

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**“PERFIL ECONÓMICO – SOCIAL DE LA POBLACIÓN QUE DEMANDA LOS
SERVICIOS DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES
VALVERDE (PRO – CIEGOS)”**

TESIS

Presentada a la Dirección de la
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de
San Carlos de Guatemala

POR

DEBRACK INDIRA LOYO BRAN

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el grado académico de

Licenciada

Guatemala, Septiembre 2,005

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Dr. Luís Alfonso Leal Monterroso
SECRETARIO: Dr. Carlos Enrique Mazariegos Morales

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA: Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
SECRETARIA: Licda. Carolina De la Rosa de Martínez

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

LICENCIADA Alma Lilian Rodríguez Tello
LICENCIADO Edwin Gerardo Velásquez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

ESTUDIANTE Gladys Elizabeth Moreno Girón
ESTUDIANTE Mauricio Burrión González

TRIBUNAL EXAMINADOR

DIRECTORA: Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
SECRETARIA: Licda. Carolina De la Rosa de Martínez
COORDINADORA IIETS: Licda. María del Carmen Galicia Guillén
TUTORA REVISORA Licda. Elizabeth Florián
COORDINADORA AREA DE
FORMACIÓN PROFESIONAL
ESPECIFICA: Mtra. Ada Priscila Del Cid

Artículo 11

“Los autores serán los responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras”. **Reglamento del Consejo Editorial de La Universidad de San Carlos de Guatemala.**

MENSAJE DEL TRABAJADOR SOCIAL

- Empieza tu jornada con la mente clara y el corazón limpio. Si llevas desaliento o amargura contigo tus manos van vacías.
- El porte severo y gesto afable sean tu único escudo en el diario luchar.
- Pon sobre tu corazón el sello de la justicia de la comprensión.
- No haya en tu camino problema sin solución, dolor que no puedas aliviar, vicio que no puedas combatir, ni vida imposible de encauzar.
- Tu palabra clara y tu acción eficaz pondrán paz sobre la discordia, seguridad en el hogar que se derrumba, confianza en los ojos que imploran y luz de esperanza en la frente del niño que sufre.
- **TRABAJO SOCIAL:** Es amor, sacrificio, es don de si mismo.
- Elegiste un camino difícil, pero el cielo te dio su más hermoso Dón: **Puedes Dar...**
- Cada día puedes dar algo: Una palabra de aliento, una sonrisa, una esperanza, una solución.
- No escatimes este dón. Se faro, luz y Guía.
- En la hora desconcertante del dolor, que tu mano sea firme y tu palabra generosa.
- Y así, al final del día, cuando el cansancio cierre tus ojos tras una dura jornada, sabrás por qué tu noche se ha poblado de estrellas.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Por haberme permitido cumplir uno más de mis sueños y hacérmelo realidad en este día tan especial.

A MIS PADRES

Por todo su amor, consejos y enseñanzas adquiridas durante mi vida por todo ello
GRACIAS.

A MI HERMANA

Por seguir su ejemplo, dedicación y amor hacia mí por eso y por muchas cosas más
GRACIAS.

Y EN ESPECIAL

A todas las personas que me han brindado su colaboración en los momentos de mi vida y mi carrera... MIL GRACIAS.

Y A USTED

Especialmente.

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO 1	
TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS HOSPITALARIOS	01
1.1 Referencia Histórica de Trabajo Social a Nivel Hospitalario	01
1.2 Definición de Trabajo Social Hospitalario	05
1.3 Objetivos de Trabajo Social Hospitalario	06
1.4 Funciones de Trabajo Social Hospitalario	06
1.5 Actividades de la Trabajadora Social Hospitalaria	08
1.6 Funciones Administrativas de Trabajo Social a Nivel Hospitalario	09
CAPÍTULO 2	
GENERALIDADES DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO-CIEGOS)	10
2.1 Antecedentes Históricos	10
2.2 Organización	11
2.3 Función	13
2.4 Objetivos	13
2.5 Misión	14
2.6 Visión	14
CAPÍTULO 3	
CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS-SOCIALES DE LA POBLA- CIÓN USUARIA DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO-CIEGOS)	15
3.1 Características del Contexto Nacional	15
3.1.1 Economía	15
3.1.2 Social	17
3.1.3 Político	19
3.2 Metodología Aplicada	21
3.2.1 Elaboración de Instrumentos	22
3.2.2 Análisis de Expedientes	22
3.2.3 Entrevista con Personal del Hospital	22
3.3 Resultados de Investigación de Campo	23
3.3.1 Número de Censados	23
3.3.2 Procedencia	23

3.3.3	Estado Civil	24
3.3.4	Edad	25
3.3.5	Escolaridad	26
3.3.6	Profesión u Oficio	27
3.3.7	Salario	28
3.3.8	Número de Miembros que Integra Grupo Familiar	29
3.3.9	Vivienda	30
3.3.10	¿Por qué Visitan el Hospital Rodolfo Robles Valverde?	31
3.3.11	Egresos	32

CAPÍTULO 4

IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO-CIEGOS)	34
---	-----------

4.1	Funciones que tiene asignadas el Departamento de Trabajo Social del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).	36
-----	---	----

4.1.1	Planificación	36
4.1.2	Orientación	36
4.1.3	Coordinación	36
4.1.4	Investigación	36
4.1.5	Evaluación	36

4.2	Actividades que Actualmente Realizan las Trabajadoras Sociales En el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).	37
-----	--	----

4.2.1	Trabajo Social de Consulta Inicial	37
4.2.2	Trabajo Social de Documentación, Clínica Pediátrica y Otología	38
4.2.3	Trabajo Social de Consulta Externa No. 23	39
4.2.4	Trabajo Social de Hospitalización	39
4.2.5	Trabajo Social de Personas No Vidente	40
4.2.6	Trabajo Social de Oculo-Plástica	40
4.2.7	Trabajo Social de Baja Visión	40
4.2.8	Trabajo Social Jefatura y División Médica	41
4.2.9	Trabajo Social de Coordinación del Hospital	41

4.3	Importancia de la Participación del Trabajador Social en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos)	43
-----	--	----

CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	48

INTRODUCCIÓN

Guatemala se caracteriza por ser un país con serios problemas económicos – sociales situación que se incrementó en las décadas del conflicto armado que se inició y afectó mayormente a las comunidades rurales. Aunado a esta realidad, post firma de los acuerdos de paz al país ha venido bastante ayuda económica, sin embargo las estadísticas sobre la situación de pobreza evidencian que grandes sectores de la población sobre viven en condiciones infrahumanas.

Paralelo al incremento de esta problemática, el Estado ha recortado presupuestos públicos en aquellas áreas que son vitales para los y las guatemaltecos (as), como es el caso de salud, vivienda, educación, etc.

Esta situación determina que la población guatemalteca es más vulnerable a enfermedades por distintas causas, entre las que se tienen la falta de alimentación balanceada, desnutrición aguda, falta de servicios básicos, falta de atención médica regular, dentro de los que se puede mencionar los problemas visuales y auditivos, ya que en muchas ocasiones no cuentan con los recursos económicos para poder recibir atención en clínicas especializadas, situación que en algunas medida disminuye con los servicios que presta el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), el cual atiende esta clase de problemas, desde la prevención de la ceguera hasta su tratamiento, así como la atención en el campo de la sordera total.

Producto de esta realidad, en los últimos años se ha incrementado la atención médica, lo cual es debido a la cantidad de habitantes del país y a la situación económica que se afronta. De esa cuenta la cantidad de personas que acuden al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), ha ido en aumento, destacándose la presencia del paciente de sexo femenino, tomando en cuenta que ésta no se encuentra afiliada al régimen del seguro social, ya que en

mayor número se encuentran afiliados los de sexo masculino, toda vez que la labor de estos últimos es formal mientras que el de las mujeres es informal, puesto a que por lo regular son amas de casa.

Para la atención de los pacientes que acuden al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), éste cuenta con equipo que se encuentra a la vanguardia de la tecnología, así como personal médico especializado y personal de Trabajo Social que sirve de enlace entre el paciente y el equipo técnico administrativo para su atención urgente e inmediata.

El análisis y estudio de la problemática de la situación social, económica y cultural de los pacientes que acuden al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), motivo la realización de este trabajo de tesis sobre el tema; **“PERFIL ECONÓMICO – SOCIAL DE LA POBLACIÓN QUE DEMANDA LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO – CIEGOS)”**, con el fin de dar a conocer la carencia de atención médica a la población guatemalteca, así como la situación económica, social y cultural del mismo; lo cual redundaba en su nivel educativo que es muy bajo, lo cual no le permite tener una mejor calidad de vida.

Este estudio permitió confirmar que la función del Trabajador Social es fundamental para atender las necesidades de las personas que acuden al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), a efecto de impulsar cambios para mejorar la calidad de servicio que se presta, por lo que el presente estudio está orientado a proponer nuevos métodos de atención a los pacientes.

En la planificación de la investigación se planteó el siguiente objetivo general:

- Determinar el perfil económico-social de los pacientes que demandó los servicios del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).

Y como objetivos específicos los siguientes:

- Identificar las causas por las cuales la población no asiste a un control médico.
- Establecer el egreso económico del paciente que demanda los servicios del Hospital.
- Identificar la situación económica – social de los pacientes que demanda los servicios del Hospital.
- Conocer las actividades a las que se dedican los pacientes que demandan los servicios del Hospital.
- Conocer el nivel de escolaridad de los pacientes que demandan los servicios del Hospital.

Estos objetivos se alcanzaron en su totalidad pues este informe evidencia con objetividad la realidad económica y social de los usuarios del Hospital objeto de investigación.

Para fines de presentación, este informe ha sido estructurado en cuatro capítulos de la manera siguiente.

Capítulo uno da a conocer el inicio del Trabajo Social Hospitalario y sus funciones que realiza en este campo.

Capítulo dos se describen las características generales del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos) donde se realizó este estudio, para tener una visión general del problema planteado.

El Capítulo tres presenta los resultados de la investigación de campo y gráficas con su respectivo análisis e interpretación.

Y en Capítulo cuatro se dar a conocer la importancia del profesional de Trabajo Social en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, así como la bibliografía consultada para el efecto de este estudio.

CAPÍTULO 1

TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS HOSPITALARIOS

En el presente capítulo se describen algunos aspectos conceptuales relacionados con el Trabajo Social Hospitalario, que permiten dar a conocer el Perfil Económico y Social de la Población que Demanda los Servicios del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).

1.1 Referencia Histórica de Trabajo Social a Nivel Hospitalario

Es importante iniciar con la definición de Trabajo Social, para poder profundizar y explicar la función que realiza el profesional en la Institución objeto de estudio.

Al consultar varios autores se puede determinar que existen diferentes puntos de vista, como veremos a continuación; sin embargo, la mayoría arriba a la conclusión de que la participación del Trabajador Social en cualquier campo de actuación conlleva la búsqueda del bienestar humano.

“El Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales que en forma científica interviene en la problemática social a nivel individual, grupal, y comunal derivada de la estructura económico – social vigente, propiciando mediante la concientización y autogestión en la búsqueda de mejores niveles de vida que les permitan el disfrute de su bienestar integral derivado de un proceso de la promoción social constante que los involucren en la transformación social”.¹

Otra definición señala que “es una disciplina de las ciencias sociales que estudia, analiza y explica la problemática social, para coadyuvar en la solución de problemas de personas, grupos y comunidades que presentan carencias de tipo social, económico, cultural y espiritual para trabajar en procesos participativos de

¹ Díaz Arqueta, Julio César, “Documento de Visión Estratégica de la Pobreza en Guatemala, Guatemala 1998, Página 16-17.

investigación, organización, promoción y movilización en la búsqueda de su desarrollo humano. En dicho proceso, utiliza métodos propios de actuación”.²

El trabajo social desde sus inicios ha estado vinculado al campo hospitalario; su experiencia se nutre en ese nivel, razón por la que en este apartado se hace referencia a un aspecto histórico que permite visualizar cómo nació la idea de incorporar a un profesional de esta naturaleza al campo de la salud.

