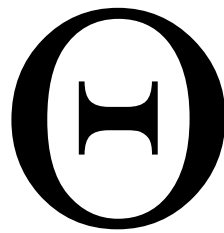


Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya



Documents de reflexió

*La confidencialitat en la intervenció social:
recomanacions del Comitè d'Ètica
dels Serveis Socials de Catalunya*



Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**

Aquesta obra està sotmesa a una llicència Reconeixement-No Comercial-Sense Obres Derivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor o autors i l'editor, i no es faci un ús comercial de l'obra original ni se'n creïn obres derivades. La llicència completa es pot consultar a:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>



© Departament de Benestar Social i Família
Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Autoria dels textos:
Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya

Document revisat: octubre 2013

© 2013, Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social i Família
Passeig del Taulat, 266-270
08019 BARCELONA

Aquest document ha estat aprovat pel Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya reunit en sessió plenària el passat 11 d'abril de 2013.

Han participat en la redacció d'aquest document els següents col·laboradors:

- **Maria Bosch i Moles**, treballadora familiar – Serveis Socials de l'Ajuntament de Vic.
- **Nuria Calderer i Pérez**, psicòloga - Comissió Deontològica del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya.
- **Teresa Casanovas i Garcia**, treballadora social – Comissió Deontològica del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- **Conchita Cartil i Ferre**, psicòloga clínica – Comissió Deontològica del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya.
- **Dolors Fitó i Selva**, treballadora social.
- **Roser Jiménez**, veïna del barri de Sant Antoni de Barcelona.
- **Montserrat Juanpere i Ferré**, pedagoga – vocal de Pedagogia Social del Col·legi de Pedagogs de Catalunya.
- **Lola Lacuna i Peralta**, educadora social i medidora familiar.
- **Carme Lloreta i Oliva**, pedagoga – vocal de Salut del Col·legi de Pedagogs de Catalunya.
- **Maite Mauricio i Jareño**, educadora social – Col·legi d'Educaadores i Educadors de Catalunya i responsable de desenvolupament del Producte SUARA SCCL.
- **Cristina Plaza i Cirujeda**, treballadora social.
- **Hèctor Rúbies**, educador social – Coordinador del CRAE Kairós d'EDUVIC.

El Comitè d'Ètica agraeix la col·laboració del vocal membre Josep Ramos Montes, metge psiquiatre i director de planificació i coordinació assistencial del Parc Sanitari de Sant Joan de Déu; per la revisió de les primeres versions del document.

ÍNDEX



Introducció	4
1. Els conceptes de confidencialitat, secret professional i dret a la informació	6
1.1. Confidencialitat i secret professional	6
1.2. El dret a la informació	8
1.2.1. Condicions per a la informació	11
1.2.2. Limitacions al dret a la informació	12
2. La confidencialitat en la legislació i els codis deontològics	15
3. La documentació en l'àmbit dels serveis socials	18
3.1. L'expedient o la documentació social	18
3.2. L'elaboració d'informes	21
4. Els espais i els entorns de treball afavoridors de la confidencialitat	26
5. Consideracions generals i recomanacions	34
ANNEX	36

INTRODUCCIÓ



La dignitat i el respecte són conceptes que es relacionen. El respecte parteix d'una mirada atenta envers la persona, que implica el seu reconeixement, l'acceptació de la individualitat i de la diferència, i també la seva vulnerabilitat. La dignitat està associada a altres conceptes que la modernitat valora: individualitat, igualtat, llibertat, intimitat i autonomia.

El primer principi ètic és el del respecte a la dignitat de les persones. El concepte de *dignitat* es refereix al 'valor intrínsec que posseeixen totes i cada una de les persones, basat en la seva capacitat d'autoregular la pròpia existència'. Així, la dignitat és un refús de la instrumentalització de les persones (Kant).

Com a conseqüència de la consolidació d'aquests valors en les nostres societats, la relació assistencial en tots els àmbits d'atenció a la persona ha evolucionat des d'un model que posava l'autoritat i el poder de decisió en el professional "expert" a un altre en què el respecte a la dignitat significa el seu reconeixement com a titular únic de les decisions que li afecten. El model basat en el principi de l'autonomia suposa, per tant, el dret de la persona atesa al control de la informació i les dades que formen part de la relació assistencial en qualsevol àmbit de la vida.

És en l'àmbit de la salut on aquest procés de canvi ha estat més evident i potser més ràpid, i això, entre altres raons, ha fet que s'hagin generat més debats, normes, legislació i estratègies per tal d'abordar els nombrosos conflictes que la concreció d'aquest dret implica. La intervenció social, en qualsevol de les seves especificitats o professions implicades (educadors socials, psicòlegs, pedagogs, treballadors socials, treballadores familiars, gestors i altres), està igualment subjecta al deure de confidencialitat i comparteix amb els professionals de la salut els criteris i les actituds que es consideren de bona praxis. Una praxi –s'ha de dir– plena d'interrogants, com ara: existeix un dret de les persones afectades a donar o retirar el consentiment per mantenir un arxiu de les seves dades personals? Poden decidir quina informació donar i quina no? Hi poden accedir sense limitacions? La poden rectificar? Sobre què podem informar el nostre equip de treball i què no? Quina ha de ser la informació que hem de donar a tercers, professionals o familiars? I als gestors de les nostres organitzacions, inclosos els representants institucionals de l'Administració pública? Quin paper té la institució que l'atén? Quins són els límits del secret professional?

Amb tot, la realitat és que en la pràctica diària no hi ha una normativa específica que reguli de manera racional i metòdica com ha de ser la presa de decisions en aquesta matèria. És més, si ens cenyim a les normes vigents, fins i tot podem dir que trobem algunes contradiccions i conflictes dels quals parlarem més endavant.

Aquest treball, que parteix d'una proposta del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, pretén oferir elements de referència que ens ajudin a millorar la presa de decisions, des d'una perspectiva ètica, en relació a preservar la confidencialitat de la informació relativa a les persones que atenem i a gestionar el deure del secret professional en la nostra activitat diària.

El document també recull algunes recomanacions i orientacions per millorar les pràctiques professionals en relació amb la confidencialitat, així com alguns annexos complementaris que fan referència a la legislació europea, espanyola i catalana i a diferents codis professionals internacionals, d'Espanya i Catalunya.

1. ELS CONCEPTES DE CONFIDENCIALITAT, SECRET PROFESSIONAL I DRET A LA INFORMACIÓ

1.1. CONFIDENCIALITAT I SECRET PROFESSIONAL

Etimològicament, *confidència* ve de dues paraules llatines, *kun* ('pacte') i *fides* ('fe, protecció, emparament...'), i traduït seria "fe compartida" o "confiança compartida". La confidencialitat és la fe que té la persona quan veu que aquell a qui confia un secret li garanteix la seguretat de poder compartir la seva intimitat. La noció de *pacte* significa 'confiança bidireccional', en el sentit que els pactes han de ser protegits. Francesc Torralba¹ afirma que "la confidencialitat és precisament la virtut [...] que permet al professional guardar el secret [...]". L. Portes,² en una afirmació que seria generalitzable a tota relació d'ajuda, diu que "no hi ha medecina sense confiança, ni confiança sense confidència, ni confidència sense secret".

