



SERIE ÉTICA Y SERVICIOS SOCIALES

Respetando la intimidad: protección y trato cálido



**Respetando la intimidad:
protección y trato cálido**

Octubre 2016
Consejería de Servicios y Derechos Sociales

Coordinación

Teresa Martínez Rodríguez

Elaboración de contenidos

Las ideas importantes y recomendaciones que recoge esta guía fueron trabajadas por distintos profesionales que participaron en un grupo de trabajo, organizado a su vez en cuatro subgrupos de elaboración de contenidos, utilizando la plataforma de la Comunidad de Aprendizaje del IAAP Adolfo Posada.

Subgrupo 1

Mónica Blanco Estrada
Luís Gago Argüello
Paloma Gallego Cortina
Trinidad Pérez Alonso
Carla Sánchez Caballero
Rosana Vega García (secretaria)

Subgrupo 2

Cristina Aguirre Muñiz
Carmen García Pérez
Patricia Izquierdo Díaz (secretaria)
Teresa Martínez Rodríguez
Alfonso Meana Pérez

Subgrupo 3

Ignacio Baizán Mejido
Mónica Fernández Prada
Enedina García Durán (secretaria)
M^a Carmen García García
Beatriz Salvadores Rubio
Esteban Viñuela Miranda

Subgrupo 4

Jesús Damieta González
Beatriz Díaz Pérez
Marta Eguidazu Pajares
Sandra Lamas Villar
Belén López Suárez (secretaria)
Mercedes Salmerón Álvarez

Integración de contenidos y redacción final del texto

Teresa Martínez Rodríguez
Beatriz Díaz Pérez
Carla Sánchez Caballero

Revisión externa

Jorge Fernández Caldevilla, Fiscal Decano Delegado de Menores de Asturias.
Marije Goikoetxea Iturregui, máster en bioética y profesora de la Universidad Deusto.
José Antonio Seoane Rodríguez, máster en bioética y profesor titular de Filosofía del Derecho de la Universidad de A Coruña.

Gestión gráfica y maquetación

Lola G. Zapico

Esta guía ha sido revisada para la adaptación a un uso no sexista del lenguaje.

Para citar este documento

Varios autores/as (2016). *Respetando la intimidad: protección y trato cálido*. Recomendaciones para la buena praxis en servicios sociales. Serie Ética y Servicios Sociales, nº 2. Oviedo: Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias.

Depósito legal: AS 03124-2016

Índice

| | |
|--|----|
| Presentación | 7 |
| Introducción | |
| Cómo surge y qué pretende esta guía | 9 |
| Cómo ha sido elaborada | 9 |
| PRIMERA PARTE | |
| Fundamentos y conceptos básicos | |
| 1. La intimidad en servicios sociales | 13 |
| 2. Fundamentación ética y normativa jurídica básica | 15 |
| 3. Conceptos básicos | 20 |
| 4. Intimidad y su relación con otros derechos: imagen personal y honor | 23 |
| 5. La cultura organizativa y la protección de la intimidad | 24 |
| SEGUNDA PARTE | |
| Recomendaciones para una buena praxis en servicios sociales | |
| 1. Capacitar a las personas para gestionar su intimidad | 30 |
| 2. Intimidad, personalidad y valores | 34 |
| 3. Intimidad en la atención en las personas que precisan cuidados en la vida diaria | 37 |
| 4. Intimidad e imagen personal | 43 |
| 5. Intimidad y relaciones interpersonales | 48 |
| 6. Intimidad, espacios y pertenencias | 52 |
| 7. Intimidad al final de la vida y en la muerte | 58 |
| 8. La asistencia prolongada a centros y servicios: algunos riesgos a evitar | 62 |
| 9. Algunas situaciones relacionadas con la infancia y los/as menores | 67 |
| TERCERA PARTE | |
| Cómo utilizar esta guía en los centros y servicios | |
| 1. Buscar un acercamiento inicial | 76 |
| 2. Lectura y puesta en común de las principales ideas y recomendaciones | 79 |
| 3. Reflexión sobre la situación en nuestro centro o servicio | 80 |

Presentación

La intervención social entendida como “la relación personal continuada, duradera, que parte de comprender a las personas para que ellas mismas aborden su situación y las claves de sus dificultades, buscando sus capacidades y las de su entorno” necesariamente ha de tener como base ética, el respeto a la intimidad, derecho constitucional que toda persona tiene con independencia de su realidad, estado o capacidad.

El documento que aquí presentamos, elaborado por una amplio equipo multidisciplinar del ámbito de los servicios sociales del Principado de Asturias, pretende orientar la labor de los/as profesionales incidiendo en la importancia de procurar espacios y situaciones que preserven la intimidad de las personas y el respeto a su identidad, su autonomía, sus capacidades y su reconocimiento social.

Resaltar un factor clave en la intervención social como es el de conseguir una relación de confianza con las personas atendidas, que garantice la protección de su intimidad.

Una guía que favorece la necesaria capacitación del personal responsable en la intervención y que contiene una gran cantidad de recomendaciones que vehiculan su aplicación práctica.

La publicación Respetando la Intimidad: Protección y trato cálido, continuidad de una serie sobre Ética y Servicios Sociales, que arrancó con la Guía sobre Confidencialidad en Servicios Sociales, ha de ser un documento útil y complementario en el quehacer cotidiano de diversos profesionales que contribuya a mejorar la calidad en la atención.

Solo me queda agradecer a las personas que han participado en la elaboración de esta guía el tiempo y esfuerzo dedicado para enriquecer la práctica profesional y la inestimable colaboración del Instituto Administraciones Publicas Adolfo Posada.

Pilar Varela Díaz
Consejera de Servicios y Derechos Sociales



Introducción

Cómo surge y qué pretende esta guía

La guía que tiene en sus manos, ***Respetando la intimidad: protección y trato cálido***, es el segundo número de la serie “Ética y Servicios Sociales” editada por la Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias. Surge como continuidad al primer número de esta colección titulado ***Confidencialidad en Servicios Sociales***.

Su objetivo es completar todos aquellos aspectos que pueden considerarse como buena praxis en relación a la protección de la intimidad que van más allá de la confidencialidad y no fueron suficientemente abordados en este primer número.

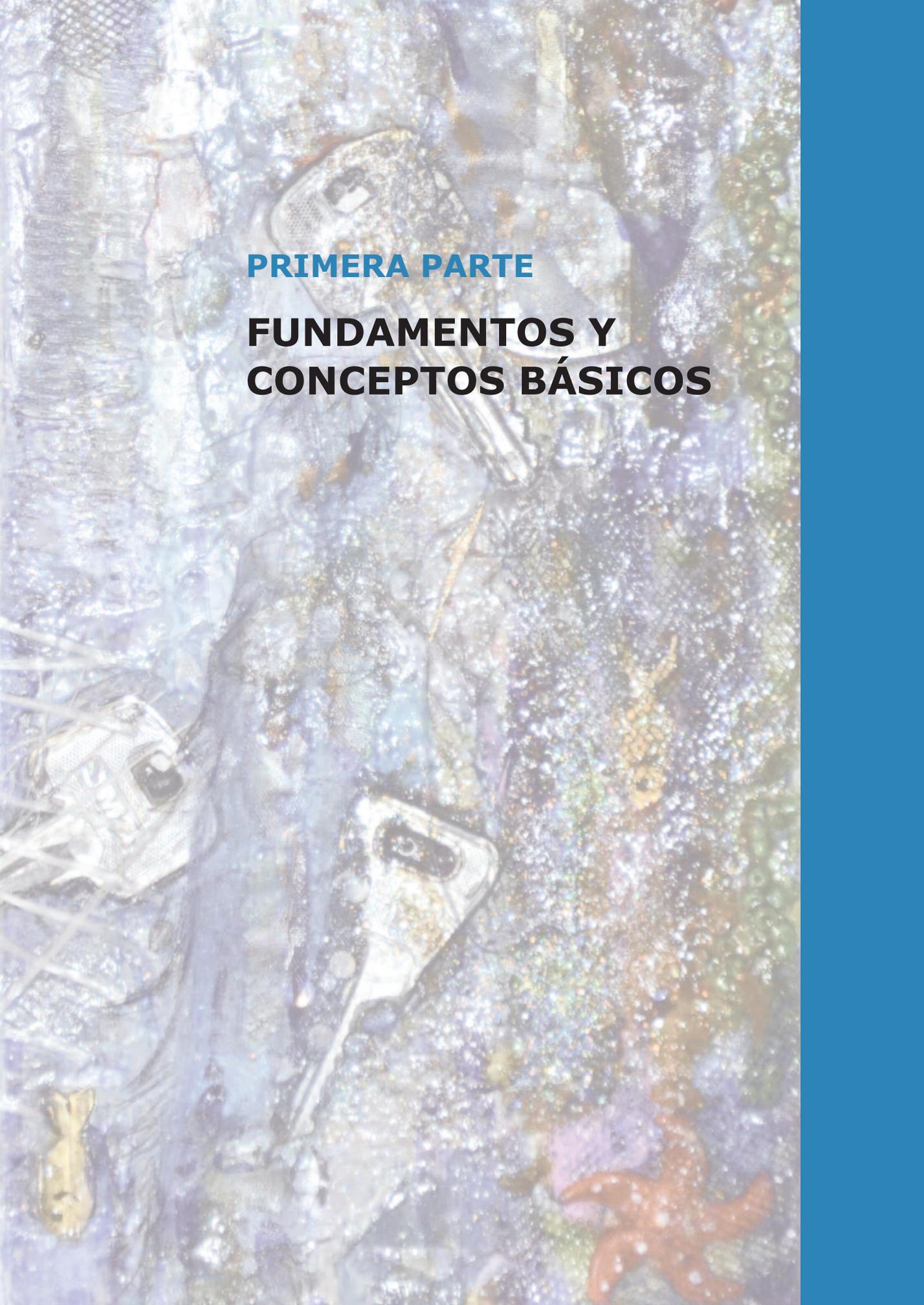
Tanto por su cercanía conceptual como por sus conexiones en el terreno aplicado, separar la intimidad de la confidencialidad no es una tarea sencilla. Esta decisión fue tomada al elaborar la primera guía con motivo de acotar su extensión. Por ello, en la presente guía no se tratan los aspectos relacionados con la protección de la confidencialidad ni de los datos personales; para ello será necesario consultar la guía dedicada a este tema. Esto no significa desvincular o restar importancia a las relaciones estrechas que la protección de la confidencialidad tiene con los diferentes aspectos que a lo largo de este texto se tratan.