El doctor Richard Clark Cabot, “nacido en 1868 en Brookline, Massachusetts, se graduó de médico en Harvard en 1892. Médico de la Harvard Medical School desde 1899 a 1920 y titular en Massachusetts General Hospital de Boston, murió en 1939.”³

El Doctor Clark Cabot es autor de múltiples trabajos y libros, entre los que destacan Trabajo Social Ensayos de sus relaciones con la medicina (Boston, 1919), traducido al castellano por Nieves González Barrio y publicado en Madrid por la editora calpe 1920, con prólogo de Gustavo Pittaluga y con el título de Ensayos de Medicina Social. Es el autor también de la “Función de la Inspectoría a domicilio”.

En el citado libro, reseña Cabot los motivos que lo llevaron a crear la primera plaza de Trabajo Social en un Hospital el 1ero. de octubre de 1905; además indica funciones, tareas y atributos del trabajador social, entre muchas apreciaciones sobre enfermedades sociales que deben tomarse en cuenta considerando la época en que fueron escritas.

En cuanto a la creación de Trabajo Social Hospitalario, se tiene que en el año 1903 el Doctor Cabot era desde hace muchos años, médico de dispensario; se interesaba sobre todo en el mejoramiento de métodos de diagnóstico, seguidos en dichos

² Área de Formación Profesional Específica. Boletín Informativo Escuela de Trabajo Social Guatemala Septiembre 1999, Pág. 1.

³ Área de Formación Profesional Específica. Boletín Informativo Escuela de Trabajo Social Guatemala Septiembre 1999, Pág. 5-6.

establecimientos, tratando de asegurar al enfermo un diagnóstico científicamente establecido y correcto como si fuese un cliente particular.

“En el curso de los esfuerzos así hechos para tratarlo según le convenía, me encontré bien pronto con una dificultad. Para el conocimiento del paciente se necesitaban conocimientos respecto a su hogar, su habitación, sus alimentos, su familia, sus tristezas, sus costumbres, detalles que no podía obtener viéndole solamente en el dispensario. El tiempo me era insuficiente (lo es a todo médico de dispensario) para ir a domicilio en búsqueda que pudiera hacerlo; mis diagnósticos debieron continuar, siendo superficiales e incompletos”.⁴

El Doctor Richard Clark Cabot entiende que la función principal de la inspectora social es “ocuparse atentamente de todas las necesidades del individuo su actividad consiste en un **dar y recibir** sin caer nunca en la dádiva que compara con la enfermedad y dolor. La morfina calma el dolor, pero no cura; no hace más que sofocar un síntoma, produce un alivio, pero la necesidad de emplearla de nuevo se hace sentir pronto. Con el tiempo el paciente sigue con su enfermedad y, además, es un morfinómano. La dádiva mantiene a un menesteroso. El acto de dar crea la dependencia porque se atrofia la iniciativa moral y laboral”.⁵

Dice el Doctor Cabot “Cuando era necesario instituir un tratamiento en estos casos y en todos en los que el examen físico solo no daba más que una mínima parte de los elementos necesarios para el diagnóstico, era cuando me sentía desanimado y abatido”.

Durante estos años de estudio de dispensario he podido darme cuenta de que en más del 50 % de los casos un tratamiento nacional era imposible sin un conocimiento exacto de la situación económica del enfermo y, más aún de su psicología, de su carácter, de su pasado mental y laboral, de todo lo que había contribuido a colocarlo

⁴ Kiskerman, Natalio. “Salud Publica y Trabajo Social “. Editorial Humanitas. Buenos Aires Argentina. 1990 Pág. 115

⁵ Ídem Pág. 117.

en su situación presente, a entregarlo a la enfermedad, a la desesperación, a la inquietud, y a la pobreza. Mis prescripciones estaban con frecuencia, casi con entera seguridad, fuera del alcance de mis enfermos.

Puesto así, frente a mis fracasos de cada día, viendo que mis diagnósticos no representaban más tiempo perdido, puesto que mis enfermos no podían seguir mis prescripciones, se me hizo el trabajo casi insoportable. No podía mimarlos, tranquilizarlos sabiendo lo poco que podía darles, me veía como un cómico o un impostor.

Fue entonces cuando me di cuenta de la necesidad de una inspectora a domicilio, de una inspectora social para completar mi diagnóstico que estudiara más profundamente la enfermedad de los que me consultaban y su situación económica para ejecutar el tratamiento ordenado, organizando los recursos de las investigaciones benéficas, haciendo un llamamiento a la caridad voluntaria utilizando la fuerza de las diferentes asociaciones de caridad.

“En 1905 hice entrar al hospital general Massachussets a una inspectora social retribuida, destinada a trabajar todo el día en cooperación conmigo, y otros médicos del dispensario. El objeto era primeramente, profundizar y extender nuestro conocimiento del enfermo con el fin de establecer un mejor diagnóstico y, en segundo lugar, tratar de atender sus necesidades económicas, mentales y morales, sea por intermedio de la inspectora misma o, si sus esfuerzos resultaban insuficientes, asociando a cualquier grupo benéfico constituido ya en organización caritativa de la población. Mi esperanza era entonces atraer al hospital los recursos de estas instituciones benéficas y aplicarlos a las necesidades de nuestros enfermos después de un estudio llevado a cabo de común acuerdo con el médico y la inspectora social”.⁶

⁶ Ídem Pág. 117

“La primera inspectora social fue Miss Garmet Pelton (1869 -1925), que era enfermera de profesión, se había destacado como pionera en la lucha antituberculosa en la que también actuaba el Doctor Cabot; para ejercer sus labores como inspectora social dentro del hospital contaba con un escritorio y una silla en el corredor de los consultorios externos”.

Ejerció el cargo durante 8 meses con la colaboración de 13 voluntarias entre ellas Ida M. Canonn, la que la sucedió. Miss Canonn elevó el servicio a la categoría de Departamento; creó en 1918 la Asociación Americana de Trabajadores Sociales Hospitalarios y publicó en 1952 el libro *Sobre las Fronteras Sociales de la Medicina*.⁷

1.2 Definición de Trabajo Social Hospitalario

La profesión del Trabajo Social se ha especializado desde sus inicios en el campo de la salud, razón que merece dar a conocer como se concibe su intervención en este ámbito.

El Trabajador Social se constituye en un profesional de complemento y apoyo de las acciones médico-sanitarias, a través de programas integrados y nunca de acciones aisladas del todo que es la institución de salud, de la cual es un subsistema intermedio en su complejidad, y éste se desempeña en un ministerio o secretaría de salud, coordinación sanitaria regional u hospital.

Los objetivos del Trabajo Social se insertan en los objetivos generales de la institución de salud de la que forman parte enfocados desde el punto de vista desde las necesidades y los problemas sociales. Como son tan complejos, deben ser alcanzados en forma progresiva mediante objetivos específicos, que necesariamente deben tener relación entre ellos para poder cumplir los generales de promover, prever, recuperar, y rehabilitar la salud.

⁷ Ídem, Página 117

1.3 Objetivos del Trabajo Social Hospitalario

- Aportar al equipo de salud el estudio de las variables socio-económicas y culturales que inciden en la etiología, a distribución y el desarrollo de la enfermedad y sus consecuencias sociales localizando, identificando, controlando o eliminando aquellos que retardan o impiden el logro de los objetivos de salud y a la plena utilización de los servicios, así como localizando e identificando los que favorecen su logro.
- Participar en la formulación, la ejecución y la evaluación de políticas de salud desde el punto de vista de su competencia.⁸
- Orientar y capacitar a los pacientes, a sus familias y a la comunidad en general en los problemas consecuentes de la enfermedad, con el fin de que se asuman como agentes de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, aceptándola como un valor colectivo que deben preservar.

1.4 Funciones de Trabajo Social Hospitalario

1.4.1 Promoción

- Suministrar información sobre derechos y deberes de los ciudadanos respecto a la salud.
- Elaborar, ejecutar y evaluar programas de divulgación de los múltiples factores que inciden sobre la salud, tanto para los usuarios reales y potenciales de los servicios de salud como dirigidos a otras profesiones.

⁸ Ídem Página 121

1.4.2 Prevención

- Orientar y capacitar a la población sobre el uso de los recursos institucionales que puedan contribuir a asegurar que los individuos alcancen mejor calidad de vida.
- Estudiar las actitudes y los valores que benefician u obstaculizan el acceso a mejores niveles de salud.
- Participar en el estudio de la calidad y la cantidad de los servicios y recursos de salud.
- Orientar y fortalecer la unidad familiar y capacitar a estos grupos para que aseguren la salud de sus miembros.

1.4.3 Recuperación

- Contribuir con el equipo de salud a reducir, atender y reparar los daños causados por la enfermedad.
- Capacitar al enfermo y a su familia para que sean agentes de su recuperación.

1.4.4 Rehabilitación

- Asegurar que todo enfermo o minusválido físico o mental pueda lograr el uso máximo de su potencialidad.
- Orientar al medio familiar laboral, escolar y comunitario para la reubicación social del enfermo o minusválido

Según lo establecido como funciones de Trabajo Social Hospitalario se tienen la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, en cuanto a la función de promoción y prevención no es la realizada por las Trabajadoras Sociales del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde, sino de una unidad específica denominada Prevención de la Ceguera.

Las funciones que realizan las Trabajadoras Sociales del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde, son de orientación a los pacientes que han sido evaluados por el Doctor, en cuanto a los procedimientos que se les deben de realizar.

1.5 Actividades de la Trabajadora Social Hospitalaria

“El rol del (la) Trabajador (a) Social desde el punto de vista de las categorías ocupacionales es un rol de servicios porque no produce bienes materiales. En el Sector Salud, esos servicios se prestan en las siguientes áreas de trabajo:

- Servicio de atención directa a individuos, grupos y comunidades, trabajando con quienes presentan problemas sociales o dificultades de integración social o previniéndolos.
- Investigación, identificando los factores que generan la enfermedad, su distribución y desarrollo, detectando a enfermos y minusválidos, evaluando servicios, recursos, actividades y valores, etc.
- Política y promoción social, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando sistemas, canales y otras condiciones para la participación en el logro de esas medidas.
- Planificación, transformando necesidades concretas en respuestas también concretas que las satisfagan.

- Administración de servicios sociales, organizando, dirigiendo o coordinando el Departamento de Trabajo Social.
- Capacitación de recursos humanos sean o no profesionales”.⁹

En el caso del Trabajo Social en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde, las actividades que realizan son, de orientación, de asignación de cuota, y gestiones intra – extra hospitalarias.

1.6 Funciones Administrativas de Trabajo Social a Nivel Hospitalario

“Las actividades administrativas de Trabajo Social a nivel hospitalario se desarrollan burocráticamente, están predeterminados por normas y procedimientos que no fomentan la participación en la toma de dediciones del personal, por lo que la función administrativa de Trabajo Social se limita al manejo de papeleo, movilización de recursos para ayudas, registro e informes de actividades y en mínima parte en la elaboración de programas y proyectos”.¹⁰

⁹ Ídem Página 123

¹⁰ Ídem Página 125

CAPÍTULO 2

GENERALIDADES DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO-CIEGOS).

La situación de crisis social y económica, por la que atraviesa el país, debido a un sin número de factores que han incidido en agravar la misma, se refleja principalmente en la población que se ubica en situación de pobreza y extrema pobreza, por lo cual el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), es de carácter asistencial sin apartarse de la filosofía de la Institución de prestar el servicio a todo el que lo necesite acorde a su nivel económico con servicios especializados en Oftalmología y Otología.

2.1 Antecedentes Históricos

Debido a la ausencia de centros dedicados a la atención de personas con problemas visuales o auditivos surgió, bajo la iniciativa de la Doctora Honoris Causa, Elisa Molina de Sthal, la idea de crear un complejo inter - institucional dirigido a cubrir todas las necesidades de dicha población. Es así, como el 13 de diciembre de 1945, se fundó el Comité Nacional Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, según indica el documento “Breve Reseña Histórica del Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala 2003.”¹¹

Esta institución está regida por una Junta Directiva integrada por once destacados profesionales guatemaltecos quienes prestan sus servicios ad honorem. En el momento actual, la Presidencia está a cargo del Doctor Rodolfo Sthal.

El Comité consta de 23 programas incorporados a nivel de la República de Guatemala, los cuales se hacen posibles por el trabajo de más de setecientas personas, quienes realizan una labor humanitaria que se inició hace ya 52 años.

