

Análisis de la práctica profesional en Salud Comunitaria en el marco de la Pandemia por Covid19. Implicancias del uso de TIC

Olivares Morales, Braian¹

Fecha de recepción: 25/09/2023

Fecha de aprobación: 07/12/2023

Resumen

La intervención profesional en el campo de la Salud Comunitaria se vio reconfigurada a partir de las medidas de aislamiento y distanciamiento en contexto de pandemia por Covid19. Asimismo, se advierte que el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante TIC) conllevaron implicancias que se constituyeron en determinaciones particulares para el ejercicio profesional.

Palabras Clave: TECNOLOGIA – PANDEMIA – SALUD – PROCESOS DE INTERVENCION - TELETRABAJO

Abstract

Professional intervention in the field of Community Health was reconfigured based on isolation and distancing measures in the context of the Covid19 pandemic. Likewise, it is noted that the use of Information and Communication Technologies (hereinafter ICT) entailed implications that constituted particular determinations for professional practice.

Key Words: TECHNOLOGY – PANDEMIC – HEALTH – INTERVENTION PROCESSES – TELECOMMUTING

¹ Lic. En Trabajo Social, FCH, UNICEN. braian.olivaresmorales@gmail.com

Palabras introductorias

El presente artículo propone recopilar los hallazgos, debates y experiencias trabajadas en el marco de la producción de la siguiente tesis de grado correspondiente a la carrera de Lic. en Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Humanas de la UNICEN: *“Las implicancias del uso de la tecnología en los procesos de intervención del Trabajo Social. Efectos del uso de TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en las estrategias táctico operativas durante la pandemia por Covid19 en los Centros de Salud Comunitaria en Tandil (2020/2022)”*, de autoría propia y con la dirección de la Dra. Liliana Madrid.

La misma apuntó a considerar el uso de las diversas tecnologías existentes en los procesos de intervención en contexto de medidas de restricción y aislamiento por Covid19, como también durante las continuas reaperturas dispuestas por las gestiones estatales en sus distintos niveles, constituyéndose de este modo en un abordaje cualitativo y exploratorio de dicho tema.

Es así que se procuró identificar, describir y analizar las implicancias de la utilización de la tecnología en los procesos de intervención de la salud comunitaria, particularmente en los centros de salud de la ciudad de Tandil durante la pandemia por Covid19 en el período 2020-2022.

Dentro de los objetivos establecidos se pretendió: relevar y describir a las TIC utilizadas en el ámbito de trabajo seleccionado; analizar su uso para la implementación de las estrategias táctico operativas; como también comprender los efectos de su uso en la relación con las personas usuarias del sistema de salud; y finalmente abarcar los sentidos atribuidos por las profesionales del trabajo social que utilizaron TIC en dicho contexto.

A los fines de facilitar la dimensión de lo que implicó el proceso de pandemia por Covid19, se esquematizó una subdivisión de momentos o periodos según hitos y determinaciones (algunas excepcionales y de emergencia) en la gestión de la misma:

1) Un primer período de marzo del 2020 hasta junio del mismo año, con la implementación del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (en adelante, ASPO), el cual conllevó restricciones a la circulación y a la presencialidad, instaurándose así la modalidad de teletrabajo y/o de semipresencialidad en múltiples espacios laborales.²

2) El segundo período que va desde julio del 2020 a diciembre de dicho año y en el que se estableció el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (en adelante, DISPO), el cual conllevó mayores permisos y actividades exceptuadas de las medidas de restricción. Se instaló un sistema de fases dependiente de la curva de contagios y de la ocupación de camas de internación según cada zona.³

² El Decreto 297/2020 establece: *“permanecer en sus residencias habituales (...) abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo y no podrán desplazarse por rutas, vías y espacios públicos, (...) solo podrán realizar desplazamientos mínimos e indispensables para aprovisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos”*. Se destaca que la circulación se redujo estrictamente a las actividades de compras cotidianas cercanas a la vivienda que garantizaran la supervivencia. Además, las medidas de restricción a la circulación impactaron drásticamente en sectores de cuentapropistas y trabajadores no registrados.

³ En el plano local, la implementación de un sistema de semáforos generó controversias con las disposiciones de la provincia de Buenos Aires dado el objetivo de la gestión local de reducir las restricciones al no presentarse una fuerte suba de casos en periodo de ASPO. Para un análisis de la situación local consultar: *“Tandil en la cuarentena. Informe sobre el impacto social de las medidas de*

3) El tercer período fue a partir de diciembre 2020 hasta mediados del 2021, señalado por el comienzo de las campañas de vacunación contra el Covid19 aplicándose de manera inicial al personal de salud, seguridad y otros considerados esenciales; continuando en orden de prioridad con personas de edad avanzada y/o con problemas de salud. A su vez, distintos espacios laborales tanto estatales como no estatales realizan reapertura presencial de actividades.

4) Y el cuarto y último período, a partir de agosto de 2021 hasta la actualidad, que implicó el levantamiento de las medidas restrictivas de aislamiento y distanciamiento, a la par de la difusión masiva del Plan Estratégico para la Vacunación contra la Covid19⁴, habilitando masivamente las segundas, terceras y cuartas dosis en distintas postas vacunatorias destinadas a tal fin.