Cómo ha sido elaborada

Esta guía, al igual que el número anterior, ha sido elaborada por un grupo multidisciplinar de profesionales de los servicios sociales del Principado de Asturias.

Profesionales con formación en ética aplicada a la intervención social, procedentes de diversas disciplinas y de distintos ámbitos (servicios sociales de base, personas mayores, personas con discapacidad, inclusión social e infancia), con total disposición a propiciar y compartir un marco de reflexión interdisciplinar que permitiera consensuar algunas recomendaciones dirigidas a proteger la intimidad de las personas usuarias en el trabajo e intervención cotidiana.

El documento borrador previo de recomendaciones que sirvió de base para la redacción de la segunda parte de esta guía fue elaborado en un grupo de trabajo organizado dentro del plan de formación 2014 del Instituto Asturiano de Administración Pública Adolfo Posada.

A detailed painting of an underwater scene. The background is a vibrant, textured sea floor with various colors like purple, blue, and green. In the foreground, several mobile phones are scattered on the seabed, appearing as pieces of trash. A small yellow fish is visible in the bottom left corner, and a red starfish is in the bottom right corner. The overall composition suggests a message about environmental impact and pollution in the ocean.

PRIMERA PARTE

**FUNDAMENTOS Y
CONCEPTOS BÁSICOS**

La intimidad en servicios sociales

1

Queremos llamar la atención sobre dos cuestiones preliminares que consideramos importantes para comprender este documento. La primera hace referencia a una característica esencial del trabajo en servicios sociales; la segunda a una decisión que hemos tomado en la redacción de esta guía.

Una de las principales características de las intervenciones sociales es que los y las profesionales, con motivo de ayudar a las personas, necesitamos frecuentemente acceder a la vida privada e íntima de las personas y familias. Es importante ser capaces de vivenciar esta posición como un privilegio que conlleva una enorme responsabilidad.

Para evitar que esta entrada en la vida privada e intimidad de las personas usuarias se convierta en algo amenazante para estas o que incluso pueda convertirse en una agresión, la intervención o atención a realizar debe ir acompañada del cumplimiento de dos condiciones imprescindibles: la generación de confianza y la obtención del consentimiento por parte de quien es objeto de nuestro apoyo.

La confianza es una condición básica de toda relación interpersonal y profesional de ayuda. En el ámbito privado las personas somos mucho más vulnerables tanto corporalmente como emocional e ideológicamente. Si no se logra una relación de confianza, la persona se sentirá amenazada cuando otras personas lleguemos hasta sus asuntos más íntimos.

Por otro lado, no podemos ignorar que si la persona no es informada o no comprende y, de algún modo predice y autoriza esta entrada, puede vivir este contacto o aproximación como una agresión ante lo que supone una intromisión no prevista o deseada. Además, es importante no olvidar que las personas con dificultades para la comunicación y la comprensión pueden vivir un mayor sufrimiento por la entrada de alguien desconocido en sus ámbitos íntimos.

La segunda cuestión tiene que ver con comprender la intimidad como un asunto en el que el género y la cultura afectan tanto al propio concepto como a la concreción del mismo. Para muchos asuntos que atañen a la protección de la intimidad, no es lo mismo ser hombre que mujer, o pertenecer a una cultura o a otra.

De este modo, en esta guía hemos optado por asumir que el género y la cultura actúan como variables transversales y que, por tanto, deben ser incorporadas en el análisis de los diferentes temas tratados.

1

Los diferentes proyectos personales de realización incluyen, frecuentemente, normas morales que hacen referencia a la gestión de lo íntimo. En este sentido, no es algo sencillo determinar lo que es éticamente correcto, por lo que debemos de evitar tanto la aceptación de valores claramente discriminatorios e injustos (por ejemplo en relación a las relaciones íntimas), como el juicio rápido de considerar moralmente incorrecto los diferentes modos de gestionar la intimidad en función de una cultura (por ejemplo rural o urbana, europea o africana, etc.).

Fundamentación ética y normativa jurídica básica

2

Fundamentación ética

La obligación de respetar la intimidad de las personas hace referencia a dos aspectos diferenciados:

- Evitar las intromisiones innecesarias en la vida privada de las personas.
- Intervenir en la vida privada de las personas protegiendo y respetando su dignidad, es decir, con consideración y respeto, evitando en lo posible generar situaciones de humillación y lesión emocional.

La ética principialista

Obviamente las concepciones principialistas no pueden ser olvidadas para establecer normas universales que puedan ser recogidas en una ética de mínimos y posteriormente en un marco normativo legal. Dichas fundamentaciones ya fueron expuestas en la guía anterior por lo que no nos detendremos en ellas de manera exhaustiva. Volvemos a recordar lo siguiente:

- La obligación de realizar una praxis asistencial que no genere daño a las personas en su integridad física o psíquica (principio de no-maleficencia). Dicha exigencia obliga al conjunto de profesionales de los servicios sociales a adquirir los conocimientos y a desarrollar las cualidades, actitudes y habilidades necesarias para que las personas no sufran riesgos innecesarios en las intervenciones que se realicen en su vida privada. Dichos riesgos pueden ser físicos, emocionales, económicos, sexuales, etc. Y pueden producirse tanto por la intromisión inadecuada en la vida privada de las personas, como por ser obligadas estas a participar en las acciones íntimas de otras personas usuarias (por ejemplo observar cosas molestas o que hieren la sensibilidad personal).
- El cumplimiento del principio de autonomía conlleva el respeto a la identidad y los modos de ser propios de cada persona, evitando la injerencia en su vida privada sin consentimiento. La obligación más importante que se deriva de este principio hace referencia a la confidencialidad, pero no podemos olvidar el respeto a la diversidad personal, ideológica y cultural en la vida íntima (higiene, sexualidad, espacios privados, etc.).

Los proyectos de autorrealización personal no tienen por qué estar fundamentados en la racionalidad universal, de hecho, normalmente no lo están. La cultura, las experiencias personales, las oportunidades y limitaciones individuales o sociales son aspectos que determinan la responsabilidad sobre la propia vida. La superación del paternalismo en la gestión de la privacidad, especialmente de la corporalidad y la afectividad, es algo muy reciente incluso en las intervenciones con personas autónomas y, por tanto, responsables. Existe gran dificultad en relación a considerar que las personas con autonomía limitada puedan desarrollar proyectos de vida autorrealizados que incluyan modos propios y diversos de vida privada e íntima. Dicha dificultad se suele intensificar en quienes viven en recursos de alojamiento permanente debido a que sus planes de atención individualizada se realizan, frecuentemente, desde modelos médico-rehabilitadores que ponen la mirada exclusivamente en los déficits personales o sociales.

Es, por tanto, necesario incluir y desarrollar fundamentaciones éticas que planteen la atención a la diversidad frente a la universalidad y que complementen la imparcialidad con el compromiso personalizado en la prestación de apoyos para el desarrollo de la privacidad y la intimidad de las personas destinatarias de la intervención social. A continuación se presentan algunas de ellas.

El enfoque de las capacidades

El enfoque de las capacidades, que surge en el campo de la economía de la mano de autores como Amartya Sen (2000) y Marta Nussbaum (2007), es de gran relevancia también en la definición de políticas sociales de apoyo a grupos desfavorecidos.

Pone de relieve la importancia y papel de las capacidades como potencialidades de las personas. Es especialmente interesante la doble acepción de necesidad/capacidad de estas áreas de interés para el desarrollo individual del ser humano y la colectividad, que de no ser desarrolladas producen carencias o limitaciones en el mismo y si son apoyadas actúan de palancas del desarrollo individual y social.

El enfoque de las capacidades en la intervención social implica reconocer la libertad de las personas para ser y actuar así como la necesidad de proveer de apoyos a quienes lo precisen para facilitar el desarrollo de las distintas capacidades.

Concretamente en cuanto a la protección de la intimidad en servicios sociales implica especialmente reconocer:

- El respeto a la gestión y expresión de la vida emocional como esfera privada que no deberá ser explorada ni supervisada si no existen razones importantes de protección de riesgos.

- La necesidad de ofrecer apoyos a las personas para que tengan capacidad de desarrollar una vida íntima. Para ello se deberá contemplar en las intervenciones en procesos de desarrollo (principalmente en menores y personas con discapacidad intelectual) la existencia de espacios íntimos y el desarrollo de relaciones privadas de confianza.
- La importancia de que cada persona tenga control sobre su entorno y adquiera habilidades para limitar asertivamente la entrada de otras personas a determinados espacios si no le agrada su presencia.

