

***La auditoría ética en Trabajo Social: un instrumento
para mejorar la calidad de las instituciones sociales***

**Dra. María Jesús Úriz Pemán
Departamento de Trabajo Social
Universidad Pública de Navarra**

Resumen

El principal objetivo de esta ponencia es explicar en qué consiste una auditoría ética, así como trasladar su aplicación al ámbito del Trabajo Social. Para ello vamos a exponer el *Social Work Ethics Audit*, una herramienta desarrollada por Frederic G. Reamer en EE.UU. que sirve para identificar asuntos éticos que han de resolver los trabajadores sociales, revisar la adecuación de los procedimientos utilizados por las instituciones sociales para tratar las cuestiones éticas y diseñar estrategias concretas para conseguir una mayor calidad ética en dichas instituciones.

Palabras clave

Auditoría ética, calidad ética, dilemas éticos, Trabajo Social, riesgos éticos, derechos de los usuarios, confidencialidad, consentimiento informado, informes sobre los usuarios.

Abstract

The main purpose of this paper is to propose an ethics audit an its application to Social Work. We are going to explain "The Social Work Ethics Audit" which is A Risk Management Tool proposed by Frederic G. Reamer in United States. It is a very useful tool to identify pertinent ethical issues that social workers have to face, to review and asses the adequacy of their current practices and to design a practical strategy to get a better ethical quality in social institutions.

Key words

Ethics Audit, Ethical Quality, Ethical Dilemmas, Social Work, Ethical Risks, The Audit Instrument, Clients Rights, Confidentiality, Informed Consent, Boundary Issues, Client Records.

1. Introducción

En nuestros días estamos asistiendo a muchos debates en los que lo que se suele llamar "Ética aplicada" desempeña un papel fundamental: discusiones en torno a la ingeniería genética y otros temas de Bioética, ética empresarial, ética profesional...

Si profundizamos algo más en la llamada ética profesional veremos que lo que se suele conocer de ella son los códigos deontológicos o, en general, los principios éticos básicos de cada profesión. Esta situación también es aplicable al caso de la ética del trabajo social: las trabajadoras y trabajadores sociales tienen muy en cuenta los principios éticos de autonomía, bienestar y justicia. En cuanto al código deontológico, prácticamente todos lo han estudiado en algún momento de su carrera profesional, aunque también hay que reconocer que no siempre reconocen su utilidad práctica concreta¹.

Pero hay un tema que es aún más novedoso y que todavía no se suele aplicar a los Servicios Sociales o al Trabajo Social en general: la llamada “auditoría ética”. El término “auditoría” proviene del latín “audire”, que significa oír, y se suele referir al examen o verificación del funcionamiento de una determinada organización.

Por otro lado, la expresión “auditoría ética” se ha utilizado más en ética de los negocios o ética de la empresa que en el ámbito del Trabajo Social. En estos contextos hablar de auditoría ética significa, desde buscar comportamientos no apropiados, hasta definir códigos de conducta o plantear los cambios necesarios para reforzar éticamente las políticas empresariales (Wiley, 1995; Preston, 2000). En este sentido, la auditoría ética puede significar un primer paso para un mayor desarrollo de la ética dentro de las empresas.

Pues bien, nuestro propósito a lo largo de la presente ponencia es trasladar el concepto y la aplicación de la auditoría ética al ámbito del Trabajo Social. Esperamos mostrar la auditoría ética como una herramienta muy útil para mejorar la calidad de los servicios en los que desempeñan su labor profesional las trabajadoras y trabajadores sociales.

Para lograr este objetivo, vamos a presentar el *Social Work Ethics Audit*, una herramienta desarrollada por Frederic G. Reamer, profesor en la Escuela

¹ El tema de la utilidad de los códigos de ética es asunto de otro debate. Por el momento sólo señalaremos que éste es uno de los datos que hemos podido comprobar muy recientemente a través de la investigación “Valores morales y dilemas éticos en la intervención: estudio en los Servicios Sociales de Base de Navarra”, realizado por el grupo EFIMEC del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra en la Comunidad Foral de Navarra durante los años 2004 y 2005 (Proyecto 1342 subvencionado por el Gobierno de Navarra).

de Trabajo Social de Rhode Island y uno de los principales especialistas en Ética del Trabajo Social². Reamer ha aplicado esta herramienta a varios servicios sociales en Estados Unidos, mostrando así su utilidad.

Advertimos desde ahora que el *Social Work Ethics Audit* surge en Estados Unidos, por lo que, para que resulte una herramienta útil en nuestro país, es necesaria una adaptación a nuestro contexto social y al tipo de servicios en los que desempeñan su labor las trabajadoras y trabajadores sociales.

2. Dilemas éticos más frecuentes en la práctica del Trabajo Social

Aunque algunos autores utilizan indistintamente los términos problemas o dilemas para referirse a los asuntos éticos que suelen aparecer en la práctica del Trabajo Social, otros especialistas prefieren distinguir entre cuestiones, problemas y dilemas éticos.

Sarah Banks (1997, 26), por ejemplo, matiza que las cuestiones éticas se refieren a temas relacionados con el Trabajo Social dentro del Estado de Bienestar. Las cuestiones éticas más frecuentes son las relativas a los derechos individuales de los usuarios y a su bienestar, las cuestiones sobre el bienestar público y las cuestiones sobre las desigualdades y las opresiones estructurales. Todas ellas suscitan más frecuentemente problemas y dilemas éticos.

Los problemas éticos surgen cuando el trabajador o trabajadora social ha de tomar una decisión moral difícil, por ejemplo rechazar una solicitud de una persona necesitada porque no cumple todos los requisitos para acceder a un programa determinado. Finalmente, los dilemas éticos implican un conflicto entre principios morales, por lo que es aún más difícil decidir qué acción es la correcta³.

² Fue director del comité que revisó el Código de Ética de la N.A.S.W y es autor de numerosas publicaciones especializadas, como *Social Work Values and Ethics*, *Ethical Dilemas in Social Service*, *The Philosophical Foundations of Social Work*, *AIDS and Ethics*, *Ethical Standards in Social Work: A Review of the NASW Code of Ethics...*

³ También Dolgoff y Loewenberg (1996, 9) distinguen entre problemas y dilemas éticos: En el primer caso el profesional se plantea qué es correcto hacer en una situación determinada, mientras que en el segundo caso tiene que elegir entre dos o más indicaciones éticas

Aunque hay muchas formas posibles de clasificar los dilemas éticos, vamos a seguir la clasificación propuesta por Reamer. Distingue tres grupos: los que suceden en el servicio a individuos y familias, los que se dan en política y planificación social y los dilemas éticos en las relaciones entre profesionales.

2.1 Dilemas éticos en el servicio a individuos y familias

- Decir la verdad a los usuarios

Por ejemplo, una menor con retraso mental que se queda embarazada (Reamer, 1990, 67). El médico que la trata aconseja a los tíos (con los que vive la menor) que no le expliquen que está embarazada y que aborte.

La discusión de este caso podría centrarse en si en algunas ocasiones se puede mentir o no decir toda la verdad⁴. Desde un análisis ético, este caso plantearía un conflicto entre el principio de autonomía de la usuaria (aunque habría que ver qué grado de autonomía tiene) y el principio de bienestar de la usuaria y de los familiares.

- Paternalismo

¿Hasta qué punto puede intervenir el trabajador social en la vida del usuario que ofrece resistencia ante un determinado tratamiento o intervención? Por ejemplo, una mujer que vive en la calle, que recoge objetos de las basuras pero que se niega a ser atendida en un centro asistencial. Puede que incluso tenga una hija pero que no quiera ir a vivir con ella (Reamer, 1990, 76).

En este caso se daría un conflicto entre el principio de autonomía de la usuaria y el principio de bienestar, también de la usuaria. En el fondo subyace el viejo problema sobre si el respeto a la autonomía de la usuaria también implica respetar que ella misma pueda seguir realizando actividades que pueden resultar perjudiciales para sí misma. El trabajador social tiene que

relevantes pero contradictorias, o cuando cualquier alternativa que pueda elegir conlleva un resultado no deseado para una o para varias personas.

⁴ Según los deontologistas no, al menos si consideramos que decir la verdad es algo “bueno en sí mismo”, algo siempre bueno. En cambio, según los teleologistas, en ocasiones se podría mentir, dependiendo de la situación que se trate. Incluso podría decirse que, en ocasiones, el fin justifica los medios (si se va a hacer mucho daño a una persona diciéndole la verdad, quizá sea mejor no decírsela).

respetar la autonomía de la usuaria, pero también ha de buscar su bienestar. Se trata, en definitiva, de buscar un punto intermedio entre el paternalismo y la autonomía⁵.