¹¹ Comité Nacional Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, “Breve Reseña Histórica del Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala 2003.”

Esta organización ofrece servicios médicos, educativos y de rehabilitación a quienes necesitan de ellos y de los cuales han sido producto de una planificación integral. Cuenta con clínicas de diagnóstico y tratamiento en las áreas de Oftalmología y Otología, tanto para adultos como para niños. Está dotado de uno de los mejores equipos médicos de Centro América, razón por la cual muchos habitantes de la región centroamericana acuden al hospital que está ubicado en la ciudad de Guatemala.

Depende de la opinión de los especialistas si el paciente amerita ingresar a uno de los programas educativos. En la siguiente fase, será evaluado por el grupo de psicólogas y trabajadoras sociales que laboran para la Institución, quienes ubicarán al paciente en el centro más adecuado a sus necesidades.

En estos centros, además de impartirse las materias obligatorias por la educación local, se habilita la discapacidad de los educandos. Al darles egreso se les busca una colocación laboral. Además, existe una serie de pensiones y subsidios para aquellos que han rebasado la edad productiva o bien, para otros tipos de problemas.

Es así como el Comité Pro – Ciegos y Sordos de Guatemala, se ha convertido en la más completa organización de su especialidad en el país, capaz de atender a toda población con problemas visuales o auditivos y sus necesidades.

2.2 Organización

La división médica del Comité Pro-Ciegos y Sordomudos de Guatemala es la máxima autoridad en lo que se refiere a la atención en salud ocular y otológica; se encuentra organizada de la siguiente manera: A) Centro de Atención Primaria; B) Centro de Atención Secundaria; y, C) Centro de Atención Terciaria. A continuación se detalla la función de cada una de ellas.

A) Centro de Atención Primaria

La atención primaria se brinda en hospitales y clínicas oftalmológicas departamentales ubicadas en algunos municipios y departamentos de la república de Guatemala en los cuales se cuenta con servicios de consulta externa y cirugía menor.

B) Centro de Atención Secundaria

La atención secundaria se brinda en el Centro Oftalmológico de Occidente, en la Ciudad de Quetzaltenango, con servicios de Consulta Externa así como servicios de encamamiento; asimismo, se brinda este servicio en el Centro Regional para Prevención de la Ceguera, en el Municipio de Zaragoza del Departamento de Chimaltenango.

C) Centro de Atención Terciaria

La atención terciaria en salud ocular y auditiva se brinda por medio del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde situado en la ciudad capital, con cirugías, especialidades y servicios hospitalarios.

Servicios que brinda el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).

Dentro de los servicios que brinda además de su especialidad, que es la Oftalmología y Otología y Auditiva, se cuenta con servicios auxiliares como:

- Pediatría
- Neurología
- Psiquiatría
- Medicina Interna
- Laboratorio

- Rayos X
- Odontología
- Banco de Ojos
- Óptica
- Farmacia
- Trabajo Social
- Albergue Temporal (Para personas que no cuentan con familiares en la capital).

2.3 Función

Existen 3 funciones de la División Médica del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Roles Valverde (Pro – Ciegos) que son los siguientes:

- Atención Primaria
- Atención Secundaria
- Atención Terciaria

2.4 Objetivos

Los objetivos del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos) están establecidos en los objetivos del comité, los cuales se enuncian a continuación:

- Prevención de la Ceguera y de la Sordera
- Tratamiento de las Enfermedades de Ojos y Oídos
- Educación de niños Ciegos y Sordos
- Integración de las Personas Ciegas y Sordas, a los programas educativos y al campo laboral competitivo

De los objetivos antes mencionados, se puede indicar que los dos primeros objetivos están en práctica diariamente por el servicio del Hospital de Ojos y Oídos

Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos); asimismo, los demás objetivos son practicados por las otras dos divisiones establecidas.

2.5 Misión

“Somos un grupo de personas privilegiadas por su sensibilidad humana, identificación, responsabilidad y capacidad. Cuya misión es proporcionar servicios de prevención, tratamiento médico, educación y rehabilitación, primordialmente a personas de escasos recursos económicos, con afecciones visuales o auditivas”.

2.6 Visión

“Queremos ser en 2010, una Institución que mantenga a nivel nacional el liderazgo en servicio a las personas con afecciones visuales o auditivas, en cuya atención se efectúe, ontología, educación y rehabilitación. Asimismo, queremos contar con el personal más calificado e identificado con el comité en sistemas administrativos fluidos, sencillos y eficientes”.

CAPÍTULO 3

CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS Y SOCIALES DE LA POBLACIÓN USUARIA DEL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS, DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO – CIEGOS)

3.1 Características del Contexto Nacional

En el contexto nacional es importante conocer la situación económica, social, y política del país, razón por la cual a continuación se hace un breve análisis con el fin de ubicar los factores que condicionan la situación de vida de la población usuaria del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).

3.1.1 Economía

Referirse al aspecto económico de la sociedad guatemalteca, es reiterar lo que muchos medios de comunicación social y organizaciones nacionales e internacionales señalan como la falta de empleo, el porcentaje mayor de subempleados, los bajos salarios, el alza inmoderada de precios de los productos de la canasta básica familiar, etc., en otras palabras expresar que altos porcentajes de la población guatemaltecas sobrevive en condiciones de pobreza y pobreza extrema.

Para mayor ilustración es importante tomar en cuenta lo siguiente: En un esfuerzo por cuantificar la magnitud de este problema, a partir de la ENIGFAM 98/99 se ha realizado una estimación de la pobreza, aplicando el enfoque del consumo. El valor de la línea de pobreza se estima en Q 1,873.00 anuales por persona, en tanto que el valor de la línea de pobreza general se estima en Q 4,020.00 anuales por persona. Sobre la base de estos parámetros, y en combinación con datos del censo de población de 1994, se realizó una estimación de la pobreza general y de la pobreza extrema para cada municipio, lo que ha permitido conformar un Mapa de

Pobreza en Guatemala a nivel municipal. Los principales resultados de esta estimación para las regiones del país son:

**“Cuadro 1: Guatemala: Incidencia de la pobreza y pobreza extrema por región
Con base en niveles de consumo de 1998/99, (en porcentajes)”**

Región	Porcentaje de pobreza general	Porcentaje de pobreza extrema
VII (Noroccidente): Quiché y Huehuetenango	79.2	37.0
II (Norte): Alta Verapaz y Baja Verapaz	75.3	35.3
VI (Suroccidente): Quetzaltenango; Sololá; San Marcos, Totonicapán, Suchitepéquez y Retalhuleu	72.1	37.6
IV (Suroriente): Jutiapa, Santa Rosa y Jalapa	65.5	24.2
VIII (Petèn): Petèn	59.3	22.2
III (Nororiente): Zacapa, Chiquimula, Izabal y El Progreso	49.9	15.2
V (Centro): Sacatepéquez y Escuintla y Chimaltenango	43.1	7.7
I (Metropolitana): Guatemala	11.7	1.3
Total del país	57.3	22.8

Fuente: Estimaciones INE/SEGEPLAN/URL con base con cifras de ENIGFAM 98/99 “Mapa Probabilístico de Pobreza en Guatemala”. Febrero de 2001

Como se puede ver, si tomamos el consumo como medida de pobreza, la mitad de la población del país es pobre y una cuarta parte, es extremadamente pobre. Además, las diferencias regionales son notorias: nueve de cada diez habitantes de la región metropolitana (departamento de Guatemala) están por encima de la línea de pobreza, en tanto que en las regiones de Noroccidente (Huehuetenango y Quiché) y Norte (las Verapaces), dos de cada diez personas pueden considerarse no pobres.

“La pobreza restringe las libertades humanas y priva a las personas de su dignidad limitando sus posibilidades de desarrollo como personas individuales y como

sociales. Además, la pobreza genera efectos psicoafectivos (los individuos o grupo de personas pobres viven en permanente angustia, pérdida de autoestima, inseguridades vergüenzas y humillaciones) que lesionan la integridad humana. Esta condición induce a los individuos y a los grupos satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, salud, educación y vivienda), lo cual repercute en su productividad y en la obtención de un salario que les posibilite contribuir a mejorar sus condiciones de vida. De igual manera, la pobreza no permite disminuir la presión existente sobre los recursos naturales.”¹²

La anterior información refleja la situación económica que afronta la población guatemalteca y de ésta es de donde provienen las personas que son usuarias de los servicios que ofrece el Hospital Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos).

3.1.2 Social

Como nunca se había vivido en la historia guatemalteca su población afronta una severa crisis económica y social, caracterizada en recesión económica, fuga de capitales, desempleo, etc., contribuyendo todo ello al deterioro de sus condiciones de vida.

Derivado de lo anterior los guatemaltecos afrontan serios problemas de salud, la cual es deficitaria, profundizada en enfermedades derivadas de la falta de saneamiento ambiental, y que contribuyen a los problemas de desnutrición y elevan los indicadores de mortalidad infantil.

La salud se puede definir como un elemento importante para el bienestar del ser humano en todos los ámbitos de la existencia, sin embargo al tratar de definir la salud se plantean distintos puntos de vista, que se abarca de acuerdo al ámbito

¹² López, Oscar, “El carácter multidimensional de la pobreza” Ponencia inaugural presentada por el Programa de Estudios Multidisciplinarios en el curso básico “teoría y análisis sobre pobreza”. FLACSO Guatemala, 2003, Pág. 15.

social, los problemas y necesidades que en determinado momento aquejan a una sociedad.

El determinar que la ausencia de la enfermedad es la salud, no puede ser considerado así de simple en países como Guatemala, porque la situación de pobreza de las familias y comunidades, provoca la carencia de un bienestar físico, mental y social.

En el marco de este contexto social se ubica a la mayoría de la población usuaria de los servicios de salud visual que asisten diariamente al Hospital objeto de estudio, quienes provienen en altos porcentajes del área rural y de asentamientos de la ciudad capital calificados como populares o urbanos precarios.

En tal sentido, si el área social de la población enferma no ofrece condiciones favorables para alcanzar el completo bienestar, los pacientes al egresar de un centro hospitalario reincidirán en el problema de salud-enfermedad.

Es ante esta realidad fundamental que el Trabajador Social que participa en un centro hospitalario, debe de llenar ciertas cualidades, resaltando un alto sentido de sensibilidad social, solidaridad y compromiso para aquellos que por su misma condición de salud están en mayor desventaja que el resto de la población.

Como producto de investigaciones realizadas existen varias opiniones respecto a la función que desarrolla el Trabajador Social en Guatemala, la cual es reconocida y aceptada por los pacientes que acuden en busca de tratamiento en los diferentes hospitales del país, no así el criterio del cuerpo médico, quienes no le dan la importancia debida a la función que desempeña éste, posiblemente se deba al celo profesional o bien a la imagen negativa creada por algunas trabajadoras sociales; ante todo debe tomarse en cuenta que la Trabajadora Social sirve de enlace entre el enfermo y el cuerpo médico.

El Trabajador Social es un profesional de las ciencias sociales, razón por la que su intervención está dirigida a la búsqueda y propuesta de alternativas de solución a los problemas sociales que están afectando a la mayoría de la población guatemalteca.

Es en el campo social donde le corresponde actuar al Trabajador Social y su participación actualmente se hace más compleja por el recorte de programas sociales en la mayoría de instituciones públicas y privadas.

3.1.3 Político

Reiteradas veces se ha dicho, que no hay voluntad política en el Estado, porque los problemas sociales cada día se agudizan más. Las políticas públicas, se refieren a la manera cómo se organiza el conjunto de acciones y decisiones que le dan una orientación a la actividad del Estado, las cuales se concretizan por medio del aparato administrativo del mismo.

Entre estas políticas, se encuentra las del ramo de salud, que están más orientadas a privatizar los servicios hospitalarios. El término política ha incluido el propósito de un conjunto de medidas específicas, *así* como los resultados de su ejecución. La sociedad y sus grupos no son agentes pasivos de la política. La revalorización de las políticas públicas representa dar vida, reconocer diferencias y admitir que las políticas deben conquistar su validez social, a través de la participación y los compromisos de los distintos grupos, sin que ello aleje al Estado de los compromisos que *tiene* respecto al bienestar de la *sociedad* en su conjunto.