El enfoque de los funcionamientos seguros

Desde el enfoque de los funcionamientos seguros (Wolf y de-Shalit, 2007) la desventaja social se conceptualiza como una situación en la que las personas tienen auténticas dificultades para funcionar de forma segura. Ello puede deberse a la ausencia de alguno de estos tres factores: los recursos internos (capacidades) de las personas, los recursos o condiciones externas y el marco o estructura social.

De este enfoque cabe destacar dos importantes consecuencias. La primera es la necesidad de que los apoyos tengan un carácter permanente mientras la situación de desventaja exista. La segunda es la importancia de que los entornos permitan una mejora del estatus o posición social de las personas de modo que se facilite la participación e inclusión social.

En relación a la protección de la intimidad en servicios sociales desde este enfoque cabe destacar las siguientes cuestiones:

- La obligación de prestar apoyos para que las personas puedan acceder a espacios privados e íntimos cuando sea necesario.
- La necesidad de buscar recursos y alternativas para que las intervenciones en centros no supongan una renuncia a espacios privados e íntimos (pareja, familia, amistades...).
- La importancia de la imagen social y de la estimación social (honor) de quienes tienen una gran dependencia o se encuentran en riesgo de exclusión.
- La conveniencia de proteger la exposición social indiscriminada de los déficits y limitaciones de las personas para evitar el estigma y el rechazo social.

Las teorías del reconocimiento social

Estas aportaciones teóricas (Ricoeur, 2005; Fraser, 2006, 2008; Honneth, 2009) destacan la importancia del reconocimiento, la participación y la representatividad de las personas como ciudadanas.

El reconocimiento intersubjetivo, es decir, la relevancia de que quienes acompañan a las personas y entran en sus vidas privadas para realizar un acompañamiento, implica poner en valor a las mismas considerándolas dignas de respeto y, consecuentemente, en situación de simetría social evitando paternalismo fuertes o infantilizaciones innecesarias.

Tres modos de reconocimiento necesarios son señalados como esenciales para tener una vida satisfactoria: el amor, los derechos y la solidaridad. Son tres condiciones que los entornos sociales deben propiciar para que el individuo pueda desarrollar formas positivas de auto-reconocimiento: auto-confianza, auto-respeto y auto-estima.

Todo ello en la intervención social implica:

- El reconocimiento de las relaciones interpersonales basadas en la consideración de identidades personales diferenciadas.
- La necesidad de posibilitar relaciones íntimas de amor.
- La necesidad de generar intervenciones orientadas desde y hacia la solidaridad.

El respeto a la identidad personal

Francesc Torralba (2005), desde los enunciados de la ética del cuidado, afirma que "cuidar de alguien es cuidar de un sujeto de derechos, de un ser singular en la historia que tiene una identidad esculpida a lo largo del tiempo y que el cuidador debe saber respetar y promover en la medida de sus posibilidades".

Desde este enfoque se destaca la diferencia entre cuidar personas y objetos. Torralba indica que "el objeto es pasivo, neutro y cósmico, mientras que el sujeto es un ser dotado de dignidad, abierto a la libertad y celoso de su intimidad". Se enfatiza que cuidar de otra persona es velar y proteger su identidad personal y, por tanto, su intimidad, algo de lo que adolecen los objetos.

Desde esta perspectiva y en relación a la intimidad se debe plantear:

- Evitar generalizaciones innecesarias en el cuidado de la intimidad y contemplar la diversidad existente en relación a la vivencia del pudor por la observación por parte de otras personas de actitudes íntimas.
- Fomentar la capacitación de cada profesional en habilidades que eviten situaciones incómodas y humillantes para cada persona.
- Cuestionar, o al menos justificar, la realización exhaustiva de determinadas técnicas muy invasivas en la vida íntima.

Fundamentación jurídica

Internacional

- Carta de derechos fundamentales UE (2000-2009).

Española

- Constitución Española, 1978.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del honor, la intimidad personal y familiar y la propia imagen.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Reglamento de la LOPD (2007).
- Ley básica de autonomía del paciente (Ley 41/2002, de 14 noviembre).
- Sentencias del Tribunal Constitucional: 290/2000 y 292/2000.
- Ley Asturiana de Servicios Sociales (Ley 1/2003, de 24 de febrero).

Conceptos básicos

Privacidad e intimidad

La intimidad parte de la diferenciación entre el ámbito público y el privado en cuanto a los espacios de actividad y relación que todas las personas mantenemos a lo largo de nuestra vida. Puede ser definida como lo más privado del ser humano, lo que la persona guarda para sí o, por extensión, para su círculo de personas de mayor confianza. Lo íntimo incluye sentimientos, creencias, forma de pensar, informaciones sobre la salud y otras cuestiones personales, el cuerpo, la sexualidad, las relaciones interpersonales, etc.

Lo privado atañe a lo personal y particular de cada individuo y a su entorno personal más próximo, que cada persona tiene derecho a proteger de cualquier intromisión. Hace referencia a lo que no corresponde al dominio público.

La protección de la intimidad se deriva del reconocimiento de la necesidad y del derecho de las personas a proteger su vida privada –y cuanto ella integra– de injerencias no autorizadas por parte de otras personas. Es, además, un derecho fundamental garantizado por la Constitución Española (artículo 18) para todas las personas con independencia de su capacidad para la toma de decisiones. Debe ser entendido en sentido amplio, pues comprende tanto el ámbito íntimo como el ámbito privado.

Tipos de intimidad

Es posible distinguir diferentes tipos o acepciones de la intimidad. En relación a la intervención social, sobre todo en el ámbito asistencial, cabe poner especial atención a la protección de algunas de ellas.

- **Intimidad corporal o física** hace referencia a la limitación en relación al acceso al cuerpo de las personas por parte de otras. Incluye tanto el acceso físico como el visual. La protección de la intimidad corporal requiere que el acceso al cuerpo se realice con el consentimiento de la persona y evitando situaciones que generen excesivo pudor. Su protección precisa de un ámbito privado protegido de injerencias externas y una especial atención a los contextos culturales.
- **Intimidad informativa** hace referencia a la obligación de confidencialidad en relación al derecho de la protección de las informaciones personales y, por tanto, al acceso limitado a las informaciones personales y a la obligación de secreto cuando las

personas usuarias comparten algo que no quieren que se sepa por parte de más personas. Se relaciona también con el tratamiento correcto de la información, evitando comentarios hirientes o improcedentes sobre las personas o situaciones. Su protección precisa la garantía de un ámbito privado protegido de injerencias externas.

- **Intimidad decisoria** hace referencia a la necesidad de intimidad en ciertos procesos de toma de decisiones. Su protección precisa de un ámbito privado protegido de intromisiones externas, de espacios y tiempos en soledad o en compañía de las personas elegidas por la persona usuaria, así como una atención especial y respeto a los valores y emociones presentes en estos procesos.
- **Intimidad espacial** hace referencia al territorio que configura el ámbito privado, incluyendo tanto los espacios como los objetos. La intimidad espacial es importante para garantizar el mantenimiento de las relaciones interpersonales y el desarrollo de actividades privadas, así como para proteger aspectos relacionados con la personalidad (ideas, sentimientos, valores).
- **Intimidad referida a la personalidad** hace referencia al acceso limitado y al tratamiento respetuoso de los diferentes aspectos que configuran la personalidad del individuo (pensamientos, ideas, creencias, sentimientos, valores, etc.). La intimidad referida a la personalidad puede entenderse como parte presente en otros tipos de intimidad (informativa, decisoria y corporal) y también como la suma de ellas.

Intimidad: respeto, protección y trato cálido

A lo largo de la guía, y en relación a la intervención social, especialmente en la dispensación de cuidados personales, se utilizan los siguientes términos entrelazados: respeto a la intimidad como ser individual dueño de una vida privada propia, protección de la intimidad y trato cálido.

Esta es nuestra definición de estos conceptos:

- **El respeto a la intimidad** implica una actitud determinada que se concreta en el reconocimiento de la otra persona como un ser valioso y poseedora de una vida privada propia.
Para desarrollar el respeto en una relación profesional de ayuda es fundamental el logro de una relación de confianza, así como la búsqueda y protección del bienestar físico y emocional de la persona proporcionando un trato adecuado.

3

- **La protección de la intimidad** hace referencia al deber profesional y de las organizaciones de hacer efectivo el derecho a la intimidad de todas las personas usuarias con independencia de su estado y capacidad.

Incluye el reconocimiento del derecho, así como el establecimiento de las medidas y acciones encaminadas a garantizar su ejercicio y a prevenir situaciones que lo pongan en riesgo, contemplando la necesaria equidad en cuanto a su protección en cada contexto de atención.

- **El trato cálido** hace referencia a la prestación de apoyos o cuidados desde una interacción personal que se esmera en procurar el bienestar de la otra persona y en que esta perciba que es estimada desde la escucha, la cercanía y el respeto a su singularidad y a sus preferencias.

El trato cálido en relación a la protección de la intimidad evita que ante ciertas atenciones o intervenciones que entran de lleno en la intimidad de las personas, estas se puedan sentir invadidas, amenazadas, incómodas, apresuradas, avergonzadas o humilladas y, en consecuencia, experimenten malestar y sufran. Incluye tanto los aspectos de comunicación verbal como no verbal y se ejercita a través del desarrollo de las diversas actitudes profesionales como son la empatía, la consideración positiva, la autenticidad y la aceptación incondicional.

Intimidad y su relación con otros derechos: imagen y honor

Aunque conceptual y jurídicamente intimidad, imagen y honor son derechos independientes, mantienen una estrecha relación ya que todos ellos se vinculan al reconocimiento de la dignidad del ser humano.