- Conflicto entre lealtades profesionales

En ocasiones el trabajador o trabajadora social se debate entre cumplir con las normas y regulaciones de la institución en la que trabaja y atender a usuarios que, aunque técnicamente no reúnan los requisitos para acceder a un determinado programa, realmente lo necesitan. En estos casos se trata de un conflicto entre el deber de cumplir con determinadas normas de la institución y la búsqueda del bienestar de los usuarios.

En este sentido, se podría discutir si las situaciones relativas a temas básicos como la vida, la salud, la alimentación, el equilibrio mental... tienen prioridad respecto de reglas relativas al cumplimiento de las normas de una determinada institución.

- Conflictos entre leyes, políticas y metas de los tratamientos

Por ejemplo, puede que el trabajador social, ante un posible caso de desatención a una menor, dude si comunicar este caso a los Servicios de Protección de Menores, puesto que quizá esto podría poner en riesgo el tratamiento en el que está la madre para intentar solucionar sus problemas de pareja⁶. La disyuntiva ante la que se encuentra el trabajador social consiste en, bien informar a los Servicios de Protección de Menores, o bien no informar y seguir tratando a la madre.

En cualquier caso, habría que ver qué grado de desatención tiene la menor, si se trata sólo de desatención o si le han pegado en alguna ocasión, si existe riesgo de sufrir abusos... Desde un punto de vista legal, el objetivo principal es la protección de los niños que estén en riesgo de sufrir abusos,

⁵ Sobre los conflictos entre paternalismo y autonomía se puede consultar el libro de Damián Salcedo (1998) *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*, Granada: Comares.

⁶ En el caso (Reamer, 1990, 94) se describe también que la propia madre había sufrido de malos tratos en su infancia, que tuvo su hija muy joven y que ha tenido muchos problemas de relación con su pareja. El trabajador social no sabe si en este caso el riesgo que sufre la menor proviene de un posible maltrato por parte del padre o de un abandono por parte de la madre.

aunque también se reconocen los riesgos de mover a los niños a otro ámbito distinto de su propia familia. Si el riesgo de abusos es alto, el trabajador social debería comunicar el caso.

- Confidencialidad

El caso que relata Reamer se refiere a una pareja en la que el varón tiene problemas con el alcohol y, por ello, su mujer quiere dejarle. La pareja acude a un trabajador social que aconseja al varón acudir a las reuniones de Alcohólicos Anónimos y comenzar un tratamiento. Él así lo hace, pero un día el trabajador social lo encuentra bebiendo en un bar con unos compañeros de trabajo. Él le asegura al trabajador social que sólo bebe 3 ó 4 veces al mes, cuando se reúne con esos compañeros y le pide que no se lo cuente a su mujer, porque entonces le dejará.

El trabajador social tiene que pensar en buscar el bienestar de los dos, pero también en el derecho a conocer la verdad. Por ello probablemente debería indicar al varón que fuera él mismo quien contara la verdad a su mujer, añadiendo que está dispuesto a no beber más⁷.

- Consentimiento informado

Antes de la intervención, los trabajadores y trabajadoras sociales tienen que obtener el consentimiento informado de los usuarios. Sin embargo, en ocasiones no es tan fácil obtener este consentimiento. Por ejemplo, en situaciones de emergencia o en casos en los que el usuario no está capacitado para dar su consentimiento. En estas situaciones son prioritarios los objetivos de preservar la vida o la salud de esas personas⁸.

2.2 Dilemas éticos en política y en planificación social (Reamer, 1990, 123)

- Distribución de recursos limitados

⁷ A partir del "Caso Tarasoff" (California, 1976) parece más claro que la ruptura de la confidencialidad se debe producir en casos en los que exista un riesgo de un daño grave, previsible e inminente para terceras personas. Sin embargo, hoy en día aún es discutible qué significa exactamente un daño grave, previsible e inminente (por ejemplo, en los casos de riesgo de contagio del SIDA sí que parece claro que habría que romper la confidencialidad).

⁸ Otra (discutida) excepción al consentimiento informado es el llamado "privilegio terapéutico", que suele darse entre los profesionales de la salud y de salud mental.

Por ejemplo, se podría discutir la validez de determinados criterios utilizados para averiguar el grado de discapacidad o los criterios por los que un usuario puede ser trasladado a otro servicio debido a una escasez de recursos en el servicio en el que se encuentra.

- *Atención a necesidades extremas*

- *Diseño de programas*

Por ejemplo, en el diseño de programas de atención a personas mayores con algún tipo de discapacidad que pueden recibir distintos tipos de atención a domicilio (cocina, plancha, atención de una persona en su domicilio...). También se podría discutir cómo hacer que los usuarios participaran más en el proceso y en la toma de decisiones sobre la atención a recibir.

2.3. Dilemas éticos en las relaciones entre profesionales (Reamer, 1990, 178)

- *Competencia profesional*

Si un compañero tiene una conducta no profesional; ¿habría que denunciarlo? ¿el trabajador social también es responsable de las conductas que permite en otros profesionales?

- *Política de la institución*

Por ejemplo, situaciones en las que un trabajador social tendría que decidir si violar o no atender una determinada norma de su institución para proteger a otro profesional.

- *Comunicación privilegiada*

El origen del derecho a la comunicación privilegiada está en el derecho inglés. Consiste en no declarar en contra de un cliente y al principio se acogieron a este derecho psicólogos, psiquiatras... Los trabajadores sociales también persiguen este derecho —en relación con el mantenimiento de la información confidencial relativa a los usuarios—. Pero, ¿qué ocurre entonces en los casos en los que un trabajador social es requerido por otro profesional para compartir determinada información?

Hasta aquí hemos visto diversos dilemas a los que se enfrentan día a día los trabajadores y trabajadoras sociales. Sin embargo, no siempre estos profesionales saben cómo deben actuar en estos casos ni tampoco las instituciones disponen siempre de prácticas y procedimientos apropiados para resolver dilemas éticos.

3. Cómo identificar áreas de mayor riesgo ético: El *Social Work Ethics Audit*

Por lo que hemos expuesto hasta el momento, parece aún más necesario disponer de una herramienta que ayude a los profesionales y a las instituciones a examinar, desde un punto de vista ético, sus prácticas, políticas y procedimientos habituales en relación con asuntos éticos. Una de estas herramientas es el *Social Work Ethics Audit*. Reamer resume así sus utilidades:

- Identificar asuntos éticos y posibles riesgos éticos
- Revisar y asegurar la adecuación de las prácticas habituales
- Diseñar una estrategia práctica para modificar, si es necesario, sus prácticas habituales para conseguir, de este modo, proteger a los usuarios, prevenir posibles reclamaciones éticas, prever los recursos necesarios...
- Realizar un seguimiento del plan implementado, para ver si realmente está siendo efectivo.

En definitiva, el *Social Work Ethics Audit* sirve para proteger a los usuarios, prevenir sus posibles quejas en relación con temas éticos, ayudar a los supervisores a protegerse de posibles reclamaciones éticas o incluso legales... También sirve para educar a estudiantes y profesionales sobre asuntos éticos con los que se van a encontrar en la práctica profesional.

En el ámbito del Trabajo Social, la *auditoría ética* se centra en dos aspectos: los riesgos éticos y las políticas y procedimientos habituales para

tratar asuntos, dilemas y decisiones éticas⁹. Veamos con más detalle ambos aspectos.

3.1. Riesgos éticos que suceden en la práctica profesional

En la práctica profesional, esta información suele obtenerse, por ejemplo, de algunas quejas éticas, de demandas interpuestas a los trabajadores sociales, de disposiciones de los comités de ética...

A diferencia de esos procedimientos, una auditoría ética completa se propone averiguar qué prácticas y políticas utilizan los trabajadores sociales y las instituciones para proteger a los usuarios, identificar riesgos en relación con temas éticos y prevenir reclamaciones éticas o litigios relacionados con asuntos éticos¹⁰. Para ello, un primer objetivo consiste en definir grados de riesgo (alto, medio o bajo) en diversas áreas.

Reamer propone 17 áreas de riesgo subdivididas en ítems específicos para que los profesionales decidan si se trata de áreas o ítems de alto, medio o bajo riesgo. Las 17 áreas propuestas son: derechos de los usuarios, confidencialidad y privacidad, consentimiento informado, oferta de servicios, límites de las relaciones con los usuarios y conflictos de intereses, documentación, informaciones difamatorias, informes de los usuarios, supervisión, desarrollo y formación de los profesionales, consultas a otros profesionales, derivación de los usuarios a otros servicios, fraude, finalización del servicio prestado al usuario, "practitioner impairment", evaluación e investigación y toma de decisiones éticas.

