

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Insumos para el manual de trabajo social

ESE HOSPITAL LA MARÍA

LAURA SERNA CANO

ASESORA ACADÉMICA:

LIGIA TRUJILLO

Trabajadora Social

ASESORA INSTITUCIONAL:

KAREN MARCELA MARTINEZ

Trabajadora Social

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

MEDELLÍN

2018

TABLA DE CONTENIDO.

Resumen.....	1
Presentación.....	2
Introducción.....	3
Referente contextual.....	5
Objetivos.....	9
Referente teórico.....	10
Roles y funciones.....	13
Diagnóstico.....	13
Promoción y prevención.....	14
Humanización y reivindicación.....	15
Gestión y solicitud.....	17
Afiliación y vinculación.....	18
Asistencia a comités.....	19
Áreas de intervención social.....	20
Competencias profesionales.....	22
Aprendizajes.....	24
Recomendaciones.....	26
Anexos.....	27
Bibliografía.....	38

RESUMEN

En el presente informe se darán a conocer las diferentes experiencias vividas en el ESE Hospital La María durante ocho meses de práctica profesional en el campo, teniendo en cuenta el quéhacer, rol y apuesta ético-política del trabajador social a través del contexto, normas y referentes conceptuales y teóricos que aportaron a la construcción del objeto de intervención y un documento escrito que da pie a la sistematización del Manual de trabajo de social (elementos planteados en el inicio de la práctica que quedaron como fuente teórico en el archivo del hospital).

ABSTRAC

In the present report, the different experiences lived in the ESE La María Hospital during eight months of professional practice in the field, taking into account the task, role and ethical-political commitment of the social worker through the context, norms and conceptual and theoretical references that contributed to the construction of the object of intervention and a written document that gives foot to the systematization of the social work manual (elements raised at the beginning of the practice that remained as a theoretical source in the hospital archive).

PRESENTACIÓN

Con el propósito de aportar al área de Trabajo social un documento escrito donde se encuentren plasmadas las actividades que se realizan diariamente en el ESE HOSPITAL LA MARÍA, y bajo el convenio de prácticas con la Universidad de Antioquia, en este documento se presenta de manera sucinta, los principales elementos relacionados con la intervención de Trabajo Social en esta área y las competencias profesionales que se debe poseer en aras del bienestar de los usuarios.

Fue construido a partir de una cuidadosa revisión teórica y nutrido con aportes de la trabajadora social que labora en institución de salud Karen Marcela Martinez. Para recolectar la información, fue necesaria la asistencia permanente durante 8 meses al hospital, (desde Septiembre 18 de 2017 hasta Mayo 18 de 2018) para así vivir y conocer los procesos que allí se desarrollan.

Como estudiante del pregrado de trabajo social de la Universidad de Antioquia se agradece el recibimiento a la institución, pues el crecimiento a nivel teórico como práctico en este tiempo fue inmenso, ya que se pudo corroborar la gran labor que realiza el ESE HOSPITAL LA MARÍA en pro de la comunidad y de los usuarios que asisten diariamente buscando soluciones a sus problemas de salud.

INTRODUCCIÓN

El presente manual expone las diferentes funciones que desempeña el área de Trabajo social en el ESE Hospital La María, con el fin de que se construyan espacios para la interacción y el desarrollo social y humano, proporcionando así la profesión como un pilar dentro de la institución, ya que es el eje transversalizado de las funciones que se desarrollan en este.

Es necesario tener en cuenta que la práctica profesional se constituye como un generador de conocimientos y es un elemento principal para la formación integral del estudiante, estableciendo Trabajadores Sociales con capacidades, competencias críticas, pensamiento creativo, comprometidos con la investigación, poniendo empeño en el conocimiento de la realidad social y siendo promotores de nuevos cambios; el desempeño como practicante en el Hospital La María no es sólo, para generar aprendizajes en los futuros profesionales si no para proponer cambios innovadores en dicha institución, teniendo presente que desde allí se trabaja para y por el otro, posicionando así la profesión en un pilar para todos los servicios que se ofrecen en este.

En este sentido, la gestión social es un proceso de acciones y toma de decisiones que incluye desde el estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño de propuestas en pro de los usuarios, donde el motivo principal sea el beneficio de la comunidad en general que asiste al hospital. Esta labor, requiere un aprendizaje conjunto y recíproco entre pacientes, familiares, entes trabajadores del hospital y personas de los alrededores, pues son estas relaciones las que generan una recuperación exitosa y un proceso integral para el paciente y acompañantes.

En consecuencia, se presentarán de manera general las funciones que asume el Trabajador social y se especificarán los diferentes componentes de intervención en los

que se enmarca el quehacer profesional desde el campo de la salud, partiendo de la atención que se le brinda al usuario desde la modalidad de orientaciones y visitas a pisos; continuando con las intervenciones que se realizan dentro de la institución las cuales van dirigidas a los funcionarios y compañeros de otras disciplinas, siguiendo con el acercamiento comunitario y finalmente se trabajará el componente de comités, reuniones y capacitaciones.

REFERENTE CONTEXTUAL

Vale la pena aclarar, que dentro de la práctica profesional se ejecutan - aparte de las actividades dentro del campo - productos académicos y constantes avances de las acciones del campo intervención gracias al convenio de cooperación interinstitucional celebrado entre el Hospital La María y la Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Para iniciar, es importante resaltar que dentro del contexto colombiano, a través de su historia se han vivido una serie de problemáticas de índole social, económica, política y cultural que se manifiestan y evidencian además de violencia, con abandono a la población adulta mayor, personas en situación de calle y proliferación de enfermedades que en países desarrollados ya están erradicadas, como lo es la tuberculosis y otras enfermedades como el VIH y bacteria KPC que constituyen un problema de salud pública.