En pleno siglo XXI y a pesar de que en los últimos años se ha modernizado el Estado, prevalece la falta de recurso humano y de equipo médico en la red hospitalaria siendo insuficiente el personal médico y paramédico para dar toda la cobertura y atender demandas de la población carente de salud.

Las políticas de Estado se dividen en políticas económicas y sociales. Por Política Social: se entiende aquella que, como parte de la política general que tiene como meta específica promover el bienestar económico-social de la población, incluye el conjunto de intervenciones públicas dirigidas a asegurar a los ciudadanos un standard mínimo de salario, alimentación, *salud*, vivienda e instrucción como derecho social y no como caridad.

Este carácter de instrumento destinado a impulsar el bienestar, señala a la política social como la expresión de la solidaridad institucionalizada y ha llevado a identificarla con *las* acciones estructura y procesos del Estado de Bienestar. La Política Social también puede concebirse como un conjunto de arreglos, modelos y mecanismos sociales orientados a la distribución de *los* recursos de acuerdo con algún criterio de necesidad.

Esta perspectiva define a la política social *como* teoría y práctica de distribución y redistribución de los recursos sociales adecuados para satisfacer las necesidades sociales básicas de la población. La política social es una tarea de la administración pública.

Clara Jusidman, indica que *ante* la problemática que se afronta en Guatemala y en el resto de América Latina, es necesario desarrollar una política social que:

- Incorpore objetivos sociales a su política económica.
- Incluya explícitamente la reducción de la desigualdad en su política de desarrollo.
- Incluya una política de Estado a largo plazo para combatir la pobreza.
- Desarrolle una política cultural para la promoción de la equidad social y la construcción de nuevas reglas de convivencia.
- Modernice y amplíe la asistencia social para atender la exclusión.

Además señala que la nueva política social debe:

- Ser multidimensional y multi-sectorial
- Reconocer las transformaciones en la vida pública y privada
- Incluir intervenciones en los ámbitos psico-emocionales
- Desarrollar políticas dirigidas a las familias
- Desarrollar modalidades de corresponsabilidad y participación social, sin renunciar a la responsabilidad social del Estado”¹³.

3.2 Metodología Aplicada

Para realizar esta investigación se utilizó el método científico histórico – dialéctico. Lo histórico sirvió para ir describiendo hechos y acontecimientos y lo dialéctico, para ir explicando cómo se han ido desarrollando los servicios del Hospital de Ojos y Oídos Doctos Rodolfo Robles Valverde, dentro de los factores socio-económicos, apoyados por el método inductivo y deductivo para ir de lo general a lo particular y explicar las causas de los fenómenos económico-sociales; y finalmente plantear alternativas de acción para los problemas.

¹³ Citado por Elizabeth Florián en “Genero, Pobreza y Políticas Públicas. Ensayo IIETS, Escuela de Trabajo Social USAC, Guatemala 2,004 Páginas 34,35.

3.2.1 Elaboración de Instrumentos

Para la ejecución de la presente investigación se procedió de la manera siguiente:

- Se realizó una revisión bibliográfica con relación al tema objeto de estudio.
- Se efectuaron observaciones directas durante varias semanas, para verificar el perfil económico – social.
- Se observó directamente la actitud de los pacientes en la espera de su atención.
- Se procedió a pasar la boleta de entrevista a los pacientes por la estudiante investigadora.
- Se elaboraron gráficas que contienen las estadísticas de la información recabada, la cual fue procesada, analizada e interpretada.

3.2.2 Análisis de Expedientes

Se tuvo acceso a 50 expedientes de pacientes del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), los cuales fueron seleccionados al azar, que pertenecen al mes de mayo del 2005, estableciéndose un 95% que corresponde a personas de escasos recursos y el 5% es de una posición acomodada y el 64% reside en la ciudad capital; y un 20% proviene de algunos departamentos de la república; y el 12% restante corresponde a otros países.

3.2.3 Entrevista con Personal del Hospital

Se entrevistó a las Trabajadoras Sociales de Documentación, Clínica Pediátrica Otología y Hospitalización, respecto a los casos de pobreza que se presentan diariamente en su servicio, indicando que la mayoría de pacientes son de escasos

recursos y que en algunos casos se exonera a los pacientes en el pago de consultas, tratamientos, cirugía, etc.

3.3 Resultados de la Investigación de Campo

3.3.1 Número de Censados

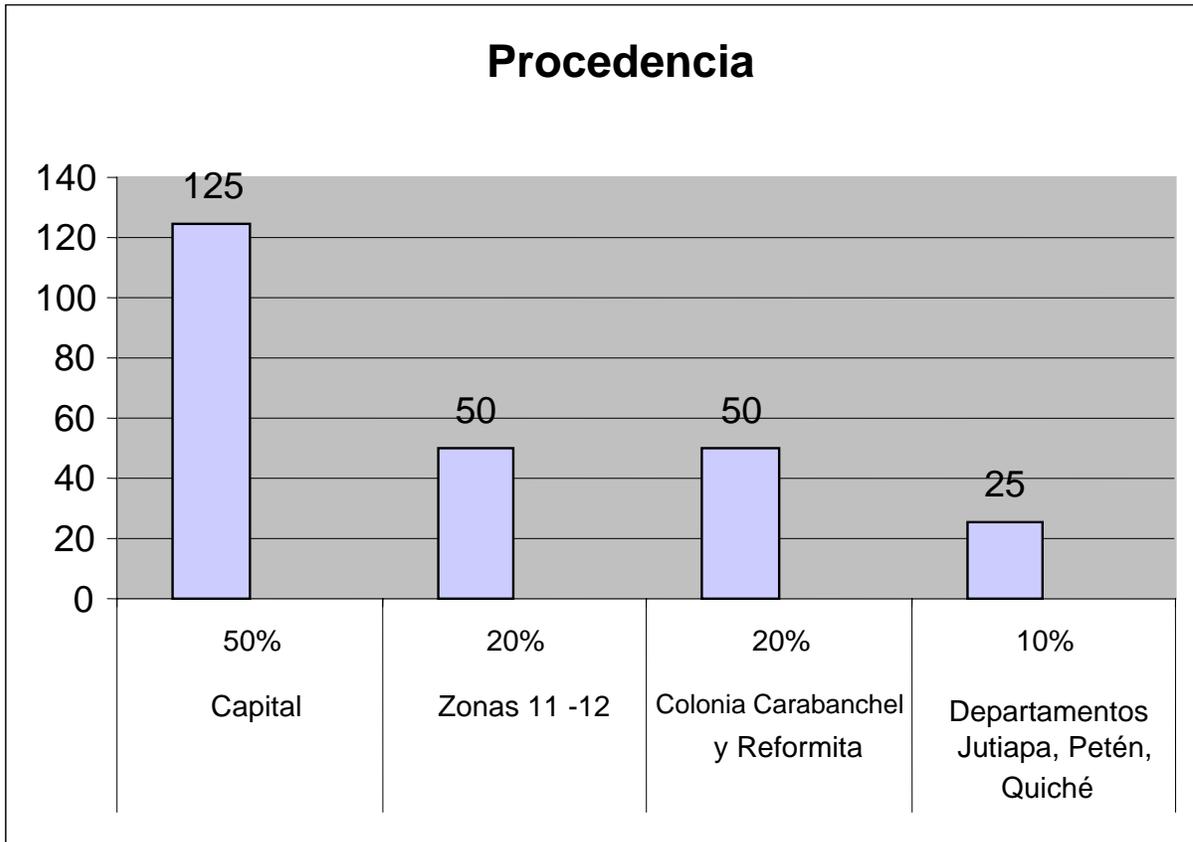
En el mes de Mayo de 2005, acudieron aproximadamente 5,407 pacientes de Primera Consulta, Pre-Consulta, Reconsulta, y Emergencias, al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro –Ciegos), de los cuales se tomó al azar a 250 personas, que corresponden al 5% de total de 5,407 personas antes indicadas, para realizarles entrevista, a efecto de recabar información que sirva de base para establecer “El perfil económico – social de la población que demanda los servicios del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde”; debiéndose tomar en cuenta que además de este Hospital, existen 6 hospitales Regionales de la misma institución que se ubican en Antigua Guatemala, Sacatepéquez; Carchá, Cobán Alta Verapaz; Quetzaltenango, y Retalhuleu; Zacapa; Zaragoza, Chimaltenango, los cuales cubren a los pacientes de los lugares circunvecinos.

3.3.2 Procedencia

Tomando en consideración que el Hospital Doctor Rodolfo Robles Valverde cuenta con regionales departamentales, se considera que en alto porcentaje la procedencia de los entrevistados es de la ciudad capital, y en un menor grado de los departamentos de Quiché, Petén, Izabal, Santa Rosa y El Progreso, donde no existen hospital regional que cubra estos departamentos, haciéndoseles más fácil acudir al hospital de la capital. Algunos pacientes de los departamentos donde se cuenta con hospitales regionales, acuden al hospital Doctor Rodolfo Robles

Valverde de la Capital, debido a que son referidos por los hospitales regionales para la realización de exámenes especiales y consultas de médicos especialistas.

GRÁFICA No. 1

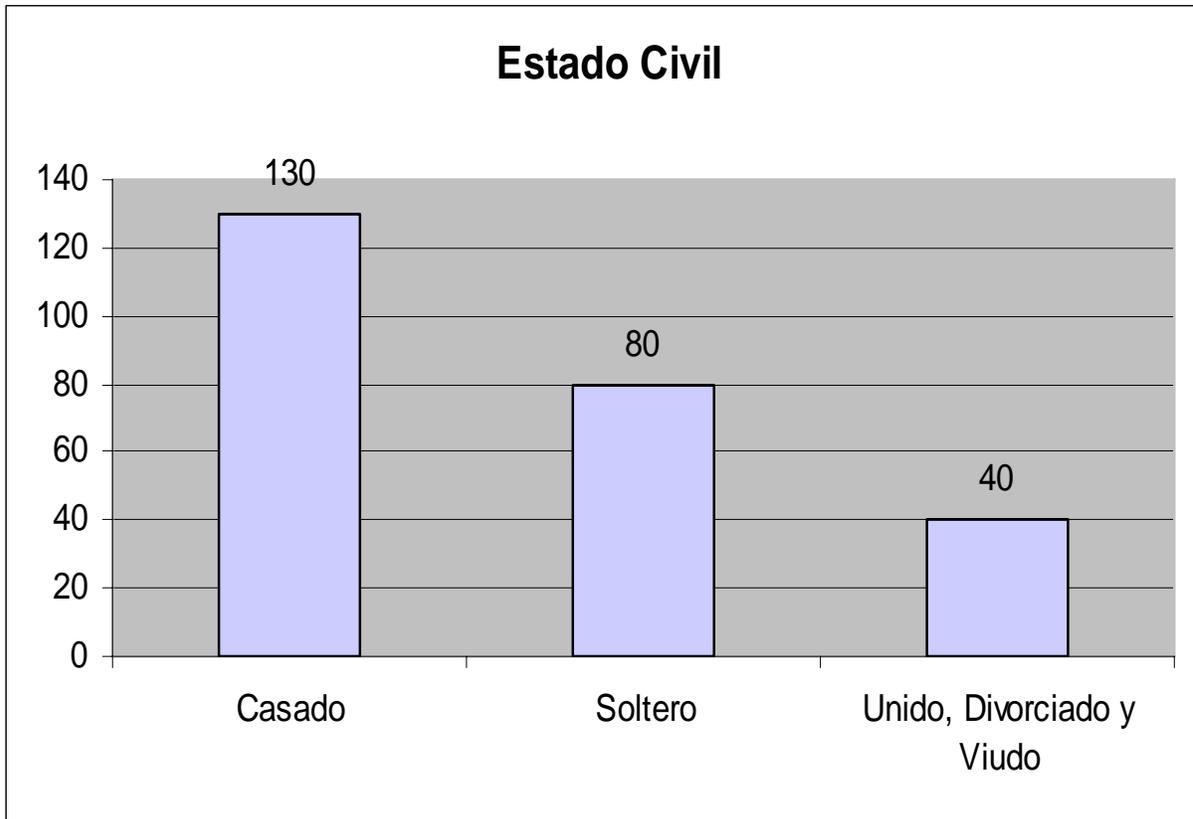


Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005.