Sovint la creació del clima de confiança necessari per a una bona relació d'ajuda només s'aconsegueix amb un cert temps. La confiança en el professional és el pilar bàsic de tots els sistemes d'atenció a la persona. Implica el reconeixement al

¹ TORRALBA, FRANCESC. *Ètica del cuidar*. Institut Borja de Bioètica, 2006, pàg. 90.

² PORTES, L. *A la recherche d'une éthique médicale*. París: PUF, 1954. Citat a: Dubois, L. *Secret médical et droit français*. *L'information psychiatrique*, 1996; 72: 934-939

professional d'autoritat tècnica (expertesa i recursos) i d'autoritat moral (garantia que el professional persegueix el millor benefici per a la persona, respecta la seva autonomia i protegeix la seva intimitat).

La consciència de la intimitat és fonamental per al procés de maduresa de l'ésser humà i fa referència a allò més intern o més privat de la persona; comprèn tant la dimensió física o corporal com la dimensió psíquica o interior. En aquest sentit hi ha emocions, sentiments, impulsos, reflexions i experiències que volem guardar dins de l'espai secret de la intimitat; espai necessàriament secret, en la mesura que ha de contenir una possibilitat de relació interior amb un mateix.

El sentit etimològic de la paraula *secret* al·ludeix a 'allò que està separat', i també a 'discernir' i 'clarificar'. Discernir implica comprensió i distinció, conceptual i intel·lectual. Secret, des del punt de vista cognitiu, és aïllament o separació, és a dir: una matèria que s'ha de separar, que no es pot fer pública.

Des d'una perspectiva jurídica, el secret professional constitueix un dret i un deure. D'una banda, la confiança que una persona diposita en una altra és la condició per a la comunicació entre dues persones sobre aspectes íntims i personals, i, de l'altra, una actitud de compromís, silenci i secret que ha de tenir la persona receptora que queda vinculada com a guardadora de la confidència. Així doncs, en la relació assistencial, la confidencialitat és un dret de la persona que exigeix el deure de secret del professional.

El secret professional està considerat jurídicament com un mitjà per protegir drets fonamentals, però no es pot considerar en si mateix un dret fonamental. De fet el secret professional pot entrar en conflicte amb altres deures professionals com, per exemple, el de la protecció de tercers vulnerables.

És precisament en l'atenció als col·lectius més vulnerables (com ara els menors, les persones que pateixen discapacitat intel·lectual o trastorns mentals greus, les persones grans, les que estan en situació d'exclusió social, etc.) on el principi de confidencialitat pot estar més amenaçat, i també on els professionals es trobaran

amb més exigències ètiques de limitar el manteniment del secret en benefici de la persona no competent per decidir autònomament sobre la seva pròpia vida. A més, en general, aquests col·lectius tenen poca consciència sobre els seus drets: sovint no seran ells qui reclamin el respecte als seus drets.

Les professions i les organitzacions dedicades a la cura de les persones s'exposen a una contradicció important: d'una banda, necessiten ser vistes amb la confiança que estableixen relacions de respecte amb les persones, i especialment amb la seva intimitat, la qual protegeixen i salvaguarden. De l'altra, el secret professional – encara que legalment protegit – no està blindat en l'àmbit de la salut o dels serveis socials, i, per tant, hi ha supòsits en els quals es pot trencar mitjançant un requeriment judicial.

1.2. EL DRET A LA INFORMACIÓ

La informació és una eina bàsica per a la relació d'ajuda i s'entén com 'aquella relació en la qual el professional intenta estimular i capacitar el subjecte a fi que sigui capaç d'ajudar-se a si mateix'.

La Declaració Universal dels Drets Humans també estableix que tot individu té dret a la llibertat d'opinió i d'expressió; aquest dret inclou no ser molestat a causa de les seves opinions, investigar i rebre informacions i opinions, i difondre-les sense limitacions de fronteres per qualsevol mitjà d'expressió.

En sentit literal, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, en l'article 10, estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials. Totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis i, en especial, tenen dret a:

- a) Rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han d'ésser exposats de forma visible en els centres d'atenció.
- b) Rebre per escrit i, si cal, de paraula, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de la seva situació, la qual, si escau, ha d'incloure la qualificació de les necessitats dels familiars o de les persones que en tenen cura.
- c) Rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, a fi que, si escau, hi puguin donar el seu consentiment específic i lliure. El consentiment s'ha de donar per escrit quan impliqui l'ingrés en un establiment residencial de serveis socials. En el cas de les persones incapacitades i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ésser declarades incapaces, s'ha de seguir el procediment legalment establert.
- d) Accedir als seus expedients individuals, en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones, i obtenir-ne còpies, d'acord amb el que estableixen les lleis. Aquest dret no inclou, tanmateix, l'accés a les anotacions que el personal professional hagi fet en l'expedient.
- e) Presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions, i rebre'n resposta dins el període legalment establert.
- f) Disposar dels ajuts i els suports necessaris per comprendre la informació que se'ls doni si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, o si tenen alguna discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici dels seus drets i de facilitar que puguin participar plenament en el procés d'informació i de presa de decisions.

- g)** Rebre informació de la incorporació d'un alumne de pràctiques en el procés d'atenció a la persona i sobre quin serà el seu treball, i demanar prèviament autorització a la persona per a la presència de l'alumne. Si no hi està d'acord, no s'hi incorporarà.
- h)** Rebre la informació suficient i entenedora de la tasca concreta a fer en cas que calgui la incorporació d'un voluntari, així com saber quina és la informació que aquest ha de tenir.

Pel que fa als infants i els adolescents desemparats, l'article 117 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix el següent:

- 1.** L'infant que té prou coneixement i l'adolescent han d'ésser informats pel departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents sobre llur situació personal, les mesures adoptades i les actuacions que cal seguir, llur duració i contingut, de quins són llurs drets i dels òrgans i institucions a què es poden adreçar per defensar llurs drets. Aquesta informació ha d'ésser comprensible, adequada a llurs condicions i contínua durant tot el procés d'intervenció. Tanmateix, l'infant o l'adolescent té dret a participar en el procés d'estudi de la seva situació i en l'elaboració de la proposta de mesures, si les condicions d'edat o de maduresa ho fan possible.
- 2.** L'infant o l'adolescent té dret a conèixer, en funció de la seva edat i capacitat, la seva història personal i familiar i, si ha estat separat de la seva família d'origen de manera definitiva, els seus antecedents culturals i socials, que han d'ésser sempre respectats.
- 3.** Assolida la majoria d'edat, la persona interessada té dret a accedir al seu expedient i a conèixer les dades sobre els seus orígens i parents biològics.

