

C A P I T U L O I I I

DINAMICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN UN HOSPITAL GENERAL.

El fin de los hospitales es proporcionar ayuda, tanto médica como moral a los enfermos que ahí acuden para ser atendidos de sus padecimientos. Es un deber primordial de los responsables de los hospitales, atender íntegramente a los enfermos, tomando en cuenta las diferentes necesidades de cada uno. Todas las personas que trabajan en los hospitales, especialmente: médicos, enfermeras y Trabajadores Sociales, deben conocer a fondo sus obligaciones éticas, no perdiendo nunca de vista que todas sus actuaciones y procedimientos siempre guarden la ética profesional.

El Trabajador Medicosocial, debe ser una persona equilibrada, de amplio y maduro criterio, de cultura suficientemente amplia que lo capacite para el trato con los diferentes sectores sociales. Saludable física y mentalmente para que no tema en forma enfermiza, contagiarse de algún padecimiento y sepa tomar las precauciones adecuadas cuando el caso se considere peligroso.

Actualmente existen varias clases y categorías de hospitales. Algunos son de propiedad privada, otros pertenecen al Estado y dan asistencia pública mediante cuotas médicas, otros pertenecen enteramente a la beneficencia pública. Hay instituciones que se dedican a determinadas especialidades médicas, otras cuentan con la atención de diversos padecimientos, otras se dedican a la investigación y tratamiento de algunas enfermedades y otras más, que además de tratar distintas especialidades, son hospitales escuela adaptados para la enseñanza médica.

Todas éstas instituciones poseen reglamentos propios, que difieren según la categoría a que pertenecen, el

tipo de administración y especialidad a que se dediquen, pero todos tienen como base común, el respeto a los valores ético-sociales. Es por esto, que el Trabajador Médico social, debe conocer principalmente el reglamento del hospital en que preste sus servicios, para formarse un criterio valorativo de los derechos y obligaciones tanto del personal que labora en la institución, como las de las personas que acuden a solicitar los servicios que necesitan. De ésta manera podrá capacitarse para dar en cada caso la orientación adecuada.

Tomando en cuenta que un paciente se siente siempre inválido ante las personas sanas, que teme enfermarse más o morir si llega a desarrollar una actividad cualquiera, la labor social de adaptación se iniciará desde el momento en que el paciente ingresa al hospital consistiendo en planear su trabajo, investigar y llegar a una conclusión o diagnóstico del caso. Frecuentemente deberá trabajar en colaboración con algunos miembros del hospital, para desarrollar posteriormente un tratamiento social y llevar a cabo los objetivos fijados tales como: cooperar al restablecimiento del enfermo durante su estancia en el hospital, proporcionarle tranquilidad emocional, llevarle un mensaje educativo con relación a su familia, a la sociedad y a la salud.

1.- Campo de acción del Trabajador Social.

Tomando como base el funcionamiento del Hospital - Guadalajara del Ferrocarril del Pacífico, el campo de acción del Trabajador Social abarca los siguientes departamentos: consulta externa, servicios administrativos y hospitalización, abarcando éste último los siguientes servicios: Pediatría, Gineco-obstetricia, Medicina Interna, Cirugía y Traumatología; además se deben atender casos individuales.

A) CONSULTA EXTERNA.

El Trabajador Social en éste importante servicio, - que está considerado como el espejo de todo hospital, deberá merecer una atención muy especial, ya que el trato - con el público que acude a recibir atención médica en condiciones muy particulares con ciertas predisposiciones negativas, exigencias, etc., cae dentro de las Relaciones - Humanas, una de las funciones más importantes en el Trabajo Social.

Los Trabajadores Sociales asignados a la consulta externa, como primera condición, deberán conocer todos y cada uno de los trámites administrativos relacionados con el paso de los pacientes por éste servicio y las funciones con Archivo Clínico, así como éste a su vez con los médicos y enfermería.

Como segunda característica, deberán tener un trato amable y cortés para con el público y demás personal - de enlace, así como efectuar con toda diligencia las labores que se le asignen.

Como tercer y último deber, procurar que todo paciente que solicita un servicio, lo reciba en las condiciones más favorables y que ningún derechohabiente se quede sin atención médica.