Con esto, es pertinente mencionar que los enfermos cumplen un papel fundamental dentro de las regulaciones y creaciones de instituciones (públicas y privadas) que ofrecen diferentes servicios para las mismas, es el caso del Hospital La María, “un hospital general de alta complejidad con énfasis en neumología que presta servicios integrales de salud a las personas y su familia, con calidad humana, ética y científica, y en un ambiente de innovación, formación universitaria e investigación, garantizando la excelencia en el servicio por medio de un talento humano competente y tecnología apropiada”

Cuenta con diferentes servicios como:

- **Hospitalización:** servicio integral y humanizado al usuario y su familia, con una capacidad instalada de 102 camas para adultos y cuando se consolide el Proyecto “Torres” de la Gobernación de Antioquia, el Hospital duplicará el número actual de camas, ampliando cobertura para todo el Departamento.
- **Unidad de cuidados críticos:** Servicio de alta tecnología que permitirá una atención oportuna, segura, integral y humanizada a toda la población del Departamento de Antioquia, contribuyendo a mejorar los indicadores de muertes evitables. Cuenta con una capacidad instalada de 13 camas en cuidado intensivo adulto UCI y 6 camas de cuidados intermedios UCE.
- **Cirugía médica:** La institución cuenta con 4 quirófanos dotados para realizar procedimientos de mediana y alta complejidad en la modalidad hospitalaria y ambulatoria en las siguientes especialidades: Cirugía General, otorrinolaringología, plástica y reconstructiva, vascular y angiología, urológica, maxilofacial, ortopedia y traumatología, ginecológica.
- **Consulta externa:** Consta de 12 consultorios, con atención a los usuarios de 7am a 5pm (jornada continua) en las siguientes especialidades: ginecología, medicina general, medicina interna, neumología, nutrición y dietética, psicología, otorrinolaringología, cirugía maxilofacial, urología, anestesia, cardiología, dermatología, ortopedia e infectología.
- **Fisioterapia:** Cuenta con una sala adecuada, contribuyendo a los usuarios con una recuperación integral. El paciente que hace uso de los servicios de La María busca mejorar su capacidad funcional, impedir que su discapacidad empeore o se vuelva definitiva y así evitar la invalidez. Esto se logra gracias al grupo interdisciplinario de rehabilitación que interviene en el manejo integral del paciente, siempre coordinado por un médico especialista en Medicina Física y Rehabilitación. Preparación pre – quirúrgica • Rehabilitación post – quirúrgica y Rehabilitación post – interacción • Rehabilitación cardíaca.

- **Urgencias:** cuenta con este servicio las 24 horas al día y los 7 días en la semana, atendiendo a usuarios con alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica, que comprometan la vida, con el fin de prestar asistencia inmedia
- **Transporte asistencial:** el transporte asistencial funciona permanentemente las 24 horas de los 7 días de la semana, garantizando la seguridad y movilización de los pacientes.

También es importante mencionar que este hospital es pionero en los tratamientos de Tuberculosis y VIH, por ende recibe constantemente pacientes con dichos diagnosticos direccionándolos hacia los dos programas principales dentro del mismo, que son:

PROGRAMA DE VIH: el cual ofrece una atención integral con 2 médicos expertos y un médico infectólogo garantizando un servicio con oportunidad y accesibilidad de acuerdo a las necesidades de cada paciente

- Psicología
- Trabajo Social
- Nutrición
- Enfermería
- Química Farmacéutica Asistencial

PROGRAMA DE TB – MDR: cuenta con tres consultorios especializados que tienen presión negativa diferencial, de igual forma una atención integral con médico infectólogo garantizando un servicio con oportunidad y accesibilidad de acuerdo a las necesidades de cada paciente.

- Psicología
- Trabajo Social
- Nutrición
- Enfermería

- Química Farmacéutica Asistencial
- Ayudas Diagnosticas
- Control Bacteriológico y de Química Sanguínea mensual
- Acompañamiento al paciente “extramural”

Este hospital cuenta con un sin número de profesionales, cada uno encargado de un área específica, encabezados por el área administrativa (gerente, subgerente, auxiliares, secretarias, recepcionistas, economistas, cartera) también se encuentra el área asistencial (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, químicos farmacéuticos, nutricionistas, especialistas, atención al usuario, trabajadora social y psicologa)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Responder de manera eficiente y oportuna a las necesidades de los usuarios en situación de vulnerabilidad que ingresan a la institución, a través de la gestión realizada con las redes de apoyo y las redes sociales interinstitucionales, prestando un servicio humanizado y satisfactorio para ellos y sus familias.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar estrategias y acciones de gestión social con enfoque diferencial que apunten al goce efectivo de los derechos de los usuarios de la Institución en articulación con diferentes entes nacionales, departamentales y municipales.
- Elaborar diagnósticos sociales de usuarios en situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta el contexto (desde una mirada holística) que inciden en la salud del usuario.
- Facilitar la articulación interinstitucional impulsando estrategias que beneficien directamente al usuario y su familia, siendo un puente entre estos y el equipo médico.

REFERENTE TEÓRICO

Salud y Trabajo Social

Es importante comenzar abordando el campo del Trabajo Social en relación con la salud, en especial desde la práctica y la pertinencia, pues es en este punto donde se reproducen en parte las discusiones actuales acerca de los modelos de intervención en salud desde el quehacer profesional como trabajadores sociales, teniendo en cuenta el abordaje jurídico, teórico y práctico

El trabajo social desde el marco legal, con el Acuerdo 158 de 1980 establece en su artículo 118 que “la asistencia social estará dirigida a prevenir, identificar y tratar deficiencias y problemas sociales implicados directamente en el mantenimiento o la recuperación de la salud de los beneficiarios”. Es en este punto donde la profesión reconoce que su labor se encuentra directamente relacionada con la búsqueda del bienestar de las personas, hogares y comunidades, promoviendo, entre otras, la salud como un componente básico que soporta la calidad de vida de las poblaciones, en el ESE HOSPITAL LA MARÍA, día a día, esta labor se ve reflejada en cada acción de las diferentes áreas, ya que el principal objetivo es la precisamente el bienestar del usuario y su familia en su paso por la institución.