La informació és, doncs, la base fonamental del procés de consentiment informat. El consentiment ha representat un salt qualitatiu i irreversible en el reconeixement dels drets de les persones i en el respecte a la seva autodeterminació i al seu sistema de valors.

1.2.1. Condicions per a la informació

La informació és un dret de totes les persones que s'atenen als centres de serveis socials, reconegut per la llei i per les normes ètiques de tots els professionals. Tothom té dret a rebre la informació necessària per tal de poder comprendre quin és el seu estat i/o situació i el Pla d'intervenció social que els professionals li proposen. L'objectiu de la informació és ajudar-lo a prendre decisions fonamentades. Cal destacar també que tothom té dret a no rebre informació si és el que vol.

El procés de donar informació implica certes habilitats comunicatives. El professional s'ha d'apropar a la persona, escoltar-la, descobrir les seves pors, capacitats i potencialitats. Ha de donar tranquil·litat. El llenguatge gestual, el to de veu, la mirada, són expressions no verbals tan importants com la paraula. També les condicions d'espai i temps són fonamentals.

El titular de la informació sempre és la persona atesa. Tothom té dret a rebre la informació en primera persona i a decidir amb qui la vol compartir. La persona atesa pot renunciar a aquest dret i delegar-lo a algun familiar o amic per tal que sigui el seu representant davant el professional.

La informació ha de ser sempre veraç i comprensible. Davant d'una informació sensible, la persona té dret a rebre la informació de manera gradual i adaptada a les seves necessitats. A més, ha d'esperar que els professionals l'ajudin a afrontar-la en la mesura que pugui.

La informació sempre és confidencial i cada persona ha de donar explícitament el seu permís per poder-la compartir amb els professionals i els serveis (escoles, jutjats, EAIA, etc.) i per divulgar-la, ja sigui als familiars o amics, o bé per cedir-la a la docència o per fer alguna recerca,³ que en aquests casos caldria demanar-ho per escrit.

1.2.2. Limitacions al dret a la informació

El dret a la informació es pot limitar en algunes circumstàncies. El professional està obligat a compartir la informació amb altres, fins i tot trencant el secret, pels motius següents:

- a) Quan hi ha una necessitat terapèutica, que vol dir que el professional té raons objectives per afirmar que la persona no es capaç de comprendre la informació ni de prendre decisions.
- b) Quan la persona està en una situació que no pot comprendre ni decidir per ella mateixa per extrema urgència o per manca de competència, com és el cas dels menors, persones en coma, amb afectacions mentals o cognitives importants o estats d'agitació
- c) Quan el professional coneix una informació sobre l'existència d'un delicte o d'un risc greu i immediat per a tercers, ho ha de posar en coneixement del jutge. En aquests casos és aconsellable sol·licitar sense demora el suport del Comitè o d'un espai de reflexió ètica per tal de ponderar les accions a fer.

³ El Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya explicitarà en un proper document criteris ètics de recerca en l'àmbit dels serveis socials. Fem constar aquí la manca de tradició que hi ha al país pel que fa a l'establiment de criteris ètics, així com la falta d'entitats adients per avalar o no les recerques en serveis socials que investiguen amb persones i/o amb les seves dades personals.

- d) Quan ho requereix un jutge en relació amb un procediment judicial formal. En aquests casos el professional continua tenint el deure de preservar la confidencialitat de les seves informacions i així ho ha de fer saber al jutge, a qui demanarà ser excusat en el procediment, o bé adaptarà la informació a la regla de donar la menys informació possible.
- e) Quan hi ha una obligació legal de facilitar informació per protegir un interès jurídic superior, per exemple, la protecció dels infants i els adolescents (article 24.2 i 100.3 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència)
- f) En el marc del treball en equip, compartint amb la resta aquella informació que sigui necessària per a la intervenció i guardant tota la que sigui més íntima o no rellevant. En qualsevol cas, aquest traspàs d'informació s'haurà de fer sempre en les condicions més segures i respectuoses amb la persona. En aquest sentit i generalitzant, cal tenir una cura especial amb els mitjans que s'utilitzen a l'hora de divulgar qualsevol tipus d'informació. És bàsic que el mitjà sigui segur. És aquí, a l'hora d'esbrinar què és rellevant i per a qui, on es fan necessàries la virtut de la discreció, la cautela i la prudència del professional i l'organització.

És en aquest sentit que cal formar en la cultura de la confidencialitat persones que no són estrictament professionals però que tenen accés a la informació, com ara voluntaris o alumnes en pràctiques.

En cas que es requereixi el servei d'un traductor (o d'un mediador cultural amb coneixement de l'idioma), aquest haurà de ser un professional degudament acreditat i, si és possible, col·legiat. El traductor, en tant que té accés a informació confidencial, haurà de ser curós amb aquesta informació i no en pot fer cap ús llevat el que li encarrega la institució que el contracta. A fi de poder facilitar la feina del

traductor, se li ha de procurar la informació necessària i evitar sempre qualsevol informació personal. Convé tenir present que hi ha llengües molt minoritàries i els seus parlants, que viuen al nostre país, solen formar petites comunitats. En aquests casos s'ha d'estar especialment alerta, ja que es pot causar un greu perjudici a la persona atesa si no se li garanteix la privacitat.

Sovint els serveis socials han d'interrelacionar-se amb els serveis sanitaris per treballar determinats casos o bé per fer valoracions conjuntes. Els professionals sanitaris han aprofundit molt en la qüestió de la confidencialitat i s'han desenvolupat lleis específiques sobre aquests drets en relació amb la salut, amb un enfocament de la pràctica assistencial molt similar al que aquí aportem.

Ara bé, en serveis socials la qüestió del diagnòstic, o el fet de saber quina és la informació rellevant, fan més complexos l'abordatge i la gestió de la confidencialitat. Sigui com sigui, les situacions de conflicte a què es pot veure abocat el professional en relació amb el deure de mantenir el secret de la informació confidencial i el de revelar-lo en les situacions esmentades són realment preocupants. Cal tenir present que el bé jurídic que ha de protegir el secret no és el mateix per a totes les professions, i només està blindat en el cas dels advocats, els procuradors i el secret de confessió dels sacerdots.

2. LA CONFIDENCIALITAT EN LA LEGISLACIÓ I ELS CODIS DEONTOLÒGICS

En aquest capítol farem un repàs de la legislació començant per la Declaració Universal dels Drets Humans i la legislació europea com a punt de partida, seguint per l'espanyola i la catalana, i acabant en els codis deontològics o d'ètica d'alguns col·legis i associacions professionals.⁴

Els drets humans queden reconeguts l'any 1948 en la Declaració Universal dels Drets Humans com un ideal comú per a tots els pobles o nacions. En el seu preàmbul s'inscriu el respecte a la dignitat humana, la llibertat, la justícia i la pau al món.

