION**

Ser un hospital reconocido en la región por la calidad y la calidez en el servicio a la sociedad.

El volumen de trabajo y demanda en el Hospital Dr. Gabriel García es grande, y tomando en consideración que, este hospital se hizo en su contexto para la población de Pátzcuaro y sus alrededores. Aún así no sólo se ha dado a la tarea de atender a la comunidad señalada, si no también a apoyar a las instituciones Oficiales de salud como el ISSSTE, IMSS y clínicas privadas, además de que se atiende a todo sector que requiera de sus servicios tratando de cumplir así lo antes mencionado.

Todo lo anterior se logra mediante el servicio prestado de sus trabajadores, haciéndolo de manera profesional y con todas las posibilidades en las que se encuentra actualmente esta institución. Siendo de manera general como a continuación se menciona.

### **1. Servicio de Urgencias.**

Se atiende todo tipo de urgencias médicas en las diferentes especialidades ya especificadas, y medicina general, durante todos los días del año las 24 horas del día.

### **2. Servicio de Hospitalización**

El servicio es continuo durante todo el año, incluye: servicio tóxico quirúrgico requerido con sala de cirugía, sala de partos, servicio médico y de enfermería, intendencia, laboratorio de análisis clínicos, comedor y servicios generales.

### **3. Servicios Generales.**

Son todos los servicios generales que requiere el hospital como son: limpieza, mantenimiento, lavandería y jardinería.

## **3.4 CONSTITUCIÓN LEGAL.**

Desde el año de 1860 en que fue convertido el hospital civil, la institución ha sido administrada por diferentes patronatos constituidos por personas honorables de reconocida calidad moral en la localidad, hecho que ha valido para que el hospital no haya cesado en sus funciones de asistencia social.

En la actualidad la máxima autoridad en la institución es una Asociación Civil, la cuál fue creada el 28 de Diciembre de 1996, misma que ha sufrido algunos cambios en sus integrantes para quedar según acta constitutiva como a continuación se señala:

## ASOCIACIÓN CIVIL.

La Asociación Civil del Hospital esta conformada por los siguientes cargos.

1 Presidente

1 Vicepresidente

1 Secretario.

1 Tesorero.

1 Vocal.

## MESA DIRECTIVA:

Director General.

Subdirector Médico.

### 3.5 ORGANIGRAMA



Fuente: Manual de organización del H.G.G.G.A.C 2007

### 3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Como ya mencionamos anteriormente esta institución se considera de un segundo nivel, el equipo interdisciplinario esta conformado por diversos profesionistas, los cuales van acorde a las necesidades que se estén presentando dentro de la institución mismos que brindan un servicio de calidad y calidez a los usuarios, se mencionarán de la siguiente manera.

**Asociación Civil.** Es la autoridad máxima del hospital conformada por ciudadanos de reconocida solvencia moral y económica y concientes de la importancia de los servicios que demanda la comunidad.

**Directivos.** Es el grupo de personas que se encarga del buen funcionamiento administrativo del hospital, conformado de la siguiente manera:

**Director General.** Representa uno de los más altos niveles de ejecución y decisión del hospital, integrada con los demás organismos que conforman el cuerpo de gobierno, algunas de las funciones que tiene dentro de este cargo son: coordinar y participar en la planeación de los programas generales y específicos de la unidad, integrar de acuerdo con las necesidades, recursos humanos y materiales disponibles en cada uno de los servicios hospitalarios, realizar gestiones necesarias para que se proporciones al hospital los recursos humanos, financieros y materiales requeridos por los servicios y áreas de atención al paciente para su óptimo funcionamiento, además la de Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades académicas de asistencia educativa, médica, administrativa y de intendencia del plantel así como también coordinarse con todos los departamentos para alcanzar las metas establecidas por la misión y visión de la institución.

**Subdirector Médico.** Es la persona que se encarga de supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades que se encomiendan a todo el personal de la institución. De igual manera tiene la responsabilidad de atender la problemática médica que se presente con los pacientes o los familiares.

**Jefatura de Enseñanza.** Es responsable de establecer actividades de investigación que se lleven a cabo en el hospital, se organicen para mantener un alto nivel académico del personal médico, paramédico y demás integrantes del equipo de salud de la unidad hospitalaria Es el departamento encargado de toda la actualización académica y médica de los trabajadores de la institución así como parte de la comunidad. Su objetivo primordial es el de promover la superación y desarrollo profesional

**Trabajo Social.** Es el profesionalista responsable de informar a los familiares los servicios que presta la institución, es el vínculo entre paciente e institución, coordinador de programas educativos y de salud.

Trabajo Social es el apoyo con acciones concretas a los programas de salud a través del estudio y conocimiento de los factores económico-sociales, que influyen en el proceso salud-enfermedad, para buscar en forma conjunta con el equipo interdisciplinario, opciones de salud a la problemática que presentan los individuos, grupos sociales o comunidades bajo la jurisdicción del hospital.

**Médicos Basificados.** Es el equipo de médicos tanto especialistas, generales y odontólogos, que están acreditados para atender a los usuarios que acuden al hospital.

**Imagenología.** Esta conformado por un equipo de profesionales de la medicina que se encargan de la toma de placas radiográficas y elaboración de ultrasonidos.

**Caja.** Es el departamento encargado de realizar todos los cobros por los servicios que presta la institución, siendo estos los pagos de consulta externa, material de farmacia, procedimientos de urgencias, hasta la cuenta final de los pacientes que se hospitalizan.

**Departamento de Enfermería.** Es la unidad administrativa de planear, organizar, integrar, dirigir y evaluar al personal y los diferentes servicios de enfermería del hospital. Este departamento realizar los roles de las enfermeras para la

asignación de los periodos vacacionales, coordinación de los diferentes servicios que atienden, coordinación de la actualización académica.

**Laboratorio Clínico.** Es el área destinada a la toma de muestras y realización de estudios clínicos de pacientes hospitalizados, de la consulta externa y usuarios provenientes de médicos particulares, clínicas y pacientes foráneos.

**Farmacia.** Encargado de proveer de medicamento a los usuarios que así lo requieran, para los pacientes hospitalizados y personas externas, así como también brindarle el medicamento que requiera el personal que labora en la institución.

**Mantenimiento.** Responsable inmediato de que el hospital pueda funcionar ininterrumpidamente, ya que su función principal consiste en vigilar y asegurar que tanto el inmueble, como sus instalaciones y equipo funcionen de manera confiable, eficaz, eficiente y continúa; algunas de las funciones que se realizan dentro de este puesto son las siguientes, establecer de manera programática las acciones de mantenimiento preventivo para las instalaciones y el equipo en general, mantenimiento correctivo. Al igual que implantar mecanismos de seguridad que eviten toda incidencia de efectos físicos o profesionales habidos en la ubicación, instalación, distribución y funcionamiento de redes, plantas, equipo y mobiliario del hospital.

**Intendencia.** Se encuentra integrado por personal de cocina, aseo, lavandería, vigilancia y mantenimiento, encargados de brindar los servicios de higiene a la institución y a los usuarios que hacen uso de ella.

Las instituciones hospitalarias representan gran importancia para toda la población debido a que estas solucionan parcialmente y/o en su totalidad las enfermedades de la sociedad. Una vez que describimos conceptos tales como el tipo de institución, la misión, visión, servicios, departamentos que se ubican e identifican en el hospital General Dr. Gabriel García A.C se puede decir que esta es una institución de salud de segundo nivel que ofrece servicios integrales en la atención de las usuarios, cuyo fin es ofrecer calidad para el mejoramiento de la

salud, a través de servicios médicos que van desde cuidados preventivos, estudios de laboratorio, consultas externas, consultas con especialistas, hasta el servicio de hospitalización contando con las especialidades básicas de la medicina y con el personal altamente calificado para atender los padecimientos que se presentan, esta institución le brinda apoyo a todo aquel que solicita sus servicios sin distinción alguna y bajo cuotas accesibles de recuperación.

Así pues el Trabajador Social dentro de estas instituciones tiene un gran quehacer debido a que sus funciones se centran en la investigación, educación, asistencia, etc. De tal forma que se fomenta el cuidado de la salud individual y colectiva, podemos decir entonces que tiene gran importancia dentro del área debido a que participa de forma activa con el equipo interdisciplinario en el tratamiento y recuperación del paciente.

### **3.7 TRABAJO SOCIAL EN EL HOSPITAL GENERAL DR.**

#### **“GABRIEL GARCIA”. A.C**

##### **3.7.1 ANTECEDENTES**

No existe un documento específico que marque el antecedente exacto del inicio de las labores del Trabajador Social en el Hospital General, por lo que para el año de 1998 es contratada por la institución el primer Trabajador Social con formación académica en el Instituto Plancarte de la ciudad de Morelia, Mich, cuyo nivel era técnico. Para desempeñar sus funciones contaba con tan solo una silla y un escritorio en el corredor de los pasillos. Durante los años 2002 al 2004 esta área de trabajo social queda descubierta debido a que la trabajadora social renuncia al cargo.

Para el año 2004 se incorpora el primer pasante de la licenciatura en Trabajo Social como responsable en turno del departamento, donde se da continuidad a las actividades asistenciales, a partir de entonces ha estado laborando personal con nivel licenciatura, pero el servicio ya es elevado a categoría de departamento,

estableciéndose un espacio físico y recursos materiales para desempeñar lo mejor posible las funciones y actividades correspondientes al área de trabajo social médico cabe mencionar que este profesional abarca los turnos matutino, vespertino y parte de la jornada acumulada, dentro de las áreas de Consulta Externa, Urgencias, Toco-Cirugía y Hospitalización.

### **3.7.2 OBJETIVOS**

El departamento de Trabajo Social como tal se formula ciertos objetivos para que pueda brindar un mejor servicio y atención a sus usuarios, por tal motivo su objetivo es:

#### **Generales:**

Contribuir al desarrollo médico y social mediante la participación organizada en actividades de autoayuda, de asistencia mutua y de la adecuada utilización de los recursos humanos y materiales de la comunidad médica así como del entorno para el buen desarrollo y funcionamiento de la institución y de sus usuarios.

Participar con el equipo de salud en la atención médica e integral de los enfermos y sus familiares. Mediante la detección, asistencia y solución de factores económicos y sociales que especializan la atención y rehabilitación de los pacientes.

#### **Específicos.**

- ✓ elaborar el diagnóstico situacional de la población e incluirlo en el diagnóstico de salud.
- ✓ Realizar actividades de educación para la salud individual, familiar y de grupo a la comunidad.
- ✓ Utilizar en forma óptima los servicios y recursos que ofrezcan los sectores públicos y sociales para proporcionar la asistencia requerida por los pacientes y sus familiares

### **3.7.3 FUNCIONES Y ACTIVIDADES.**

Trabajo Social dentro del hospital cubre varios servicios de los cuales podemos mencionar; la Consulta Externa, Servicio de urgencias y área de hospitalización. Dentro del departamento se realizan diferentes funciones básicas entre las cuales destacan la investigación, administración, educación, asistencia, etc En todas ellas se tienen actividades importantes que desempeñar mismas que se harán mención en lo concerniente al hospital general.

- ★ Registrar ingresos de pacientes.
- ★ Informar a los usuarios que el hospital es una institución sin fines de lucro, que carece de apoyos gubernamentales y que se sostiene con los recursos que obtiene de los propios servicios que ofrece.
- ★ Explicar de manera amplia y sin omitir detalles a los responsables del paciente, los tipos, costos y forma de prestación de servicios médico-hospitalarios que ofrece el hospital.
- ★ Realizará trámites para altas voluntarias.
- ★ Existe coordinación con integrantes de Protección Civil para los traslados a cuotas accesibles para los pacientes.
- ★ Pasar visita médica
- ★ Detectar la problemática de los pacientes.
- ★ Detectar a los pacientes de alta vigente
- ★ Registrar las actividades en la hoja diaria.
- ★ Proporcionar información de pacientes hospitalizados y del área de Urgencias.
- ★ Ofertar oportunidades perdidas y supervisar que se realicen en los servicios correspondientes.
- ★ Elaborar constancias de atención médica.
- ★ Elaborar estudios socioeconómicos de los pacientes de ingreso.
- ★ Gestionar, tramitar y reclasificar descuentos en los pagos de los pacientes que están de alta vigentes.
- ★ Realizar llamadas para los estudios especiales que se realizan fuera de la unidad hospitalaria.

- ★ Gestionar los traslados de referencia a otra unidad de salud.
- ★ Gestionar los trámites correspondientes en caso de defunciones.
- ★ Orientar a los familiares de los trámites a realizarse en otras instituciones por defunciones.
- ★ Proporcionar información a familiares sobre el estado de salud del paciente.
- ★ Orientar al familiar sobre los trámites y requisitos para la donación de sangre.
- ★ Platicar con los familiares para que brinden apoyo en la recuperación del paciente.
- ★ Proporcionar medicamentos a pacientes que más lo necesiten.
- ★ Registrar ingresos y egresos en la hoja diaria.
- ★ Pasar los avisos de casos legales al Ministerio Público.
- ★ Pasar los avisos de casos médicos de riesgo a la Jurisdicción Sanitaria correspondiente.
- ★ Brindar al paciente calidad y calidez.
- ★ Verificar el estado de Salud del paciente para tener el control de quién se queda y quién es dado de alta.
- ★ Revisar diariamente los ingresos.
- ★ Registro y control de los nacimientos en la institución
- ★ Registro y control de las defunciones en la institución.
- ★ Realización del censo hospitalario bimestral.
- ★ Apoyo en la elaboración de programas académicos y culturales.
- ★ Elaboración de oficios de apoyo a otras instituciones.
- ★ Realización de presupuestos a familiares de pacientes.
- ★ Elaboración de cuentas finales a los pacientes hospitalizados (ocasionalmente).
- ★ Localización de familiares del paciente.
- ★ Diseño y elaboración de carteles informativos.

Como se podrá observar este departamento realiza la identificación de la problemática social del usuario, y en base a sus funciones y actividades brinda alternativas de solución, orientaciones y apoyos a las demandas de estos.

La principal función de un equipo interdisciplinario es que todos los especialistas que forman parte trabajen en conjunto para brindar una mejor atención, ya que es evidente que esta práctica en equipo potencializa el trabajo y mejora los servicios brindados a las poblaciones con las cuales trabaja y Trabajo Social no es la excepción, ya que es una de las ramas de las ciencias sociales y por lo tanto no puede ni debe estar aislada de su equipo de trabajo, por tanto Trabajo Social siempre formará parte importante del equipo interdisciplinario de las instituciones de Salud.

Así pues Trabajo Social esta en manos de profesionistas que promueven la organización de la población para satisfacer las necesidades de los usuarios y lograr una adecuada actuación para alcanzar los objetivos del Trabajador Social en Salud, por tal motivo establece vínculos entre el mismo hospital y las instituciones Sociales del entorno y de la entidad con el propósito de aprovecharlas al máximo en forma adecuada y justa en beneficio de sus usuarios.

## **CAPITULO IV**

### **INVESTIGACION DE CAMPO**

En este capítulo se presentará primeramente el método que se utilizó para llevar a cabo la investigación, se continuará con la definición del universo, enseguida la elaboración del instrumento y la recopilación de datos, se continúa con la presentación de resultados, para posteriormente llegar al análisis de la información y al final se incluyen las conclusiones así como la propuesta misma que se presenta como una estrategia para que el equipo interdisciplinario y usuarios identifiquen los servicios y ambos participen en los programas que desempeña Trabajo Social.

#### **4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

Para la realización del presente trabajo se siguió el método de la sociología empírica, ya que se inicio de lo general para llegar a lo particular, donde se realizo la investigación documental en la revisión teórica análisis de la investigación contenida tanto en libros, revistas, y manuales que pudieran contener información útil para la elaboración de este trabajo.

Después se realizó la investigación de campo en la que se tuvo un contacto directo con los usuarios y equipo interdisciplinario, basada en la hipótesis planteada de donde se procedió a su operacionalización (ver anexo # 1) para de esta manera elaborar los instrumentos y recopilar la información de campo.

La importancia de la realización de esta investigación es debido a la necesidad de identificar la percepción de las funciones del profesional de Trabajo Social, tanto del equipo interdisciplinario como de los mismos usuarios, partiendo del conocimiento e implementación de las funciones de este profesionista.

Para tal efecto se pretende hacer una investigación donde se conozca la percepción actual que tiene el trabajador social en la institución y verificar de acuerdo al perfil profesional las funciones y actividades que se realizan y el alcance que estos tienen en contribuir al logro de los objetivos de la unidad hospitalaria y de acuerdo al diagnóstico detectado implementar una propuesta de acción en la institución.

## **4.2 DEFINICION DEL UNIVERSO**

Al Hospital General Dr. Gabriel García A.C asisten pacientes de diferente status social, de las comunidades aledañas y sus alrededores, son pacientes que llegan libre y espontáneamente solicitando los servicios que ofrece el hospital, de tal manera que trabajo social interviene con todos los pacientes, por tal motivo para la presente investigación se tomó en cuenta a todos los pacientes del hospital que fueron atendidos durante el mes de enero del presente año, los cuales fueron un total de 48 pacientes entre ellos niños, mujeres y hombres.

Otro universo que se tomó en su totalidad fue el equipo interdisciplinario basificado que labora en el hospital, los cuales son 25 médicos, por tanto no fue necesario tomar muestra estadística con la finalidad de obtener mayor exactitud en la información requerida del instrumento.

Para la definición de la muestra del personal médico se tomó en cuenta al total de médicos de base de la institución que son 25, a los cuales se pretendía aplicar a cada uno de ellos el instrumento, pero debido a las múltiples actividades y tiempo de cada uno de los médicos sólo se logro rescatar la información de 24 de ellos siendo este el total, lo cual viable de considerar como rescate de la información.

### **4.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO**

Para la presente investigación se elaboraron dos instrumentos diferentes los cuales fueron aplicados a todos los pacientes que ingresaron a la unidad hospitalaria durante el mes de enero del 2009 y al equipo interdisciplinario, los cuales fueron la base principal de los resultados obtenidos del tema de investigación, y son los que arrojaron la información contenida en la presentación de resultados e interpretación de la misma.

Es importante mencionar que en la investigación se utilizó el cuestionario que consiste en un instrumento de recolección de datos estructurados con base a preguntas ordenadas cuyas respuestas sirven para conocer aspectos que interesen al investigador. El cuestionario consta de 22 preguntas estructuradas en base a la información que se quería conocer, cada una de las preguntas consta de varias opciones para contestar, a fin de dar libertad a los entrevistados para responder. Es importante mencionar que se decidió utilizar este instrumento en base a la operacionalización de la hipótesis que se realizó ya que debido a su naturaleza resultó ser el más conveniente.

### **4.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.**

Para la recopilación de datos no se tuvieron inconvenientes por parte de los pacientes, ya que durante ese periodo de tiempo se trató de abarcar a todos los pacientes que ingresaban al hospital y por parte de ellos y de su familiar, no hubo negativa para proporcionar la información solicitada, para tal efecto se buscaba un momento adecuado para que esta fuera proporcionada, así pues se aplicó un cuestionario dirigido a todos los pacientes, el cual consta de 21 preguntas estructuradas con respuestas de tipo abierta, cerrada y de opción múltiple.

Mientras que por parte del equipo interdisciplinario que integra el hospital solamente uno de los médicos no acepto participar en la presente investigación, así pues de esta manera se contó con la participación de 24 médicos a quienes se les asignó un cuestionario para que este fuera contestado de manera personal, dicho instrumento estaba conformado por 22 preguntas estructuradas con respuestas de tipo abiertas, cerradas y de opción múltiple, las cuales pretendían obtener información en cuanto a la percepción que se tiene del trabajador social que labora en la institución.

#### **4.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

En el siguiente apartado se representan gráficamente los resultados a partir de su codificación y tabulación. Primeramente se presentan los resultados de los cuestionarios aplicados al personal médico y posteriormente los resultados de los cuestionarios aplicados a los usuarios.

Después de la tabulación de los cuestionarios se realizó la interpretación de cada una de las preguntas, donde se prosiguió con el análisis mismo que se realiza un enlace en la relación que tienen todas las preguntas y respuestas del instrumento aplicado donde se llegó a una conclusión y análisis de la hipótesis de investigación.

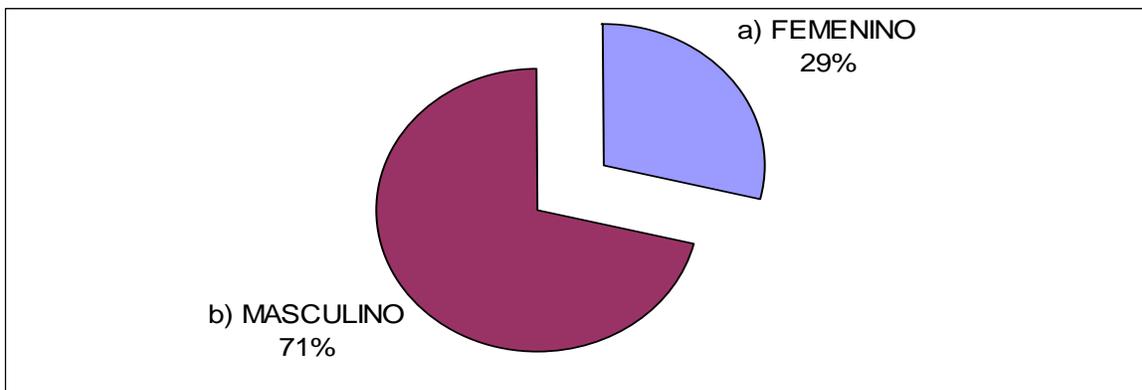
Para tal efecto se presenta a través de un cuadro donde se expresa el concepto, frecuencia absoluta, frecuencia relativa, datos que son presentados gráficamente en forma de barras y pastel posteriormente se plasma una interpretación con el objetivo de analizar la información representada gráficamente.

**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL  
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL EQUIPO  
INTERDISCIPLINARIO.**

### Sexo

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Femenino	7	29 %
b) Masculino	17	71 %
Total	24	100%

GRAFICA 1.



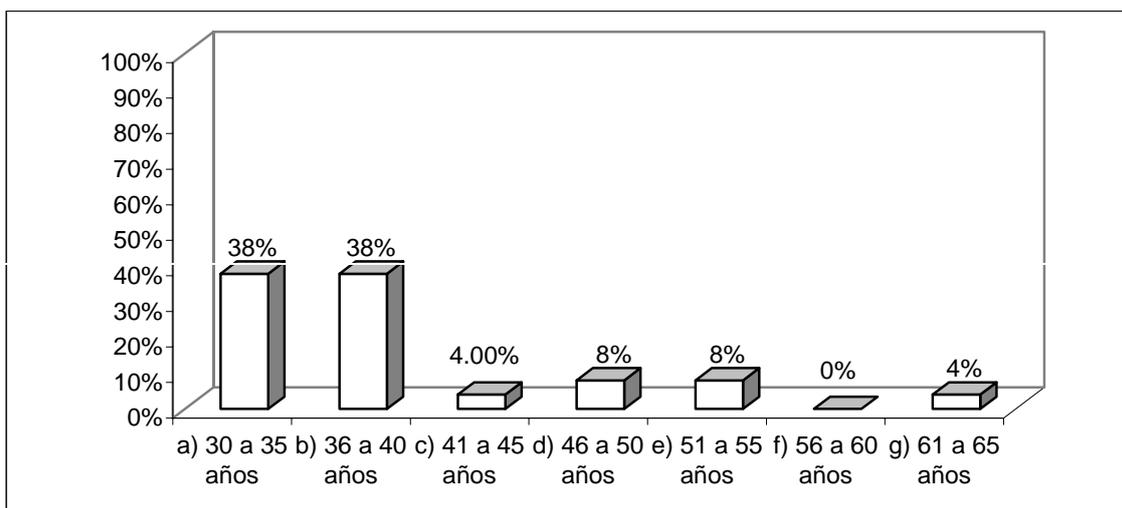
Fuente: Encuesta Directa 2009.

De acuerdo a los resultados obtenidos es importante destacar que el sexo que predomina entre el equipo interdisciplinario corresponde al masculino y un porcentaje menor al femenino, lo cual permite obtener diferentes percepciones acerca del Trabajador Social.

## Edades

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 30 a 35 años	9	38 %
b) 36 a 40 años	9	38 %
c) 41 a 45 años	1	4 %
d) 46 a 50 años	2	8 %
e) 51 a 55 años	2	8 %
f) 56 a 60 años	0	0 %
g) 61 a 65 años	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA 2.



