

SEGURIDAD SOCIAL

AÑO XVIII

EPOCA III

Núm. 57

PRIMER CONGRESO AMERICANO
DE MEDICINA
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

MAYO-JUNIO

1969

MEXICO, D. F.

PUBLICACIÓN BIMESTRAL DE LAS SECRETARÍAS
GENERALES DE LA C.I.S.S. Y DE LA A.I.S.S.
ORGANO DE DIFUSIÓN DEL CENTRO INTERAMERICANO
DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL.

Conferencia Interamericana de Seguridad Social



**Centro Interamericano de
Estudios de Seguridad Social**

Este documento forma parte de la producción editorial de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Se permite su reproducción total o parcial, en copia digital o impresa; siempre y cuando se cite la fuente y se reconozca la autoría.

| | |
|---|-----|
| IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LAS PRESTACIONES MEDICAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL | 67 |
| I. Antecedentes | 67 |
| Introducción | 67 |
| II. El cuadro conceptual de los Servicios Sociales en los Países Latinoamericanos | 72 |
| III. Diferentes tipos de Prestaciones Sociales | 78 |
| Vejez | 79 |
| Invalidez | 80 |
| Enfermedad y todas las Contingencias | 80 |
| IV. Relación de las Prestaciones Sociales con la Prestación Médica en la Seguridad Social | 86 |
| LA FORMACION DEL PERSONAL DE SERVICIO SOCIAL | 99 |
| 1. Breve consideración sobre la preparación general del per- sonal de Servicios Sociales | 99 |
| 2. Preparación del personal de Servicio Social en la Seguridad Social. Consideraciones previas | 101 |
| Formación, ¿para qué? | 101 |
| Adiestramiento en el Empleo | 102 |
| Adiestramiento para el trabajo en equipo | 103 |
| Adiestramiento para interpretar adecuadamente la Seguridad Social | 105 |
| ENFERMERIA EN LAS INSTITUCIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL | |
| Importancia de los Servicios de Enfermería en el otorgamiento de las Prestaciones Médicas de la Seguridad Social | 113 |
| ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ENFER- MERIA EN LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL | 129 |
| I. Introducción | 129 |
| II. Antecedentes | 129 |
| III. Situación actual | 131 |
| A. Aspectos relacionados a la doctrina de la Seguridad Social en el Grupo de Enfermería | 132 |
| B. Aspectos relacionados a la determinación de las necesidades de los Servicios | 133 |
| C. Aspectos relacionados a la Administración del Personal de Enfermería | 134 |
| C.1 Escasez del Personal | 135 |
| C.2 Ausentismo | 136 |
| C.3 Deshumanización de las actividades del Personal de Enfermería | 140 |

LA FORMACION DEL PERSONAL DE SERVICIO SOCIAL

PONENTE: COMISIONES REGIONALES AMERICANAS DE
SEGURIDAD SOCIAL.

LIC. CARLOS MARÍA CAMPOS

LA FORMACION DEL PERSONAL DE SERVICIO SOCIAL

1. BREVE CONSIDERACIÓN SOBRE LA PREPARACIÓN GENERAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES.

1.1.—Si tomamos el concepto de servicios sociales en su acepción más amplia, encontramos que el personal que labora en este campo está compuesto por profesionales y técnicos que laboran en el campo de educación, orientación y ayuda a las personas que utilizan los servicios.

Si restringimos nuestro análisis al campo específico del servicio social debemos tomar en cuenta que los programas de formación, dentro de las variaciones particulares que requiere cada país, señalan tres direcciones muy concretas: programas de educación profesional, programas de formación técnica, programas a corto plazo de formación en el empleo.

La educación profesional se distingue porque en ella se toma más en cuenta el aspecto teórico y conceptual de la práctica y por su amplio objetivo que consiste en preparar alumnos que puedan asumir puestos de responsabilidad en distintas circunstancias.

La formación técnica se destina principalmente a preparar alumnos en aquellas técnicas concretas que se necesitan para realizar tareas determinadas y en cierto modo más limitadas que las propias del campo anterior.