Posteriorment a la Declaració Universal dels Drets Humans, van publicar-se la Convenció Europea de 1950, la Carta Social Europea de 1965 (que tracta específicament dels drets dels infants i adolescents) i la Convenció de Roma de 1979. El Conveni europeu de bioètica de 1997, que no va entrar en vigor en el

⁴ Las lleis concretes i els codis professionals s'especifiquen en l'annex.

nostre país fins l'any 2000, esmenta el dret a la vida privada i a la informació i indica que, de manera excepcional, la llei podrà establir restriccions.

La Declaració Universal sobre Bioètica de la UNESCO del 2005 tracta de la privacitat, la confidencialitat i el dret a la informació de les persones, així com del deure de no utilitzar la informació sense el seu consentiment verbal o escrit.

Finalment, el Tractat de la Unió Europea del 2000 sobre drets fonamentals que es va adoptar el 7 de desembre de 2007 a Estrasburg tracta la protecció de les dades de caràcter personal.

Pel que fa a l'Estat espanyol, la Constitució de 1978 incorpora els drets fonamentals de la persona en diversos articles, encara que, en el cas del secret professional, remet a una llei que no s'ha fet. El Codi penal de 1996 (article 199) tracta aspectes parcials i no gaire clars del secret professional. La Llei orgànica de protecció civil de 1982 inclou la protecció a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge.

La Llei de protecció de dades personals de 1999 i el Reial decret del 2007 estableixen clarament els drets de les persones en relació amb les seves dades, inclosos els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (els denominats drets ARCO), i el deure de protecció que tenen les organitzacions respecte als bancs de dades personals que han de gestionar per a la seva activitat. Amb tot, en l'àmbit dels serveis d'atenció a les persones, encara queden nombrosos aspectes poc clars.

La legislació catalana de serveis socials (Llei 12/2007, d'11 d'octubre) inclou en els seus principis rectors el respecte a les persones, la seva dignitat, l'autonomia personal, la participació de les persones en el seguiment dels processos i l'avaluació de la gestió dels serveis, així com el compromís professional.

La legislació de protecció a la infància i l'adolescència, Llei 14/2010, regula la confidencialitat de determinades dades (per exemple, la identitat del ciutadà que comunica una possible situació de risc o desemparament) i estableix el deure de

secret de tots els professionals que intervenen en els expedients dels infants i els adolescents.

En l'àmbit sanitari, la Llei 16/2010, de 3 de juny, de modificació de la Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, ha significat un gran pas endavant que, en molts aspectes, podria aplicar-se a l'àmbit dels serveis socials.

Al llarg del temps tots els col·legis professionals i les associacions professionals han elaborat codis on es fa referència al secret professional que serveixen d'orientació fins i tot per a alguns jutges, ateses les contradiccions i la dispersió de les lleis.

3. LA DOCUMENTACIÓ EN L'ÀMBIT DELS SERVEIS SOCIALS

3.1. L'EXPEDIENT O LA DOCUMENTACIÓ SOCIAL

L'ordenació de la documentació de referència o la terminologia emprada poden variar en els diferents serveis, segons l'activitat que es desenvolupa o l'àmbit del servei professional. Malgrat això, el conjunt de la documentació s'agrupa amb el nom d'*expedient* o també amb el d'*història social*.

Tota organització hauria de clarificar algunes qüestions prèvies sobre els punts següents:

- L'abast de la informació que es comparteix amb la persona interessada, destriant-la d'anotacions o observacions pròpies del professional.
- La identificació del legítim propietari de la documentació emmagatzemada i de cada un dels seus apartats. La institució té la custòdia de la informació però no n'és la propietària, com tampoc ho és el professional; la informació és de la persona.

L'expedient pot contenir diferents apartats amb documents específics segons sigui l'àmbit de treball.

A l'expedient hi consta el conjunt de documentació continguda relativa a la persona atesa amb diferents apartats.

La fitxa social o de dades conté dades bàsiques d'identificació de la persona per a l'acció professional a desplegar.

La història social és una descripció narrativa de l'evolució experimentada per la persona o família atesa de caràcter confidencial. Atès que s'hi registren de forma exhaustiva les dades familiars, cal tenir molt present la preservació de la intimitat. Hi consten aspectes laborals, econòmics, d'habitatge, formació, etc. que formen part de la privacitat personal, i altres dades que permeten fer una valoració i un diagnòstic de la situació i l'elaboració posterior d'un pla de treball o millora acordat amb la persona atesa. A vegades és una síntesi del seu passat, però també, evidentment, del seu present i del motiu de la seva petició.

Els aspectes que s'incorporen a la història social, o bé els diferents apartats dins d'un expedient, són els següents:

- Les entrevistes mantingudes es limitaran a recollir les informacions pertinents segons les circumstàncies de les persones ateses i en relació amb les demandes que fan, però es prestarà atenció a altres necessitats que, per condició de la vulnerabilitat, no siguin percebudes.
- Les transcripcions de les vivències de la persona, si escau, es faran en funció de la demanda de confidencialitat i secret professional, i amb el seu consentiment, indicant la data concreta en què es manifesta.
- Les observacions professionals, que han de ser tan contrastades com sigui possible i respectuoses amb el seu tractament i anotació. Cal tenir present que les observacions no són judicis de valor.

- S'inclouen també les informacions d'altres professionals, fruit de les coordinacions, que intervenen en el procés. Només s'haurien d'acceptar informacions pertinents al motiu d'intervenció. Si la informació és excessivament àmplia o afecta altres motius no propis de la intervenció, es retornarà al professional corresponent, es demanarà la concreció de la demanda d'informació i se'n prendrà nota. Els informes i/o les coordinacions amb altres professionals han de ser identificats, així com l'entitat/el professional emissor.
- S'hi recullen també els problemes i les inquietuds o la demanda expressada que planteja la persona atesa.
- El diagnòstic és una síntesi de la situació o problemàtica detectada que té en compte les capacitats de la persona o les que li manquen per resoldre la situació o el problema plantejat.
- La valoració professional fruit del conjunt de l'anàlisi de les dades i la situació de context.
- El pla de treball recull els aspectes de planificació del mateix treball i la coordinació que comporta l'acció professional a desenvolupar. S'hi poden afegir els recursos a emprar i el perquè, o bé es poden incloure en un apartat diferenciat.
- També pot contenir un pla de millora, que és un document que es formalitza entre el professional i la persona atesa, i tracta sobre els acords i les accions a desplegar per cada part a fi d'assolir les fites decidides.

Per a la transferència o el lliurament de qualsevol document relatiu a l'expedient que contingui dades personals, cal tenir en compte la recomanació de mantenir un registre d'entrada i de sortida perquè sigui una garantia de la transmissió.