La imagen personal y el honor de una persona pueden verse lesionados si se permite indiscriminadamente el acceso a la intimidad de esta o si las intervenciones que se realizan la cosifican o la reducen a sus déficits y necesidades de dependencia, olvidando o ignorando su identidad y sus capacidades personales.

Por ello, en las recomendaciones que se ofrecen en este documento, hemos considerado de interés abordar estos dos derechos en su relación con la protección de la intimidad.

- **La imagen** hace referencia al aspecto de cada persona que la configura e identifica como alguien singular, especial y diferente de las demás.

Es la manera en que nos expresamos y cómo nos mostramos ante las demás personas. Influye en la percepción propia (auto-imagen) y también tiene efectos en las oportunidades de relación social. La imagen personal cumple estas funciones con independencia del estado y capacidad decisoria de la persona.

La propia imagen es un derecho fundamental protegido por la Constitución Española (artículo 18) para todas las personas, con independencia de su capacidad para la toma de decisiones.

- **El honor** hace referencia a la estimación de la persona en y por la sociedad. Se construye al dar a conocer aquellas características y acciones de la persona que contribuyen a configurar su buen nombre, fama, honra o consideración social.

El honor es un derecho fundamental protegido por la Constitución Española (artículo 18) para todas las personas, con independencia de su capacidad para la toma de decisiones.

La consideración de algo como honroso o deshonroso puede tener importantes variaciones dependiendo del género y del contexto cultural.

La cultura organizativa y la protección de la intimidad

Las organizaciones son “sistemas sociales dotados de recursos que desarrollan tareas para alcanzar un determinado fin o dar respuesta a unas demandas colectivas, en un tiempo y espacio determinado” (Ekin, 1989).

La cultura organizativa hace referencia al conjunto de experiencias, hábitos, creencias y valores que caracterizan a una organización.

Esta no debe emanar solo de criterios de eficiencia en la gestión, sino que además ha de estar fundamentada en criterios éticos y de evidencia técnica-científica. La cultura organizativa influye tanto en el comportamiento individual como grupal y afecta a la calidad de la atención y al clima de la organización.

Si queremos proteger la intimidad de las personas usuarias, es fundamental tener en cuenta e intervenir en la cultura organizativa. La promoción de la buena praxis profesional en relación a la intimidad se relaciona con tres niveles complementarios y, todos ellos, deben ser contemplados:

- a) El conceptual, que abarca aspectos como la visión sobre las personas usuarias, los valores que definen la atención que pueden incluir o no el valor de la privacidad, y la definición del rol y de la buena praxis profesional.
- b) El organizativo, que se refiere a cómo articular las intervenciones o atenciones para evitar injerencias innecesarias en la intimidad de las personas usuarias.
- c) El comunicativo, que alude a la comunicación e interacción entre las personas en su vida privada.

La cultura organizativa debe fomentar unas relaciones basadas en el respeto a todas las personas implicadas: a las personas usuarias (a su diferencia, a su intimidad, a su autonomía), a las familias, a los/as profesionales y a sus roles y, también, a la propia organización (a sus fines, a sus valores, a sus criterios organizativos, a sus límites competenciales, etc.). El ideario de la organización debe hacer explícito el respeto a la intimidad y el objetivo de lograr un trato personalizado.

También cobra gran importancia trabajar el estilo de comunicación de la organización. Ello es esencial para ofrecer un trato cálido. Es necesario conjugar el respeto de los estilos de comunicación y de la personalidad tanto de las personas usuarias como de los y las profesionales. Para ello se debe fomentar la formación en competencias

éticas y comunicativas, así como en resolución de conflictos y deliberación, de modo que sea posible avanzar hacia modelos personalizados que permitan vivir con intimidad en los servicios y centros de intervención social.

Cuidar y apoyar a otras personas no es tarea fácil. Exige compromiso con ellas y requiere una serie de condiciones y de habilidades técnicas, que se pueden aprender, pero también y de manera especial, una actitud de respeto activo hacia sus derechos. Un factor clave en este proceso es la formación de los y las profesionales en el respeto de las personas, en la protección de la intimidad y en el trato cálido como pautas de buena praxis.

La formación debe facilitar el desarrollo de actitudes y habilidades que eviten un trato o atención deficiente y, además, debe orientar hacia la excelencia o buena praxis profesional, favoreciendo el desarrollo y perfección de las virtudes profesionales.

Las virtudes, entendidas como rasgos del carácter y valores que se deben tener presentes para desarrollar correctamente la atención, no aparecen aisladamente sino combinadas entre sí, lo que indica que el buen ejercicio profesional tiene que cultivar varias y su importancia depende del significado que tengan para las partes implicadas en los cuidados. Algunas virtudes profesionales o hábitos de buen trato son esenciales en relación al respeto y a la protección de la intimidad: la comprensión, la amabilidad, la paciencia, la compasión, la empatía, la confianza, la prudencia, la tolerancia o la responsabilidad.



SEGUNDA PARTE

**RECOMENDACIONES
PARA UNA BUENA
PRAXIS EN SERVICIOS
SOCIALES**

Introducción

A continuación, presentamos las reflexiones y recomendaciones que un grupo de profesionales del ámbito de servicios sociales del Principado de Asturias hemos elaborado en torno a cómo mejorar la protección de la intimidad en nuestras intervenciones, fijándonos especialmente en aquellas situaciones que la ponen en riesgo.

No pretendemos dar respuesta a todas las situaciones, pues es algo imposible. Tampoco es nuestra pretensión formular recetarios generales. Desde la reflexión ética y nuestra experiencia en el ámbito aplicado hemos procurado consensuar algunas consideraciones y recomendaciones que sirvan de orientación a quienes, día a día desde nuestras relaciones e intervenciones, nos convertimos en el apoyo de otras personas para que puedan seguir gestionando sus propias vidas.

Como ya advertimos al principio de esta guía, las cuestiones relacionadas con la protección de la confidencialidad no son abordadas en este documento.

El formato que siguen estos capítulos busca facilitar la lectura. Cada uno se inicia destacando unas ideas clave y posteriormente se desglosan recomendaciones. Algunas recomendaciones tienen un carácter general y son transversales a muchas cuestiones y situaciones. Otras, sin embargo, son más específicas. En ocasiones, aparecen repetidas en algunos de los apartados de esta segunda parte. Aun a riesgo de resultar reiterativo para quienes realicen una lectura completa de la guía, hemos preferido que así sea para permitir consultas de apartados del documento más específicas e independientes.

Esperamos que esta reflexión compartida resulte de utilidad.

1

Capacitar a las personas para gestionar su intimidad

Ideas importantes

La gestión de la vida privada es un derecho

Todas las personas tenemos derecho a preservar nuestra vida privada e intimidad y a gestionarlas según nuestros propios criterios y valores.

Este derecho también existe para las personas que tienen o experimentan necesidades o circunstancias especiales y requieren cuidados personales o apoyo en su vida cotidiana. No podemos olvidar que no respetar este derecho puede atentar contra su dignidad.

Capacitar es un proceso

La adquisición de cualquier capacidad implica trabajar desde la idea de proceso, porque las capacidades no se adquieren de repente. Asumir la gestión de la vida íntima conlleva un proceso de aprendizaje que en muchos casos requiere apoyos. Esto sucede tanto en la infancia como en la edad adulta. Los niños y niñas a lo largo de su proceso de desarrollo y algunas personas adultas a lo largo de su vida precisan apoyos para ser capaces de gestionar su vida íntima. Por eso, en las intervenciones sociales, puede ser necesario planificar apoyos y entornos que capaciten a las personas para la gestión de su intimidad en diferentes contextos.

El entorno

El entorno desempeña un papel fundamental en la protección y en la capacitación de las personas para que puedan gestionar su vida íntima. Quienes cuidan y acompañan a las personas (profesionales, familias...) tienen en ello gran responsabilidad.

Conciliar visiones

La visión de las personas usuarias, profesionales y familias en cuanto a la protección de la intimidad y a la capacitación de las personas en su gestión puede ser diferente. Los servicios sociales tienen un papel importante en apoyar la deliberación y en el logro de consensos con las personas usuarias y sus familias sobre la manera más

adecuada de abordar su intimidad para facilitar un mayor desarrollo personal y social.

La cultura y el género

El entorno cultural y el género (la construcción social de ser hombre o mujer) tienen un efecto importante en la vivencia de la propia intimidad. Es importante hacer esta reflexión para apoyar procesos individuales de capacitación.

Recomendaciones

En general para fomentar el respeto a la intimidad

- Llevar a cabo acciones de sensibilización para profesionales y organizaciones, así como para las familias y para las propias personas usuarias sobre la importancia de la búsqueda constante del empoderamiento y la capacitación en la toma de decisiones sobre la gestión de la intimidad (corporal, espacial, decisoria...).
- Evaluar en cada contexto social cómo se percibe la intimidad e identificar si existen apreciaciones diferentes en función del sexo y la cultura. Intentar consensuar, especialmente cuando conviven personas de diversas culturas, algunas normas mínimas de respeto y no injerencia, respetando siempre los derechos fundamentales de otras personas y sin que se quebranten las normas penales.
- Diseñar acciones en cada centro o servicio que permitan reflexionar al equipo de profesionales sobre la importancia de su papel para capacitar a las personas usuarias en relación al desarrollo de su privacidad y la de las demás.
- Contemplar y dar importancia, dentro de los planes individuales de atención, a la promoción de la autonomía personal en relación a la gestión de la intimidad.
- Considerar siempre que el diálogo, la deliberación y el consenso son estrategias imprescindibles para conciliar visiones e intereses.
- Diseñar programas dirigidos a analizar y a desarrollar un espíritu crítico sobre los posibles efectos negativos de algunos medios (redes sociales, programas de televisión...) en relación a la protección de la intimidad de las personas. Esto es especialmente importante en el caso de que se trate de menores.

