

**G.E.I.E.S.**

GRUPO ESTATAL DE INTERVENCIÓN  
EN EMERGENCIAS SOCIALES

---

**TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO,  
EN TIEMPOS DE TELETRABAJO**

**PARA LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS ANTE EL  
COVID19 EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

---

16-04-2020

## TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO, EN TIEMPOS DE TELETRABAJO, PARA LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS ANTE EL COVID19

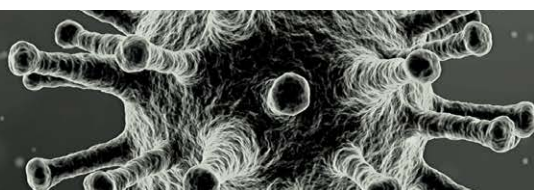
Esta pandemia ha puesto de manifiesto el frágil equilibrio de la sociedad. El escenario de riesgo inminente y vulnerabilidad en el que nos encontramos sacude a todas las estructuras del Estado. Por ello, las y los profesionales del Trabajo Social juegan un papel clave y vital (...) y hoy más que nunca, continuamos estando del lado de la ciudadanía pero sobre todo, de las personas o colectivos más desfavorecidos<sup>1</sup>.

En este sentido, si las personas con discapacidad y sus familias constituyen un grupo al que es necesario prestar una especial atención en nuestra intervención cotidiana, debido a su mayor vulnerabilidad, en estos momentos de pandemia es preciso establecer líneas de trabajo específicas que nos permitan valorar y atender sus necesidades de forma adecuada en base a principios de dignidad, igualdad y comunidad.

La enorme heterogeneidad que abarcamos al hablar de conceptos como “discapacidad” o “diversidad funcional” hace muy difícil establecer líneas generales de actuación desde el Trabajo Social, válidas para todas las personas, por lo que será necesario plantear siempre una intervención personalizada y adaptada al contexto concreto de cada individuo o familia... tal y como debe hacerse siempre, más allá de la situación provocada por el COVID19. Sin embargo, sí conviene recordar que hay factores o situaciones concretas que pueden incrementar esa vulnerabilidad y nos pueden orientar a la hora de establecer prioridades en la atención:

- Personas con discapacidad, de cualquier tipo, que viven solas y carecen de una red de apoyo social/familiar en proximidad o ésta es frágil. Especialmente, en aquellos casos en los que no acuden a dispositivos de atención diurna o no cuentan con servicios como teleasistencia o ayuda a domicilio.
- Personas con discapacidad que presentan grandes necesidades de apoyo y/o problemas de conducta. Mucho más, en aquellos casos en los que la situación de confinamiento puede suponer un agravamiento de sus patologías o generar conflictos dentro de la unidad familiar. Aunque se ha reconocido legalmente la posibilidad de realizar paseos terapéuticos fuera del domicilio, sus necesidades concretas pueden requerir de otros apoyos.
- Personas con discapacidad en contextos familiares de rentas bajas, desempleo de larga duración, empleo sin regularizar, monoparentalidad o que conviven varias personas con discapacidad. Especialmente en aquellos casos en los que, además, se trata de personas o unidades familiares de origen migrante o de minorías étnicas que cuentan con redes de apoyo social más limitadas o igualmente frágiles... o que directamente no están siendo atendidas por dispositivos específicos, al no tener regularizada su situación administrativa o reconocida su discapacidad.
- Unidades familiares en las que conviven personas con discapacidad intelectual en proceso de envejecimiento (especialmente si son prematuros) y cuidadores mayores, que pueden presentar sus propios problemas de salud y constituyen, por sí mismos, un colectivo de riesgo en relación al COVID19. De igual manera, también en aquellos casos en los que personas con discapacidad intelectual ligera

<sup>1</sup> Carta Abierta: El Trabajo Social, una profesión más para salir del COVID19. 31/03/2020 <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Carta%20Abierta%20Emi%2031.marzo.2020.pdf>



ejercen de “cuidadores informales”, de manera habitual, con respecto a sus progenitores de avanzada edad.

Obviamente las personas con discapacidad y/o los cuidadores habituales que han desarrollado el COVID19 son una prioridad, ya que la prestación de cuidados básicos se dificulta, conlleva aislamiento sanitario y van a requerir de apoyos presenciales como servicios de ayuda o comida a domicilio.