1. Derechos de los usuarios (Reamer, 2001, 6-7)

La auditoría ética debería averiguar si los trabajadores sociales han comprendido con claridad los derechos de los usuarios, así como si les han comunicado cada uno de esos derechos. Por ejemplo, los referidos a:

⁹ Barker & Branson (2000); Bernstein & Hartsell (1998, 2000); Besharov (1985); Bullis (1995); Congress (1998); Gambrell & Pruger (1997); Houston-Vega (1997); Joseph (1989); Reamer, (1990, 1994, 1999); Rhodes (1986).

¹⁰ Por ejemplo, de acuerdo con el Código de la NASW, se deberían priorizar los riesgos éticos que impliquen un daño inminente y previsible hacia los usuarios o hacia otras personas.

-Confidencialidad y privacidad: ¿Están definidos los derechos de los usuarios dentro de la política general de la institución? ¿Se especifican en algún documento las excepciones a la confidencialidad?

-Revelación de información confidencial: Se deberían establecer políticas y procedimientos adecuados para obtener la autorización de los usuarios para revelar información confidencial.

-Consentimiento informado: ¿Se tienen las políticas y procedimientos necesarios para obtener el consentimiento del usuario respecto de los posibles tipos de tratamientos y servicios disponibles (grabaciones en vídeo, en audio, permitir la observación por parte de terceras personas)?

-Acceso a los servicios: Se debería informar a los usuarios de sus derechos a varios servicios. Esto es especialmente importante en lugares como cárceles o programas en los que los usuarios están allí debido a un mandato judicial. ¿Hasta qué punto en esos casos los usuarios están obligados a recibir esos servicios?

-Acceso a los informes: Habitualmente los usuarios tienen derecho a consultar sus propios informes. Sin embargo, pueden existir casos en los que los profesionales creen que dicho acceso pueda causar daño a los usuarios. Si éste pudiera ser un daño grave, entonces los trabajadores sociales podrían limitar el acceso de los usuarios a sus expedientes completos, o a parte de ellos).

-Planes de servicio: Para comprometer a los usuarios en los procesos de ayuda, ¿conviene incluirlos en el desarrollo de tratamientos y planes de ayuda? ¿Se debe incluir éste como un derecho?

-Opciones de servicios alternativos: Los usuarios tienen derecho a saber si pueden obtener servicios por parte de otros profesionales. Esto es consistente con la obligación, por parte de los trabajadores sociales, de respetar los derechos de los usuarios a la autodeterminación y a obtener su consentimiento antes de comenzar a utilizar un servicio.

-Derecho a rechazar los servicios: En general —salvo si existe alguna sentencia relativa a recibir un servicio— los usuarios tienen derecho a rechazar los servicios. ¿Se les explica habitualmente este derecho, así como las consecuencias asociadas al mismo?

-Finalización de los servicios: Los usuarios deberían ser informados sobre las políticas en relación a la finalización de los servicios. ¿Se les debe explicar las circunstancias bajo las cuales pueden finalizar dichos servicios?

-Situaciones en las que pueden darse agravios: En muchos lugares los usuarios tienen derecho a cambiar o apelar decisiones con las que no están de acuerdo. Puede tratarse de decisiones sobre beneficios, elección o finalización de servicios. ¿Se les informa habitualmente de este derecho?

-Evaluación e investigación: Algunas instituciones implican a los usuarios en actividades de evaluación o investigación (investigación clínica, evaluaciones de programas...). ¿Se tienen políticas y procedimientos adecuados para proteger la evaluación e investigación de las personas participantes (por ejemplo, el derecho de los usuarios a no participar, el mantenimiento de la confidencialidad de los datos de la investigación...)?

Hasta aquí algunos de los principales derechos de los usuarios. Además, la auditoría debería averiguar con qué regularidad y competencia informan los trabajadores sociales a los usuarios de estos derechos, así como los procedimientos que utilizan para hacerlo: si discuten habitualmente con los usuarios sobre sus derechos, si les dan la oportunidad de preguntarles sobre ellos...

2. Confidencialidad y privacidad (Reamer, 2001, 7-19)

Una auditoría ética debería prestar especial atención al amplio marco de asuntos relacionados con la confidencialidad y la privacidad y averiguar hasta qué punto se mantienen en relación con los usuarios, así como en las diversas políticas y procedimientos. Además, también hay que tener en cuenta los diversos grados de confidencialidad a los que pueden estar sometidos los distintos profesionales.

Algunos de los asuntos relacionados con la privacidad y la confidencialidad son los siguientes:

-Solicitar información privada a los usuarios

Los trabajadores sociales normalmente disponen de información íntima sobre diversos aspectos de la vida de los usuarios, como relaciones personales, violencia doméstica, adicciones, comportamiento sexual, actividad criminal, enfermedades mentales...

Los trabajadores sociales deberían obtener de los usuarios sólo la información estrictamente necesaria para desarrollar sus funciones profesionales. Deberían distinguir entre información privada esencial e información privada gratuita.

-Revelar información confidencial para proteger a los usuarios de un daño a sí mismos, así como proteger a terceras personas de un posible daño que puedan infringirles los usuarios.

Esto supone reflexionar sobre dos asuntos fundamentales: el paternalismo profesional y la protección de terceras personas.

a) El paternalismo profesional: hay situaciones en las que los trabajadores sociales tienen que proteger a los usuarios de ellos mismos; por ejemplo, en casos de suicidio o, en casos menos extremos, cuando mujeres maltratadas deciden reanudar las relaciones con su pareja.

b) La protección de terceras personas: en estos casos el derecho a la autodeterminación de los usuarios está limitado por la preocupación de los trabajadores sociales por el bienestar de otras personas que puede verse amenazado por las acciones de los usuarios. En estos casos la protección y promoción de los intereses de los usuarios pasa a un segundo plano¹¹.

¹¹ La limitación del derecho a la autodeterminación del usuario para proteger a terceros se asocia frecuentemente con el caso Tarasoff (1976). Desde entonces se pide a los profesionales que tomen las medidas necesarias para proteger a terceras personas cuando las acciones (o posibles acciones) de los usuarios representen un riesgo grave, previsible e inminente para otros.

-Revelar información confidencial sobre tratamientos relacionados con el alcohol y con el abuso de sustancias.

En EE.UU. hay regulaciones federales que impiden revelar información confidencial sobre estos casos. Únicamente se permite revelar este tipo de información si se tiene el consentimiento del usuario, si se comunica a personal médico de urgencias, para investigaciones, evaluaciones o auditorías y si se dispone de una orden judicial.

-Revelar información sobre usuarios fallecidos

En ocasiones, familiares de usuarios fallecidos solicitan información confidencial sobre ellos. Los trabajadores sociales no deberían revelar información confidencial a menos que tengan autorización legal para hacerlo, puesto que de lo contrario supondría violar el derecho a la confidencialidad de los usuarios.

-Revelar información a parientes o a tutores

Son situaciones en las que los menores están en situaciones de riesgo para ellos mismos o para otros (por abuso de drogas, tratamientos de suicidio, actividades sexuales de alto riesgo)...

La auditoría ética consistiría en averiguar si los trabajadores sociales disponen de políticas y procedimientos claros sobre si están obligados (o si pueden hacerlo pero no están obligados, o si, por el contrario, no se les permite) a revelar información a padres o tutores, incluso sin contar con el consentimiento de los usuarios.

-Compartir información confidencial entre los diversos miembros de una familia, parejas, grupos de ayuda...

Los trabajadores sociales deberían informar a los usuarios de que ellos no pueden garantizar plenamente que los participantes en este tipo de grupos no revelarán después a terceras personas información relativa a los miembros del grupo. Pero, por otro lado, los trabajadores sociales tienen que buscar el modo de explicar a todos los participantes la importancia de mantener la confidencialidad de la información relativa a otras personas.

-Revelar información confidencial a medios de comunicación y otras organizaciones

Cuando un trabajador social es preguntado sobre el tipo de usuarios con los que trabaja, éste debe contestar en términos generales, sin entrar en detalles o informaciones específicas. En otras circunstancias más excepcionales, el trabajador social debería obtener el consentimiento informado.

Los trabajadores sociales no deben revelar información confidencial a menos que se les requiera legalmente y, en cualquier caso, revelarán sólo la información estrictamente necesaria.

-Protección de información escrita, electrónica, información transmitida a otras personas mediante ordenadores, correo electrónico, fax, buzones de voz y otros medios electrónicos.

