

CAPITULO QUINTO

FUNCIONES GENERALES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES

Coincidiendo los objetivos del trabajo social con los que persigue la salud pública, o sea lograr para los individuos un completo estado de bienestar físico, psíquico y social, los trabajadores sociales tienen dentro de los programas de la salud pública, la función específica de ayudar a la resolución de los problemas económicos, sociales, educativos, jurídicos y otros de los individuos, grupos y comunidades, con el fin de cooperar a la aplicación integral de los programas sanitarios asistenciales.

Las funciones de los trabajadores sociales constituyen por lo tanto, un aspecto bien definido del programa de salud pública, que es necesario señalar y además de limitar para evitar interferencias, facilitar la división de trabajo y lograr las mejores relaciones entre los profesionistas y personal especializado, a fin de obtener la mayor eficiencia del equipo técnico de trabajo.

De los Distintos Aspectos de sus Funciones.—En el desempeño de sus funciones, los trabajadores sociales de los Servicios Coordinados deben aplicar los cuatro métodos de trabajo social, que son: Trabajo social de grupos, trabajo social de casos, organización y desarrollo de la comunidad y acción social.

Trabajo Social de Casos.—Ayuda a los individuos y familia que tienen algún problema económico, de salud, de organización familiar, de escolaridad, de trabajo y otros, a resolver esa situación, superándola en las mejores condiciones posibles y movilizandolos recursos personales de los interesados, los familiares, extra-familiares y de las instituciones de servicio social.

El trabajo social de casos tiende a ayudar a individuos que tienen dificultades en uno o más aspectos de su vida. En donde siempre hay una persona que ayuda y una persona ayudada. A pesar de que en la mayor parte de los casos la falta de medios económicos es el factor determinante de la necesidad de recibir ayuda, no puede afirmarse que los usuarios de este servicio sean siempre débiles económicamente. El trabajo social de casos se enfrenta también a otros problemas no menos importantes, como los constituidos por niños que viven en hogares cuyas condiciones no son satisfactorias, o por aquellos que tienen dificultades en el medio escolar, por menores huérfanos, por abandonados o desertores del hogar, por personas en cualquier edad que

no tienen en donde vivir, por madres solteras, por individuos que reciben ayuda en cualquier institución de rehabilitación, como tribunales para menores, escuela para débiles mentales, centro para rehabilitación de inválidos, como ciegos, sordos, niños con secuelas de poliomielitis y otros por personas cuyos problemas de salud o de incapacidad, les plantean otros problemas subsidiarios o necesitan orientación para obtener una adecuada atención médica.

Las actividades que pueden realizarse en beneficio de los usuarios es múltiple en el trabajo social de casos y entre ellos podemos como principales los siguientes:

a).—Relaciones Públicas e Información.—Es una actividad de gran importancia, porque generalmente es el primer contacto entre el cliente y la institución y una cordial acogida es la base para estructurar buenas relaciones futuras. La información al cliente sobre los servicios que presta la institución es de gran utilidad para él y permite derivar, desde luego, los casos que no permiten a la institución atender; además muchos problemas reconocen como única causa la falta de conocimientos del cliente sobre los servicios sociales existentes, así como los procedimientos para obtenerlos, el trabajador social bien documentado acerca de todos los recursos sociales disponibles en el medio en que actúa, canalizará de manera adecuada los casos en atención a sus características particulares.

Para que el trabajador social pueda lograr productivamente el desempeño de estas funciones, es indispensable que empiece por conocer el personal técnico del centro y continúe posteriormente, guardando con él, una buena relación que le permita en un momento dado, obtener de ese personal la mayor colaboración y facilidades en beneficio de los clientes.

b).—Orientación Sobre los Problemas Sociales.—Se refiere al estudio y planteamiento de las decisiones que más convienen al cliente, pero impartidas en forma profesional, descartando todo elemento emocional y teniendo sólo en cuenta las características del individuo y de su situación; sin olvidar nunca que es éste quien debe tomar sus propias decisiones y que el papel del trabajador social es el de ayudarlo a tomar sus propias resoluciones, que sean adecuadas y dejarlo en libertad de elegir la que más se ajuste a sus condiciones personales.