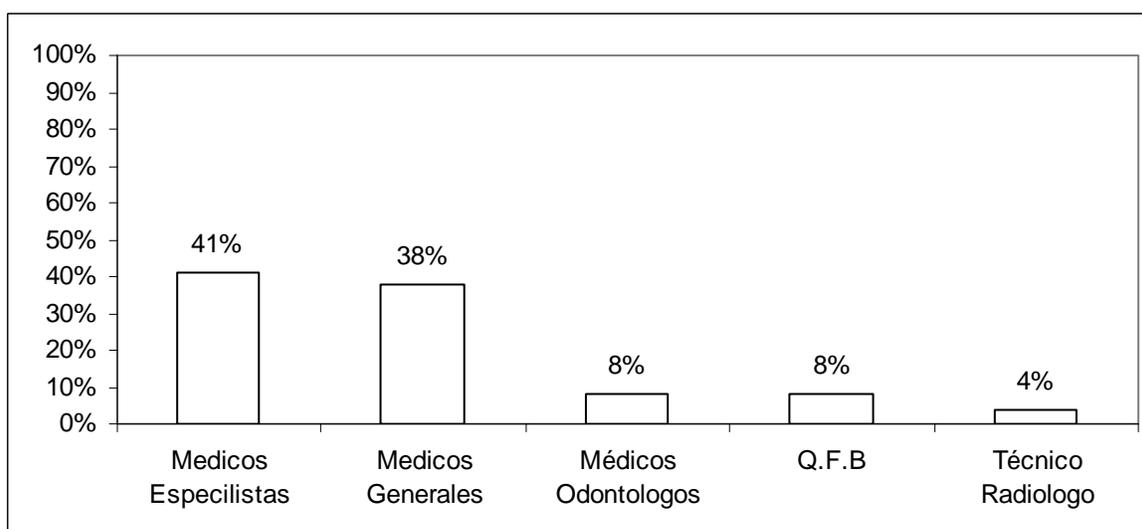
Fuente: Encuesta Directa 2009.

La presente grafica representa las edades del equipo interdisciplinario, misma que nos indica que es una población que se encuentra dentro de una edad joven, madura y sobre todo productiva, ya que su promedio se observa entre los 30 y 40 años de edad, por otro lado existe una minoría que va de los 45 a los 60 años, lo cual demuestra que es una población adulta y de gran experiencia en su área

## PROFESIÓN

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Médicos Especialistas	10	42 %
b) Médicos Generales	9	38 %
c) Médicos Odontólogos	2	8 %
d) Q.F.B	2	8 %
e) Técnico radiólogo	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA 3



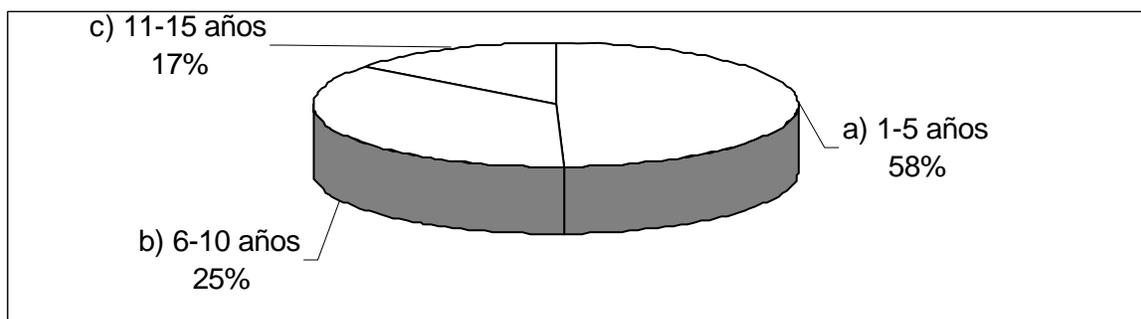
Fuente: Encuesta Directa 2009

Respecto a la profesión con que cuenta el equipo interdisciplinario se observa que en su mayoría son médicos especialistas, considerando así un nivel escolar más alto, seguidos por los médicos generales, siendo estos los dos ramos profesionales con quienes se tiene mayor contacto y trabajo involucrando en ambos los servicios del trabajador social, Trabajo Social también tiene una importante participación con los odontólogos, químicos y radiólogos, tratando de brindar en conjunto un buen desempeño en beneficio de los usuarios y de la propia institución.

## ANTIGÜEDAD.

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 1 A 5 Años	14	58%
b) 6 A 10 Años	6	25%
c) 11 A 15 Años	4	17%
Total	24	100%

GRAFICA 4



Fuente Encuesta Directa 2009.

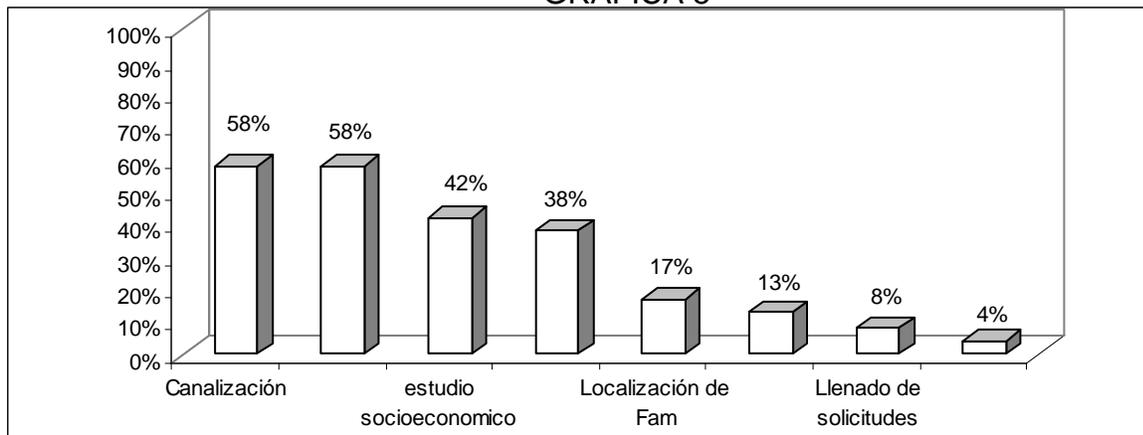
En cuanto a la antigüedad de los encuestados se puede apreciar que el personal que labora en el hospital es relativamente joven ya que el tiempo que tienen laborando en la institución oscila entre 1 a 5 años, sin embargo es importante señalar que hay médicos que tienen más antigüedad y que por lo tanto cuentan con mayor experiencia y conocimiento lo cual es importante para brindar una atención adecuada a los usuarios y de alguna manera la percepción que se tiene acerca de las funciones y actividades del Trabajador Social podemos decir que está determinada por la antigüedad de estos profesionistas.

### PREGUNTA 1.

¿Qué tipos de servicios solicita al departamento de Trabajo Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia. Relativa
a) Canalización a unidades	14	58 %
b) Solicitar apoyo a las autoridades	14	58 %
c) Aplicación de estudios socioeconómicos	10	42 %
d) Información y Orientación	9	38 %
e) Localización de familiares	4	17 %
f) Platicas a pacientes	3	13 %
g) Llenado de solicitudes	2	8 %
h) Ninguna.	1	4 %
Total	57	100 %

GRAFICA 5



Fuente: Encuesta Directa 2009.

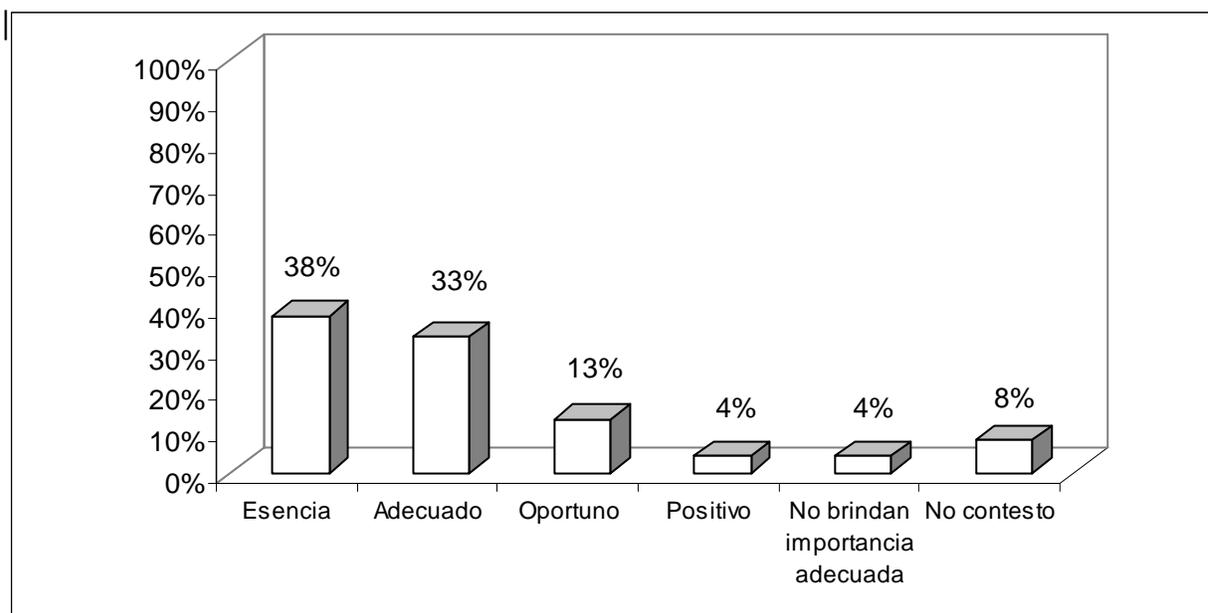
En cuanto a los tipos de servicios que el equipo interdisciplinario solicita al departamento de Trabajo social encontramos principalmente las canalizaciones a otras unidades y solicitudes de apoyo a las autoridades, esto debido a que la población de usuarios con la que se trabaja regularmente son de bajos recursos económicos pero también nos damos cuenta que dentro de esos servicios solicitados se encuentran varias de sus funciones y actividades, esto debido a que no existe un conocimiento pleno de ellas y llega a existir una confusión entre una y otra, pero aún así fundamentales para ellos como médicos, entonces se puede decir que la percepción esta determinada en relación a los servicios que solicitan al Trabajador Social.

## PREGUNTA 2.

¿Qué opinión tiene acerca del servicio que ofrece la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Esencial	9	38 %
b) Adecuado	8	33 %
c) Oportuno y resolutive	3	13 %
d) Positivo y de buen nivel	1	4 %
e) No le brindan la importancia adecuada	1	4 %
f) No contesto	2	8 %
Total	24	100 %

GRAFICA 6.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

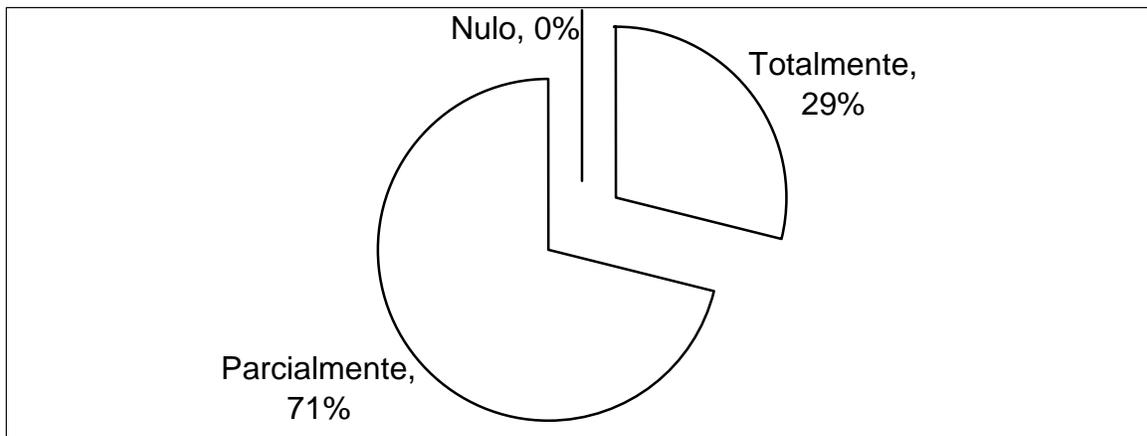
Respecto a la opinión que se tiene acerca de los servicios que ofrece la trabajadora Social lo consideran fundamental debido a que es importante contar con ellos por las variadas funciones que desempeña incluso se es resolutive y oportuno tal como se aprecia en la gráfica # 16, ahora bien en la anterior gráfica se hace alusión a los tipos de servicios que solicitan al Trabajador Social, mismos que son importantes tanto para usuarios como personal médico. En términos generales la opinión en cuanto a este profesional se considera favorablemente.

### PREGUNTA 3.

¿Conoce las Funciones que realiza la Trabajadora social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Totalmente	7	29 %
b) Parcialmente	17	71 %
c) Nulo.	0	0 %
Total	24	100 %

GRAFICA 7.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

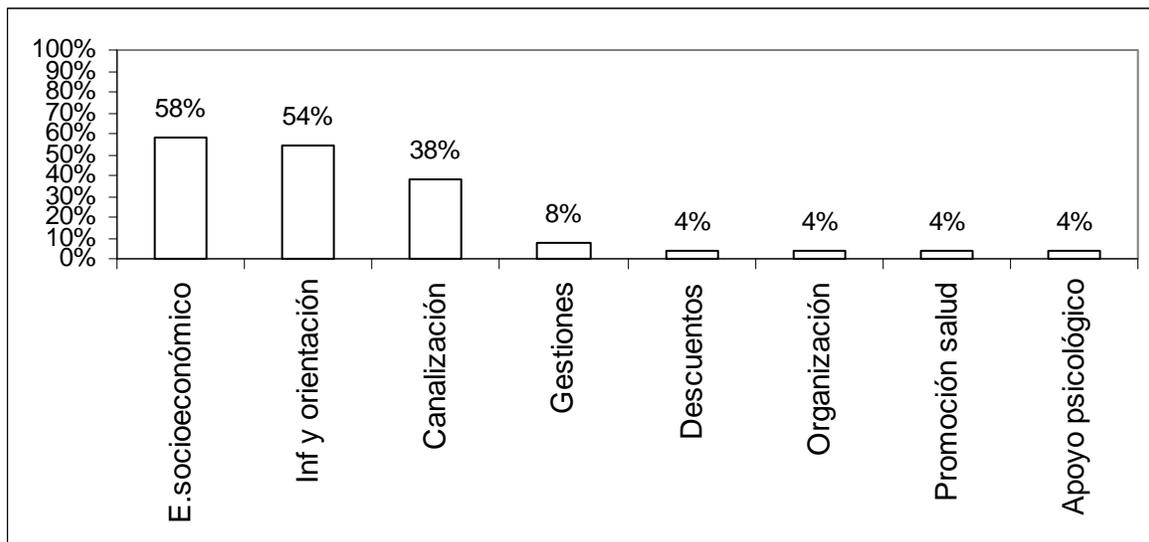
En este caso la información proporcionada por el equipo interdisciplinario en cuanto al conocimiento de las funciones del Trabajador Social se llegan a confundir con otras áreas siendo estas ajenas a este profesionista debido a ello el personal médico las conoce parcialmente, de ahí que la percepción este determinada por el conocimiento que tiene de él e incluso por los mismos servicios que llegan a solicitar tal como se aprecia en la gráfica # 5.

#### PREGUNTA 4.

¿Mencione que funciones conoce?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Estudio socioeconómico	14	58 %
b) Información y orientación	13	54 %
c) Canalización de pacientes	9	38 %
d) Gestiones	2	8 %
e) Descuentos	1	4 %
f) Organización	1	4 %
g) Promoción a la salud	1	4 %
h) Apoyo psicológico	1	4 %

GRAFICA 8.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

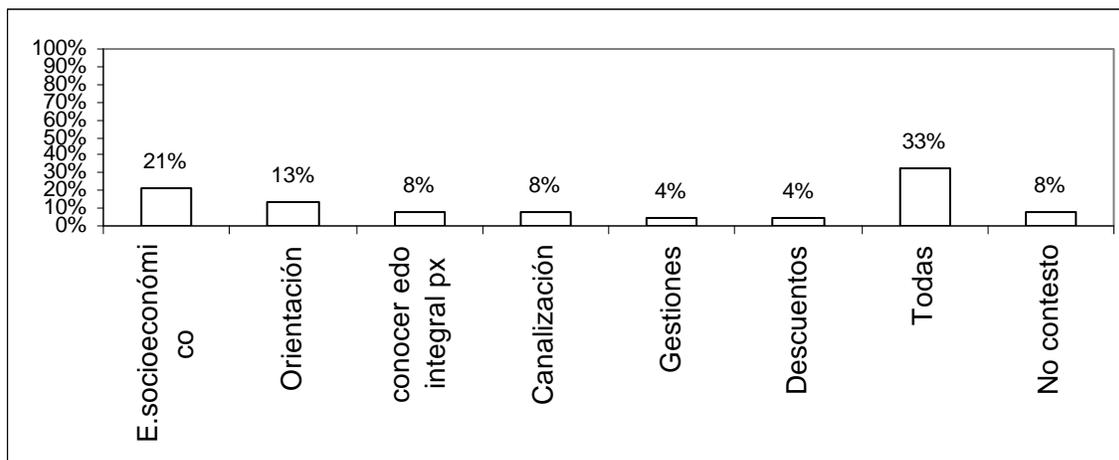
La presente gráfica nos muestra que existe una gran confusión entre funciones y actividades del Trabajador Social en el hospital esto debido a que los resultados obtenidos nos muestran que ellos consideran como función primordial la aplicación del estudio socioeconómico instrumento fundamental para conocer el estado económico del paciente, dado que esta es una actividad y no función como tal, más sin embargo si ubican otras funciones como por ejemplo la investigación, educación etc. Existe una minoría que ubica a la promoción de la salud como parte esencial del trabajador social en el área de la salud.

## PREGUNTA 5.

¿De las que mencionó cuál considera las más importante?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Estudio socioeconómico	5	21 %
b) Orientación	3	13 %
c) Conocer el estado integral del paciente	2	8 %
d) Canalización de pacientes	2	8 %
e) Gestiones	1	4 %
f) Descuentos	1	4 %
g) Todas	8	33 %
h) No contesto	2	8 %
Total	24	100 %

GRAFICA 9



Fuente: Encuesta Directa 2009.

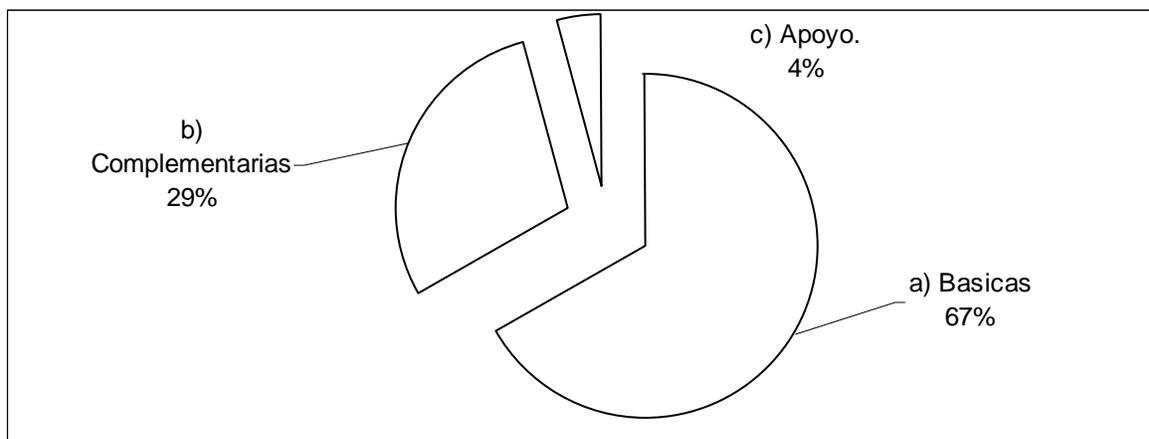
De acuerdo a las funciones mencionadas en la gráfica anterior nos muestra que existe una confusión entre función y actividad, observamos que ubican al Trabajador Social como la persona que aplica los estudios socioeconómicos, la encargada de realizar los descuentos a los pacientes, dejando a un lado el conocimiento integral del usuario, aspecto fundamental para brindarle un mayor servicio de calidad a los usuarios aspecto fundamental que no debe olvidarse dentro de una institución de salud, Trabajo Social debe trabajar en coordinación con el equipo interdisciplinario para ofrecer un mejor servicio y mejore la percepción que se tiene de este profesionista.

## PREGUNTA 6.

¿De acuerdo a su ejercicio profesional considera que las funciones de la Trabajadora Social son?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Básicas	16	67 %
b) Complementarias	7	29 %
c) Apoyo.	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA 10



Fuente: Encuesta Directa 2009

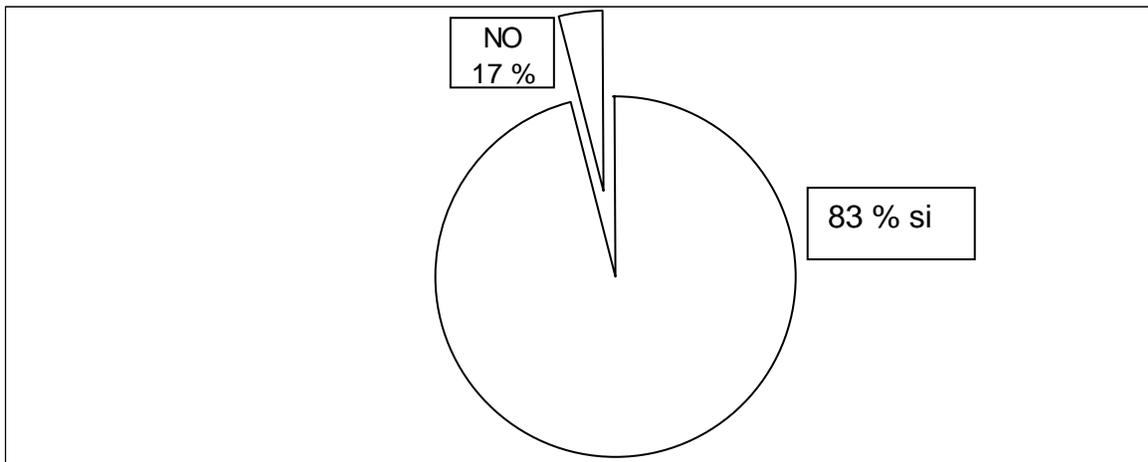
De acuerdo al ejercicio profesional del equipo interdisciplinario se considera que las funciones de la Trabajadora Social son básicas ya que entre ellas encontramos la investigación, administración, educación, asistencia, enseñanza, etc, considerando que solicitan varios de sus servicios entre ellos de acuerdo a la gráfica # 5 encontramos, las canalizaciones, solicitudes de apoyo, localización de familiares, aplicación de estudio socioeconómico, etc. Ante todo esto los más beneficiados son los usuarios ya que como nos muestra la gráfica # 13 se les brinda un trato cordial, amable y respetuoso, de tal manera que Trabajo Social es un complemento con la atención médica otorgada en la unidad hospitalaria.

## PREGUNTA 7.

¿Conoce que actividades realiza la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	20	83 %
b) No	4	17 %
Total	24	100 %

GRAFICA 11.



Fuente: Encuesta Directa 2009

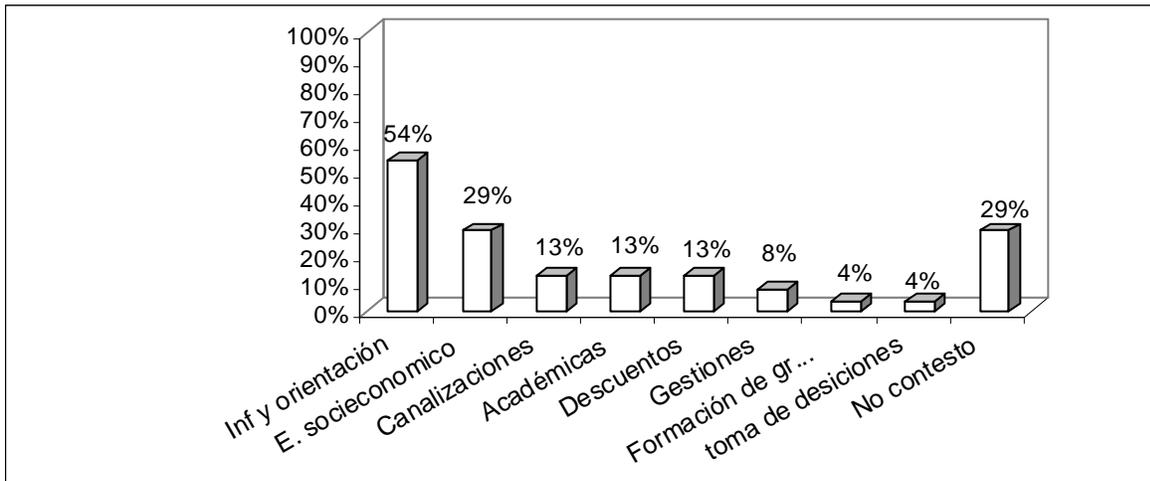
La presente gráfica muestra que el personal médico tiene conocimiento de las actividades que realiza la Trabajadora Social, siendo una minoría los que las desconocen, las más identificadas de acuerdo a la gráfica # 12 son las siguientes; la información y orientación, continuando con la aplicación del estudio socioeconómico, este por aplicarse a todos los pacientes que ingresan y necesario para determinar el nivel económico, entre otras encontramos las canalizaciones de pacientes a otro nivel por diversos motivos, otra de las actividades más conocida es la formación de grupos con fines académicos. Pero como se puede apreciar entre las actividades al igual que la pregunta anterior sobresale el estudio socioeconómico quedando de lado otras actividades no menos importantes y así pues la percepción que se tiene se encuentra en función de ellas.