Con respecto a la recolección de información, se seleccionaron cuatro Centros de Atención en Salud Comunitaria de la ciudad de Tandil⁵ de los 15 existentes en zona urbana. Se resalta que los mismos se hayan distribuidos en los barrios periféricos de la ciudad, dependiendo del Sistema Integrado de Salud Pública de Tandil, específicamente de la Dirección de Salud Comunitaria.⁶ De este modo se realizaron entrevistas semiestructuradas a las trabajadoras sociales que allí se han desempeñado durante el periodo de la pandemia; pautando dichos encuentros por anticipado. Además, también se implementaron otras estrategias de acceso a la información como observaciones en el lugar de trabajo registradas en el cuaderno de campo e indagación por medio de documentación tales como revisión de estadísticas, consulta de datos censales, fuentes periodísticas, bibliotecas multimedia y páginas web oficiales.

De este modo, se destaca que

Las lecturas ayudan a concretar los conocimientos que se refieren al problema inicial; las entrevistas contribuyen a descubrir los aspectos que se han de tomar en consideración y amplían o rectifican el campo de investigación de las lecturas. Unos y otros son complementarios y se enriquecen mutuamente. Las lecturas ofrecen un marco a las entrevistas exploratorias y estas aclaran lo concerniente a dicho marco (Quivy, R. y Van Campenhoudt, L., 1992: p.64).

Con esto, se considera pertinente exponer que la investigación otorgó centralidad al conocimiento situado, es decir, co-construido junto a las referentes consultadas atendiendo a las particularidades de sus espacios de desenvolvimiento. Las implicancias del uso de la tecnología, el arribo y las modificaciones de ASPO y DISPO en los lugares de trabajo, las limitaciones y posibilidades en el uso de las estrategias táctico-operativas

aislamiento” de Equipo Local, Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Ciencias Humanas, UNICEN, 2020; y *“Segundo Informe Sobre el Impacto Social de las medidas de Aislamiento y Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio”* de Secretaria de Investigación y Posgrado, y Observatorio Social de la Facultad de Ciencias Humanas, UNICEN, 2020

⁴Para más información, ver: <https://bancos.salud.gob.ar/recurso/plan-estrategico-para-la-vacunacion-contra-la-covid-19-en-argentina>

⁵ En adelante, CeSAC.

⁶ El origen de los Centros de salud se remite a la puesta en acción del Programa de Atención Ambulatoria y Domiciliaria de la Salud (ATAMDOS) a fines de los años 80, enlazando los principios de la Atención Primaria de la Salud y la Participación Comunitaria en el abordaje interdisciplinario en Salud. (Devoto, Guillermo; 2013).

de la profesión, entre otras cuestiones se bosquejarán a continuación como parte de las dimensiones consultadas y relevadas.

Condiciones de trabajo en los Centros de Salud de Tandil durante la Pandemia por Covid19

En el marco del conocimiento situado resulta adecuado describir someramente las particularidades de las condiciones de trabajo en los Centros de Salud Comunitaria⁷⁸ considerados en la investigación. La indagación documental (decretos de necesidad y urgencia) y los artículos periodísticos consultados permitieron advertir la introducción de protocolos de distancia e higiene que modificaron los espacios de trabajo desde marzo de 2020, puntualmente respecto a horarios y uso de espacios como así también en cuestiones ligadas al mantenimiento de la limpieza y desinfección.

La realización de entrevistas a colegas que trabajaron en los espacios de salud comunitaria durante ese periodo permitió advertir el establecimiento de una modalidad prescriptiva y protocolarizada de la intervención. El cumplimiento de dictámenes rígidos en los horarios y en las tareas distribuidas al personal llevó a minimizar actividades que son propias de la profesión. Cada entrevistada refiere al periodo emergencial como *“caótico”, “drástico”, “con temores”, “fue una vorágine”, “complejo por lo desconocido”* teniendo presente que los Centros de Salud fueron las únicas instituciones estatales abiertas en dicho periodo en Tandil. La atención viro a las situaciones relacionadas a enfermedades por vías respiratorias, relegando otras patologías o motivos de consulta y llevando a una postergación de una gran variedad de turnos en disciplinas tales como nutrición, psicología, vacunación, entre otros.

En este contexto, las trabajadoras sociales consultadas refirieron una exacerbación del padecimiento profesional, graficado en momentos de sobrecarga (mucho que realizar en tiempo limitado), polifuncionalidad (varias tareas inclusive que no correspondiesen al área de trabajo), modalidades de contrato y rotación de profesionales (perdida de continuidad en los trabajos sostenidos) y pérdida del salario real.⁹

Cabe resaltarse que durante el período abordado fueron requeridas acciones de manera presencial como también virtual del trabajo, es decir, el desarrollo de una modalidad híbrida de la intervención de los equipos. De este modo, los momentos de ASPO y DISPO (junto a las progresivas reaperturas) conllevaron disposiciones que interpelaron a las funciones y objetivos propios del campo de salud tales como la asistencia, la prevención, la promoción y la educación; como así también a la

⁷ En líneas generales, forman parte de los equipos de trabajo de los CeSAC las siguientes disciplinas: medicina, enfermería, psicología, obstetricia, nutrición, odontología, podología, trabajo social, personal administrativo y de limpieza.