Conviene mencionar que una resolución adoptada puede ser modificada o cambiada, cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

c).—Trámites Tendientes a Obtener Ayuda de Diversa Indole, Para las Personas que lo Necesiten.—Algunas deben gestionarse de inmediato, tal vez con carácter de emergencia, por ejemplo: Pasajes, medicamentos, despensas, internamientos, ayudas económicas y otras, en tanto se movilizan recursos que resuelvan a fondo los problemas que plantea el caso. De cooperación requerida por otros elementos profesionales del servicio, por ejemplo: Información que ayude a los médicos a conocer el medio familiar y social en que se desenvuelven sus pacientes y las limitaciones que puedan tener para seguir sus instrucciones, como situación económica, condiciones de la habitación, actitud de los familiares, grado de cultura y relaciones que prevalecen en el hogar;

así como problemas marginales que interfieran el tratamiento médico y social instituido.

En el trabajo social de casos, hay que considerar cuidadosamente la personalidad del cliente, su actitud frente a los problemas, las circunstancias determinantes que se reúnen en cada caso, las formas que toma cada necesidad; así como las medidas resolutivas accesibles. Esta forma de trabajo social entra en acción cuando las dificultades económicas o sociales de un individuo, no pueden resolverse en términos colectivos, ni es posible por medio de medidas dirigidas al individuo como miembro de un grupo o de una colectividad, que tiene necesidades similares y recursos comunes para resolverlas.

En el trabajo social de casos no se pueden establecer diagnósticos, ni fijar tratamientos sociales en una forma mecánica, basada en un criterio de generalizaciones; sino que es indispensable ajustarnos a las circunstancias particulares de cada caso.

El Trabajo Social de Grupos.—El trabajo de grupos, contribuye al desarrollo de la personalidad de sus componentes a través del grupo mismo, descubriendo y encauzando capacidades de utilidad personal y social; así como aumentar los sentimientos de solidaridad y ayuda mutua, lo cual contribuirá a la resolución de los individuales y colectivos.

El trabajo social en grupos, utiliza como método de enseñanza e intercambio de actividades educativas, culturales, recreativas y sociales; tendientes a lograr el mayor bienestar del individuo, del grupo y de la comunidad. Se basa en el concepto de que el hombre es un ente social, que depende de sus semejantes en gran medida, para el desarrollo de sus potencialidades.

Los objetivos del trabajo social de grupo, son: Contribuir al desarrollo personal, según las capacidades y necesidades individuales, lograr la adaptación del individuo hacia el mejoramiento de la sociedad, enseñarlo a reconocer sus propios derechos, limitaciones y debilidades y aceptar al mismo tiempo, los derechos, habilidades y diferencias de otros miembros del grupo, para aprender a su vez a respetar la personalidad de cada uno de sus clientes integrantes de la sociedad y a participar en ella en forma productiva.

El trabajo social de grupos ayuda al individuo a desarrollar su sentido, de que pertenece a un grupo con todos los deberes y satisfacciones y le ayuda a obtener a través del propio grupo, el máximo desenvolvimiento de sus posibilidades sociales, espirituales, mentales, físicas y culturales.

El trabajador social encargado de un grupo, deberá tener en cuenta que las actividades más positivas para el buen éxito de su trabajo, son las siguientes:

- 1.—Aceptar a los demás tal como son, demostrar interés y agrado por estar con los miembros del grupo, poseer las cualidades de saber escuchar y tener, asimismo, sentido del humor.
- 2.—Ser cordial, entusiasta, agradable, de amplio criterio, interesarse por la gente; lo que hace que la gente lo considere un amigo.
- 3.—Tratar de ampliar su cultura y orientar al grupo para que amplíe sus intereses.