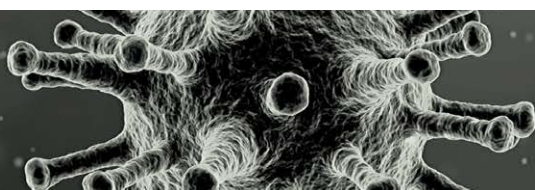
Trabajo en red y nuevas tecnologías como herramientas para la intervención en tiempo del COVID19:

Más allá de la atención y la movilización de recursos que se está ofreciendo desde los servicios sociales municipales, dentro de sus funciones habituales para la cobertura de necesidades básicas, ahora -más que nunca- **cobra sentido el trabajo social comunitario y las estructuras de coordinación y trabajo en red** que, en el ámbito de la discapacidad, se han ido fomentado en los últimos años en muchos municipios. La presencia de instituciones y asociaciones que trabajan habitualmente con este colectivo constituye una oportunidad y una red básica para la detección, valoración y satisfacción de las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias en el actual contexto de crisis sanitaria.

En un primer momento, **es básico detectar a tiempo situaciones críticas** que se han podido generar con motivo del COVID19 y que no están llegando a los servicios sociales o que, finalmente, acaban haciéndolo a través de policía, centros de salud u hospital, cuando la gravedad es mucho mayor y la intervención mucho más compleja. En este sentido, **establecer un protocolo básico, sencillo y eficaz de actuación entre todos los agentes implicados en la atención a las personas con discapacidad en el ámbito local es una estrategia esencial** que debemos poner en marcha y que no requiere de medios especialmente complejos. Un profesional, con una línea telefónica de atención directa y un correo electrónico específico, puede facilitar la coordinación entre profesionales y la comunicación de situaciones de necesidad, vulnerabilidad y riesgo a los servicios sociales de atención primaria. De hecho, también **facilita el acceso directo a la atención a las personas con discapacidad y sus familias**, especialmente para aquellas que no forman parte, o no están siendo atendidas de forma regular, por las instituciones o el tejido social presente en el municipio.

Desde que las autoridades decretaron el estado de alarma, la mayor parte de los servicios de atención a este colectivo siguen activos, aunque no lo estén de forma presencial. Más allá de los recursos de atención sanitaria, los centros educativos, ocupacionales, de día y las asociaciones están realizando seguimientos telefónicos a su alumnado, usuarios/as y socios/as. El establecer un **canal directo de comunicación entre ellos y los servicios sociales** es básico para canalizar las ayudas que sean precisas llegado el momento. Además, **se comparte la tarea de hacer seguimiento telefónico**, éste **se hace significativo** en el marco de los profesionales que ya les conocen **y se proporciona un acompañamiento social y emocional** muy necesario en estos momentos. Que las personas con discapacidad y sus familias no se sientan solas y abandonadas a su suerte en la situación actual, es una labor esencial de los profesionales del trabajo social, sea cual sea su institución de referencia. Como marco teórico, el método clásico del **Acompañamiento Social**, tiene más sentido que nunca: una llamada telefónica, simplemente para saber cómo están, puede marcar la diferencia en estos momentos de crisis.

Por otro lado, más allá de la difusión directa que entre la ciudadanía pueda hacerse de recursos y servicios disponibles en el ámbito local, a través de redes sociales por ejemplo, es preciso que todas las instituciones, asociaciones y profesionales dispongan de una **información veraz y contrastada** sobre los mismos. La





enorme profusión de guías e informaciones que, por todas partes, nos llegan como ciudadanos/as y profesionales, complican muchas veces nuestra labor y generan confusión e incertidumbre en las familias. En este sentido, **es necesario elaborar y trabajar con un manual único de procedimiento, específico para la intervención ante la situación social generada por el COVID19**, que pueda ser compartido con los/as profesionales con los que trabajamos en red.

Si bien su elaboración implica un esfuerzo extra para el/la profesional, en un momento en el que la demanda de atención es muy alta y los servicios están congestionados, supone una ventaja a medio plazo y **mejora la calidad de nuestra intervención**. Información breve y concreta sobre cada recurso o servicio incluyendo perfil de destinatario/a, requisitos, condiciones del servicio y forma de acceso... facilita la derivación y la gestión de los mismos, así como la trasmisión de información a las personas con discapacidad y sus familias por vía telefónica o telemática. Permite además, a los/as profesionales, **unificar criterios de valoración y de asignación de recursos**, por lo que resulta una herramienta muy útil para la gestión diaria y el trabajo coordinado. Se puede elaborar en **versión digital acumulativa**, en pdf por ejemplo, añadiéndose recursos conforme se constata su interés y pertinencia. En el manual, ha de constar siempre la fecha en la que ha sido revisado, de manera que siempre trabajamos con la versión más reciente. Además, su difusión por correo electrónica es sencilla.

