



**PROTOCOLO PARA
TRABAJADORES
SOCIALES EN
INSTITUCIONES
RESIDENCIALES TRAS
UN FALLECIMIENTO
POR
COVID19**

AUTOR: TOMÁS MORENO SÁNCHEZ

PROTOCOLO PARA TRABAJADORES SOCIALES EN INSTITUCIONES RESIDENCIALES TRAS UN FALLECIMIENTO POR COVID19

La enfermedad por nuevo coronavirus, conocida como COVID-19, se identifica por primera vez en Wuhan a finales del 2019. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la declara Emergencia de Salud Pública Internacional el 30 de Enero y Pandemia el 11 de marzo, debido a al rápido aumento de casos y propagación. En este contexto inédito, del que solo podemos encontrar referentes 100 años atrás, puede ocurrir que, en ocasiones, se actúe con desconocimiento. Con ánimo de arrojar luz, desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz queremos aportar este protocolo para todos aquellos Trabajadores y Trabajadoras Sociales que se enfrentan al fallecimiento de personas residentes en instituciones socio-sanitarias (residencias de mayores, discapacitados, pisos tutelados, etc.).

El profesional del Trabajo Social se ha convertido en una figura transcendental en la comunicación con las familias, sobre todo, en la situación actual en la que no pueden visitar las residencias o centros dónde viven habitualmente sus familiares, dependientes para las Actividades Básicas de la Vida Diaria en la mayoría de los casos. Por este motivo, es fundamental que se establezca un cauce de comunicación continua y veraz acerca del estado de los residentes, más aún si se produce un caso de COVID-19.

Uno de los mayores dramas de esta pandemia es el fallecimiento sin acompañamiento de aquellas personas afectadas de COVID-19. Este drama se extiende, por supuesto, a las familias, que viven la despedida desde la distancia, algo que culturalmente nos cuesta aceptar y entender. Así, en este momento, frente a esta inusual y dramática situación, el acompañamiento social se hace imprescindible.

Sirva este protocolo como guía profesional:

- 1- Durante todo el proceso de la enfermedad el/la Trabajador/a Social debe establecer comunicación con las familias, siempre derivando a los equipos asistenciales si se precisa información médica. El/la Trabajador/a Social acompañará y será cauce de contención emocional. En la comunicación y acompañamiento social debe informarse a las familias de la ubicación y protocolos que se aplican al paciente, siempre transmitiendo confianza. El/la Trabajador/a Social será el cauce de comunicación; si las condiciones físicas del paciente lo permiten se ofrecerá video-llamada a la familia en aras de un acercamiento por vía telemática.
- 2- En estas circunstancias, se debe analizar si la familia está preparada para asumir el duelo y la posible necesidad de ayuda especializada, derivando al equipo asistencial del centro en caso de ver necesidad.
- 3- Si se produce el fallecimiento de un residente se debe informar de manera inmediata a los familiares, poniéndose a disposición para cualquier trámite a través del seguro de decesos y gestionando con la funeraria el traslado de la persona fallecida. La muerte por COVID-19 es imprevista, inesperada y genera

estados de *shock*, ansiedad, estrés emocional e impotencia, es por esto que debemos evitar cualquier gestión que añada más sufrimiento.