## PREGUNTA 7

¿Qué actividades conoce realiza la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Información y orientación	13	54 %
b) Estudio socioeconómico	7	29 %
c) Canalizaciones	3	13 %
d) Académicas	3	13 %
e) Descuentos	3	13 %
f) Gestiones	2	8 %
g) Formación de grupos	1	4 %
h) Toma de decisiones	1	4 %
i) No contesto	7	29 %

GRAFICA 12.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

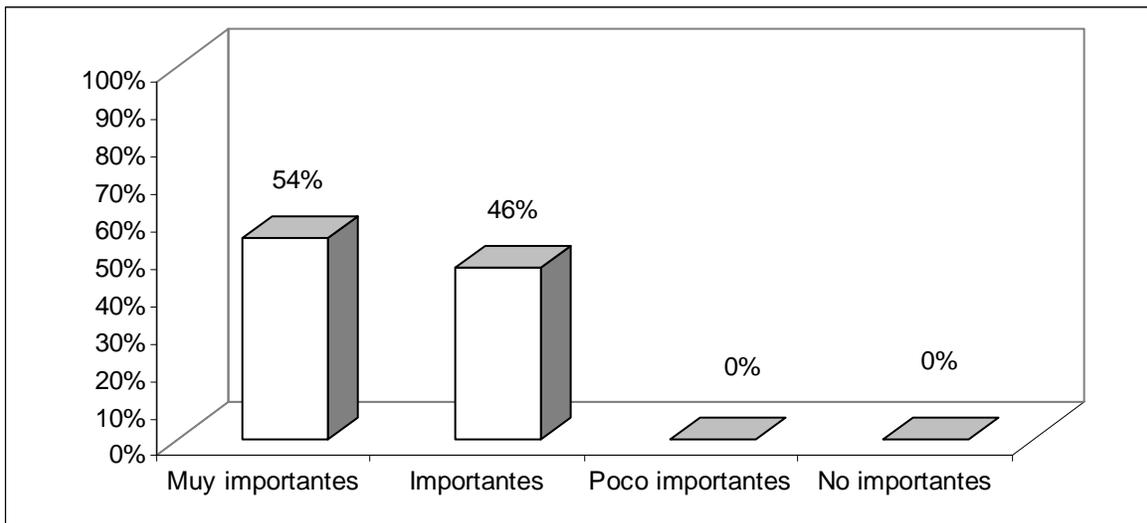
De acuerdo a la gráfica anterior se observa que casi en su totalidad el equipo interdisciplinario conoce las actividades que realiza el trabajador social en el hospital, un porcentaje considerado opina que la información y orientación que se les brinda a los usuarios es una actividad sobresaliente de este profesional pero no hay que olvidar que lo ubican también como la persona encargada de aplicar los estudios socioeconómicos, realizar descuentos, la formación de grupos, este último fundamental dentro de una unidad de salud, más sin embargo no se le da la importancia necesaria, ya que se enfocan en otros menos importantes, con ello observamos que la percepción que se tiene se encuentra dada principalmente por las actividades y servicios que solicitan de este y no precisamente por las funciones que esta capacitado para realizar.

### PREGUNTA 8.

¿Las considera importantes?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy importantes	13	54 %
b) Importantes	11	46 %
c) Poco importantes	0	0 %
d) No importantes	0	0 %
Total	24	100 %

GRAFICA 13.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

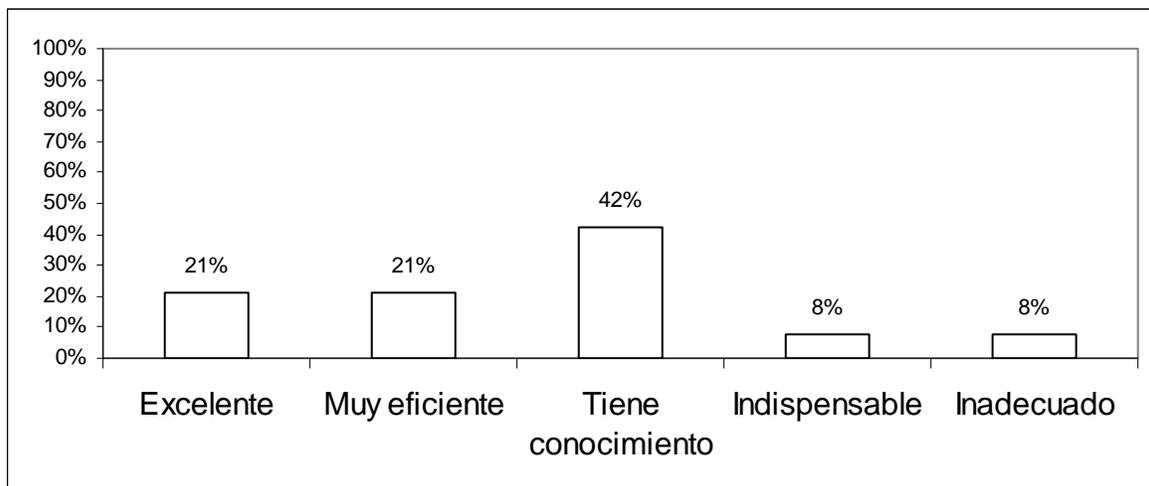
Es importante resaltar que el personal médico coincide en que las actividades que realiza la Trabajador Social en el hospital son muy importantes, esto por que de acuerdo a las gráficas 12 y 13 nos indican que Trabajo Social realiza lo correspondiente a su área y se le brinda una actitud de comprensión ante las necesidades y demandas de los usuarios recibiendo un trato amable y cordial contribuyendo al logro del objetivo de la institución.

### PREGUNTA 9.

¿Qué opina acerca del desempeño de la Trabajadora Social en el hospital?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Excelente	5	21 %
b) Muy eficiente	5	21 %
c) Tiene conocimiento	10	42 %
d) Indispensable	2	8 %
e) Inadecuado	2	8 %
Total	24	100%

GRAFICA 14.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

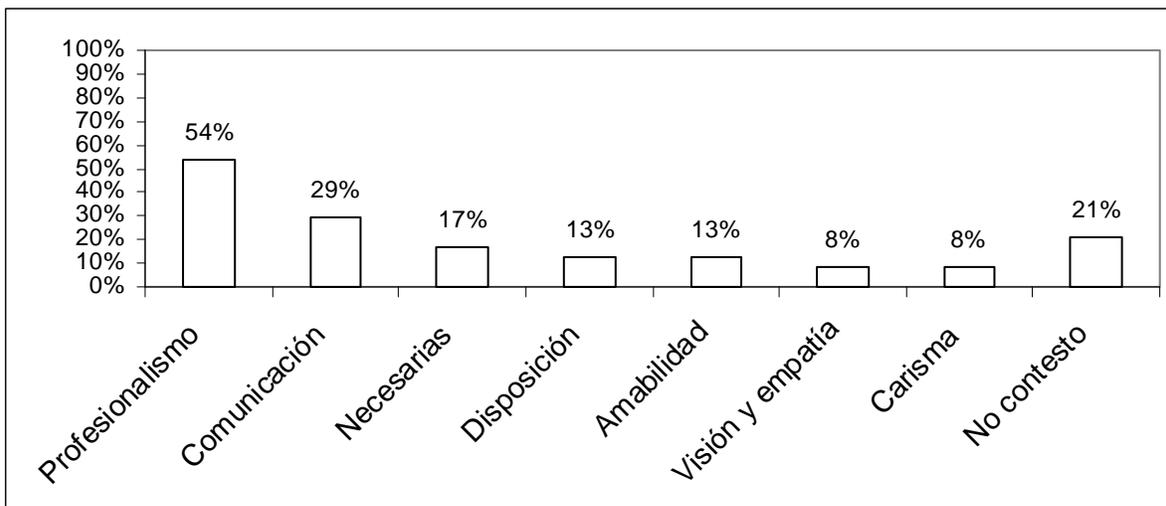
Se considera fundamental destacar que de acuerdo a la gráfica anterior las actividades del Trabajador Social se consideran muy importantes por lo tanto su desempeño es percibido favorablemente por el equipo interdisciplinario ya que como se aprecia en la siguiente gráfica se argumenta que este profesionista tiene conocimiento en su área, poniendo en práctica su profesionalismo e involucrándose en el manejo de los pacientes, los profesionales de la salud consideran como excelente su desempeño por su disponibilidad y esfuerzo. De tal manera que Trabajo Social es percibido favorablemente por el equipo interdisciplinario.

### PREGUNTA 10.

¿Qué capacidades considera usted tiene o posee la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Profesionalismo	13	54 %
b) Comunicación	7	29 %
c) Necesarias	4	17 %
d) Disposición	3	13 %
e) Amabilidad	3	13 %
f) Visión	2	8 %
h) Empatía y carisma.	2	8 %
i) No contesto	5	21 %

GRAFICA 15



Fuente: Encuesta Directa 2009.

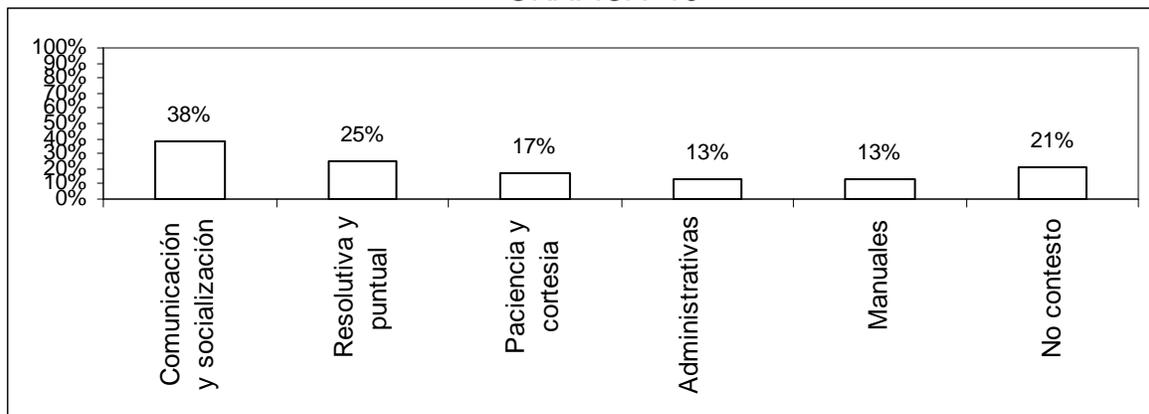
Existen por parte de los médicos diferentes consideraciones acerca de las capacidades de la Trabajadora Social por lo que se observa en la gráfica el equipo interdisciplinario considera que existe un profesionalismo y comunicación aspectos fundamentales para conocer el estado integral del paciente, se aprecia también que este profesionista muestra disposición ante lo que se le solicita, y como se aprecia en la siguiente gráfica tiene habilidad de ser resolutiva de los problemas sociales presentados, tanto así que esto implica que la población encuestada considere que se brinda un servicio adecuado, oportuno y resolutivo como se representa en la gráfica # 6.

## PREGUNTA 11.

¿Qué habilidades destacaría de la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Comunicación y socialización	09	38 %
b) Resolutiva y puntual	6	25 %
c) Paciencia y cortesía	4	17 %
d) Administrativas	3	13 %
e) Manuales	3	13 %
f) No contesto	5	21 %

GRAFICA 16



Fuente: Encuesta Directa 2009.

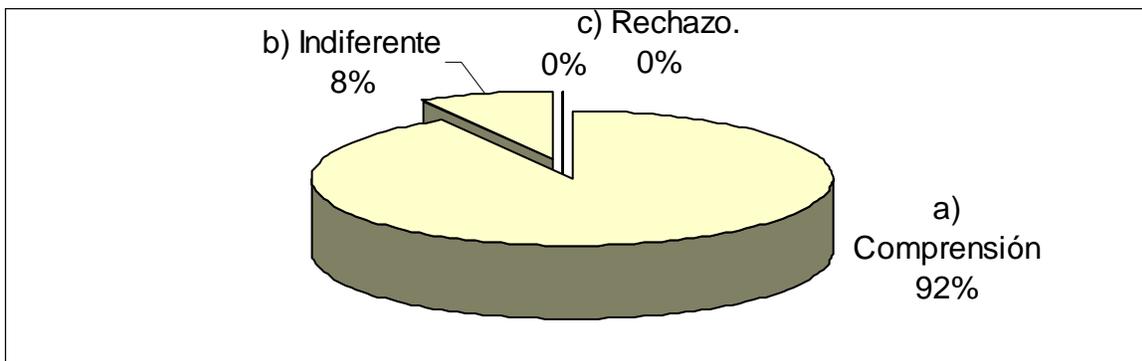
Es importante rescatar que dentro de las habilidades que el equipo interdisciplinario destaca de la Trabajadora Social se encuentra en gran porcentaje la comunicación y socialización aspecto fundamental para que el equipo interdisciplinario tenga un trabajo integral con el paciente, que exista un intercambio de opiniones y un mejor trabajo en equipo, de esta manera se ven reflejados los resultados obtenidos ya que se considera que a través de sus servicios, funciones y actividades se ven resueltas sus necesidades, de tal manera que los profesionistas consideran que una de las habilidades importantes y necesarias es su visión resolutiva en el manejo de las necesidades medicas mostrándose en ambas paciencia y cortesía siempre en beneficio de los usuarios. Podemos apreciar también que el equipo interdisciplinario considera como habilidad el aspecto manual, aunque no se considere como tal dentro del perfil profesional del T.S es importante resaltarlas ya que así se aprecia por los encuestados.

## PREGUNTA 12.

¿Qué actitud tiene la Trabajadora Social cuando solicita sus servicios?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Comprensión	22	92 %
b) Indiferente	2	8 %
c) Rechazo.	0	0 %
Total	24	100 %

GRAFICA 17.



Fuente. Encuesta Directa 2009.

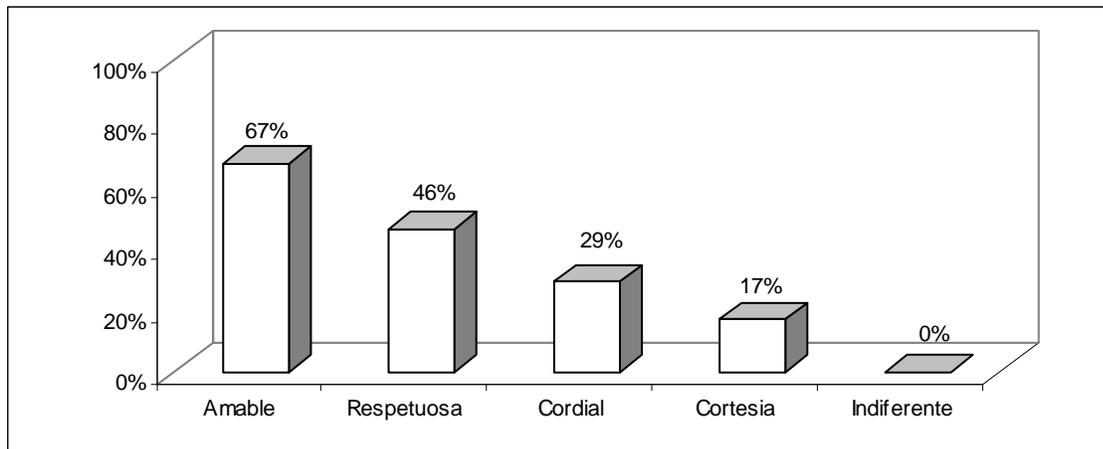
La presente gráfica hace referencia a la actitud que toma la Trabajadora Social cuando el equipo interdisciplinario solicita sus servicios, dicha percepción es importante y positiva ya que casi en su totalidad los encuestados manifiestan que este profesional muestra un sentido de comprensión ante quien requiere de sus servicios y de las problemáticas que atiende, de acuerdo a las gráficas # 10 y 13, ahora bien tanto sus funciones como actividades son muy importantes para el personal encuestado, ya que a través de ellas se complementa la atención brindada al usuario y se otorga un servicio integral.

### PREGUNTA 13.

¿Cómo ha sido el trato que ha recibido de la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Amable	16	67 %
b) Respetuosa	11	46 %
c) Cordial	7	29 %
d) Cortes	4	17 %
e) Indiferente.	0	0 %
Total	38	100 %

GRAFICA 18.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

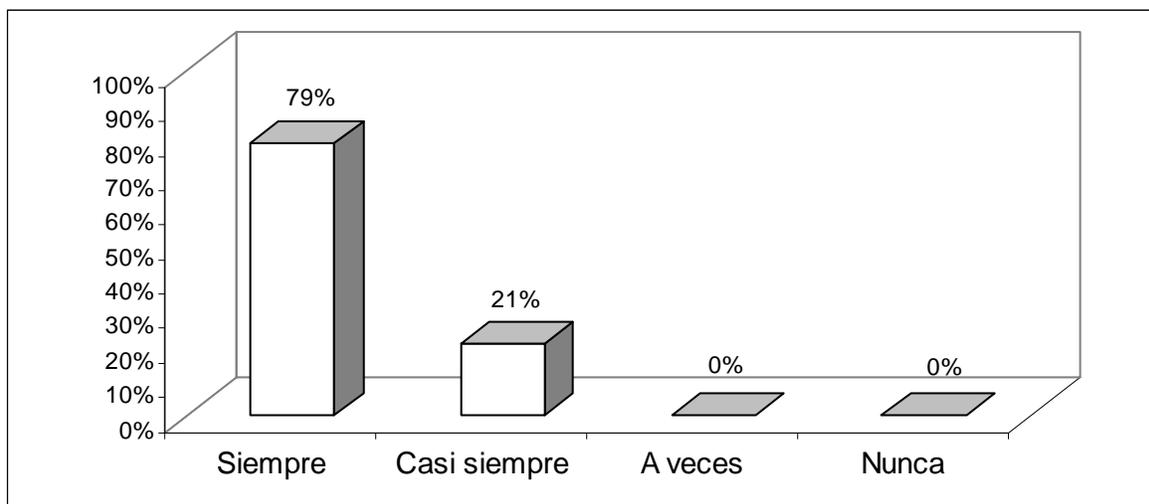
Respecto a como consideran los profesionistas el trato que han recibido por parte de la Trabajadora Social esta es de manera positiva refiriéndose a ella como amable, respetuosa y cordial considerando una participación ante las actividades y tareas requeridas, lo cual es importante continuar con ello para facilitar el apoyo y brindar la confianza requerida tanto a usuarios como personal médico. De igual manera es importante resaltar que de acuerdo a la gráfica # 19 la Trabajadora Social muestra siempre disponibilidad cuando llegan a solicitar sus servicios, lo cual repercute en la calidad y atención que se les brinda a los pacientes ya que esto mejora el trabajo en equipo. Así pues podemos considerar que la percepción que tiene el equipo interdisciplinario se encuentra dada por sus funciones, actividades, su disposición, la actitud y el mismo trato que este profesionista ofrece a los usuarios.

#### PREGUNTA 14.

¿Considera usted que la Trabajadora Social muestra disponibilidad cuando usted le solicita algún servicio?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	19	79 %
b) Casi siempre	5	21 %
c) A veces	0	0 %
d) Nunca.	0	0 %
Total	24	100 %

GRAFICA 19



Fuente. Encuesta Directa 2009.

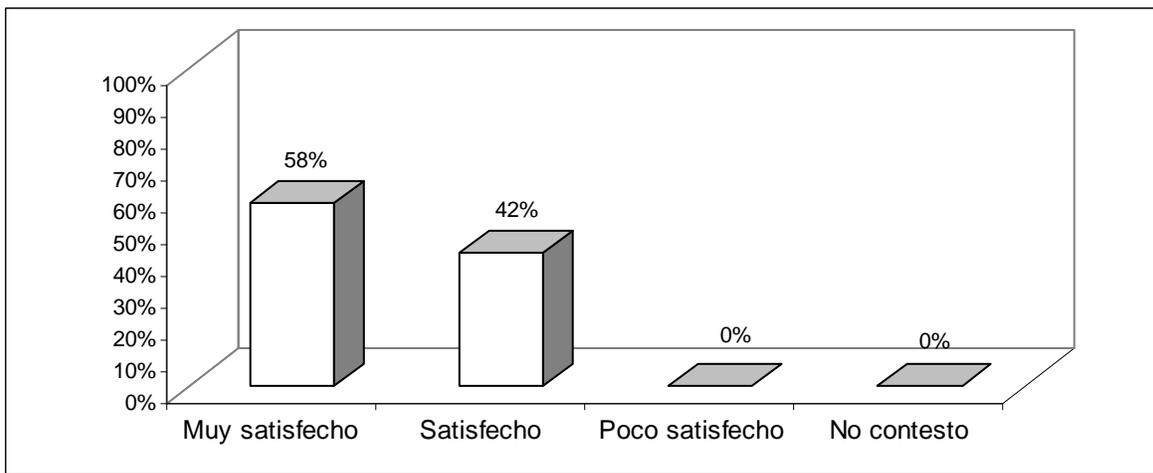
En cuanto a la forma de considerar la disponibilidad de los servicios de Trabajo Social existe una amplia y marcada disposición debido a que el porcentaje de los encuestados así lo manifiestan, pues se obtienen favorables resultados en el objetivo del equipo interdisciplinario de brindar una atención de calidad y calidez. Así pues de acuerdo a la gráfica # 17 el equipo interdisciplinario considera que la Trabajadora Social siempre muestra una actitud de comprensión, lo cual es importante para que ellos soliciten con frecuencia sus servicios ya que existiendo una comunicación abierta como lo muestra en la gráfica # 23 mejorará la atención brindada al paciente, de tal manera que Trabajo Social siempre esta disponible ante quienes solicitan sus servicios.

### PREGUNTA 15. A

¿Se siente satisfecho con los servicios que le ha brindado la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy satisfecho	14	58 %
b) Satisfecho	10	42 %
c) Poco satisfecho	0	0 %
d) No satisfecho.	0	0 %
Total	24	100%

GRAFICA 20.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

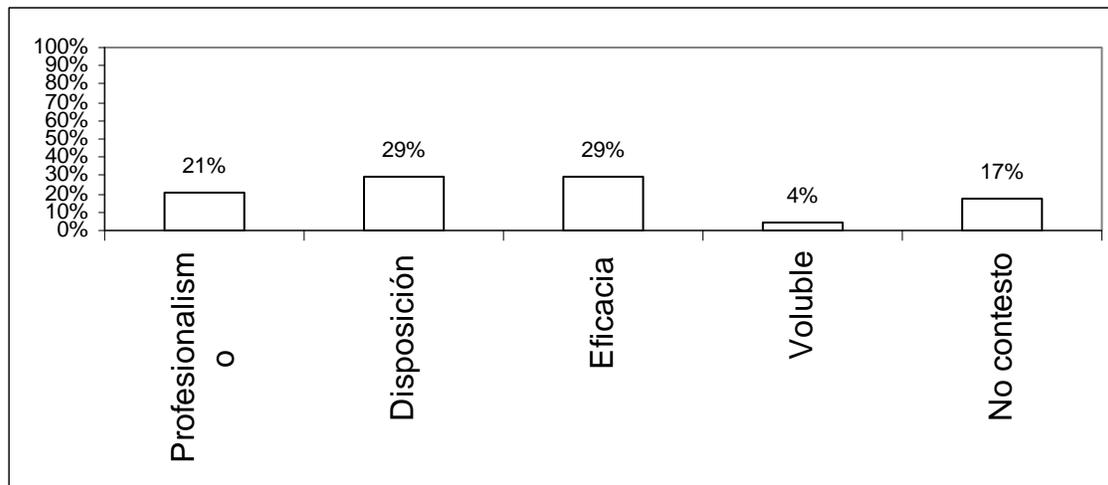
Tal como se aprecia en la presente gráfica la población encuestada se sienten satisfechos con los servicios que solicita al Trabajador Social y como se observa en la grafica anterior este profesionista siempre muestra disponibilidad para atender las necesidades y peticiones de los médicos, considerándose respetuosa y amable lo cual favorece el concepto y percepción que se tenga de este profesionista, por tal motivo el equipo interdisciplinario siempre debe buscar la satisfacción de los servicios que brinda, de esta manera se mantendrá la unión y el trabajo en equipo.

## PREGUNTA 15 B

¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Profesionalismo	5	21 %
b) Disposición	7	29 %
c) Eficacia	7	29 %
d) Voluble	1	4 %
e) No contesto.	4	17 %
Total	24	100 %

GRAFICA 21



Fuente: Encuesta Directa 2009.

