

ESPAI 10

La confidencialitat en la intervenció social: recomanacions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Dimecres, 22 d'octubre de 2014

A large, stylized teal triangle graphic with a drop shadow, pointing downwards and to the left, positioned to the right of the main title.

CONGRÉS de
SERVEIS
SOCIALS
BÀSICS

La confidencialitat en la intervenció social: recomanacions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Mercè Vidal Puig, llicenciada en Ciències de l'Educació. Inspectora de Serveis Socials del Departament de Benestar Social i Família i secretària del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya.

Podríem dir que l'ètica és una reflexió crítica sobre les morals enteses com a hàbits i costums específics de les comunitats. En societats cada vegada més plurals, necessitem fer una reflexió ètica sobre les morals, sobre els hàbits habituals d'actuar, per considerar els que val la pena conservar i aquells dels que haurém de renegar perquè responen a vells prejudicis, estereotips i clixés que han caigut en desús.

En l'àmbit dels serveis socials, les qüestions ètiques es troben en el bell mig de la nostra activitat professional diària, precisament, perquè **la persona es troba sovint en situacions de vulnerabilitat i n'és el centre d'atenció**. Podríem afirmar que **l'ètica és quelcom inherent a la pràctica del treball social**.

L'objectiu de desenvolupar l'ètica en la intervenció social, i en els seus diferents vessants, és ajudar en la presa de decisions en aquesta època plural i plena de canvis que com algun sociòleg diu és més aviat un canvi d'època. Tenim un risc elevat de tornar a la beneficència mater/paternalista i comptar amb un Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya (CESSC) era una necessitat que esdevingué objectiu del Departament de Benestar Social i Família (DBSF) des de la publicació de la *Llei de Serveis Socials l'any 2007* (art .86).

El Comitè d'Ètica dels Serveis Socials respon a aquestes característiques i té per objectiu millorar la qualitat de la intervenció social i ser un fòrum de referència en el debat ètic en el camp dels Serveis Socials.

Després de quatre anys, coneixem la formació de més de 50 espais de reflexió ètica de serveis socials dels que volem saber, a més de la seva existència, la tasca que desenvolupen per poder-la compartir.

Una de les **dificultats que se'ns presentava era l'ampli ventall de temàtiques** que teníem a l'aixopluc dels serveis socials. Per això **vàrem decidir abordar temàtiques transversals** perquè tots els professionals les poguessin trobar d'interès en la seva tasca diària.

Anualment es constitueixen diferents grups de treball, coordinats per un vocal del Ple i amb participació de professionals externs al Comitè, amb la missió de redactar un document de treball.



Mercè Vidal durant la seva intervenció

El segon document aprovat pel plenari el passat abril de 2013 és de "La confidencialitat en la intervenció social: recomanacions del Comitè d'Ètica de Serveis Socials". Es tractava de prendre consciència de la cultura de la confidencialitat més enllà de l'obligació jurídica.

El document aborda els conceptes de dignitat i respecte. Aquest prové del verb llatí *respicere* que vol dir mirar atentament; és la mirada atenta cap a l'altra persona i que implica la seva acceptació en la seva individualitat i diferència i també la seva vulnerabilitat. Dignitat es refereix al valor intrínsec de totes les persones basat en la capacitat d'autoregular la seva existència. Segons Kant serà el refús de la instrumentalització de les persones.

La relació assistencial ha evolucionat del pla asimètric on el model es basava en l'autoritat i el poder de la persona experta a un pla més simètric, on **la dignitat significa el reconeixement com a titular únic de les decisions que l'afecten; és a dir, basat en l'autonomia. Suposa el dret de la persona atesa al control de la informació i de les dades que formen part de la relació assistencial** en qualsevol àmbit de la seva vida; la persona és la titular d'aquesta informació!

Els professionals de la intervenció social també estan subjectes al deure de confidencialitat i comparteixen amb els de salut criteris, actituds de bona praxi i jo diria que també virtuts professionals que passen per una competència de formació permanent.

No hi ha varetes màgiques, ni protocol ni norma reguladora que abasti la casuística que podem trobar ni que marqui com ha de ser la presa de decisions

Què pretén aquest document? Oferir elements de referència que ens ajudin a **millorar la presa de decisions des d'una perspectiva ètica, en relació a preservar la confidencialitat** de la informació relativa a les persones que atenem i **gestionar el deure del secret professional** en la nostra activitat diària per **mantenir l'equilibri entre el dret de la confidencialitat que té la persona i el deure del professional a respectar i mantenir-ne el secret.**

Consideracions generals i recomanacions:

1. Confidencialitat. El pilar bàsic és la confiança en el professional. La confidencialitat de la informació és un dret de l'usuari i un deure professional; reconeixement a la seva expertesa i convicció que treballa en la cerca del millor benefici, l'autonomia i la protecció de la intimitat de la persona atesa.
2. Deure dels professionals i organitzacions de protegir la informació que se'ls cedeix des d'aquesta confiança amb els límits en què es pot trencar.
3. El principi de confidencialitat i el manteniment del secret professional troben les màximes exigències ètiques en l'atenció als col·lectius més vulnerables.
 - Col·lectius vulnerables: Ponderació entre el benefici de la persona i la seva capacitat de decidir autònomament.
 - Supòsits ètics i legals d'excepció al deure de secret.

4. La persona atesa és titular de la informació i, a més del dret a rebre-la en primera persona, decideix si la vol compartir i amb qui (delegació, subrogació). Es necessari dir-li perquè recollim determinada informació i, si fem un informe, dir-li per a qui i per quin motiu. La cessió de la informació ha de comptar amb l'autorització de l'usuari.
5. Totes les organitzacions i serveis d'intervenció social haurien de clarificar en aquest sentit la identificació del legítim propietari de la documentació.
6. La cessió d'informació sempre ha d'estar justificada per un objectiu professional. El traspàs d'informació s'ha de fer sempre procurant les condicions més segures i respectuoses amb la persona atesa i, alhora, posant especial cura per tal que els mitjans utilitzats per a divulgar-la siguin segurs. Es necessari evitar les situacions, els indrets que dificultin la confidencialitat de la informació (oral o escrita; en paper o informàticament).
7. Atès que a la història social consten aspectes i dades de l'esfera familiar i privada de la persona, cal preservar-ne la intimitat de manera acurada. Les observacions professionals anotades han de ser el màxim de contrastades possible i també respectuoses en la seva anotació i tractament.
8. En l'elaboració dels informes, s'ha d'evitar incloure la informació que no té relació amb l'objecte de la intervenció. La informació ha de ser precisa i contrastada. Quan l'informe l'ha demanat una institució diferent, cal informar la persona atesa de la seva elaboració i contingut.
9. Cal informar a la persona si hi ha sol·licitud d'informes de tercers i demanar consentiment per escrit de la persona atesa o representants legals. Si hi ha dades confidencials de diverses persones cal demanar-ne l'autorització a aquelles implicades
10. Protecció de dades. Preservar l'accés a la informació i tenir consciència del deure de confidencialitat esdevé fonamental quan la informació està continguda o desada en suports tecnològics diversos (des de paper a gravacions o enregistraments de veu o d'imatge). La persona atesa ha de donar el seu consentiment escrit a la finalitat dels enregistraments i a la seva utilització, s'hauran de protegir i tractar com a dades personals.