

**SISTEMATIZACION DEL QUEHACER DE TRABAJO SOCIAL EN EL
CAA CLINICA DE LOS ANDES**

MERY ESTHER VIZCAINO PALLARES

**Ensayo presentado como requisito para optar el titulo de
TRABAJADOR SOCIAL**

**DIPLOMADO DE ACTUALIZACION PROFESIONAL EN
TRABAJO SOCIAL**

**CORPORACION EDUCATIVA DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
BARRANQUILLA
2001**

AGRADECIMIENTOS

*A nuestro Señor Jesucristo por ser mi salvador
y fortaleza.*

*A mi esposo Robinson Gallardo por su amor,
apoyo, esfuerzo, comprensión.*

*A mis hijos Yuris, Karen y Harold por la
comprensión que tuvieron durante mi estudio,
su apoyo y amor*

*A mis padres y hermanos que de una u otra
forma me apoyaron.*

INTRODUCCION

Continúa una extensión del

El Quehacer del Trabajador Social y la acción a realizar dependen y responde a los problemas sociales y a las circunstancias específicas de cada lugar. Por esto el Trabajador Social del CAA de los Andes le corresponde buscar un mayor nivel de Bienestar Social de los afiliados y aprender en forma específica el área de la salud como campo de acción profesional.

Considerando que el Trabajador Social se ubica en el nuevo modelo de atención de salud del CAA Clínica Andes dentro del concepto de Medicina Integral, donde la idea central de restitución* de la salud es remplazada por el concepto de promoción* de la salud, considerando al paciente como persona, ente biológico integrado al núcleo familiar y a una estructura social determinada, estos factores influyen en el nivel de salud de los individuos y a su vez éstos también ejercen su influencia en el complejo social.

!* La palabra restitución se refiere a recobra lo perdido

* La palabra promoción se refiere adelantarse al acontecimiento.

Los lineamientos generales contemplados en este ensayo, le permite al trabajador social dimensionar su quehacer profesional como disciplina específica y como parte del campo de la salud en lo concerniente a la participación en los programas con que cuenta el CAA Clínica Andes. Contiene los principales procesos de la historia del Seguro Social y del CAA Andes, los servicios que prestan, los beneficiarios, la importancia de la intervención de Trabajo Social en promoción y prevención, de acuerdo con el marco legal de la Ley 100 de 1993 y en sus decretos reglamentarios, donde se establecen las coberturas familiares y las acciones de promoción - prevención y la participación social, las principales acciones que desarrolla Trabajo Social a nivel ambulatorio, como disciplina específica y como parte del equipo interdisciplinario en el área de la salud, establece una red de servicios a nivel extra e inter - institucional, que permite mejorar las condiciones de eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios a los usuarios.

Como disciplina social uno de los principales rectores del quehacer profesional de Trabajo Social es la creencia en la potencialidad del hombre como ser social y la necesidad de movilización de recursos en el individuo, grupos y comunidades para su participación y superación personal y colectiva. Esta filosofía plantea un modelo de intervención de Trabajo Social en el proceso de promoción y prevención que se integra al marco general de la Institución.

DESARROLLO

El Instituto de Seguro Social está adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y fue creado mediante la Ley 90 de 1946, siendo una entidad de Trabajo Social con personería jurídica y autonomía administrativa, patrimonio propio e independiente.

El Seguro Social en el departamento del Atlántico fue inaugurado y puesto en servicio el día 24 de septiembre de 1975, siendo Presidente el Doctor Alfonso López Michelsen, Ministra de Trabajo la Doctora María Elena de Crovo, Ministro de Salud el Doctor Haroldo Calvo Nuñez, Director General del I.S.S. Doctor Tomas Jaramillo, Gerente del I.S.S. sección Atlántico el Doctor Rafael Vergara Bonedetti.

La organización formal del I.S.S. Seccional del Atlántico presta los servicios asistenciales a través de dos tipos de unidades, la Unidad Hospitalaria y la Unidad de Medicina Familiar.