3.3.3 Estado Civil

De las personas que visitan el Hospital Rodolfo Robles Valverde y que fueron entrevistadas, se estableció que la mayoría son casados, y en un menor grado son solteros, y que además existe un grupo que corresponde a los unidos, divorciados y viudos.

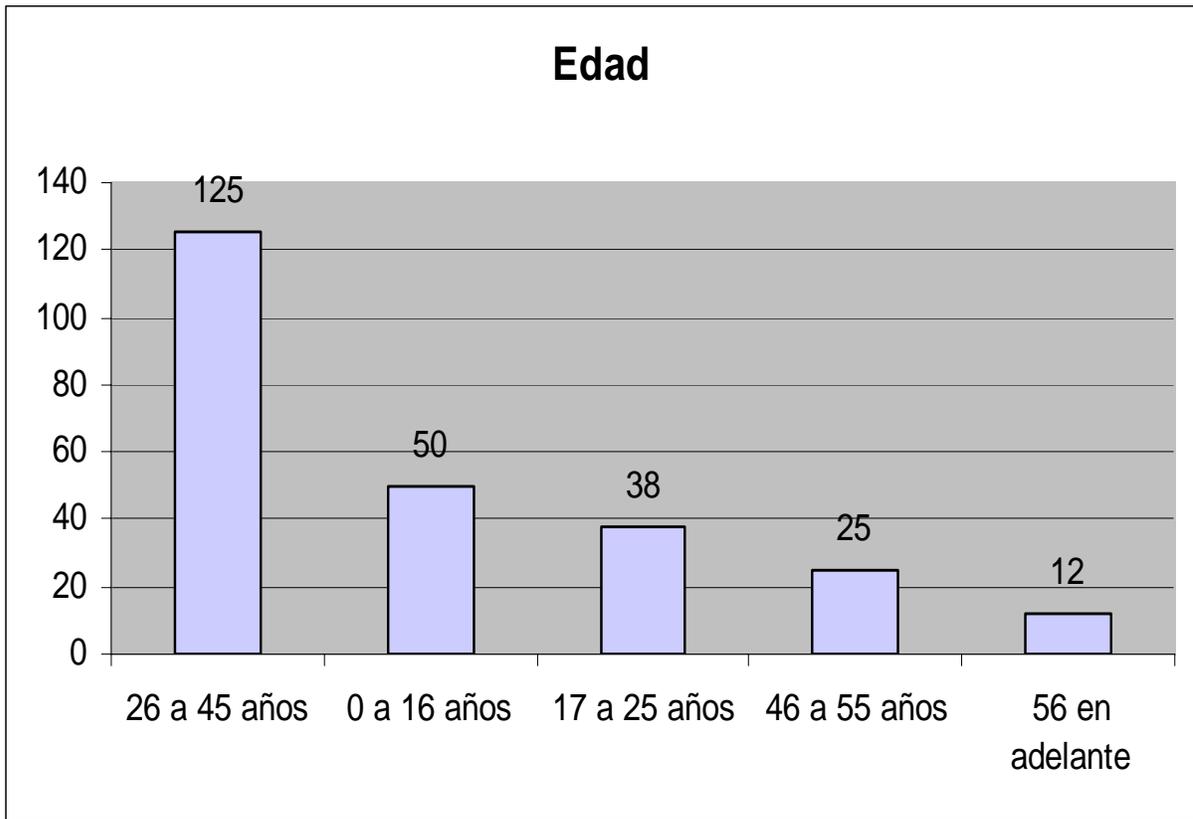
GRÁFICA No. 2



Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005.

3.3.4 Edad

Los servicios van dirigidos a toda la población, independientemente de la edad que tengan, porque el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos) brinda atención en todas las especialidades de Oftalmología y Otorrinolaringología; la población investigada comprende desde meses de nacidos hasta 85 años de edad.

GRÁFICA No. 3

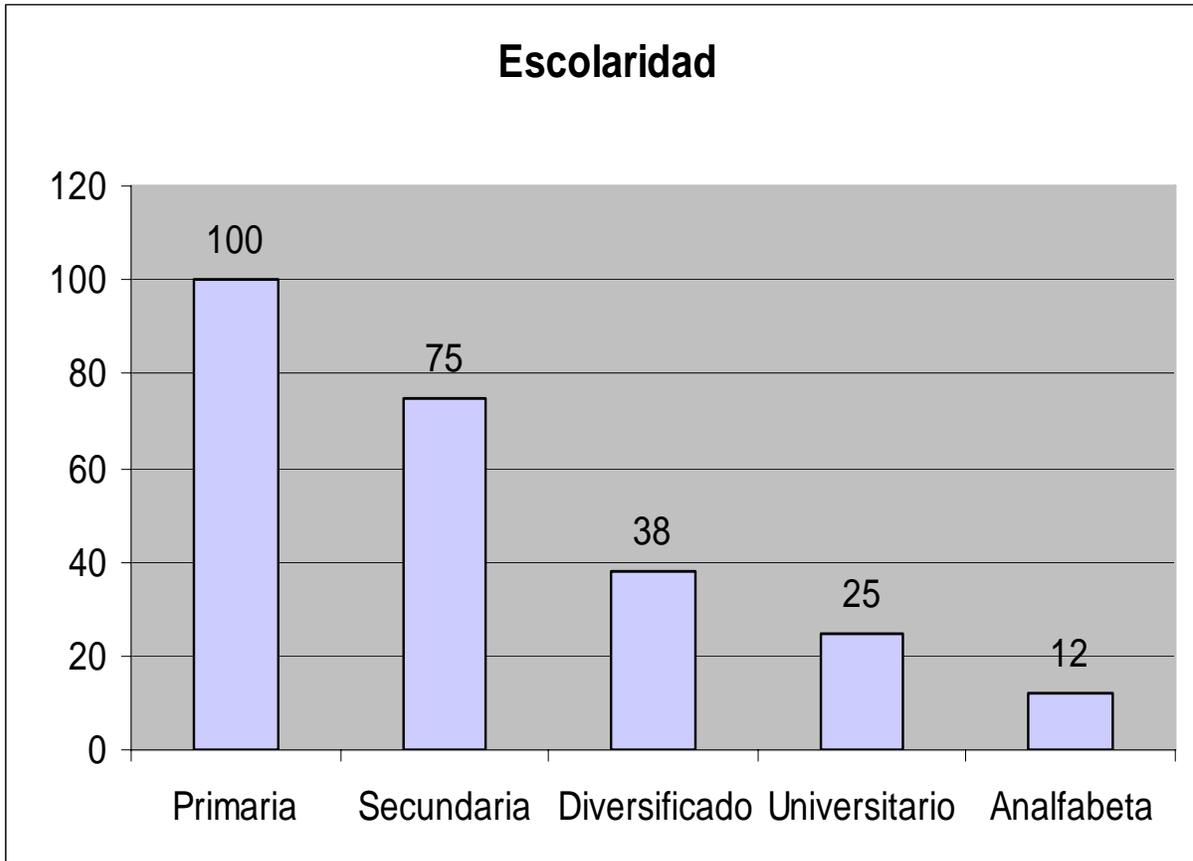
Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005.

3.3.5 Escolaridad

Un alto número de los entrevistados sabe leer y escribir y su nivel educativo es bajo, la mayoría de éstos solo ha cursado hasta el 5to. Año de educación primaria, el índice se puede considerar normal, si se toma en cuenta que el número de las personas que acuden al hospital es de escasos recursos. Debe tomarse en cuenta que existen personas que tienen un nivel educativo mayor, pero este grupo es escaso. Asimismo, es de hacer notar que las personas que acuden al servicio del hospital son trabajadores informales o amas de casa, la mayoría no es afiliada al Seguro Social.

Es obvio que a este hospital acuden personas que no tienen el recurso necesario para acceder a los servicios de clínicas privadas.

GRÁFICA No. 4

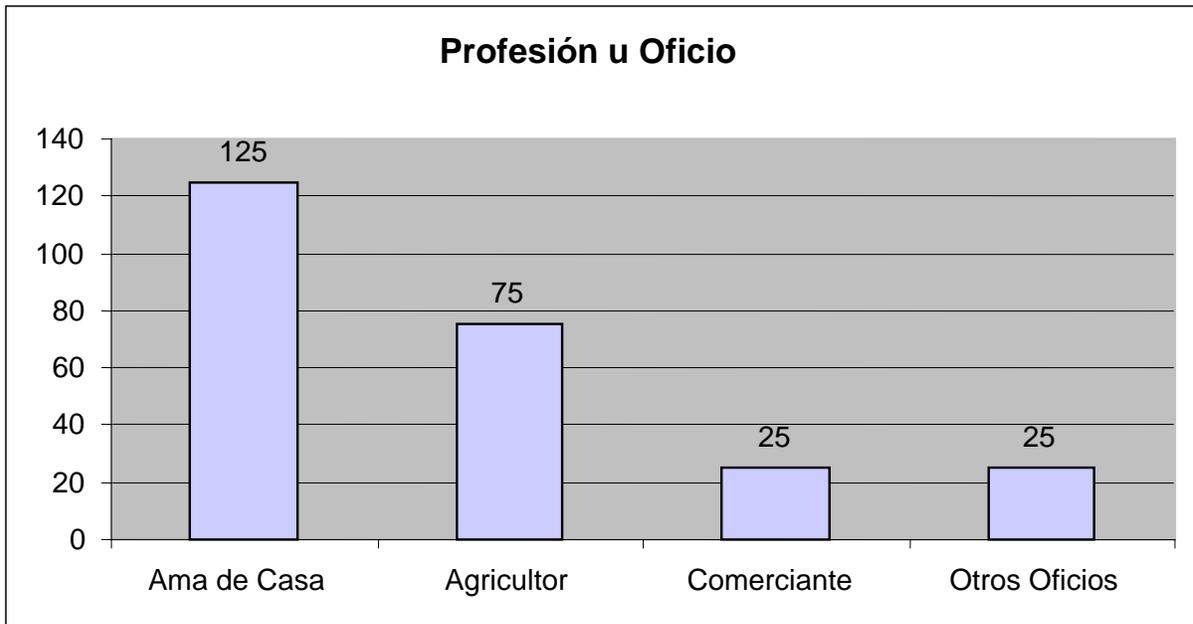


Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005

3.3.6 Profesión u Oficio

La mayoría de los entrevistados es de ocupación informal, toda vez no cuentan con un salario fijo ni laboran para empresa privada ni institución pública, sino que obtienen sus ingresos por servicios directos que prestan, razón por la cual acuden al Hospital Doctor Rodolfo Robles Valverde en busca de su atención médica, ya que su tratamiento en el referido Hospital es más cómodo que una clínica privada.

