



CONFIDENCIALITAT EN EL TREBALL SOCIAL

COMUNICACIÓ PROFESSIONAL

GRAU EN TREBALL SOCIAL

PROFESSORA: ENCARNA CANET BENAVENT

Bibliografia de consulta

- *Guía de confidencialidad en servicios sociales*. Conselleria de Benestar Social i Habitatge d'Astúries, 2013.
- Codi deontològic del treball social, 2012.
- Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament europeu 2016/679 relatiu al tractament de dades personals.
- Tractament de dades personals en relació amb la covid-19 (CGTS, 2020).

CONFIDENCIALITAT

- Exigència de protegir i no revelar allò que una persona ens confia en la relació professional: la intimitat personal, els afectes, les conviccions, les creences, les inclinacions, etc.
- Revelar informació confidencial d'una persona que es confia a nosaltres sol tenir com a conseqüència la ruptura del vincle de confiança i la incapacitat de continuar la relació professional.
- El dret a la intimitat i l'obligació de confidencialitat continua després de la mort de la persona afectada.

CONFIDENCIALITAT I TREBALL SOCIAL

INCLOSA EN EL CODI DEONTOLÒGIC (2012): DRET (usuària) I DEURE (professional)

- Article 11. Hem d'actuar observant els principis del dret a la intimitat, a la confidencialitat i a l'ús responsable de la informació.
- Article 51. Cal informar la persona usuària sobre el seu dret a la confidencialitat i sobre els límits del secret professional.
- Article 53. Deure de la TS. Custòdia i accés responsable: s'han de custodiar els documents i la informació de la persona usuària, i també s'ha de restringir l'accés a aquest material i permetre'n l'ús només al personal autoritzat.

CONFIDENCIALITAT I TREBALL SOCIAL

- Cal definir en cada centre de treball els cercles de confidencialitat (qui pot accedir a la informació, amb quins altres recursos la podem compartir...).
- Cal comunicar a la persona quines dades seues compartirem amb altres equips o quines dades demanarem d'altres institucions.
- La informació que es comparteix entre equips ha de ser adequada, proporcionada i suficient per a la finalitat perseguida.
- Formació específica en aspectes ètics, confidencialitat, secret i protecció de dades personals.

La persona usuària

- Amb independència del seu estat i fins i tot de la incapacitat que pugui tenir, la persona usuària sempre és la titular de **la seua informació personal**.
- Té dret d'informació i consentiment: dret a conèixer i gestionar la seua informació personal, dret a accedir a aquesta informació i dret a decidir i autoritzar qui hi pot accedir.
- Quan la persona no té prou competència per a prendre aquestes decisions, els drets són protegits i exercits a través del representant legal (així i tot, la persona continua sent titular d'aquests drets i ha de participar, en la mesura de la seua capacitat, en la presa de decisions).

7

La persona usuària

- És important esbrinar quines dades o quina informació que la persona ens transmet NO desitja que sàpiguen altres persones. Aquesta decisió ha de ser plenament respectada i ha de constar a la història sociopersonal.
- És rellevant que la professional siga molt cautelosa amb la quantitat i la qualitat d'informació per transmetre. La prudència ha de ser el criteri prevalent i cal determinar en cada cas quina és la informació mínima necessària.
- La informació s'ha d'usar amb la finalitat per a la qual s'ha obtingut.

A qui facilitem informació?

- ▶ La informació confidencial NOMÉS l'han de gestionar les persones necessàries per a la intervenció i les que la persona usuària manifesta expressament que vol que la sàpiguen.
- ▶ Hem de garantir la seguretat d'aquesta informació, usar llocs, mètodes i suports formalitzats (despatxos, reunions, informes...) i evitar altres mètodes i llocs més informals (corredors, telèfon, cafeteria...).
- ▶ En l'accés a informació que fan persones autoritzades en tasques de recerca o docència (professorat, personal investigador, alumnes de TFG, TFM, tesis doctorals...) cal dissociar les dades d'identificació personal de les dades de caràcter assistencial.

El context jurídic

► Quan un jutjat ens sol·licita un informe social o accedir a una història sociopersonal

Cal sol·licitar per escrit, i d'acord amb el deure de secret professional, que s'aclarisca quin és el motiu de l'informe social o els aspectes que la judicatura vol conèixer de la història i, també, que es raone la petició d'informació.

Això garanteix que la informació remesa siga proporcionada i útil per a allò per a què s'ha demanat i, alhora, que no es transmet contingut confidencial innecessàriament.

El context jurídic

- **El jutjat cita el/la professional com a testimoni**
- Si pensem que la nostra relació d'ajuda amb la persona usuària pot ser-ne afectada, podem sol·licitar que ens excloguen d'aquesta comesa i, fins i tot, negar-nos a testificar (apel·lant al deure de secret), llevat que ens trobem en l'àmbit penal, cas en el qual tenim l'obligació de col·laborar amb la justícia.
- Quan testifiquem hem de centrar les respostes en dades objectives sobre les preguntes fetes i contestar les preguntes que tinguen a veure amb la situació judicial concreta.

Qui té accés a la història social?