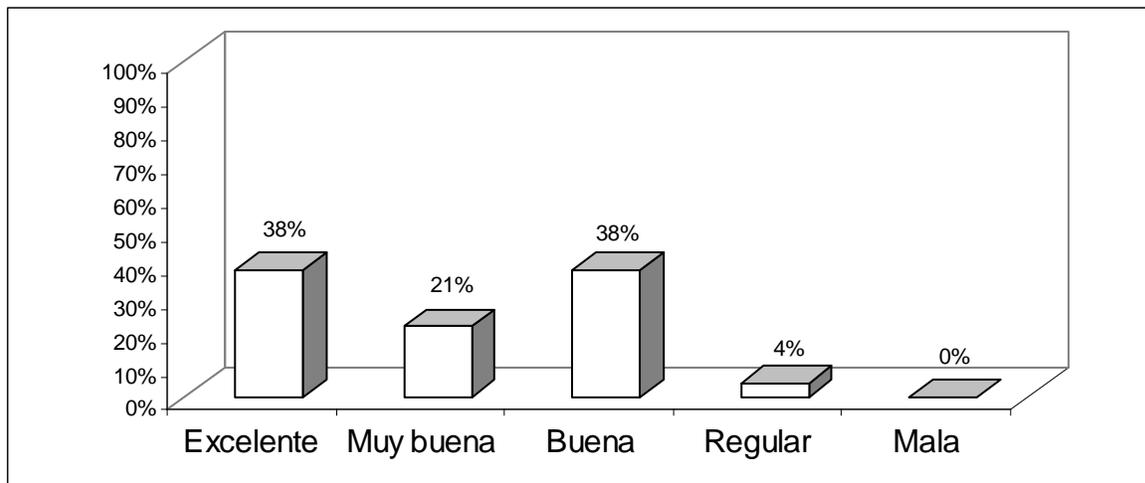
Tal como se aprecia en la gráfica anterior la población encuestada se siente satisfecho con los servicios que le ha brindado el trabajador social ya que de acuerdo a la gráfica # 19 el trabajador social siempre muestra disponibilidad al solicitar sus servicios, un punto importante a considerar en base a la gráfica # 18 es el respeto y trato cordial con que se atienden las necesidades del solicitante, por tal motivo el equipo interdisciplinario se muestra satisfecho con la atención brindada por el trabajador social, todo ello influye para que el personal médico mantenga una percepción objetiva y positiva de este profesional.

## PREGUNTA 16.

¿Cómo es su relación laboral con la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Excelente	9	38 %
b) Muy buena	5	21 %
c) Buena	9	38 %
d) Regular	1	4 %
e) Mala	0	0 %
Total	24	100 %

GRAFICA 22



Fuente. Encuesta Directa 2009

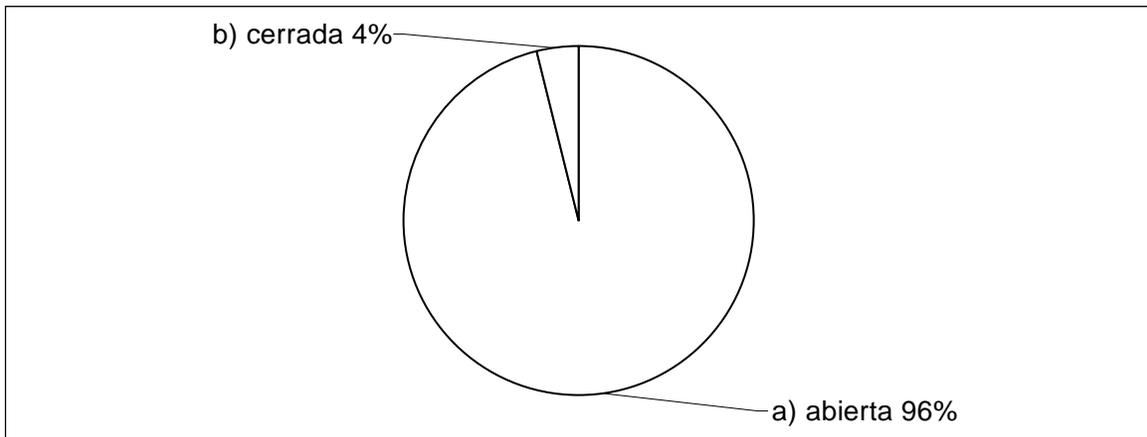
Con respecto a la relación laboral de los médicos con la Trabajadora Social se puede decir que esta es fundamental y básica para poder ofrecer un servicio integral al paciente, ya que esta relación se condiciona para que exista una buena comunicación, para que los médicos puedan solicitar los servicios de la Trabajadora Social con libertad y confianza, Trabajo Social siempre debe de mostrar disponibilidad como nos lo indica la gráfica # 19 así al equipo interdisciplinario se le facilitaran las cosas y se agilizara la atención hacia los usuarios, igual que como se aprecia en la gráfica # 20 en su totalidad de los encuestados se sienten satisfechos con los servicios brindados por este profesional, de esta manera la percepción que se tenga será favorable y positiva para el Trabajador Social.

## PREGUNTA 17.

¿Cómo es la comunicación con la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Abierta	23	96 %
b) Cerrada.	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA 23



Fuente: Encuesta Directa 2009.

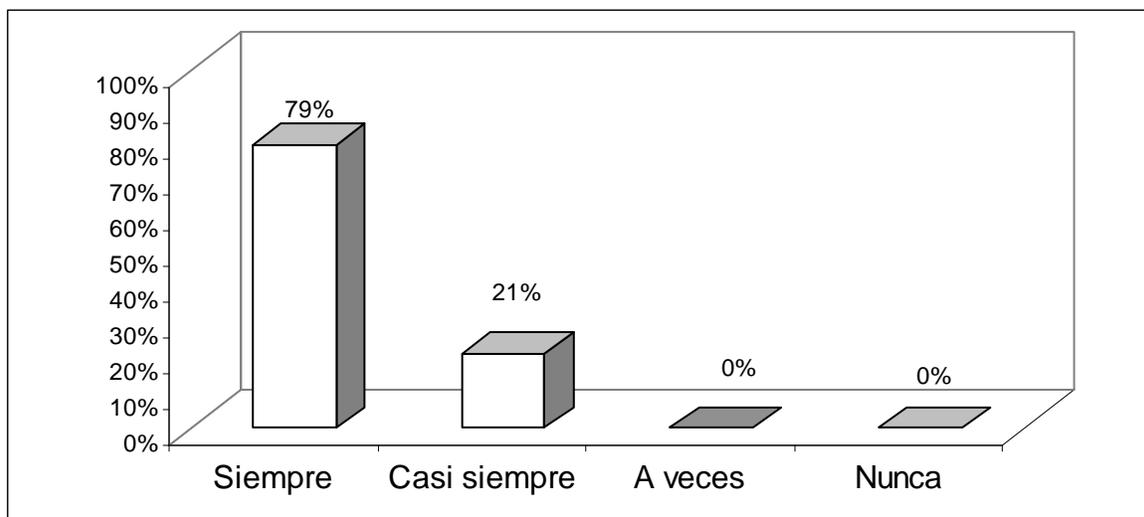
De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia que el equipo interdisciplinario considera que existe una comunicación abierta misma que se ve reflejada en los pacientes ya que de alguna manera se les resuelve oportunamente sus necesidades, de tal forma que si existe una buena comunicación los usuarios se sienten satisfechos con sus servicios como lo expresan en la gráfica número 20 siendo estos con profesionalismo, con una gran disposición y sobre todo eficaces y resolutivos, al existir la comunicación abierta se favorece el trabajo en equipo, manteniendo con ello una integración para lograr un fin en común.

### PREGUNTA 18.

¿Cuándo se presenta una problemática que requiere de la intervención de la Trabajadora Social esta participa?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	19	79 %
b) Casi siempre	5	21 %
c) A veces	0	0 %
d) Nunca.	0	0 %
Total	24	100 %

GRAFICA 24.



Fuente: Encuesta Directa 2009.

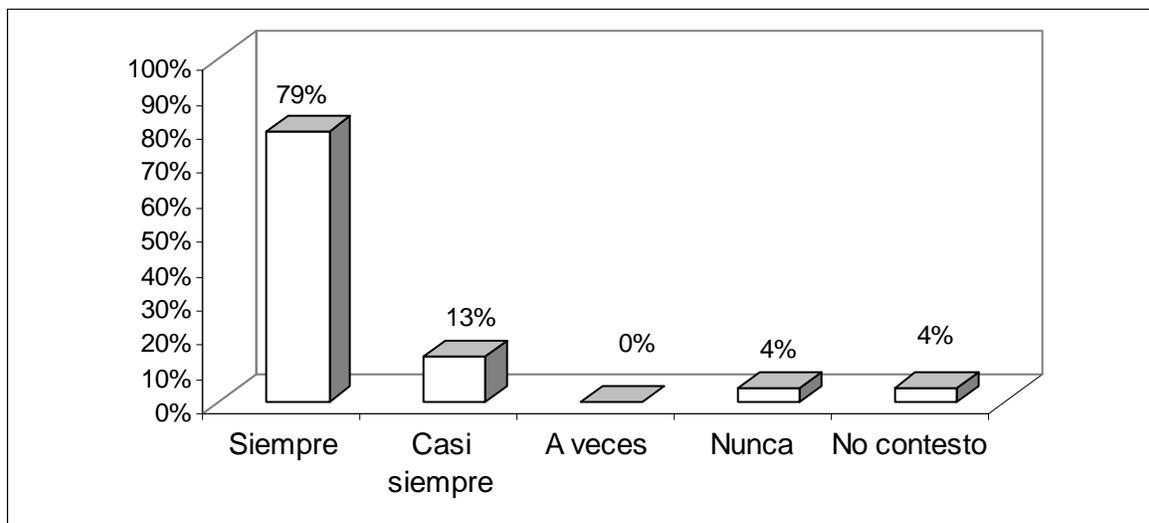
En este caso las respuestas facilitadas por los encuestados demuestran que cuando se presenta una problemática que requiere de la intervención de la Trabajadora Social esta siempre participa buscando alternativas de solución y rapidez, un Trabajador Social siempre debe involucrarse en las problemáticas de la unidad hospitalaria, una de sus funciones son la investigación e intervención en beneficio de los propios usuarios en apoyo y coordinación con el área médica, incluso como se observa en la gráfica # 19 casi el total de la población encuestada considera que la Trabajadora Social muestra disponibilidad cuando se requiere de sus servicios, ante estas y otras actividades que tiene este profesional la percepción que refleja ante el equipo interdisciplinario es positiva y favorable.

### PREGUNTA 19.

¿Considera que la Trabajadora Social se integra a las actividades que requieren un trabajo en equipo?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	19	79 %
b) Casi siempre	3	13 %
c) A veces	0	0 %
d) Nunca	1	4 %
e) No contesto	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA 25



Fuente: Encuesta Directa 2009.

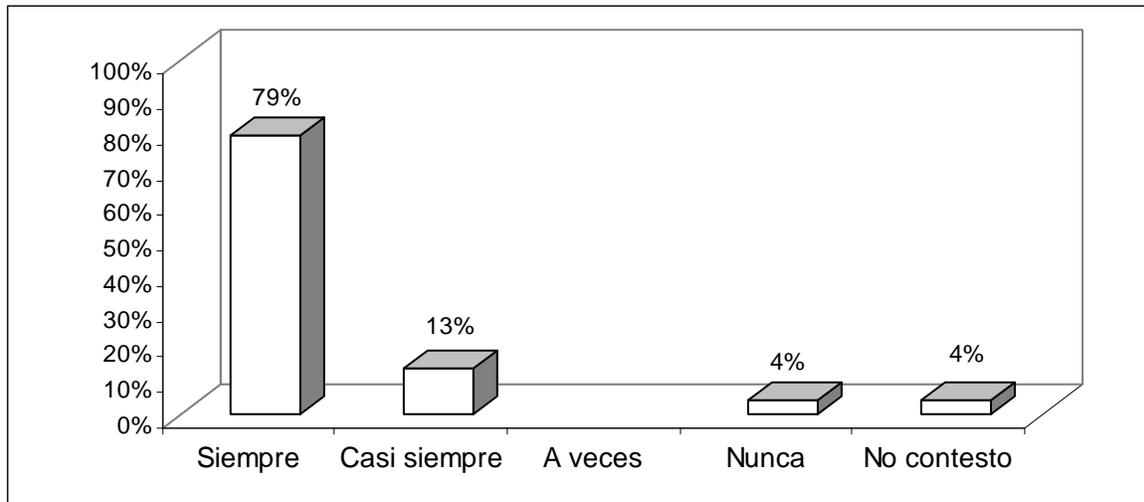
De acuerdo a los resultados arrojados en cuanto a si la Trabajadora Social se integra o no a las actividades que requieren un trabajo en equipo estas son positivas ya que el equipo interdisciplinario en su mayoría considera que siempre se integra a ellas, respondiendo de alguna manera con disposición y comprensión en cuanto se le solicitan sus servicios esto en base a las gráficas 12 y 19, lo cual implica que todo Trabajador Social debe de integrarse a las actividades con el equipo de salud que labora ya que este juega un papel importante para poder ofrecer un servicio integral al usuario siendo este oportuno y resolutivo tal y como lo apreciamos en la grafica # 6 de acuerdo a la población encuestada.

## PREGUNTA 20.

¿Considera que la Trabajadora Social toma decisiones adecuadas en beneficio del usuario y de la institución?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	19	79 %
b) Casi siempre	3	13 %
c) A veces	0	0 %
d) Nunca	1	4 %
e) No contesto	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA 26



Fuente: Encuesta Directa 2009.

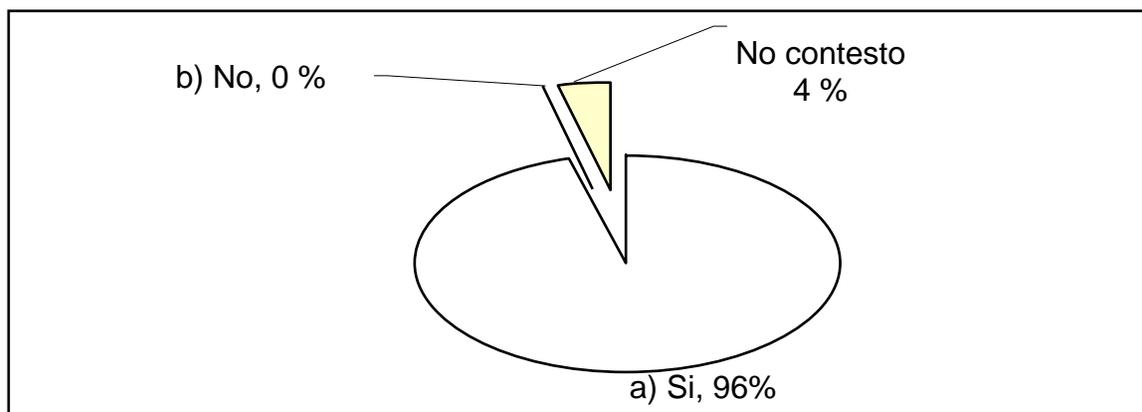
La presente grafica hace referencia a la opinión que tienen los médicos con respecto a si la trabajadora Social toma decisiones adecuadas en beneficio de los usuarios y de la propia institución lo cual indica un porcentaje alto en que siempre se vigila el bienestar del paciente pero también sin afectar al propio hospital, estas decisiones se pudieron observar por ejemplo en algunos de los servicios que solicitan tanto los usuarios como el equipo interdisciplinario, por ejemplo en la gráfica número 5 nos muestra algunos de los casos en los que se toman ciertas decisiones entre las cuales encontramos; los descuentos, traslados, gestiones etc. Pero siempre considerando ambas partes.

### PREGUNTA 21. A

¿Considera importante que los usuarios conozcan lo que realiza la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	23	96 %
b) No	0	0 %
c) No contesto	1	4 %
Total	24	100 %

GRAFICA27|



Fuente: Encuesta Directa 2009

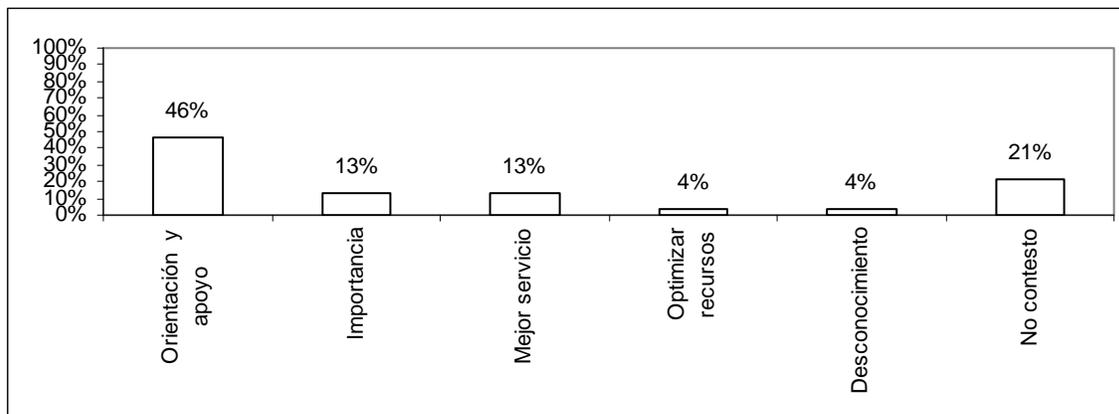
La siguiente gráfica refleja que el equipo interdisciplinario sí considera importante que los usuarios conozcan las funciones y actividades que desempeña el profesionalista en Trabajo Social dentro de una unidad médica, esto por que de alguna manera se brindan servicios desconocidos por algunos, incluso beneficiaran de cierta forma a la institución y al mismo paciente ya que este departamento es importante para todos. Es importante y necesario que el equipo interdisciplinario tenga una percepción más objetiva de las funciones y actividades del Trabajador Social, ya que como apreciamos en las gráficas # 5 y 8 existe una confusión entre ambas, lo cual indica que no se cuenta con un conocimiento pleno de ellas, por tal motivo la importancia de que los usuarios conozcan lo que realiza el Trabajador Social dentro de la unidad hospitalaria.

## PREGUNTA 21. B

¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Orientación y apoyo	11	46 %
b) Por su importancia	3	13 %
c) Brindar un mejor servicio	3	13 %
d) Optimizar recursos	1	4 %
e) Por el desconocimiento	1	4 %
f) No contesto	5	21 %
Total	24	100 %

GRAFICA 28



Fuente: Encuesta Directa 2009.

Es importante resaltar que de acuerdo a la gráfica anterior el equipo interdisciplinario considera necesario e importante que se den a conocer las funciones y actividades del Trabajador Social en una unidad hospitalaria, esto debido a que se le llega a ubicar por los servicios que brinda y no realmente por las funciones y actividades que desempeña ya que existe una gran confusión entre estas, incluso como se aprecia en la gráfica # 5 en ocasiones lo identifican como la persona que aplica los estudios socioeconómicos, la persona que realiza los descuentos de tal forma que es necesario dar a conocer a todo el equipo interdisciplinario lo que realmente realiza el Trabajador Social, así de esta manera se le brindará una atención integral al paciente y se mejorará el trabajo en equipo pero sobre todo es importante que se conozcan sus funciones y actividades ya que con ello se obtendrá una percepción más completa y objetiva de lo que es realmente este profesionalista y de lo que esta capacitado para realizar.

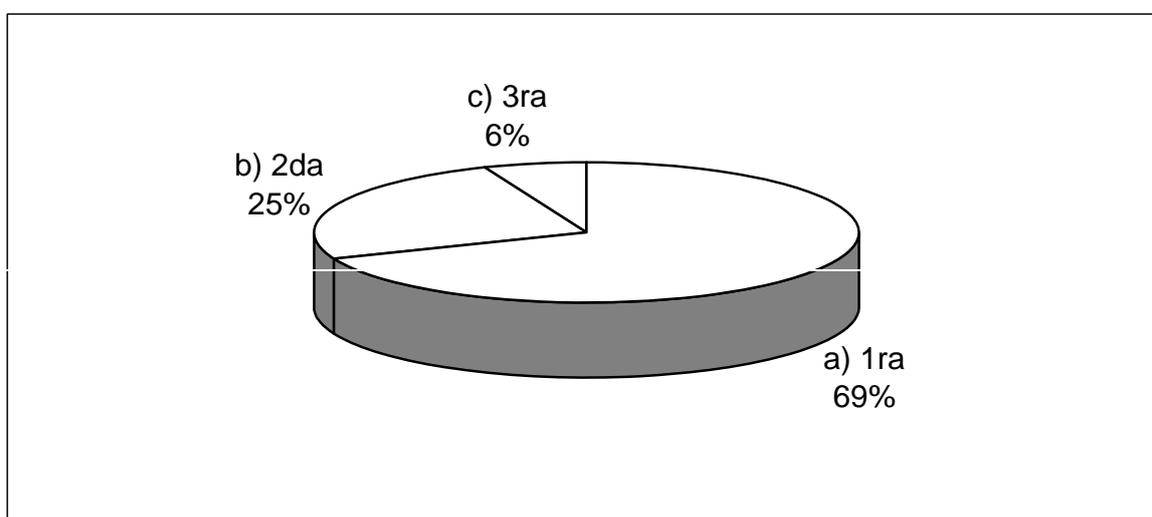
## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS

### PREGUNTA No. 1

¿Cuántas veces ha estado hospitalizado?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) 1	33	69 %
b) 2	12	25 %
c) 3	3	6 %
Total	48	100 %

GRAFICA 1



Fuente: Encuesta Directa 2009

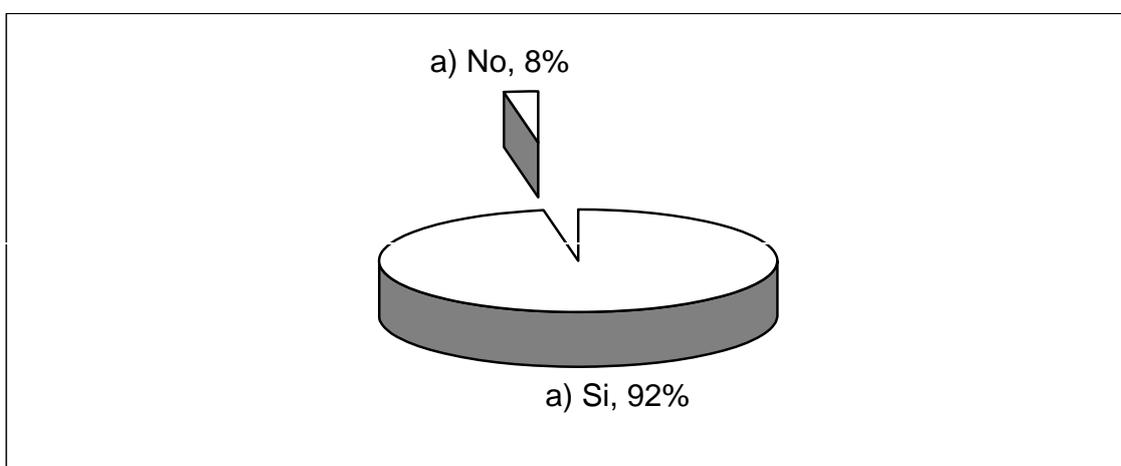
De acuerdo a la población encuestada se observa que en su gran mayoría son pacientes que han sido hospitalizados por primera vez, que no son constantes al solicitar los servicios hospitalarios y que por lo regular llegan a la institución por alguna urgencia médica, además son pocos los encuestados que en más de una ocasión han estado hospitalizados.

## PREGUNTA 2.

¿Sabe usted que existe un departamento de Trabajo Social en la institución?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	44	92 %
b) No	4	8 %
Total	48	100 %

GRAFICA 2



Fuente: Encuesta Directa 2009

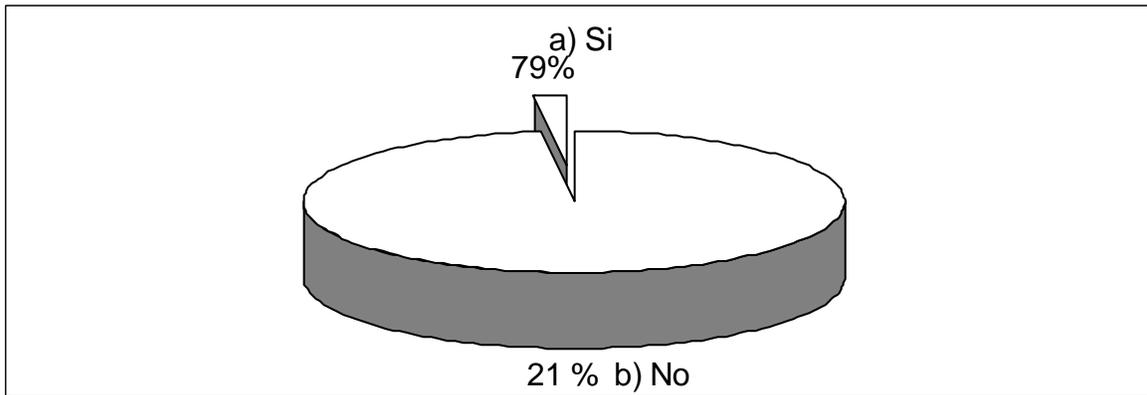
Se puede apreciar en la gráfica anterior la gran mayoría de los usuarios que se atiende en esta institución son pacientes que han sido hospitalizados por primera vez, lo cual no quiere decir que desconozcan la existencia del departamento de Trabajo Social en el hospital, a pesar de esta situación el usuario lo llega a identificar y tal como se muestra en la gráfica # 3 casi en su totalidad de los pacientes llegan a solicitar algún servicio de éste.