Cómo E.S.E, “a María está regida por la Ley 10 de 1990 en cuanto a sus competencias, régimen de personal, , estructura administrativa y cumplimiento de normas técnicas. Posee autonomía administrativa, maneja su patrimonio y tiene Personería Jurídica (Leyes 60 y 100). Es una institución prestadora de servicios de

salud, segundo nivel de atención con énfasis en Neumología; está regida por la Ley 100/93, en cuanto a la implementación del sistema contable, régimen de tarifas, formas de contratación, implementación del sistema de garantía de la calidad (Ley 100 y Decreto 2174/96), mantenimiento, plan de incentivos y manejo del personal (Ley 443/98 y decretos reglamentarios), régimen jurídico, cumplimiento de requisitos esenciales (Resolución 4252/97)” (Página oficial) teniendo en cuenta que la salud en Colombia está regida y orientada por unas leyes específicas, el trabajo social dentro del hospital se rige bajo las mismas, teniendo en cuenta y equilibrando el bienestar tanto de la institución como de los usuarios, siendo un puente entre la salud y los diferentes procesos que se llevan a cabo diariamente con las otras instituciones encargadas de este tema jurídico, es así como la principal función, además de cumplir las normas es orientar y brindar una clara información al usuario de las rutas de atención para temas meramente jurídicos.

A nivel teórico, el Trabajo Social concibe la salud y la enfermedad como hechos sociales colectivos que superan la concepción biológica y trascienden la intervención más allá de las ciencias médicas, involucrando a las ciencias sociales en procesos de promoción, prevención, atención y rehabilitación. En este marco, considera el área de la salud como uno de sus campos tradicionales de ejercicio profesional definidos como “actividad profesional de tipo clínico que implica de un lado, el diagnóstico psicosocial de la persona enferma, como aportación al diagnóstico global y al plan general de tratamiento; y de otro, el tratamiento (individual, familiar y/o grupal) de la problemática psicosocial que incide en el proceso de salud-enfermedad, dentro del contexto general de tratamiento y en orden al logro de objetivos de salud y rehabilitación psicosocial. Conlleva la tarea de orientar, cuando el problema así lo requiera, al equipo de salud, así como al propio enfermo y a su entorno, sobre los recursos sanitarios y sociales que puedan ser adecuados para el logro de objetivos de salud” (AMAYA ITUARTE, Telloeche. En Revista Trabajo Social y Salud, No. 6. Bogotá, 2004. p. 21-61). Comparando lo anterior con el qué hacer

profesional del trabajador social en el ESE HOSPITAL LA MARÍA, diariamente se desarrollan procesos de actuación en tres ámbitos importantes que desde la teoría son un pilar necesario para :

a) intervención individual y familiar, b) intervención grupal y, finalmente, c) intervención comunitaria.

Con esto el profesional, es capaz de identificar las necesidades y problemáticas sociales que afectan la salud de las personas, hogares y comunidades, desarrollando su labor no solo al interior de la institución, sino en espacios donde tienen lugar las diferentes reuniones y capacitaciones que se realizan por fuera de esta. Así, la profesión en el ESE HOSPITAL LA MARÍA, está enmarcada desde el enfoque de derechos, se apropia de su dimensión política promoviendo acciones de participación social y comunitaria para el fomento de la salud con el fin de hacer a los usuarios que acuden diariamente partícipes en la defensa y promoción de la salud como derecho humano fundamental que se tiene en Colombia.

En el equipo interdisciplinario de la institución, el Trabajo Social aporta principalmente el diagnóstico social identificando factores de riesgo social, que pueden ser del orden individual, familiar y comunitario mediante las interconsultas diarias del paciente, el cual se elabora teniendo en cuenta aspectos particulares de la población como: edad, sexo, etnia, nivel socioeconómico, ubicación y condiciones de la vivienda, pertenencia a grupos u organizaciones, entre otros, con ayuda principalmente del usuario y su familia (cuando tiene) sino, mediante instituciones municipales y departamentales como las PERSONERÍAS, CENTRO DÍA, AMAUTTA, ETC. Con lo anterior, el equipo de atención profesional puede elaborar un diagnóstico global del paciente y un pronóstico real en su plan de tratamiento, teniendo en cuenta tanto los factores de riesgo social como los factores protectores con los que cuenta el usuario.

ROLES Y FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ESE HOSPITAL LA MARIA

DIAGNÓSTICO:

Su principal objetivo es responder de manera eficiente y oportuna a las necesidades de los usuarios ingresan a la institución, a través de la gestión realizada con las redes de apoyo y las redes sociales interinstitucionales, prestando un servicio humanizado y satisfactorio.

A partir del enfoque Sistémico se identifican estados o condiciones sociales que contribuyen a la aparición o mantenimiento de alteraciones, crisis o desadaptaciones en la salud integral personal o familiar y aporta estos elementos al equipo interdisciplinario para el análisis y definición de intervenciones con instituciones de la ciudad, también mediante diversos enfoques, metodologías y técnicas, la condición social de vulnerabilidad de grupos y/o comunidades y su efecto y consecuencias en la salud integral. Es sumamente importante realizar este diagnóstico mediante interconsultas diarias, puesto que se lleva el seguimiento responsable desde que el paciente ingresa al hospital hasta que se define dónde continuará el tratamiento para finalmente su recuperación.

ACTIVIDADES:

- Identificar factores de riesgo social que afecten la salud de la persona y su contexto familiar.