⁸ Para una revisión en detalle de los programas y las prestaciones en sus distintas instancias nacionales, provinciales y locales en el campo, ver: Madrid, Liliana en: Rossi, Adriana y Ruiz, Luciana (comps.). *“Políticas Sociales, Organizaciones y Campos de Intervención del Trabajo Social. Apuntes de Cátedra.”* (2012).

⁹ Este cumulo colectivo de determinantes derivó en reclamos y movilizaciones del personal de la salud pública en sus distintos niveles principalmente en 2021; la demanda se instaló en solicitar aumentos salariales, reducciones horarias y declaración de insalubridad según cada sector. Aun así, desde la comuna local se minimizaron y desarticulaban tales consignas.

reconfiguración del encuentro y el dialogo con la población debido a que se priorizo la atención de la urgencia y de lo espontáneo.

Consideraciones sobre las TIC, los procesos de tecnificación y la gestión estatal

Previo al análisis de la práctica profesional, resulta menester destinar unas líneas que sistematicen determinadas nociones, propias de la realización del marco teórico de la producción de la tesis referenciada, y así precisar que se entiende por TIC, Sociedad de la Información, Gobierno Abierto, entre otros conceptos.

Con referirnos a TIC precisamos, por un lado, a aquellos objetos o dispositivos que favorecen la comunicación y el intercambio de información (tales como televisión, radio, teléfono, entre otros). Sumado a esto, también refiere a la dinamicidad con que se modificó la forma de interactuar con dichos dispositivos en los últimos años (como mediante mensajes de texto vía celular y correos electrónicos para emitir consultas y solicitudes, el uso de plataformas virtuales y de blogs para el desarrollo y la presentación de contenidos con fines varios, la interacción mediante redes sociales, etc.)¹⁰. No es menor considerar que en el marco de los debates abocados a dicha temática, surgen diversas posiciones respecto a la visión sobre la tecnología y su presencia en la vida cotidiana de la población.¹¹

De este modo, podemos referir que los avances y trasformaciones de la tecnología en la sociedad son notables principalmente a lo largo del siglo XX y el presente siglo XXI, aunque se denoten diferencias en sus usos y apropiaciones según los estratos poblacionales. La desigualdad en la manera en que se utiliza la tecnología demanda considerar el concepto de Brecha Digital. Finquelievich (2004) menciona que: *“La brecha digital”, que usualmente se refiere a inequidades en el acceso a las nuevas TIC, especialmente Internet, no es una causa, sino una manifestación de las brechas sociales, económicas y políticas existentes, en los niveles nacional, global, y local.* La brecha digital resulta en indicador de pobreza, en tanto inacceso a las tecnologías que no solo interpelan a hogares y familias¹² sino también a estructuras institucionales y a los niveles del Estado, obligando a promover una readaptación funcional y a la incorporación de equipamientos necesarios. Como contracara y respuesta surge la noción de Alfabetización Digital como el conjunto de programas, planes y políticas estatales llevadas a cabo para promover la participación ciudadana, el acceso a la información y

¹⁰ *“Las TICs son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Las TICs son parte de las tecnologías en general. Son de información porque permiten la transmisión de datos en forma ordenada y son de comunicación porque esas informaciones son emitidas y recepcionadas por personas que las resignifican y utilizan desde sus contextos culturales, políticos, económicos, etc.”* (Landivar y Floris, 2004: p.26).

¹¹ Gordillo (2021) asiente que existen posiciones de tecnofilia (exaltando virtudes de la tecnología) y tecnofobia (quienes guardan reparo del avance tecnológico). Rodríguez (1985) ha referido tres grupos principales: quienes sostienen que las tecnologías son un enemigo, quienes apuestan al avance técnico en pos de la eficacia, y quienes aceptan acriticamente a la tecnología en su cotidiano desde un plano más instrumentalista.

¹² Arriazu Muñoz, R. y Fernández Pacheco Saez (2013) retoman a Prensky (2001) quien instaló los conceptos de nativo e inmigrante digital. Se suele llamar *nativos digitales* a quienes han nacido inmersos en la cultura actual en completa relación con la tecnología, a diferencia de los *inmigrantes digitales* quienes poseen una implicación menor en el grado que utilizan tecnología, principalmente debido a cuestiones de edad avanzada.

la comunicación mediante el uso de las tecnologías, con el fin último de acortar la brecha digital.

El sociólogo español Manuel Castells (1997) resulta clave para repensar la relación entre la sociedad y la tecnología. El mencionado autor identifica que desde fines del siglo XX se dio una revolución centrada en las tecnologías de la información reconfigurando así la base material de la sociedad a un ritmo acelerado. A partir de este marco plantea el establecimiento de una Sociedad informacional (o Sociedad Red) que desarrolla las nuevas tecnologías para utilizarlas permitiendo así un reequipamiento de la sociedad en su estructura. Esto generaría una nueva forma en la experiencia de la comunicación y la comprensión.