GRÁFICA No. 5

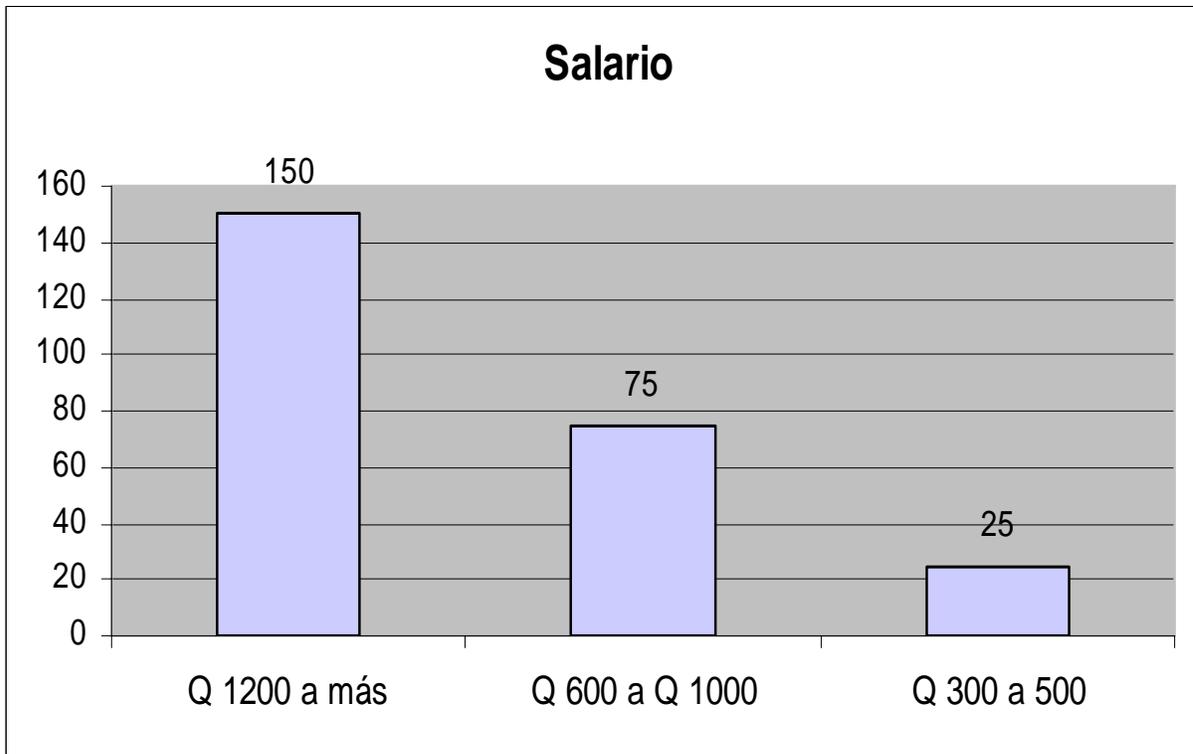


Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005.

3.3.7 Salario

De las 250 personas entrevistadas se pudo establecer que las familias se componen de 3 a 5 miembros, percibiendo un salario que se encuentra establecido en 3 grupos; el primer grupo que percibe un salario adecuado para cubrir sus necesidades; el segundo grupo que percibe aproximadamente la mitad de sus necesidades; y por último existe el tercer grupo, el cual tiene un salario menor al segundo grupo y no cubre la mayoría de necesidades vitales. El ingreso promedio mensual depende de la actividad a la que se dediquen, como la agricultura, comerciantes, profesionales en un menor grado. El ingreso que reciben no es suficiente para cubrir todas las necesidades básicas de los pacientes, por tener un grupo familiar numeroso.

GRÁFICA NO. 6

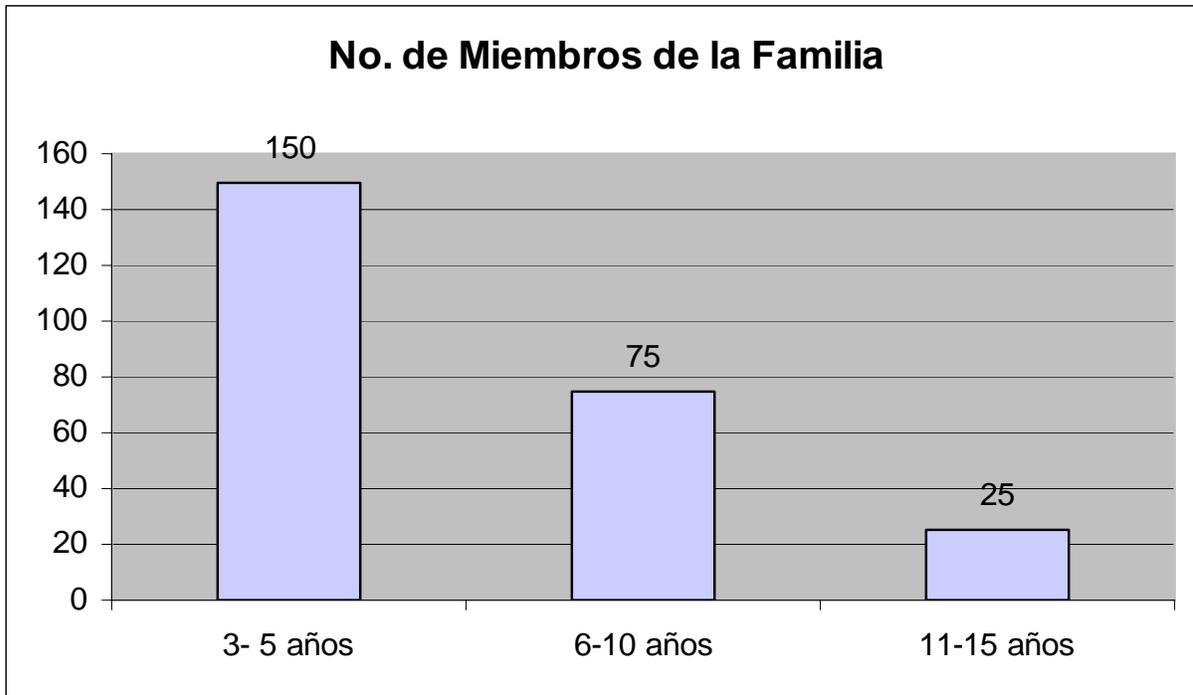


Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005

3.3.8 Número de Miembros que Integra su Grupo Familiar

Puede decirse que la mayoría de entrevistados, debido a su analfabetismo y patrones culturales no reciben o aceptan orientación para el número de hijos que deben tener, de esa cuenta la mayoría posee un estimado elevado de hijos, lo cual redundaría en que no son atendidos con los requerimientos alimenticios adecuados, por lo que tienden a enfermarse periódicamente y su misma situación económica los hace mantenerse en el mismo círculo de enfermedad – recuperación – enfermedad.

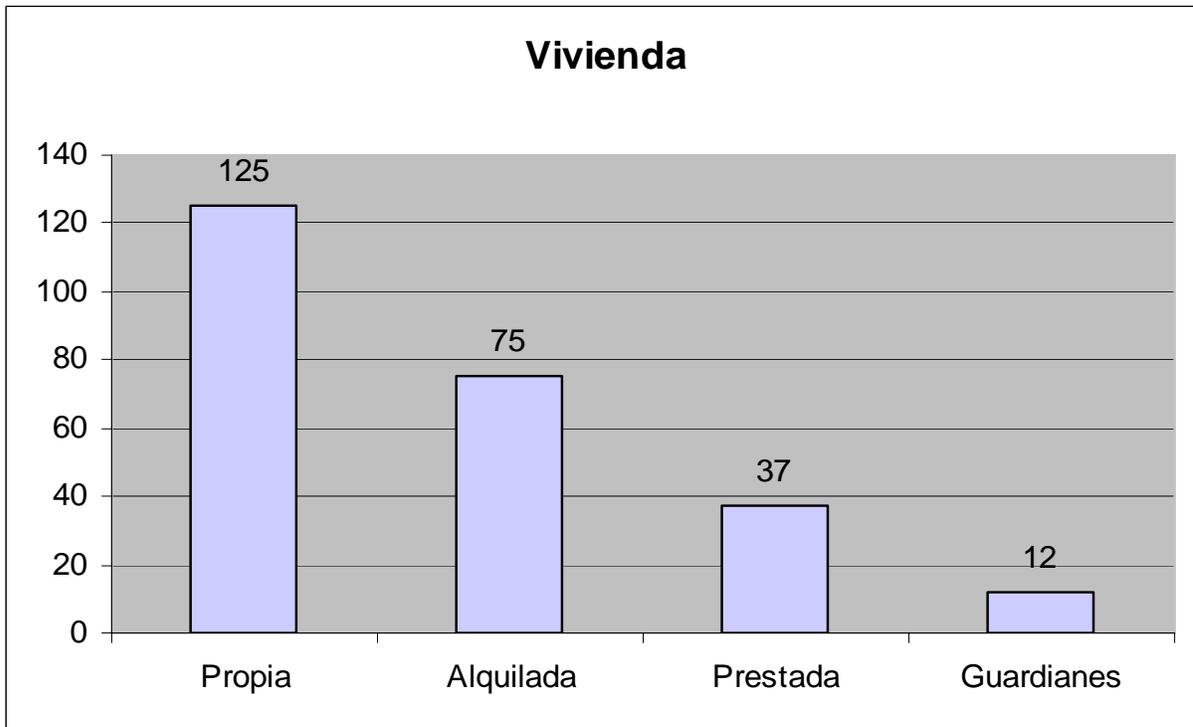
GRÁFICA No. 7



Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005.

3.3.9 Vivienda

Debido a que los entrevistados no cuentan con grado de estudio a nivel medio y superior, éstos no tienen acceso a empleos mejor remunerados, por lo que, si bien en alto número cuentan con vivienda propia es debido a invasiones de terrenos que ha realizado o herencias que han obtenido; aunado a lo anterior algunos viven en viviendas arrendadas y prestadas; En algunos casos los entrevistados son guardianes, por lo que no pagan alquiler de vivienda.

GRÁFICA No.8

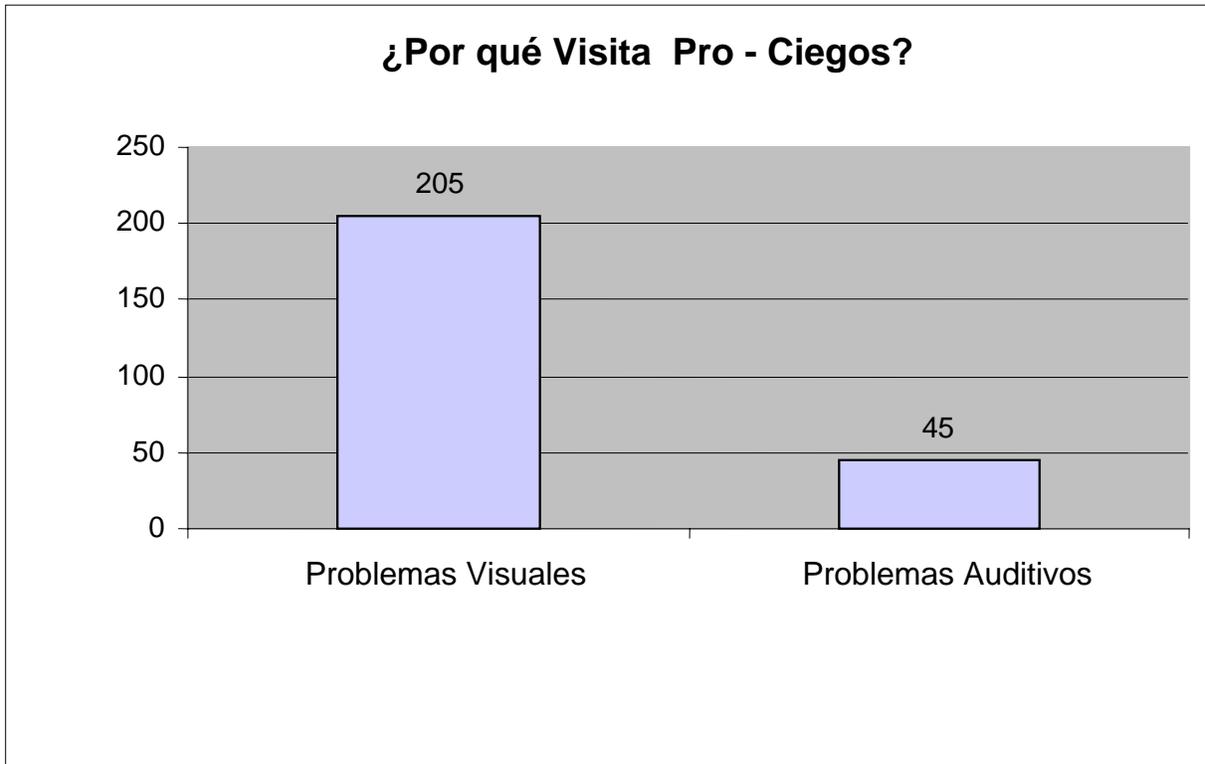
Fuente: Trabajo de Campo, Mayo de 2005.

3.3.10. ¿Por qué Visitan el Hospital Rodolfo Robles Valverde?

En el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), se atiende a personas con problemas visuales y auditivos, independientemente de su situación social y económica, por lo cual es visitado por personas que se encuentran en un nivel de escasos recursos económicos, toda vez que el sector de pacientes que lo visita pertenece al sector informal y amas de casa, así como descendientes de éstos.

