



# CON-TEXTOS

REVISTA del CONSEJO PROFESIONAL  
de TRABAJO SOCIAL CABA

Trabajo Social en tiempos de miseria planificada

Huellas y horizontes para resistir

## Trabajo Social Situado

**El Trabajo Social en escenarios de crisis social pospandemia y las estrategias de innovación en telesalud para el abordaje de enfermedades de alta complejidad pediátrica: El modelo del Hospital Garrahan**

*Por María Gabriela Tozoroni*

Fecha de recepción:	Mayo del 2024
Fecha de publicación:	Julio del 2024
Contacto:	María Gabriela Tozoroni
Correo electrónico:	<a href="mailto:gabrielatozoroni@hotmail.com">gabrielatozoroni@hotmail.com</a>

# EL TRABAJO SOCIAL EN ESCENARIOS DE CRISIS SOCIAL POSPANDEMIA Y LAS ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN EN TELESALUD PARA EL ABORDAJE DE ENFERMEDADES DE ALTA COMPLEJIDAD PEDIÁTRICA: EL MODELO DEL HOSPITAL GARRAHAN.

\**Tozoroni, María Gabriela*



## INTRODUCCIÓN

El 25 de agosto de 1987 fue inaugurado el Hospital de Pediatría (SAMIC) “Prof. Dr. Juan P. Garrahan”, en virtud del acuerdo entre el Ministerio de Salud de la Nación y la entonces Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires. Actualmente, se encuentra conformado por un Consejo de Administración, con un 80% de la inversión presupuestaria a cargo del Estado Nacional y un 20% a cargo del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Hospital de Pediatría “**Prof. Juan P. Garrahan**” es el centro pediátrico de referencia en salud pública, gratuita y de alta complejidad de la Argentina y a su

\* **María Gabriela Tozoroni** - Licenciada en Trabajo Social. Diplomatura en Salud Internacional con tesis final en curso en la Escuela de gobierno en salud “Floreal Ferrara”. Especialista en Educación y Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes por la UNIPE. Ex Consejera de Administración del Hospital Garrahan.

vez modelo a seguir a nivel regional. A lo largo de su historia, centenares de miles de personas –pacientes, familias, trabajadores de la salud– han formado parte de la intensidad de su crecimiento, de los alcances logrados en términos de salud recuperada, y de la formación del talento humano, superando muy probablemente lo que quienes iniciaron el camino imaginaron que podría lograrse.

El hospital cuenta con uno de los Servicios Sociales más grandes del país a nivel hospitalario. El equipo se compone de una jefa de servicio con dos jefaturas de clínica y veintitrés profesionales que a su vez, desde septiembre de 2023 se cuenta con una residencia en Servicio Social Pediátrico, becarias y becarios en formación como parte del trabajo coordinado con la Dirección Asociada de Docencia e Investigación de la institución y es centro de prácticas para la carrera de Trabajo Social de la UBA.

La institución debió responder a los múltiples desafíos planteados por los nuevos escenarios emergentes, como la creciente carga de enfermedad y de discapacidad relacionada con la mayor supervivencia de los niños, niñas y adolescentes asistidos por enfermedades complejas, para las cuáles no existían respuestas pocos años atrás.

Los desafíos de estas nuevas necesidades y derechos repercuten sobre las y los pacientes, sus familias, las instituciones sanitarias, la salud pública, la economía y la sociedad toda. También en estos años el Hospital Garrahan debió constituirse muchas veces en el originador de las estrategias para garantizar la ampliación de los nuevos derechos, tanto para las y los pacientes como para sus familias y para las y los trabajadores de la salud. Esta función se ejerce no solo con la diversidad y excelencia en los cuidados de alta complejidad y con la capacitación permanente de los equipos, sino también con la integración de redes federales de servicios pediátricos, con la facilitación en el acceso a la atención, con el compromiso de lograr mayor equidad en salud, y, más recientemente, procurando la transversalidad de género y diversidades en las prácticas de salud. ***"Se trata de ayudar a la gente a tomar decisiones bien informadas colocando la mejor evidencia disponible en la base del desarrollo y la implementación de políticas públicas"***. (Davies, 2005)

Un aspecto central en las respuestas a los desafíos del presente es la visión de las nuevas generaciones, hoy mayoritarias en la composición del talento humano. Éstas aportan su potencia laboral y creativa, pero traen también miradas novedosas y críticas sobre el funcionamiento institucional, sobre la carrera hospitalaria, sobre las condiciones laborales y sobre la puesta en valor del equipo de salud, en un contexto actual de crisis económica, en un país donde más de la mitad de las personas menores de 14 años viven en condiciones de pobreza, con una constante amenaza a su salud integral presente y futura.

## NUEVOS ESCENARIOS QUE REPRESENTAN DIVERSOS DESAFÍOS

***"El vacío de definiciones que genera la incertidumbre se cubre con nuevas definiciones para dar significación a la incertidumbre..."*** (Marcelo Manucci, 2023).