La Unidad Hospitalaria es de tipo regional presta atención médica general y está destinada básicamente a la atención de pacientes que requieren servicios médico – quirúrgicos inmediatos, con estancia hospitalaria no progresiva.

La Unidad de Medicina Familiar es la dedicada básicamente a la consulta externa, en el ámbito de medicina general por el sistema de Medicina Familiar presta servicios de consulta en las diferentes especialidades médica, servicios de hospitalización para casos médicos y/o quirúrgicos de corta estancia (72 horas máximo), servicio de urgencia. Este Sistema es un mecanismo que cuenta con los recursos humanos, los equipos necesarios y una tecnología que permite ofrecer al afiliado y a su familia servicios de salud adecuados, a un costo compatible con su beneficiario. Se busca coordinar el trabajo entre médicos generales, especialistas, auxiliares de diagnósticos y tratamiento, y entidades hospitalarias para lograr una atención médica Integral.

El Seguro Social obligatorio asume los riesgos de: Enfermedad no Profesional y Maternidad; Accidente de trabajo y Enfermedades Profesionales; Invalidez, Vejez y Muerte. La entidad al recibir cotizaciones de acuerdo con los salarios de los trabajadores cumple con una función retributiva del ingreso de afiliados del país, ya que las personas con menores recursos reciben la misma atención que aquellas personas que contribuyen a la prestación de los servicios cotizados sumas superiores (Principios de Solidaridad). Así El I.S.S. es uno de los instrumentos de la Seguridad

Social, cuyo objetivo primordial es el bienestar humano. Como lo expresa Rafael Rodríguez Mesa “El objetivo de la Ley 100 de 1993 es la cobertura total de todos los habitantes del país al señalar la obligatoriedad de sus afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a más tardar en el año 2000”¹.

Son beneficiarios los miembros del cotizante: El esposo(a) o compañera(o) permanente del afiliado, los hijos menores de 18 años de cualquier de los cónyuges, que dependan económicamente, los hijos mayores de 18 años con incapacidad permanente, hijos que tengan menos de 25 años, sean estudiantes con dedicación exclusiva y dependan económicamente del afiliado, los hijos adoptivos.

Analizando que el sector Salud está contemplado en la Constitución en el capítulo II, que trata sobre los derechos sociales, económicos y culturales concretamente en los artículos 48 y 49, que determina la naturaleza de la Seguridad Social como servicio público obligatorio y derecho irrenunciable, a la vez se plantea claramente que la atención salud y saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Los cambios y ajustes realizados en la Constitución de 1991, exigían a su vez una reforma en las instituciones del país que permitan un real y efectiva implementación de lo expuesto, es así como se genera la promulgación de la Ley 100 de 1993, que reforma la Seguridad Social en tres niveles: Salud, pensión, accidente

¹ RODRIGUEZ, Mesa Rafael. La Seguridad Social en Colombia, pag 160 Edt.LEGIS. 1999

de trabajo y enfermedades profesionales . Ampliando la cobertura al grupo familiar subsidia a los afiliados de menores recursos y contempla la protección para ancianos e indigentes.

Es dentro de lo postulados de la Ley 100 de 1993 que el Instituto de Seguro Social introduce modificaciones fundamentales en la prestación de sus servicios ampliando sus servicios un centros como el CAA, convirtiéndose en Empresa líder por calidad y cobertura de los mismos, los cuales los lleva a una salud eminentemente preventiva más que curativa, igualmente la Ley establece la obligatoriedad de la participación de la representación de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público, estimulando su participación en la organización y control de las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Estudiando los documentos elaborados por el Ministerio de Salud consideran que “participar es formar y tomar parte de algo en procesos acciones y decisiones individuales y colectivas”². El Decreto No 1757 de Agosto de 1994 “Establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de la salud y define dos formas de participar en salud: participación institucional y participación social” encontrando la intervención de Trabajo Social en estas dos clases de participación; es preciso tener un conocimiento general sobre la

² DROVETTA, Susana . Dirección de la salud edic. Machin.

comunidad, su contexto geográfico, social, político, cultural y el perfil epidemiológico para diseñar los programas de salud en el área de influencia del CAA, en cada uno de los aspectos considerados en el estudio de la comunidad, deben participar efectivamente habitantes del sector de la comunidad, personal de la salud, organizaciones comunitarias, autoridades municipales, funcionarios de la Salud, funcionarios de otros sectores relacionados con factores condicionales y/O factores de riesgo profesional.