Los programas de formación en el empleo constituyen el complemento de un sistema de educación profesional o de formación técnica, o representan un primer paso para crear dicho sistema. A menudo estos programas sirven de orientación para administradores y trabajadores voluntarios y auxiliares.

1.2.—En lo que se refiere a los programas de formación profesional, se considera que un plan de estudios mínimos de formación básica para el servicio social debe incluir los tres elementos siguientes:

a) Clases teóricas que incluyen cursos básicos sobre ciencias sociales, cursos de métodos del servicio social y análisis de los campos que abarca la práctica del servicio social;

b) teoría y trabajos prácticos en organización y procedimientos de investigación, y

c) observación de programas de bienestar social y trabajos prácticos supervisados (instrucción en trabajos sobre el terreno).

Dentro de la enseñanza básica, y en lo que toca al propósito de este seminario, los programas de formación profesional comprenden el estudio de la personalidad normal y anormal (psicología general, psicología aplicada, higiene mental, servicio social y psiquiatría), bases sociológicas y antropológicas de la conducta del individuo, medicina social, legislación social (incluyendo generalmente la seguridad social como parte de esta legislación).

1.3.—En los últimos diez años, se ha desarrollado en latinoamérica un cambio de actitud en lo que corresponde a la preparación de los trabajadores sociales y en cuanto a lo que puede esperarse de ellos frente a los problemas sociales.

Se busca cada día más la forma de integrar los varios métodos del servicio social dentro de un proceso básico de enseñanza, a fin de evitar el desarrollo de concepciones particularmente extremas en cuanto al "caso" o al "grupo", por ejemplo. Se tiene ahora una mayor conciencia de que los programas que no atacan los problemas fundamentales del crecimiento rápido de la población, de la urbanización, de la miseria rural y urbana, de la ignorancia y de la baja producción, ya no resultan adecuados. En lo que respecta a la utilización del servicio social, cada país por separado, de acuerdo con su organización, tradiciones, necesidades y política en el campo social, presenta modalidades propias; por ejemplo, en Venezuela se han utilizado grandemente los servicios de trabajadores sociales calificados, en la esfera de la protección a la infancia; en Colombia y en Brasil los servicios de protección al obrero industrial han empleado la mayoría de los graduados en servicio social; Chile emplea la cuarta parte de todos los trabajadores sociales graduados en el campo de servicio nacional de salud, y en otros países encontramos que la mayor parte de los trabajadores sociales calificados están dentro de los campos de salud y de bienestar social.

2. PREPARACIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO SOCIAL EN LA SEGURIDAD SOCIAL. CONSIDERACIONES PREVIAS.

2.1.—Cuando hablamos del servicio social dentro de la seguridad social debemos tomar en cuenta dos realidades. Una, la de países donde la seguridad social se aplica a través de programas amplios (comprendiendo prestaciones en especie, en dinero y sociales). Otra, la de países donde la seguridad social se aplica a través de programas limitados a las prestaciones médicas asistenciales y en dinero.

En un caso, el ámbito de funciones del servicio social abarca la comunidad entera, en relación con el programa de seguridad social; en otro puede estar delimitado por las operaciones clásicas del servicio social médico. En algunos países encontramos una posición intermedia, donde el servicio social desempeña papeles de una etapa de transición, de la posición limitada a la más amplia.

Dentro de la seguridad social (en su acepción amplia o en la limitada) el servicio social tiene a su cargo tres tareas básicas:

a) Colaborar con el equipo médico en lo relativo al perfeccionamiento del diagnóstico del enfermo, en cuanto el servicio social puede aportar datos e información de antecedentes y de ambiente familiar y de trabajo que son factores concurrentes en un cuadro psíquico o somático, o psicossomático. Colaborar también, desde el ángulo de su profesión, en el proceso curativo y de rehabilitación.

b) Servir de enlace e intérprete entre el paciente y los servicios médicos; el paciente y su familia, el paciente y su medio ambiente (cultural y de trabajo), con ocasión del contacto entre la seguridad social y el trabajador.

c) Servir de intérprete entre la seguridad social y el medio en que se desenvuelven sus programas.