### PREGUNTA 3. A

¿Ha solicitado algún servicio de éste?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	38	79 %
b) No	10	21 %
Total	48	100 %

GRAFICA 3



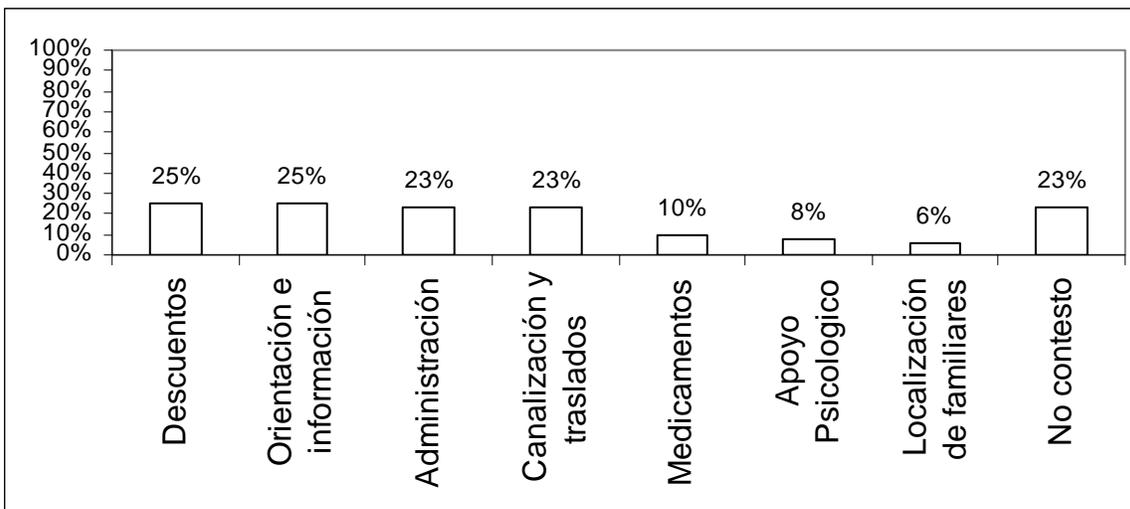
Fuente: Encuesta Directa 2009

Dadas las condiciones del hospital y el tipo de población con la cual se trabaja la gran mayoría de sus usuarios han llegado a solicitar los servicios del Trabajador Social ya que como lo muestra la gráfica anterior la gran mayoría de sus usuarios conocen de la existencia de este departamento y en más de alguna ocasión solicitan sus servicios haciendo uso de sus funciones y actividades para tratar de resolver la problemática que se les presenta.

PREGUNTA 3 B  
¿Cuáles?

CONCEPTO	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Descuentos	12	25 %
b) Orientación e información	12	25 %
c) Administrativos	11	23 %
d) Canalización y traslados	11	23 %
e) Medicamentos	5	10 %
f) Apoyo psicológico	4	8 %
g) Localización de familiares	3	6 %
h) No contesto	11	23 %

GRAFICA 4



Fuente: Encuesta Directa 2009

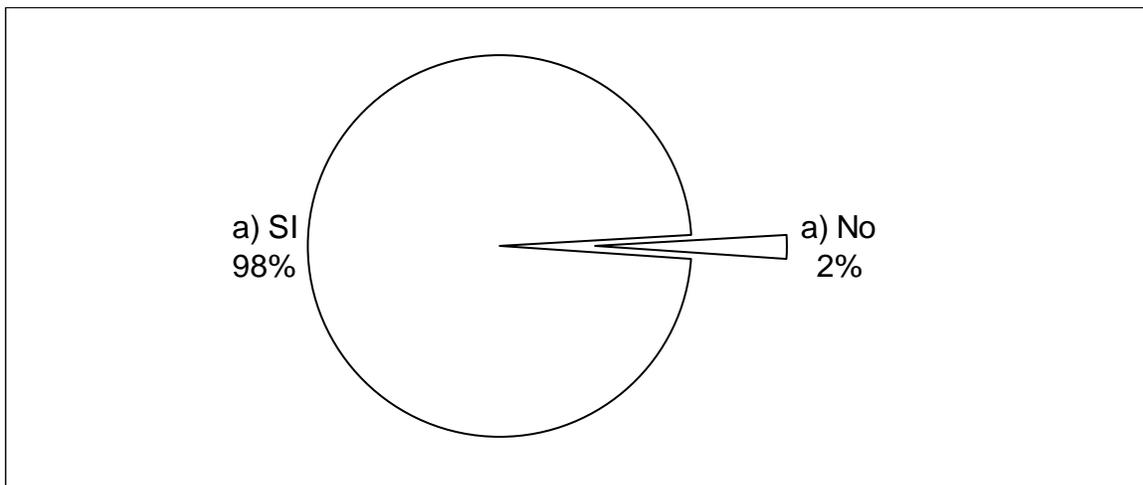
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que los usuarios perciben al Trabajador Social como aquella persona encargada de realizar descuentos, trámites administrativos, el envío de pacientes a otras unidades medicas, etc. Pero nos damos cuenta que realmente existe una gran confusión entre funciones y actividades que puede desempeñar el Trabajador Social no existe un conocimiento total de lo que es y realiza realmente este profesionista en beneficio de los usuarios y de la propia institución, ya que una de sus funciones principales son; la investigación, administración, educación, la asistencia, enseñanza, etc, y así de ellas se desprenden ciertas actividades.

#### PREGUNTA 4.

¿Conoce al Trabajador Social del hospital?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	47	98 %
b) No	1	2 %
Total	48	100 %

GRAFICA 5



Fuente: Encuesta Directa 2009

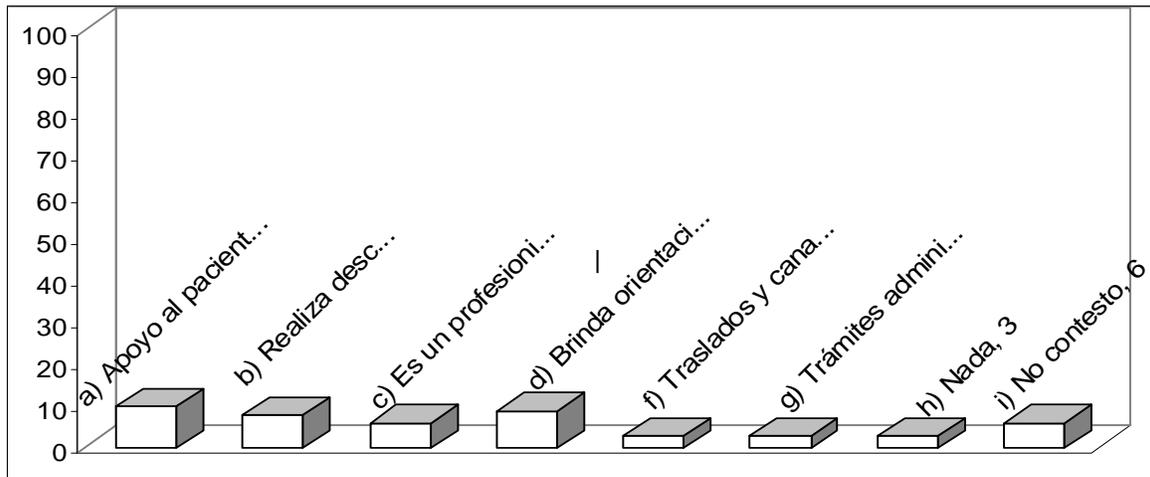
Al obtener los resultados de la población encuestada se identifica que casi todos conocen al Trabajador Social que labora en la unidad médica, por tanto tienen conocimiento de la existencia de este profesionalista y de algunas de sus funciones y actividades que realiza dentro de ella, aunque no saben diferenciar entre una y otra, como se aprecia en la gráfica 1 en su mayoría son pacientes que han sido hospitalizados por primera vez, pero es importante destacar que casi la totalidad de la población entrevistada si conoce la labor del Trabajador Social, esto es importante rescatarlo debido a que ubican al profesionalista y tienen conocimiento de ante quien recurrir cuando sea necesario.

## PREGUNTA 5.

¿Qué conoce del Trabajador Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Apoyo al paciente y familiares	10	21 %
b) Realiza descuentos	8	17 %
c) Es un profesionista	6	13 %
d) Brinda orientación	9	19 %
f) Traslados y canalizaciones	3	6 %
g) Trámites administrativos	3	6 %
h) Nada	3	6 %
i) No contesto	6	13 %
Total	48	100 %

GRAFICA 6



Fuente: Encuesta Directa 2009

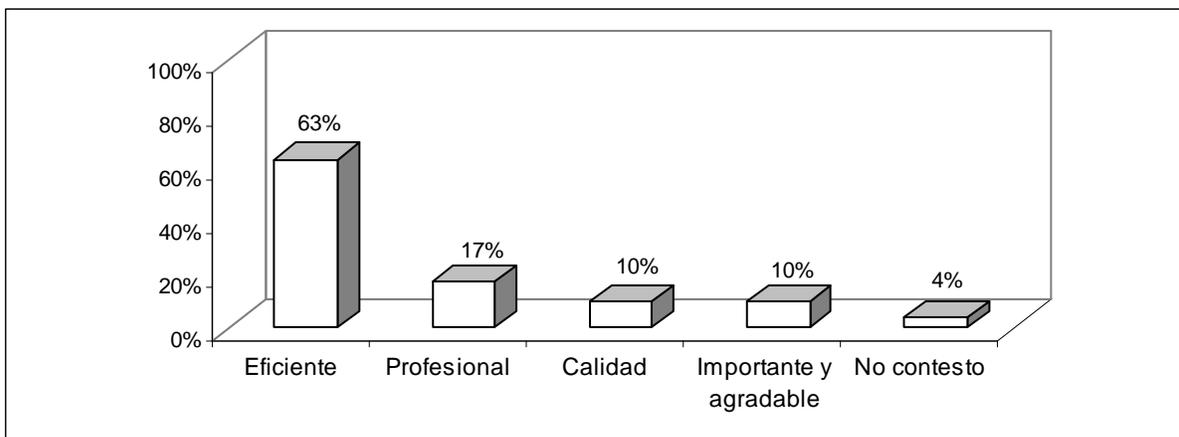
Una vez que los usuarios identifican al Trabajador Social del hospital, se observa que lo ubican como el profesionista que brinda apoyo a pacientes y familiares, aquel que realiza los descuentos, orienta e informa, realiza platicas y así sucesivamente con ello nos damos cuenta que los usuarios tienen una percepción confusa de lo que es realmente este profesional por que de acuerdo a las funciones que realiza podemos enlistar las siguientes; la investigación, educación, asistencia, enseñanza, etc. Y de todas ellas pudiéramos enumerar una gran cantidad de sus actividades encaminadas al beneficio y desarrollo de la población y de la institución para quienes presta sus servicios.

## PREGUNTA 6.

¿Qué opinión tiene acerca del servicio que ofrece la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Eficiente	30	63 %
b) Profesional	6	13 %
c) Es de calidad	5	10 %
d) Importante y agradable	5	10 %
e) No contesto	2	4 %
Total	48	100 %

GRAFICA 7



Fuente: Encuesta Directa 2009

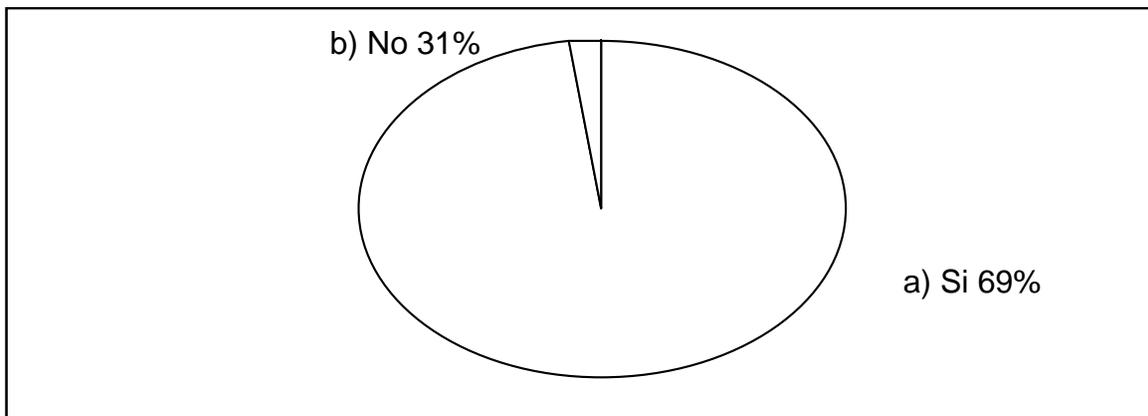
De acuerdo a la población encuestada se arrojaron diferentes opiniones referentes al servicio que les ofrece la Trabajadora Social a los usuarios, estas van enfocadas al profesionalismo con que desempeña su trabajo considerándolo como eficiente ya que sus servicios son importantes para todos los ellos buscando de alguna manera proporcionar alternativas de solución a sus problemas y cubrir sus necesidades con calidad y calidez, la mayoría de la población encuestada percibe el servicio de la Trabajadora Social como eficiente, ya que como se aprecia en la gráfica 14 un porcentaje considerable se siente satisfecho con los servicios que brinda este profesionalista debido a que lo consideran resolutivo, con servicio de calidad y sobre todo se le da un buen trato a sus usuarios por lo cual en su totalidad de los encuestados consideran importantes las actividades y funciones del T.S como se aprecia en la gráfica 9.

## PREGUNTA 7

¿Conoce las funciones que realiza el Trabajador Social en el hospital?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	33	69 %
b) No	15	31 %
Total	48	100 %

GRAFICA 8



Fuente: Encuesta Directa 2009

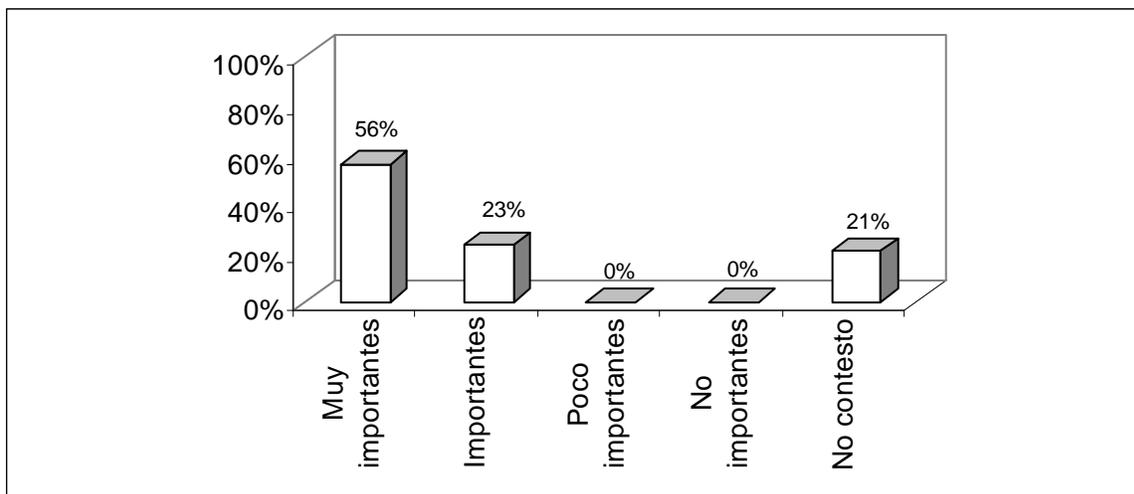
Con respecto a los resultados obtenidos se identifica que más de la mitad de los usuarios tiene conocimiento de las funciones del Trabajador Social en el área de la salud, más sin embargo no se llegan a conocer en su totalidad debido a que existe una confusión entre función y actividad que desempeña este profesionista, sin embargo observamos un porcentaje considerable que las desconocen. Pero es importante resaltar que a pesar de ello solicitan los servicios de este profesionista independientemente de si perciben la diferencia entre función y actividad, por que así como nos muestra la grafica número 9 se considera importante la labor del trabajador social.

## PREGUNTA 8.

¿Las considera importantes?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy importantes	27	56 %
b) Importantes	11	23 %
c) Poco importantes	0	0 %
d) No importantes	0	0 %
e) No contesto	10	21 %
Total	48	100 %

GRAFICA 9



Fuente: Encuesta Directa 2009

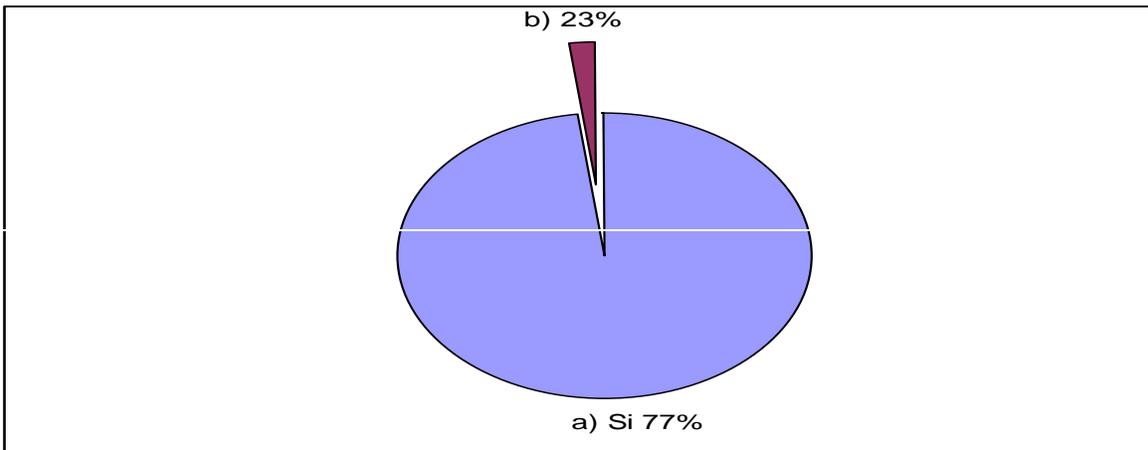
Tal como se observa en la grafica anterior un porcentaje considerable menciona conocer las funciones del Trabajador Social, aunque estas las perciben de manera indistinta ya que se nombran como iguales entre función y actividad pero podemos decir que sí se cuenta con la noción de ellas, por tanto la gran mayoría de la población encuestada las considera muy importantes debido a que por medio de ellas se les trata de brindar posibles soluciones a su demandas por que como se aprecia en la gráfica número 16 los usuarios consideran que el Trabajador Social siempre ha brindado una atención inmediata cuando presentan una problemática.

## PREGUNTA 9. A

¿Conoce que actividades realiza el Trabajador Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	37	77 %
b) No	11	23 %
Total	48	100 %

GRAFICA 10



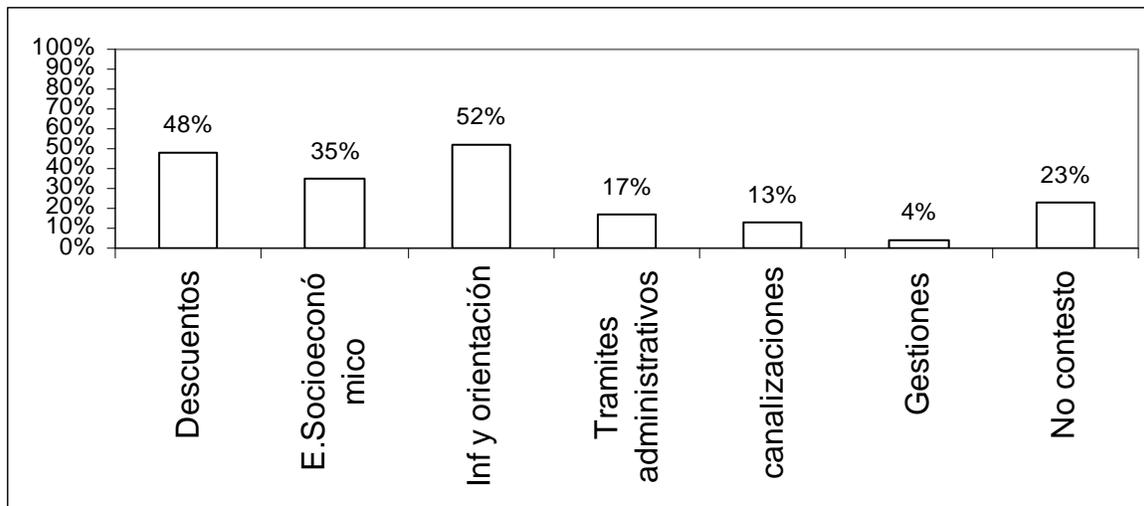
Fuente: Encuesta Directa 2009.

Una vez que la población entrevistada tiene conocimiento de la existencia del departamento de Trabajo Social y que han ubicado al Trabajador Social por consecuencia un porcentaje considerable ha solicitado de sus servicios, pero cabe señalar que existe una confusión entre función y actividad y en ambos casos lo nombran por igual, por lo tanto podemos concluir que casi en su totalidad de los entrevistados aceptan conocer las actividades que desempeña el Trabajador Social en el hospital.

PREGUNTA 9.B  
¿Cuáles?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Descuentos	23	48 %
b) Estudios socioeconómicos	17	35 %
c) Información y orientación	25	52 %
d) Tramites administrativos	8	17 %
e) Canalizaciones	6	13 %
f) Gestiones	2	4 %
g) No contesto	11	23 %

GRAFICA 11



Fuente: Encuesta Directa 2009

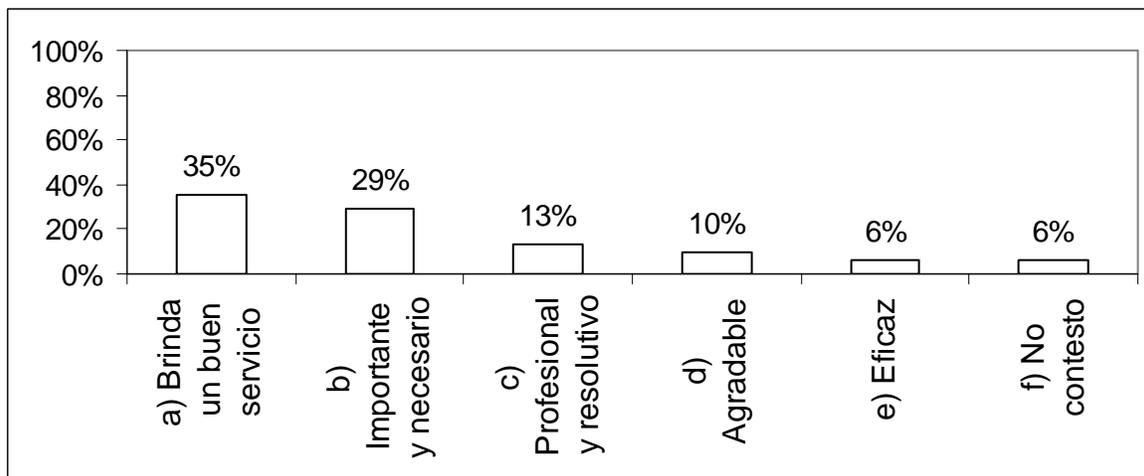
La presente gráfica indica que de acuerdo a la población encuestada no existe un conocimiento pleno de las actividades del Trabajador Social ya que las confunden como parte de una función, pero también las relacionan con cuestiones administrativas, en general los encuestados perciben al Trabajador Social como la persona o el profesionalista que aplica descuentos, estudios socioeconómicos, realiza trámites, informa y orienta, pero al igual que en la gráfica 8 no existe un conocimiento claro de lo que es una función y actividad, por lo tanto es importante dar a conocer dichas actividades que este profesionalista está capacitado para desempeñar dentro de una unidad hospitalaria.