Podemos encontrar que el quehacer de Trabajo Social en el CAA Clínica de los Andes varía de acuerdo al espacio que ocupa en su dependencia, ya que Trabajo Social es una profesión homologa del departamento seccional de Servicios de Salud, siendo estos espacio como:

Administración, Asistenciales, de Educación y Participación, de Investigación; en el área de Auxiliar de Servicios Asistenciales también participa en la parte Administrativa, Asistencial, Educativa y de Investigación.

FUNCIONES:

ADMINISTRATIVA:

Las funciones que Trabajo Social realiza en esta área son:

- Programar las actividades a realizar, con base en las normas y directrices establecidas por el Nivel Nacional.

- Participar con el equipo de salud en la programación de actividades de promoción y prevención, asistenciales y de investigación con base en las prioridades establecidas en el CAA.
 - Coordinar el proceso de refencia de beneficiarios de las diferentes Instituciones de Bienestar y Desarrollo Social.
 - Coordinar las actividades intramurales y extramurales con el equipo de salud y los trabajadores sociales de la zona de influencia del CAA.
 - Asesorar y supervisar las actividades de los auxiliares de Servicios Asistenciales que estén bajo su dependencia.
 - Evaluar el desarrollo y resultado de los programas realizados conjuntamente con los miembros del equipo de salud con los representantes o integrantes de la comunidad.
 - Elaborar la agenda personal de trabajo de acuerdo a los delineamientos dados por el nivel nacional.
-

- Elaborar los registros estadísticos mensuales de actividades de asistencia social, consolidar y presentar los informes según normas establecidas por el nivel Nacional.
- Participar en reuniones administrativas o científicas convocadas por los niveles inmediatamente superior aportando ideas o soluciones respecto al área de su servicio.
- Participar periódicamente con el equipo de salud en la evaluación de los programas y actividades propuestas y ejecutadas.
- Elaborar el presupuesto par promover los recursos del área de Trabajo Social.

ASISTENCIALES:

- Atender las órdenes de servicios expedidas por el Médico u Odontólogo tratante.
 - Atender las solicitudes de interconsulta emitidas por los miembros del equipo de salud del CAA.
 - Realizar consultas social, individual o familiar.
 - Efectuar entrevistas domiciliare e institucionales dentro del proceso de atención de consulta social.
-

- Aportar al diagnóstico médico, el diagnóstico social del afiliado y sus beneficiarios.
 - Efectuar el tratamiento social requerido por el beneficiario con base en el diagnóstico social realizado.
 - Elaborar el informe social y consignar los hallazgos encontrados procedimientos realizados en la historia clínica del beneficiario o afiliado.
 - Participar en el estudio y diagnóstico de salud de la comunidad, con el fin de orientar adecuadamente acciones promocionales y preventivas .
 - Orientar y capacitar a líderes comunitarios e instituciones en metodología para elaboración del diagnóstico, ejecución y evaluación de Plan de Acción.
 - Desarrollar con el equipo de salud de organización de la comunidad, para lograr su adecuada participación en la planeación, ejecución y evaluación de los servicios del CAA.
 - Participar en la conformación, organización y orientación de grupos poblacionales.
-

- Participar con el equipo de salud del trabajo en estudios socio – médicos relacionados con accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el ámbito laboral y familiar.
 - Aporte al equipo interdisciplinario los conocimientos sobre el problema social del usuario con el fin de establecer un plan de tratamiento médico- social.
 - Dar cumplimiento a las actividades programadas en las respectivas agendas profesionales de trabajo, teniendo en cuenta además de las funciones administrativas y asistenciales las que el I.S.S. imponga en caso de calamidad.
 - Participar en acciones de vigilancia epidemiológica de la población del área de influencia del CAA y presentar el informe al Gerente.
 - Dar a conocer al personal médico y al equipo médico y al equipo interdisciplinario los programas a desarrollar con los grupos poblacionales.
 - Establecer coordinación con las instituciones, empresas y/o organizaciones para complementar la atención de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
-

DE EDUCACION - PARTICIPACION.