1

En la capacitación de cada persona usuaria

- Entender la capacitación como un proceso singular y, por tanto, diferente en cuanto a sus objetivos, ritmos y necesidad de apoyos. Contemplar en el plan individual de intervención los aspectos relacionados con la capacitación y la protección de la intimidad de cada persona usuaria.
- Situar la mirada en las capacidades de las personas y no solo en los déficits, problemas o limitaciones. Poner en valor la capacidad y compartir esta visión con la persona usuaria son condiciones básicas para trabajar en busca de su empoderamiento.
- Conocer o valorar en cada persona antes de realizar actuaciones que afectan a su vida íntima (higiene, relaciones afectivas y sexuales, etc.):
 - Su competencia actual para gestionar su intimidad.
 - Sus valores y criterios en relación a los distintos ámbitos que conforman la intimidad (cuerpo, sexualidad, ideología, sentimientos...) y que son, por tanto, objeto de protección.
 - Las percepciones y creencias de su círculo de relación cercano (familia, amistades, personas de referencia) en relación a la gestión de la intimidad y a la capacitación y protección de la persona.
 - Los objetivos a conseguir en cuanto a una mayor gestión y protección de su intimidad y los apoyos que precisa para ello.
- Adaptar la comunicación, en los aspectos relacionados con la intimidad, a las peculiaridades de cada persona para facilitar el desarrollo de sus capacidades.
- Acompañar a cada persona en su proceso de apropiación de su intimidad, evitando invadir espacios privados y procurando que no se expongan aspectos de su intimidad de forma innecesaria (por ejemplo contando cosas íntimas a todo el mundo, etc.).
- Trabajar con las personas usuarias el reconocimiento de transgresiones a su intimidad (grabaciones, divulgación de hechos íntimos, fotografías, falta de privacidad en las atenciones corporales, etc.) y la forma de actuar ante ellas.
- Evaluar, junto con la persona usuaria y, en su caso con su grupo de cercanía, los procesos y logros conseguidos.
- En el caso de personas con falta de capacidad para gestionar su intimidad, preguntar a su representante o a sus familiares solo en aquellas situaciones en las que la persona sea realmente incapaz de decidir por sí misma (por ejemplo, no es necesario in-

formar siempre con quien una persona usuaria se relaciona, dentro del centro o servicio, con más frecuencia o confianza).

- Acompañar y orientar a su familia sobre la importancia de que su mirada se dirija igualmente hacia las capacidades para que la persona usuaria alcance mayores niveles de autonomía en la gestión de su intimidad.

2

Intimidad, personalidad y valores

Ideas importantes

Cada persona y su personalidad es única

Las personas somos seres únicos, singulares. La personalidad de cada ser humano se moldea a lo largo de la vida y está formada por ideas, sentimientos, actitudes, hábitos, conductas, vivencias... La personalidad es una parte esencial de la intimidad de la persona.

Los valores

A lo largo de la vida, cada persona va conformando sus valores en contacto con la familia, con otras personas, a través de la educación y de la cultura de la sociedad donde convive. Los valores orientan nuestra conducta, construyen nuestra personalidad y nos ayudan a hacer elecciones y a tomar decisiones coherentes.

Algunas consecuencias de la invasión de la intimidad

Cuando las personas se sienten presionadas o perciben que se invade su intimidad reaccionan. Sus reacciones, diversas, pueden manifestarse a través de cambios en el comportamiento y personalidad: resignación (por temor a las represalias, haciéndose más sumisas y dependientes); ansiedad o depresión; protesta y reivindicación de derechos; hostilidad hacia el entorno y hacia el resto; etc.

Una de las consecuencias más negativas de la invasión reiterada de la intimidad de la persona es el desarrollo de indefensión aprendida (la persona aprende que su conducta no es eficaz para controlar su entorno), lo que se traduce en inactividad y depresión.

Es fundamental, como profesionales, reconocer cuándo estas respuestas se deben a una percepción de invasión o agresión de la intimidad.

La cultura y el género

La identidad cultural define y condiciona, en parte, los valores y la personalidad de los individuos. También estos se originan en las subjetividades masculina y femenina, que se hallan condicionadas por

el género, por lo que la construcción de estos aspectos es diferente entre hombres y mujeres.

Recomendaciones

Acercarse, conocer y reconocer a cada persona

- Presentarse y acercarse sin prejuicios y desde la aceptación, sin prejuzgar su forma de ser, de pensar, sus gustos, preferencias y valores, y teniendo en cuenta su identidad cultural.
- Acercarse desde una actitud de empatía y de respeto, escuchando con interés y activamente la experiencia de cada persona. Solo así podremos conocer qué aspectos de su vida, de sus pensamientos y sus sentimientos quiere preservar y qué actividades de su vida privada desea no compartir.
- Tener en cuenta el momento del ciclo vital de la persona con la que se interviene, su historia personal, sus valores y su situación actual (sus necesidades, sus dificultades, sus capacidades), así como sus deseos y proyectos futuros sin presuponer que algunos de ellos deben ser excluidos en virtud de determinados déficits.
- No debemos olvidar que los equipos profesionales han de ser capaces de generar confianza con las personas usuarias. Solo así podremos llegar a conocer su individualidad y su forma de ser.
- Respecto a las personas extranjeras, hemos de tener en cuenta que la adaptación a una nueva cultura puede generar estrés. Siempre que no se vulneren los derechos fundamentales de otras personas y no se quebranten las normas penales, hay que respetar su singularidad (alimentación, atuendo, culto religioso, etc.), ya que todo ello afecta a la esfera de las actividades privadas. También, se debe tener en cuenta que algunas personas quieren o prefieren, que determinados aspectos o toma de decisiones importantes sean compartidas con la familia o grupo de referencia.
- Aplicar el enfoque de género para conocer y comprender que determinados aspectos de la personalidad de la persona usuaria han podido ser conformados por una educación (socialización) tradicional marcada por la diferenciación de los roles de género, adaptando nuestra intervención y apoyando un proceso de empoderamiento.

2

Para facilitar la comunicación

- Es recomendable que la persona usuaria tenga su profesional de referencia, a ser posible elegido o al menos consentido por ella, con el que haya establecido una vinculación que le dé más confianza para expresar sus gustos y preferencias en relación a sus actividades privadas e íntimas.
- Ayudar en la identificación de sentimientos y emociones, en ocasiones confusos y/o difíciles de reconocer, así como facilitar una adecuada expresión de los mismos, adoptando actitudes que transmitan interés por la persona y su circunstancia, proporcionando ambientes relajados que protejan la privacidad.
- Proporcionar los apoyos precisos a las personas que presentan dificultades para la comunicación.
- Evitar indagar en exceso e inmiscuirse en la forma de ser y pensar de la persona, si estos aspectos no son relevantes para la intervención social.
- En el inicio de la conversación o entrevista se deben evitar las preguntas cerradas (con respuestas sí/no). También se debe evitar transmitir la impresión de tener prisa, ya que esto impide la posibilidad de trasladar adecuadamente sentimientos, dudas, etc.
- Prestar especial atención a la comunicación no verbal cuando se tratan asuntos íntimos. Esta observación permite un mejor conocimiento y comprensión de la persona, de sus emociones, y también de nosotros mismos. No hemos de olvidar la importancia de la coherencia entre comunicación verbal y no verbal de los mensajes que emitimos. Esta última es la que prevalece y son sus significados los que percibe la otra persona cuando hay discrepancia entre ambos canales.

Intimidad en la atención a las personas que precisan cuidados en la vida diaria

Ideas importantes

La exposición del cuerpo

Las actividades relacionadas con el cuidado y en especial las que tiene que ver con la higiene, comprometen, en mayor o menor grado, la intimidad de las personas. La exposición del cuerpo durante el apoyo prestado en los cuidados personales puede vivirse como una amenaza o incluso como una agresión.

El conocimiento individualizado

El conocimiento de cada persona, de sus necesidades, de cómo vive su intimidad, de sus preferencias y sus temores es esencial para detectar lo que es relevante para cada una en su cuidado y para el manejo adecuado, discreto y prudente de sus sentimientos de pudor.

Los sentimientos de pudor

Los sentimientos de pudor se producen en cada persona y no dependen solo del tipo de actividad de cuidado y del grado de exposición corporal, sino de las vivencias subjetivas previas. La desaparición del pudor de manera generalizada no es un buen indicador de la calidad asistencial. Un manejo adecuado de las habilidades relacionales y de comunicación contribuye a hacer más relajados los momentos relacionados con el cuidado personal.

Protección especial a las personas con mayor grado de dependencia

Estas, por su gran vulnerabilidad, pueden requerir, si cabe, un especial esmero en la protección de su intimidad por parte de las personas que las cuidan, aunque ellas mismas no sean conscientes de lo que puede suponer la exposición pública de su vida privada para su imagen y honor.

3

La participación de las personas en sus cuidados personales

Su participación, tanto en la decisión de cómo deben ser organizados los cuidados como en la realización de tareas para las que mantengan capacidades, contribuye a preservar su intimidad y disminuye el posible riesgo de percepción de agresión o amenaza.