Una auditoría ética averiguaría, por ejemplo, si al utilizar el fax los profesionales son cuidadosos en la protección de la privacidad de los usuarios. Si el fax no está situado en un lugar protegido, podrían acceder a información confidencial personas no deseadas. En general, es mejor no utilizar el fax, pero, si se utiliza, hay que tomar las medidas apropiadas para mantener la confidencialidad (notificar por teléfono a la otra persona que se le envía ese fax, incluir en la información una advertencia bien visible sobre la naturaleza confidencial de esa información, obtener previamente el consentimiento del usuario para enviarla por fax...).

También hay que tener cuidado con la información que se deja en los buzones de voz de los teléfonos. Tampoco es conveniente utilizar internet para comunicar información confidencial a otras personas.

-Transferir o disponer de información relativa a los usuarios

Al transferir cierto tipo de información a otro profesional o a otra institución hay que asegurarse de que no tengan acceso a información confidencial personas no autorizadas. En algunas ocasiones incluso se puede destruir

determinado tipo de información para que no tengan acceso a la misma personas no autorizadas.

-Proteger la confidencialidad de la información relativa al usuario en casos de fallecimiento del trabajador social, discapacidad o finalización de su contrato.

Por ejemplo, se pueden establecer acuerdos orales o escritos con otros colegas para que continúen llevando un caso.

-Precauciones para prevenir la revelación de información confidencial en lugares públicos o semipúblicos, como pasillos, salas de espera, ascensores, restaurantes...

En ocasiones esto es complicado de llevar a la práctica porque no se dispone de lugares o áreas que garanticen una mayor intimidad.

-Revelar información confidencial (detalles sobre salud, enfermedades mentales, tratamientos...) a compañías de seguros, empresas de servicios...

Previamente habría que obtener el consentimiento informado por parte de los usuarios, informándoles previamente del objetivo, riesgos, alternativas...

-Revelar información confidencial a una empresa de recogida de datos

-Revelar información a otros colegas

Incluso aunque se cuente con el consentimiento del usuario para consultar con otros colegas, los trabajadores sociales revelarán sólo la información estrictamente necesaria.

-Revelar información confidencial con el propósito de enseñar o formar (conferencias, talleres, grupos en clases...)

En estos casos hay que tomar las precauciones necesarias para que no se pueda identificar a las personas que se están tomando como ejemplos. Para ello suelen utilizarse pequeñas estrategias, como cambiar algunos datos sobre el sexo, edad, lugar...

Cuando se presentan en estos lugares materiales audiovisuales, también hay que contar previamente con el consentimiento de los usuarios (sin forzar

nunca dicho consentimiento), o realizarlos de tal modo que no se vean los rostros de las personas participantes. También hay que recalcar a los alumnos la importancia de mantener la confidencialidad en este tipo de situaciones.

-Protección de la confidencialidad durante procedimientos legales

Los trabajadores sociales pueden ser llamados a declarar o testificar en procesos legales muy diversos:

*Casos en los que el usuario ha demandado a otros servicios. Se podría citar al trabajador social para que testificara sobre comentarios realizados por el usuario durante las sesiones recibidas, intentando evidenciar inestabilidad emocional... por parte del usuario.

*Procedimientos de divorcio en los que una de las partes quiere utilizar el testimonio del trabajador social contra la otra parte.

*Disputas de custodia sobre los hijos.

*Casos de paternidad en los que se quieren utilizar comentarios realizados por una de las partes sobre las relaciones sexuales de la pareja.

*Casos criminales en los que se llama a declarar al trabajador social sobre comentarios u opiniones expresadas por el usuario en las sesiones recibidas.

En todos estos procedimientos legales los trabajadores sociales protegerán la confidencialidad de la información dentro de los límites permitidos por la ley. Para ello, tendrán en cuenta los conceptos de “comunicación privilegiada” entre trabajadores sociales y usuarios, pero también lo que implica una citación judicial; en estos casos los trabajadores sociales intentarán proteger la confidencialidad de los usuarios.

Hay que ver si la citación misma obliga o no al trabajador social a revelar cierto tipo de información. En ocasiones el trabajador social puede argumentar que no puede desvelar ese tipo de información, o quizá incluso la citación recibida no es apropiada. En las citaciones, el trabajador social debe tener en cuenta que:

- No debería revelar información a menos que esté seguro de estar autorizado a hacerlo.

- El trabajador social debe reclamar el privilegio a proteger información confidencial sobre el usuario.

- Si un estudiante en prácticas colabora con el trabajador social, éste también debería proteger la información confidencial.

- Si la información que el trabajador social va a tratar con el abogado del usuario es embarazosa o dañina, el trabajador social deberá obtener permiso del usuario.

- A menos que sólo se le requiera información escrita, el trabajador social sí debe aparecer en el lugar requerido por la citación recibida.

- Si el trabajador social es llamado a declarar para revelar información confidencial pero no cuenta con la autorización del usuario, entonces deberá escribir al juez indicando su voluntad de cumplir con la citación, pero indicando también que el usuario no ha dado su autorización. En este caso el juez puede ordenar o no revelar la información.

Ante una citación, el trabajador social también puede contar con otras herramientas como, por ejemplo, cuando cree que una citación es inapropiada puede intentar anularla. Los jueces también pueden dictar una orden para limitar explícitamente la revelación de cierta información en alguna de las fases del caso. Por su parte, los trabajadores sociales pueden solicitar que ciertos documentos no sean “abiertos públicamente”, dejando al juez el poder de decidir si esa información puede ser revelada públicamente o no.

En general, la auditoría ética debería averiguar la adecuación o no de los procedimientos que utilizan los trabajadores sociales para informar a los usuarios sobre las políticas en relación con la confidencialidad, así como de los límites de los derechos de los usuarios.

Lo mejor es informar sobre las políticas relacionadas con la confidencialidad desde el primer momento de la relación que se establece con el usuario o, si esto no es posible, desde el momento en que lo sea. Se puede

informar de modo oral o por escrito. Las explicaciones sobre la política relativa a la confidencialidad tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Importancia de la confidencialidad en la relación entre trabajador social y usuarios.

- Leyes y regulaciones sobre la confidencialidad (locales, institucionales...).

- Medidas específicas que tomará el trabajador o trabajadora social para proteger la confidencialidad de los usuarios (por ejemplo, limitar el acceso de algunos colegas a cierta parte de la información).

- Circunstancias en las que el trabajador social se verá obligado a revelar información confidencial (órdenes judiciales, proteger de un daño a terceras personas...).

- Procedimientos que se utilizarán para obtener el consentimiento informado del usuario para revelar información confidencial, así como posibles excepciones.

- Procedimientos para compartir información con otros colegas en la supervisión y coordinación de servicios.

- Acceso a la información relativa a los usuarios por parte de compañías de seguros, empleados de programas de asistencia...

- Modo como se comunicará información confidencial por teléfono, ordenador, fax, correo electrónico, internet...

- Acceso a la información relativa a los usuarios por parte de otras personas "externas" a la organización.

- Grabaciones de los usuarios en audio y en vídeo.

La auditoría ética también debería reflejar aspectos relativos a la arquitectura del edificio, equipamiento de los despachos, lugares privados... en relación con la protección de la información confidencial (lugares en los que se colocan las máquinas de fax, por ejemplo).

3. Consentimiento informado (Reamer, 2001, 19-20)

El consentimiento informado suele requerirse en situaciones como revelar información confidencial, grabaciones en vídeo o en audio... Los elementos clave que los trabajadores sociales deberían incorporar son los siguientes:

- No utilizar nunca la coacción o influencia indebida para condicionar las decisiones de los usuarios.

- Los usuarios tienen que ser mentalmente capaces de dar su consentimiento y de entender los términos que se utilizan en el consentimiento.

- Los usuarios tienen que dar su consentimiento a procedimientos específicos.

- Las autorizaciones en algunos casos son orales o escritas; en los casos escritos, no se podrá añadir nada una vez que el usuario haya firmado.

- El consentimiento escrito se renueva periódicamente, cuando sea necesario.

- Los usuarios tienen derecho a rechazar el consentimiento.

- Las decisiones de los usuarios tienen que estar basadas en una información adecuada sobre la naturaleza y propósitos del servicio, las ventajas y desventajas de una intervención, los posibles riesgos a usuarios, los efectos potenciales a familiares de los usuarios, otras posibles alternativas a la intervención sugerida... Toda esta información ha de presentarse de modo comprensible¹². También puede señalarse una fecha de comienzo y otra de finalización del consentimiento.

También hay otras situaciones —de emergencia— en las que no es necesario tener el consentimiento de los usuarios; por ejemplo, en situaciones de incapacidad mental de los usuarios, cuando hay que preservar la vida o la salud de los usuarios o cuando hay que proteger al usuario o a la comunidad de un posible daño¹³.