Dentro del escenario descrito, surgen experiencias en la órbita estatal en la que penetran y se difunden la utilización de las TIC. Oszlak (2020) señala que *“el Estado utiliza la tecnología para estimar costos, evaluar estrategias de acción, anticipar tendencias y fundar decisiones informadas basado en estadísticas y aprovechando todas las herramientas informáticas disponibles”* (p. 53). Esto da lugar a un tipo específico de relación con la población, mediante la creación de perfiles y sesiones, y la recopilación de múltiples datos debido a la utilización de sistemas electrónicos de información que la ciudadanía emplea en su relación con la administración pública,¹³ lo cual fue permitiendo la focalización de la atención pública mediante la identificación de la población objetivo de las políticas sociales. Los sistemas informáticos promueven este proceso al identificar la individualidad y atributos de cada persona, estableciendo mecanismos de trazabilidad ciudadana, centralización en la toma de decisiones y de disciplinamiento de la demanda (Madrid, Rebori y Spina; 2022) repercutiendo en la accesibilidad (o no) a las políticas sociales.

Este escenario genera determinaciones y condicionamientos para el ejercicio profesional del Trabajo Social. Por un lado, en el marco de los espacios de trabajo se exige el registro sistemático de las actividades laborales en vistas a su evaluación cuantitativa por parte de los organismos empleadores, y a la vez como insumo estadístico para la proyección de planificaciones de la política pública. Por el otro, en relación con la población se exacerban los ya mencionados procesos de clasificación, verificación y control puesto que se utilizan múltiples maneras para su categorización (como por medio de los criterios de riesgo, pobreza, vulnerabilidad, etc.), lográndose así el monitoreo de la asistencia y los patrones de conducta de manera selectiva tal y como lo reflejan las autoras De Martino Bermúdez y Vecinday Garrido (2011).

Resulta interesante señalar que, durante la realización del trabajo de investigación, las tareas de rastreo y observación se logró identificar y recopilar un conjunto de plataformas que funcionan como sistemas digitales que enlazan instancias de políticas sociales tanto nacionales como provinciales a través de las cuales se carga la información de personas usuarias y se permite la intervención profesional según su campo de actuación. Por solo mencionar algunas de ellas: el Sistema Informático de Salud

¹³ De Martino Bermúdez (2015) señala que los Sistemas Electrónicos de Información (en tanto registro de la población usuaria de los servicios asistenciales, sus atributos y conductas, el control de las contraprestaciones en las políticas de transferencia de renta; y actividades profesionales en vistas de su evaluación cuantitativa) fueron permitiendo la mutación en la división del trabajo socio-asistencial, dándose un abordaje de dos tiempos: el político-institucional (en el que el profesional se vincula con los agentes sociales) y el tecnificado (definiéndose la población-objetivo; y evaluando y cuantificando la intervención). Es decir, que a la intervención cara-a-cara se le suma el monitoreo de perfiles poblacionales.

Argentina (SISA - Ministerio de Salud), el Sistema Interactivo de Información (SII - PAMI), el Registro Único de Beneficiarios (RUB - Anses), el Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia (REUNA - Organismo Provincial de la Niñez y Adolescencia), el Registro Integral de Niños y Adolescentes (ReINA - Centros de Sistemas de Responsabilidad Penal Juvenil), el Sistema Integral de Información Digital Educativa (SINIDE - Ministerio Nacional de Educación y Deportes), y los Sistemas de Información Universitaria (SIU), entre otros.

Lo mencionado hasta aquí se corresponde a cuestiones instaladas previamente a la llegada de la Pandemia por Covid19. Con el arribo de la misma, cabe mencionarse que parte de la reconfiguración de muchos de los espacios de trabajo conllevó el uso del Teletrabajo. Esta modalidad implica el cumplimiento de tareas laborales desde la órbita del hogar y con equipamiento tecnológico adecuado. De esta forma, muchas gestiones que comúnmente los y las ciudadanas realizaban por medio de una ventanilla de atención, se pasaron a regular mediante el otorgamiento de sistemas de turnos, la atención virtual, o incluso por medio de la autogestión.¹⁴ Con este escenario, el marco legislativo demandó readaptarse acorde a las necesidades que el propio contexto emergencial imponía, lográndose la sanción de la Ley del Teletrabajo núm. 27.555 en marzo de 2021.¹⁵

En la actualidad, el trabajo social tiene ante sí un gran desafío que interpela su desenvolvimiento profesional dada la utilización de TIC más allá de un contexto emergencial como el de la pandemia por Covid19. Cabe resaltar que el rol de las tecnologías en las instituciones no sólo redefinen a las mismas en su funcionalidad y a los papeles desempeñados por sus actores, sino también a la aceleración de las actualizaciones de los soportes de dispositivos y programas y al uso que se dé de las mismas.¹⁶

Uso de TIC y elementos tácticos-operativos en contexto de Pandemia por Covid19

Durante ASPO y DISPO, parte de la actividad cotidiana en los Centros de Salud Comunitaria fue realizada mediante la atención telefónica a casos confirmados y sospechosos de Covid19 dentro de la zona programática según cada barrio (*“el teléfono te marca la agenda”, “es la papa caliente”*). Con esto se dio un doble proceso, por un lado, de descenso en el uso del teléfono fijo institucional, y por el otro un aumento de la presencia y uso de teléfonos celulares ya sean de la institución o personales. El uso de llamadas y de mensajería era escasa previa a la pandemia, para luego pasar a ser el

¹⁴ Arcidiacono y Perelmiter (2021) recalcan la introducción de formatos de comunicación informal y criterios de acceso a prestaciones sociales en función de información disponible en la base de datos de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES).