La cultura, la edad y el género

Las diferencias de género, la edad y la identidad cultural determinan muchas veces y, pueden condicionar de forma importante, la manera de percibir los cuidados recibidos y todo lo que ello implica en relación, especialmente, a la intimidad corporal.

Recomendaciones

En general

- Respetar la intimidad en los cuidados de la vida diaria proporcionando espacios de apoyo personalizado y cuidando el entorno de forma que, además de intimidad, proporcione seguridad y confort.
- Proporcionar un trato adecuado y cálido, comunicarse con respeto y afecto, haciendo partícipe a la persona, hablando con ella, informando siempre de la actividad que se va a realizar, preguntando sobre sus preferencias y logrando su participación e implicación en la medida de lo posible.
- Evitar la despersonalización y el seguimiento de protocolos rígidos, fomentando la personalización y la flexibilidad, adaptándose y respetando los ritmos y las preferencias individuales.
- Presentarse cuando sea el/la profesional sea nuevo/a o cuando la persona no lo identifique.
- Participar en la atención de lo íntimo solo quienes sean imprescindibles para realizarla.
- Procurar que en los momentos en los que la intimidad se vea más comprometida, como puede ser el momento del aseo o de la asistencia al cuarto de baño, quien presta el apoyo pertenezca al mismo sexo que la persona asistida, si esta manifiesta dicha preferencia.

- Evitar observar y dejar que se observe a la persona usuaria, más de lo estrictamente necesario, en situaciones que le generen pudor como las relacionadas con la higiene, la evacuación y las conductas y expresiones afectivas y sexuales, e invitar siempre que sea posible a realizarlas en espacios privados (cuarto de baño, habitación).
- Evitar indicaciones o correcciones en voz alta que puedan menoscabar la imagen o el honor de la persona usuaria.

Al levantarse y acostarse

- Explicarle lo que vamos a realizar y hacerla partícipe.
- Para acostarse, desvestirse en su habitación y poner la ropa de dormir, siempre en el entorno seguro de su dormitorio, procurando confort y seguridad.
- Evitar que las personas duerman o estén en la cama sin ropa, salvo que sea su deseo o costumbre.

Al vestirse o desvestirse

- Vestir y desvestir a las personas usuarias en un lugar privado y con la puerta cerrada.
- Cuidar de forma especial que, una vez vestida la persona, no enseñe prendas o partes íntimas del cuerpo.
- Procurar no dejarla totalmente desnuda en ningún momento, realizando la tarea de manera pausada.

En los desplazamientos

- En caso de ser necesaria la utilización de grúas para realizar las transferencias desde el sillón o la silla de ruedas al cuarto de baño o la cama o, desde la cama a la bañera, evitar su uso en sitios públicos (pasillos, salones...), procurando en la medida de lo posible que esto se haga en la habitación o en el baño y con la puerta cerrada.
- Tener cuidado de que en los desplazamientos al aseo o al cuarto de baño no se vean partes del cuerpo o prendas íntimas (faldas levantadas, pantalones caídos, absorbentes que se vean, ropa sin poner...).

3

En las comidas

Teniendo en cuenta que la comida para muchas personas puede ser considerada como una actividad íntima se debe:

- Procurar que los comedores sean lugares agradables, no masificados, tranquilos y cálidos, donde se pueda proteger la intimidad y se perciba seguridad. La comida es mucho más que alimentación; ofrece oportunidades importantes para la relación interpersonal y puede convertirse en uno de los momentos cotidianos más placenteros del día.
- Hacer de las comidas un momento relajado y de disfrute, ya que compartir una comida fortalece los lazos de intimidad, afecto y confianza. Deberán evitarse, por lo tanto, las prisas y la exposición a las miradas de terceros no implicados en la actividad.
- Las personas que tienen dificultades para comer deben poder hacerlo evitando miradas que les incomoden.
- Evitar dar de comer a quienes lo precisan permaneciendo de pie. Sentarse junto con la persona y darle la comida a su misma altura facilita la actividad y establece una comunicación mejor. Se deberá tener en cuenta el ritmo de cada cual, evitando "meter prisa".
- En caso de ser necesaria la utilización de algún tipo de protección para evitar que se ensucie la ropa, no utilizar baberos infantiles, buscando otras alternativas para personas adultas (servilletas, delantales...) y utilizarlas únicamente durante las comidas, evitando así ofrecer una imagen infantilizada y, por lo tanto, negativa de estas.
- Se debe actuar con especial discreción en los casos en los que se alimente mediante sonda.

En el aseo o baño

- Velar por el respeto a la intimidad en el aseo y el cambio de ropa, cerrando siempre la puerta del baño o de la habitación, cuando se realice el aseo en la cama.
- Hablar con la persona, intentando relajar la situación y haciéndola partícipe de la misma. Evitar conversaciones entre profesionales que realicen el baño o aseo dejando excluida a la persona.
- Intentar que el tiempo que la persona permanezca totalmente desnuda sea el mínimo posible. Si se trata de aseo en cama,

dejar tapadas las partes del cuerpo que no se asean en el momento y destapar solo lo imprescindible.

- En los baños compartidos es muy importante proteger la intimidad utilizando medidas que eviten el contacto visual entre quienes se están aseando. Prestar atención a la colocación de los espejos, evitando que se refleje la imagen de la persona y sea vista por otras.
- Preparar y disponer los utensilios necesarios de forma accesible para que la persona los pueda utilizar.
- Si la persona usuaria muestra un especial pudor y rechaza algún profesional en concreto, valorar posibles soluciones y ponerlas en práctica.

Acompañando al servicio y en la atención a las incontinencias

- Atender con la mayor rapidez posible las demandas de ir al cuarto de baño y hacerlo con discreción.
- Procurar espacios de intimidad, con puerta cerrada en el servicio y prestar los apoyos necesarios, de limpieza o de cualquier otra índole (grúa, silla de baño, etc.).
- Evitar comentar en voz alta a dónde se traslada a la persona o si se le va a cambiar el absorbente.
- Procurar una especial atención a las personas usuarias que presentan incontinencia, tanto de trato como de confort y seguridad, evitando culpabilizarlas con reproches o comentarios vergonzantes. Cuidar especialmente los gestos que puedan mostrar desagrado.
- Guardar los absorbentes en los armarios y no dejarlos a la vista encima de las mesitas o estanterías.
- Si se le ha puesto un absorbente a una persona, no dar por supuesto que ya no hace falta llevarla al baño cuando nos lo pida. No recriminarla por querer ir al servicio.
- Evitar establecer horarios fijos para todas las personas, individualizando siempre la atención.
- Se debe tener en cuenta que los varones pueden sobrellevar peor la utilización de absorbentes, ya que las mujeres están más familiarizadas con la utilización de ese tipo de artículos higiénicos.

3

cos. Si existe un claro rechazo previo intentar otras opciones (por ejemplo, poner solo absorbentes de noche y durante el día prestar especial atención a las demandas de ir al baño).

- Evitar comentarios o frases que generen a la persona humillación o incomodidad en relación a la evacuación o la necesidad de proceder a un cambio de absorbente.

En la dispensación de otros cuidados

- Tareas como cortar las uñas, curar una pequeña herida, la depilación en mujeres o el afeitado en hombres también deben realizarse en un espacio privado (habitaciones o salas habilitadas para ello), no en los salones comunes ante la presencia de otras personas.
- Si la persona usuaria utiliza determinadas prótesis (dentales, de extremidades...), cuidar que no estén expuestas en público. Evitar, además, que sea vista sin sus prótesis.

Intimidad e imagen

Ideas importantes

La imagen personal es un derecho protegido

La protección de la imagen está reconocida como un derecho fundamental en la Constitución española (artículo 18).

La imagen personal expresa nuestra identidad

Muestra nuestras preferencias, nuestra personalidad y reafirma la auto-confianza. Es parte de la identidad de las personas, con independencia de la edad o el sexo, e influye en cómo las demás te ven y te tratan. Mantener una imagen personal y estar satisfecho con ella potencia la autoestima, dignifica socialmente, favorece la relación interpersonal y, por tanto, la socialización.

La imagen personal es dinámica

Forma parte de la historia o vida de la persona, por eso no permanece estática, sino que va cambiando a medida que esta se transforma.

Autonomía en la gestión de la propia imagen

Cada persona es dueña de su propia imagen y tiene derecho a elegir cómo arreglarse, cómo mostrarse ante ella misma y ante su entorno teniendo control sobre su aspecto. El/la titular de las imágenes tomadas (fotografías, vídeos, etc.) es la propia persona y en consecuencia tiene derecho a controlar la difusión de las mismas. Las personas en situación de dependencia también tienen derecho a decidir y controlar tanto su aspecto como la difusión de su imagen. La difusión de documentos que contengan imágenes personales requiere el consentimiento expreso de ella.

Proteger el honor y evitar la discriminación

Ciertas imágenes fomentan los estereotipos y la discriminación social. Ofrecer imágenes positivas de las personas contribuye al reconocimiento de su dignidad, a su respeto, protege su honor y evita la discriminación.

4

La cultura, la edad y el género

Las diferencias de género, edad e identidad cultural influyen en la imagen personal. Ello no significa que no se deban proponer cambios que puedan mejorarla en un momento determinado, pero respetando los gustos y decisiones de las personas.