Un fet important a tenir molt present són les mesures de seguretat per accedir a les històries o els expedients informatitzats o en paper, així com als fitxers.

Al final de l'any seria recomanable fer un resum de la intervenció, dels resultats obtinguts i de les etapes pendents de realització de la intervenció.

En finalitzar, la història social o l'expedient es tancaran fent un resum i deixant les notes imprescindibles per, si cal, tornar a reprendre una intervenció.

A fi de garantir el registre documental de la intervenció de forma fiable és imprescindible preservar la disposició de temps laboral, que cal incloure en el còmput del treball professional.

Per a tot això cal que els professionals tinguin en compte els punts següents:

- Les normes deontològiques no són simples tractats de deures morals, sinó que determinen les actuacions de compliment obligat per als col·legiats, i poden definir també conductes sancionables.
- Els professionals han de respectar el dret a la confidencialitat, tot i que en alguns casos la legislació del país entri en conflicte amb aquest dret. El fet de col·laborar com a voluntari o dins d'alguna altra tipologia laboral no exclou el deure de preservar la confidencialitat.

3.2. L'ELABORACIÓ D'INFORMES

Un informe és l'emissió per escrit d'allò que la persona atesa ens ha confiat, d'allò que el professional ha pogut valorar a partir de les informacions obtingudes de la persona atesa, de les proves objectives i subjectives que s'hagin aplicat, de les informacions obtingudes per altres persones del seu entorn o de coordinacions amb altres professionals, així com de la valoració del professional. També s'hi solen fer constar conclusions i recomanacions.

L'informe no és únicament un mitjà de comunicació escrita pel professional a la persona atesa, sinó que moltes vegades va adreçat a una tercera persona o

institució que l'ha demanat, i s'ha d'evitar que arribi a canals o mitjans que puguin fer-ne un ús indegut i ocasionar greus perjudicis a l'interessat. S'ha de preveure també que el seu contingut respecti els drets fonamentals de les persones.

En l'elaboració de l'informe cal saber reflectir el perquè de la demanda i informar únicament sobre aquest motiu.

La informació demanada, tant de la persona atesa com d'altres persones de l'entorn o professionals amb qui s'hagi coordinat, serà la necessària per a la intervenció i l'elaboració de l'informe corresponent en relació amb allò sol·licitat, prescindint d'informacions que no tinguin relació amb l'objecte d'intervenció. Tota la informació rebuda es tractarà amb la màxima objectivitat. En l'elaboració s'ha de tenir molt en compte separar la informació rebuda de la persona atesa o de terceres persones de la que estigui basada en proves objectives o la que s'hagi pogut contrastar. Les conclusions únicament es podran basar en les informacions que siguin fonamentades i contrastades, i han d'evitar consideracions ambigües que puguin ser interpretades erròniament.

En les conclusions no es podran tenir en compte informacions relatives a terceres persones que no han estat avaluades.

Quan l'informe el demana una persona o institució diferent de la persona atesa, aquesta té dret a estar al corrent de la seva elaboració, del destinatari i del seu contingut. Ha de donar el seu consentiment explícitament (fora dels supòsits que tinguin habilitació legal per no exigir aquest consentiment) i fer constar que n'ha estat informada i que ha donat la seva autorització. No cal, però, fer signar un document sempre. El consentiment informat (CI) pretén crear confiança en els professionals i els serveis, així com respectar l'autonomia de la persona atesa; *stricto sensu* no és un document, sinó un procés dialògic comunicatiu. A vegades, i així ha succeït en l'àmbit sanitari, ha comportat una burocràcia pel que fa a la signatura de documents sense que s'hagi produït una relació comunicativa sobre la intervenció i el seu perquè, i sense que hagi augmentat la confiança i, en canvi, sí cap a actuacions defensives i judicialitzades.

Alguns codis deontològics exclouen el deure de confidencialitat dels supòsits que signifiquin un greu perjudici per a la persona atesa o per al mateix professional com, per exemple, el fet de donar a pares o tutors informació d'una persona menor madura quan aquesta l'ha donada al professional amb confidencialitat.

El lliurament dels informes a les persones o entitats sol·licitants ha de garantir les condicions de confidencialitat establertes per a tota documentació que forma part de l'expedient. Els informes sol·licitats per la persona atesa, sempre que sigui possible, se li haurien de lliurar en mà i comentar-los-hi. Els adreçats a altres professionals o entitats s'hauran d'enviar mitjançant algun dels canals segurs.

Entre els diversos tipus d'informes destaquem els següents:

1. Informes adreçats a la mateixa entitat

Són informes que el professional elabora amb la finalitat de registrar la intervenció i de fer-la constar en l'expedient. Els poden demanar també superiors, o perquè calgui coordinar una actuació amb l'equip tècnic o per extraure dades estadístiques, però no impliquen un trasllat extern a la mateixa entitat. L'informe haurà de contenir les dades indispensables per al treball tècnic del mateix professional o per a altres professionals de l'equip, per tal que es pugui fer una intervenció coordinada o realitzar un bon traspàs de la informació en cas que s'hagi de canviar el professional referent. Caldrà obviar altres informacions que la persona atesa hagi comunicat però que no són rellevants per al treball tècnic.

Els informes adreçats a responsables o directius de la mateixa entitat han d'estar clarament justificats i contenir la informació que estigui dintre dels límits compatibles amb el secret professional, el dret a la intimitat i la confidencialitat, que obliguen tant la persona destinatària com l'entitat.

En cas que l'informe sigui per a estudis estadístics, s'ometrà qualsevol dada identificativa de la persona atesa.

2. Informes adreçats a persones o a institucions externes a l'entitat

Poden realitzar-se a demanda de la persona interessada o dels seus pares o tutors si són menors d'edat o incapacitats, adreçar-se a altres serveis, o a demanda judicial o administrativa per formar part d'un procediment judicial administratiu en el qual estigui implicada la persona atesa. Si hi ha dubtes, és recomanable consultar un espai de reflexió en ètica en serveis socials (ERESS).

Cal posar atenció als informes que s'adrecen a la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència), ja que el diagnòstic i la proposta poden determinar el resultat d'una mesura concreta vers un menor d'edat. Sempre que sigui possible, en funció del seu grau de maduresa, caldrà tenir present la seva opinió.

S'ha de comptar amb el consentiment escrit de la persona atesa o, en cas de ser menor o incapacitada, dels seus pares o tutors fora dels supòsits en els quals una norma legal estableixi el contrari (com, per exemple, l'article 24.2 de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència). En qualsevol cas, també els destinataris estan subjectes al deure de secret professional.

Pel que fa als informes que els alumnes de pràctiques fan per a la universitat, han de contenir les dades imprescindibles sense cap informació que pugui identificar la persona sobre la qual es fa la intervenció.

