

INTERVENTION OF THE SOCIAL WORKER IN IESS AFFILIATES DURING THE COVID -19 PANDEMIC.

INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS AFILIADOS DEL IESS DURANTE LA PANDEMIA POR COVID -19.

AUTORES:

Evelyn Raquel Hidalgo Velásquez
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Correo: ehidalgo2666@utm.edu.ec

ORCID DEL AUTOR: <https://orcid.org/0000-0003-4759-9121>

Tatiana Katiuska Moreira Chica.
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

Correo: Tatiana.moreira@utm.edu.ec

ORCID DEL AUTOR: <https://orcid.org/0000-0001-5655-4721>

Fechas de:
Recepción:30- jul-2021 Aceptación: 12-agosto-2021 Publicación: 15- sep- 2021
ORCID DE LA REVISTA <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://www.mqrinvestigar.com/>

Resumen

El Trabajador Social, por su formación humanista interviene en diversas situaciones en diferentes sociedades, lo que le permite tener un amplio escenario de intervención, y más cuando este es relacionado con salud, por lo que el objetivo de esta investigación fue Identificar la Intervención del Trabajador Social en los afiliados del IESS durante la pandemia por COVID -19. Para lo cual se utilizó una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, a nivel del método se utilizó el descriptivo, bibliográfico mediante la entrevista estructurada aplicada a Trabajadoras Sociales del IESS, mientras con los afiliados se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento la guía de entrevista, y el formulario de encuesta, en la cual la población fue de 80 afiliados del IESS. En resultados se pudo identificar con el 85 % de los encuestados quienes respondieron que utilizan mucho la atención que brinda el trabajador social en el IESS, mientras que los profesionales mencionan que orientar, asesorar, guiar a familiares de pacientes en cuanto a su estado de salud o de requerirse algún traslado cuando no se dispongan los recursos que se necesitan para la recuperación en este hospital A

modo de conclusión la Intervención en tiempos de pandemia representa un desafío para los Trabajadores Sociales como parte importante de su accionar, sin excluir a ningún usuario, se verifica que las acciones realizadas se acercan a roles de educar, e incentivar a usuarios al buen uso y control de bioseguridad para resguardar cualquier factor que implique contagio.

Palabras clave: Intervención social; Trabajo Social; pandemia COVID19; Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

ABSTRACT

The Social Worker, due to his humanistic training, attends diverse situations in different societies, which allows him to have a wide intervention scenario, especially when it is related to health, so the objective of this research was to identify the intervention of the Social Worker in IESS affiliates during the COVID-19 pandemic. For which a methodology with a qualitative and quantitative approach was used, at the level of the descriptive method, bibliographic by means of the structured interview applied to Social Workers of the IESS, while with the affiliates a survey was used as a technique and as an instrument the interview guide, and the survey form, in which the population was of 80 affiliates of the IESS. The results showed that 85% of those surveyed responded that they use a lot the attention provided by the social worker at the IESS, while the professionals mentioned that orienting, advising, guiding relatives of patients in terms of the care provided by the social worker in the IESS, while the professionals mentioned that they use the care provided by the social worker in the IESS, In conclusion, the intervention in times of pandemic represents a challenge for social workers as an important part of their actions, without excluding any user, it is verified that the actions carried out are close to the role of educating and encouraging users to the good use and control of biosecurity to protect any factor that implies contagion.

Keywords: Social intervention; Social Work; pandemic COVID19; Ecuadorian Institute of Social Security.

INTRODUCCIÓN

La pandemia ocasionada por el COVID 19 es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus recientemente descubierto el cual afecta significativamente el ritmo de vida de toda la población ocasionando cambios significativos, ajustándose a una nueva realidad a la cual han denominado “distanciamiento social” afectando de cierto modo un estilo de vida social y económico, así lo manifiesta la (Organización Internacional del Trabajo, 2020, párr. 1):

...el COVID-19 tiene una amplia repercusión en el mercado laboral, más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercuten adversamente en el mundo del trabajo.

Desde ese contexto, los profesionales que laboran en diferentes entidades tanto públicas y privadas se han visto en la necesidad de ajustar su cotidianidad estableciendo un rediseño de sus acciones, para poder cumplir con sus responsabilidades laborales, por ello, se ha optado por el uso y aplicación del teletrabajo como una alternativa vigente que ha permitido en cierto modo continuar con su proceso laboral. En ese sentido, el Trabajador social no ha sido la excepción, sino que de cierto modo se ha ajustado a esta nueva forma de cumplimiento, y en este proceso de adaptaciones, se ha establecido un rediseño de intervención para continuar con su procedimiento metodológico propio de la profesión.

Sin embargo, muchos han visto en el profesional de Trabajo Social, a un héroe de la intervención, puesto que no solo es el proceso de cumplir con una metodología, sino que estos profesionales son quienes junto a médicos y otros, han estado en primera línea durante toda la pandemia, por eso definir la profesión como tal puede limitar el accionar del profesional, pero según lo expuesto por Guallichico y Jiménez, 2016, mencionan que:

El Trabajo Social es una disciplina que permite guiar, orientar, educar, concientizar a los seres humanos a través de métodos, técnicas, instrumentos del Trabajador Social los cuales pueden ser aplicados en las diferentes áreas de intervención donde se desarrolla habilidades y destrezas que ayudarán a manejar y dirigir a diferentes grupos sociales mediante la búsqueda de posibles soluciones de los problemas sociales, a través del diseño de planes, programas y proyectos que garanticen el bienestar integral de las personas basados en los derechos humanos,

respetando la pluralidad para vivir en una sociedad más justa y equitativa.
(2016, pp. 40-41)

Partiendo de esta conceptualización, definir entonces al profesional en Trabajo Social debe responder como aquel que ejecuta e interviene buscando el bienestar del individuo objeto de intervención, ajustando cada proceso de manera eficiente siguiendo procedimientos que le permiten integrar técnicas de acuerdo a cada situación problema que altere el equilibrio de las personas bajo una condición de afiliado en un instituto de seguridad social.

En el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social según la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) menciona que es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, al igual señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas. y que se rige por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad, suficiencia, transparencia y participación. Mientras que (Trámites Ecuador, 2020, párr. 1) indica que “es una entidad pública cuyo funcionamiento está pensado para trabajar en aras de la solidaridad, equidad, universalidad, obligatoriedad, subsidiariedad y suficiencia”.

En este sentido, la seguridad social se comprende como un conjunto de medidas preventivas hacia la sociedad con la finalidad de evitar desequilibrios en la salud y en asuntos económicos, sociales lo que permitirán alcanzar un bienestar, adoptado como política estatal que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes laborales, la atención y control en maternidad o el desempleo, entre otras. Por lo que disponer de los servicios de seguridad social no pueden adoptarse como opcionales, sino necesarios desde la visión y construcción de mejoras en la calidad de vida de la población, por cuanto la pertinencia de esta

investigación permite formular la siguiente interrogante: ¿Cómo interviene el Trabajador Social en los afiliados del IESS durante la pandemia por COVID -19?

Se considera importante que el proceso que realizan los usuarios de la seguridad social, realicen intervenciones profesionales cuya formación les permita participar de manera directa en cada aspecto durante el acercamiento de usuarios con la institución, por cuanto para ejecutar esta investigación se plantea el siguiente objetivo: Identificar la Intervención del Trabajador Social en los afiliados del IESS durante la pandemia por COVID -19

Importancia del Trabajo Social en crisis por covid19

El confinamiento efectuado por la población a causa de la pandemia del coronavirus se implementó con tal de frenar la expansión de la enfermedad, el cual ha tenido un importante impacto emocional en la sociedad, pues con ello, emergen problemas a causa del aislamiento, sobre todo en individuos que viven solos o con limitados familiares, en estos se evidencian dificultades de carácter emocional, así lo manifiesta Monrós, quien entre otros aspectos refiere sobre esta situación en la que muchos individuos tienen inconvenientes:

Las dificultades emocionales como el miedo, la inseguridad o la ansiedad ante los cambios y el devenir han afectado a numerosa parte de la población, incrementando estos problemas como se manifiesta en el síndrome o efecto cabaña. Este término se utiliza para hablar del miedo a salir de casa en tiempos de coronavirus, un temor muy real y que está ligado al riesgo de contagio.(2020, párr. 6)

Es importante que se considere los efectos del confinamiento como una oportunidad de intervención de especialistas que regulen las emociones que surgen por la acción del “distanciamiento social”, llevando una serie de procesos en los que la población afectada sea la protagonista, pues como objeto de acción se requiere equilibrar sus emociones y con esto devolver la tranquilidad anhelada.