¹⁵ La misma inicia planteando en su artículo 2 que *“Habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación”*. Continuando con la lectura de la misma, se detallan otras varias cuestiones, como las relativas a la remuneración establecida, el derecho a la desconexión, el carácter opcional de esta modalidad de trabajo, entre otras.

¹⁶ Muchos paquetes de datos, plataformas y aplicaciones digitales se motorizaron al modificarse la realidad cotidiana con la pandemia de Covid19, tales como la Gestión de Documentación Electrónica, la App CUIDAR, el Certificado Único de Circulación (App Mi Argentina), la sección Covid19 en Argentina.gob, la App Vacunate, la plataforma ACORDAR y la plataforma VERANO, la extensión redes de Fibra Óptica, y otras modificaciones en infraestructura.

principal canal de seguimiento, comunicación, y de consultas con la población (principalmente por medio de la aplicación Whatsapp).

Otros canales de comunicación y de difusión de información lo constituyeron las redes sociales como Facebook o Instagram, dedicadas principalmente a la publicación de cuidados preventivos. Aun así, no se identificó un uso sostenido en el tiempo de estas redes debido ya que no se contaba con una figura responsable de la administración de los perfiles institucionales. Como contrapartida, se instaló y acrecentó el uso de casillas de mails y de grupos de Whatsapp para la comunicación interinstitucional y entre colegas.

Puede señalarse que un conjunto de dispositivos que se sostuvieron en su uso previo, durante y post pandemia lo constituyen las computadoras de escritorio. A los fines de la intervención profesional las mismas se han tornado esenciales para la creación, el almacenamiento y la transmisión de información en soportes textuales y visuales. Destaca el uso que se le dan a las impresoras por parte de las trabajadoras sociales que allí ejercen, ligadas al manejo de documentación de las prestaciones y de las personas usuarias. Asimismo, se denota incorporación en equipamiento para conexión a Wifi en los centros de salud que no contaban con ello previamente.

Una última cuestión a mencionar es la continuidad del uso de la plataforma SISA (Sistema Informático de Salud Argentina) para la carga de datos y el seguimiento de las trayectorias de la población en el sistema de salud público sea en internaciones, vacunaciones, evoluciones, asistencia o consultas que hayan realizado. Mediante la misma, se cuenta con una solapa específica de servicio social en la que se aloja información de manera sintetizada respecto a las intervenciones hechas desde la profesión a la persona en particular.

Con todas estas determinaciones relativas a las TIC es que se visualiza el énfasis que se les da a las instituciones de tornarse más flexibles y de adaptarse a los cambios. En la sociedad-red prima como imperativo organizacional la continua modificación en la conformación de las instituciones y de sus actores. Asimismo, la predominancia del conocimiento resulta en otro aspecto relevante, coincidente con los planteos de Faleiros (1992) en que los cambios significativos dados por las políticas exigidas por el proceso de modernización (según patrones de eficacia y eficiencia) hacen que las problemáticas sean abordadas de manera fragmentada en sectores.

Ahora bien, llevando el análisis a la dimensión táctico operativa, las entrevistadas refirieron múltiples consideraciones sobre las posibilidades u obstáculos en su desenvolvimiento en relación al contexto de restricción de la circulación y de exacerbación del uso de TIC.

Dando inicio a la recuperación conceptual y práctica de lo táctico operativo, se señalan a las entrevistas como uno de los elementos táctico-operativos que se tornaron interrumpidos en su desenvolvimiento para el encuentro y el intercambio sobre las manifestaciones de la cuestión social¹⁷. Durante ASPO y DISPO solo se realizaron entrevistas a personas cuyas situaciones eran ponderadas por las trabajadoras sociales de los Centros de Salud como de mayor riesgo o urgencia. La posibilidad de contar con encuentros por videollamadas no fue posible en líneas generales debido a la falta de conexión a internet de los hogares de la población, ausencia de teléfonos celulares en

¹⁷ Mallardi, Manuel (2012) en *“Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social”*.

las familias, y limitaciones en su uso en parte debido al desconocimiento del mismo. En cambio, en instancias de reaperturas institucionales, los espacios de entrevista fueron de reencuentro con gran parte de la población¹⁸.

Continuando con los elementos táctico-operativos indagados, la realización de visitas en tanto acercamiento al domicilio de la persona usuaria o potencialmente usuaria¹⁹ se vio mayormente suspendida durante ASPO y DISPO. Esto generó complicaciones a la hora de rastrear las condiciones de vida de la población, puesto que el uso de llamadas telefónicas y los acercamientos a la puerta de los domicilios para cuestiones puntuales no permitían dar una comprensión más general de los procesos que las familias y/o individuos atravesaban. Consecuentemente, primó entre los equipos de trabajo un acuerdo de realizar visitas territoriales para difundir información relativa a las modificaciones de las etapas de la pandemia, lo cual también generó vínculos y referencias entre el equipo y la población que no solía asistir al CeSAC. Esto último conllevó como desafío el aumento de casos a ser atendidos, sobrepasando así la capacidad institucional y profesional para abordarlos.²⁰