- Identificar la condición de vulnerabilidad de grupos o comunidades que afecten su salud integral

14

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN:

Su principal objetivo es la orientación a los usuarios prácticas para el bienestar y mejora de la salud en general cuando acuden a la oficina de Trabajo social, impulsando así acciones de participación social y comunitaria para el fomento de la salud, coordinando y concertando acciones intersectoriales e interinstitucionales e identificando factores sociales de riesgo, en los diferentes grupos.

En este punto se desarrolla procesos socio – preventivos de acuerdo con las diferentes etapas del ciclo vital en el medio familiar, ocupacional y comunitario dependiendo del diagnóstico antes realizado.

ACTIVIDADES:

- Promover en las personas y sus familias estilos de vida saludables.
- Orientar a las personas y sus familias sobre las rutas de atención del sistema de salud.
- Brindar información sobre la enfermedad, y pautas a seguir para hacer frente al manejo externo de la problemática, así como prevención de factores de riesgo en familiares de usuarios específicamente con diagnóstico de TB.
- Orientar a grupos sociales y comunidades hacia acciones de participación.
- Identificar factores de riesgo sociales y familiares en el proceso de desarrollo de la enfermedad del individuo.
- Promover en los pacientes adecuada adherencia al tratamiento con el fin de disminuir las recaídas y secuelas de la enfermedad.

HUMANIZACIÓN Y REIVINDICACIÓN DE DERECHOS del habitante de calle, en situación de calle y población vulnerable:

Es importante comenzar definiendo la gestión social como la construcción de diversos espacios para interactuar socialmente, donde las acciones y la toma de decisiones son de trascendental importancia en relaciones tanto interinstitucionales como sociales.

Con esto, vale la pena mencionar que dentro de las diferentes situaciones que presenta la institución, el pilar de la humanización transversaliza todos los servicios asistenciales de esta, ya que sus responsables benefician tanto a los pacientes como a sus familias, es por esta razón que el alcance de este punto aplica para todas las áreas que tengan responsabilidad directa con el paciente, así mismo la posibilidad de accionar con el propósito de tener un cambio social en el entorno de estos, reivindicando sus derechos sin que su condición social afecte el trato hacia ellos

ACTIVIDADES:

- Acompañar al habitante de calle y a los usuarios que viven en municipio lejanos durante todo su proceso de estancia en el hospital, con la vinculación del hogar de paso Hospital la María (Ver anexo # 1) y las instituciones correspondientes a cada uno de los contextos del paciente y su familia (Ver anexo #2)
- Vincular Al habitante de calle y en situación de calle a las instituciones Municipales (Centro día, ver anexo ·2) para continuar su proceso después de su estancia hospitalaria.
- Reportar El caso a inclusión social del municipio al cual pertenece el usuario.

- -Gestionar Pañales, implementos de aseo, transporte, ropa o lo que el usuario requiera durante su estancia.

16

- Verificar Al paciente en la institución centro día desde cuándo pertenece a la básica. Al paciente en el municipio al cual pertenece.
- Tramitar el oxígeno domiciliario para el paciente en situación de calle o con residencia en municipios lejanos si lo requiere.
- Procesos de Tutelas para exoneración de copagos y créditos no POS.
- Vinculación con la Registraduría Nacional del Estado Civil en la oficina de orientación para el Discapacitado (OPADI), para dar la plena identidad a los usuarios en situación de vulnerabilidad que no la tienen.
- Gestionar Mediante el 123 social el transporte para los usuarios que no tienen capacidad para dirigirse a sus Municipios.
- Citas de trabajo social pacientes del programa 900 VIH/SIDA
- Citas de trabajo social pacientes de tuberculosis.
- Gestionar el albergue temporal al indígena. Casa Indígena Madre Laura.
- Ficha socioeconómica para la conciliación de cuentas luego del alta de paciente.

GESTIÓN Y SOLICITUD de albergues a los adultos mayores en situación de abandono:

La palabra ADULTO MAYOR, en Colombia está relacionada con las personas mayores de 60 años de edad, en el país, los índices de abandono a la población adulto mayor son bastante elevados, donde su familia se desentiende totalmente del cuidado de estas personas, y los dejan en entidades hospitalarias para que se encarguen de ellas. En la institución hay altos casos de adulto Mayor en situación de abandono, por ello es de mucha importancia lograr que todos queden en un albergue estatal para su cuidado. Y así reivindicar el derecho a una vida digna con todo lo necesario para el libre desarrollo.

ACTIVIDADES:

- Reportar mediante correo electrónico la situación de abandono del adulto mayor al programa AMAUTTA de la alcaldía de Medellín, para que aprueben el cupo a uno de sus albergues dependiendo de la necesidad de este.
- Gestionar todo lo relacionado con los utensilios necesitados por el paciente mientras se encuentre en el hospital.
- Registrar el proceso de espera de albergue en la historia clínica (mínimo 2 veces a la semana) para justificar las cuentas a los auditores.

AFILIACIÓN Y VINCULACIÓN:

En las diferentes instituciones prestadoras de servicios en salud, es muy común que se presenten percances en cuanto a la afiliación al SGSSS ya sea porque hay usuarios que no tienen encuesta del Sisbén, por el pago inoportuno de aportes o por la multifiliación, o simplemente por la demora en la gestión, por esta razón es de trascendental importancia que en el área de trabajo social se reporten estos inconvenientes, ya que requieren intervención inmediata para la pronta atención del usuario.

ACTIVIDADES:

- Registrar Al usuario si es particular para comenzar el conducto regular para la oportuna afiliación
- -Verificar En la base de datos del FOSYGA Y DNP si el usuario cuenta con afiliación al SGSSS.
- Certificar A la eps a la cual se vinculará al usuario, ya que el municipio de residencia determina la eps subsidiada a la cual pertenecerá el paciente
- Afiliar en línea y enviar la papelería a la EPS (cuando el usuario es mayor de edad). Si es menor de edad, se afilia directamente desde la institución.