- Participar en la difusión de programas y servicios que presta el I.S.S. a sus afiliados y beneficiarios, promoviendo y motivando el uso adecuado de los mismos.

- Elaborar y actualizar los temas socio- educativos en salud, a desarrollar grupos poblacionales.

- Participar en el desarrollo de contenidos socio - educativos en salud a nivel intramural y extramural.

- Orientar y promover los procesos de organización comunitaria que impulsa la participación de la comunidad en la cogestión de los servicios.

- Desarrollar procesos de evaluación que permite medir el impacto en el comportamiento de la población usuario de los servicios y programas y en el mejoramiento de calidad de vida de ésta.

DE INVESTIGACION.

- Participar en la programación y ejecución de investigación de carácter social con el grupo interdisciplinario de su centro de atención.
-

AUXILIAR DE SERVICIOS ASISTENCIALES (TRABAJO SOCIAL)

La intervención de Trabajo Social se puede observar en el campo auxiliar de servicios asistenciales en los cuatro aspectos:

ADMINISTRATIVAS

- Elaborar el programa de actividades de acuerdo con las orientaciones dadas por el trabajador social.
- Diligenciar el registro mensual estadístico de las actividades desarrolladas, y presentarlo según la norma establecida.
- Elaborar la agenda personal de trabajo de acuerdo a los delineamientos dados por el nivel nacional.
- Asistir a las reuniones de supervisión, asesoría y evaluación convocadas por el trabajador social.

ASISTENCIALES.

- Colaborar con la percepción de beneficiencia con problemas o deficiencias sociales y orientarlos a la consulta social.
 - Colaborar en la elaboración y actualización de fichero de instituciones de salud, protección o desarrollo social y organizaciones civiles.
-

- Orientar al beneficio hacia los recursos intra y extra institucionales previamente coordinados por el trabajador social.

- Colaborar en la recolección de la información relacionada con la familia, la empresa o la comunidad.

- Efectuar trámites y entrevistas domiciliarias solicitadas por el trabajador social.

- Participar con el equipo de salud en los programas de proyección comunitaria en la zona de influencia del CAA.

- Localizar y orientar a los beneficiarios desertores, hacia la continuidad del tratamiento social.

- Colaborar en la atención y motivación de beneficiarios para su participación en los programas socio- educativos, con grupos poblacionales.

DE EDUCACION.

- Colaborar en la elaboración de material socio - educativo a emplear con los grupos poblacionales conformados por el Trabajo Social.
-

- Informar y orientar a los beneficiarios sobre los servicios y programas que presta el CAA Andes, y la forma adecuada de utilizarlos.

- Participar en la ejecución de actividades socio – educativas en salud.

- Participar en la recolección y tabulación de la información de estudios sociales o de saneamiento ambiental solicitados por el trabajador social.

DE INVESTIGACION.

- Participar en la recolección y tabulación de la información de estudios sociales o de saneamiento ambientales solicitados por el trabajador social.

- Participar en la recolección y tabulación de la información requerida en la etapa de conocimiento familiar empresarial o comunitario.

Analizando el quehacer de trabajo social, desarrolla acciones de promoción y prevención buscando mejorar los recursos del individuo, grupo y comunidad hacia una participación consiente y reflexiva en el fomento de la salud, dentro de una política de concertación intainstitucional e intersectorial que conviene no solo a la satisfacción de las necesidades fundamentales del hombre, sino a mejorar la calidad y cobertura de los servicios de salud en el CAA. De ahí que cuando se habla de promoción de la salud y prevención de la enfermedad implica, explícita o

implícitamente defender y elevar la calidad y dignidad de la vida cotidiana a través del esfuerzo colectivo y de las decisiones políticas de las diferentes instancias. Se observa la intervención de Trabajo Social dentro de la institución se encuentra en dos niveles macro y micro es:

NIVEL MACRO

Encontramos al Trabajador Social con relación a la parte Intitucional, intrainstitucional, intersectorial, y de participación comunitaria.