Intervenir en lo social entonces significa ajustar los cambios reales por los deseados en la población, en donde se comprenda de manera directa que existe la necesidad de la acción, bajos principios metodológicos verificados, y en ello el protagonismo de los Trabajadores social es fundamental, para Carballeda, intervenir es necesario, y además básico en acciones por cuanto:

La intervención en lo social es una convocatoria, una apelación, una demanda, que de esta manera implica un estar con el Otro desde diferentes aspectos que se vinculan con la resolución de inconvenientes, problemas y complejidades que se presentan en la vida cotidiana y que se expresan de manera fuertemente singular; en otras palabras, desde la facilitación de la accesibilidad a un recurso hasta las posibilidades de comunicación con otros. (2020, párr. 10)

Desde la Relación con el Sistema de Protección Social, el Trabajo Social en clave de labor con diferentes recursos tiene una intensa trayectoria, especialmente en los últimos años en la gestión transversal de las diferentes expresiones de los Problemas Sociales en relación con la Política Social. En estos tiempos, la transversalidad se presenta como un tema sobresaliente en términos de los diálogos y encuentros entre diferentes sectores: Salud, Acción Social, Seguridad Social, Educación y Justicia.

Actividad del Trabajo Social en salud

El área de salud, como escenario de intervención del Trabajo Social permite procesos de actuación cuya funcionalidad se direcciona en tres ámbitos: intervención individual y familiar, intervención grupal y, finalmente intervención comunitaria, desde ese contexto el profesional identificar necesidades y problemáticas de índole social que se desarrollan en las personas, hogares y comunidades, ejerciendo su labor no solo al interior de las instituciones de salud, sino que también en espacios donde tienen lugar las relaciones sociales y en

donde se generan redes de apoyo. Desde esa perspectiva, Buitrago et al., refiere sobre el campo de acción, en donde:

...El trabajo social sanitario es el campo de acción que permite un trabajo interdisciplinario con las demás ciencias de la salud y ciencias sociales para incidir en el proceso de salud-enfermedad de las personas a las que intervienen y a su entorno familiar, desde un abanico de acciones que abarcan, diagnostican, intervienen o promueven los factores psicosociales que se relacionan con el estado de salud.(2018, p. 24)

Entre las diversas acciones que realizan los profesionales en el campo de salud denotan las que son institucionales, es decir siguen los procesos de admisión, control y gestión en las instalaciones médicas, sin embargo, existen las que son exclusiva de la profesional, lo que permite incorporar un cúmulo de acciones que se pueden comprender en diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación, y seguimiento, mismas que si bien se pueden complementar, son exclusivas de la actividad profesional.

Seguridad Social en Ecuador

La seguridad social se considera como un derecho universal el cual se ampara en el artículo 22 de (Naciones Unidas, 1948, p. 6) en el cual se establece que

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Por lo que, según este artículo, se debe priorizar como política de cada Estado, acceso a una seguridad social eficiente como propósito para alcanzar los derechos que permitan un desarrollo inclusivo social y diverso en la población. De acuerdo al (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018) en Ecuador inicia su

proceso de seguridad social a la población con una serie de etapas en las que se permitió incorporar mejoras para buscar de manera exclusiva servicios dirigidos a las personas, por lo que se creó la caja de pensiones:

El gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, mediante Decreto Nº 018, del 8 de marzo de 1928, creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones

No obstante, el Seguro Social Campesino se considera como régimen especial del Seguro Universal Obligatorio, por cuanto su objetivo se deriva de la necesidad de proteger a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca artesanal del Ecuador que están representadas en distintas nacionalidades, lo que permite incluir programas de salud integrales en la enfermedad y maternidad; además con el otorgamiento de pensiones de jubilación e invalidez para el afiliado.