ASISTENCIA A COMITÉS:

En la institución, es de mucha importancia que cada semana se entreguen informes de las actividades desarrolladas en cada una de las dependencias pertenecientes a esta. Es así como desde el trabajo social se participa en los comités tanto asistenciales como administrativos del ESE HOSPITAL LA MARÍA, pues es aquí donde se exponen las dificultades que se puedan presentar diariamente con los usuarios, y así, mediante un equipo interdisciplinario buscar la solución más oportuna y equilibrada entre paciente-familia e institución.

- Comité del código fucsia.
- Comité asistencial
- Comité de gerencia.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN EL ESE HOSPITAL LA MARÍA

La profesión de Trabajo Social interviene en diversos espacios denominados áreas a las que algunos autores como Mejía (1998) denominan campos, sin embargo el papel del trabajador social con respecto a los empleados de la institución es muy básico, ya que no se realiza intervención con empleados, sino con usuarios. Es entonces como se hace importante resaltar la importancia de los siguientes campos de intervención hospitalaria para que se fortalezcan con el paso del tiempo.

• Participación social y comunitaria:

- Educación para la participación ciudadana comunitaria a través de la asociación de usuarios
- Promoción y organización de la comunidad.
- Asesoría y consultoría a entidades y organizaciones.
- Dirección de entidades, programas, proyectos y unidades administrativas de los entes territoriales.

• Desarrollo organizacional:

- Dirección de programas y servicios de Bienestar Social
- Motivación y desarrollo de personal a los empleados
- Asesoría y orientación.

- **Seguridad social:**

- Promoción de la salud
- Intervención psicosocial

21

- Administración de admisiones y servicios al usuario
- Procesos de rehabilitación psicosocial, apuntando a la orientación a instituciones encargadas.
- Calidad humana del servicio

COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA TRABAJO SOCIAL EN EL ESE HOSPITAL LA MARÍA.

El CONETS ha elaborado un documento en el que presenta el listado de competencias con sus respectivos desempeños, los cuales se determinan a partir de los procesos de intervención que tienen lugar en el contexto colombiano en atención a las problemáticas sociales relacionadas con la salud, frente a las cuales el Trabajo Social busca aportar en la búsqueda de soluciones, desde aquí se orienta entonces el quéhacer profesional en la institución, tendiendo una mirada holística del paciente para así dar la mejor solución a la problemática de este y su familia desde:

- **Comprensión de la complejidad de los contextos y realidades sociales:** articulando e integrando de manera fundamentada, los elementos contextuales que se correlacionan en las realidades sociales de los usuarios, elaborando análisis y estableciendo interpretaciones sobre el contexto global, latinoamericano y colombiano, como soporte para la comprensión de las realidades sociales que afectan directamente la salud del paciente, con enfoque de derechos y de desarrollo humano, con la ayuda de diagnósticos llamados interconsultas y caracterizaciones sociales sustentados en lecturas críticas elaboradas con los sujetos y colectivos para así proponer creativamente procesos de intervención social tendientes a la superación de la enfermedad.
- **Ética y responsabilidad social:** Fundamenta ética y políticamente la acción profesional en los diversos contextos de desempeño, pues es importante aquí

anotar que el Ese Hospital La María tiene pacientes con diagnósticos que son motivo de prejuicio en el contexto Colombiano, como VHI, SIDA, TUBERCULOSIS, BACTERIAS CONTAGIOSAS, NEUMONÍAS, ETC. es de esta forma como el trabajador social mediante las diferentes intervenciones deben ser sumamente cuidadosas tanto con el lenguaje como con los términos como la

23

prudencia con la información que el usuario brinda al profesional, que debe ser confidencial en todo momento.

- **Investigación social:** Produce conocimiento social y disciplinar para comprender, explicar, interpretar e intervenir la realidad social y dinamizar el quehacer profesional, ya que con el diagnóstico se debe realizar una investigación de lo anteriormente nombrado para dar así la solución a la problemática del paciente mediante su estancia en la institución.

APRENDIZAJES

El área de trabajo social está a cargo de la profesional Karen Martínez, capacitada para las diversas funciones adscritas a esta profesión y también es la encargada de coordinar, acompañar y orientar a la estudiante (practicante) de trabajo social de la universidad de Antioquia Laura Serna. Esta área tiene como misión dar respuesta eficiente y oportuna a las necesidades de los usuarios en situación de vulnerabilidad que ingresan a la institución, a través de la gestión realizada con las redes de apoyo y las redes sociales interinstitucionales, prestando un servicio humanizado y satisfactorio. Por medio de diferentes actividades que se realizan en pro del paciente y su familia que quedaron plasmadas en el documento de anexo que servirá para documentar el Manual de la profesión.

Día a día, se realizaron diferentes actividades basadas en el principio de la reivindicación del derecho a la salud de la población más vulnerable del departamento de Antioquia bajo la premisa de accesibilidad y oportunidad en los servicios que presta la institución, es así como en los ocho meses y con este acercamiento a la realidad vivida en el ESE Hospital La María fueron múltiples los aprendizajes que se vivieron allí, y el reconocimiento de estos es de trascendental importancia para los futuros profesionales que transiten por la institución, es así como hacer el proceso de documentación sobre lo realizado en el área, permitió que el proceso de formación académica con respecto a la intervención en campo.

Como primera instancia se evidenció una constante dicotomía entre la teoría y la práctica esta muestra como el momento que complementa el proceso formativo como trabajadora sociales y se invita a posibilitar la interacción de la teoría con casos concretos. Sin embargo, durante el recorrido se constató que no siempre existe una relación directa entre estos dos y que por el contrario esta conceptualización trae frustración y cuestionamientos personales al ver otra realidad desde el espacio donde

25

se debe realizar la intervención, porque como profesionales se deberían leer las realidades a partir de lo teórico, lo cual se torna complicado, en lugar de construir realidades con apoyos de lo teórico, como se evidenció en el ESE HOSPITAL LA MARÍA.