¹² Los trabajadores sociales tienen que ser sensibles respecto de las diferencias interculturales y étnicas que pueden ir asociadas a términos como “autodeterminación” o “consentimiento”.

¹³ Este tipo de situaciones pueden limitar el respeto a la confidencialidad y la obtención del consentimiento de los usuarios.

4. Oferta de servicios

Los trabajadores sociales han de intentar ser competentes en las áreas en las que van a intervenir. Cuando vayan a utilizar técnicas o aproximaciones nuevas se preocuparán por obtener previamente la formación necesaria.

5. Límites apropiados en las relaciones con los usuarios y conflictos de intereses (Reamer, 2001, 21-25)

Reamer utiliza la expresión *Boundary issues* para referirse a las situaciones que ocurren cuando los trabajadores sociales encuentran posibles conflictos de interés en las relaciones duales o múltiples. La auditoría ética tendría como objeto averiguar hasta qué punto los trabajadores sociales han establecido criterios claros para mantener límites apropiados respecto a:

- Relaciones sexuales con usuarios actuales y anteriores: En EE.UU. existe un consenso al considerar “no éticas” este tipo de relaciones.

- Situaciones en las que anteriores parejas se convierten en usuarios: En estos casos es difícil mantener una relación igualitaria.

- El Código americano también prohíbe mantener relaciones sexuales con familiares de usuarios o personas muy cercanas a ellos, puesto que podría darse un riesgo de explotación o de un daño potencial a los usuarios.

- Los trabajadores sociales americanos también evitan relaciones sexuales con supervisados, estudiantes y colegas sobre los que tengan algún tipo de autoridad, para prevenir así situaciones de explotación o daño.

- Contacto físico con los usuarios

- Amistad con usuarios actuales y anteriores: Como en el caso de las relaciones sexuales, habrá que prestar especial atención a las situaciones que puedan dañar potencialmente a los usuarios o no beneficiar al servicio que proporciona el trabajador social.

- Encuentros con usuarios en lugares públicos: Los trabajadores y trabajadoras sociales pueden hablar de antemano con los usuarios sobre la actitud a tomar en estas situaciones.

- Asistencia a actos sociales, religiosos... relacionados con los usuarios: Los trabajadores sociales tienen que sopesar factores y establecer claras líneas de acción teniendo en cuenta las normas éticas.

- Regalos y favores especiales a los usuarios (y también recibidos por parte de los usuarios): Hay que distinguir las circunstancias para no dañar al usuario pero tampoco recibir regalos inapropiados.

- Realizar servicios en casa de los usuarios: Puede prestarse a confusiones sobre la relación profesional con el trabajador social.

- Conflictos de intereses en torno al dinero: No se considera "ético" iniciar una relación de negocios con un usuario.

- Servicios que se prestan a parejas o a varios miembros de una familia: El trabajador social tiene que saber identificar claramente quiénes son los usuarios y clarificar su papel en las posibles disputas (por ejemplo, disputas entre miembros de una pareja por la custodia de un hijo).

- Aceptar algo de los clientes a cambio del servicio prestado.

- Relaciones con los usuarios en comunidades pequeñas o rurales: la dificultad en estas ocasiones reside en separar los aspectos profesionales de la vida privada.

- Revelar asuntos privados a los usuarios.

- Relaciones profesionales con personas que anteriormente han sido usuarios nuestros.

- Contratar a personas que antes han sido usuarios.

Todo este tipo de situaciones implican una serie de riesgos y los trabajadores sociales tienen que familiarizarse con ellos para ser capaces de desarrollar procedimientos que les permitan evitar conflictos de intereses.

6. Documentación (Reamer, 2001, 25-26)

La auditoría ética también tiene que averiguar los estilos y procedimientos que utilizan los trabajadores sociales. De este modo se podrá facilitar la supervisión, proporcionar una atención adecuada a los usuarios y proteger a

los trabajadores sociales de posibles quejas o pleitos. La documentación debería incluir:

- Una historia social completa y un plan de tratamiento.
- Los procedimientos para obtener el consentimiento informado de los usuarios, así como formatos de consentimiento informado (con la firma de los usuarios) para poder revelar cierta información.
- Notas sobre todos los contactos realizados con terceras personas (familiares, otros profesionales...).
- Notas sobre consultas realizadas a otros profesionales, incluyendo la fecha en la que se le ha remitido al usuario a otro servicio.
- Breve descripción de las razones que ha tenido el trabajador social para tomar las decisiones que haya tomado.
- Información sobre situaciones críticas (intentos de suicidio, abuso infantil, crisis en la familia...).
- Las recomendaciones, consejos... dados a los usuarios.
- Todos los contactos con los usuarios, incluyendo el tipo de contacto (en persona, por teléfono, en familia, en grupos...).
- Citas canceladas.
- Evaluaciones psiquiátricas, médicas... previas.
- Información sobre tarifas, pagos..
- Razones para terminar un servicio.
- Copias de documentos relevantes, como consentimientos firmados, documentos legales...

7. Información de carácter difamatorio

La auditoría ética también averiguará si los trabajadores y trabajadoras sociales evitan utilizar en sus informes un lenguaje que pueda resultar dañino, peyorativo o inapropiado.

8. Tiempo de mantenimiento de los informes sobre los usuarios

Hay que mantener los informes los años que requieran los estatutos o contratos.

9. Supervisión (Reamer, 2001, 27-28)

Los trabajadores sociales encargados de la supervisión tienen que evitar posibles quejas o demandas por negligencias o cuestiones no éticas. Según “la doctrina de la responsabilidad indirecta”, los supervisores tienen que ser parcialmente responsables de las acciones u omisiones en las que se ven envueltos de forma indirecta. La auditoría ética examinará si los supervisores:

- Suministran la información apropiada a los supervisados para lograr su consentimiento informado.

- Supervisan los esfuerzos de los supervisados para desarrollar tratamientos.

- Identifican y responden a los errores de los supervisados en todas las fases del contacto con los usuarios (como en inapropiadas revelaciones de información).

- Saben cuándo los usuarios supervisados necesitan ser reasignados, trasladados o han finalizado un tratamiento o necesitan otra consulta.

- Son conscientes de los límites entre los supervisados y los usuarios.

- Protegen a terceras personas.

- Detectan o paran tratamientos negligentes.

- Determinan cuándo se necesita un especialista para un determinado tratamiento.

- Contactan regularmente con el supervisado.

- Revisan y aprueban las decisiones y acciones de los supervisados.

- Mantienen límites apropiados en las relaciones con los supervisados.

- Mantienen un *feedback* con los supervisados.

- Escuchan atentamente las preocupaciones éticas de los supervisados...

Muchos supervisores preparan documentos escritos y acuerdos para ser firmados por el supervisor y el supervisado. La *NASW* sugiere una serie de *directrices para la supervisión en Trabajo Social Clínico* (1994), destacando algunos temas fundamentales, como los propósitos y objetivos de la supervisión, planes de aprendizaje, formatos (localización y teléfono del supervisor), procedimientos para resolver conflictos, términos para recibir determinados pagos, notificaciones a los usuarios, duración y finalización de la supervisión....

10. Desarrollo y formación de los profesionales

La auditoría ética también averiguará la formación que las instituciones ofrecen a sus profesionales en relación con algunos asuntos éticos. Concretamente, se deberían incluir asuntos relativos a: habilidades prácticas relevantes, ética profesional (en especial, áreas de riesgo y toma de decisiones éticas), regulaciones locales, estatales, técnicas de intervención, métodos de evaluación, prevención y asistencia en suicidios, supervisión de usuarios de programas residenciales, información confidencial y privilegiada, consentimiento informado, tratamientos inapropiados, difamaciones, temas límites en relación con usuarios y colegas, consultas a colegas y especialistas, fraude, finalización de servicios...

11. Consultas de los trabajadores sociales a otros colegas

Hay que garantizar que las consultas se realizan a colegas con suficiente experiencia. Si no, se la podría calificar como consulta negligente.

12. Remisión de los usuarios a otros servicios

Se trata de averiguar qué procedimientos están establecidos para los casos en los que el trabajador social tiene que finalizar su relación con el usuario (por falta de experiencia, de competencia en ese tema...) y el usuario ha de ser remitido a otro profesional. Hay que cuidar bien a dónde se le remite, para no ser acusado de "remisión negligente".

El procedimiento a seguir debería ser: discutirlo con el usuario, considerar varios profesionales a los que podría ser enviado el usuario, revelar (con el

consentimiento del usuario) la información pertinente al otro profesional y, finalmente, asegurarse de que el usuario ha contactado con el nuevo profesional.

