

TERCERA CONFERENCIA TRABAJO SOCIAL FORENSE
Taller Socrático Tecnología y Sociedad: Dilemas Éticos

Roberto Vega Rivera M.S.W.

Desde la creación de la computadora el manejo, archivo y el acceso a la información se ha revolucionado significativamente. No necesariamente se depende del papel impreso para transmitir la información. La misma fuente de información puede ser consultada por millones de personas al mismo tiempo y el contenido de miles de papeles puede ser archivado en un solo disco compacto. Por lo tanto, la información utilizada en cualquier escenario laboral esta condicionada directamente por esta revolución. Es imprescindible, como Trabajadores/as Sociales, tener conocimiento de esta herramienta para poder manejar la información eficazmente. Los escenarios laborales varían así como el uso de la información por medio de la computadora. Se puede tener conocimiento en un instante desde la cantidad de radios disponibles en una tienda por departamento hasta los nombres de los niños abusados físicamente y reportados en el municipio de San Juan durante el mes de agosto. Cada fuente de información requiere un manejo específico.

La profesión de trabajo social al igual que muchas otras se han insertado gradualmente a este proceso evolutivo con la desventaja de no contar con una preparación formal (académica), en el área de manejo de computadora, que lo facilite. Podemos observar como la computadora es un instrumento de trabajo para un Contador Público autorizado (CPA) facilitándole la realización de las planillas mientras que todavía en muchas agencias donde ejerce el trabajador social el uso de ésta se encuentra limitado al trabajo clerical. Sin embargo, ésta también puede transformarse en una aliada eficaz en el ejercicio del trabajo

social. Para lograrlo es imprescindible considerar que el trabajo social, independientemente del escenario donde es ejercido, está vinculado con seres humanos. Desde individuos hasta comunidades, desde niños hasta ancianos. Por lo tanto, la información que es manejada contiene detalles que pueden delatar la identidad del individuo y su contexto, razón por la que recibe los servicios de un(a) trabajador(a) social. A continuación se detallan algunos usos y ventajas que podría aportar la aplicación de la computadora en el ejercicio del trabajo social como también las implicaciones de índole ética.

Para comenzar, una situación común que frecuentemente enfrentan los trabajadores sociales es la demanda de un servicio que la agencia para la cual labora no ofrece. Servicios de vivienda, salud y educación podrían ser los más solicitados. Por lo que es necesario tener conocimiento de alternativas viables que puedan satisfacer las demandas emitidas por el cliente. En lugar de tantear con la guía telefónica o algunos directorios, que más de la mitad de las agencias que describen al momento de utilizarlas ya no existen, podría ser útil el uso de la computadora. Primero es necesario el acceso a una en el lugar de trabajo y segundo que esta pueda conectarse a la Internet o posea un programa actualizado que incluya agencias y los servicios que éstas ofrecen. Un servicio parecido es ofrecido por Fondos Unidos de Puerto Rico, Inc. A través del número telefónico 211. El trabajador social informa de los servicios que requiere el cliente y municipio donde reside. A través del uso de la computadora se ofrecen mínimo tres agencias cercanas a la residencia del cliente que puedan ayudarle

según su situación. A manera de proteger la confidencialidad del cliente, no se requiere de ningún dato personal que pudiese revelar la identidad de éste, cumpliendo también con el Código de Ética de Trabajo Social en Puerto Rico. Cabe señalar que estos servicios son accesibles en horario laboral 8:00am a 4:30pm de lunes a viernes. Una ventaja de poder contar con este servicio a través del internet lo sería el acceso al mismo durante 24 horas 7 días a la semana.

Por otro lado, el uso del internet también puede ser complementado con las distintas técnicas de acción social de trabajo social. Esto con el propósito de abogar por la injusticia social y crear cambios dirigidos al bienestar de la clientela. Esta puede ser utilizada para difundir cualquier información y facilitar el logro de las metas propuestas. Este recurso es de gran ventaja específicamente para agencias o trabajadores sociales con un presupuesto limitado permitiéndoles difundir la información a un bajo costo. Pero este mensaje con acceso a millones de individuos ¿Coincide y respeta los valores intrínsecos de la profesión? Entre los valores establecidos en el Código de Ética de la "National Association of Social Work" (NASW) se encuentra el servicio. El principio ético de este valor lee: "La meta primordial del trabajador social es ayudar a las personas necesitadas e intervenir ante los problemas sociales". Otro de los valores lo es la dignidad y el valor al ser humano. El trabajador social deberá respetar la dignidad y el valor inherente de cada persona al igual que su integridad. La conducta del trabajador social deberá ser ejercida de una manera que acreciente

su confiabilidad en la comunidad. Por lo tanto el mensaje difundido por un trabajador social utilizando esta herramienta deberá coincidir con los valores intrínsecos de la profesión. De esta manera se evitara confrontar algún dilema ético surgido a raíz del uso de esta técnica.