3. Informes de grup

En el cas d'elaborar un informe en què constin dades confidencials de diverses persones o organitzacions, caldrà demanar l'autorització a totes les persones o a les organitzacions que hi apareguin identificades. Si no hi ha consentiment, no es podran aportar cap dada de la persona que no l'ha donat.

En iniciar la formació del grup, recomanem que es consensuin les normes de funcionament amb les persones o entitats que hi formen part, incloent-hi –entre

elles i el professional– el compromís de confidencialitat de les informacions que es coneguin en el transcurs de les sessions.

4. Informe pericial

Són informes que es presenten dintre d'un procediment judicial i on el perit ha de respondre a les qüestions que li demana el jutge. La funció pericial és incompatible amb l'assistencial, atesa la diferència radical d'ambdues finalitats.

En l'elaboració d'un informe pericial, el professional ha de deixar molt clar a la persona entrevistada la finalitat de la intervenció –no es pretén ajudar la persona, sinó que es fa per encàrrec d'altres que tenen l'autoritat–, la qual cosa suposa la desaparició del deure de confidencialitat. És, doncs, encara més necessari demanar únicament la informació imprescindible per fer l'avaluació proposada.

S'ha de tenir en compte que els informes pericials generalment s'han de ratificar en l'acte de judici, en el qual el tècnic haurà de respondre a les preguntes del jutge, dels advocats de les parts i del Ministeri Fiscal, raó per la qual s'haurà de ser molt acurat per tal de no causar perjudicis a la persona objecte de la perícia o a tercers.

Si se'ns demana fer un peritatge d'una situació que coneixem per la nostra tasca professional assistencial, el més correcte seria refusar el requeriment, atès que ha de prevaler la nostra obligació de secret professional. Per això s'ha de presentar al jutjat un document en què s'expliquin les circumstàncies i els motius de la nostra abstenció i demanar que s'adjudiqui el peritatge a un altre professional.

4. ELS ESPAIS I ELS ENTORNS DE TREBALL AFAVORIDORS DE LA CONFIDENCIALITAT

Des d'una perspectiva ètica, la confidencialitat i la protecció de dades en els serveis socials ens obliguen a revisar els nostres entorns de treball, des de l'atenció a les persones al carrer fins als espais institucionals tan diferents com els despatxos de serveis socials o els serveis residencials, que han de ser els llocs on viuen les persones. Aquesta visió, que també ha de fixar-se en els diferents mitjans de suport (com ara el sistema informàtic, el fax, el telèfon o el paper), ens ha de fer reflexionar sobre com han de ser aquests espais i mitjans i sobre quin ús en fem per tal de complir el nostre deure, és a dir, si ho fem de manera acurada i respectuosa amb els drets de les persones.

Citant J. Canimas i X. Pereda: “Els problemes ètics tenen a veure amb la manera d'acollir i reconèixer l'altre (ètica de l'hospitalitat) i amb les diferències o dificultats per determinar allò que està bé o malament, el correcte o incorrecte de la manera de viure i de relacionar-se amb els altres i amb l'entorn (ètica dilèmica)”.⁵

⁵ CANIMAS, J.; PEREDA, X. *Pràctica de l'ètica dels serveis socials*.

Des d'una perspectiva ètica hem de pensar en uns espais i mitjans de treball que respectin la intimitat de les persones i el bon tracte, tenint en compte la seva dignitat i els seus drets.

Tant en el disseny com en l'ús dels espais i mitjans, s'hi ha d'incorporar aquesta perspectiva per tal de garantir unes bones pràctiques en relació amb la confidencialitat i la protecció de dades.

Pel que fa als mitjans, els canvis tecnològics ens ofereixen millors possibilitats en el tractament de la informació, alhora que també cal considerar les noves amenaces a la intimitat que poden comportar alguns usos.

Hi ha un marc legislatiu recollit en aquest mateix document, però tenim l'obligació de protegir la informació que se'ns cedeix des de la confiança, anant més enllà del fet que estigui protegida o no per la llei.

En aquest document es recullen diverses situacions que pretenen ajudar a identificar pràctiques quotidianes amb les quals cal tenir una cura especial per garantir la confidencialitat i la protecció de dades.

1. Espais físics

La diversitat d'entorns de treball social a què fèiem referència abasta des d'espais compartits amb altres professionals aliens als serveis socials fins a l'atenció domiciliària, passant pels despatxos individuals i pels compartits per un equip.

Quan els professionals dels serveis socials treballen en un espai compartit amb professionals d'altres sectors (hospitals, presons, jutjats, etc.), haurien de poder garantir un lloc on donar una atenció individualitzada respectuosa amb la intimitat de la persona, evitant situacions com ara entrevistes amb persones en passadissos o habitacions compartides d'un hospital.

L'atenció domiciliària té uns problemes afegits, en tant que un mateix professional pot encadenar diverses visites en diferents domicilis i portar expedients i documents

de cada cas. Caldria establir mesures de seguretat que garantissin que el professional complís el seu deure de preservar el dret a la confidencialitat de cada persona atesa. El professional té la responsabilitat de vetllar per la documentació confidencial de què disposa amb independència de si es troba al despatx o no.

S'ha de tenir cura en despatxos d'ús col·lectiu on treballa un mateix equip de manera conjunta. En aquests espais s'hauria de poder garantir que cada professional pogués arxivar o desar aquella documentació que consideri que no ha d'estar a l'abast de la resta de l'equip per motius de confidencialitat.

Encara que desenvolupem la nostra feina en un despatx individual, cal igualment estar atent i seguir les mesures que garanteixin la confidencialitat.

Es considera mala praxis les converses informals fetes en presència de terceres persones alienes al cas, o en llocs on no està garantida la confidencialitat, ja siguin passadissos, bars, al carrer, etc. Cal recordar que aquesta mala praxis ha provocat indiscrecions i filtracions d'informació i que és una responsabilitat estrictament individual. Tant si ens trobem en un espai obert com en un edifici, cercarem el lloc i la manera adequats per preservar el contingut de la conversa. D'altra banda, caldrà tenir una cura especial a fer que, només en el cas que ho desitgi la persona interessada, pugui ser present algun acompanyant. També cal demanar el seu consentiment en cas que hi hagi de ser presents altres professionals o alumnes en pràctiques. Sempre s'ha d'intentar que les persones guardin una distància i no alçar el to de veu per garantir la privacitat de la conversa; aquest aspecte es podria millorar a l'hora de dissenyar els espais.

Les gravacions o els enregistraments de veu o d'imatge han de ser coneguts (és el cas de les càmeres de vigilància) i consentits de manera explícita i, si cal, per escrit per les persones ateses (és el cas d'enregistraments personalitzats). En el cas d'aquests enregistraments, la persona ha de donar el seu consentiment escrit també a la finalitat i als usos concrets de la gravació, tant si és per motius docents com de recerca, divulgació o altres. A més, allò que sigui objecte d'enregistrament

haurà de ser protegit com a dades personals, amb les mateixes consideracions que preveu la llei per a aquests casos.