Recaerá en los Trabajadores Sociales de la consulta externa, la responsabilidad de recibir y atender a los enfermos, orientar y resolver sus problemas; se aprovechará para realizar educación médica entre los derechohabientes que asisten a éste servicio.

El Trabajador Social tendrá como función especial, establecer las Relaciones Humanas en la consulta externa, para lo cual se sugiere lo siguiente:

- 1.- Deberá estar siempre en contacto directo, mezclándose con el público, muy especialmente en aquellos periodos de tiempo en que hay mayor demanda de atención médica

con el fin de detectar problemas que éstos puedan presentar, así podrá darse cuenta de las irregularidades y quejas, que en la mayoría de los casos no llegan a ser del conocimiento de las autoridades hospitalarias.

2.- Podrá organizar juntas, pláticas o proyecciones sobre temas de educación médica o de medidas higiénicas entre el público que acude a la consulta externa, o repartiendo folletos y volantes sobre el mismo tema. Igualmente podría organizar entre mujeres que estén próximas a dar a luz, una junta, citándolas para un determinado día, obteniendo que algún especialista les diera alguna plática sobre la preparación del parto, medidas higiénicas, etc.

B) SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

Son aquellos que el Trabajador Social puede prestar en la jefatura del Departamento Médico, Dirección, Subdirección, por la estrecha relación que puede llevar, sirviendo de enlace y comunicación entre éstos departamentos y el departamento de Trabajo Social, además deberá colaborar en eventos especiales que efectue la institución, tales como campañas de higiene, etc. y en trabajos que la Dirección le asigne.

El Trabajador Social más indicado para realizar estas funciones, deberá ser el jefe del departamento de Trabajo Social, por estar en relación más directa con los administrativos de la institución a la que está prestando sus servicios.

C) HOSPITALIZACION.

El paciente hospitalizado se encuentra en una situación especial, derivada de su incapacidad física temporal, por tal motivo necesita una atención específica, tomando en cuenta que se encuentra aislado de todo aquello que rodea al individuo sano deambulante en la sociedad.

Trataremos por medio del Trabajo Social, acercarlo lo más posible a una conducta normal, proporcionándole un ambiente en el cual se deben de tener en cuenta los siguientes aspectos:

Psicológico.- Desde el momento en que el paciente ingresa al hospital, es necesario que se le oriente sobre su nueva situación ambiental, la conducta que debe observar durante su estancia, también informarle sobre su padecimiento y tratamiento del mismo, formándole conciencia de sus derechos y obligaciones.

Material.- Procurarle objetos del medio familiar, acceso a personas estimadas o simplemente hacerles saber que se le tiene interés por los objetos solicitados.

Social.- Armonizando cuantitativa o cualitativamente al individuo a las condiciones hospitalarias.

Lo anterior se puede lograr mediante lo siguiente:

a.-) En el servicio de admisión a hospitalización, el Trabajador Social se encargará, además de los requisitos de admisión, de proporcionar los instructivos o reglamentos y algunas sugerencias de conducta.

b.-) Los Trabajadores Sociales se pondrán de acuerdo con los médicos, con el fin de acompañarlos en sus visitas diarias a los enfermos hospitalizados. Por medio de un programa de las diferentes horas en que los médicos acostumbra pasar visita, se obtendrá fundamentalmente las siguientes ventajas:

- 1.- Que el Trabajador Social conozca a los enfermos de nuevo ingreso, sus problemas y escuche la opinión del médico en cuanto al diagnóstico, pronóstico y tratamiento.
- 2.- Durante el mismo recorrido, visita a los enfermos que tienen varios días encamados, ofreciendo sus servicios y atendiendo problemas ya sea de resolución inmediata o tardía.
- 3.- Darles oportunidad de que reciban alguna instrucción

directamente del médico, en el momento de pasar la visita.
4.- El Trabajador Social podrá impartir terapia ocupacional a los enfermos hospitalizados, con el fin de hacer menos sombría su estancia en el hospital.

PEDIATRIA.-

La misión del médico Pediatra, no termina con la resolución de los problemas (como para el médico que trata adultos) de diagnóstico y tratamiento, sino que necesita extenderse más allá de lo que rodea al enfermo y de la situación patológica del momento.