INSTITUCIONALIDAD.

En este proceso se trata de aunar sus recursos y coordinar actividades en beneficio de una población en busca de la eficacia y calidad de sus servicios y ampliación de su cobertura, se busca así multiplicar e intensificar las acciones encaminadas a la protección y mantenimiento de la salud.

INTRAINSTITUCIONAL

Es el proceso mediante el cual se basa en la comunicación y coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos de CAA de las áreas administrativas y operativas de la salud de la EPS e IPS fundamentada en la información adecuada sobre ofertas y utilización de los servicios, decisiones y avances entre los diferentes niveles y

decidido apoyo entre lo planteado y lo requerido para impulsar programas promocionales y preventivos

INTERSECTORIAL

Este proceso parte del principio de la integralidad y multidimensionalidad del ser humano se propone contribuir al crear condiciones para la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona en sus diferentes dimensiones: Biológicas, psicológicas, políticas, social y cultural, ya que la salud no existe de modo aislado sino que está influenciando por un complejo de factores ambientales sociales y económico. La salud no puede enfocarse desde una sola perspectiva o área.

PARTICIPACION COMUNITARIA

Para lograr la participación es necesario que las comunidades asuman una responsabilidad mayor en la definición de sus necesidades en la identificación de las soluciones, en la movilidad de los recursos locales y en el establecimiento de las organizaciones indispensables. Es así como el proceso de promoción de salud y prevención de la enfermedad debe generar procesos de participación social (ciudadana, comunidad e institucional) las cuales, el trabajador social debe liderar.

NIVEL MICRO

TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

La promoción y prevención se encuentra abordada de una manera coordinada con objetivos comunes y con una visión planeada integral e intencional de los aspectos a intervenir por los diferentes profesionales que laboran en salud, teniendo en cuenta el código de ética de los seguros en su numeral cinco “En el Seguro Social es importante el trabajo de todos y cada uno de sus empleados, y se presupone el cumplimiento de las funciones asignadas al respectivo cargo, el empeño constante en crear un clima laboral positivo y estimulante, un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines corporativos”³

ATENCIÓN AL USUARIO

La intervención de Trabajo Social es que los usuarios del CAA, además de su examen de ingreso para establecer un plan de manejo, tenga una consulta donde se evalúa su estado de salud se ubiquen sus factores de riesgos y se planteen medidas preventivas permanentes, establecidas dentro del código de ética del Seguro Social en su parte cuarta numeral ocho “ Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, disipar sus temores y resolver sus quejas”⁴.

³ ARIAS, Jaime. Código de Ética Seguro Social, Impreso Nuevas Ediciones Ltda. Pág.9 num. 5

⁴ ARIAS, Jaime. Código de Ética Seguro Social, Impreso Nuevas Ediciones Ltda. Pág. 20 num. 4

COMUNICACIÓN

La comunicación del Trabajador Social ha de estar al servicio del proceso educativo liberador y transformador. El receptor ha de ir formándose con ella, comprendiendo críticamente ha de tener como metas la participación y el dialogo.

PARTICIPACION CIUDADANA

La participación ciudadana parte de las premisa donde las personas son consientes de su derechos y deberes de sus relaciones con el Estado con la naturaleza o con los diferentes colectivos, a intervención del trabajador social debe motivar a la población la participación.

CAPACITACION.

El trabajador social debe dirigirla a los usuarios que solicitan servicios de el CAA, comunidades y empresas y al personal que labora en el I.S.S. de tal manera que puedan cambiar, implementar e introyectar el concepto de la cultura de la salud, haciendo énfasis en las acciones de promoción y fomento de la salud y prevención de factores de riesgos modificables.