## PREGUNTA 10.

¿Qué opina acerca del desempeño del Trabajador Social en el hospital?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Brinda un buen servicio	17	35 %
b) Importante y necesario	14	29 %
c) Profesional y resolutivo	6	13 %
d) Agradable	5	10 %
e) Eficaz	3	6 %
f) No contesto	3	6 %
Total	48	100 %

GRAFICA 12



Fuente: Encuesta Directa 2009

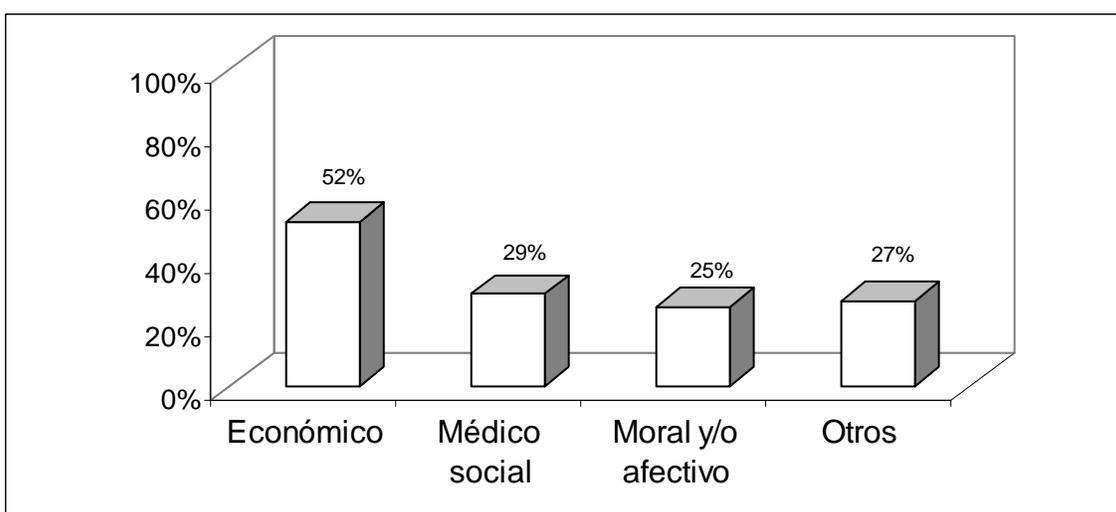
El desempeño del trabajador Social en el hospital es percibido por los usuarios desde diferentes puntos de vista; para algunos el Trabajador Social brinda un buen servicio siendo este importante y necesario tanto para pacientes como para sus familiares, de acuerdo a los resultados obtenidos se consideran profesionales y resolutivas sus necesidades siendo de una manera agradable ante la vista de quienes solicitan de sus servicios. El Trabajador Social debe ofrecer un servicio eficiente como lo consideran los usuarios de acuerdo a la gráfica 7 para con ello sentirse satisfechos ante lo que ofrece este profesional, así su desempeño se vera reflejado como productivo y resolutivo tanto para la institución que brinda sus servicios como para los usuarios que gozan de los beneficios que puede otorgar este profesional.

### PREGUNTA 11.

¿Qué tipo de apoyo ha recibido por parte del Trabajador Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Económico	25	52 %
b) Médico social	14	29 %
c) Moral y/o afectivo	12	25 %
d) Otros	13	27 %

GRAFICA 13



Fuente: Encuesta Directa 2009

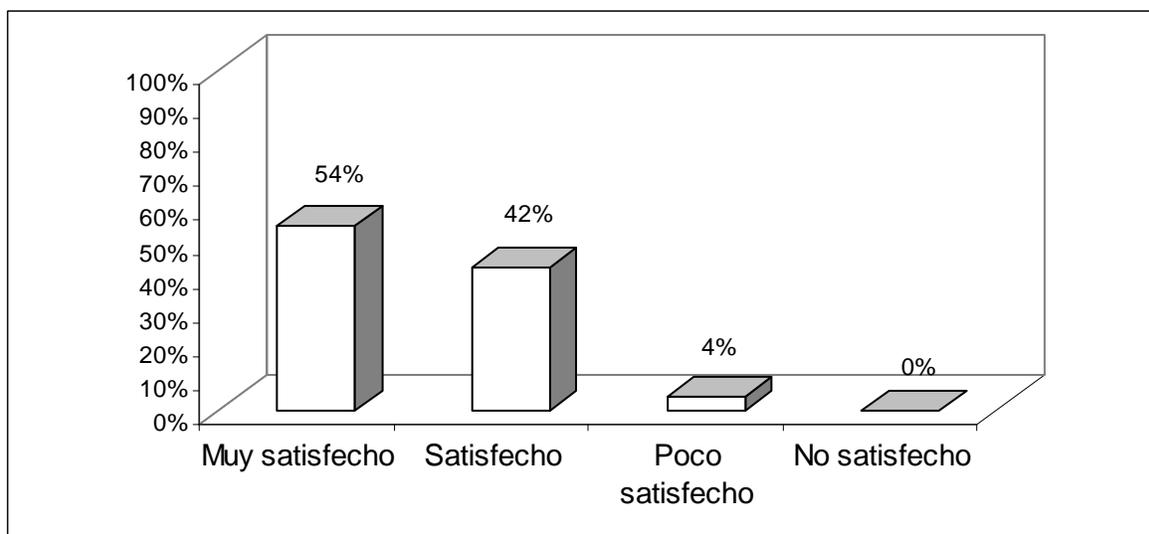
Respecto al instrumento aplicado a la población encuestada en su gran mayoría han recibido apoyos económicos por parte de la Trabajadora Social, estos refiriéndose básicamente a los descuentos de las cuentas generadas por los servicios médicos otorgados, este tipo de apoyo es común en la institución debido a las condiciones económicas de las familias que son atendidas, más sin embargo se cuenta con otros apoyos como son; médico sociales, morales y/o afectivos, etc. Esto influye en la percepción que tienen los usuarios hacia el Trabajador Social el cual se ubica en gran porcentaje en el aspecto económico dejando a un lado otros apoyos no menos importantes, pero que son menos solicitados y percibidos por la misma población encuestada.

## PREGUNTA 12. A

¿Se siente satisfecho con los servicios que le ha brindado la Trabajadora Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Muy satisfecho	26	54 %
b) Satisfecho	20	42 %
c) Poco satisfecho	2	4 %
d) No satisfecho	0	0 %
Total	48	100 %

GRAFICA 14



Fuente: Encuesta Directa 2009

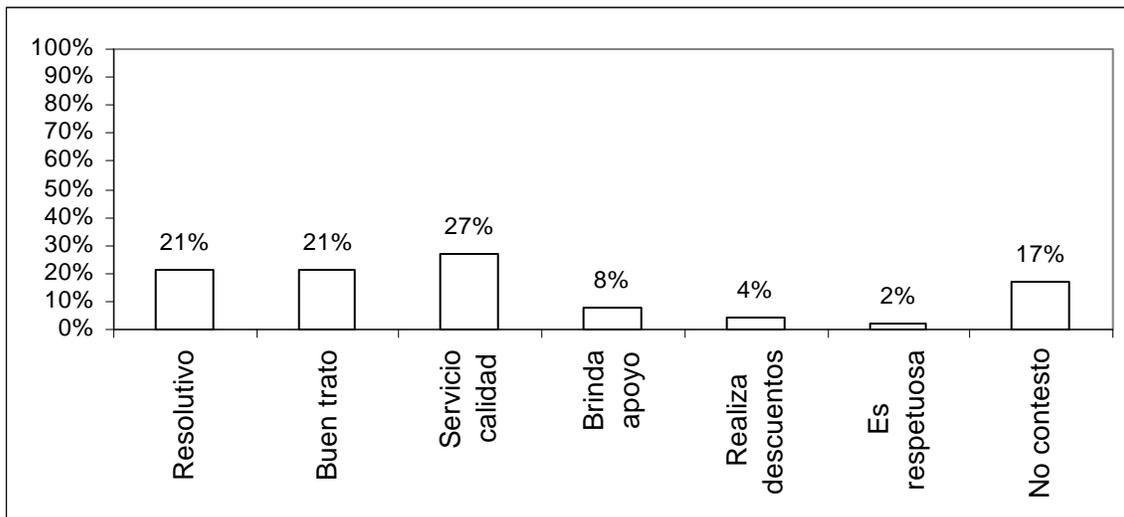
De acuerdo a la gráfica se observa que los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que brinda la Trabajadora Social en el hospital ya que en la gráfica 7 se demuestra que el Trabajador Social ofrece un servicio de calidad incluyendo un buen trato el cual les inspira confianza para exponer sus necesidades y así de alguna manera estas sean resolutivas, lo cual implica que en su mayoría los entrevistados consideren el servicio como eficiente ya que el usuario es el mayor beneficiado debido a que se les resuelve su problemática misma que influye en la satisfacción de los servicios brindados por este profesionalista y por la institución de salud para la cual trabaja. Así pues para poder brindar un buen servicio siempre se va a requerir del profesionalismo y respeto de todo Trabajador Social.

## PREGUNTA 12. B

¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Es resolutivo	10	21 %
b) Brinda buen Trato	10	21 %
c) Ofrece un servicio de calidad	13	27 %
d) Brinda apoyo	4	8 %
e) Realiza descuentos	2	4 %
f) Es respetuosa	1	2 %
g) No contesto	8	17 %
Total	48	100%

GRAFICA 15



Fuente: Encuesta Directa 2009

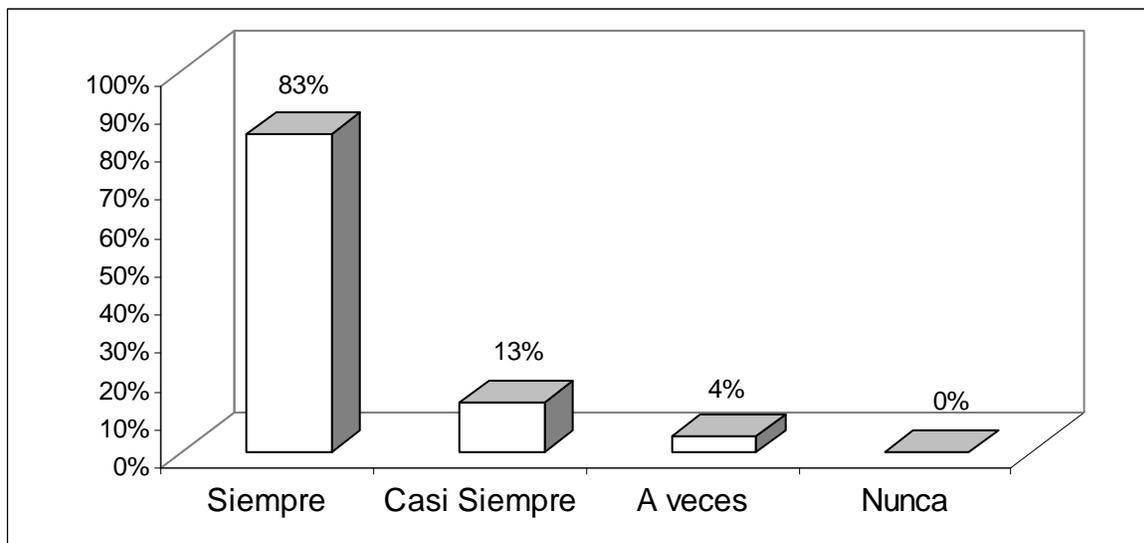
En base a los resultados de la grafica anterior se aprecia que la mayor parte de los encuestados se siente satisfecho con los servicios que ha brindado la Trabajadora Social por lo tanto influye en que se tenga una buena percepción de este profesionista, ya que un porcentaje considerable opina que es resolutiva ante sus necesidades brindando un buen trato y además como se aprecia en la gráfica 16 siempre se le ha brindado la atención inmediata a la población.

### PREGUNTA 13.

¿Cuándo usted ha presentado alguna problemática el Trabajador Social le ha brindado la atención inmediata?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	40	83 %
b) Casi siempre	6	13 %
c) A veces	2	4 %
d) Nunca	0	0 %
Total	48	100 %

GRAFICA 16



Fuente. Encuesta Directa 2009

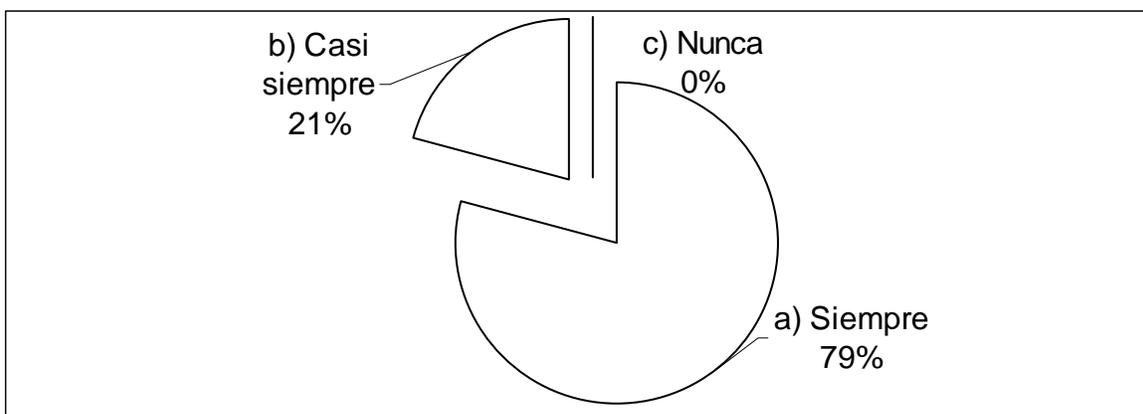
Existen diferentes opiniones en cuanto a la atención brindada hacia los usuarios cuando se presentan problemáticas y que estas llegan a requerir de la intervención de la Trabajadora Social, la gran mayoría los encuestados reciben atención inmediata ya que la demanda de pacientes no es muy extensa y se alcanza a abarcar casi en su totalidad las peticiones de los usuarios, dentro de la institución se busca que el paciente quede satisfecho con los servicios y la atención que se les brinda de tal manera que esto influye en que se tenga una buena percepción y como se demuestra en la gráfica anterior la población encuestada se siente satisfecho con los servicios que brinda este profesionista.

#### PREGUNTA 14.

¿Considera que la Trabajador Social le ha brindado la orientación adecuada para resolver su problemática?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	38	79 %
b) Casi siempre	10	21 %
c) Nunca	0	0 %
Total	48	100 %

GRAFICA 17



Fuente. Encuesta Directa 2009.

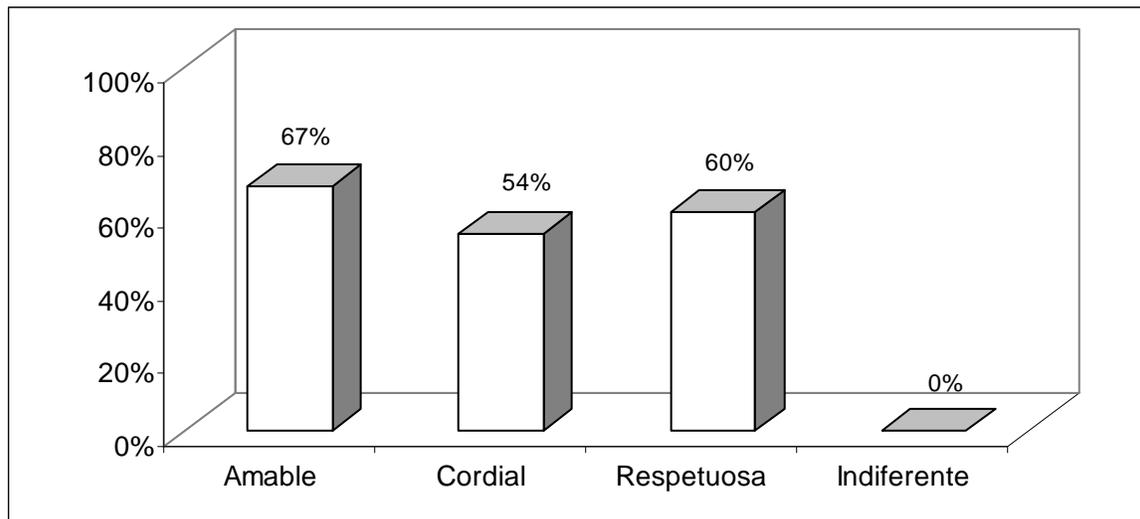
En base a los resultados obtenidos del instrumento aplicado se observa que de acuerdo a la gráfica # 13 los usuarios consideran en gran porcentaje que el Trabajador Social les brinda apoyos de tipo económicos, médicos sociales, morales y/o afectivos lo cual refleja que casi en su totalidad la población considera que este profesional siempre les brinda la orientación necesaria y adecuada para poder resolver las problemáticas que presentan, y en la gráfica # 14 se aprecia que se sienten satisfechos por los servicios proporcionados así como el trato que se les otorga este profesional.

### PREGUNTA 15.

¿Cómo ha sido el trato que ha recibido por parte del Trabajador Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Amable	32	67 %
b) Cordial	26	54 %
c) Respetuosa	29	60 %
d) Indiferente	0	0 %

GRAFICA 18



Fuente: Encuesta directa 2009

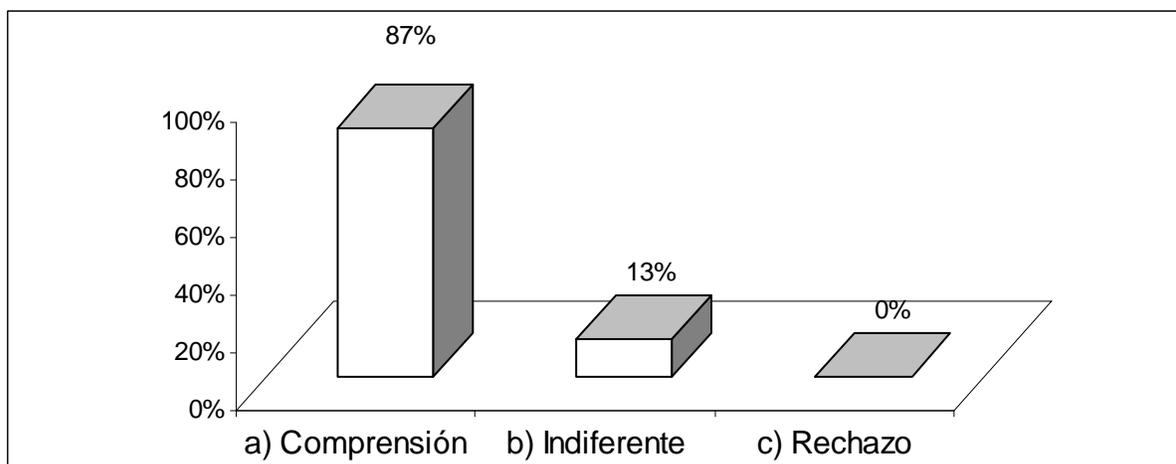
De acuerdo a la población encuestada se considera que el trato que reciben los usuarios por parte de la Trabajadora Social es de una manera cordial, amable y respetuosa juzgándolo así debido a que muestra disponibilidad y comprensión cuando se requiere de su intervención. Este trato por parte de la Trabajadora Social influye en la percepción que los usuarios tengan acerca de este profesional ya que como observamos en la gráfica # 7 los usuarios consideran sus servicios eficientes, además de estar satisfechos por ellos, así pues es necesario destacar que de acuerdo a la gráfica # 9 se aprecia que para la misma población son importantes sus funciones ya que de cierta forma se busca brindar una solución a sus demandas y necesidades.

### PREGUNTA 16.

¿Qué actitud ha tenido la Trabajadora Social cuando usted le ha solicitado algún servicio?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Comprensión	42	87 %
b) Indiferente	6	13 %
c) Rechazo	0	0 %
Total	48	100 %

GRAFICA 19



Fuente. Encuesta Directa 2009.

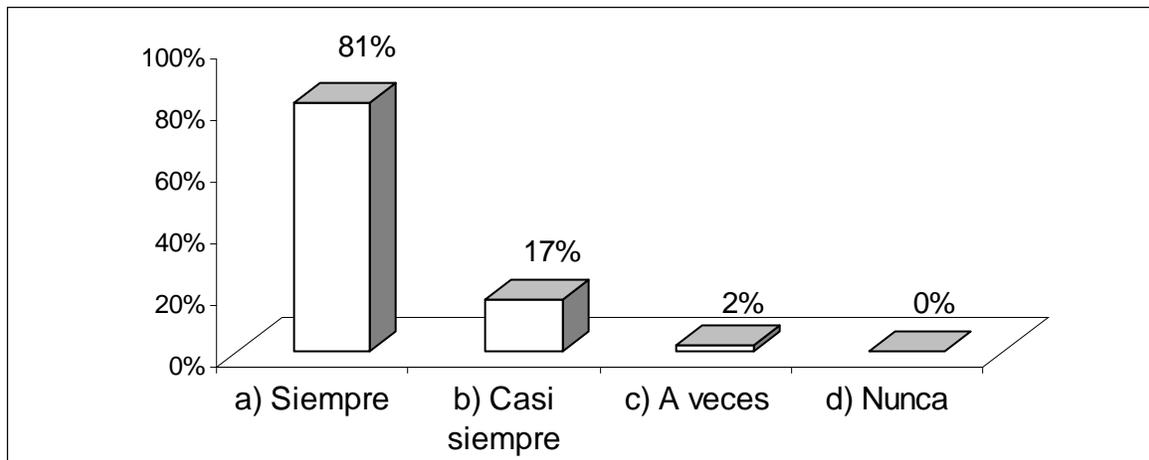
La presente gráfica tiene gran relación con la grafica anterior debido a que la actitud que tiene la Trabajadora Social cuando se solicitan sus servicios regularmente es de comprensión sin tener que ser indiferente ante sus peticiones, y necesidades, hay que recordar que un Trabajador Social debe tener cierta empatía ante los problemas de los usuarios de esta manera la percepción que se tiene la podemos considerar buena ya que de acuerdo a la gráfica anterior opinan que su trato es amable, cordial y sobre todo respetuoso, un Trabajador Social dentro de una unidad hospitalaria debe de mostrar siempre disponibilidad tal y como se aprecia en la siguiente gráfica siempre en beneficio del propio usuario.

### PREGUNTA 17.

¿Considera usted que el Trabajador Social muestra disponibilidad cuando usted le ha solicitado algún servicio?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Siempre	39	81 %
b) Casi siempre	8	17 %
c) A veces	1	2 %
d) Nunca	0	0 %
Total	48	100 %

GRAFICA 20



Fuente: Encuesta Directa 2009.

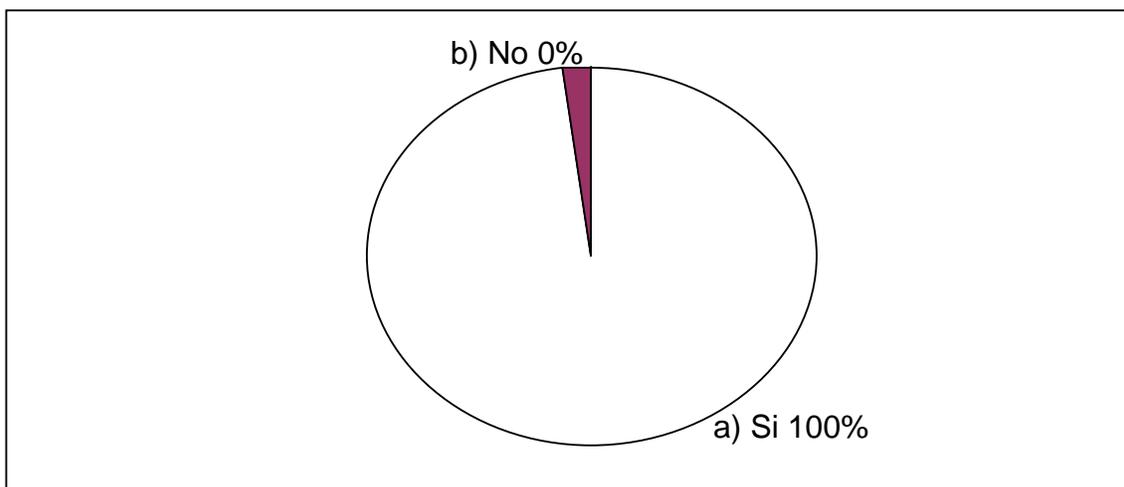
De acuerdo a la población encuestada en su gran mayoría considera que la Trabajadora Social siempre muestra disponibilidad cuando le solicitan sus servicios mostrando comprensión y un trato respetuoso. Para poder brindar un mejor servicio es necesario comprender y atender las problemáticas de los usuarios y así otorgarles los elementos necesarios para resolver sus demandas.

### PREGUNTA 18.

¿Considera importante que los usuarios conozcan lo que realiza el Trabajador Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Si	48	100 %
b) No	00	0 %
Total	48	100 %

GRAFICA 21



Fuente: Encuesta Directa 2009.

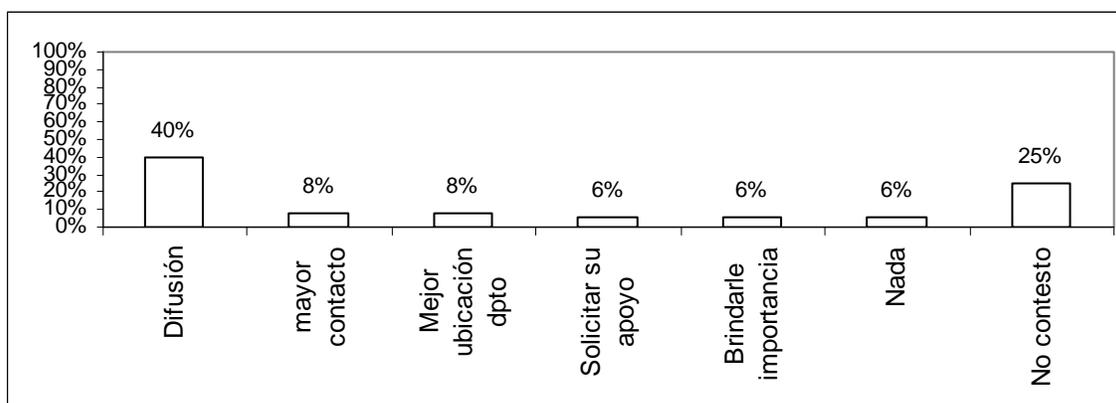
Respecto a los resultados obtenidos los usuarios señalan que las funciones del Trabajador Social en el área de la salud son muy importantes, por tal motivo consideran necesario que se den a conocer, así de esta manera tendrán una visión más amplia de lo que este profesionalista realiza y brinda a los usuarios de la unidad hospitalaria, pero sobre todo es importante difundirlas para que se tenga una percepción objetiva en relación a las funciones y actividades que realiza dentro del hospital, lo cual contribuye a que se tenga una visión más amplia y que se tenga la existencia de otro tipo de actividades en las que este les puede apoyar y no solamente en los descuentos como regularmente se llega a ubicar.