- Les persones professionals que estiguen directament implicades en la intervenció.
- La persona usuària, excepte:
 - Quan es considera que la informació pot ser perjudicial per a la mateixa persona usuària (per exemple, quan hi ha un diagnòstic o pronòstic que considerem que la persona no està preparada per a rebre d'aquesta manera).
 - Quan la informació obtinguda fa referència a qüestions íntimes d'altres persones o puga fer mal a tercers (en una mateixa història social pot haver-hi informació de diverses persones).

Qui té accés a la història social?

- Familiars o persones vinculades (amb autorització de la persona usuària).
- En cas que tinga l'autonomia limitada, qui la representa.
- Si la persona no és competent, hi ha situacions en què pot ser aconsellable limitar l'accés a la història social en els casos següents:
 - Sospita d'ús de la informació per a finalitats no relacionades amb el bé de la persona usuària.
 - Presència de dades molt íntimes i irrellevants.
 - Quan conèixer una certa informació provoca perjudici a terceres persones.

En aquests casos, podeu consultar amb l'autoritat judicial.

Accés a la història social quan la persona ha mort

Quan la persona mor, la família té dret a accedir a la seua història excepte:

- ▶ Quan la persona difunta haja deixat constància de la seua negativa.
- ▶ Quan hi haja dades que puguen perjudicar tercers.
- ▶ Si tenim dubtes sobre l'ús que es farà de la informació.

Qualitat en la informació

14

- Les dades personals objecte de tractament han de ser pertinents, exactes, adequades, correctes, actualitzades, veraces i no excessives.
- A l'hora d'elaborar documentació escrita hem de pensar i tenir clar per què cal aquesta informació i a qui va dirigida.
- Cal diferenciar la informació objectiva (fets observats, contrastats, etc.) de les valoracions subjectives (impressions de la professional, interpretacions, etc.).
- No podem fer servir *etiquetes estigmatitzadores* de les persones ni escriure comentaris informals.

Excepcions a la confidencialitat

15

► Les situacions d'urgència

- Quan la persona ha de ser traslladada o atesa per una urgència de salut.
- Quan la persona cuidadora d'una persona adulta amb autonomia limitada mor o ingressa en un hospital.
- Quan ens arriben notificacions o informes sobre menors que apunten a un clar risc per al seu benestar (ús de càstigs totalment inapropiats, infants que es neguen a tornar a casa per por de ser agredits pels progenitors...).
- Quan ens informen de persones adultes en situació de dependència en risc de maltractament o que viuen soles en situació de desemparament.

Excepcions a la confidencialitat

- **Quan provoquem algun dany a la mateixa persona usuària en cas de no donar informació seua a tercers**
 - És la persona qui ha de valorar i decidir, després de l'orientació professional prèvia i assumint la responsabilitat de la seua acció, si ella mateixa ho diu o no a altres persones.
 - Si la persona no té prou competència per a prendre una decisió, hem de sospesar l'excepció a l'obligació de confidencialitat a fi d'evitar que li produisca un dany greu.
 - En persones que tenen afectada l'autonomia perquè tenen alguna discapacitat intel·lectual, malaltia mental o deteriorament cognitiu, podria estar justificat el trencament del deure de secret tant per a fer-li un bé com per a evitar-li un dany, i sempre cal procurar comunicar-ho a la persona representant.

Excepcions a la confidencialitat

► **Quan hi ha un imperatiu legal**

En cas que la judicatura sol·licite informació, hem de comunicar a la persona usuària que des del jutjat demanen accedir a informació del seu expedient.

► **Quan el fet de no transmetre una certa informació pot afectar el bé públic**

Un exemple clar és quan la persona professional detecta un frau en la concessió de prestacions socials.

Cal comunicar aquesta informació a les persones responsables corresponents, perquè ometre aquesta informació transgredeix el principi de justícia i de distribució justa dels recursos socials. Abans de fer-ho, també ha de comunicar la seua actuació a les persones afectades i explicar els motius que la duen a fer-ho.

Excepcions a la confidencialitat

- ▶ **Quan hi ha riscos per a terceres persones**
- ▶ A vegades hem de sospesar trencar el deure de confidencialitat en la intervenció social per tal d'evitar algun dany a altres persones.
- ▶ Exemple: una persona usuària a qui diagnostiquen malaltia contagiosa (tuberculosi, VIH...) que es nega a prendre precaucions, de manera que el seu comportament pot originar un risc greu a la salut de tercers.
- ▶ Com a criteri general, cal tenir en compte que la revelació d'informació a tercers ha de ser el **darrer recurs** després d'haver esgotat altres alternatives, i reflexionar ponderant que el dany causat no siga més gran que el que intentem evitar.

Excepcions a la confidencialitat

- **Quan coneixem situacions que provoquen maltractaments a una persona**
- Situacions en què una persona viu una situació de tracte inadequat (les seues necessitats no es cobreixen o no es respecten els seus drets).
- Maltractament: quan aquestes situacions generen a la persona un patiment, una lesió física, psíquica o social o són un risc greu de lesió.
- En aquestes situacions ens podem trobar amb un conflicte de valors: la protecció de la confidencialitat o la denúncia.
- La llei obliga les persones professionals que coneixen situacions de maltractament a causa de l'exercici de les seues funcions a comunicar-ho a les autoritats judicials.