Recomendaciones

En el arreglo personal

Sensibilizar y capacitar a profesionales y familiares

- Explicar al conjunto de profesionales que el cuidado de la imagen personal forma parte del apoyo que el centro y servicio debe dispensar a las personas usuarias.
- Sensibilizar y, en su caso, intervenir con las familias sobre la importancia y el cuidado de la imagen personal y singular de cada persona usuaria.
- Capacitar a profesionales y familiares en técnicas de estética y arreglo personal.
- Es necesario destinar medios materiales para el cuidado de la imagen de la persona. Los centros deben contar con los medios y accesorios imprescindibles para el apoyo del cuidado de la imagen de la persona. Esto no debe considerarse un "lujo".
- Se debe ayudar a las personas a presentar un buen aspecto (comprobando que la ropa está bien colocada después de ir al cuarto de baño; que la ropa esté en buen estado y limpia...) y a que la ropa elegida sea adecuada a la estación del año.
- En los centros, evitar que las personas usuarias tengan una imagen "uniforme", que aunque en ocasiones facilita el trabajo, puede no respetar las preferencias de estas a la vez de crear un ambiente despersonalizado que acaba afectando a su autoestima.

Conocer a la persona y apoyar una imagen personal y positiva

- Explorar y valorar los gustos de la persona en el cuidado de su imagen ayuda a conocerla mejor. Preguntar por sus gustos y sus preferencias. Conocer lo que no le agrada en cuanto a cómo arreglarse y a su imagen.

- Buscar situaciones en que la propia persona pueda elegir cómo arreglarse (las prendas que le gusta ponerse, los complementos, cómo maquillarse o peinarse).
- Tratar de que no se restrinjan posibilidades de elección antes de que surja, realmente, la necesidad de limitarlas. Recomendar productos de cuidado personal que se adapten a las características individuales.
- Respecto a quienes no puedan tomar decisiones en cuanto a cómo quieren ser arregladas, escuchar y tener muy en cuenta a sus familiares más directos. Si no tienen familiares, serán sus profesionales de referencia quienes tengan que hacerlo, poniéndose en el lugar de la persona y observando su grado de acuerdo o desacuerdo con nuestras elecciones.
- Conceder gran importancia a los detalles y complementos personalizados. Los pequeños detalles "marcan la diferencia", destacan la singularidad de las personas y además favorecen el sentimiento de identidad y seguridad. Por ejemplo, para alguien puede ser importante llevar corbata, boina, una prenda determinada, un peinado concreto...
- Con el fin de favorecer la independencia funcional no debe ofrecerse nunca más apoyo del que realmente se necesita, dejando que cada persona usuaria realice, a su propio ritmo, las actividades que sí puede hacer, sin prisas.
- Prestar apoyos de la manera menos invasiva posible, respetando las elecciones propias de la persona en relación a su cuerpo y su imagen.
- En el caso de que sea necesario aplicar medidas de sujeción física (como medida última una vez que han sido desechadas otras opciones), es importante tener en cuenta la imagen que la persona ofrece. Se deben utilizar productos de apoyo (ayudas técnicas) de la manera más discreta posible y proponer medidas que ofrezcan una imagen digna de la persona.

Captación y difusión de imágenes de personas adultas

- Para difundir fotografías o grabaciones donde aparezcan personas es necesario contar antes con su consentimiento inequívoco, una vez que hayan sido debidamente informadas, adaptando siempre la información a la persona.

4

- La información para el consentimiento de la persona debe ser clara, explícita y comprensible, así como incluir la finalidad, las situaciones y duración en las que se compartirá con las personas que le presten apoyo en cada momento del día.
- Las personas con capacidad limitada deberán prestar el consentimiento por sí mismas si las circunstancias personales lo permiten. En caso contrario será el representante legal el que preste el consentimiento.
- En actividades que impliquen cambios de imagen para la persona (carnaval, halloowen, teatro...) se debe de contar siempre con su consentimiento. Además es fundamental que estos cambios fomenten una imagen social positiva. Si la persona no tiene capacidad para decidir si le gusta aparecer así, preguntar a la familia o a la persona de referencia; si existen dudas lo mejor es desistir o proponer una actividad alternativa.
- Es muy importante sensibilizar y advertir a las personas sobre los riesgos de compartir y/o difundir información personal, imágenes propias y de terceros (difusión de fotos e informaciones en redes sociales, whatsapp, envío de vídeos...), ayudándoles a anticipar y valorar la repercusión que pueda llegar a tener.
- Formar e informar a los medios de comunicación y/o a personas antes de que tomen fotos, vídeos o hagan un reportaje. Insistir en la importancia de una imagen positiva y en la necesidad del consentimiento de las personas implicadas. Puede ser conveniente hacer reuniones previas o dar estas recomendaciones por escrito.
- Se debe informar a las personas usuarias de la finalidad y de por qué se va a hacer la difusión, en qué medios y la repercusión que pueda llegar a tener. En el caso de la prensa, medios de comunicación y redes sociales, se debe saber que las imágenes pasan a formar parte de archivos y que podrían reutilizarlas años después (publicación varios años después cuando su vida ha podido cambiar).
- Cuidar el tratamiento de la imagen de las personas. No se deben difundir informaciones, fotos, vídeos... que muestren conductas íntimas. Hay que evitar tratamientos peyorativos, que provoquen lástima u ofrezcan una imagen negativa de estas.
- Es conveniente pedir permiso a las personas con la antelación suficiente para que tengan la posibilidad de prepararse y mostrar la imagen deseada.

- Se debe prestar atención a la ubicación de fotografías en los tabloneros, ya que son lugares de acceso público. Por ello se deberán poner siempre que se cuente con el permiso de la persona.
- Es importante atender a la diferencia, teniendo en cuenta tanto las costumbres culturales como la manera individual de vivenciar la intimidad, la imagen personal y familiar.
- En el caso de menores, consultar el epígrafe 9 de la segunda parte de esta guía.

Intimidad y relaciones interpersonales

Ideas importantes

Todas las personas vivimos en relación social

Las personas precisamos relacionarnos para desarrollarnos y sentirnos bien. Las relaciones interpersonales satisfactorias nos proporcionan muchos beneficios: estímulo y aprendizaje, compañía, apoyo emocional, seguridad, sentimiento de identidad social, autoestima, así como otro tipo de apoyos. En el marco de los servicios sociales las personas usuarias mantienen relaciones sociales diferentes: con profesionales, con sus familias, con sus amistades y con compañeras y compañeros del servicio.

La sexualidad es una faceta intrínseca del ser humano

La sexualidad es una parte fundamental del desarrollo y del bienestar personal. Ello implica abordar las relaciones de pareja y las conductas sexuales como una expresión natural de la persona. En ocasiones, en los centros la sexualidad no es tenida en cuenta; se tiende a obviar, a negar incluso a reprimir. Desatender la dimensión sexual de la persona o no posibilitar su desarrollo le provoca malestar e incluso puede llegar a ser la causa de algunas alteraciones de la conducta.

Toda relación interpersonal precisa un marco de intimidad

Las relaciones interpersonales precisan de un marco de intimidad ya que sin esta condición no se puede lograr una comunicación positiva. Las relaciones afectivas y sexuales pertenecen a la esfera íntima y privada de las personas, y se debe garantizar la privacidad y un entorno apropiado para este tipo de contactos o relaciones. Intervenir y apoyar desde la perspectiva del "trato cálido" facilita, además, el proceso de comunicación y con ello previene posibles vulneraciones del derecho a la intimidad.

La intimidad familiar también debe ser respetada y protegida

La intimidad familiar se refiere a aquella que comparten los miembros de una misma familia lejos de la mirada de otras personas ajenas a la misma.

La cultura, la edad y el género

Las diferencias de género, la edad y la identidad cultural pueden condicionar de forma importante la manera de percibir y expresar las relaciones interpersonales, afectivas y sexuales así como el grado de intimidad que estas requieren.

Recomendaciones

Relaciones interpersonales

- Cuando se habla con las personas usuarias de asuntos personales, hacerlo en espacios privados y utilizando el tiempo necesario. Evitar lugares públicos como pasillos o salas comunes para transmitir informaciones personales.
- A las personas que tengan dificultades, facilitar los apoyos necesarios (servicio de traducción para personas extranjeras, terminales telefónicos accesibles, etc.) y modos de comunicación alternativos para quienes carecen de lenguaje verbal (comunicación simbólica, etc.).
- En los centros, garantizar que las personas que no dispongan de teléfono móvil o a quienes les resulte muy complicado el uso de ese tipo de aparato puedan telefonar en privado y siempre que lo deseen (habilitando una cabina accesible, ofreciendo la posibilidad de hablar desde su habitación o desde una sala reservada...).
- Las comunicaciones por correo (postal y electrónico) son de ámbito privado y deben ser respetadas tanto por profesionales como por parte de otras personas. Solo si la persona solicita colaboración, y con su autorización, se podrá acceder a los contenidos de los textos escritos.
- Es muy importante sensibilizar sobre la comunicación en las redes sociales y la fácil pérdida de la privacidad que se puede producir en las mismas.

- Mostrar sensibilidad en cómo se dan ciertas noticias de intimidad familiar en los centros o servicios (por ejemplo el fallecimiento o enfermedad grave de una persona cercana). Deberá hacerlo quien resulte más indicado en cada caso, el/la profesional más cercano/a a la persona usuaria y con quien se pueda sentir más cómoda en esta circunstancia especial.
- Favorecer el mantenimiento de los vínculos más cercanos existentes y el que se puedan generar otros nuevos mediante programas de participación y relación social. Estimular a que las personas de un mismo centro o servicio puedan conocerse y relacionarse entre ellas, teniendo siempre en cuenta la privacidad que requiere toda relación social.
- Proteger la intimidad familiar, entendiendo que este nivel también debe ser contemplado, facilitando su comunicación en espacios privados y guardando reserva sobre toda aquella información de que dispongamos acerca de las circunstancias personales y familiares de las personas usuarias.