También el uso de la computadora en un escenario laboral multidisciplinario podría facilitar la colaboración entre el equipo de una manera más rápida. Esto mediante el uso del correo electrónico o "e-mail". La información puede ser compartida independientemente de la distancia entre los distintos miembros del equipo facilitando la comunicación entre éstos pero colocando en riesgo la divulgación de información confidencial si no es manejada adecuadamente.

Otro de los principios éticos básicos en el ejercicio del trabajo social lo es la confidencialidad, es decir, el compromiso de respetar la privacidad de las personas a la cual se le brinda el servicio. Con el uso inadecuado del correo electrónico, este principio en muchas ocasiones puede ser obviado intencionalmente. Un ejemplo pudiera ser cuando un trabajador social permite que otra persona utilice su computadora e inadvertidamente ésta tiene acceso a información confidencial de algún cliente que recibe los servicios del trabajador social. Otra situación similar pudiera ser cuando el trabajador social utiliza el correo electrónico para enviar alguna información confidencial del cliente. Luego de enviarla se percata que la dirección a la que fue emitida no fue la correcta y su destinatario es otra agencia sin el consentimiento del cliente.

El Código de Ética de Trabajo Social en Puerto Rico carece de apartados que especifique el manejo adecuado de información mediante el uso de la computadora. Por lo que se considero el Código de Ética de la NASW para el presente escrito. Este cuenta con tres apartados específicos para el uso adecuado de información mediante la aplicación de la tecnología:

- El apartado 1.071 indica que los /a trabajadores sociales deberán proteger la confidencialidad de los expedientes escritos y electrónicos de sus clientes y cualquier otra información que se considere sensitiva.
- Apartado 1.07m lee: "Los trabajadores Sociales deberán tener precaución para garantizar y mantener la confidencialidad de la información transmitida a una tercera persona mediante el uso de la computadora, correos electrónicos, maquina de facsímile, teléfonos, maquina contestadora de teléfonos y cualquier otro artefacto electrónico o tecnología".
- El apartado 1.03e especifica que el trabajador social debe informar y advertir al cliente de los riesgos y limitaciones cuando un servicio es provisto a través de un medio electrónico. Esto incluye riesgo del uso de información por medio del correo electrónico.

Actualmente Rock y Congress (1999) realizaron una revisión exhausta de la literatura encontrando que de 150 artículos relacionados a la confidencialidad

solo algunos se enfocaban en la relación entre confidencialidad y tecnología. Complementando esta situación con la carencia de una educación universitaria que introduzca este elemento en el currículo y el aumento del uso de la computadora en el escenario laboral de trabajo social, es indispensable que los trabajadores sociales se preparen para aplicar el Código de Ética y sus principios de confidencialidad en el uso de la computadora.

Para lograr la privacidad en el uso del correo electrónico el trabajador social deberá determinar el propósito de cada comunicación electrónica en el escenario laboral. ¿Esta información será enviada a un cliente, colega u otra agencia?, ¿Es necesario un relevo de información por parte del cliente autorizando el envío de esta información?, ¿Es el uso del correo electrónico el medio más adecuado? Durante el envío de un correo electrónico es necesario considerar la privacidad en el lugar donde se emite el mensaje y en el lugar donde será recibido.

Existen agencias que cuentan con un sistema de red interno utilizado exclusivamente por empleados de esta agencia. Una vez el trabajador social decide utilizar esta red para enviar alguna información confidencial a otro trabajador social se sugiere compartir esta verbalmente con anterioridad a este envío. La información enviada a través del correo electrónico puede ser accesada por algún otro empleado que no sea el destinatario por lo que estos "e-mail" requieren de un manejo adecuado incluyendo el borrarlos o "delete" de

la computadora. Cada paso para lograr este proceso debe estar dirigido a garantizar la privacidad del cliente.