2. Converses telefòniques

L'ús del telèfon pot augmentar el risc de males praxis. S'ha de vigilar especialment en les trucades en les quals s'està parlant de persones i de les seves dades. L'espai on mantindrem aquestes converses ha de ser adequat. És important fer saber a l'interlocutor si ens trobem en un espai que no garanteix la privacitat, i proposar de fer la trucada en un moment més adient.

Pel que fa a la telefonia fixa, és habitual que les taules dels professionals estiguin properes. Si la conversa ho requereix, haurem de cercar una hora i un espai que ens permetin garantir la confidencialitat necessària.

Els telèfons mòbils són una eina útil, però cal fer-ne un ús molt acurat. S'han d'emetre i respondre les trucades en moments en què es pugui garantir la confidencialitat de la conversa. Així mateix, s'ha d'evitar deixar missatges en contestadors que no assegurin que el receptor sigui el desitjat, etc.

S'ha de tenir una cura especial a l'hora d'identificar qui és l'interlocutor abans de donar informació o dades de les persones ateses. Si es rep una demanda d'informació, és convenient que se sol·liciti per escrit.

D'altra banda, és important no donar més informació de la que sigui realment necessària; es recomana revisar i actualitzar els protocols d'utilització del telèfon.

3. Informació en diferents suports

- **Suport paper**

La utilització del paper, tot i ser un mitjà tradicional, no queda lliure de riscos. Cal tenir molt present totes les recomanacions quan destruïm documents, tenir molta cura de no extraviar els documents, etc. En aquests darrers anys, a causa d'un

augment de la consciència ecològica, es reutilitzen alguns papers, però es recomana ser molt curós i seleccionar bé els fulls que es poden reutilitzar i destruir aquells que no poden ser-ho, ja que conté informació confidencial.

Cal arxivar la informació en paper en mobiliari i espais d'accés restringit que estiguin degudament tancats amb clau. S'ha d'evitar que en aquells espais on es facin entrevistes o es doni atenció es trobi documentació que en un moment donat pugui ser vista per altres, així com arxius que puguin quedar accessibles a tercers.

En relació amb la necessitat de treball itinerant, s'ha d'evitar transportar informació en paper; si s'han de fer anotacions és important evitar els noms i cognoms o les dades que puguin identificar la persona.

- **Suport informàtic**

Les recomanacions per preservar el dret a la confidencialitat aconsellen a utilitzar els mitjans tècnics necessaris per assegurar el blindatge davant de possibles filtracions i/o errors de seguretat. Cada cop s'estén més la utilització de servidors interns on es desen diferents documents i informació de les persones ateses. Els administradors han de protocol·litzar la jerarquia d'accés i seleccionar quina informació pot consultar cada persona del sistema.

La rotació de professionals comporta una dificultat afegida en l'adjudicació dels accessos. És important aconseguir sistemes àgils en el tràmit dels permisos en cas de suplència o incorporació al nou lloc de treball.

La informació respecte dels sistemes informàtics i el tractament de dades s'ha de ser lliurar en el moment d'acollir qualsevol treballador, voluntari o alumne en pràctiques.

Els canvis tecnològics van incorporant també altres mitjans mòbils (PDA, tauleta tàctil, USB, etc.) amb els quals s'ha de tenir una cura especial. S'han d'emprar tots els mecanismes que es tinguin a l'abast per preservar l'accés a la informació. Cal adoptar bons costums com bloquejar la pantalla cada vegada que sigui necessari,

posar i canviar les claus d'accés i, en general, utilitzar les configuracions de seguretat en cada un d'aquests aparells.

És important la formació de les persones en l'ús dels mitjans informàtics en general i en la consciència del deure de confidencialitat.

És necessari també regular-ne l'accés als sistemes de gestió de dades i que la responsabilitat sigui personal. Això comporta, per tant, la creació constant i àgil d'altres de persones, així com la seva baixa en cas de finalització. Cal que estiguin garantits els nivells de consulta en funció de la tasca a desplegar i que les dades requerides siguin les imprescindibles i adequades per a la justificació del seu ús.

4. Tramesa d'informació, xarxes i mitjans de comunicació

- **Registres públics**

Un gran volum d'informació que es gestiona en els serveis socials es recull mitjançant la documentació que es presenta als registres públics. Tenint en compte que l'ofici d'entrada s'incorporarà a l'expedient de la persona, cal evitar que hi consti una relació de documents o informació d'altres persones. En aquest sentit, s'haurien d'actualitzar directrius tant en l'àmbit autonòmic com local.

- **Fax**

La utilització del fax sempre ha plantejat molts dubtes a l'hora de garantir el dret a la confidencialitat. Tenint en compte que tecnològicament disposem d'alternatives més segures (com ara el correu electrònic), es recomanaria no utilitzar-lo per a aquelles comunicacions on apareguin dades personals i/o informació confidencial.

El fax presenta moltes deficiències a l'hora de preservar la confidencialitat de la informació. És molt probable que aquest aparell estigui ubicat en un espai compartit per diferents professionals, o que per error en el moment de marcar o seleccionar el número del destinatari pugui arribar a altres persones.

- **Correus electrònics**

El correu electrònic ens permet tenir una comunicació àgil i deslligada de la coincidència en el temps dels dos interlocutors, fet molt rellevant quan es tracta de serveis socials on els horaris poden ser molt diferents i poc coincidents entre serveis.

Cal tenir una cura especial en no enviar en el text del missatge informació que contingui dades o aspectes en què s'hagi de preservar la confidencialitat. La comprovació del destinatari és important, tenint en compte que es pot seleccionar l'adreça de manera automàtica.

Seria recomanable que es realitzés un protocol d'utilització i encriptació dels correus, sempre tenint en compte que hi hagi un bon balanç entre el deure de protecció de les dades i una execució que resulti pràctica i eficient al professional.

- **Relació amb xarxes territorials**

En aquests entorns és convenient recordar el deure de tots els professionals involucrats de preservar la confidencialitat, però també saber determinar quina informació és adient o no per desenvolupar les tasques de coordinació de la xarxa.

- **Relació amb els mitjans de comunicació**

Les persones ateses pels serveis socials, precisament per la necessària exposició de la seva situació als diferents professionals implicats, sovint no tenen gaire consciència de la intimitat; són els professionals els encarregats de recordar-los no sols el seu dret a la intimitat, sinó també que han de promoure que no es converteixin en víctimes “d'espectacle” en els mitjans de comunicació que busquen el succés o la fàcil commoció. L'especial vulnerabilitat d'alguns col·lectius ho fa especialment pertinent.

- **Recerques**

Caldria recordar els criteris sobre confidencialitat a l'hora de fer recerca, en relació amb la pròpia organització i amb les persones alienes amb interès científic, acadèmic, polític, etc.