Necesita realizar todas las investigaciones que le permitan tener un concepto cabal de las condiciones hereditarias, familiares, sociales, económicas y culturales - del ambiente familiar, así como también las condiciones - de higiene y salud del ambiente que rodea al niño.

Para llevar a cabo éstas investigaciones, el médico Pediatra encuentra un valioso auxiliar en el Trabajador Social, que uniendo su trabajo, esfuerzos y conocimientos pueden lograr el fin propuesto.

Tratándose del niño enfermo hospitalizado, se puede proponer, de acuerdo con las necesidades y con los médicos Pediatras el siguiente plan de trabajo:

- 1.- Planear y realizar terapia ocupacional en aquellos niños que no tengan contraindicación médica.
- 2.- Hacer juntas con los familiares directos del niño, para orientarlos sobre la mejor manera de llevar a cabo: el tratamiento médico indicado, el mejoramiento de la higiene del hogar, que en muchas ocasiones suele ser foco de numerosas enfermedades infecciosas; ayuda en la resolución de problemas de conducta, mayor vigilancia y cuidado en casos especiales como son: epilépticos, paralíticos, etc., mantener siempre informada a la familia del niño hospitalizado, para darles confianza en el restablecimiento

to del paciente.

GINECO-OBSTETRICIA.-

Este departamento cuenta con dos servicios, en uno se atienden mujeres que van a dar a luz, y en el otro las que padecen algún problema ginecológico el cual necesita un tratamiento hospitalario o bien en la mayoría de los casos intervención quirúrgica.

En éste servicio, la labor del Trabajador Social se inicia desde que la futura madre asiste a la consulta externa, hasta su ingreso en el hospital, haciéndole ver la necesidad de asistir periódicamente a consulta y cumplir con el tratamiento que el médico señale. A las de nuevo ingreso explicarles lo que se les va hacer durante la consulta, desvaneciendo falsos pudores, que en la mayoría de los casos impide la realización de un examen completo.

Cuando existe la necesidad de una intervención quirúrgica, se le debe infundir a la paciente que tome confianza en el médico, dándole a conocer la necesidad, los beneficios y los riesgos que corre al no acceder.

En numerosas ocasiones las madres se ven precisadas a dejar a sus hijos internados en el hospital, por algún trastorno postnatal, para lo cual se le debe mantener informada del estado de salud del niño.

Durante la estancia de la madre en el hospital, se le debe mantener ocupada, proporcionándole libros sobre los cuidados del bebé, o cualquier otro pasatiempo como tejer, bordar, etc. También se les pueden proporcionar consejos sobre alimentación, aseo y cuidados del bebé por medio de proyecciones.

Por medio de las pláticas confidenciales con una o varias pacientes, el Trabajador Social puede lograr dos fines: establecer una relación Trabajador Social - paciente y proporcionarle por éste medio, educación sobre el

parto, quitando viejas y falsas creencias muy comunes en las mujeres de bajo nivel cultural.

MEDICINA INTERNA.-

En éste servicio existen diferencias de enfermos en cuanto a diagnóstico, sexo, edad, tratamiento, condición económica y nivel intelectual.

La labor del Trabajador Social en éste departamento es la de proporcionar al médico la información que éste requiera, como por ejemplo un estudio de cada enfermo conteniendo:

- 1.- Tipo del hogar del que procede.
- 2.- Tipo de alimentación.
- 3.- Distribución hogar-familiar.
- 4.- Estudio de la familia.

También colaborará con el médico en el tratamiento, control de medicamentos, alimentación, etc., dentro del hospital o en su domicilio una vez dado de alta.

Otro servicio importante del Trabajador Social - en éste departamento es el de proporcionar la terapia ocupacional.