METODOLOGÍA

En esta investigación se realizó un tipo de estudio no experimental con el fin de observar el contexto en el que se desarrolla el fenómeno objeto de estudio y posterior a ello se analizó para obtener la información, por ello se empleó un enfoque cualitativo y cuantitativo que, según (Fernández y Díaz, 2012, p. 1) “la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica, por otro lado la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables”. A nivel del método se utilizó el descriptivo, bibliográfico en el cual (Sánchez, et al., 2010, p. 113) establecen que “es una herramienta poderosa que ayuda a evidenciar los caminos mentales seguidos por los investigadores para revisar el estatuto de las propias construcciones teóricas a la hora de hacer ciencia”. Lo que permitió identificar cuál es la importancia de la intervención del

Trabajador Social en el campo de salud mediante la entrevista estructurada aplicada a los profesionales en Trabajo Social, mientras que a los afiliados se les aplicó una encuesta como técnica y como instrumento formulario de encuesta en los afiliados del IESS Portoviejo.

Para esta investigación la población objeto de estudio fueron los profesionales en Trabajo Social y de 80 afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Portoviejo mientras que la muestra fue de 20 afiliados y de 3 trabajadoras Sociales del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social los cuales se seleccionaron de forma aleatoria de los cuales se obtuvieron los resultados de la investigación.

RESULTADOS

Luego de la aplicación de la entrevista a las trabajadoras sociales del instituto ecuatoriano de seguridad social, se obtuvieron los siguientes resultados. Se planteó la interrogante sobre la importancia que tiene realizar intervención desde el IESS en las personas afiliadas

“(...) considero que es necesaria la intervención en el IESS porque brindamos diferentes alternativas en usuarios que requieren de los servicios que esta institución ofrece a sus afiliados, también por cuanto al ser un área de salud es de suma importancia orientar a personas que buscan servicios de calidad.”
(Trabajadora Social)

Comprendiendo que las formaciones profesionales de los Trabajadores Sociales abarcan múltiples escenarios, cuál es el procedimiento que se realiza desde este departamento cuando un afiliado acude a usted.

“(...) Un procedimiento cotidiano es brindar atención oportuna en el ámbito de la salud con calidad y calidez basado en el ámbito de equidad social, antes durante y después de cada intervención en el camino a la recuperación, sin distinción alguna, todos los usuarios merecen la misma atención sin privilegios de ningún tipo.” (Trabajadora Social)

En esta investigación se considera importante identificar de qué manera interviene el profesional en trabajo social cuando un afiliado requiere del proceso.

“(...) Orientar, asesorar, guiar a familiares de pacientes en cuanto a su estado de salud o de requerirse algún traslado cuando no se dispongan los recursos que se necesitan para la recuperación en este hospital, se hacen gestiones con otras unidades hospitalarias para dar soluciones a lo requerido”. (Trabajadora Social)

Al encontrarnos en pandemia causada por el COVID-19 nace la necesidad de conocer los protocolos que se utilizan en las instituciones públicas que brindan atención a diferentes usuarios, por lo que se hace necesario identificar como atiende a usuarios en este contexto

“(...) Toda atención en este contexto por pandemia se dirige al uso de medidas de bioseguridad, con lo cual se establece una adecuada gestión a usuarios con calidad, por lo que se asume el rol educar a todos los que no usan de manera correcta la mascarilla con responsabilidad, sin embargo, el apoyo a todos los usuarios que no cuenten con una, implica la utilización de los recursos existentes para otorgar a las personas que no dispongan de una.” (Trabajadora Social)

Que hace un trabajador social cuando acude a esa institución usuarios que no estén cubiertos por los beneficios de la seguridad social, es decir quienes no estén afiliados y requieran atención por cualquier inconveniente en su salud.

“(...) Se brinda la atención requerida por el paciente y se gestiona con la red pública de salud, MSP para coordinar la atención en esos espacios establecidos para quienes no estén cubiertos por los beneficios de la seguridad social.” (Trabajadora Social)

En el abordaje de esta investigación se utilizó la encuesta como proceso de recolección de datos en los afiliados del IESS, por cuanto se plantearon interrogantes en relación con el propósito de la investigación, para ello se

consideró preguntar sobre la atención que brinda el Trabajador Social en esa institución (ver tabla 1)

Tabla 1

¿Usted ha requerido la atención de trabajadoras sociales del IESS?

| Alternativa | F | % |
|--------------------|-----------|--------------|
| Mucho | 17 | 85 |
| Poco | 2 | 10 |
| Nada | 1 | 5 |
| Total | 20 | 100 % |

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

En esta interrogante el 85 % de los encuestados respondieron que utilizan mucho la atención que brinda el trabajador social en el IESS, mientras que el 10 % manifiesta que requieren poco la atención del profesional, y con el 5 % mencionaron que en nada requieren de esos servicios.