Puede ocurrir que al empezar a trabajar con grupos, las relaciones sean difíciles. Por ello se tendrá en cuenta que en la primera reunión se debe crear un ambiente cordial, de amistad, cómoda e informal. Esto ayuda para empezar a conocer a los miembros del grupo y para que ellos se conozcan unos a otros. Por ejemplo: Un club de madres en el que había quince personas reunidas, todas eran mujeres que tenían más o menos los mismos intereses; la mayoría de ellas tenían niños en la escuela, representaban diferentes ambientes, diferentes niveles económicos, así como una diversa educación, habilidad e interés. En esta primera reunión, la persona encargada de dirigir el grupo, se da cuenta de que la señora G... sabe mucho de corte, que la señora M... es una persona tímida y callada, que la señora R... es una madre joven que no demuestra interés alguno, que la señora A... es una persona expresiva y alegre. El dirigente del grupo es atento con todas, sin mostrar parcialidad y discretamente a los miembros del grupo para conocerlas mejor, puede tratar de hacer con toda delicadeza que la señora M... participe en la conversación, informándose sobre los intereses, que la señora R... dé sugerencias sobre el funcionamiento del club, o bien comisionarla para alguna actividad; se hablará sobre los hijos. El papel de la madre al hacer que los hijos estudien y hagan la tarea escolar, algo sobre la conducta del adolescente, cómo hacer más agradable el hogar, la importancia que tiene un ambiente acogedor y limpio sobre la familia entera.

En reuniones posteriores se tratarán temas diversos de interés general, entre ellos algunos relacionados con México, es decir, fomentar la conciencia de que formamos parte de un país en franco proceso de desarrollo y responsable de su posición frente a las demás naciones y de que ellas en el hogar están cooperando, al educar a sus hijos a estructurar el mundo del mañana.

El dirigente del grupo debe conocer a cada uno de los miembros del grupo, ya que sólo se puede orientar y ayudar a la gente cuando se les conoce en sus diferentes aspectos.

El consejero de grupo, debe tener presente que hay que determinar el objetivo que se desea lograr y tenerlo tan claro en la mente, que pueda explicarlo fácilmente a los miembros del grupo en cualquier momento. Tres puntos son básicos para trabajar con grupos:

- 1.—Aceptar y conocer a los miembros del grupo.
- 2.—Hacer que existan relaciones cordiales entre el grupo y el dirigente y entre los miembros del grupo entre sí.
- 3.—No imponer el dirigente sus ideas; sino orientar al grupo para que haga una libre elección. Debe recordar que su trabajo es hacer ver a los miembros del grupo, que el fin para el cual es reunido, vale la pena y es importante; a veces es difícil lograr que su labor sea de coordinación y que pueda actuar al mismo tiempo, con discreción y seguridad.

Cada grupo vive y trabaja del marco que fija su comunidad. El dirigente de grupo, deberá conocer y entender los sentimientos, las costumbres y las tradiciones de la comunidad de que éstos forman parte.

Organización de Grupos.—El trabajo social de grupos se puede organizar con madres, padres, niños, adolescentes, ancianos y en general con personas que tengan algunas características e intereses en común.

Hay en la Secretaría de Salubridad y Asistencia, especial interés en formar clubes familiares, con el fin de propiciar al desarrollo óptimo de la personalidad de los individuos y familias, haciéndoles a la vez elementos dinámicos en el bienestar de las colectividades.

Pueden formarse clubes de madres, en los cuales se impartan orientación y enseñanza que tiendan a mejorar las relaciones familiares, el aspecto del hogar y la economía de la familia; de niños, que pueden ser mixtos o separados, o bien formarse tomando en cuenta la edad. Las actividades pueden ser de preferencia, educativas, recreativas, deportivas, cívicas, etc. Los de adolescentes serán de gran importancia para canalizar y orientar en forma de actividades útiles, las grandes inquietudes y potencialidades de esa edad, dando ocupación al tiempo libre de los adolescentes en trabajos que redunden en beneficio de ellos mismos y de la comunidad. Los jóvenes pueden formar grupos auxiliares de servicio social, que inclusive participen en las actividades sanitarias y asistenciales de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.

El trabajador social al organizar grupos o trabajar con algunos ya organizados, deberá tener presente que su situación de consejero y orientación, va disminuyendo a medida que ocurran dentro del grupo los siguientes fenómenos.

- a).—Que los miembros definan claramente la finalidad que persiguen y determinen las actividades que van a realizarse para conseguirla.
- b).—Que el grupo adquiera iniciativa propia.
- c).—Que los miembros del mismo se hayan individualizado entre sí, lo suficientemente para llegar a elegir y renovar periódicamente a sus líderes, entre los componentes del propio grupo.

Posteriormente el trabajador social continuará unido al grupo en funciones de asesor.