El 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud, declaró la epidemia por COVID-19 y con ello, la emergencia de salud pública internacional. Luego, en marzo de 2020 se confirmó el primer caso de infección por SARS-CoV-2 en el país, y el 23 de abril de ese mismo año se diagnosticó en el Hospital Garrahan el primer caso en un paciente pediátrico. **Gestionar en el marco de procesos desconocidos previamente, implica abordar lo desconocido. La gestión de la incertidumbre no es el control de los hechos sino la gestión de los elementos que cubren la ausencia de referencias. Dialogar con los hechos de otro modo, tener lecturas más amplias y profundas, anticipar movimientos y sostener pequeñas innovaciones en las condiciones de vida de la cotidianidad.**

Desde el gobierno nacional en función de las políticas sanitarias adoptadas por el Ministerio de Salud de la Nación, se impulsaron estrategias de prevención y cuidado de la salud pública ante la pandemia Covid-19; como ser, “**sistema Cuidar**”, Certificado Único Habilitante para la Circulación, acuerdos con empresas de telecomunicaciones y fortalecimiento de la Red de Telesalud Federal. (Secretaría de Innovación Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros). En nuestro hospital cuyas condiciones habituales de funcionamiento incluyen la sobredemanda y el máximo de su capacidad operativa, la dimensión de la pandemia y la implementación ineludible del ASPO (Aislamiento Social Preventivo Obligatorio) afectaron la organización hospitalaria, requiriendo el desarrollo de estrategias para enfrentarlas rápidamente, ante el riesgo del colapso sanitario.

El Hospital Garrahan es un engranaje clave dentro de una red federal de servicios pediátricos, donde cada uno desempeña su función, bajo el marco estatal de la Salud Pública, que en el actual contexto histórico ha definido como pilares de su accionar el acceso, la equidad y la calidad. Brindamos atención centrada en las personas, buscando satisfacer la experiencia del paciente, de su entorno familiar y del equipo de salud. **Tenemos una organización asistencial basada en cuidados progresivos, que jerarquiza la actividad interdisciplinaria orientada al cuidado integral de la salud. Desde la perspectiva de los derechos de las niñas, niños y adolescentes nuestras prácticas deben garantizar la autonomía progresiva, la información y el respeto por las diversidades, promoviendo y facilitando la toma de decisiones como un proceso compartido con las y los pacientes y sus familias.** Somos pioneros en generación de conocimientos y en aplicación de avances científico-técnicos en las prácticas de diagnósticos, tratamientos e intervenciones; colaboramos a nivel federal con el acceso a dicho conocimiento a través de redes sanitarias y comunitarias con fuerte desarrollo de la Telesalud (atención del paciente a distancia y con modalidad virtual).

En relación al Trabajo Social, nuestro hospital fue pionero a nivel pediátrico en crear durante el año 2023, la primera **“Red Federal en Telesalud de Servicios Sociales Pediátricos.”** La misma se lanzó con la participación de equipos de efectores sanitarios y casas de provincia de las 24 jurisdicciones del país y en conexión con 146 sitios hospitalarios aproximadamente.

*“...el trabajo social tiene que estar dentro de los consultorios y de las salas de internación, porque brinda una mirada interdisciplinaria que puede derivar en cambios*

*de estrategias terapéuticas, al tener en cuenta las condiciones sociales en las que se van a efectivizar. Las redes son un medio, en beneficio de las y los pacientes, de las nuevas generaciones, y del derecho a la salud de todos y todas".* (Mario Rovere, 2023).

El objetivo de esta red es promover la articulación entre efectores y el intercambio interdisciplinario de saberes, experiencias y estrategias entre equipos y profesionales de trabajo social para la atención integral de niños, niñas y adolescentes. Fortalece y favorece un mejor seguimiento de pacientes y el abordaje conjunto de problemáticas sociales comunes, con la potencia de la lógica de redes y la telesalud. A su vez, tiene el objetivo de impulsar la construcción de redes entre equipos de trabajadores y trabajadoras sociales, comunicación a distancia y telesalud de hospitales de todo el país, con la participación de las Casas de Provincia, para garantizar el acceso a la salud y disminuir las circunstancias que ponen en riesgo la salud de niñas, niños y adolescentes y sus familias.

#### **REFORMULACIÓN DEL PLAN ESTRÁTÉGICO HOSPITALARIO HACIA ESCENARIOS POSPANDÉMICOS Y DE CRISIS SOCIAL**

Nuestro programa de trabajo tiene como misión ser un centro de referencia en la formación de recursos humanos para la asistencia de niñas, niños y adolescentes, con **enfoque integral en la atención de la salud** y particularmente con condiciones críticas y/o complejas, **integrando actividades asistenciales, docentes y de investigación en un modelo de atención basado en la supervisión directa por parte de profesionales de planta, a través de la interdisciplina** y una visión humana y ética de las y los pacientes y su familia.