Con respecto a la elaboración de informes sociales, los mismos atravesaron dilemas relativos a sesgos, es decir faltantes de información debido principalmente a las limitaciones en la realización de las otras estrategias. Los informes sociales, en tanto documentos que apuntan a informar y persuadir en las instancias de tomas de decisión según las áreas de intervención²¹, continuaron realizándose por medio de los dispositivos tecnológicos habituales tales como las computadoras de escritorio, documentos Drive, archivos virtuales Word y plataformas como el SISA. Con esto, las entrevistadas suelen mencionar el peligro que corre el secreto profesional al iniciarse el circuito del informe (generalmente enviado mediante mail a la instancia debida) resultando muchas veces poco claro el destino de datos sensibles de la población. Con el uso de las TIC, se facilitan los canales para la realización y el envío de informes lo cual complejiza la cuestión, problemática que no solo compete al trabajo social sino que también involucra al ámbito de la administración y del gobierno electrónico.

De manera similar sucede con los registros escritos, los cuales se revisten de gran importancia debido al apuntamiento de problemas, actores intervinientes y contingencias en los procesos de intervención que permiten realizar análisis situacionales, coyunturales y tendenciales²². Tradicionalmente se puede hacer referencia al manejo de apuntes de campo, cuadernos institucionales, legajos, fichas y carpetas en soporte físico; pero con la llegada de la pandemia por Covid19 se denota el crecimiento de uso de registros de soporte virtual tales como espacios de chats, cuerpos de información en mails, portales webs y todo tipo de documentos virtuales. En su conjunto, sirven para la reconstrucción de situaciones de la población (en ASPO y DISPO interpelado a su vez por los sesgos), el acceso a prestaciones (solicitudes a otras

¹⁸ Aguilera, María de los Ángeles (2005).

¹⁹ Oliva, Andrea y Pagliaro, Silvia (2012) en *“Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social”*.

²⁰ Tonon, Graciela (2005).

²¹ Gallego, Daniela (2012) en *“Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social”*.

²² Pérez, Cecilia (2012) en *“Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social”*.

instancias o dependencias) y a la capacitación y actualización profesional (mediante libros y artículos de alcance virtual principalmente).

En último lugar, pero no menos importante es la reconfiguración que atravesó el proceso de observación. Sus usos tanto para la producción de conocimiento como para la intervención profesional²³ fueron obstaculizados por la determinación de medidas de aislamiento y distanciamiento. Esto implicó que cada profesional resguarde no realizar un uso mecánico y naturalizante de la observación, a partir de la heterogeneidad de situaciones problemáticas surgidas o reforzadas en la etapa de pandemia.

Es con la conclusión de este recorrido que se resalta cómo los procesos de intervención profesional vivenciados en los centros de salud comunitaria principalmente en 2020 necesitaron apelar a herramientas tecnológicas sincrónicas (chat, llamada, videollamada) como asincrónicas (correos, plataformas, redes sociales). Y que, ante el despliegue limitado de las estrategias y elementos táctico-operativos, hubo impactos en términos del acceso a los derechos y las prestaciones por parte de la población como así también, discontinuidad en seguimientos y en la atención de la población regular pre pandemia.

Sentidos Atribuidos al uso de las TIC en la intervención profesional

El contexto de estudio ha puesto el acento en observar principalmente aquellos elementos objetivos tales como las condiciones de trabajo, el uso y modificación de recursos y dispositivos, etc. Aunque también se ha interpelado a la dimensión subjetiva profesional, la cual fue considerada en los espacios de entrevista. De este modo, se consultó sobre la manera en que, para cada referente, el uso de las TIC posibilitaron o presentaron restricciones a la intervención en dicho contexto de emergencia.

A partir de las diversas posturas asumidas ante el arribo de TIC, y del rastreo de intencionalidades y finalidades a conseguir, las entrevistadas arribaron a múltiples consideraciones tales como las que se indican a continuación:

-Uso de TIC como ventaja para evitar la exposición ante el Covid-19: tanto para el personal de cada Centro de Salud como para la población de los distintos barrios, las restricciones en el acercamiento lograron frenar la circulación de personas y por ende, la expansión del virus.

-Restricción para quienes no utilizan TIC en su cotidiano: por un lado, resultó difícil utilizar computadoras o celulares en los hogares donde se contaba con un solo dispositivo para la totalidad de sus integrantes, por ende, la comunicación fue coartada en muchas ocasiones. Por otro lado, se dio una restricción principalmente en la población adulta mayor la cual estaba más acostumbrada a ir presencialmente al CeSAC; y, necesitaron de la ayuda y disposición del resto de sus familiares o de personas allegadas para apropiarse de las tecnologías.

-Mayor interacción con la población joven: las narraciones permiten observar que el uso de TIC permitió potenciar procesos de intervención al facilitarse el acceso a personas que, hasta antes de la pandemia por Covid19, no tenían participación en el ámbito de salud comunitaria como lo era la franja etárea juvenil. Esto permitió una mayor educación y promoción de la salud con dicha población.

²³ Madrid, Liliana (2012) en *"Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social"*.

-Sesgos en los acervos de información ante las limitaciones en el uso de elementos táctico-operativos: como bien se detalló en el apartado previo, las restricciones de encuentros presenciales presentaron obstáculos para el desenvolvimiento de las entrevistas, las visitas domiciliarias, los informes sociales, los registros escritos y la observación. Esto impactó en la recolección y el acervo de información disponible para las profesionales, y por ende, en el acceso a prestaciones. La totalidad de las entrevistadas coincidieron en este punto.