Cabe señalar que la mayoría de pacientes visitan el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), en búsqueda de atención médica para sus ojos, y en un grado menor para sus oídos, tomando en consideración que la cobertura que brinda el hospital está enfocada a estos dos servicios.

GRÁFICA No. 9

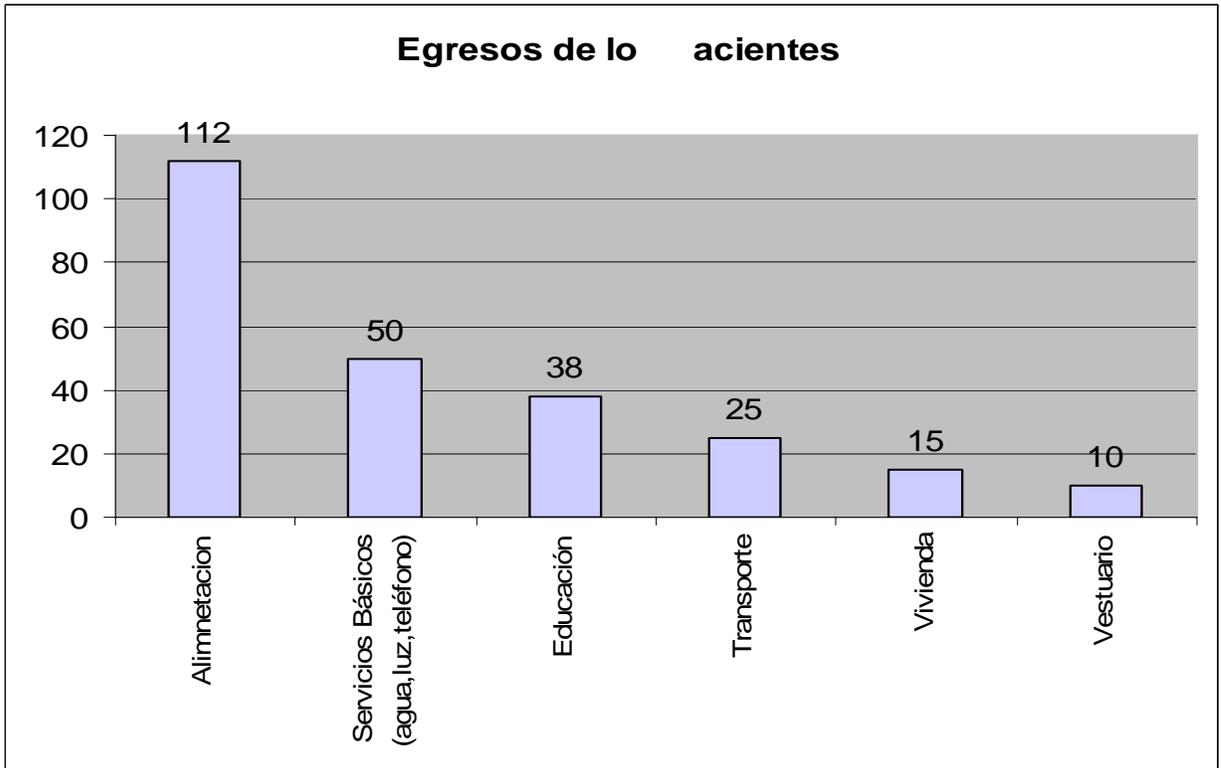


Fuente: Trabajo de Campo Mayo, de 2005.

3.3.11 Egresos

Tomado en consideración que los ingresos que los pacientes del Hospital Doctor Rodolfo Robles Valverde, no son mayores en cuanto a sus egresos los cuales están orientados a cubrir las necesidades alimenticia, vivienda; pago de escolaridad de sus hijos, así como al pago de servicios básicos, como agua, luz, teléfono, salud y transporte (en algunos casos los pacientes tienen que pagar hasta 3 buses para conducirse a sus lugares de trabajo, etc.), se les realiza un estudio socio-económico a efecto de aplicarles una cuota de contribución de acuerdo a sus posibilidades de pago.

GRÁFICA No. 10



Fuente: Trabajo de Campo Mayo, de 2005.

CAPÍTULO 4

IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE (PRO – CIEGOS)

En el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), participan actualmente muchos Trabajadores/as Sociales para atender no sólo al enfermo que acude en busca de ayuda médica sino para atender los problemas familiares que se derivan de éste. Es importante destacar que la orientación que proporciona el Trabajador/a Social es de suma importancia para los individuos y familias con problemas en sus relaciones inter-personales o con el medio ambiente, de esa cuenta la función del Trabajador/a Social se perfila como orientador.

Además de lo anterior, se puede decir que la función de la Trabajadora Social es de suma importancia en el Hospital Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos) pues prácticamente consiste en enseñar a los usuarios de dicho Hospital, el mejor aprovechamiento de la ayuda médica o moral que se le pueda prestar, ya que en algunos casos se imparten charlas educativas que van orientadas a ayudar a los pacientes y familiares en sus trámites administrativos, para el tratamiento y solución del problema que los aqueja.

El proceso de atención a los pacientes en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), se inicia con la intervención del Trabajador Social cuando alguien solicita ayuda o expone su problema en la Institución, sea esta en orientación para resolver su problema o necesidad. En algunos casos el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), a través del Trabajador Social toma la iniciativa para resolver su problema y el Trabajador Social registra la información que proporciona el paciente, con lo cual se forma el expediente respectivo.

Es importante señalar que el grupo de Trabajadores Sociales que laboran en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), crea un clima de libertad para la expresión personal del paciente y su familia para una mejor indagación o estudio del caso a tratar.

En relación al análisis económico, social y cultural, de los pacientes que acuden en busca de atención médica al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), se determina que la mayoría pertenecen a un nivel económico bajo, a excepción de algunos casos esporádicos, que por el prestigio del Hospital acuden en busca de atención, aunque poseen un aceptable o mediano nivel económico, toda vez que sus ingresos económicos no le permiten acudir a una institución privada. Se puede decir que la mayoría, debido a su bajo nivel económico, tienen un bajo nivel social y cultural, lo cual redundaría en la cantidad de hijos que determina que sus grupos familiares sean numerosos.

Cabe indicar que las personas que asisten al Hospital, de uno u otro sexo, predomina el sexo femenino, lo cual se supone que es debido a que los hombres cuentan con el servicio del seguro social, debido a los trabajos que desempeñan en donde pueden recibir atención oftalmológica y otológica (tratamiento de enfermedades de ojos y oídos),

Según información obtenida en el departamento administrativo del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), éste fue creado en el año 1975, enfocando su interés en la población guatemalteca necesitada, especialmente en la atención de la salud ocular y otológica, dirigida a todas las clases sociales del país, fecha desde la cual se ha contado con Trabajadoras Sociales, quienes tienen la responsabilidad de la elaboración y ejecución del arancel de cuotas de colaboración por los servicios en aumento que se brindan en el hospital, la cual se establece por medio de investigación social y económica sobre una muestra de la población, en la que se toma en cuenta su procedencia, sexo, tamaño del grupo familiar, ingresos, así como vivienda.

4.1 Funciones que tiene Asignadas el Departamento de Trabajo Social en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos)

Actualmente, en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), las Trabajadoras Sociales realizan las siguientes funciones:

4.1.1 Planificación: Se planifican diferentes actividades de los diferentes departamentos de Trabajo Social, en el Hospital, para el transcurso del año, las cuales van encaminadas a la atención de los usuarios del hospital.

4.1.2 Orientación: A los pacientes se les orienta en relación al tratamiento de su caso; también respecto a las cuotas de colaboración que deban de realizar al Hospital, así como en las diligencias o actividades que forman parte del proceso para su tratamiento visual u otológico.

4.1.3 Coordinación: El Trabajador Social del Hospital coordina con el equipo multidisciplinario de la institución (Médicos, Psicólogos, Director Administrativo, etc.), y el paciente, la movilidad de este último, en los aspectos de ayudas económicas que tenga que realizar y en el tratamiento médico y psicológico que tenga que recibir.

4.1.4 Investigación: Se investiga la situación económica y social de los pacientes que utilizan los servicios oftalmológicos u otológicos, para poder establecer las cuotas de contribución de consulta y de pago de exámenes y cirugías que deban hacer los pacientes. Cuando el caso lo amerita, se realizan visitas domiciliarias para investigar y verificar los datos aportados por el paciente en la entrevista.

4.1.5 Evaluación: Los Trabajadores Sociales, con la información antes mencionada proceden a evaluar la situación económica, social y cultural de los pacientes que visitan el hospital, a efecto de asignarles una cuota de contribución que deben cancelar cada vez que visiten el Hospital; así se procede en los diferentes exámenes que deba realizarse.

Además de las funciones específicas que estos profesionales realizan en el Hospital, existen otros grupos de Trabajadores Sociales que participan en otros programas, tales como: Escuela para ciegos “Santa Lucía”; Centro de Rehabilitación Integral para Ciegos del Área Urbana; Programa de Rehabilitación anciano Ciego PRAC; Talleres Santa Lucía; Jardín Infantil Para Sordos “José Stahl Robles”; Escuela para Sordos “Fray Pedro Ponce de León”; Centro de Comunicación Total “Dr. Carlos Castellanos Molina”; Centro de Educación Continuada “Sordos Adultos” (CECSA); Unidad de Integración Escolar; Centro de Capacitación Agropecuaria “Santa Lucía”, en Escuintla; Escuela para niños Sordos de Oriente “Ma. Teresa Ordóñez de Rodríguez”, en Zacapa; Escuela para Niños Sordos del Sur “Ruth Villa De León de Ralda”, en Retalhuleu; y Escuela para niños Sordos de Occidente “Elisa Molina de Stahl”.

4.2 Actividades que Actualmente Realizan las Trabajadoras Sociales en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos)

Además de las funciones básicas del Trabajador Social, es necesario mencionar las actividades que éstos realizan dentro del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro – Ciegos), entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

4.2.1 Trabajo Social de Consulta Inicial

Informa diariamente, mediante una charla educativa, a personas adultas y a padres de familia que por primera vez acuden a consulta, sobre el servicio que se presta, ya sea de Oftalmología u Otología.

4.2.2 Trabajo Social de Documentación, Clínica Pediátrica y Otología

Permite a las Trabajadoras Sociales, establecer las diferentes cuotas de colaboración que existen en el Hospital de ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos) a cada uno de los pacientes por consulta, conscientes de que dicha contribución de alguna manera les proporciona derechos, pero también obligaciones, lo que permite su dignificación como persona.

La metodología para poder establecer una cuota de colaboración por consulta y procedimientos a efectuar, utilizan las técnicas siguientes:

- Observación Directa e Indirecta
- Entrevista Semi – Estructurada
- Visita Domiciliaria

La información recabada a través de las técnicas propias de la profesión forma parte del expediente médico del paciente, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- Ingreso Familiar Global
- Grupo Familiar
- Vivienda
- Egresos

La Trabajadora Social de Otología, que atiende la población de consulta y reconsulta con problemas auditivos, da precios de aparatos auditivos y referencias para educación especial auditiva.

4.2.3 Trabajo Social de Consulta Externa No. 23

Se coordinan con Trabajadoras Sociales Regionales en dar citas de la Unidad de Diagnóstico y Clínicas de Segmento Anterior, Retina Vasculard, Retino y Vítreo, Glaucoma, etc. Asimismo se orienta a los pacientes sobre las cuotas y contribuciones de cirugías menores, de exámenes como Pre – Operatorios, Referencias y Gestiones a otras instituciones, sobre exoneraciones de pacientes institucionalizados, así como determinar ayuda económica para pacientes que lo ameritan (ayuda parcial y total, en medicinas y procedimientos, consultas, e informes de neurología, evaluar solicitud de referencia al albergue temporal a pacientes que viene de lugares lejanos del área rural y que lo ameritan socio-económicamente, extender constancias al patrono cuando el paciente lo solicite, elaboración de órdenes de pago a personas que solicitan exámenes requeridos por el Hospital etc.).