2.2. FORMACIÓN, ¿PARA QUÉ?

Ya señalamos en párrafo 1.1 los varios tipos de programa de formación. De lo expuesto, en relación con el tema de nuestra consideración, aparece claro que podemos concretar nuestro análisis a dos campos, el de la formación técnica y el de programas de formación en el empleo. Los programas de formación técnica pueden referirse por ejemplo a los cursos que se organizan para profesionales en servicio social, a fin de darles una preparación general o específica dentro del campo de la seguridad social; podría tratarse también del adiestramiento de otro

tipo de personas que laboran en el campo del servicio social (auxiliares, voluntarios, técnicos en algunos campos de las prestaciones sociales), por ejemplo, a quienes se dan cursillos para que laboren dentro del campo de la seguridad social.

Como ejemplos concretos de lo señalado en el párrafo anterior podríamos considerar:

a) Cursillos para preparar a trabajadores sociales en lo relativo a los fundamentos, fines y alcances de la seguridad social; programas básicos de un sistema de seguridad social; papel del servicio social dentro de la seguridad social, esta enunciación es únicamente por vía de ejemplo. Podría detallarse mucho más, poniendo mayor acento en lo teórico, o en lo administrativo, según se quiera y según los antecedentes de las personas que tomen el curso y los propósitos que se persiguen con el mismo.

b) Cursillos para preparar personal del servicio social en labores propias de programas de prestaciones sociales de la seguridad social. Podría ser también para adiestrar personal de servicio social que trabajará en otro tipo de programas, por ejemplo, programas de rehabilitación (de adultos o de menores), programas para la atención de pensionados ancianos, programas para el trabajo en áreas rurales, etc.

c) Cursillos para preparar personal de servicio social en el campo de la planificación, de la supervisión, del adiestramiento del personal, todo dentro de un sistema de seguridad social.

d) Cursillos para el personal voluntario que trabajará en colaboración con el servicio social, estos cursillos pueden comprender aspectos generales de la seguridad social, y/o la enseñanza de técnicas específicas para el mejor desempeño de las tareas que desarrollarán dentro de los servicios.

2.3.—ADIESTRAMIENTO EN EL EMPLEO.

Sea como resultado de su organización, o como una cuestión de hecho, en las instituciones de seguridad social encontramos varios niveles en el personal que labora en el servicio social. Desde el punto de vista jerárquico podemos mencionar posiciones de jefatura superior, de jefatura media, personal profesional y personal auxiliar. Desde el punto de vista funcional encontramos jefatura administrativa o técnica, supervisores, profesionales de tipo general o especializado (profesionales en servicio social, técnicos en materias afines y propias de

programas de servicio social), auxiliares de distintos niveles, personal voluntario.

La consideración anterior, en cuanto a los diversos niveles y posiciones dentro del servicio social, es necesario tenerla en cuenta, al tratar el aspecto concreto del adiestramiento en el empleo, ya que todo adiestramiento de este tipo debe considerar lo que hace cada persona y los mecanismos técnico-administrativos dentro de los cuales se mueve.

Dando por descontado, que el personal "conoce su oficio" desde el punto de vista del servicio social, el adiestramiento en servicio en la seguridad social, debe buscar: la adecuada incorporación y homologación de conocimientos, métodos y técnicas de este personal, con el resto de los otros funcionarios y empleados; y el desarrollo del espíritu y práctica del "nosotros" como una actitud normal de quienes laboran por y para la seguridad social. Dentro de los supuestos anteriores, los programas de adiestramiento en servicio para el personal de servicio social pueden comprender:

2.3.1.—ADIESTRAMIENTO PARA EL TRABAJO EN EQUIPO.

Si desde el punto de vista teórico y estructural, la seguridad social supone la concurrencia de diversos factores y fuerzas económico-sociales para el logro de una meta amplia en sus perspectivas y general en su cobertura, desde el punto de vista operacional la seguridad social requiere también el esfuerzo coordinado de varias disciplinas y conocimientos.