La experiencia de práctica profesional permitió también deconstruir los conocimientos adquiridos durante los semestres. La María concedió espacios para desarrollar algo que era totalmente nuevo, un lenguaje simbólico con el fin de comunicar otros aspectos que a veces no se dan desde la razón, potenciar la reflexión y la capacidad analítica enfrentando situaciones cotidianas y operativas que rodean lo que rodea el concepto de enfermedad.

Este espacio de práctica ayudó a entender que existen otras formas de interpretación de la realidad, más allá de lo académico. En materia de logros, que los objetivos planteados en esta, fueron alcanzados en su totalidad, sin embargo el manual de trabajo social no se pudo concretar porque el hospital no ha definido si este será un proceso o un procedimiento de otro campo, es así como quedó plasmado un registro escrito que será la fuente principal para que en área de calidad pueda documentarlo en los formatos que aún están pendientes por definir desde esa área.

RECOMENDACIONES

En cuanto a la institución, uno de los aspectos es reafirmar y dar peso a las intenciones de volcar la mirada de nuevo a lo subjetivo y dinámico, pues dentro de cada una de las asesorías e interconsultas, podía ver situaciones concretas que debían ser tenidas en cuenta y que podemos dejar pasar cuando el enfoque es regional y un poco generalizado, cuando cada uno de los casos que allí se presentan son particulares dependiendo de los factores que se presenten.

Es entonces un llamado a mirar de manera particular las situaciones a las cuales los trabajadores sociales del ESE HOSPITAL LA MARÍA SE ENFRENTAN, ya que así se puede buscar el bienestar para los usuarios que allí acuden, así como mejorar la comunicación con las instituciones externas con las que se debe llevar constante seguimiento para casos de mucha importancia para los usuarios, ya que de esto depende su satisfactoria recuperación cuando se dé el egreso del hospital hacia municipios alejados, casas o albergues temporales o definitivos para estos.

Es también importante desde el área de trabajo social posicionar la profesión para que los demás profesionales tengan en cuenta esta área para el desarrollo y solución de inconvenientes con los usuarios que a diario asisten a la institución, pues muchos (tanto usuarios como profesionales) desconocen en qué hacer del trabajador social dentro del hospital y por eso quizás muchas de las situaciones en las que se pueda aportar desde el área.

Aquí es imposible no pensar en la trascendencia de las palabras, léxico y cuidado con que se trata a un paciente en el sistema de salud Colombiano, por eso es importante también se realice intervención los los profesionales del área de salud, ya que todo esto influye en la plena recuperación del usuario.

27

ANEXO 1

AMAUTTA: La Unidad de Personas Mayores fue creada mediante el Acuerdo Municipal No. 04 de 2008, con el propósito de direccionar, formular, coordinar y gestionar las políticas, planes, programas y proyectos estratégicos de prevención, promoción, intervención y asistencia de las personas mayores, contribuyendo con el mejoramiento de las condiciones de vida de esta población. Partiendo de este propósito, la unidad ofrece servicios especializados para las personas mayores con criterios de calidad, eficiencia, pertinencia, discriminación positiva y equidad.

Objetivo:

Obtener una mayor participación de la Comunidad, en temas de envejecimiento y vejez, lo cual permitirá una mejor inversión de los recursos, en programas de impacto social y de beneficios de prevención y promoción. Involucrando la familia, la sociedad, el Estado, lo público y lo privado en un marco legal de cabal cumplimiento. Además buscando recoger, producir y diseminar información precisa, basada en evidencia, sobre problemas y factores que afectan la vida de las personas adultas mayores. Proveyendo herramientas útiles, que proporcionarán información para el análisis y gestión de aquellas políticas y recursos que, directa o indirectamente, inciden en la salud y el bienestar de la población, generando las condiciones, que permitan su completa inclusión en la sociedad.

Alcance

Se socializarán los servicios especializados que presta la Unidad de Personas Mayores, enfocados en sus programas de protección y asistencia, promoviendo en la

28

ciudadanía de Medellín, la permanencia e integración de los adultos mayores en el núcleo de sus familias y/o entorno social habitual, fomentando las relaciones

intergeneracionales. Lo anterior, partiendo de la política pública y el plan gerontológico municipal, como uno de los mecanismos para promover la inserción plena de este grupo etario en la comunidad, generando condiciones adecuadas en la defensa de sus derechos y el cuidado bio-psico-social que se merecen, mejorando la calidad de vida de todas las personas de la tercera edad sin distinción.

ANEXO 2

CENTRO DÍA

Objetivo:

Acompañar el proceso de atención integral de protección bio-psico-social en la modalidad extramural a usuarios beneficiarios de los servicios de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos en los proyectos de la Unidad de Niñez y el Sistema Habitante de la Calle Adulto.

Actividades:

- Atención médica en modalidad extramural.
- Acompañamiento a usuarios con diagnóstico de VIH, Sífilis y Tuberculosis.
- Captación y acompañamiento de gestantes a ingreso de control prenatal.
- Articulación con la red de servicios de Metrosalud para la realización de jornadas de salud y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con las unidades móviles.
- Atención odontológica en CS Salvador.
- Actividades educativas en salud oral.

Población beneficiaria:

Población habitante de calle adulto y niños, niñas y adolescentes de la Unidad de Niñez, que asisten a los centros de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.

Condiciones para ser beneficiarios del Programa:

-

30

Ser habitante de calle entre los 18 y 59 años de edad, que asiste a los centros de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.

- Para la Unidad de Niñez: niños de 0 a 9 años que se encuentren en el hogar de paso y adolescentes de 10 a 17 años que se encuentren en centro diagnóstico y de derivación.