-Aporte a los espacios de capacitación y actualización profesional: Una constante que fue resaltada por las entrevistadas ha sido la posibilidad de encuentros para habilitar la reflexión conjunta, difusión de experiencias, producción colectiva de artículos y documentos, lecturas de materiales sobre el campo, etc. en instancias sincrónicas como asincrónicas.

Relacionado a este último punto, interesa destacar lo que Oliva y Cimarosti (2020) han llamado la teleorganización. Es decir, la apropiación de la tecnología disponible para la organización del cuerpo profesional ante un periodo de urgencia excepcional. Esto cuenta como saldo positivo, como conquista del trabajo social en términos de uso de medios e instancias tecnológicas para problematizar lo acontecido y superar las respuestas individuales a problemáticas que atañen de manera colectiva.

Aun así, se denotan ciertas barreras a considerar en la utilización de las TIC en la intervención profesional a partir de lo observado y registrado:

-Por un lado, la reticencia de un porcentaje de colegas a incorporar las modalidades del uso de plataformas, grupos de Whatsapp, y similares;

-Sumado a esto, el acceso deficiente a las TIC en las instituciones, tanto en faltante de dispositivos como en problemas de conectividad;

-Además, la falta de formación de profesionales en la cultura digital, remarcándose la necesidad de capacitación en la temática (ligado al artículo 11 de la ley de teletrabajo);

-Y también, el uso y la apropiación sesgada de las TIC por parte de la población usuaria según sectores socioeconómicos, territorios urbano/rurales o por franja etaria.

Palabras finales

Como ha quedado expuesto en el presente artículo, el cotidiano laboral en el marco de la pandemia por Covid19 conlleva a que los elementos tácticos se repiensen según los fines a conseguir en la intervención teniendo presente los obstáculos propios de la etapa emergencial, evitando recaer en prácticas que refuercen el mesianismo (utopía que privilegia las intenciones y una visión heroica del profesional) y el fatalismo (pesimismo de la profesión en la que es atrapada por las relaciones de poder y el contexto generalizado).

Resaltan como tendencias la modalidad prescriptiva y protocolarizada de la intervención profesional, la exacerbación del padecimiento en los lugares de trabajo, y la instalación de modalidades híbridas entre la virtualidad y la presencialidad. Frente a esto, es que se hace hincapié en promover la problematización de las dimensiones normativa, institucional y profesional tanto del periodo excepcional y de emergencia definido por la pandemia por Covid19 como más allá del mismo involucrando otros campos o áreas de intervención, abogando por las posibilidades del ejercicio de la autonomía relativa y de legitimar la autoimagen profesional.

Asimismo, se insta a considerar que, aunque la actividad continuó de manera reconfigurada en los Centros de Salud Comunitaria durante ASPO y DISPO, es una realidad que muchas otras instituciones atravesaron situaciones distintas. En algunas se optó por cancelar la presencialidad hasta que todas las medidas de restricción quedaran saldadas, en otros espacios se migro plenamente a la atención virtual, y hubo casos en que se instaló la modalidad híbrida de teletrabajo con atención presencial.

A modo de corolario, se sugieren nuevos interrogantes surgidos del presente análisis de cara a próximas observaciones sobre la interrelación de las TIC con la Sociedad y con el Trabajo Social, tales como: *¿Qué actores sociales podrían tomar notoriedad a partir de las comunidades electrónicas o de la teleorganización?, ¿Estamos ante nuevos modelos de participación ciudadana tales como por medio de la virtualidad?, ¿De qué manera las instituciones en las que cada profesional se inserta asimila o restringe el uso de las TIC en la postpandemia? y ¿Qué cambios normativos se dieron a partir de la llegada o reforzamiento de dispositivos tecnológicos en los espacios de trabajo?*

Por último, se propone tomar los distintos momentos de la pandemia de Covid19 como época de aprendizajes respecto a la propia práctica. Los múltiples escenarios que dejó la reactualización de los campos de intervención a partir de las medidas de seguridad y distanciamiento permiten incorporar como insumos para los procesos de intervención las experiencias de colegas de otros espacios graficadas en revistas de divulgación, en publicaciones respecto a la práctica profesional, y en espacios de difusión como ponencias, jornadas, charlas, congresos y similares; las cuales alcanzaron mayor notoriedad y alcance a través del mayor uso por parte de profesionales del trabajo social de las redes sociales en particular y de las TIC en general.

Bibliografía

- Aguilera, M. de los A. (2005). La entrevista. En: Tonón, Graciela, Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social, Espacio Ed. Buenos Aires.
- Archidiácono, P. y Perelmiter, L. (2021). Asistir sin ventanillas: el trabajo estatal de trincheras en tiempos de Covid-19.
- Arriazu Muñoz, R. y Fernández Pacheco Saenz, J.L. (2013). Cuadernos de Trabajo Social. Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitario. España.
- Baraibar Rivero, X. (2011). Acerca de los procesos de desmaterialización de la pobreza y sus impactos en las políticas sociales. Revista Fronteras / Departamento de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. Uruguay.
- Barba, C. (2004). Los enfoques latinoamericanos sobre la política social: más allá del Consenso de Washington. Espiral, vol. XI, núm. 31, sep-dic., pp. 85-130. Universidad de Guadalajara. México.
- Castells, M. (1997). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I. LA Sociedad Red. Versión castellana de Carmen Martínez Gimeno y Jesús Alborés. 2da edición. Alianza Editorial, S. A. Madrid.
- Castells, M. (1998). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen II. EL PODER DE LA IDENTIDAD. Madrid.
- Castells, M. (2001). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen III. FIN Del Milenio. Siglo XXI Editores. México.