4.2.4 Trabajo Social de Hospitalización

En este Departamento la atención es para hombres y para mujeres, tanto adultos como menores de edad que están planificados para cirugía mayor o tratamientos médicos que ameritan la hospitalización en los servicios de Oftalmología y Otología, brindar atención y orientación educativa a los pacientes que son referidos para realizar tramites respectivos que conllevan el ingreso de paciente, realización de estudios socio-económicos a pacientes que ameritan cirugías para fijar cuota de contribución para la misma, gestionar ayudas económicas a pacientes hospitalizados según el caso lo amerite, realizar gestiones varias como: solicitar transporte para pacientes hospitalizados que ameriten traslado para la realización de exámenes especiales como (INCAN, HOSPITAL ROOSEVELT, I.G.S.S., y CLINICAS PRIVADAS, asimismo, llevar control de pacientes para transplante de córnea localizándoles en el momento que se tiene conocimiento de donación de córnea, tramitar ante la jefatura de Trabajo Social exoneración total de pago de cirugía y

medicinas, previo estudio socio-económico, según el caso lo amerite y coordinar egreso de pacientes.

4.2.5 Trabajo Social de Personas No Videntes

El profesional encargado de atender a la población de personas no videntes, quienes ameritan atención y ayuda para la adquisición de medicamentos y exámenes especiales ordenados por el médico tratante, informar y orientar a las personas no videntes y su familias en los servicios que solicitan en este Hospital, gestionar servicios extra-institucionales que necesiten el paciente y su familia, control y entregas de ayudas económicas, entrevistas de actualización de casos. Actualmente atiende una población de 500 personas aproximadamente no videntes.

4.2.6 Trabajo Social de Oculo- Plástica

La clínica de oculo-plástica es la encargada de atender a los pacientes que necesitan de una prótesis ocular. El Trabajador Social tiene bajo su responsabilidad asignar cuotas de contribución de cirugías menores de esta clínica, como precio de patologías y referencias intra – hospitalarias con otras instituciones, también realiza informes de patologías, evaluar solicitud de referencia al albergue temporal a pacientes que vienen de lugares lejanos del área rural y que lo ameritan socio-económicamente, extender constancias al patrono cuando el paciente lo solicite, elaboración de ordenes de pago a personas que solicitan exámenes requeridos por el Hospital, etc.

4.2.7 Trabajo Social de Baja Visión

En el Departamento se realizan evaluaciones integrales a pacientes que son referidos a los diferentes programas de educación y rehabilitación con las que cuenta la institución como CRI, PRAC, CECAP, ESCUELA SANTA LUCIA,

INTEGRACION ESCOLAR, etc., y como también de los programas de extensión de área urbana y rural.

4.2.8 Trabajo Social de Jefatura y División Médica

Es quien supervisa, asesora, y orienta, el trabajo realizado por todas las Trabajadoras Sociales del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro- Ciegos); asimismo, supervisa, asesora y orienta a las Trabajadoras Sociales de las clínicas Regionales, participar en la formulación de políticas y estrategias de la División Médica, proponer y elaborar reglamentos que normen el funcionamiento de trabajo de la división médica, evaluación de servicios y problemas específicos a solicitud del Director Médico, proponer nuevos aranceles y modificación o evaluación de los existentes por contribuciones de servicios prestados a pacientes de acuerdo a la filosofía de asistencia de la Institución; manejo de caja chica, evaluar y aprobar todas las ayudas económicas para pacientes por procedimientos extra-institucionales solicitados, para autorización del Director Médico, etc.

4.2.9 Trabajo Social Coordinadora del Hospital

Tiene la coordinación de todas las actividades que se realizan en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro- Ciegos), además asesora, orienta e interacciona con el personal y el público que acude en busca de atención médica, realizar valoraciones socio-económicas para la reevaluación y actualización de casos por pago de contribución por consulta, atención de público y orientación en solución de problemas, coordinación intra y extra institucional según las necesidades sugeridas, elaboración de planillas de transportes del Departamento de Trabajo Social para la realización de visitas domiciliaria, coordinar actividades sociales para el personal del hospital, colaborar en la atención de pacientes de los distintos servicios de Trabajo Social, de acuerdo a las necesidades sugeridas (Documentación Inicial, Hospitalización, Atención a personas no videntes, etc.).

Tomando en cuenta que esta investigación únicamente se realizó en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro –Ciegos), a continuación se da a conocer el total de Trabajadoras Sociales y su ubicación dentro de dicho Hospital.

**TRABAJADORAS SOCIALES CON LAS QUE CUENTA ACTUALMENTE EL
HOSPITAL DE OJOS Y OÍDOS DOCTOR RODOLFO ROBLES VALVERDE
(PRO- CIEGOS).**

Área de Servicio	No. De Trabajadoras Sociales
Jefatura	1
Coordinación	1
Consulta Inicial	1
Documentación	2
Consulta Externa	2
Clínica Pediátrica	2
Hospitalización	2
Patrocinados	1
Clínica Oculo-Plástica	1
Baja – Visión	1
Otología	1

Trabajadoras Sociales en Hospitales Regionales

Ubicación	Trabajadoras Sociales Existentes
Antigua Guatemala	2
Carchá, Alta Verapaz	1
Quetzaltenango	2
Retalhuleu	2
Zacapa	2
Zaragoza, Chimaltenango	2

4.3 Importancia de la Participación del Trabajador Social en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos)

Queda demostrado que la mayoría de la población investigada y que es usuaria de los servicios del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), es de escasos recursos económicos y de bajo nivel cultural y social, pues la mayoría posee un bajo nivel de escolaridad, desempeñan trabajos poco remunerados e integran grupos familiares numerosos.

La razón de ser del Trabajador Social es el ser humano y para ello estudia, analiza y explica la problemática social del paciente, a fin de coadyuvar en la solución de sus problemas a nivel individual y familiar, como en grupos y comunidad, siempre y cuando presente carencias de tipo social.

Es de reconocer la importancia que tiene una institución como el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), pues aunque cada día se incrementa la población usuaria, a todos atiende sin discriminación, pues uno de sus principios filosóficos es “Promover y Atender a los Usuarios en la Salud Ocular”.

En el marco de este principio filosófico ha abierto la oportunidad a profesionales del Trabajo Social, a fin de cumplir con su loable labor, pues este profesional participa en la Institución desde sus orígenes.

Dada las condiciones socio-económicas del país, es importante que instituciones como es el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), existan y mantengan su carisma, pues la inadecuada orientación de las políticas y acciones de salud, cada vez induce a un gran porcentaje de población a carecer de los servicios más elementales de atención curativa y preventiva.

En ese sentido, al Trabajador Social le corresponde cumplir con sus principios y objetivos que la profesión demanda, siendo siempre el elemento de enlace entre otros profesionales y los usuarios de la Institución

Se debe reconocer, en el Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), que el aporte del Trabajador Social es fundamental, ya que sirve de enlace, como ya se dijo, entre el paciente y el cuerpo médico del Hospital, además brinda ayuda al paciente, consistente en la obtención de exámenes a nivel particular o en centros privados a un precio cómodo. Asimismo, el Trabajador Social aporta confianza al paciente para que exponga y solucione adecuadamente sus problemas.

No obstante lo anterior, es necesario que el Departamento de Trabajo Social en este Hospital replantee su actuar y reivindique su quehacer, pues la modernización que sufre la mayoría de instituciones públicas y privadas, exige que su personal se actualice e innove sus funciones en pro de ofrecer sus servicios de manera eficiente y eficaz.

CONCLUSIONES

1. De la población de pacientes que acuden en búsqueda de atención al Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), la mayoría son mujeres, debido a que son amas de casa en algunos casos y que no están afiliadas al régimen del seguro social, como lo están los del sexo masculino.
2. Tentativamente se puede indicar que la población que atiende este Hospital, proviene de diferentes estratos y niveles socio - económicos, sin embargo, prevalece un alto porcentaje de población de escasos recursos. Actualmente en el Hospital no existe ningún estudio que determine cuál es el perfil general de la población que demanda estos servicios, particularmente del estrato que más predominan y utilizan los servicios
3. Con el propósito de dar a conocer información objetiva de las características económicas y sociales que posee la población usuaria de este Hospital, se realizó una investigación preliminar que permitió establecer la situación de las personas que visitan el hospital; asimismo, se acudió a los registros estadísticos del hospital, los cuales dan un índice de que el hospital atiende mayoritariamente a personas de escasos recursos.
4. Es recomendable que el departamento médico del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos), le exprese confianza al paciente y que el lenguaje que utilice en su tratamiento sea lo más comprensible para éste, debido a que se ha escuchado muchas referencias de los pacientes que no entienden lo que les dice el médico, posiblemente debido a su escaso nivel educativo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda crear hospitales regionales en los Departamentos de Petén, Jutiapa, Santa Rosa, Quiché, Huehuetenango, para que se les facilite a los pacientes de esas regiones acudir a los mismos, y no tengan que incurrir en gastos hasta los hospitales de la capital.
2. Es recomendable también que la atención que presta el hospital a través del albergue temporal, cubra en su atención a un familiar cercano del paciente que sea objeto de alguna operación delicada.
3. Con el fin de que la atención al paciente sea eficaz, se sugiere que cada año se capacite a las Trabajadora Sociales en cursos de relaciones humanas, trabajo en equipo, atención al paciente, y cursos de computación y presentación personal.
4. Es necesario que cada año se promueva la rotación del personal de Trabajo Social del Hospital de Ojos y Oídos Doctor Rodolfo Robles Valverde (Pro-Ciegos) que cubre la ciudad capital, para que las Trabajadoras Sociales, dominen y conozcan las diferentes actividades que se realizan en sus diversas áreas.
5. Es Necesario contar con un vehiculo más para el departamento de Trabajo Social, tomando en consideración que con los que se dispone actualmente en el Hospital ya tienen sus actividades asignadas, y el que se requiere para el Departamento es para cubrir la visitas domiciliarias, conducir a pacientes a las estaciones de buses departamentales, y para hacer seguimiento a pacientes por orden de los médicos del Hospital.
6. Es imprescindible modernizar el equipo que se utiliza en el Departamento de Trabajo Social, debido a que actualmente se utilizan máquinas de escribir eléctricas, para elaborar los distintos documentos requeridos en el Hospital;

asimismo, sería más eficaz el trabajo si se contra con el equipo de computo en red para las Trabajadoras Sociales centrales y regionales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander Egg, Ezequiel, "Diccionario del Trabajo Social", Segunda Edición, Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina 1995.
2. Área de Formación Especifica Guatemala Septiembre, 1999 Página 1-6. Boletín Informativo Escuela de Trabajo Social.
3. Astivera Armando, "Metodología de Investigación" Editorial KAPELUZ, Buenos Aires Argentina 1986.
4. Comité Nacional Pro-Ciegos y Sordomudos. "Breve Reseña Histórica del Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala", Documento, Guatemala 2003.
5. Comité Nacional Pro-Ciegos y Sordomudos. "Los Ciegos ven y los Sordos Oyen" Periódico Suplemento Especial de los 50 años Guatemala, Revista No. Año 1 Guatemala, octubre de 1997.
6. De León, Romeo, "Memoria de Labores del Departamento de Trabajo Social Médico del Hospital de Ojos y Oídos Dr. Rodolfo Robles Valverde, Guatemala 2003".
7. Díaz Argueta, Julio César, Documento de Visión Estratégica de la Pobreza en Guatemala, Guatemala 1998, Pág. 16-17.
8. García, Ana María, "Trabajo Social Individual y Familiar", Programa de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala 2,000.

9. Kisnerman, Natalio "Salud Pública y Trabajo Social". Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina, 1990.
10. Urrutia Bolaños, Carlos "La Investigación Social II Curso de Capacitación a Distancia, 1 Introducción. Editorial Hvmanitas – CELATS de Trabajo Social.
11. Wellman de Gaitán, Georgina, "Atribuciones del Departamento de Trabajo Social del Hospital de Ojos y Oídos doctor Rodolfo Robles Valverde, Departamento de Trabajo Social de la División Médica, Guatemala Enero 2003.
12. Wellman de Gaitán, Georgina. "Contribuciones por Servicios Médicos" Departamento de Trabajo Social de la División Médica del Hospital Dr. Rodolfo Robles V. Guatemala enero 2001.
13. Wellman de Gaitán, Georgna. "Contribuciones por Servicios Médicos del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde". Guatemala enero 2004.