CONCLUSION

El siglo XXI, es el tiempo de reflexión y replanteamiento sobre el estilo y modelo de Trabajo Social, donde es necesario pensar en el Ser y sus medios sociales, económicos, políticos y culturales. Donde su modelo de desarrollo debe planearse a partir del Ser humano, de la satisfacción de sus necesidades fundamentales y su desarrollo integral.

Trabajo Social, es quizás la profesión que de una manera más directa esta vinculada y conoce la realidad social de nuestro país, por eso los conocimientos que ha adquirido sobre la Seguridad Social promulgada a través de la Ley 100 de 1993 y sus reglamentos son de gran importancia a partir de esta Ley su intervención ha tomado un auge de ser líder, desempeñándose en los diferentes niveles funcionales, promocionales y preventivos, en forma administrativa, gerencial e investigativa.

Es la profesión de las ciencias sociales, que mayor desarrollo y articulación tiene y ha tenido en la prestación de los programas de Seguridad Social en la salud, es el mayor empleado y es el que más amplio desempeño tiene.

Trabajo Social debe demostrar una eficacia y eficiencia como parámetro de sobrevivencia del Sistema de Seguridad Social, y el I.S.S. debe demostrar una competitividad entendida esta como capacidad de desempeño en el medio. Le corresponde a Trabajo Social hacer real la cobertura a partir del control sobre la afiliación efectiva del trabajador. Hacer real y efectiva el Régimen Subsidiario para los más pobres a partir de una real y efectiva focalización. Garantizar una alta y excelente calidad humana y técnica del servicio.

Es la profesión del presente y futuro ante el reto de construir una sociedad, mejorando la calidad de vida del Ser humano. Es ganar espacios en todo los sectores tiene que pronunciarse y participar en los grandes debates nacionales. Esto nos conlleva a realizar nuevas investigación para cumplir con este propósito.

BIBLIOGRAFIA

- DROVETTA, Susana. Dirección de la salud. Ediciones Macchi. Buenos Aires.
Bogotá Alsina 1535 / 37
 - NUEVO SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL . Ley 100 de
1993. Santafé de Bogotá D.C. Dic. 23 de 1994.
 - INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL, SUBDIRECCION DE SERVICIO DE
SALUD. Manual operativo para asistencia social. Bogotá, 1987.
 - SEGURO SOCIAL. PLAN NACIONAL DE PROMOCION Y
PREVENCION. 1995- 1999. Santafé de Bogotá D.C. Abril de 1995.
 - TESIS. EL TRABAJO SOCIAL Y LA SALUD 1980 – 20 Hemeroteca
Universidad Simón Bolívar.
-

- TESIS. CONSIDERACIONES SOBRE LA SEGURIDAD SOCIAL Y EL TRABAJO SOCIAL EN LA UNIDAD No 3 I.S.S. AUTORES Amira Guerrero Gutierrez. Gloria Niebles De la Hoz. 1981 – 67.

 - TESIS. EL TRABAJO SOCIAL Y LA SECCION DE HIGIENE Y SEGURIDAD INTEGRAL DEN EL I.S.S. DE BARRANQUILLA. 1982 – 110

 - AQUIN, Nora. Hacia la construcción de enfoques alternativos para el trabajador social para el nuevo milenio. E- mail :noraquin

 - WOLF Izasa, Carlos y otros. Todo lo cubre el I.S.S. Cartilla didáctica. Impresandes Presencia S.A.

 - La Ley 100 de 1993

 - RODRIGUEZ Meza, Rafael. La Seguridad Social en Colombia. Edit. LEGGIS. Primera edic., 1999
-

- ARIZALDO Carvajal, Burgbano. Apunte para la sistematización de experiencias. Serie, Documentos de Trabajo No 3. Escuela de Trabajo Social y desarrollo Humano.
 - Seguro Social. Programa de Inducción. Centro de Atención al usuario. Santafe de Bogotá
 - La Constitución. Capítulo II art. 48 y 49.
 - ARIAS, Jaime. Código de Etica. Impresión, Nuevas Ediciones Ltda. Seguros. Social. Pub. 2000
-