- Cimarosti, M. (2020). Conquistas profesionales de los procesos de intervención del trabajo social. *Revista Plaza Pública*, FCH-UNICEN; dic. de 2020. Tandil.
- De Martino Bermúdez, M. (2015). La tecnificación del trabajo asistencial. Algunos puntos actuales de tensión. En: *Prisma Social* n. 15. *Revista de Ciencias Sociales: Tecnologías Móviles en la Educación y Sociedad Actual*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República, Uruguay.
- De Martino Bermúdez, M. y Vecinday Garrido, L. (2011). Notas sobre nuevas formas de gestión de la pobreza: individualización, informatización y responsabilidad familiar de los problemas sociales. Uruguay.
- Devoto, G. (2013). ATAMDOS, un hito en la APS en Argentina. En: *Revista Debate Público*, UBA. Buenos Aires.
- Faleiros, V. DE P. (1992). *Trabajo Social e Instituciones*. Ed. Humanitas.
- Finquelievich, S. y SCHIAVO, E. comps. (1998). *Tecnologías de Información y Comunicación*. Universidad Nacional de Quilmes. Colección Ciencia, Tecnología y Sociedad. Quilmes.
- Finquelievich, S.; Lago Martínez, S.; Jara, A.; Vercelli, A. (2004). *TIC, desarrollo y reducción de la pobreza: Políticas y propuestas*. CLACSO, Buenos Aires.
- Gordillo, M.M. coord. (2021). *Proyecto ARGO: Ciencia, Tecnología y Sociedad (Materiales para la educación CTS)*. Grupo Norte.
- Landívar, T. y Floris, C. (2004). *Educación para la Comunicación: Una necesidad pedagógica del siglo XXI*. Unicen, Tandil.
- Madrid, L. (2012). Apuntes sobre la política de salud en el espacio local. En: *Políticas Sociales, Organizaciones y Campos de Intervención del Trabajo Social*. Apuntes de Cátedra. Adriana Rossi y Luciana Ruiz comps. CEIPIL - Centro de Estudios en Problemáticas Internacionales y Locales. Tandil.
- Madrid, L.; Rebori, L. y Spina, M. (2022). Asistencia alimentaria de las organizaciones de la sociedad civil durante la pandemia por Covid19 en Tandil. Identificación, descripción y análisis de las estrategias implementadas.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2021). Ley 27555 de teletrabajo.
- Netto, J.P. (2003). La construcción del proyecto profesional ético político del Servicio Social frente a la crisis contemporánea. En: Borgianni, E., Guerra, Y., y C. Montañó. *Servicio Social crítico. Hacia la construcción del nuevo proyecto ético político profesional*. Cortez editora. San Pablo, Brasil.
- Oliva, A. y Mallardi, M. comps. (2012). *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*. UNICEN, Tandil.
- Olivares Morales, B. (2023). Las implicancias del uso de la tecnología en los procesos de intervención del Trabajo Social. Efectos del uso de TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en las estrategias táctico operativas durante la pandemia por Covid19 en los Centros de Salud Comunitaria en Tandil (2020/2022). Tesis de Grado, Facultad de Ciencias Humanas, UNICEN. Tandil.
- Oslak, O. (2021). *El Estado en la era exponencial*. 1a ed. Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP. CLAD: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Secretaria de Gestión y Empleo Público (Jefatura de Gabinete de Ministros - Argentina). Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Poder Ejecutivo Nacional (2020). Decreto de Necesidad y Urgencia 297/20. Buenos Aires.

- Poder Ejecutivo Nacional (2020). Decreto de Necesidad y Urgencia 605/20. Buenos Aires.
- Quivy, R. y Van Campenhoudt, L. (1992). Manual de investigación en ciencias sociales. Limusa Grupo Noriega Editores, México.
- Raya Diez, E. y Santolaya, M. DEL P. (2009). La Sociedad de la información y sus aportaciones para el trabajo social. En: Portularia, Revista de Trabajo Social. La Rioja.
- Rodríguez, G. comp. (1985). La era teleinformática. Folios Ediciones. ILET Instituto Latinoamericano de Estudios Transnacionales. México.
- Secretaría de Investigación y Posgrado (2020). "Tandil en la cuarentena. Informe sobre el impacto social de las medidas de aislamiento". Facultad de Ciencias Humanas, UNICEN. Tandil.
- Secretaría de Investigación y Posgrado (2020). "Segundo Informe Sobre el Impacto Social de las medidas de Aislamiento y Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio". Facultad de Ciencias Humanas, UNICEN. Tandil.
- Tonon, G. (2005). La visita domiciliaria, en Tonon, Graciela, Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. Espacio Ed. Buenos Aires.