CIRUGIA.-

La labor del Trabajador Social en éste servicio se desarrollará de la siguiente forma:

Será la encargada de preparar psicológicamente al paciente que se someterá a una intervención quirúrgica, - explicándole desde el momento de su admisión al servicio, qué tipo de operación le van a realizar, en qué consiste, la técnica que se va a seguir, qué médicos van a intervenir, familiarizarlos con la Sala de Operaciones y la Sala de Recuperación mediante una pequeña visita, si es posible, proporcionarle confianza hacia el cirujano, el personal de enfermería que intervendrá y hacia el mismo Traba-

jador Social, para que le confíe sus temores e inquietudes; hacerles ver que los riesgos son mínimos o que no existen y que las ventajas son numerosas. Una vez que ha salido del quirófano y está de nuevo en su cuarto, el Trabajador Social se encargará de vigilarlo durante su convalecencia, dándole apoyo moral e informando a sus parientes sobre su estado de salud y proporcionándole indicaciones de conducta hacia él.

Para que el Trabajador Social pueda realizar esta labor, es necesario que exista una coordinación y cooperación previa con el médico cirujano.

TRAUMATOLOGIA.-

Las actividades del Trabajador Social en éste departamento, van de acuerdo con las necesidades requeridas por el médico y el enfermo, por ejemplo:

1.- Dar un informe al médico Traumatólogo, por medio de un estudio sobre el estado socio-económico y moral de los familiares más cercanos de los pacientes que vayan a ser intervenidos quirúrgicamente.

2.- Cuando los enfermos son dados de alta y enviados a su domicilio o durante el estado post-operatorio, aconsejará al enfermo y a sus familiares sobre los ejercicios o normas que deben seguir para una rápida recuperación.

Para que la labor sea efectiva, es necesario que el Trabajador Social esté presente con el médico y los familiares del enfermo, para escuchar con atención las recomendaciones dadas por el médico y hacer las preguntas que crea pertinentes.

3.- Tomando en cuenta a aquellos pacientes que van a tener una estancia prolongada, se propone conseguir libros para una lectura provechosa, la que podría servir para superación y estudio del propio paciente.

4.- Formará algún grupo con pacientes, a los cuales alguno de ellos mismos que tenga conocimientos especiales, pueda darles pláticas y con ello algo de enseñanza.

El Trabajador Social puede proporcionar un informe de cada uno de éstos aspectos, lo cual resulta de gran utilidad y en la mayoría de los casos tendrá gran importancia para la curación y reintegración a la sociedad del mismo paciente. Todo esto significa que el Trabajador Social no se limitará al trabajo de escritorio, sino que tiene que salir a investigar a distintos lugares, la autenticidad de los datos proporcionados. Los datos de apreciación que haga el Trabajador Social, así como las observaciones, será lo que integre realmente su trabajo y dará a ver su capacidad profesional, ya que mucha gente tiende frecuentemente a dar datos falsos, algunas veces voluntariamente y otras por carecer de criterio, hacen falsas interpretaciones de lo que se investiga por medio de ellas, de tal manera que en situaciones de esta clase es donde el criterio del Trabajador Social debe agudizarse para no ser engañado, ya que esto le hará presentar un informe falso que desprestigiará su calidad profesional.

Cada uno de los datos que se obtienen y se anotan asumen gran importancia, ellos permitirán conocer la verdadera situación del paciente y harán que se determine la clase de ayuda que se le aportará, tratando siempre de proporcionar todas las oportunidades que permitan la adaptación o readaptación del paciente.

Para que la labor del Trabajador Social sea positiva, debe procurar que desde el primer contacto con el paciente tenga educación, tacto, paciencia y bondad, recordando que el valor de una sonrisa es inapreciable y muchas veces es un buen recurso para ganarse la confian-

za y simpatía. Además debe cultivar su sentido del buen humor y la serenidad para actuar con prudencia cuando así lo requieran las circunstancias.

A éste conjunto de relaciones podría llamársele "terapia de comprensión", que ayuda a lograr los objetivos deseados tales como: adquirir la confianza del paciente para lograr una comunicación más constructiva, obtener su bienestar, su rehabilitación y la disminución de problemas emocionales, los cuales interfieren en su tratamiento.

Debemos notar que para hacer más efectiva su labor, el Trabajador Social debe organizar grupos de terapia ocupacional con los pacientes internados.

Tales grupos pueden ser:

- 1.- Hombres
- 2.- Mujeres y
- 3.- Niños.