Es importante indicar que dentro de los requerimientos que usuarios solicitan en trabajo social, se comprenden varios de carácter relacionados con la salud, por cuanto se considera necesario identificar aquellos procesos donde actúa de manera inmediata el profesional (ver tabla 2).

Tabla 2

Qué tipo de requerimiento ha solicitado al área de trabajo social del IESS

| Alternativa | F | % |
|---|-----------|--------------|
| Orientación | 11 | 55 |
| Gestión | 6 | 30 |
| Derivaciones para hospitalización externa | 3 | 15 |
| Total | 20 | 100 % |

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

Entre los tipos de requerimientos que realizan los usuarios del IESS se encuentran con el 55 % buscan orientación por parte de los profesionales de Trabajo Social,

mientras que el 30 % solicitan gestión directa por este profesional para realizar trámites y procesos internos, y con el 15 % solicitan derivaciones, relacionadas con hospitalizaciones externas cuando esa casa de salud no dispone de todo lo requerido para la recuperación del paciente.

Identificando que cada usuario que solicita información o inicia un proceso de orientación por los profesionales, se considera necesario conocer que tan eficaz es el proceso de acción por quienes atienden a pacientes y familiares (ver tabla 3)

Tabla 3

En qué medida su solicitud fue solucionada por el trabajador social

| Alternativa | F | % |
|--------------------|----------|----------|
| Mucho | 11 | 55 |
| Poco | 7 | 35 |
| Nada | 2 | 10 |
| Total | 20 | 100 % |

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

Los afiliados encuestados mencionaron con el 55 % que se solucionó mucho lo solicitado con la intervención del profesional en trabajo social, mientras que con el 35 % indicaron que fue poco lo que se solucionó por estos profesionales, y con el 10 % establecen que fue en nada dicha solución.

Identificando que es importante el área donde se encuentran los profesionales en Trabajo Social dentro del IESS se considera oportuno que los afiliados mencionen cuál es la percepción sobre dicha área para con los afiliados. (ver tabla 4)

Tabla 4

Que percepción tiene del área de trabajo social del IESS

| Alternativa | F | % |
|--------------------|----------|----------|
| Es muy importante | 14 | 70 |
| Poco importante | 3 | 15 |
| Nada importante | 3 | 15 |
| Total | 20 | 100 % |

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

Con el 70 % de los afiliados encuestados se considera muy importante el área de Trabajo Social dentro del IESS, mientras que con el 15 % mencionaron que es poco y nada importante, considerando en esta interrogante que varios usuarios no acudieron directamente a esa área a solicitar información.

Una vez identificada dicha percepción del área de trabajo social por los afiliados del IESS se consideró importante conocer si se recomendaría a familiares que se encuentren en esas instalaciones acudir a dicha área para recibir orientación por esos profesionales (ver tabla 5)

Tabla 5

Recomendaría usted a familiares acercarse al área de trabajo social para recibir orientación

| Alternativa | F | % |
|--------------------|----------|----------|
| Mucho | 17 | 85 |
| Poco | 2 | 10 |
| Nada | 1 | 5 |
| Total | 20 | 100 % |

Nota: tomado de afiliados del IESS Portoviejo 2021

En esta interrogante se consideró que los afiliados recomendarían mucho a sus familiares acudir al área de Trabajo Social para que reciban orientación dentro de las instalaciones de la casa de salud, mientras que el 10 % consideró en poco la recomendación, y el 5 % mencionó que en nada recomendarían acercarse a esa área.