Dependencias involucradas en el Programa:

Unidad de Programas Sociales Especiales y Unidad de Niñez de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, ESE Metrosalud.

Centros de Atención Básica

Centro Día No. 1: Calle 57 B # 54 – 151 Glorieta de la Minorista Tels. 5141722, 5141722, 511 18 21

Atención a usuarios lunes a viernes de 6:00 am a 5:00 pm y sábados de 6:00 a 11:00 am.

Centro Día No. 2: Calle 57 B # 52 – 99 (Bazar de los Puentes) Tels. 5125879, 5128463

Disponibilidad de recepción y permanencia durante 24 horas, de lunes a domingo, hasta 400 usuarios en atención durante el día y capacidad de albergue 400 en horas de la noche.

ANEXO 3

FICHA SOCIOECONOMICA

TRABAJO SOCIAL N° ____ FECHA: de..... 2018

1.DATOS PERSONALES				
NOMBRES Y APELLIDOS:				
EDAD :	FECHA DE NACIMIENTO :	UGAR DE NACIMIENTO:	FORMACION EDUCATIVA	
		Municipio.	-Ning () _____	
		Departamento.	-Prim () _____	
		Cuidad.	-Sec () _____	
			-Tec () _____	
			-Univ. () _____	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD :		C. () IT. () RC. () NO TIENE () OTRO ()	TELEFONO:	
		N°:	TELEFONO CELULAR :	
			TELEFONO REFERENTE:	
2. DOMICILIO.				
REFERENCIA DOMICILIARIA.				

3. OCUPACION E INGRESO DEL USUARIO	<p>Condición laboral : Independiente Formal() Estable () Contratado () Independiente(informal () Jubilado o pensionista () Eventual () Desempleado ()</p> <p>Ocupación: Su casa() Trabajo doméstico() Obrero() Empleado () Comerciante Formal () Comerciante Informal () Ambulante () Profesional () Estudiante () Otros _____</p> <p style="text-align: center;">Ingreso Promedio S/: _____</p> <p style="text-align: center;">Especificar la función que desempeña :</p> <p style="text-align: center;">_____</p>			
4. ESTADO CIVIL	<p>Casado/a () Conviviente () Separado/a () Viudo/a() Soltero/a()</p> <p>N° Compromiso () Tiempo de Unión: año() meses()</p>			
5. DATOS DEL CONYUGUE O RESPONSABLE:	<p>Nombres y Apellidos : _____</p> <p>Parentesco: _____</p> <p>Condición laboral: Independiente Formal() Estable() Contratado() Independiente Informal() Jubilado o pensionista() Ambulante() Profesional() Estudiante() Otros _____</p> <p>Ingreso Promedio S/ : _____</p> <p>Edad: DNI: Instrucción: N° Compromiso: ()</p>			
6. CARGA FAMILIAR:	<p>Sin Hijos() N° de Hijos 1() 2-3() 4-5() 6+() Otros: ()</p> <p>Especifique: _____</p>			
7. COMPOSICION FAMILIAR				
NOMBRES Y APELLIDOS	Parentesco	Grado Inst.	Ocupación	Observaciones

8.TIPO DE FAMILIA	Familia Nuclear() Familia Incompleta() Familia extendida() Familia Reconstituida() Amigos() Otros: _____ Nombres y Apellidos del soporte económico : _____ Relación: _____
--------------------------	---

9.SITUACION ECONOMICA	Tiene ingresos SI() NO() en caso que NO desde cuando _____		
	N°de personas que aportan económicamente	N°de personas dependen económicamente	
	INGRESOS MENSUALES:		EGRESOS MENSUALES:
	Usuario:		Alimentación:
	Esposo/a o conyugue :		Vivienda:
	Padre :		Educación:
	Madre :		Pasajes:
	Hijos:		Servicios:
	Nietos:		Salud:
	Total:		Total:

10. CARACTERISTICAS DE LA VIVIENDA	Tenencia: Propia () Hipoteca() De los padres o familiares () Alquilada () Invasión() Alojados por un tercero() Otros: _____ Características: Unifamiliar () Multifamiliar() N° de habitaciones para dormir()
---	--

11. BIENES MUEBLES:	Equipo de sonido() Televisor a color () DVD() Licuadora() Refrigeradora() Cocina a gas() Teléfono fijo() Plancha eléctrica() Lavadora() Computadora() Horno microondas() Internet() Celular() No tiene ninguno() FORMA DE ADQUISICION DE BIENES : _____
----------------------------	--

12. SITUACIÓN DE LA SALUD	Buena() Regular() Mala() Donde se atiende: _____ Tiene E.P.S: _____ No recibe atención() Por qué: _____
----------------------------------	---

13. PROBLEMAS SOCIALES	Violencia familiar () Discapacidad() Antecedentes penales() Problemas de adicción (Drogas ,alcohol, otros) : () Abandono Parcial() Abandono total() Otros: _____
-------------------------------	--

OBSERVACIONES:

EVALUADOR TRABAJO SOCIAL

E.S.E Hospital la María

FIRMA USUARIO

CC.

Karen Martínez

Elaboro.

33

34

ANEXO 4



HOGAR DE PASO E.S.E HOSPITAL LA MARÍA



Realizar acompañamiento a la evolución del paciente una vez salga del hogar de paso.

CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA ACCEDER AL HOGAR DE PASO.

-Remitido por la institución E.S.E Hospital la María con interconsulta realizada por trabajo social.

-Estudio de ficha socio familiar y Socioeconómica.

-Definir la medida más conveniente que contribuya a disminuir la situación de vulnerabilidad social y familiar del acompañante

-El hogar de paso, se ubicarán por género a partir de los 18 años de edad, si es menor de edad, debe estar acompañado de un acudiente responsable.