- 4- En fallecimientos de posibles COVID-19 o positivos, el médico debe firmar **dos certificados médicos de defunción**; debe especificarse si es un caso posible o positivo, tal como exigen las autoridades sanitarias y los protocolos del Ministerio de Sanidad.
- 5- El/la Trabajador/a Social tiene como objetivo que los familiares no se desplacen al centro, por lo que se les deberá mantener informados de todas las gestiones si se ha optado por ello, esto obedece a recomendaciones sanitarias; si la familia pidiera despedirse, o es necesario el desplazamiento, éste se realizará de una manera organizada, acudiendo el mínimo de personas y respetando los accesos habilitados para ello, así como utilizando equipos de protección individual (guantes de un solo uso, mascarillas quirúrgicas, batas desechables, etc.).
- 6- El documento técnico del Ministerio de Sanidad “Procedimiento para el manejo de cadáveres de casos de COVID-19” establece que, una vez el cadáver esté depositado en la sala pertinente, debe permitirse el acceso de familiares para la despedida, sin que medie contacto físico ni con el cuerpo ni con superficies o enseres personales para prevenir posibles contagios. El/la Trabajador Social/a debe transmitir esta información de forma clara antes de cualquier traslado de familiares, recomendando, tal y como se establece en el punto anterior, no acudir al centro, empatizando con los sentimientos de familiares e indicando que la preferencia es por motivos de seguridad.
- 7- Tras el entierro o incineración, que se realizarán en condiciones habituales con la excepcionalidad de que solo pueden estar presente los familiares más cercanos y guardando la distancia social, la comunicación Trabajador/a Social/Familia debe continuar. Debe realizarse seguimiento para aportar los apoyos necesarios, activando redes familiares y sociales o cualquier otro recurso que ayude al afrontamiento.
- 8- Si el residente se encontrara hospitalizado el/la Trabajador/a Social del centro residencial mantendrá contacto con los compañeros de Atención Especializada, coordinando la atención a las familias, determinando una línea de comunicación conjunta que realizará un solo profesional para no saturar a la familia.
- 9- Los Trabajadores/as Sociales en Hospitales trabajan con las familias en la línea de esta guía, siempre analizando los factores de riesgo social e incidiendo en aquellos casos en los que la red de apoyo es insuficiente, nula o ha claudicado. Nuestro trabajo en el ámbito hospitalario en pacientes con COVID19 es fundamental en el momento del fallecimiento cuando se trate de personas sin solvencia económica, inmigrantes o personas en soledad. En el caso de hospitalizaciones será el equipo médico quien determine si es posible facilitar la despedida antes del fallecimiento y, de ser así, se realizará igualmente respetando todas las medidas preventivas y de seguridad para evitar contagios.

Los centros deben respetar los protocolos indicados por las autoridades estatales y ~~las~~ los propios de las CCAA.

Para concluir esta guía, nos referimos a aquellos Trabajadores/as Sociales que se encuentren en la necesidad de atender usuarios con COVID19 en domicilios. Debe tenerse en cuenta de manera general lo siguiente:

0. Serán referentes el/la Trabajador/a Social del Centro de Salud de Atención Primaria con apoyo del/a Trabajador/a Social del Servicio Social de Atención Social Básica de su zona de referencia.

1. Debe ofrecerse una atención domiciliaria segura y de calidad, tanto en el nivel asistencial como en el social al paciente de COVID19, garantizando protección y seguimiento a familiares y convivientes, transmitiendo información para evitar la transmisión de la enfermedad y asegurando los recursos y prestaciones necesarias.

2. Si el paciente no vive acompañado se debe asegurar la asistencia telefónica, ~~para lo que~~ para ello el Trabajador/a Social debe asegurarse de que se dispone de un teléfono que garantice la comunicación. Igualmente, en el primer contacto se valorará si hay convivientes con condiciones sanitarias o sociales que indiquen vulnerabilidad, estableciendo en el diagnóstico social si la unidad familiar está compuesta por personas de edad avanzada, diversidad funcional, enfermedades crónicas, inmunodepresión, embarazo etc. El/la Trabajador/a Social estará en coordinación con el personal sanitario para asegurar que las medidas preventivas se pueden desarrollar de forma adecuada.

3. La asistencia social del paciente se realizará siguiendo el criterio del profesional, siendo recomendable realizar llamada cada 48 horas. Si las circunstancias del paciente empeoraran o no fuera posible el aislamiento domiciliario ~~y se derivara~~ la derivación a un centro hospitalario, el Trabajador/a Social de Atención Primaria informará de la situación a los compañeros de especializada.

En el caso de fallecimientos en domicilio, casuística poco probable debido al punto anterior (siempre se atenderá en hospital al paciente con complicaciones) el/la Trabajador/a Social seguirá las pautas marcadas al comienzo de esta comunicación en lo referente al tratamiento del duelo.

Autor: Tomás Moreno Sánchez

Junta Directiva del Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz