

## **RESPUESTA DEL TRABAJO SOCIAL FRENTE AL COVID-19**

El brote del SARSCOV2 está causando una gran afectación social que, independientemente del nivel de alerta sanitaria, repercute de forma exponencial en todos aquellos ámbitos y servicios en los que desempeñamos nuestra labor I@s profesionales del Trabajo Social.

Por desgracia, contamos ya con suficiente evidencia respecto a las afectaciones sociales de eventos de este tipo y son muchas las experiencias de reconstrucción del tejido social tras un evento crítico pero, actualmente nos encontramos en posición de realizar intervenciones preventivas que aminoren los efectos adversos y potencien las capacidades resilientes con las que, sin duda, contamos.

Por todo ello, es el momento de **ACTIVAR** los mecanismos de respuesta con los que ya contamos, adaptarlos y mejorarlos a través del trabajo en red y pasar a la acción.

Desde la profesión del Trabajo Social contamos con unas capacidades organizativas y resolutivas que están fuera de toda duda. Es momento de aunar esfuerzos y sumar todas las potencialidades con las que contamos a la resolución del evento potencialmente negativo que estamos viviendo.

En primer lugar, debemos hacer un análisis respecto a las fases de la emergencia y las acciones concretas a desarrollar en cada una de ellas. Ahora es momento de aminorar los potenciales efectos adversos sobre la población, en especial la más vulnerable. Nuestra intervención no puede ser sólo paliar los daños producidos cuando ya no tienen remedio, sino que es fundamental intervenir ahora a fin de prevenir y mitigar el daño social que esta emergencia sanitaria está ya provocando.

Las emergencias responden a un entorno cambiante que requiere de flexibilidad y capacidad de adaptación y, es por ello, que es de vital importancia realizar acciones integrales de respuesta a la emergencia y no sólo acciones para paliar los daños.

Los Trabajadores Sociales estamos implicados en la resolución y respuesta a las situaciones de emergencia en tanto que formamos parte de las Instituciones responsables en materia de Protección Civil así como de las Instituciones Sanitarias en los casos, como el que nos ocupa, de emergencia sanitaria.

Nuestra profesión tiene la característica diferenciadora de formar parte de la estructura que vertebra la sociedad a través de la presencia de en distintos ámbitos como el sanitario, educativo, servicios sociales, etc.

El objetivo del Trabajo Social es acabar con las desigualdades sociales y fomentar el cambio social con la vista puesta en los Derechos Humanos y la Justicia. Es por ello, que la atención integral a la población en este tipo de situaciones es parte inherente de nuestro quehacer profesional.

En un plano menos teórico pero en el que, por desgracia, muchos profesionales se ven inmersos a diario, tenemos clara constancia de que los profesionales de referencia para ayudar a solventar situaciones de necesidad sobrevenida de nuestras poblaciones somos los Trabajadores Sociales. Este documento pretende aunar y coordinar esfuerzos profesionales en previsión de una situación generalizada de riesgo de fractura del tejido social con origen en una emergencia sanitaria. Por ello, es

fundamental la visión integral de la profesión desde la intervención directa en todos los ámbitos y sistemas que se están viendo afectados por dicha situación extraordinaria.

Una parte transversal de nuestra actuación está enfocada en la gestión de la información tal y como establece la Ley 16/2003 de 28 de Mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. (artículo 53.1.): “El objetivo general del sistema de información sanitaria del Sistema Nacional de Salud será responder a las necesidades de los siguientes colectivos, con la finalidad que en cada caso se indica:

a - Autoridades sanitarias: la información favorecerá el desarrollo de políticas y la toma de decisiones, dándoles información actualizada y comparativa de la situación y evolución del Sistema Nacional de Salud.

b.- Profesionales: la información irá dirigida a mejorar sus conocimientos y aptitudes clínicas. Incluirá directorios, resultados de estudios, evaluaciones de medicamentos, productos sanitarios y tecnologías, análisis de buenas prácticas, guías clínicas, recomendaciones y recogida de sugerencias.

c.- Ciudadanos: contendrá información sobre sus derechos y deberes y los riesgos para la salud, facilitará la toma de decisiones sobre su estilo de vida, prácticas de autocuidado y utilización de los servicios sanitarios y ofrecerá la posibilidad de formular sugerencias de los aspectos mencionados.

d.- Organizaciones y asociaciones en el ámbito sanitario: contendrá información sobre las asociaciones de pacientes y familiares, de organizaciones no gubernamentales que actúen en el ámbito sanitario y de sociedades científicas, con la finalidad de promover la participación de la sociedad civil en el Sistema Nacional de Salud.”

La participación de la población y la adecuada comunicación, tanto con afectados como con población en general, suponen una parte sustancial del trabajo diario realizado por todas las profesionales del Trabajo Social Sanitario, por lo que esta situación excepcional sólo viene a poner de manifiesto actuaciones diarias propias del colectivo profesional.

En definitiva, debemos apoyar con nuestro saber profesional a una adecuada comunicación orientada a promover acciones concretas. Por eso se hace necesario establecer un PLAN DE COMUNICACIÓN SOCIAL EN EMERGENCIAS.

Partiendo de una emergencia sanitaria es evidente el papel que juegan l@s Trabajadores Sociales Sanitarios pero debemos aunar esfuerzos de todo el colectivo para poder dar una respuesta integral como profesión.

Las líneas estratégicas de la respuesta integral que como profesión podemos dar a la emergencia son las siguientes:

- 1- Apoyo social en espacios determinados a través de los Grupos de Voluntarios en Emergencias de los Colegios Oficiales de Trabajo Social coordinados por el GEIES (Grupo Estatal de Intervención en Emergencias Sociales). Esta es nuestra herramienta fundamental de intervención directa.
- 2- Apoyo y acompañamiento a tod@s l@s profesionales del Trabajo Social que hacen frente a diario a esta situación desde todos los sectores e instituciones en los que estamos presentes. Todos los análisis coinciden en la necesidad establecer canales de coordinación específicos para la resolución de la

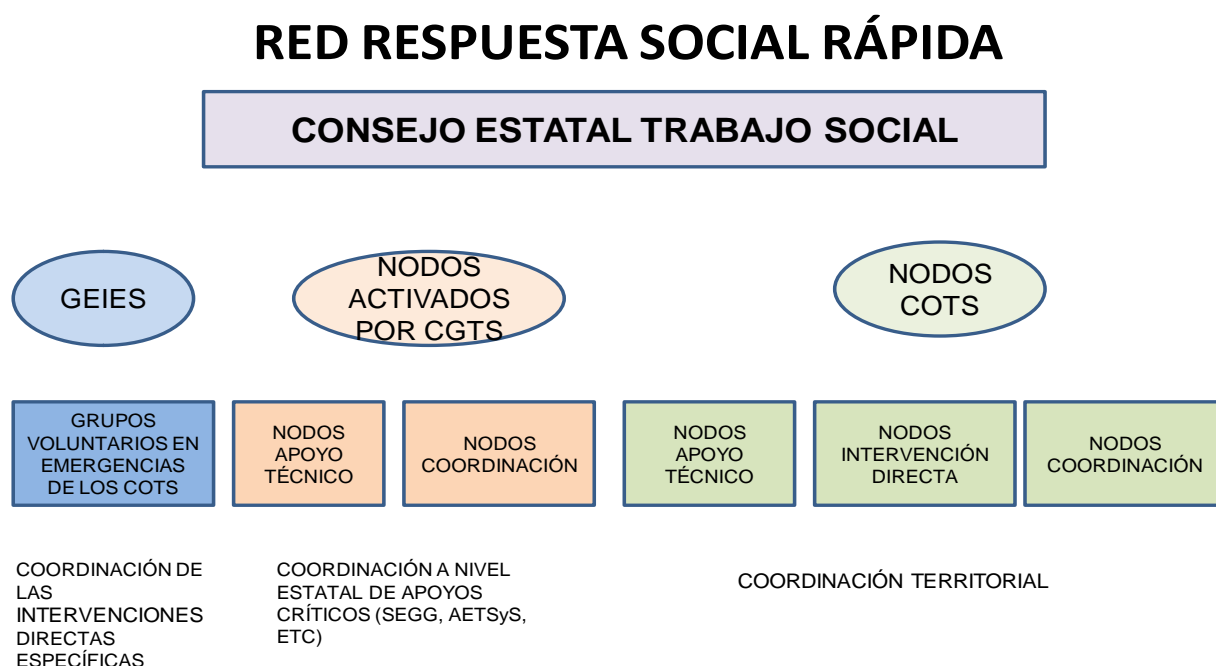
## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA – COVID19

emergencia. En esta línea de acción se ha activado la Red de Respuesta Social Rápida a fin de crear el espacio de intercambio entre profesionales y de coordinación de las respuestas tanto en el plano táctico y operativo como en el estratégico.

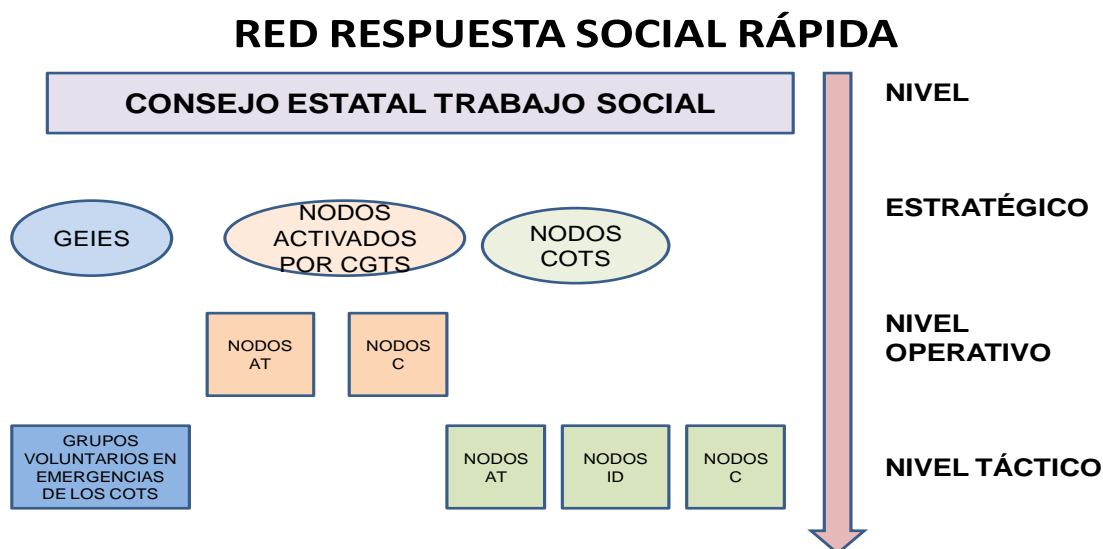
- 3- Tenemos una responsabilidad para con la ciudadanía tanto en la continuidad de los servicios y recursos habituales, como para dar una respuesta específica a esta situación extraordinaria. Es por esto que es tan importante que todas las acciones y decisiones que ya se están tomando en los órganos superiores lleguen a todas las profesionales que, por ende, son las que acaban transmitiéndolas a la sociedad en su conjunto.

Ahora es el momento de **SUMAR** todas las sinergias con las que nuestra profesión cuenta. Necesitamos del saber de l@s profesionales del ámbito sanitario, pero también de las personas que trabajan en atención primaria, instituciones penitenciarias, servicios de la mujer, infancia, discapacidad, tercer sector, etc.

La Red de Respuesta Social Rápida es una herramienta específica para la gestión de la emergencia surgida por el SARSCOV2 y cuyo diseño permite la integración entre los diferentes mecanismos de respuesta a emergencias que podrían activarse y la estructura propia del Trabajo Social.



Esta estructura nos permite, además, coordinar las acciones que se desarrollen en todos los niveles de intervención en emergencias:



La estructura básica de la RRSR son los nodos. Éstos son grupos de recomendable no más de diez personas, que se pueden activar y ponerse a trabajar de forma independiente. Mediante la interconexión de diferentes nodos se hace ágil la circulación de la información y la implementación de medidas comunes.

Los tipos de nodos son los siguientes:

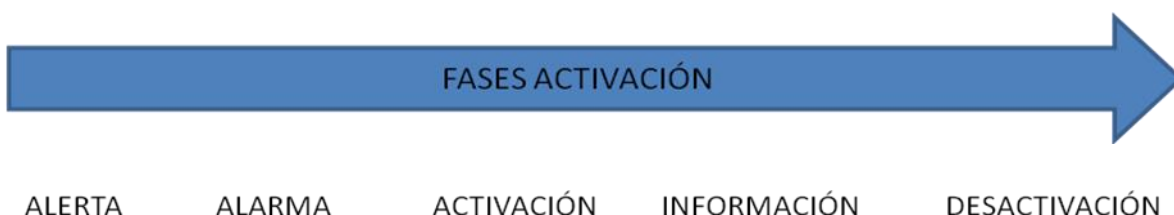
1. **Nodo COTS:** Se trata del grupo que coordinará todas las acciones llevadas a cabo desde el COTS para la resolución de la emergencia. Este grupo estará conformado por los miembros de la Junta de Gobierno, así como por el grupo de emergencias si lo hubiere. No es obligatoria la activación del Nodo COTS para poder activar algún nodo de las otras categorías. De esta forma, los Colegios Oficiales pueden coordinar todas las respuestas sociales de su región y al no ser obligatoria su activación, todos I@s profesionales de la región que quieran aportar a la resolución de la emergencia pueden hacerlo de forma coordinada, eficaz y adaptada a una situación excepcional.
2. **Nodo Motor:** Se trata del Nodo que se encarga del mantenimiento de la red. En caso de activarse el Nodo COTS y el Nodo Motor sus funciones deberán verse interconectadas. Se recomienda activar a representantes de:
  - a. Grupo Colegial de voluntarios en emergencias.
  - b. Áreas sanitarias.
  - c. Áreas de atención social primaria.
  - d. Centros residenciales.
  - e. ONG´s y tercer sector.
  - f. Servicio Infancia.

## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA – COVID19

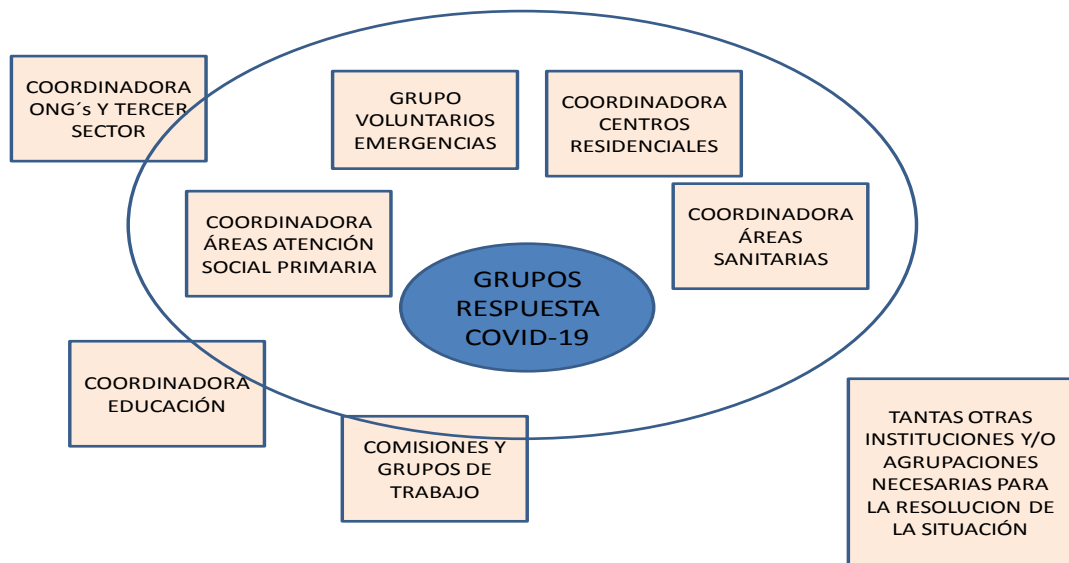
- g. Comisiones y grupos de trabajo preexistentes.
3. **Nodo Intervención Directa:** Específico para Áreas Especial Afectación. Profesionales de diversas áreas que trabajan en un espacio común. En este caso, son de vital importancia los nodos de intervención directa en zonas de atención hospitalaria. Es necesario conectar a I@s profesionales sanitari@s con profesionales de atención primaria, tercer sector, centros residenciales, grupos de atención (hoteles medicalizados, hospitales de campaña, etc).
  4. **Nodo Coordinación:** Representantes institucionales, grupos de representantes de áreas de intervención, colectivos específicos y cualesquiera otros necesarios en función del análisis de situación. En este tipo de nodos son de vital importancia los grupos de trabajo con los que ya contamos, las Sociedades Científicas, profesionales de reconocido prestigio, jefaturas de servicios, etc.
  5. **Nodo Apoyo Técnico:** Para colectivos sensibles si la situación lo requiere, por agrupación de profesionales interesados, etc. Este es el canal para poder agrupar todas las aportaciones de I@s profesionales a través de guías, procedimientos, manuales, recomendaciones, etc.
  6. Cualesquiera otros que la situación de emergencia requiera.

La Red permite que se activen tantos nodos como se considere necesario así como la integración y/o reagrupación de los mismos según la evolución de la situación de emergencia.

La Red permite conocer los niveles de activación de cada nodo independiente y coordinar la respuesta conjunta si fuera necesario.



## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA



Los objetivos de la Red de Respuesta Social Rápida son:

- Coordinación y unificación de las comunicaciones públicas respecto a la intervención de la profesión en la gestión y resolución de la situación de emergencia.
- Asesoramiento sobre gestión, comunicación pública de la emergencia y acciones a desarrollar a todos los profesionales implicados.
- Registro único compartido de actuaciones profesionales para, a través del sistema de nodos, podamos ofrecer una respuesta social integral.
- Previsión de actuaciones en base a los diferentes escenarios de evolución posibles.

En el siguiente gráfico se especifican las principales intervenciones a llevar a cabo en función de las diferentes fases de activación y teniendo en cuenta las acciones específicas para la profesión así como para con la población en general.

## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA – COVID19

	ALERTA	ALARMA	ACTIVACIÓN	INFORMACIÓN	DESACTIVACIÓN
<b>NIVEL ESTRATÉGICO</b>	PLAN COMUNICACIÓN PÚBLICA EMERGENCIA	ACTIVACIÓN GRUPOS RESPUESTA ESPECÍFICA	INTEGRACIÓN EQUIPOS DE RESPUESTA	PLAN COMUNICACIÓN SOCIAL (RESOLUCIÓN)	MEMORIA DE CATÁSTROFES Y ELABORACIÓN PLANES DE CONTINGENCIA
	COORDINACIÓN MECANISMOS DE RESPUESTA	VALORACIÓN SOCIAL NECESIDADES	DIAGNÓSTICO SOCIAL	PLANIFICACIÓN RECURSOS, SERVICIOS Y PROCESOS	EVALUACIÓN DEL ESTADO DEL TEJIDO SOCIAL
<b>NIVEL OPERATIVO</b>	VALORACIÓN, CATALOGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE RECURSOS	NODOS INTEROPERABLES ESPECÍFICOS	COORDINACIÓN GRUPO EMERGENCIAS COTS	ACTUALIZACIÓN DIAGNÓSTICO SOCIAL Y VALORACIÓN NECESIDADES	EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN
	ANÁLISIS RIESGOS SOCIALES	PREVISIÓN NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS	IDENTIFICACIÓN GRADO AFECTACIÓN SOCIAL	PROMOCIÓN PARTICIPACIÓN ACTIVA	INTEGRACIÓN RESPUESTAS RESILIENTES
<b>NIVEL TÁCTICO</b>	GUÍAS SERVICIOS Y RECURSOS	ELABORACIÓN HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS	DIFUSIÓN PAUTAS DE ACTUACIÓN	PROCESOS PARTICIPATIVOS RECONSTRUCCIÓN	DESESCALADA E INTERVENCIÓN DIRECTA ORDINARIA
	ACTUACIONES PREVENTIVAS	INTERVENCIÓN SOCIAL EN SERVICIOS ORDINARIOS	INTERVENCIÓN DIRECTA INTEGRAL	INFORMACIÓN ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO	<b>VUELTA A LA NORMALIDAD</b>

Estas actuaciones y medidas no están en ningún momento reñidas con el resto de iniciativas que se desarrollen sino que trata, precisamente, de dotar de capacidad de integración de todas ellas a los Colegios Profesionales como representantes máximos en sus territorios de las actuaciones profesionales.

Por tanto, la Red de Respuesta Social Rápida es una herramienta de gestión integral específica para la situación de emergencia sanitaria actual.

Las acciones propuestas comprenden actividades en las siguientes líneas:

- Asesoramiento y supervisión de intervenciones profesionales directas.
- Apoyo a la creación y funcionamiento de los diferentes nodos.
- Apoyo a los Colegios Profesionales a través de una herramienta común de gestión de emergencias.
- Plan de Comunicación Pública de la Emergencia.
- Interconexión de nodos y actualización de acciones emprendidas.
- Seguimiento de situación y actualización de medios y recursos.
- Evaluación de la intervención y apoyo en la vuelta a la normalidad.

Cada Colegio Profesional podrá incluir las acciones que considere oportunas en base al análisis de situación concreto de su región de forma que, independientemente, de la fase de emergencia en la que se encuentren y de las líneas de acción que desarrollen, formen parte de un sistema que nace con vocación integradora.

## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA – COVID19

Todos los Nodos de la Red activados podrán acceder a un archivo documental compartido con información relevante respecto a la emergencia sanitaria.

La comunicación internodos se establece de la siguiente manera:

- Los Nodos COTS tendrán comunicación directa entre ellos y con la coordinación de la Red.
- Todos los Nodos podrán comunicarse con el resto de nodos de igual categoría activos.
- Los Nodos activos en la misma área de afectación se comunicarán entre sí directamente en base a las necesidades de actuación que la emergencia requiera.
- Los diferentes Nodos tendrán comunicación con el Nodo COTS de su región que será quién coordinará a todos los Nodos activos en su área de influencia. En caso de no estar activado el Nodo COTS correspondiente será el Nodo Coordinador asignado quien asuma esta tarea.
- El sistema se adaptará a las necesidades de la emergencia interconectando los diferentes Nodos en cualquier dirección necesaria. Para ello la coordinación de la Red establecerá los contactos pertinentes.

La documentación de la Red tendrá un formato común en la medida de lo posible y se actualizará a través de archivos de acceso compartido. Los documentos iniciales básicos que la Red pone a disposición de los Nodos y con los que trabaja son:

1. Base de datos de Nodos de la Red Activos.
2. Informe de Situación Social de la Emergencia. (ISSE)
3. Guía recursos activa.
4. Informe de aportación a la Red.
5. Orientaciones generales para la activación de Nodos.

A continuación se enumeran las tareas propuestas para cada tipo de nodo respetando que cada nodo podrá dotarse a sí mismo de los objetivos que consideren oportunos. Se enumeran, por tanto, las tareas generales respecto a la Red y que se podrán ir actualizando.



## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA – COVID19

NODO	TAREAS
<b>MOTOR</b>	<p>Analizar la situación de la emergencia. Realizar informes de Situación Red Respuesta Social Rapida (ISRRSR)</p> <p>Realizar informes Situación Social Emergencia (ISSE) Fomentar la adhesión a la Red de tantos nodos como fueran necesarios.</p> <p>Gestionar la base documental y los permisos de acceso a la misma. Recopilar avisos de cierre y protocolos y recomendaciones para la Base Documental.</p> <p>Apoyar en la utilización de documentos y herramientas de trabajo comunes.</p>

NODO	TAREAS
<b>COTS</b>	<p>Coordinación de todos los Nodos Activos en su ámbito de actuación Fomentar la activación de cuántos Nodos considere necesarios.</p> <p>Realizar informes Situación Social Emergencia (ISSE) Unificar los informes Situación Social Emergencia (ISSE) realizados por los Nodos incluidos en su ámbito de actuación.</p> <p>Seguimiento centros de Trabajo Social. (atención telefónica, servicios de urgencia, etc) Canalizar las necesidades detectadas por los nodos de su ámbito. Comunicar a l@s profesionales de su ámbito territorial las decisiones y acuerdos institucionales tomados. Canalizar las acciones de voluntariado profesional.</p>

NODO	TAREAS
<b>NODO INTERVENCION DIRECTA</b>	<p>Realizar informes Situación Social Emergencia (ISSE) Informar a la Red de las necesidades detectadas.</p> <p>Ejecutar los protocolos establecidos en su ámbito de intervención.</p>

## RED RESPUESTA SOCIAL RÁPIDA – COVID19

NODO	TAREAS
<b>NODO COORDINACION</b>	Realizar informes Situación Social Emergencia (ISSE) Unificar los informes Situación Social Emergencia (ISSE) realizados por los Nodos incluidos en su ámbito de actuación.  Coordinación de todos los Nodos Activos en su ámbito de actuación. Canalizar las necesidades detectadas por los nodos de su ámbito.

NODO	TAREAS
<b>NODO APOYO TECNICO</b>	Realizar informes Situación Social Emergencia (ISSE) Elaboración de guías, manuales y protocolos específicos de su Región.  Recopilar información para la Base Documental. Recopilar protocolos elaborados por otras profesiones.  Estudio de protocolos de otras profesiones para aportaciones desde los social. Coordinación con otros profesionales.

**Itziar Herrero Muguruza** - Trabajadora Social  
Magíster en Seguridad y Defensa (CESEDEN) Gestión Internacional de crisis (IUGM)  
Especialista en intervención en crisis, emergencias y catástrofes  
Col. 25-7749 Y Col. CLM1567

615.076.219 [iciarherrero@hotmail.com](mailto:iciarherrero@hotmail.com)