Por lo tanto, al personal de servicio social debe adiestrarse, para el trabajo en equipo. Si bien desde el punto de vista externo, el trabajo en equipo nos da la visión de varios trabajando en forma conjunta, desde el punto de vista interno es algo más que eso. La siempre supeditación de varios a los que dispone uno, o el hecho de laborar con otros dentro del mismo programa, no supone necesariamente trabajo en equipo. Para que éste se realice es necesario: conocimiento de lo que hace cada uno de los miembros del equipo; planeamiento conjunto de lo que se va a hacer, tomando en cuenta el campo y conocimientos técnicos de cada miembro del grupo; definición previa del campo específico de actividad de cada miembro del equipo; y aceptación y respetos mutuos como personas y como profesionales.

Adiestrar para el trabajo en equipo supone por lo tanto, disponer de un sistema de trabajo que permita hacer de verdad trabajo en equipo. Aun dado todos los supuestos anteriores, el éxito de este tipo de tra-

bajo depende en buena parte del tiempo, o sea de la oportunidad que tengan las personas para trabajar, pensar y actuar en forma conjunta. ¿En cuál servicio o programa se debe comenzar el adiestramiento?, es materia propia de cada institución, de conformidad con sus sistemas de trabajo, necesidades y experiencias. Una de las formas iniciales podría ser el dar oportunidad al personal del servicio social para que asista a reuniones de tipo técnico en el campo de la medicina o de la administración. De esta asistencia pasiva inicial se podrá pasar luego a la participación en situaciones concretas. Por ejemplo, hay discusiones de tipo clínico que no pueden calificarse de completas mientras no se tenga a mano la información social necesaria para completar el cuadro en estudio; —en el campo de la rehabilitación, la revisión periódica del tratamiento, el afinamiento del pronóstico y la decisión de dar de alta al paciente, requieren la participación del servicio social; el planeamiento de nuevos programas, de cambio en los existentes, etc., en el seguro de invalidez, vejez o de sobrevivientes, amerita una consideración concreta sobre las actitudes, necesidades, aspiraciones de la población cubierta o de los grupos de trabajadores a quienes se va a incluir.

Estas consideraciones en apariencia desligadas del tema que nos ocupa, tienen el propósito de hacer resaltar el hecho de que, adiestrar para el trabajo en equipo es algo más que organizar cursillos y enseñar técnicas para simplificar las tareas conjuntas. Adiestrar para el trabajo en equipo supone, a veces, cambio en los sistemas de planificación, de evaluación, de organización y de dirección. Dentro de las varias fórmulas prácticas que se podrían enunciar para llevar a cabo este tipo de adiestramiento, podemos señalar:

a) Discusión de casos o de situaciones, con la participación de las personas que deben intervenir en su tratamiento.

Por ejemplo, en una situación o caso médico social: médico-enfermera, trabajador social-terapeuta. En otro tipo de caso o situación podría ser: trabajador social, maestro, educador sanitarista, médico sanitarista, administrador. Este tipo de discusión de casos puede llevarse al cabo en dos formas: una, con la sola participación del grupo de profesionales; otra con la participación de este grupo y la presencia de personal auxiliar y voluntario (en algunos casos) quienes por este medio van adquiriendo noción de una forma de operar el trabajo en equipo.

b) Reuniones de evaluación de programas o de actividades, con la participación de las diversas disciplinas que intervienen en su desarrollo.

c) Visitas conjuntas de los miembros del equipo, a otros programas, servicios, instituciones, con el fin de observar su operación y comparar con lo que realiza el propio equipo.

d) Seminarios, mesas redondas, paneles, de tipo interdisciplinario, para la discusión y estudio de temas o de problemas sacados de la aplicación diaria de la seguridad social.

2.3.2.—ADiestRAMIENTO PARA INTERPRETAR ADECUADAMENTE LA SEGURIDAD SOCIAL.

Ya señalamos en párrafo 2.1 anterior, que una de las tareas básicas del servicio social es, servir de enlace e intérprete entre el paciente y la institución, y entre la seguridad social y el medio ambiente.

Dando por sentado que el personal ha sido bien seleccionado y como tal, que conoce y aplica correctamente los métodos y técnicas necesarios para una adecuada comunicación con personas y grupos y una correcta interpretación de sus necesidades y aspiraciones, el adiestramiento en servicio deberá poner su acento en lo que es, como trabaja y que busca la seguridad social. El punto de partida es bien claro: en sus contactos con el público, con el medio, todo funcionario o empleado transmite una imagen de su institución, de sus servicios, de sus personas. Esa imagen será más o menos real, más o menos distorsionada, en la medida en que el funcionario o empleado conozca su institución y esté identificado con ella. El adiestramiento en servicio para los efectos que analizamos, debe buscar por tanto, capacitar al personal de servicio social en el conocimiento de la organización y funcionamiento de la seguridad social, y darle las oportunidades para que establezca la necesaria correlación entre lo que hace o puede hacer el servicio social y lo que hace o puede hacer la seguridad social.

El adiestramiento del personal de servicio social en lo que es la seguridad social es una tarea relativamente fácil, si tomamos en cuenta que, tratándose de personal profesional, ya han tenido un conocimiento previo como materia específica o dentro del curso de legislación social de lo que hoy día comprende la seguridad social. Si tomamos el personal de servicio social en todos sus niveles, la comprensión de los objetivos y metas de la seguridad social se pone al alcance de todos, cuando se comparan estos objetivos y metas con las del servicio social. La seguridad social, como programa, sistema o filosofía es algo tan natural al trabajador social, que un programa de adiestramiento en este caso, no debe preocuparse tanto del que o para que, cuanto del como y cuando.

La preparación de un buen intérprete en el campo de lo social, supone una capacitación de doble vía. Para comunicar lo que se sabe y se vive, para comprender lo que se capta y experimenta. El servicio social dentro de la seguridad social juega un papel múltiple que combina ambos aspectos: sirve de enlace entre paciente, médico, familia, patrono, ambiente, institución. Todo esto requiere habilidad para comunicar y capacidad para interpretar. Desde esta perspectiva interesa capacitar al personal de servicio social para que pueda transmitir y captar para la seguridad social, lo que esta necesita para comprender al trabajador enfermo, a su familia, a su medio; y lo que aquel debe conocer para hacer mejor uso de los servicios y para transformarse en agente activo del proceso que comprende la seguridad social.

Dentro de las varias fórmulas prácticas para llevar a cabo este tipo de adiestramiento, podemos señalar:

a) Cursos teórico-prácticos sobre la seguridad social en general, su desarrollo en el país, organización, legislación, reglamentos, programas, perspectivas.

b) Seminarios, mesas redondas, paneles, para estudiar las relaciones entre la seguridad social y el servicio social; revisión de los programas y procedimientos del servicio social dentro de la seguridad social; evaluación técnica y/o administrativa de los programas y actividades del servicio social dentro de la seguridad social.

c) Cursos y/o seminarios para estudiar los principales problemas socio-económicos que afectan el desarrollo y aplicación de la seguridad social.

d) Cursos teórico-prácticos sobre la utilización de las ayudas audiovisuales; sobre problemas de comunicación adecuada en ciertos grupos de población.

e) Revisión de los aspectos básicos de la planificación social y el papel que puede y debe jugar el servicio social para el perfeccionamiento de la planificación y organización de programas en la seguridad social.

Como ya se indico en el párrafo 2.3., dentro de los programas de adiestramiento en servicio, se deben tomar en cuenta los diferentes niveles de preparación del personal de servicio social y sus posiciones dentro de la estructura jerárquica. Debe considerarse también, que el adiestramiento en servicio es sólo una parte del adiestramiento total, lo cual quiere decir que tiene sus límites. En determinados momentos, la mejor solución será la formación técnica de un grupo de ese

personal o de otro que se reclute, para hacerle frente a un nuevo programa, o para llenar las necesidades que se palpan dentro de uno ya existente. En algunas ocasiones, la mejor política puede ser el dar becas para estudios formales en un centro profesional o técnico y establecer programas de coordinación con tales entidades educativas a fin de que se tomen en cuenta las necesidades actuales o futuras de la seguridad social, en la preparación de los profesionales o técnicos que van a laborar en el servicio social de la seguridad social.