El trabajo social de grupos debe promover la formación de comités voluntarios que cooperen con la resolución de problemas individuales, ayuden a instituciones ya establecidas, o bien a la dirección de nuevas instituciones o servicios, según la necesidad de la población. Para tal objeto se seleccionarán ideas en cuanto a la honorabilidad, prestigio, sentido de responsabilidad e interés en los problemas sociales; se recurrirá en algunos casos a grupos ya constituidos, como sociedades de padres de familia, etc., quedando el trabajador social como orientador y coordinador de dichas actividades.

Para organizar estos comités, el trabajador social deberá contar con la aprobación y participación del jefe de servicio en que labore.

1.—Funciones de los Trabajadores Sociales en el Servicio Materno Infantil.

1.—Practicar los estudios sociales correspondientes en todos aquellos casos en que exista problema social, sujetándose a las guías y formas aprobadas por la dirección.

2.—Llevar una libreta o forma de control de Trabajo Social de campo, con el objeto de registrar número de visitas, trámites por hacer en cada una y resultados de los mismos.

3.—Promover el interés de las madres por hacer o formar clubes, realizando en ellos trabajo de grupos y otras actividades que tiendan a consolidar o mejorar el bienestar familiar en todos los aspectos.

4.—Aprovechar estos grupos para dar orientación a las madres, sobre situaciones particulares o referentes al grupo, que puedan utilizarse como temas de interés general.

5.—Llevar registro y control de la inscripción y asistencia de las madres que asistan al club, haciendo labor tendiente a lograr el máximo de asistencia.

A continuación exponemos algunos casos prácticos estudiados en este servicio del Hospital Materno Infantil de Hermosillo, Sonora.

HOSPITAL MATERNO INFANTIL

Hermosillo, Sonora.

No. de Exp. 6865

No. de Est. 1081

NOMBRE DEL PACIENTE.—María Luisa de Valenzuela.

EDAD.—28 años.

ESTADO CIVIL.—Casada.

OCUPACION.—Hogar.

LUGAR DE ORIGEN.—Sinaloa, Mex.

DOMICILIO.—Saturnino Campoy No. 360.

DIAS DE ESTANCIA.—6 días.

COSTO DEL SERVICIO.—\$189.65.

MOTIVO DE EGRESO.—Dado de alta.

CONDICIONES ECONOMICAS FAMILIARES:

El jefe de la familia es el Sr. Daniel Valenzuela, de edad 35 años, tiene como ocupación jornalero, con grado de escolaridad 3er. año de primaria, tiene como ingresos mensuales \$900.00.

Número total de los miembros:

NOMBRE	EDAD	EDO. CIVIL	GR. ESC.
Faustino Valenzuela	9 años	menor	3er. primaria
Oswaldo Valenzuela	8 años	"	2do. primaria
Santos Valenzuela	7 años	"	1ro. primaria
Regino Valenzuela	5 años	"	SIN GR. ESC.
Martín Valenzuela	3 años	"	" " "
Rosa Ma. Valenzuela	1 año	"	" " "

DATOS SOBRE LA ALIMENTACION:

Familia que tiene una alimentación completamente deficiente, ya que los ingresos

son insuficientes para cubrir los gastos de la misma. La alimentación es a base de sopas, frijol, poca verdura, la leche la consumen los niños en los desayunadores escolares.

INGRESOS:

La única fuente de ingresos es la del Sr. Daniel Valenzuela.

EGRESOS:

Renta.—\$50.00.

Petróleo.—\$15.00.

Alimentación.—\$600.00.

Abonos.—\$100.00.

Otros.—\$50.00.

DATOS SOBRE LA VIVIENDA:

La casa habitación está compuesta por una habitación de ladrillo, con otra de cartón, se encuentran en malas condiciones físicas e higiénicas, carecen de todos los servicios, el agua la obtienen de la llave pública, el alumbrado a base de petróleo, tiene escusado de pozo negro.

El problema principal actual de la familia, es el siguiente: Nos narra el paciente no contar con el total de cuota, ya que su esposo ha estado delicado de salud.

Conclusiones.—Dada la situación actual de la familia, se solicita a esta dirección la exención de pago de la cuota que asciende a \$94.80.