PREGUNTA 19.

¿Qué te gustaría que se hiciera para que lo conozcan más?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Conocer sus funciones a través de la difusión	19	40 %
b) Mayor contacto	4	8 %
c) Mejor ubicación del departamento	4	8 %
d) Solicitar su apoyo	3	6 %
e) Brindarle la importancia	3	6 %
f) Nada	3	6 %
g) No contesto	12	25 %
Total	48	100 %

GRAFICA 22



Fuente: Encuesta Directa 2009

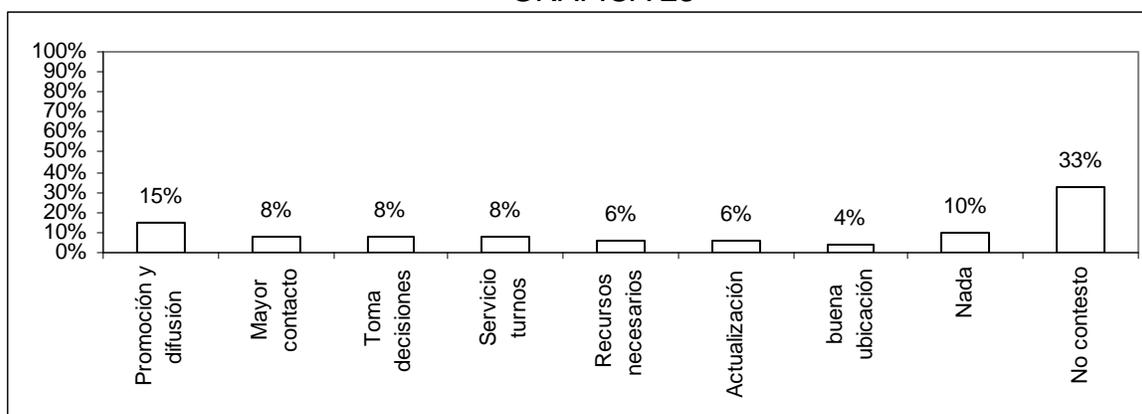
Una vez obtenidos los resultados los usuarios sugieren que es importante y esencial que se den a conocer las funciones del Trabajador Social y que se le brinde una mejor ubicación, es decir que este departamento se encuentre más a la vista y al alcance de los usuarios, debido a que se encuentra en un área un poco aislada de los pacientes y de quienes llegan a solicitar de sus servicios. De igual manera se sugiere que en general debe brindársele la importancia necesaria como a cualquier otro profesionalista que labora en el hospital. Por lo tanto es importante dar a conocer la variedad de servicios y funciones que este realiza y no solamente se identifique como la persona que aplica estudios socioeconómicos, realiza trámites administrativos, informa y orienta, tal como lo observamos en la gráfica 4. Trabajo Social dentro de sus funciones básicas consideramos a la investigación, la administración, la educación y enseñanza, por ello la importancia de darlas a conocer ya que este profesionalista tiene un desempeño amplio y profundo.

## PREGUNTA 20.

¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio del Trabajador Social?

Concepto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
a) Promoción y difusión de sus funciones	7	15 %
b) Mayor contacto	4	8 %
c) Toma de decisiones	4	8 %
d) Servicio en todos los turnos	4	8 %
e) Que se le otorguen los recursos necesarios	3	6 %
f) Actualización	3	6 %
g) Buena ubicación del departamento	2	4 %
h) Nada	5	10 %
i) No contesto	16	33 %
Total	48	100 %

GRAFICA 23



Fuente: Encuesta Directa 2009.

En cuanto a las sugerencias que brinda la población encuestada para mejorar los servicios del hospital se observa que para ellos es importante promocionar y difundir sus funciones ya que para algunos son totalmente desconocidas y para otros existe una confusión entre función y actividad, algunos sugieren que este profesionalista debe brindar un mayor contacto con los usuarios, esto debido a que se cuenta únicamente con sus servicios en el turno matutino y los demás quedan descubiertos, así pues es importante que se brinde autonomía propia en beneficio de los usuarios, por último se considera necesaria la actualización académica para brindar un mejor servicio.

#### 4.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El campo de acción del trabajo social en la salud es muy amplio y las personas a las cuales les brinda el servicio son primordialmente de la ciudad de Pátzcuaro, Mich., y comunidades aledañas así como de sus alrededores.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos a la población se puede rescatar y analizar la siguiente información, referente a los datos generales del equipo interdisciplinario la mayoría de los entrevistados corresponden al sexo masculino, el rango de edades que predomina es entre los treinta y cuarenta años de edad, sin embargo existe una minoría que va de los cuarenta y cinco a los sesenta años, lo que demuestra que es una población adulta, también sobresalen entre ellos los médicos especialistas y médicos generales los cuales representan más demanda por los usuarios, siendo estos los dos rangos profesionales con quien se tiene mayor contacto y trabajo, el personal que labora en el hospital es relativamente joven ya que el tiempo que tienen trabajando oscila entre uno a cinco años, sin embargo es importante señalar que hay médicos que tienen más antigüedad por lo tanto cuentan con gran experiencia y conocimiento.

En lo que se refiere a los usuarios la gran mayoría es población femenina y su rango de edades oscila entre los veinte y cuarenta años de edad, en lo referente a la escolaridad los porcentajes más altos se encuentran en el nivel de primaria y secundaria y su ocupación más relevante son los oficios de campesinos, albañiles y amas de casa.

En relación a la cantidad de veces que han estado hospitalizados los usuarios, observamos que en su gran mayoría son pacientes que han estado por primera vez, son pacientes que solicitan la atención médica por no contar con servicios médicos como por ejemplo el IMSS, ISSSTE, entre otros, mismos a quienes se les brinda el servicio sin distinción alguna, a pesar de esta situación casi en su totalidad los usuarios conocen la existencia de un departamento de Trabajo Social en la

institución y en su gran mayoría llegan a solicitar algún servicio de este, al igual que el equipo interdisciplinario.

### **Funciones que desempeña**

Personal médico y usuarios de manera general mencionan conocer las funciones que realiza el Trabajador social en la unidad hospitalaria, entre las cuales encontramos; la aplicación del estudio socioeconómico, brindar información y orientación, canalización de pacientes, gestionar material y recursos económicos, la promoción a la salud, apoyo psicológico y moral al usuario que así lo demande, mas sin embargo nos damos cuenta que estas no son las funciones como tales que trabajo social desarrolla pero si son actividades y servicios que este profesional realiza dentro de esta unidad, por tanto existe una confusión entre función y actividad, de tal manera que la percepción que se tiene de este profesionista se encuentra dada por los servicios que demanda tanto el equipo interdisciplinario como los propios usuarios, ante esta situación la importancia de dar a conocer realmente la función de trabajo social médico, ya que ambos consideran que son muy importantes funciones en el ámbito hospitalario, sobre todo porque los más beneficiados son los usuarios, fomentando así el trabajo en equipo otorgando al paciente una atención integral.

En base a lo anterior podemos decir que de acuerdo a Margarita Terán Trillo maneja las funciones que todo trabajador social debe de estar capacitado para poder desarrollar dentro del área de la salud, entre las que podemos mencionar; las de investigación, administración, educación, asistencia, enseñanza, promoción social, orientación legal y medicina del trabajo y por último la sistematización, cabe mencionar que las cuatro primeras están consideradas como funciones básicas en el área ya que estas tienen una gran amplitud, pero sobre todo importancia para todos los usuarios que llegan a gozar de los beneficios de estas. Con todo ello observamos que tanto pacientes como personal médico tiene una vaga noción de ellas aunque no lleguen a identificarlas como tales.

El equipo interdisciplinario considera que una de las funciones principales del Trabajador social es la aplicación del estudio socioeconómico ya que este es importante para determinar la situación económica del paciente y considerar si está en condiciones de pagar por la atención brindada pero hay que recordar que esta no es una función sino una actividad y que este es un instrumento para determinar el estado económico del paciente que ingresa a la unidad, de alguna manera se le considera importante por el personal médico ya que si este no cuenta con los medios económicos no se hospitaliza debido a la falta de percepciones que permita cubrir sus gastos médicos que generaría en el hospital.

De acuerdo a los profesionales de la salud consideran que las funciones de la trabajadora social en el hospital son básicas ya que se complementan con el proceso médico debido a que esta área indaga en el ámbito social del paciente aportando aspectos que muchas de las veces se dejan a un lado, una de las funciones de trabajo social es la identificación de factores económicos sociales y culturales que intervienen en la frecuencia y distribución de la enfermedad, de tal manera que las funciones de trabajo social se consideran básicas debido que con ellas se promueve la mejora en la atención integral, mejorando la calidad de esta.

### **Actividades que realiza Trabajo Social**

Una vez aplicado el instrumento a usuarios y personal médico del hospital se pudo rescatar que casi en su totalidad por ambas partes manifestaron conocer las actividades que realiza el trabajador social en el área de la salud, entre las destacadas encontramos; la información y orientación, la aplicación del estudio socioeconómico, las canalizaciones, las gestiones, realización de trámite administrativos, pero como podemos observar tanto en funciones y actividades sobresale la aplicación del estudio socioeconómico, con ello nos damos cuenta que no se hace una diferencia entre función y actividad así pues la consideran indistintamente, ahora bien hay una minoría que considera que la función del trabajador social es la promoción a la salud, pero esta como función no la podemos definir como tal sino como una actividad al igual que la formación de grupos,

aspectos importantes y fundamentales en una unidad de salud, debido a que por medio de ellas se fomenta la prevención en salud, se abren espacios informativos donde se brindan las herramientas necesarias para sensibilizar a los usuarios a promover y prevenir las enfermedades, lo cual nos indica que trabajo social debe tener una mayor proyección promoviendo y difundiendo sus funciones y actividades en beneficio de los usuarios y de la propia institución, ya que tanto profesionales de la salud como usuarios consideran muy importante lo que este profesionalista está capacitado para desempeñar y brindar.

Como ya se hizo mención a las funciones y actividades que realiza el trabajador social en el hospital observamos que existe una gran confusión entre una y otra por tal motivo es necesario aclarar que de cada función se desprenden ciertas actividades por ello nos permitiremos hacer mención de algunas de las más importantes, la identificación de factores económicos, sociales y culturales que interviene en la frecuencia y distribución de la enfermedad, participar multidisciplinariamente en la formación de diagnósticos de salud, establecer coordinación con instituciones de salud y de bienestar social en diferentes niveles, buscar la optimización de la eficiencia de los recursos intrainstitucionales, hacer acopio de material didáctico y de difusión, promover campañas de prevención de enfermedades, accidentes de trabajo, del hogar, el organizar grupos transitorios de pacientes y familiares, asesorar estudiantes y pasantes de Trabajo Social, proporcionar orientaciones médico-sociales de distinta índole, establecer el aviso y coordinación con el Agente del Ministerio Público, canalización de casos, etc. De esta manera podemos observar que el profesional en Trabajo social tiene un gran campo de acción y una amplia gama de actividades en beneficio de los propios usuarios y de la institución.

### **Capacidades y habilidades**

Es importante resaltar que todo profesionalista posee ciertas capacidades y habilidades dentro de su profesión y trabajo social no es la excepción, por tanto los profesionales identifican en este profesionalista la habilidad de comunicación, la

capacidad de socializarse ante quienes rodean su entorno pero sobre todo conservarlo con los usuarios que en este caso son los más beneficiados, se tiene la habilidad de la cortesía y la paciencia, esta última fundamental para mantener la calma ante las problemáticas presentadas con usuarios. Dentro de estas habilidades no deben de faltar las establecidas por el perfil profesional para esta área entre las cuáles encontramos, el manejo de técnicas de trabajo individual, dinámicas y control de grupos, la utilización de técnicas de investigación como son la observación y la entrevista.

### **Servicios que ofrece**

En lo que respecta a los servicios que solicitan los usuarios y el equipo interdisciplinario se presenta una situación similar, ambos coinciden en que solicitan de la trabajadora social las canalizaciones, traslados a otras unidades medicas como por ejemplo a otros hospitales, clínicas particulares, gabinetes de laboratorio e incluso a sus propios domicilios, solicitan el apoyo a otras dependencias, apoyo ante las autoridades ya sea económicos o materiales, se requiere de la aplicación del estudio socioeconómico y con él los descuentos a pacientes que no pueden solventar los gastos generados en el hospital, podemos decir que tanto el equipo interdisciplinario como usuarios tienen una confusión entre funciones y actividades que puede desempeñar el Trabajador Social, por tanto la percepción que se tiene de este profesional se encuentra determinado por los servicios que llegan a solicitar.

Por lo general los usuarios identifican al Trabajador Social como el que brinda apoyo a pacientes y familiares cuando presentan necesidades y problemáticas, como el profesional que brinda información y orientaciones, realiza platicas, traslados y canalizaciones, elabora trámites administrativos, este conocimiento que se tiene del profesional se debe a que la metodología utilizada es poco definida, pues en varias ocasiones se desempeñan funciones que no corresponden a su área.

En cuanto a los servicios que ofrece la opinión que tiene el equipo interdisciplinario acerca de ello el Trabajador Social en el hospital es considerado esencial y

adecuado ya que para el equipo interdisciplinario este servicio es resolutivo y oportuno debido a que cuando se solicita de su intervención este participa en su momento y de manera eficaz manteniendo una postura objetiva, ya que se observa la situación de desde un hecho real y no subjetivamente esto es importante en una unidad hospitalaria ya que los más beneficiados en este caso son los propios usuarios.

La opinión que tienen los usuarios y el equipo interdisciplinario es considerada favorable ya que para algunos es excelente y eficiente el servicio que brinda debido a que se refleja en los conocimientos que este profesional aporta y por el dominio que se tiene en el área de la salud, incluso por el manejo que se tiene con los pacientes, de tal manera que el trabajador social es un profesional que muestra disponibilidad y esfuerzo en lo que desempeña siendo así que los apoyos que han recibido se engloban básicamente en los de tipo económico, médico sociales, morales y afectivos.

### **Satisfacción de necesidades**

Por la opinión favorable que tienen los encuestados acerca de los servicios y del desempeño del trabajador social influye para que estos se sientan satisfechos con la atención que se les brinda, ya que este profesional es considerado como la persona que los apoya, los escucha y de alguna manera les brinda la orientación necesaria y estrategias para que puedan solucionar su problemática, se considera resolutivo, igualmente les brinda un buen trato siendo amable y respetuoso, pero sobre todo se ofrece un servicio de calidad, ahora bien el trabajador social busca o trata de proporcionar al usuario y equipo interdisciplinario la disponibilidad necesaria y la atención inmediata tratando con ello de mantener la buena imagen y percepción hacia los usuarios y equipo de trabajo.

### **Eficiencia.**

Respecto a los pacientes entrevistados opinan que el servicio del Trabajador Social es muy eficiente y sobre todo profesional ya que se cuenta con un sentido ético, un

ambiente de respeto y cordialidad al momento de solicitar su apoyo, un trabajador social dentro de sus actitudes siempre debe de mantener el espíritu de servicio, ser crítico, objetivo y justo, con ello se pretende ser el facilitador entre institución y las necesidades que la población demanda para que exista una estrecha vinculación.

### **Trato por parte de Trabajo Social**

Los encuestados consideran que el trato que han recibido por parte de la trabajadora social hacia los profesionales de la salud y usuarios ha sido de forma amable, respetuosa y cordial, cualidades importantes que se deben de conservar para no caer en la indiferencia y mantener el sentido humanitario que caracteriza al profesional en trabajo social y que son cualidades que forman parte del perfil del profesional del trabajador social.

De acuerdo a Margarita Terán Trillo se busca que el Trabajador Social tome conciencia de que él es el facilitador entre las instituciones y necesidades que la población demanda para que exista una estrecha vinculación por esta importante razón debe de poseer ciertas actitudes entre las cuales debemos destacar; el respeto a la delimitación de los campos profesionales, mantener el secreto profesional, ser crítico, justo y objetivo, mantener el apego a las políticas institucionales, pero sobre todo respetar la dignidad humana.

### **Comunicación.**

Dentro de un grupo social existen diferentes formas de comunicación, pero para el logro de los objetivos de una unidad hospitalaria como es el caso, se puede decir que trabajo social mantiene una comunicación abierta con su equipo interdisciplinario dicha comunicación es fundamental para propiciar el trabajo en equipo, misma abre espacios para mantener y producir diferentes puntos de vista en torno a las problemáticas de los pacientes al igual que para la solución de las problemáticas presentadas y así mismo para determinar el mejor diagnóstico que sea posible, podemos decir entonces que al existir una buena comunicación con el equipo de trabajo se fomenta la integración y el logro de un fin común, en este caso los

usuarios son los más beneficiados con los servicios que se otorgan en el hospital, de esta manera la percepción que se tiene en cuanto al profesional en trabajo social es favorable ya que de acuerdo a su actuar esta determinado el conocimiento.

### **Trabajo en equipo**

Considerando que trabajo social no es un hecho aislado, es decir este profesionista siempre trabaja en conjunto con otros profesionales para la atención integral, ya sea en el ámbito educativo, jurídico, empresarial, asistencial, etc. Siempre se busca en conjunto la satisfacción de servicios pero sobre todo otorgar las herramientas necesarias para tratar de solucionar las problemáticas que los usuarios presentan, para tal objetivo la relación que debe existir entre el equipo interdisciplinario siempre debe de ser favorable y positiva así como se aprecia en los resultados del personal encuestado, dicha relación laboral se considera como excelente lo cual favorece las relaciones interpersonales y la calidad en el servicio otorgado a los pacientes. Por tanto dentro de la unidad de Salud Trabajo Social siempre esta en coordinación con el equipo interdisciplinario buscando siempre el trabajo en conjunto.

### **Toma de decisiones.**

En lo que se refiere a la toma de decisiones de acuerdo al equipo interdisciplinario se aprecia que trabajo social llega a tomar decisiones adecuadas en beneficio de los propios usuarios pero siempre cuidando no afectar a la institución, ya que trabajo social esta para vigilar ambas partes, es decir este profesionista es el intermediario entre una parte y la otra por tal motivo este profesionista está pendiente de no sobrepasar el dominio de las atribuciones que le corresponden y por lo tanto mantener el apego a las políticas institucionales.

Uno de los aspectos fundamentales e importantes es la consideración del equipo interdisciplinario y de los usuarios acerca de dar a conocer las funciones y actividades que este profesionista está capacitado para desempeñar esto debido a que en muchas ocasiones se realizan acciones que no corresponden al perfil profesional razón por la que no se cuenta con una metodología bien definida, es

necesario e importante que las personas encuestadas tengan una percepción más objetiva de las funciones y actividades del trabajador social, por otra parte el conocimiento que se tiene de este profesionista se encuentra determinado por los servicios que solicitan, por ello la importancia de dar a conocer las funciones y actividades en beneficio tanto del trabajador social, como de la propia institución y de todos aquellos usuarios que demandan la atención médica.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo a la información obtenida en la presente investigación y después de haber realizado el análisis de ésta, se puede decir que se logró alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos planteados en el inicio del trabajo.

En cuanto a los objetivos que se plantearon para la presente investigación son los siguientes:

### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar cuál es la percepción que tienen los usuarios y el equipo interdisciplinario sobre las funciones y actividades del Trabajador Social en el Hospital General "Dr. Gabriel García". A.C. Con la finalidad de implementar estrategias que permitan mejorar la visión de estos sobre las funciones y actividades que desempeña este profesionista.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- ★ Describir las funciones y actividades que desarrolla el Trabajador Social en la atención del usuario y del equipo interdisciplinario.

Con la presente investigación se logró alcanzar el objetivo anteriormente mencionado, ya que se identificó el conocimiento que tienen usuarios y equipo interdisciplinario acerca de las funciones y actividades del Trabajador Social en el hospital, al cual lo identifican básicamente como el profesionista encargado de aplicar el estudio socioeconómico a todo paciente que ingresa a la institución, el encargado de realizar el descuento necesario a pacientes que no pueden cubrir los gastos generados en el hospital, como aquel profesionista que se encarga de las canalizaciones de pacientes hacia otras unidades o dependencias que lo requieran, así como la persona que realiza las gestiones necesarias ante las autoridades ya

sean estas en forma material y/o económicas, al igual como el profesional que orienta e informa a todo paciente acerca de los servicios que ofrece la institución, así como las formas de trabajo en la institución incluyendo las normas para cuando se ingresa al paciente. De esta manera son las funciones que identifican del trabajador social en el hospital.

Ahora bien referente a las actividades podemos decir que no existe una gran diferencia en cuanto a las funciones antes mencionadas ya que estas son similares, y no llega a existir una diferencia entre una y otra, debido a que las consideran como función y como actividad, las más destacadas son, la información y orientación, la aplicación del estudio socioeconómico, las canalizaciones, actividades de tipo académico con pacientes y personal médico, los descuentos, las gestiones, la formación de grupos y por último se considera como actividad la toma de decisiones, en beneficio de la institución y de los propios usuario aunque esta no sea propiamente una actividad.

- ★ Determinar el conocimiento de los usuarios sobre las funciones y actividades que desempeña el Trabajador Social.

En lo referente al segundo objetivo específico observamos que tanto usuarios como equipo interdisciplinario no tienen un conocimiento pleno de las funciones y actividades que este profesionista desempeña en el ámbito de la salud, por tal motivo existe una gran confusión entre función y actividad, ahora bien la percepción que se tiene de este profesional se encuentra determinado por los servicios que llegan a solicitar de él. Por tanto existe un desconocimiento de los programas que se desarrollan con pacientes de consulta externa entre los que podemos mencionar el trabajo con pacientes hipertensos, diabéticos y pacientes embarazadas, mismos que se llevan a cabo una vez al mes con sesiones de 30 minutos. Al igual que la promoción de la salud.

Es importante señalar que debido a que tanto el equipo interdisciplinario como usuarios tienen un conocimiento parcial de las funciones y actividades que desempeña un trabajador social en el ámbito hospitalario es necesario darlas a conocer en una forma más abierta, para que estas sean reconocidas y valoradas por todos, para con ello favorecer una proyección más positiva por parte del profesional en trabajo social dentro del hospital General Dr. Gabriel García. Ya que es pieza importante para el logro y cumplimiento de los objetivos de la institución.

- ★ Señalar la importancia de la labor del Trabajador Social en el Hospital.

En base al tercer objetivo es importante mencionar que la labor del trabajador social es vista por el equipo interdisciplinario y los usuarios en base a los servicios que en la unidad hospitalaria solicitan de él, mismos que son considerados como esenciales y eficientes, debido a que este profesional tiene un sentido de ética, es profesional y sobre todo brinda a los usuarios un ambiente de respeto y cordialidad, así pues Trabajo Social al ofrecer sus servicios se maneja con objetividad, siendo este resolutivo y oportuno ya que cuando se requiere de su intervención participa en su momento de manera eficaz, por tal motivo la labor del Trabajador Social es considerada muy importante para usuarios y equipo interdisciplinario.

Ahora bien de acuerdo a los profesionales de la salud consideran que la labor del Trabajador social en el hospital es básica e importante, ya que se complementa con el proceso médico, de salud y enfermedad, así de esta manera se brinda a los usuarios una atención medica integral.

- ★ Conocer la opinión tanto del equipo interdisciplinario como de los usuarios sobre las funciones y actividades del Trabajador Social.

Tanto equipo interdisciplinario como usuarios consideran que las funciones y actividades del profesional en trabajo social son básicas e importantes ya que este

profesional realiza lo correspondiente a su área y se les brinda una actitud de comprensión ante las necesidades y demandas de los usuarios recibiendo un trato amable y cordial contribuyendo al logro de los objetivos de la institución y al buen servicio otorgado por todo el equipo de trabajo

En base a lo anterior podemos concluir que la opinión que se tiene sobre las funciones y actividades del trabajador social en el hospital es positiva y favorable para este profesional ya que se considera como parte del equipo interdisciplinario, una vez que interviene en la problemática social de los pacientes otorgando con ello una atención más precisa y completa de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Así pues con los elementos antes mencionados se puede llegar a determinar que hace falta el que se den a conocer aun más las funciones y actividades de Trabajo Social tanto a usuarios como equipo interdisciplinario y en medida tanto profesionales de la salud como pacientes puedan participar en ellas, así la proyección será más favorable y positiva y para tal fin es necesario implementar estrategias para lograr el objetivo planteado.

En conclusión final podemos decir que los objetivos planteados en un principio de la investigación se cumplieron efectivamente al completar las expectativas esperadas.

Para finalizar es necesario mencionar la hipótesis descriptiva que guió el trabajo de investigación, misma que se describe a continuación.

La percepción que tienen los usuarios y el equipo interdisciplinario sobre las funciones y actividades del Trabajador Social en el Hospital General "Dr. Gabriel García" A.C.

Se puede decir que la hipótesis se comprobó por todo lo anteriormente referido.

**P R O P U E S T A**  
**DE**  
**TRABAJO SOCIAL**

## **1.- DENOMINACION DEL PROYECTO.**

Proyecto de Promoción y Difusión de los servicios que ofrece el departamento de Trabajo Social dirigido al equipó interdisciplinario y los usuarios del hospital General Dr. Gabriel García. A.C.

## **2.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.**

El proyecto de difusión de los diferentes servicios que ofrece Trabajo Social en el área de la Salud se pretende realizar con el equipo interdisciplinario a través de dos sesiones académicas siendo la primera de tipo informativa donde Trabajo Social dará a conocer las funciones y actividades que se desempeñan dentro del área , así como los servicios que brinda como parte del departamento, de tal forma que el contenido se proyectará por medio de un cañón y el tiempo estimado es de 45 minutos siendo de 13:00 a 13:45 horas, considerándolo el adecuado debido a que es el enlace entre el turno matutino y vespertino, además que en este horario se brindan las sesiones académicas del hospital, por otra parte la siguiente sesión se pretende trabajarla en forma de mesa redonda donde se buscaran aportes del equipo interdisciplinario estableciendo necesidades de su área y acuerdos para mejorar la atención brindada al usuario, todo ello se llevará a cabo dentro de las instalaciones del hospital en el auditorio Dr. Herman C. Word.

Para la difusión de las funciones y actividades de Trabajo Social ante los usuarios, se considera importante y necesario trasmitirlas por medio de spots a través de la televisión los cuales se desarrollaran previamente por Trabajo Social y se proyectaran utilizando este medio de comunicación que se instalará en el pasillo de la sala de espera de la consulta externa en un horario de 10:00 a 13:00 horas siendo intercalados tres spots por hora, los días lunes, miércoles y viernes con una duración de 10 minutos aproximadamente, el motivo de establecer dichos días es debido a que son los de mayor afluencia de pacientes en la institución de igual forma para tener un contacto directo con la población se estarán brindando platicas en los

pasillos acerca del quehacer de este profesional incluso se les otorgara un tríptico donde se especifique la labor de trabajo social en el área de la salud, dicho proyecto se pretende ejecutar durante el lapso de un semestre donde se propiciará la participación de los usuario a través de preguntas y respuestas, así como la evaluación al final de cada tema expuesto.

### **3.- JUSTIFICACIÓN**

La intervención de Trabajo Social en las unidades de Salud es fundamental debido a que es el enlace entre paciente y médico, por tanto podemos decir que es un complemento para determinar el diagnostico de los usuarios de esta manera se interviene en la atención integral y calidad de los usuarios.

La investigación anteriormente desarrollada permitió la elaboración de este proyecto, debido a que los resultados obtenidos demostraron que existe un desconocimiento parcial respecto a lo que realiza Trabajo Social dentro de la institución, esto debido a varias razones, entre las que podemos mencionar existe una metodología un poco definida, pues en varias ocasiones se desempeñan funciones que no corresponden a su área, por otra parte se observa una confusión entre funciones y actividad por lo tanto la percepción que se tiene de este profesionista se encuentra determinado por los servicios que más demandan sobre todo en relación a la aplicación del estudio socioeconómico, los descuentos, las gestiones, los traslados y la realización de trámites administrativos, es por ello la importancia de implementar un proyecto encaminado a difundir la labor de trabajo social en el área hospitalaria, con la finalidad de que usuarios y equipo interdisciplinario identifiquen realmente los servicios y acciones que le competen a este profesionista y con ello se logre una intervención que satisfaga las necesidades que demandan y/o presentan tanto usuarios como equipo interdisciplinario. Por tanto existe un desconocimiento total de los programas que se desarrollan con pacientes de consulta externa entre los que podemos mencionar el trabajo con pacientes hipertensos, diabéticos y pacientes

embarazadas, mismos que se llevan a cabo una vez al mes con sesiones de 30 minutos.

Por tal motivo es importante crear un medio para que la población en general conozca el quehacer de Trabajo Social, transformar la opinión que se tiene y de esta manera acceder con mayor facilidad y conocimiento hacia los servicios que proporciona este profesionista incluso con todo ello podemos decir que no solo se conocerá su labor sino que además se abrirá una visión más amplia y se ampliarán espacios para que la población solicite sus servicios.

#### **4.- OBJETIVO GENERAL.**

- Promover y difundir las funciones y actividades de Trabajo Social con la finalidad de que usuarios y equipo interdisciplinario clarifiquen y amplíen el conocimiento que tiene sobre el Trabajador Social, logrando a su vez la participación en los programas que se establecen para la atención y solución de sus demandas y necesidades.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Informar a pacientes y usuarios sobre las funciones y actividades que Trabajo Social desempeña dentro de la institución.
- Que el usuario cuente con una visión más amplia de lo que este profesionista realiza e identifique los servicios que brinda logrando la participación en los programas que se desarrollen.
- Proporcionar al equipo interdisciplinario y usuarios elementos que les permitan identificar los casos en que pueden solicitar el apoyo de este profesional.

- Fomentar la participación del equipo interdisciplinario con el trabajador social manteniendo un trabajo en equipo y coordinación con la finalidad de brindar una atención integral a los usuarios.

## **5.- METAS**

- Que el 80 % del equipo interdisciplinario asista a la sesión informativa para dar a conocer las funciones y actividades que Trabajo Social realiza dentro del área de Salud.
- Que los usuarios logren identificar en un 90 % las funciones y actividades de trabajo social.
- Que el 90 % de la población a quienes van dirigidas las pláticas reconozcan e identifiquen al trabajador social.
- Incrementar en un 70 % la participación del equipo médico en las actividades de trabajo social. Fomentando la coordinación entre ambos para brindar una mejor atención al usuario
- Mejorar en un 80 % la resolución de necesidades de los usuarios.

## **6.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES.**

### **INVESTIGACIÓN.**

- Establecer coordinación con la parte directiva para la implementación de los proyectos.

- Establecer coordinación con profesionales del área de la salud para la difusión de actividades.
- Promover la participación del equipo interdisciplinario.
- Recopilación de información que se proporcionara.

#### ADMINISTRACIÓN

- Realizar el acopio de material didáctico y de difusión.
- Establecer lugares físicos para la realización de los proyectos.
- Promover la difusión de funciones y actividades.
- Estimar el presupuesto destinado para la realización de los spots.
- Optimización de recursos materiales.

#### EDUCACIÓN.

- Contar con los recursos materiales necesarios
- Diseñar, elaborar y programar spot, periódicos, murales y platicas.

#### ENSEÑANZA

- Mantener a usuarios y equipo médico informado sobre la labor de Trabajo Social.
- Coordinar actividades de las pláticas.
- Orientar a la población sobre el aprovechamiento de los servicios de salud.
- Difundir las funciones y actividades de los servicios de Trabajo Social ante usuarios y personal de salud.
- Promover la asistencia y participación del personal de salud a eventos de sesiones médicas y superación académica.
- Realizar evaluación de la sesión informativa.
- Coordinación de proyectos establecidos.

## ASISTENCIA.

- Proporcionar orientación a usuarios sobre los servicios que ofrece trabajo social.
- Canalizaciones de usuarios a otros servicios.

## PROMOCIÓN SOCIAL.

- Promocionar las funciones y actividades de trabajo social a usuarios y equipo de salud.

## 7.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Establecer coordinación con directivos para la autorización e implementación del proyecto.	XXXX					
Establecer coordinación con profesionales de la salud para la difusión de actividades.	XXXX					
Recopilación de información que se proporcionara.	XXXX					
Realizar el acopio de material didáctico.	XXXX					
Diseñar y elaborar material a publicar.	XXXX					
Solicitar los espacios físicos para poner en marcha los proyectos	XXXX					
Mantener en buen		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

estado y limpios los espacios físicos a utilizar.						
Gestionar los recursos materiales a utilizar ante la dirección. (cañón y t.v.).	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Elaborar invitación para la sesión informativa.	XXXX	XXXX				
1ª. Sesión informativa		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
2ª. Mesa redonda Finalización del proyecto						XXXX
Evaluación del proyecto con el equipo médico y usuarios.		XXXX	XXXX	XXXX		XXXX
Inicio de spots en los pasillos.		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Inicio de platicas en los pasillos con los usuarios		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
Entrega de trípticos a usuarios		XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

## **8.- RECURSOS HUMANOS.**

Trabajador Social  
Equipo interdisciplinario.  
Usuarios

## **9.- RECURSOS MATERIALES**

Hojas  
Lapiceros  
Lápices  
Tinta  
Papel bond  
Plumones

## **10.- RECURSOS TÉCNICOS**

Auditorio  
Sillas  
Computadora  
Cañón  
Televisión  
Trípticos  
Periódico mural

## **11.- RECURSOS FINANCIEROS**

MATERIAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	AHORRO POR GESTIÓN
Hojas	200	\$ 10	\$20.00	\$ 20.00
Lapiceros	25	\$ 2.00	\$50.00	\$ 50.00
Lápices	25	\$ 1.00	\$25.00	\$ 25.00
Tinta	1 Cartucho	\$ 120.00	\$120.00	\$120.00
Papel Bond	40	\$ 5.00	\$200.00	\$200.00
Plumones	10	\$ 10.00	\$100.00	\$100.00
Trípticos	250	\$ 1.50	\$375.00	\$375.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$890.00</b>	<b>\$890.00</b>

Los gastos generados dentro del presente proyecto serán gestionados ante la Administración del mismo Hospital, ya que este proyecto formará parte de las funciones y actividades del Trabajador Social.

## **12. INDICADORES DE EVALUACIÓN:**

- Unificación de criterios con el equipo interdisciplinario
- Casos y situaciones atendidos a nivel integral
- Servicios solicitados por el usuario, al departamento de Trabajo Social
- Servicios solicitados por equipo interdisciplinario al departamento de Trabajo Social
- Funciones y actividades solicitadas por el usuario al departamento de Trabajo Social.
- Funciones y actividades solicitadas por el equipo interdisciplinario al departamento de Trabajo Social.

13.- CARTA DESCRIPTIVA.  
EQUIPO INTERDISCIPLINARIO.

FECHA	TEMA	OBJETIVO	TECNICA DIDACTICA	MATERIAL	EXPOSITOR
09 octubre 2009.	Conceptualización de Trabajo social	Que el equipo interdisciplinario conozca lo que es Trabajo Social.	Exposición	Computadora y cañón.	Trabajador Social
09 octubre 2009	Objetivos del Trabajo social en salud	Definir el propósito de T.S en la unidad hospitalaria.	Exposición	Computadora y cañón	Trabajador Social
09 octubre 2009	Funciones y actividades.	Dar a conocer los servicios que T.S es capaz de ofrecer a la población y profesionistas.	Exposición	Computadora y cañón	Trabajador Social
09 octubre 2009	Características del trabajador social	Enunciar algunas características que poseen los T.S	Exposición	Computadora y cañón	Trabajador Social
09 octubre 2009	Niveles de intervención	Describir los campos de acción e intervención de Trabajo Social	Exposición.	Computadora y cañón	Trabajador Social
16 Octubre 2009	Establecimiento de acuerdos y unificación de	Brindar aportes para establecer acuerdos para	Mesa redonda	Papelería.	Trabajo Social y equipo interdisciplinario

	<p>critérios en los casos o situaciones en los que se trabajará con los usuarios.</p>	<p>mejorar la atención que se brinda a los usuarios.</p>			
<p>16 Octubre 2009</p>	<p>Evaluación</p>	<p>Evaluar los conocimientos que se tienen sobre Trabajo Social</p>	<p>Mesa redonda</p>	<p>Formato de evaluación y Sesión de preguntas y respuestas.</p>	<p>Equipo interdisciplinario y Trabajador Social</p>

14.- CARTA DESCRIPTIVA.  
USUARIOS

FECHA	TEMA	OBJETIVO	TECNICA DIDACTICA	MATERIAL	EXPOSITOR
05 – 30 octubre 02 – 27 Nov 07 – 25 Dic. 04 – 29 enero	¿Qué es Trabajo Social?	Dar a conocer lo que es Trabajo Social.	Exposición y difusión	Televisión, trípticos y periódico mural	Trabajador social
05 - 30 octubre 02 – 27 Nov 07 – 25 Dic. 04 – 29 enero	Objetivos de Trabajo Social hospitalario	Definir el propósito de Trabajo Social en la unidad hospitalaria.	Exposición y difusión	Televisión, trípticos y periódico mural.	Trabajador social
05 - 30 octubre 02 – 27 Nov 07 – 25 Dic. 04 - 29 enero	Qué hace Trabajo Social en un hospital.	Dar a conocer los servicios que Trabajo Social ofrece a la población y profesionistas.	Exposición y difusión	Televisión, trípticos y periódico mural.	Trabajador social
05 - 30 octubre 02 – 27 Nov 07 – 25 Dic 04 – 29 enero	Difundir los programas de Trabajo Social	Dar a conocer los programas desarrollados por Trabajo Social.	Exposición y difusión	Televisión, trípticos y periódico mural.	Trabajador social
05 - 30 octubre 02 – 27 Nov 07 – 25 Dic 04 – 29 enero	Evaluación	Evaluar el conocimiento que se obtuvo del Trabajador social		Sesión de preguntas y respuestas. Formato de evaluación	Trabajador social usuarios

## BIBLIOGRAFIA.

Ainzenberg Moisés. Temas de Salud Pública, Pátzcuaro, Mich. 1985, Oficial Médico OPS-OMS proyecto AMOR 3407.

Ander-Egg Ezequiel. Métodos del Trabajo Social. Editorial Espacio. 1ra edición. Argentina 1997.

Ander-Egg Ezequiel. Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Editorial el Ateneo. 10ª- impresión. México. D.F. 1990.

Álvarez Alva Rafael. Salud Pública y Medicina Preventiva. Editorial Manual Moderno, 3ra edición. México, D.F 2002

Antología de Trabajo Social. Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social. México D.F. 1980

Castellanos Marie C. Manual de Trabajo Social. Editorial La Prensa Médica Mexicana. México D.F 1974.

Contreras de Wilhelm Yolanda. Trabajo Social de grupos. Editorial Pax. México D.F 2003.

Eroles Carlos. Familia y Trabajo Social un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional. Editorial Espacio, 2da edición. Buenos Aires 2001.

Evangelista Ramírez Elí. Historia del trabajo social en México. D.R Universidad Autónoma de México. Escuela de Trabajo Social. Editores Plaza y Valdez.

García Rivas María del Socorro. Trabajo Social en la atención individualizada. UNAM-ENTS. 2da Edición. Julio 2008.

González Norma (1994) Investigación sobre programas básicos de salud, Editorial CELATS, Lima Perú. Septiembre 1980.

Hernán San Martín. Salud y enfermedad, Ediciones Científicas la Prensa Médica Mexicana S.A de C.V. 4ta edición 1992 México.

Hernán San Martín. Tratado General De la Salud en las Sociedades Humanas. Salud y enfermedad. Ediciones Científicas la Prensa Médica Mexicana S.A. 2001 México.

Higashida Hirose Bertha Yoshiko, Ciencias de la Salud, Editorial MC Graw Hill. 5ta edición Noviembre 2006.

Kisnerman Natalio. Salud Pública y Trabajo Social. Editorial Humanitas, 2da edición 1983, Buenos Aires.

Manual del Hospital General "Dr. Gabriel García" A.C. Pátzcuaro, Mich. 2007

Maldonado Rodríguez Domingo Rito. Propuestas de trabajo social emprendedor, Chihuahua, Chihuahua, México 1998.

Polaina Lorente Aquilino M. Educación para la salud, editorial Herder S.A Barcelona 1987.

Salas Consuelo y Morat Álvarez Luís. Educación para la salud. Editorial Prentice Hall. México, D.F 2000

Salas León Antonio. "Pátzcuaro cosas de antaño y de ogaño". Impresos Hurtado, Morelia, Michoacán, 6ta edición 2004.

Sánchez Rosado Manuel. Teorías del proceso Salud – Enfermedad (antología). Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela de Trabajo Social. México. D.F 1992

Sánchez Rosado Manuel. Elementos de Salud Pública. Méndez editores S.A de C.V. México. D.F. 1994.

Sánchez Rosado Manuel. Manual de trabajo social, Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social. México. D.F 1996.

Sánchez Rosado Manuel. Manual de Trabajo Social. Editorial Plaza y Vázquez. S.A de C.V. México. D.F. 2004

Terris Miltón. "Tendencias actuales de la Salud Pública de las Américas", en "La crisis de la Salud Pública", Publicación Científica N° 540.

Torres de Jesús Mariano. -"Historia civil y Eclesiástica de Michoacán" Tomo I, Morelia, Michoacán.

Valero Chávez Aída. El Trabajador Social en México. Editorial UNAM-ENTS. México D.F. 1994.

Valero Chávez Aída. Desarrollo Histórico de Trabajo Social. UNAM-ENTS. 4ta edición. México D.F. 2008.

## REVISTAS Y DICCIONARIOS

Ander – Egg Ezequiel, Diccionario del Trabajo Social, Editorial Lumen, República Argentina. 1996.

Sánchez Cerezo Sergio. Diccionario de las Ciencia de la educación. Editorial Aula Santillana. S.A de C.V. 18° edición, México. D.F. 2002.

Terán Trillo Margarita, "El perfil del Trabajo Social en el área de la salud" UNAM revista de trabajo social, No. 37 enero, febrero y Marzo México, D.F. 1989.

Diccionario de la lengua española, vigésima primera edición, Madrid 1992.

Diccionario enciclopédico visual. Ediciones trébol S.L, Barcelona.

<http://cursweb.educadis.uson.mx/salponse/subpaginas/EL%20proceso>

salud

enfermedad.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Acceso\\_a\\_los\\_servicios\\_de\\_salud](http://es.wikipedia.org/wiki/Acceso_a_los_servicios_de_salud)

<http://escuela.med.puc.cl/recursos/recepidem/PDF/INTRODUCTORIOS1.pdf>

**Anexo 1 Operacionalización de la hipótesis**

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INDICES</b>
La percepción que tienen los usuarios y el equipo	La opinión que tienen los usuarios y el equipo	Funciones que desempeña.

<p>interdisciplinario sobre las funciones y actividades del Trabajador Social.</p> <p><b>PERCEPCIÓN:</b> Acción y efecto de percibir. Sensación interior que resulta de una impresión que impregna nuestros sentidos. Conocimiento, idea.</p> <p><b>FUNCIÓN:</b> Actividad propia de un ser vivo y de sus órganos o de las maquinas e instrumentos. Ejercicio o actividad propia de un cargo u oficio.</p> <p><b>ACTIVIDAD:</b> Conjunto de tareas, acciones y movimientos, suele usarse en plural. Trabajo u ocupación a que se dedica una persona.</p> <p><b>USUARIO:</b> Qué usa de ordinario una cosa, dicese de la persona con derecho a usar algo dentro de ciertos límites.</p> <p><b>Definición Operacional:</b> El conocimiento que tienen las personas y el equipo interdisciplinario sobre las actividades y acciones del Trabajador Social en el Hospital.</p>	<p>interdisciplinario sobre el desempeño del Trabajador Social en el hospital.</p> <p>La atención que ofrece el Trabajador Social a los usuarios y al equipo interdisciplinario</p> <p>Coordinación con el equipo interdisciplinario</p>	<p>Actividades que realiza.</p> <p>Capacidades y habilidades</p> <p>Servicios que ofrece</p> <p>Satisfacción de necesidades</p> <p>Eficiencia</p> <p>Trato por parte del Trabajador Social</p> <p>Actitud del Trabajador Social</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Relación con el equipo interdisciplinario</p> <p>Comunicación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Toma de decisiones.</p>
--	--	--

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO PARA USUARIOS

OBJETIVO: Conocer cual es la opinión que tiene el usuario acerca de las funciones y actividades que realiza el Trabajador Social.

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_

1.- ¿Cuántas veces ha estado hospitalizado?

2.- ¿Sabe usted que existe un departamento de Trabajo Social en la institución?

a) Si                      b) No

3.- ¿Ha solicitado algún servicio de este?

a) Si                      b) No

En caso de contestar si ¿cuáles han sido los motivos?

4.- ¿Conoce al Trabajador Social del Hospital?

a) Si    b) No

5.- ¿Qué conoce del Trabajador Social?

6.- ¿Que opinión tiene acerca del servicio que ofrece el Trabajador Social?

7.- ¿Conoce las funciones que realiza el Trabajador Social en el hospital?

a) Si                      b) No

8.- ¿Las considera importantes?

- a) Muy importantes    b) Importantes
- c) Poco importantes    d) No importantes

9.- ¿Conoce que actividades realiza el Trabajador Social?

- a) SI    b) NO

¿Cuáles?

10.- ¿Qué opina acerca del desempeño del Trabajador Social en el hospital?

11.- ¿Qué tipo de apoyo ha recibido por parte del Trabajador Social?

- a) Económico (    )    b) Moral y/o afectivo (    )
- c) Médico social (    )    d) Otros (    )

12.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que le ha brindado el Trabajador Social?

- a) Muy satisfecho    b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho    d) No satisfecho

¿Por qué?

13.- ¿Cuando usted ha presentado alguna problemática el Trabajador Social le ha brindado la atención inmediata?

- a) Siempre    b) Casi siempre    c) A veces    d) Nunca

14.- ¿Considera que el Trabajador Social le ha brindado la orientación adecuada para resolver su problemática?

- a) Siempre    b) Casi siempre    c) Nunca

15.- ¿Cómo ha sido el trato que ha recibido del Trabajador Social?

- a) Amable    b) Cordial    c) Respetuosa    d) Indiferente.

16.- ¿Qué actitud ha tenido el Trabajador Social cuando usted le ha solicitado algún servicio?

a) Comprensión    b) Indiferente    c) Rechazo

17.- ¿Considera usted que el Trabajador Social muestra disponibilidad cuando usted le solicita algún servicio?

a) Siempre    b) Casi siempre    c) A veces    d) Nunca.

18.- ¿Considera importante que los usuarios conozcan lo que realiza el Trabajador Social?

a) Si    b) No

19.- ¿Qué te gustaría que se hiciera para que lo conozcan más?

20.- ¿Que sugiere usted para mejorar el servicio del Trabajador Social?

### ANEXO 3

#### CUESTIONARIO PARA EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

**OBJETIVO:** Conocer cual es la opinión que tiene el equipo interdisciplinario a cerca de las funciones y actividades que realiza la Trabajadora Social.

Fecha: \_\_\_\_\_ Puesto desempeñado: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Antigüedad: \_\_\_\_\_

1.- ¿Qué tipo de servicios solicita al departamento de Trabajo Social?

2.- ¿Qué opinión tiene a cerca del servicio que ofrece la Trabajadora Social?

3.- ¿Conoce las funciones que realiza la Trabajadora Social en el hospital?

a) Totalmente      b) Parcialmente      c) Nulo

4.- Mencione que funciones conoce

5.- ¿De las que mencionó cuál considera la más importante?

¿Por qué?

6.- De acuerdo a su ejercicio profesional considera que las funciones de la Trabajadora Social son:

a) Básicas      b) Complementarias      c) Apoyo

7.- ¿Conoce que actividades realiza la Trabajadora Social?

a) SI      b) NO

¿Cuáles?

8.- ¿Las considera importantes?

- a) Muy importantes    b) Importantes
- c) Poco importantes    d) No importantes

9.- ¿Qué opina acerca del desempeño de la Trabajadora Social en el hospital?

10.- ¿Qué capacidades considera usted tiene o posee la Trabajadora Social?

11.- ¿Qué habilidades destacaría de la Trabajadora Social?

12.- ¿Qué actitud tiene la Trabajadora Social cuando solicita sus servicios?

- a) Compresión    b) Indiferente    c) Rechazo

13.- ¿Cómo ha sido el trato que ha recibido de la Trabajadora Social?

- a) Amable    b) Cordial    c) Respetuosa    d) Indiferente.

14.- ¿Considera usted que la Trabajadora Social muestra disponibilidad cuando usted le solicita algún servicio?

- a) Siempre    b) Casi siempre    c) A veces    d) Nunca.

15.- ¿Se siente satisfecho con los servicios que le ha brindado la Trabajadora Social?

- a) Muy satisfecho    b) Satisfecho
- c) Poco satisfecho    d) No satisfecho

¿Por qué?

16.- ¿Cómo es su relación laboral con la Trabajadora Social?

a) Excelente b) Muy buena c) Buena d) Regular e) Mala.

17.- ¿Cómo es la comunicación con la Trabajadora Social?

a) Abierta b) Cerrada

18.- ¿Cuándo se presenta una problemática que requiere la intervención de la Trabajadora Social esta participa?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca.

19.- ¿Considera que la Trabajadora Social se integra a las actividades que requieren un trabajo en equipo?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

20.- ¿Considera que la Trabajadora Social toma decisiones adecuadas en beneficio del usuario y de la institución?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca.

21.- ¿Considera importante que los usuarios conozcan lo que realiza la Trabajadora Social?

a) Si b) No

¿Por qué?

22.- ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio del Trabajador Social?