DISCUSIÓN

Considerando que en esta investigación se abordan acciones que realizan los profesionales en Trabajo Social del área de salud del IESS es importante indicar que para (Araujo, 2016, p. 14) “El Trabajador Social es el profesional encargado de orientar, mediar, gestionar, entre otras funciones más con el propósito de cumplir los servicios que se le establecen a cada empresa de trabajo para promover un cambio al desarrollo social”. Lo que se relaciona con las tablas 1 y 2 por lo que el 85 % de los encuestados respondieron que utilizan mucho la atención que brinda el trabajador social en el IESS y que los requerimientos que realizan los usuarios se encuentran con el 55 % orientación por parte de los profesionales de Trabajo Social.

Otro actuar del profesional en Trabajo Social implica identificar a la familia del usuario, lo que le permite asemejar factores importantes para la solución de problemas en pacientes lo que le permite involucrar todos los aspectos relevantes que van a ser objeto de análisis, en la búsqueda de factores que inciden con los usuarios:

...Entre las funciones que cumple un trabajador social están: realizar el análisis de la situación socioeconómica del paciente y grupo familiar; gestiona la transferencia de pacientes a otras instituciones por especialidad; ubica el domicilio del paciente y coordina su traslado cuando han sido abandonados por sus familiares; hacen visitas domiciliarias; coordina la atención de pacientes bajo convenio con el Ministerio de Salud Pública y otras.(Manabí Noticias, 2019, párr. 7)

Considerando que las funciones que se cumplen van destinadas a la solución de la problemática detectada se deben establecer que dentro de estos aspectos acciones que permitan buscar una vía inmediata de solución, por lo que de acuerdo con la tabla 3 el 55 % que de los usuarios indicaron que se solucionó mucho lo solicitado con la intervención del profesional en trabajo social. Lo que

permite evaluar los proceso desde la percepción de las personas a quienes se dirigen la intervención social.

Para (Alcívar, et al., 2019, p. 12) “El Trabajador Social cumple un papel fundamental, puesto que es aquel que trabaja con los afiliados, personal operativo y dirigentes comunitarios compartiendo los reglamentos internos del seguro como las resoluciones que se dan en la seguridad social en el Ecuador”. Por lo que su importancia no solo radica como facilitador u orientador, sino que implican mucho más aspecto que le permiten ser aquel que acompaña antes, durante y después del proceso salud enfermedad convirtiéndolo en esencial en el proceso de intervención, orientación y coordinación con los usuarios que requieren estas acciones para realizar diligencias de manera interna en la institución.

Mientras que según lo expuesto por el Hospital Luis Vernaza, en relación a las acciones que desarrolla el área de Trabajo Social, manifiesta que:

...Es deber de cada trabajadora social, orientar e informar a los pacientes y familiares sobre sus derechos y obligaciones, estudiando los factores socio-económicos para que reciban una atención integral con calidad y calidez; e informar al personal médico de manera individualizada, los casos críticos con respecto a la situación socio-ambiental donde se desenvuelve el paciente y grupo familiar, para contribuir en la recuperación del paciente. (2012, párr. 2)

Por lo que se hace importante las acciones y acercamientos de manera directa entre las trabajadoras sociales del IESS y los afiliados quienes buscan alivio a su situación y recurren a estos profesionales de manera inmediata para la solución a su problemática, no obstante, se debe considerar que no se trata de solucionar algún problema, sino más bien guiar y asesorar para que sea el propio usuario participe de su propia solución mediante las acciones que le imparte el profesional, sin embargo considerando que una de las funciones que desempeña el trabajo

social en salud es la preventiva, al respecto la (Agencia de la ONU para los refugiados, 2018)menciona que :

...Es uno de los campos más destacados de la profesión. El trabajador social actúa sobre las causas de problemas estructurales de una comunidad o un grupo social con el objetivo de eliminar el riesgo de que vuelvan a repetirse. Esta clase de acciones se vinculan muchas veces a la labor psicológica. (2018, párr. 8)

Por cuanto, constatando los resultados de la entrevista en esta investigación se establece la importancia que tiene el trabajador social en el IESS tabla 4 y 5, considerando que las acciones desempeñadas han permitido a diferentes usuarios encontrar tranquilidad al acudir a esta área dentro de las instalaciones de Instituto de seguridad social.