- **Auditories i supervisió**

A l'hora d'avaluar la tasca de professionals o de programes en què cal la participació de professionals d'auditoria o supervisió, s'hauria d'establir quina informació s'ha de protegir per confidencialitat i quina no és necessària per dur a terme aquelles tasques.

5. CONSIDERACIONS GENERALS I RECOMANACIONS

1. Confidencialitat. El pilar bàsic de tots els sistemes d'atenció a la persona és la confiança en el professional, que implica el reconeixement de la seva expertesa i la convicció que treballa en la recerca del millor benefici, l'autonomia i la protecció de la intimitat de la persona atesa.
2. Els professionals de la intervenció social, més enllà de la protecció legislativa de què gaudeix, han de ser especialment sensibles a l'obligació de protegir la informació que se'ls cedeix des d'aquesta confiança. Tot i així, no es pot entendre de manera absoluta, atesa l'existència de supòsits en què es pot trencar.
3. El principi de confidencialitat i el manteniment del secret professional troba les màximes exigències ètiques en l'atenció als col·lectius més vulnerables, on pot estar més amenaçat i on cal ponderar el benefici de la persona i la seva capacitat de decidir autònomament.
4. La persona atesa és sempre la titular de la informació i, a més del dret a rebre-la en primera persona, decideix si la vol compartir i amb qui. Pot renunciar a

aquest dret, delegar-lo i determinar quina altra persona vol que sigui el seu representant davant el professional.

5. Totes les organitzacions i els serveis d'intervenció social haurien de clarificar en aquest sentit la identificació del legítim propietari de la documentació que tenen emmagatzemada i de què disposen.
6. El traspàs d'informació s'ha de fer sempre procurant les condicions més segures i respectuoses amb la persona atesa i, alhora, posant una cura especial per tal que els mitjans utilitzats per divulgar-la siguin segurs.
7. Atès que a la història social consten aspectes i dades de l'esfera familiar i privada de la persona, cal preservar-ne la intimitat de manera acurada. Les observacions professionals que s'hi recullen han de ser el màxim de contrastades possible i també respectuoses amb la seva anotació i tractament.
8. En l'elaboració dels informes, s'ha d'evitar incloure la informació que no té relació amb l'objecte de la intervenció. Si l'informe l'ha sol·licitat una persona o institució diferent de la persona atesa, cal informar-la de l'elaboració de l'informe, del sol·licitant i del seu contingut.
9. En el cas d'informes adreçats a persones o institucions externes a la mateixa entitat, s'hauria de comptar sempre amb el consentiment per escrit de la persona atesa o dels seus representats legals, llevat dels supòsits en els quals una norma amb rang de llei estableixi que aquest consentiment no és necessari. Si hi consten dades confidencials de diverses persones, cal demanar l'autorització de totes les que hi apareixen identificades.
10. Protecció de dades. Preservar l'accés a la informació i tenir consciència del deure de confidencialitat esdevé fonamental quan la informació està continguda o desada en suports tecnològics diversos (des de paper a gravacions o enregistraments de veu o d'imatge). Quan es tracta d'enregistraments, la persona atesa ha de donar el seu consentiment escrit a la finalitat i als usos concrets d'aquesta informació, l'objecte del qual ha de ser protegit i tractat com a dades personals.

ANNEX



A. Legislació

Legislació europea

- Declaració Universal dels Drets Humans aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 10 de desembre de 1948 mitjançant la Resolució 217 A (III), que en el seu preàmbul parla de la dignitat, la llibertat, la justícia i la pau al món.
- Carta Social Europea de 18 d'octubre de 1961, signada per Espanya el 27 d'abril de 1978 i ratificada als BOE núm. 153, de 26 de juny, i núm. 192, d'11 d'agost, de 1980 (art.7 Drets dels infants i adolescents).
- Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals, signat a Roma el 4 de novembre de 1950 (art. 8 Dret al respecte a la vida privada i familiar).
- Consell d'Europa 1997 (art.10 Vida privada i dret a la informació).
- Declaració Universal sobre Bioètica i Drets Humans de la Unesco, signada a París el 19 d'octubre de 2005 (art.10 sobre privacitat i confidencialitat).
- Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, signada a Estrasburg el 12 de desembre de 2007 (art. 8 Protecció de dades de caràcter personal).

- Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Legislació espanyola

- Constitució espanyola de 29 de desembre de 1978 (BOE núm. 311, art. 18 Dret a la intimitat).
- Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge (BOE núm. 115, de 14 de maig de 1982).
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal (BOE núm. 281, de 24 de novembre de 1995, art. 1999 Deure ètic i deure legal l'incompliment del qual pot ser castigat amb presó).
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298, de 14 de desembre de 1999) i Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre de 2007, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999 (BOE núm. 17, de 19 de gener de 2008).
- Llei 41/2002, del 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

Legislació catalana

- Llei 16/2010, de 3 de juny, de modificació de la Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (DOGC núm. 5647, de 10 de juny de 2010).
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya (DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007).
- Principis rectors: respecte pels drets de la persona i la seva dignitat. Foment de l'autonomia personal. Participació dels usuaris en el seguiment i l'avaluació de la gestió dels serveis.
Art. 86 Promoure els valors i les bones pràctiques.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (DOGC núm. 5641, de 2 de juny de 2010, art 7.3).

B. Codis deontològics

Associació de Treballadors Familiars

- (Extret del codi de l'Associació de Treballadores Familiars de França)
- Articles que tracten la confidencialitat i el secret professional, números 1, 3, 4 i 10.

Col·legi d'Educatores i Educadors Socials, abril de 2007

- Punts 4 i 8 - capítol III, articles 1, 2 i 3.
- AIEJI - Plataforma per a les educadores i educadors socials a Europa - Oficina Europea de l'Associació Internacional d'Educadors Socials.
- Capítol V. L'exigència de fonaments ètics, articles 5.2.1, 5.2.3 i 5.2.4.
- **Col·legi de Treballadors Socials de Catalunya, any 2000**
- Capítol I. Principis generals, articles 1 i 4.
- Capítol VII. El secret professional, articles 1, 2, 3, 4, 5 i 6.
- Casos en què no es viola el secret professional, apartats a, b, c i d.

Consell General de Treball Social d'Espanya, juny del 2012

- Capítol III sobre relacions amb les institucions, article 47.
- Articles sobre confidencialitat: 48, 49, 50, 51, 52 i 53.

Federació Internacional de Treball Social

- Promoure i fomentar el debat ètic.

Col·legi de Pedagogs, any 2006

- Principis generals.
- Articles sobre el secret professional i la privacitat-Punt 5. Articles: 1, 2, 3, 4 i 5.

Col·legi de Psicòlegs, any 2011

- Principis generals, punts 6 i 8.
- Punt de l'obtenció i l'ús de la informació. Articles: 39, 40, 41, 42, 43, 44 i 45.