13. Fraude

Hay que averiguar si la institución tiene políticas y procedimientos apropiados para prevenir el fraude (falsificar documentos...).

14. Finalización de los servicios y abandono del usuario (Reamer, 2001, 30-32)

Hay que procurar evitar situaciones de abandono. Éstas podrían suceder cuando un profesional no esté disponible para un usuario cuando éste lo necesite. Los pasos que habría que seguir para que no suceda el abandono serían: consultar con otros colegas y supervisores sobre la finalización del servicio, informar a los usuarios con anterioridad sobre dicha finalización, dar varias referencias al usuario de otros profesionales, ofrecer servicios alternativos a los usuarios que quieran abandonar el servicio antes de tiempo, dar a los usuarios teléfonos a los que acudir en caso de emergencia, documentar (dejar constancia por escrito) todas las acciones relacionadas con la finalización de los servicios.

15. Situaciones en las que sucede algún perjuicio

Se refiere a situaciones en las que no se ha proporcionado una atención apropiada o se ha violado alguna norma ética. Hay que desarrollar procedimientos apropiados para identificar y prevenir estas situaciones.

16. Evaluación e investigación (entrevistas, cuestionarios, observación...)

La auditoría ética debería centrarse en las políticas y procedimientos necesarios para que los profesionales puedan: evaluar programas y servicios; estar al corriente del conocimiento relevante para la práctica profesional; obtener el consentimiento informado voluntario y por escrito de los participantes; tomar las medidas necesarias para asegurar que los participantes en la evaluación tienen un acceso apropiado a los servicios;

discutir la información obtenida sólo con propósitos profesionales; asegurar el anonimato y la confidencialidad de los participantes y de los datos; evitar conflictos de intereses y relaciones duales con los participantes en la investigación....

Hasta aquí la descripción de las diversas áreas de riesgo e ítems concretos que deben ser tenidos en cuenta al realizar la auditoría ética. Únicamente falta por revisar otro aspecto de igual relevancia: la metodología que utilizan los trabajadores y trabajadoras sociales para tomar decisiones éticas.

3.2. Políticas y procedimientos habituales para la toma de decisiones éticas.

Desde los años ochenta los trabajadores sociales, al igual que otros profesionales, han intentado desarrollar protocolos que les ayuden a tomar decisiones éticas cuando se encuentran con dilemas éticos. Estos dilemas suceden cuando se da un conflicto entre deberes y obligaciones profesionales.

La auditoría ética debería averiguar la familiaridad con la que los trabajadores y trabajadoras sociales se enfrentan a la variedad de dilemas éticos de sus prácticas diarias, así como los procedimientos que utilizan para tomar decisiones éticas.

Reamer (2001, 34) agrupa algunos tipos de dilemas éticos con los que tendrían que familiarizarse los trabajadores sociales, según el ámbito en el que desarrollan su labor profesional. Así, por ejemplo, los trabajadores sociales clínicos¹⁴ deberían familiarizarse con dilemas éticos relacionados con la protección de la confidencialidad, el respeto al derecho de autodeterminación de los usuarios, el respeto a las normas sociales y culturales, la protección de los usuarios y de terceras personas de posibles daños... Los trabajadores sociales, en general, tienen que respetar el derecho de los usuarios a la autodeterminación y protegerles de posibles daños. Los trabajadores sociales que trabajan más como administradores de recursos tendrán que familiarizarse más con dilemas relativos a la distribución de recursos limitados (justicia

¹⁴ Ver Dean & Rodees (1992); Loewenberg & Dolgoff, (1996); Reamer (1998, 1999).

distributiva) y al mantenimiento de las leyes, regulaciones y políticas concretas. El Trabajo Social comunitario podría, por ejemplo, debatirse entre su deber a respetar el derecho de autodeterminación de sus vecinos y su obligación de cambiar comportamientos racistas. El supervisor, por su parte, podría debatirse entre proteger la reputación de la institución y exponer una conducta no ética por parte del responsable de la misma.

En todos estos casos los trabajadores sociales deberían reconocer los deberes y obligaciones en conflicto, de un modo consistente con los valores profesionales y los niveles de calidad ética. La auditoría ética debería averiguar la familiaridad y el uso por parte de los trabajadores sociales de los protocolos de toma de decisiones éticas que se utilizan para resolver dilemas éticos.

En el *Social Work Ethics Audit* Reamer pone como ejemplo un posible protocolo de toma de decisiones éticas que implica siete pasos¹⁵:

1. Identificar los asuntos éticos, incluyendo los valores y deberes en conflicto.
2. Identificar los individuos, grupos y organizaciones afectados por la decisión ética.
3. Pensar las posibles acciones, así como los participantes implicados en cada una de ellas, así como los posibles beneficios y riesgos de cada situación.
4. Averiguar las razones a favor y en contra en cada posible acción, considerando la relevancia de: (a) las teorías éticas¹⁶, principios y líneas de acción; (b) códigos de ética¹⁷ y principios legales; (c) teorías y principios de la práctica del Trabajo Social; (d) valores personales (incluyendo valores religiosos, culturales, étnicos e ideología política).

¹⁵ Ver Reamer (1999); Congress (1998); Joseph, (1985); Loewenberg & Dolgoff (1996).

¹⁶ Desde 1980 las distintas profesiones empezaron a reconocer la importancia de las teorías éticas (normativas, deontológicas, consecuencialistas, utilitaristas, de la virtud...) ante juicios éticos difíciles.

¹⁷ Desde 1996 el Código de la NASW incluye 155 estándares éticos específicos en relación a riesgos concretos como la confidencialidad, el consentimiento informado, la competencia, los informes de los usuarios, conflictos de interés, fraude, finalización e interrupción de los servicios, supervisión, evaluación e investigación...

5.Consultar con colegas y expertos apropiados (supervisores, administradores, comités de ética...).

6.Tomar la decisión y documentar el proceso de toma de la misma.

7.Monitorizar, evaluar y documentar la decisión tomada.

Aunque en el *Social Work Ethics Audit* sólo aparece este ejemplo como protocolo para la toma de decisiones éticas, en otras publicaciones Reamer ha especificado un poco más este modelo, llegando a proponer una jerarquía de reglas y derechos aplicados al Trabajo Social que vamos a exponer brevemente¹⁸.

Reamer toma como modelo la filosofía moral de Alan Gewirth para formular una guía para las decisiones éticas. Gewirth sostiene que los seres humanos tenemos un derecho fundamental a la libertad y al bienestar. Distingue tres tipos de “bienes”: 1) “bienes básicos” (aspectos básicos del bienestar): vida, salud, comida, refugio, equilibrio mental; 2) “bienes no sustractivos” (bienes cuya pérdida disminuiría la habilidad de esa persona para conseguir sus metas): por ejemplo, ver reducidas sus condiciones de vida, de trabajo, ser objeto de un robo de sus pertenencias...; 3) “bienes aditivos”: los que potencian las habilidades de las personas para conseguir sus metas: el conocimiento, la autoestima, la educación...

Según Gewirth, las acciones son moralmente correctas si permiten a los otros perseguir sus metas con libertad y bienestar. Esto significa, en la práctica, deberes y obligaciones en relación con la libertad (no interferir con otros utilizando la violencia o la coacción), “bienes básicos” (no interferir en las precondiciones básicas de la vida, salud, comida, refugio y equilibrio mental e intentar ayudar a los demás a conseguir esas precondiciones básicas), “bienes no sustractivos” (no romper promesas, ni robar, ni rebajar las condiciones de

¹⁸ No es momento ahora de extendernos en las diversas propuestas de modelos de toma de decisiones éticas propuestos por diversos autores. Baste indicar, únicamente, otras propuestas, como el modelo agregado de Loewenberg & Dolgoff (1996, 57) o el modelo ETHIC propuesto por E. P Congress.(1999, 31-38). Además, otras autoras proponen modelos específicos para el Trabajo Social Comunitario; a este respecto ver concretamente la propuesta de Donna Hardina (2004). Para una revisión de éstos y otros modelos se puede consultar el artículo de Úriz (2004).

trabajo de otros..), “bienes aditivos” (promover el desarrollo y distribución de bienes que permitan a los sujetos alcanzar sus metas, como la autoestima, la educación... y compensarles de sus posibles faltas de habilidades.

En casos de conflicto, Gewirth propone una jerarquía entre valores. Reamer (1990, 62-65) aplica esa jerarquía —propuesta por Gewirth— al ámbito del Trabajo Social del siguiente modo:

1. Las reglas contrarias a daños básicos a las precondiciones de una acción (vida, salud, comida, seguridad, equilibrio mental) son prioritarias sobre las reglas sobre mentir, revelar información confidencial o causar un daño deliberadamente a bienes como la educación o la riqueza.