El primer paso dirigido a salvaguardar la privacidad del cliente es el uso de una firma digital en la transmisión de la información. El propósito de utilizar esta firma es mantener la privacidad de estos mensajes. Una firma digital verifica la identificación de quien envía el mensaje facilitando a quien lo recibe determinar si este es autentico. Este método usualmente no está disponible en agencias con sistemas internos de red, por lo que puede ser vulnerable e interceptada en el proceso de enviar y recibir esta información.

Entre algunas estrategias prácticas para mantener la privacidad de esta información se incluye verificar que la posición del monitor no permita que otras personas puedan leer cualquier información con la cual el trabajador social se encuentra laborando. También se sugiere apagar la computadora cuando no se este utilizando y proteger los archivos electrónicos mediante el uso de una clave o "password". Una vez el/la trabajador/a social deje su escritorio por un periodo corto de tiempo deberá archivar la información con la que esta trabajando en expedientes protegidos por una clave.

Por otro lado, cuando el/la trabajador/a social cambia de trabajo, oficina o escritorio no siempre la computadora que utiliza es llevada consigo. Por lo tanto, si los correos electrónicos, direcciones y otros documentos no son borrados o archivados adecuadamente el próximo empleado que utilice esa computadora podría tener acceso a información confidencial.

La administración de la agencia debe adoptar una actitud proactiva que garantice la confidencialidad de su clientela mediante el uso y desarrollo de normas y políticas. Los directores y supervisores deben ser adiestrados acerca de la confidencialidad tanto de expedientes escritos como electrónicos. Los archivos de correos electrónicos, "buscadores de internet" (internet browser), archivos de páginas accedidas (history pages) y otros programas pueden inadvertidamente revelar información confidencial. La política de la agencia deberá establecer un protocolo a seguir si esta información es accedida por un empleado no autorizado.

Es importante destacar que una vez se borre (delete) un correo electrónico esta aún puede ser accedido a través del "trash files". Por esta razón el/la trabajador/a social no debe arriesgarse a crear mensajes de contenido confidencial que puedan ser recuperados a través del "trash files". La información confidencial del cliente enviada por correo electrónico no deberá ser archivada en los apartados del correo electrónico (inboxes) sino que debe ser leída y borrada. Si es necesario recuperar esta información luego de ser leída ésta debe ser transferida a un archivo electrónico que solo tenga acceso el personal autorizado.

Otro factor que puede propiciar que la información confidencial archivada en la computadora pueda ser expuesta sin restricciones a personas no autorizadas es la creación de virus. Un virus puede permitir que otras personas desde otras computadoras pudieran leer cualquier información archivada. Por lo

que se recomienda la instalación de un programa antivirus y su revisión periódica (up-grade). Esto puede garantizar la privacidad al cliente.

En este proceso de transmisión de información entre computadoras a través de correos electrónicos se sugiere evitar incluir información que pudiera identificar al cliente. Se debe considerar no incluir en estos mensajes los nombres de los clientes, direcciones, números de teléfonos o alguna otra información que pudiera delatar la identidad del cliente.

Finalmente, el uso inadecuado de esta tecnología puede comprometer la profesión del trabajador social si no se respetan los valores de la profesión y su código de ética. La confianza de la clientela y de otras profesiones hacia el/la trabajador/a social pudiera ser afectada significativamente. Por lo tanto, hacer buen uso de esta herramienta no solo facilita el desempeño de la profesión sino una posición respetada ante la comunidad profesional y sobre todo ante aquellos quienes se benefician del servicio.

Bibliografía

Fromm Faria, D. (2002). Social Work E-mail, Steps to Safeguard Client Privacy and Confidentiality. PA, Estados Unidos, Social Work Today. Vol. 2 no.5

Martinez Omar, Moya Maria de los A, Vega Roberto (2002) Tesis: Dilemas Eticos en el Ejercicio de la Supervisión del Trabajador/ a Social. Rio Piedras, P.R.: Escuela Graduada de Trabajo Social, Universidad de Puerto Rico.

National Association of Social Work (1996). NASW Code of Ethics. Estados Unidos.

Summerfield, J. (2002). Something Old, Something New: The Marriage of Social Work and Technology. PA, Estados Unidos, Social Work Today. Vol. 2 no.11