CONCLUSIÓN

El profesional en Trabajo Social del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social entre múltiples acciones orienta, informa, educa y acompaña a usuarios que requieren la asistencia social, lo que le permite brindar atención con calidad, basados en buen trato y oportuna intervención cuando el paciente o familiar requieren servicios y se encuentran desorientados, por lo que es necesaria de la gestión de los profesionales en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La Intervención en tiempos de pandemia representa un desafío para los Trabajadores Sociales como parte importante de su accionar, sin excluir a ningún usuario, se verifica que las acciones realizadas se acercan a roles de educar, e incentivar a usuarios al buen uso y control de bioseguridad para resguardar cualquier factor que implique contagio.

Existen profesionales que prestan los servicios de atención en pacientes infectados con COVID-19, por lo que el uso de medidas de bioseguridad es fundamental en la atención de las personas infectadas, no obstante, el riesgo de

contagio es permanente en los profesionales, pero con acciones adecuadas, realizan sus funciones permitiendo que todos los usuarios que requieren de atención sean intervenidos.

REFERENCIAS

- Agencia de la ONU para los refugiados, A. (2018, 21 de marzo). Trabajadores sociales: ¿en qué consiste su labor? ACNUR. https://eacnur.org/blog/que-hace-un-trabajador-social-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/
- Alcívar Medranda, E., Loor Lino, L., y Ubillus García, C. (2019). *Rol del trabajador social con los dirigentes comunitarios de las organizaciones del seguro social campesino*. 12, 1-13.
- Araujo Guerrero, L. M. (2016). *Desempeño laboral del trabajador social ante la problemática de la no afiliación al IESS del trabajador en las bananeras*. Universidad Técnica de Machala. [Tesis de Pregrado]
http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7903/1/Examen_Complexivo_DE2.pdf
- Buitrago, S. Y. R., Loaiza, L. J. B., y Hernández, S. M. A. (2018). *Trabajador Social y procesos de intervención a pacientes diagnosticados con ECNT en IPS y hospitales en la ciudad de Medellín*. [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://n9.cl/ly5t>

Carballeda, A. J. M. (2020, abril). *Apuntes sobre la intervención del Trabajo Social en tiempos de Pandemia de Covid-19*. Margen.

<https://www.margen.org/pandemia/carballeda2020.html>

Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). Lexis.

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Fernández, P., y Díaz, P. (2012). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. 4.

Guallichico, K. S. C., & Jiménez, J. (2016). *El Rol del Trabajador Social en la Empresa Integración Avícola Oro Cía. Ltda., para la Promoción del Bienestar Personal y Familiar De Los Trabajadores en el periodo 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10797/1/T-UCE-0017-TS055-2016.pdf>

Hospital Luis Vernaza. (2012). *Trabajo Social en Salud*. Hospital Luis Vernaza | Junta de Beneficencia de Guayaquil.

<https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/trabajo-social>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2018). *Seguro Campesino—IESS*. IESS. <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/quienes-somos>

Manabí Noticias. (2019, 26 de julio). Salud | El trabajo social es la cara humanitaria de todo hospital. *Diario Digital Manabí Noticias*. <https://manabinoticias.com/el-trabajo-social-es-la-cara-humanitaria-de-todo-hospital/>

Monrós, M. J. (2020, 16 de junio). *La importancia del Trabajo Social ante la crisis del coronavirus*. Universidad de Valencia. <https://www.uv.es/uvweb/uv->

[noticies/es/noticias/importancia-del-trabajo-social-crisis-del-coronavirus-1285973304159/Novetat.html?id=1286135522729&plantilla=UV_Noticies/Page/TPGDetailNews](https://noticies.es/noticias/importancia-del-trabajo-social-crisis-del-coronavirus-1285973304159/Novetat.html?id=1286135522729&plantilla=UV_Noticies/Page/TPGDetailNews)

Naciones Unidas. (1948). *La Declaración Universal de Derechos Humanos* |

Naciones Unidas. United Nations; United Nations.

<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Organización Internacional del Trabajo. (2020, 19 de marzo). *¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo?* [Documento]. OIT.

http://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm

Sánchez Vázquez, M. J., Blas Lahitte, H., y Tujague, M. P. (2010). *El Análisis Descriptivo como recurso necesario en Ciencias Sociales y Humanas.* 11(22), 103-116.

Trámites Ecuador. (2020, 10 de septiembre). *Guía sobre el IESS y sus funciones principales.* Trámites Ecu. <https://tramitesecu.com/iess-en-ecuador/>