2. El derecho de un individuo al bienestar básico (precondición de la acción) es prioritario sobre otro derecho de otro individuo a la libertad. Esto significa que el límite a la libertad de un individuo está en el daño al bienestar de los demás.

3. El derecho de un individuo a la libertad es prioritario sobre su derecho al bienestar. (Por ejemplo, el que, voluntariamente, desea seguir abusando de las drogas, puede hacerlo).

4. La obligación de obedecer las leyes, reglas y regulaciones a las que una persona ha asentido voluntaria y libremente tienen prioridad sobre el derecho a comprometerse voluntaria y libremente de un modo tal que entre en conflicto con esas leyes, reglas y regulaciones. (Por ejemplo, las reglas que regulan la participación de un profesional en la NASW son prioritarias respecto de la libertad de esos individuos de actuar inconsistentemente contra esas reglas).

5. En algunos casos de conflicto, el derecho de los individuos al bienestar puede ser prioritario respecto de las leyes, reglas, regulaciones y compromisos de las asociaciones.

6. La obligación de prevenir daños básicos tales como la inanición y de promover bienes públicos como el alojamiento, la educación y la asistencia pública tienen prioridad sobre el derecho a conservar la propiedad individual (esto justifica, por ejemplo, la existencia de impuestos).

En definitiva, esta jerarquía de derechos y obligaciones propuesta por Reamer puede resultar de gran utilidad para los trabajadores y trabajadoras sociales en casos de conflictos éticos.

4. Etapas y temporalización de la auditoría ética

Veamos a continuación qué pasos sería necesario dar para implantar la auditoría ética.

En primer lugar habría que realizar una sesión (o taller) en la que se les explique a las diversas organizaciones y servicios en qué consiste la auditoría ética. Se les explica también las distintas áreas de riesgo (Reamer plantea 17 áreas, pero en otros contextos podrían ser más o menos) y se les invita a manifestar su interés en implantar la auditoría ética (por ejemplo, se les puede entregar un breve formulario, que enviarán si tienen interés en el proyecto, en el que podrían indicar por qué motivos creen que la auditoría ética podría resultar útil en su institución). Como la mayoría de los representantes de las instituciones tendrán que consultar o solicitar la aprobación de su institución, se les puede dejar un tiempo para realizar estas gestiones.

Cuando hayamos recibido respuesta por parte de las instituciones interesadas, se puede realizar otra reunión con cada una de ellas para:

1. Subrayar que ellos son los propietarios de los resultados de la auditoría. No se trata de una auditoría ética que realiza una entidad externa para evaluarles y juzgarles, sino que ellos mismos la realizarán para mejorar la calidad de los servicios que prestan en su institución.

2. Temporalizar la aplicación de la auditoría ética (entre 3 meses y 6 meses para todo el proceso, por ejemplo).

3. Solucionar las dudas que tengan sobre el procedimiento a seguir (por ejemplo, si pueden o no intercambiar información con otras instituciones que también estén aplicando la auditoría, si cada uno contesta individualmente o si ponen en común algunos temas) o sobre el contenido de las cuestiones a responder.

4. Indicarles que vayan tomando notas sobre el proceso que están siguiendo, así como que decidan si van a realizar reuniones periódicas, qué profesionales van a participar, si alguno de ellos va a realizar un seguimiento del proceso...

Reamer (2001, 37-39) indica varios pasos que se podrían dar dentro de cada institución para poner en marcha la auditoría. Son los siguientes:

1. Un miembro de la institución (preferentemente con algún tipo de formación en relación con la ética profesional) podría hacer de jefe del comité de auditoría ética.

2. El comité debería identificar los asuntos específicos relacionados con la ética en los que centrarse.

3. El comité debería decidir qué tipo de datos hay que obtener a través de la auditoría: sobre derechos de los usuarios, consentimiento informado... Se podría consultar a algún abogado sobre temas legales y también revisar las regulaciones, leyes y código de ética en relación con la confidencialidad, la información privilegiada, el consentimiento informado, el registro de la información sobre los usuarios, la finalización de los servicios, la supervisión...

4. Una vez recogida y revisada la información, el comité debería ver el nivel de riesgo asociado con cada ítem. Se podrían separar políticas y procedimientos: las políticas se podrían codificar a partir de documentos y los procedimientos averiguando cómo solucionan los trabajadores sociales los asuntos éticos en relación con usuarios (pasos que toman para solucionar un tema de confidencialidad, tipo de explicaciones que se suelen dar a los usuarios sobre el consentimiento informado y la confidencialidad...).

Se asignan 4 categorías de riesgo: sin riesgo; riesgo mínimo; riesgo moderado y alto riesgo.

Después de aproximadamente un mes se podría realizar otra reunión con cada institución para ver cuáles son las principales áreas de riesgo. Previsiblemente, por ejemplo, tendrán alto riesgo asuntos como la

confidencialidad, el acceso de los usuarios a sus expedientes, consentimiento informado, toma de decisiones éticas...

Se podría dejar otro período de tiempo (un mes, por ejemplo) para que cada institución planteara algunas vías de mejora de las cuestiones éticas suscitadas, así como los posibles procedimientos de implantación de esas mejoras. Cada institución podría hacer propuestas adaptadas a su propio servicio, independientemente de que en otro momento se pudieran poner en común, entre servicios similares, esas propuestas.

5. Reamer indica que hay que decidir qué pasos se van a dar para cada ítem, teniendo en cuenta que los ítems y áreas de alto riesgo requieren atención inmediata.

En ocasiones algunas instituciones pueden decidir crear un comité especial, específico de cada institución, para decidir las medidas a tomar y realizar un seguimiento de todo el proceso. Son los llamados “comités éticos institucionales” (*Institutional Ethics Commttees* ó IECs).

6. A partir del análisis realizado en cada institución (análisis realizado por los “comités éticos institucionales” o por el procedimiento que determine cada institución) habría que establecer prioridades entre las áreas de preocupación, teniendo también en cuenta el grado de riesgo y los recursos disponibles.

7. También habría que establecer medidas específicas a tomar para solucionar los problemas que se han identificado: revisar los formularios utilizados para el consentimiento informado, crear una declaración de derechos de los usuarios, crear un grupo encargado de la supervisión, preparar procedimientos detallados a seguir para la finalización de servicios a los usuarios... También hay que identificar los recursos necesarios: personal disponible, publicaciones , consultores éticos, consultores legales...

8. Asimismo, se puede Identificar quién será responsable para las distintas tareas y establecer un tiempo para realizar cada una de ellas, así como un mecanismo para asegurar la realización y la implementación de cada tarea.

9. También sería conveniente documentar todo el proceso seguido en la auditoría ética. Esta documentación puede ser útil en casos de citaciones judiciales, en acusaciones de negligencia ética...

10. Finalmente, cada institución debería hacer un seguimiento de la implantación de esas mejoras. Después de unos meses de prueba (6 meses, por ejemplo), cada institución podría hacer su propia autoevaluación, para comprobar si realmente se han mejorado las áreas de alto riesgo.

5. Conclusión: hacia una mayor calidad ética en los servicios

Asistimos en nuestros días a una preocupación por mejorar la calidad de los servicios que prestan las instituciones. Pues bien, entendemos que mejorar la calidad general de los servicios significa también mejorar la calidad ética que prestan los trabajadores y trabajadoras sociales. Pero, ¿qué mecanismos podemos utilizar para conseguir una mayor calidad ética en las instituciones? Proponemos tres medidas concretas:

1. Implantar sistemas de auditoría ética en las instituciones.

Como esperamos haber mostrado a lo largo de la presente exposición, el *Social Work Ethics Audit* es un instrumento muy útil para conseguir este objetivo, puesto que nos permite identificar asuntos éticos, analizar los procedimientos y prácticas éticas de las instituciones y también modificar esas prácticas, monitorizando la implantación de los cambios propuestos.

Para conseguir obtener el máximo rendimiento del *Social Work Ethics Audit*, habría que tener en cuenta el problema de la contextualización. Como hemos visto, Reamer propone 17 áreas de “riesgo ético” que se enmarcan dentro del contexto de la sociedad americana y con una vinculación muy estrecha a las normas que aparecen en el Código Deontológico de la NASW. Por esto, para aplicar este instrumento a otro contexto habría que realizar algunas modificaciones.

Sabemos que este sistema de auditoría ética también ha sido aplicado al menos en otro contexto y lugar geográfico muy diferente: Donna McAuliffe ha realizado una “prueba piloto” de esta auditoría ética aplicándola a 11 organizaciones australianas. Estas organizaciones realizaban funciones muy

diversas (varios hospitales, una organización de servicio a discapacitados, un servicio voluntario dedicado a adopciones...) y el único criterio para su selección fue su interés por participar en el proyecto.