HOSPITAL MATERNO INFANTIL

Hermosillo, Sonora.

Exp. No. 6630

Est. Soc. 418

NOMBRE DE LA PACIENTE.—Martha Luna Reyes.

EDAD.—2 meses.

EDO. CIVIL.—

OCUPACION.—Menor.

LUGAR DE ORIGEN.—Hermosillo, Sonora.

LUGAR DE RESIDENCIA.—Hermosillo, Sonora.

DOMICILIO.—Calle Simón Bley No. 153.

CONDICIONES ECONOMICAS FAMILIARES:

El único ingreso de la familia es el que aporta el padre de la misma señor Vicente Luna, con oficio jornalero eventual, con un sueldo de \$26.00; que distribuye en alimentación, agua, alumbrado, educación, etc.

INTEGRACION FAMILIAR:

NOMBRE	EDAD	SEXO	EDO. CIVIL	OCUPACION
Vicente Luna	42 años	M	casado	jornalero
Dorotéa Reyes	23 años	F	casada	Hogar

José Esteban	5 años	M	menor	menor
Esther Alicia	3 años	F	"	"
Oscar Simón	2 años	M	"	"
Martha	2 meses	F	"	"

ALIMENTACION:

Es completamente deficiente, debido a los escasos recursos con que cuenta esta familia.

CONDICIONES DE LA VIVIENDA:

La casa-habitación está construida de cartón negro, es un cuarto redondo; no cuentan con ningún servicio.

PROBLEMAS FAMILIARES:

Nos informa la Sra. Dorotea Reyes no contar actualmente con los recursos para cubrir la cuota impuesta, pues el señor Vicente Luna empieza a trabajar y últimamente ha tenido problemas de salud en la familia.

Se les proporcionó latas de leche OLAC y medicinas, fué canalizada al Hospital General del Estado, para que se le tratara sin gasto alguno. Se le canalizó al IPIES, para que se le proporcione ayuda.

Analizada la situación de la paciente, se solicita a esta Dirección la exención de pago.

HOSPITAL MATERNO INFANTIL
Hermosillo, Sonora.

No. de Exp. 5480
No. de Est. 765

NOMBRE.—Carmen Quiroga Vda. de Acuña.

EDAD.—65 años.

EDO. CIVIL.—Viuda.

OCUPACION.—Act. doméstica.

ORIGINARIA.—De San Felipe de Jesús.

LUGAR DE RESIDENCIA.—Hermosillo, Sonora.

DOMICILIO.—Nogales final y Clemente Avila, Col Olivares.

FECHA DE INGRESO.—5 de agosto 1969.

FECHA DE EGRESO.—8 de agosto 1969.

CLASIFICACION.—"C".

COSTO DEL SERVICIO.—\$75.00.

CONDICIONES ECONOMICAS:

La Sra. Quiroga es originaria de San Felipe de Jesús, la cual tiene 15 años de residir en esta ciudad. Tiene por ocupación las actividades domésticas, las cuales las realiza en forma eventual obteniendo pocos ingresos, que emplea para la alimentación. Ultimamente, por motivos de salud, no ha trabajado porque

las vecinas le han dado ayuda económica para ella y para su hijo, de 25 años de edad, estado civil soltero, sin trabajo por padecer ataques epilépticos; estuvo internado en el Hospital Cruz del Norte para enfermos mentales de Hermosillo, Sonora. La paciente tiene otros dos hijos casados y no pueden proporcionarle ayuda económica.

CONDICIONES GENERALES DE LA VIVIENDA:

La casa-habitación de la paciente se encuentra localizada por las calles Nogales y Clemente Avila, Col. Olivares en Hermosillo, Son., la que le fué donada por el gobierno en turno Dr. D. Olivares. La casa está construida de ladrillo y techo de cartón en malas condiciones físicas, consta de un sólo cuarto con alumbrado de lámpara de petróleo, el agua la compra a \$2.00 el tambo dos veces por semana, no tiene sanitarios, la defecación la hacen al aire libre, el mobiliario está formado por una mesa y dos sillas, la estufa es un estrado.

Conclusiones.—Dada la situación económica familiar en que se encuentra la paciente, se solicita a la dirección de este hospital la exención de pagos, para el mismo.