Lunes a Lunes de 7 am - 7 pm
Dirección. Carrera 68 # 93-18 .segundo piso
Tel. 2677511 Ext. 124 - 189
Trabajo social .3016295216 -3147900811

ANEXO 5

CAMPAÑA DE DONACIÓN E.S.E HOSPITAL LA MARIA

#DonamosconAmor

La María, es un hospital general de alta complejidad de tercer nivel, con énfasis en neumología que presta servicios integrales de salud a las personas y sus familias, con calidad humana, ética y científica, y en un ambiente de innovación, formación universitaria e investigación. garantizando la excelencia en el servicio por medio de un talento humano competente y tecnología apropiada.

Enmarcados en estos parámetros, La María, orienta su razón de ser en lo social, lo fue en su creación en 1923, y lo sigue siendo en la actualidad. Bajo la gerencia del Dr. Misael Alberto Cadavid, se ha apostado decididamente al trabajo social, el acompañamiento a las familias, las alianzas institucionales en pos de ayudar siempre a los menos favorecidos.

Las empresas tienen como directriz en su funcionamiento, la responsabilidad social empresarial. Lo cual, hace parte de un proceso enmarcado en la legalidad y en la consecución del equilibrio de nuestra sociedad entre lo económico y lo social, aunado al cuidado de nuestros recursos naturales. Si bien, dicho equilibrio es una búsqueda de la institucionalidad. Como hemos expuesto, en La María, el compromiso social, está impregnado en su ADN y trasciende al mero cumplimiento de la norma y se consolida desde el pensar, el sentir, el querer y finalmente el hacer.

Y es en el hacer, en que la misión del hospital La María, se cumple, con el acompañamiento de las personas y las organizaciones públicas y privadas. Como ejemplo de ello, está la unión de esfuerzos que se hace visible al interior de la

institución, existe un compromiso social por parte de cada una de las personas, que están vinculadas de una u otra forma con el hospital.

Gracias a lo anterior, es necesario y pertinente, implementar una campaña permanente de donación para el Hospital La María, en la que todos los esfuerzos que confluyan a la misión del hospital, sean canalizados y a su vez optimizados, para potenciar nuestra labor y cada día ayudar más y mejor a los menos favorecidos.

Denominamos esta campaña permanente: #DonamosconAmor. Nuestra filosofía es el trabajo con amor por la vida, y ello está presente en cada uno de los proyectos que como institución emprendemos. #DonamosconAmor es un proyecto al que le apostamos como institución y al cual invitamos a cada uno de los funcionarios del hospital, sin distinción de su rol o tipo de vinculación laboral con el hospital.

Campaña de Donación Permanente

La campaña de donación permanente, está encaminada, a consolidar un proceso en el Hospital La María. La razón de ser del hospital, es el servicio integral y sin medida a los pacientes y sus familias, además de las personas vinculadas de una u otra forma con la institución.

Por ello, ayudar, es más que un verbo para La María, hace parte de su ADN y por ende está presente en su día a día. Dicho esto, es necesario y pertinente determinar la donación, como una campaña permanente, de tal forma que estén definidos los caminos para hacer llegar las ayudas y que en tanto surja una necesidad, se pueda suplir de forma eficaz y oportuna.

Esta campaña ha sido denominada #DonamosconAmor, en tanto surja algún proyecto de donación, será antecedido por dicho hashtag, adicional a ello un slash y el nombre del nuevo proyecto al que se direccionen los esfuerzos del hospital.

Objetivo General

Generar en el Hospital La María una cultura de servicio y ayuda a los demás, uniendo ideas y esfuerzos en pos de los menos favorecidos.

Objetivos Específicos

- * Motivar al personal de la institución a la campaña de donación permanente #DonamosconAmor, vinculado actores a la labor social del hospital.
- * Canalizar los aportes, ayudas y participaciones de las personas hacia los menos favorecidos, unificando esfuerzos y potenciando la capacidad de ayuda.
- * Implementar un proceso permanente de ayuda y acompañamiento a los menos favorecidos, a partir de donaciones desde el interior de la institución La María, con el fin de contribuir al desarrollo integral del Hospital La María en su misión de Trabajar con Amor por la Vida.

Metodología

La labor social del Hospital La María, está direccionado desde la oficina de Trabajo Social y su líder la Profesional Karen Martínez. Desde dicha oficina, se generan ideas, se proyectan esfuerzos y se ejecutan acciones, encaminadas a contribuir desde los social, con la labor de Trabajar con Amor por la Vida.

En este orden de ideas, la campaña de donación permanente, tiene como eje de funcionamiento, la oficina de Trabajo Social en cabeza de Karen Martínez. De tal modo que, al momento de requerirse ayudas para una o más personas, se coordinará desde esta oficina y hacia ella se canalizarán las donaciones que surjan en cada proyecto que se emprenda

BIBLIOGRAFÍA

AMAYA ITUARTE, Telloeche. En Revista Trabajo Social y Salud, No. 6. Bogotá, 2004. p. 21-61.

ANDER EGG, Ezequiel. Del ajuste a la transformación: apuntes para una historia del Trabajo Social. Buenos Aires, 1975.

CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. Informe de presidencia y dirección ejecutiva, 2011. Bogotá: el Consejo, 2012.

CONSEJO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN EN TRABAJO SOCIAL, CONETS. Marco de fundamentación conceptual en Trabajo Social. Bogotá: el Consejo, 2008. _____: Estatutos: artículo 1. Bogotá: CONETS, 2012. _____. Marco de fundamentación conceptual en Trabajo Social. Medellín: CONETS, 2008.

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRABAJADORES SOCIALES, FECTS. Estatutos: artículo 1. Cali: FECTS, 2009. P. 1.

RODRÍGUEZ SALAZAR Nohora. Ética del Trabajo Social en el sistema de salud Colombiano. En: Memorias del Foro nacional "Ética y relaciones sociales y nuevos contextos en el ejercicio profesional". Bogotá: Consejo Nacional de Trabajo Social, 2008