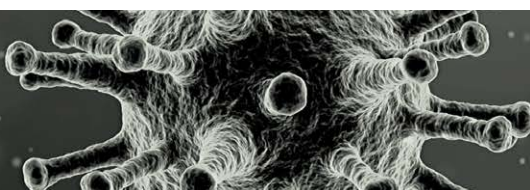
De hecho, el correo electrónico, **las aplicaciones tipo WhatsApp y las redes sociales como Instagram, Facebook o Twitter pueden ser grandes aliadas** para desarrollar nuestra labor de acompañamiento en estos momentos, tanto en relación al trabajo habitual y coordinado con el resto de profesionales, como en la atención directa con nuestro colectivo... siempre teniendo presente las cuestiones relativas a la protección de datos<sup>2</sup>. En esta cuestión es interesante tomar como referencia el documento “Comunicación y Redes Sociales en un escenario de emergencia” del Consejo<sup>3</sup>.

Para las personas con discapacidad y sus familias, las relaciones sociales y la comunicación, más allá de la cobertura de necesidades básicas, es un elemento esencial de bienestar ya que están inmersas, en muchos casos, en procesos previos de aislamiento social. La situación de confinamiento provoca el aumento de los sentimientos de soledad, incertidumbre y miedo ante el presente y ante el futuro más inmediato... mucho más cuando se han producido fallecimientos en su entorno más cercano debido al COVID19. Como fórmula para paliar estas circunstancias, una intervención de corte más grupal o comunitario es la creación y dinamización de grupos utilizando como herramientas este tipo de aplicaciones; supone siempre una herramienta extra, más allá del seguimiento telefónico individual con el que estamos más familiarizados y que también es preciso realizar.

**Constituyen un buen complemento a nuestra intervención habitual** y, si bien es cierto que no todas las personas y familias tienen los recursos, conocimientos y habilidades que se requieren para manejarlas, con un buen número de ellas puede ser una herramienta muy válida para generar y mantener lazos sociales, así como para seguimiento grupal. Dinamizar conversaciones entre personas con discapacidad y/o

<sup>1</sup> Recomendaciones en materia de Protección de Datos y Teletrabajo. Elaboradas en colaboración con TICDATUM. <https://www.cgtrabajosocial.es/docinterescovidcgts>

Comunicación y Redes Sociales en un escenario de emergencia <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Comunicaci%C3%B3n%20y%20redes%20sociales.pdf>.



cuidadoras, proponer retos o actividades terapéuticas, saludables y de ocio que se puedan realizar en el propio domicilio, recordar actividades o momentos vividos en el marco de nuestra institución, videollamadas grupales o simplemente hablar/escribir en grupo con otras personas pueden ser experiencias muy positivas para ellas y para sus familias en estos momentos. Sentir que le importas a alguien, que hay otras personas que están pendientes de ti y que formas parte de un grupo o de una comunidad... son cuestiones de especial importancia en este momento, **precisamente, por su enorme potencial terapéutico**. En este sentido, es prioritario ofrecer acompañamiento específico a las personas que ejercen como cuidadoras habituales y que, en estos momentos, pueden estar sintiendo una sobrecarga todavía mayor.

Para finalizar, únicamente señalar que ninguna de estas acciones tiene sentido si las necesidades básicas de las personas con discapacidad y sus familias no están cubiertas adecuadamente por las administraciones competentes en la materia. Es necesario **reforzar la atención en proximidad**, como servicios de ayuda o comida a domicilio, así como dar difusión y apoyar las iniciativas que están surgiendo en los municipios, que les apoyan en la adquisición de alimentos, medicación o apoyo psicológico profesional. De igual manera, es imprescindible mantener una coordinación estrecha con las administraciones competentes en materia de discapacidad y/o dependencia de cada comunidad autónoma, de cara a resolver situaciones en las que se requiere atención residencial por enfermedad y/o fallecimiento de los cuidadores habituales. Pero más allá de esto, el trabajo social comunitario, aunque no sea presencial, vinculado a un territorio y con la colaboración de las instituciones, asociaciones y profesionales que trabajan con personas con discapacidad y sus familias, constituye un recurso prioritario para salir de esta crisis, **todos juntos, sin dejar a nadie atrás**.

Autoría:

NUESTRAS  
VOCES

Consejo General  
del Trabajo Social

**Geno Valero Gómez**  
Colegiada en COTS Madrid  
Experta en discapacidad

**Junta de Gobierno**  
del Consejo General del Trabajo Social