Las actividades docentes y de capacitación se han extendido fuera del hospital a través del campus virtual cuyo funcionamiento se ha fortalecido durante los 2 últimos años en el contexto de la Pandemia por COVID – 19; aspecto desarrollado por la telesalud. Del mismo modo las actividades del Centro de Simulación se adaptaron a la modalidad mixta virtual y presencial, permitiendo el desarrollo de programas de educación, entrenamiento y evaluación integral en competencias clínicas y quirúrgicas del sector público pediátrico en la Argentina. *"...las comunicaciones son siempre una forma de relación, y los sistemas de comunicaciones deben considerarse siempre instituciones sociales. Es necesario, por consiguiente, pensar tanto en términos generales como de forma precisa, en las verdaderas relaciones entre las tecnologías de la comunicación y las instituciones sociales"* (Raymond Williams, Universidad de Cambridge)

En esta línea y centrándose en las acciones de cara a los desafíos de nuevos escenarios pospandémicos, el hospital se ha propuesto:

- *Consolidar Redes Integradas pediátricas para la atención de calidad de los pacientes pediátricos, manteniendo todos los programas asistenciales en sus tres formas: ambulatoria, internación y a distancia (modalidad de telesalud incorporada al perfil de contratación de cada trabajador y trabajadora). Fortalecer la integración de la red de servicios de salud, ampliando la cobertura y el acceso a escala regional,*

*provincial y nacional. Aquí cabe resaltar la creación de la red de Telesalud para Servicios Sociales del campo pediátrico a nivel federal con la coordinación de la misma desde el Hospital Garrahan.*

- *Sostener la atención centrada en el paciente mediante los cuidados progresivos, la atención de alta complejidad y calidad asistencial dentro del modelo de hospital seguro, sustentado en la ética, la equidad y los derechos de los niños, niño y adolescente. Desarrollar marcos convenio para acciones conjuntas con otros organismos nacionales vinculados al cuidado integral de la salud de niñas, niños y adolescentes (ANSES, RENAPER, ANDIS entre otros).*
- *Promover la gestión inteligente del talento humano. Transversalizar las perspectivas de género y diversidad en las políticas llevadas adelante en el Hospital. Progresar en la mejora de condiciones de lxs trabajadores del hospital. Avanzar hacia un convenio colectivo de trabajo con perspectiva S.A.M.I.C. (Hospital integrado en la comunidad).*
- *Modernizar la gestión administrativa de bienes y recursos físicos para el desarrollo asistencial, de la infraestructura y la modernización tecnológica.*
- *Consolidar el liderazgo tecnológico, la investigación, la innovación científica y la formación continua de los equipos de salud promoviendo la transferencia de conocimientos. Desarrollar planes de formación continua que permiten la adquisición, mejora y sostenimiento de las competencias laborales del personal del hospital. Se trata de actividades educativas con diferentes modalidades, donde no solo se aportan conocimientos, sino que se intenta que estos conocimientos se transfieran a las prácticas laborales, con un abordaje multidisciplinario, enfatizando los componentes del trabajo en equipo y la comunicación efectiva.*

## **CONCLUSIONES**

Finalmente y no menos importante, está el riesgo de la inclusión en la agenda de la innovación pública y un gobierno abierto hacia la participación, la transparencia y el establecimiento de nuevos mecanismos de trabajo centrados en la mejora continua de los servicios de salud para la ciudadanía.

Entendiendo la necesidad desde el Estado de optimizar su nivel de organización desarrollando sus recursos e instrumentos destinados a optimizar los procesos de elaboración e implementación de políticas públicas en el marco de una cultura de integridad y transparencia, en sintonía con los estándares y recomendaciones establecidas por los organismos nacionales e internacionales y, con la firme convicción de avanzar en el fortalecimiento de instituciones públicas que garanticen el bienestar general y la defensa de los intereses colectivos.

Convencidos de que la participación ciudadana favorece a una gestión eficaz, eficiente y abierta; nos trazamos los ejes estratégicos basados en el ACCESO, LA CALIDAD Y LA EQUIDAD fundamentados con cada objetivo y meta de nuestro plan estratégico institucional.

Asimismo, fortaleciendo las estrategias de innovación de cara a los nuevos escenarios pospandémicos y de crisis social se ha avanzado en la confección de nuevas redes de telesalud en el campo pediátrico como ser: la Red de Telesalud de los Servicios Sociales Pediátricos, que fortalece la red de trabajo a nivel federal socializando recursos, reconstruyendo la historia de vida de cada niño, niña o adolescente, fomentando mejoras en las derivaciones y potenciando las intervenciones desde nuestro colectivo profesional.

El modelo hospitalario "Garrahan" se sustenta sobre la base de la asistencia, la docencia y la investigación articulando transversalmente con la telesalud para lograr un mayor y más eficiente alcance federal; innovando desde la ciencia aplicada en nuevas TICS que mejoren la calidad de vida y la atención integral de la salud de niñas, niños y adolescentes.



#### BIBLIOGRAFÍA

- AM DAN, F. 2018. "Cobienro Abierto e Innovación Pública: entre los slogans y los ciudadanos."
- MANUCCI, M. 2023. "La toma de decisiones en contextos de incertidumbre". Seminario Decisiones.
- OLMOS, M. Clase 5. PPT sobre "Uso de datos en la Administración Pública"

Página web del Hospital Garrahan: [www.garrahan.gov.ar](http://www.garrahan.gov.ar)