El estudio de McAuliffe confirma la utilidad de la auditoría ética como un medio para identificar “áreas de riesgo ético” y mejorar las prácticas que realizan los profesionales en esas áreas, en este caso en el contexto australiano.

Los retos futuros de la auditoría ética consisten en mejorar su contextualización y su aplicación a los distintos tipos de servicios que prestan los trabajadores sociales. La auditoría ética creada por Reamer plantea un modelo general, único, en los diversos servicios. Sin embargo, quizá resultaría de mayor utilidad especificar más unos ítems u otros según el tipo de centro en el que se vaya a realizar la auditoría: un hospital, un centro de salud mental, un centro de atención a mujeres maltratadas... Además, es conveniente que cada centro piense cómo se va a implantar la auditoría ética, así como qué cambios van a ser necesarios en sus prácticas habituales.

2. Clarificar la metodología para la toma de decisiones éticas

Otra medida para conseguir aumentar la calidad ética de las instituciones es una mayor clarificación de los métodos que deben utilizar los trabajadores y trabajadoras sociales en la toma de decisiones éticas. En general, las metodologías propuestas suelen ser demasiado genéricas, por lo que su utilidad es bastante discutible.

En muchas ocasiones, los trabajadores y trabajadoras sociales necesitan disponer de métodos más concretos, de jerarquías entre valores o principios que les ayuden a resolver cuestiones éticas. Sin embargo, pocos autores se atreven a realizar propuestas concretas en este sentido.

A lo largo de esta exposición hemos sintetizado la propuesta de Reamer, quien al menos explicita una jerarquía de derechos y prioridades.

3. Crear más comités de ética en los servicios

Hoy en día los comités de ética comienzan a ser más frecuentes en hospitales y en institutos de investigación biomédica. Normalmente se trata de comités formados por diversos profesionales que intercambian sus opiniones acerca de asuntos éticos como el aborto, la eutanasia, las investigaciones con seres humanos... En EE.UU. los “comités éticos institucionales” (IECs) o surgieron principalmente a partir de 1976, con la finalidad principal de ayudar a los profesionales en la toma de decisiones éticas difíciles.

Pero los comités de ética no sólo resultan útiles en el ámbito de la salud, sino que también tienen su aplicación práctica en el Trabajo Social. Sus principales funciones son (Reamer, 1990, 231):

1. Formación

Pueden servir para formar a los profesionales sobre algunos temas especialmente relevantes con los que dichos profesionales se van a encontrar en uno u otro momento de la intervención, como los límites del derecho de los usuarios a la confidencialidad y a la autodeterminación, el alcance del consentimiento informado, los criterios que han de tener para realizar una justa distribución de los recursos disponibles, legislación que siempre han de tener en cuenta...

2. Formulación de políticas institucionales

Por ejemplo, los profesionales que trabajan en una institución han de tener claros los pasos a dar para obtener el consentimiento informado de los usuarios que van a iniciar un programa de rehabilitación de drogas. También resultaría útil saber hasta qué punto deben dar cierto tipo de información a familiares de usuarios o a otros profesionales. En muchas ocasiones los profesionales también demandan criterios más precisos sobre cómo responder a demandas de información de abogados o sobre qué tipo de información pueden revelar en un juicio al que son llamados como testigos.

3. Órganos de consulta para casos concretos

Es un hecho que los trabajadores sociales normalmente consultan a otros colegas o a otros profesionales para contrastar sus opiniones sobre

determinados casos más difíciles. Estos colegas procuran ayudarles con su mejor voluntad y su experiencia profesional, pero probablemente resultaría más eficaz disponer de un comité de ética —compuesto por profesionales formados en asuntos éticos— que pudiese responder a esas preguntas concretas.

Además, hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos estos comités son sólo consultivos y, por tanto, aconsejan, pero no ordenan.

4. Revisión de casos

Los comités de ética también pueden servir para revisar casos anteriores ya resueltos para así poder aprender de esas experiencias, bien para actuar de un modo similar, bien para no volver a cometer los mismos errores.

Quisiera concluir esta exposición retomando la idea de que la calidad ética es uno de los grandes retos a los que han de enfrentarse servicios e instituciones y que, por tanto, es necesario buscar herramientas prácticas que nos ayuden a conseguir mejorar esa calidad ética. Como espero haber mostrado a lo largo de esta ponencia, creo que, en el ámbito del Trabajo Social, el *Social Work Ethics Audit* es uno de esos instrumentos prácticos.

BIBLIOGRAFÍA

- Banks, S. (1997) *Ética y valores en el Trabajo Social*, Barcelona: Paidós.
- Barker, R. L. & Branson, D. M. (2000) *Forensic Social Work*, New York: Haworth Press (2ª ed.)
- Bernstein, B. & Hartsell, T. (1998) *The Portable Lawyer for Mental Health Professionals*, New York: John Wiley & Sons.
- Bernstein, B. & Hartsell, T. (2000) *The Portable Ethicist for Mental Health Professionals*, New York: John Wiley & Sons.
- Besharov, D. (1985) *The Vulnerable Social Worker*, Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- Bullis, R. K. (1995) *Clinical Social Worker Misconduct*, Chicago: Nelson-Hall.
- Congress, E. (1999) *Social Work Values and Ethics. Identifying and Resolving Professional Dilemmas*, Belmont (USA): Wadsworth.
- Conrad, A. P. (1989) "Developing an Ethics Review Process in a Social Service Agency", *Social Thought*, 15, 102-115.

- Dolgoff, R., Loewenberg, F. M. & Harrington, D. (2005) *Ethical Decisions for Social Work Practice*, Toronto (Canada): Thomson (7^a ed. La 5^a ed. es de 1996)
- Gambrill, E. & Pruger, R. (eds) (1997) *Controversial Issues in Social Work: Ethics, Values and Obligations*, Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Gewirth, A. (1978) *Reason and Morality*, Chicago: University of Chicago Press.
- Hardina, D. (2004) "Guidelines for Ethical Practice in Community Organization", *Social Work*, 49, 4, 595-604.
- Harris, H. W. (2002) "The Social Work Ethics Audit: A Risk Management Tool", *Social Work & Christianity*, 29, 1, spring, 66-68.
- Houston-Vega, M. K. Nuehring, E. M. & Daguio, E. R. (1997) *Prudent Practice: A Guide for Managing Malpractice Risk*, Washington, DC: NASW Press.
- Joseph, M. V. (1989) "Social Work Ethics: Historical and Contemporary Perspectives", *Social Thought*, 15, 4-17.
- McAuliffe, D. (2000) *Beyond the Hypothetical: Ethical Dilemmas in Front-line Social Work*, University of Queensland.
- McAuliffe, D. (2005) "Putting Ethics on the Organisational Agenda: The Social Work Ethics Audit on Trial", *Australian Social Work*, 58, 4, Dec., 357-369.
- Munro, E. (2004) "The Impact of Audit on Social Work Practice", *British Journal of Social Work*, 34, 1075-1095.
- Packard, T. (2000) "The Management audit. as a Teaching Tool in Social Work Administration", *Journal of Social Work Education*, 36, 1, 39ss.
- Preston, N. (2000) "Public Sector Ethics: What Are We Talking About?" in Bishop, P. & Preston, N. (eds) *Local Government, Public Enterprise and Ethics*, Federation Press, Sydney."
- Reamer, F. G. (1987) "Ethics Committees in Social Work", *Social Work*, 32, 188-192.
- Reamer, F. G. (1990) *Ethical Dilemmas in Social Service*, New York: Columbia University Press (2^a ed).
- Reamer, F. G. (1994) *Social Work Malpractice and Liability*, New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (1999) *Social Work Values and Ethics*, New York: Columbia University Press (2^a ed.).
- Reamer, F. G. (2000) "The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy", *Social Work*, 49, 4, 355-366.
- Reamer, F. G. (2002) "How to Practice Ethically: Part II", *The New Social Worker*, 9, 1, winter, 18-20.
- Reamer, F. G. (2003) "Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships", *Social Work*, 48, 1, 121-133.

- Rhodes, M. (1986) *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Salcedo, D. (1998) *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*, Granada: Comares.
- Úriz, M. J. (2004) "Modelos de resolución de dilemas éticos en trabajo social", *RTS. Revista de Trabajo Social*, 175, septiembre, 6-27.
- Wiley, C (1995) "The ABC's of Business Ethics: Definitions, philosophies and implementation, *Industrial Management*, 37, 1, 22-27.