Relaciones sexuales

- Sensibilizar a las personas usuarias, a las familias y a los equipos profesionales sobre la necesidad de incorporar y normalizar la expresión de los afectos y sexualidad en la vida cotidiana como una faceta importante del ser humano.
- Facilitar a las personas con determinados déficits corporales o intelectuales modos y apoyos diversos para que puedan gestionar su afectividad y sexualidad.
- Respetar la orientación y diversidad sexual de las personas, sin enjuiciar sus preferencias, ya que cada una valora su cuerpo y su sexualidad de manera diferente.
- Capacitar en la gestión de la sexualidad a personas usuarias, familias y profesionales, contemplando la perspectiva de género. La información, los talleres de educación afectivo sexual, el apoyo y la orientación individualizada, la tolerancia hacia la diversidad sexual, el abordaje individualizado de comportamientos sexuales socialmente no aceptados son aspectos importantes.
- Favorecer espacios, tiempos y formas para que las personas adultas puedan expresarse y puedan vivir su sexualidad. En los centros residenciales, promover espacios y tiempos privados para que quienes tengan suficiente competencia y así lo deseen y, con los apoyos que se precisen, puedan mantener relaciones afectivas y sexuales.

- En la actividad diaria de los centros y servicios, evitar bromas y comentarios irónicos que puedan ridiculizar las expresiones, opciones o sentimientos de las personas.
- Si se presentan conductas sexuales en público o conductas desinhibidas, interpretar y comprender la situación, reconduciéndola sin reproches ni amenazas hacia lugares privados.
- Proteger a las personas más vulnerables de abusos sexuales, manipulación o explotación por parte de otras personas.

Las visitas a personas usuarias en centros

- Además de ser aceptadas por la persona usuaria, las visitas deben mantenerse en espacios que permitan relacionarse en un marco de privacidad. Hay que adoptar las medidas necesarias para que las personas usuarias puedan recibir visitas en privado, habilitando salas y posibilitando que si lo desean (y de acuerdo con quien se comparte habitación si el uso no es individual) utilicen sus habitaciones.
- En el caso de visitas organizadas para conocer los recursos (de estudiantes, de autoridades o de otras personas), las personas usuarias deben ser informadas previamente para que puedan decidir si participan en las mismas y prepararse para ellas si así lo consideran.
- Evitar que las visitas accedan a lugares donde se realicen actividades relacionadas con atenciones corporales (baños, curas...).
- Las habitaciones deben ser consideradas lugares privados y, por tanto, no se debe entrar sin autorización de quien allí vive. La información y petición de permiso debe hacerse con tiempo suficiente y no "sobre la marcha", para que la persona pueda pensarlo y, en su caso, prepararse para ello. La visita debe hacerse con la persona presente.
- Es importante conocer aquellos aspectos que cada persona considera más íntimos y, por lo tanto, merecen una especial protección frente a las visitas a los centros, servicios o domicilio (por ejemplo, para una persona puede ser algo íntimo comer o realizar alguna actividad concreta).

6

Intimidad, espacios y pertenencias

Ideas importantes

El espacio físico es importante en la protección de la intimidad

Las relaciones interpersonales y ciertas actividades individuales precisan de un entorno físico que permita que estas se desarrollen en un marco de privacidad.

Las propiedades personales

En general, y en concreto algunos objetos, tienen que ver con asuntos privados e incluso muy íntimos, por lo que requieren ser protegidos del acceso de otras personas. Determinados elementos forman parte de nuestra vida y recuerdos y tienen un importante valor emocional. En ocasiones tienen que ver con la forma de ser o con relaciones o intereses que la persona mantiene y que no desea que salgan de su intimidad.

Algunos espacios pueden tener un efecto segregador

Estar o acudir a un lugar determinado, en cierto modo, ofrece información de la persona que los frecuenta (de sus características, de sus necesidades, de sus hábitos o intereses). No debemos olvidar que mientras que algunos espacios favorecen la integración social hay otros que pueden resultar altamente segregadores.

El domicilio es un ámbito universalmente reconocible y legalmente protegido

El domicilio responde a la necesidad de la persona y del grupo familiar de contar con un espacio propio protegido donde poder realizar actividades privadas e íntimas. La inviolabilidad del domicilio se vincula al derecho a la intimidad de las personas, pues protege el ámbito donde esta, aislada del exterior y de las miradas ajenas, ejerce su libertad pudiendo realizar sus actividades más personales e íntimas.

Existe relación entre la vivienda y el honor

El cuidado y el aspecto de la vivienda puede repercutir en el honor personal y familiar; en sociedades tradicionales afecta especialmente a la reputación de las mujeres (por ejemplo, la percepción de "casa descuidada" puede perjudicar la fama de la persona que allí vive). Las visitas que se reciben también pueden afectar al honor; una visita al domicilio puede ser "prestigiosa" o "vergonzante" si revela al vecindario y a la sociedad aspectos de deterioro o pérdida de capacidades del individuo.

La cultura y el género

La cultura tiene una importante influencia en cómo las personas perciben el espacio y, en especial, en el grado en que estas facilitan el acceso a su espacio privado. El género también actúa diferencialmente proporcionando una mayor responsabilidad a las mujeres en cuanto al cuidado de los espacios privados.

Recomendaciones

En cuanto al diseño de centros y de los espacios

- Integrar ciertos recursos de atención específica en marcos más abiertos y generalistas para que no se asocie su uso a determinados perfiles identificados por la población como "marginados" (tratamiento de adicciones, salud mental) o grupos sectoriales (personas mayores, personas con discapacidad...).
- En el diseño de los espacios y dependencias en los centros, tener en cuenta la necesidad de proteger tanto la intimidad física, informativa y espacial frente a injerencias auditivas y visuales no deseadas.
- Asegurar que los despachos o las salas donde se orienta o conversa con personas usuarias estén aislados acústicamente y que las salas de espera se mantengan a cierta distancia de estos.
- Procurar que el diseño del espacio donde se atiende a las personas y se conversa sobre temas privados resulte acogedor y tranquilo, que no dé una impresión de "fría oficina" donde se tramitan expedientes.
- En los centros de alojamiento, incrementar la existencia de habitaciones individuales. Tener un espacio privado no es un lujo; es algo necesario para proteger la intimidad. En estos recursos

6

las habitaciones son el domicilio de las personas y así deben de ser consideradas.

- Cuando la habitación es compartida, facilitar elementos que permitan cierta privacidad (por ejemplo, cortinas, separadores...) si las personas así lo desean.
- Diseñar las zonas de aseo y donde se realizan las curas de modo que se puedan realizar atenciones corporales individuales sin ser vistas por otras personas.
- Facilitar que la decoración de los espacios esté personalizada y diversificada evitando uniformizar habitaciones, viviendas, centros, etc. Ello ayuda a que se vivan como lugares propios y privados.

En cuanto a la organización de las actividades

- Las actividades de atención corporal (baño, vestido, cambios de absorbentes, etc.) deben ser organizadas de forma que las personas reciban atención individual y no sean expuestas a la mirada de otras que no estén implicadas en la misma.
- Es necesario conocer los hábitos individuales en relación a la intimidad así como qué actividades personales consideran más íntimas y, por tanto, demandan una mayor privacidad para su realización (por ejemplo, escribir, recitar poesía o dibujar puede ser vivenciado como algo íntimo).
- En los centros hay que evitar el diseño de salas comunes donde las personas permanecen horas "en obligada" convivencia. Facilitar alternativas y espacios más privados para pasar el día si así se desea, incluso en soledad.

El acceso y supervisión de las pertenencias

- En general, permitir y animar a que las personas guarden y mantengan cerca de sí sus objetos y pertenencias más significativos. Transmitir la importancia que ello tiene, tanto a ellas como a sus familias, insistiendo en que realmente contribuye a su bienestar.
- En general, facilitar que las personas puedan acceder y tener control sobre sus pertenencias y objetos personales. Valorar su competencia para custodiar las propias pertenencias y tomar siempre decisiones personalizadas. Evitar decisiones extremas como "retirar todo" a quienes presentan una competencia limitada buscando sobre qué cosas u objetos pueden seguir teniendo control.

- En los centros, informar sobre las normas en relación a la custodia y acceso de pertenencias, antes del ingreso.
- No olvidar que algunos objetos pueden ser emocionalmente muy valiosos y pueden estar en relación con asuntos muy personales. Forman parte de la vida privada de las personas y, por tanto, no se deben manejar sin permiso de la persona; si es preciso cogerlos hay que hacerlo con cuidado, discreción y calidez.
- En situaciones que requieren supervisión y cierta restricción (acúmulo de comida, objetos peligrosos, sustancias prohibidas, etc.) se debe informar a la persona de los motivos que conducen a ello y procurar llegar a acuerdos. En caso de que la persona necesite ayuda para el control de sus pertenencias, buscar siempre alternativas personalizadas. Si hay que realizar algún tipo de supervisión se recomienda que esté presente la persona acompañada por su profesional de referencia. Las decisiones no tienen por qué ser permanentes y deberán ser revisadas según cambie la situación de cada persona usuaria.
- Trabajar, cuando sea preciso, con las personas usuarias la importancia de las propias pertenencias así como la necesidad de respetar las pertenencias ajenas.

El acceso a la vivienda y la atención en el domicilio

- No olvidar la connotación de marginalidad que para ciertas personas pueden tener los servicios sociales cuando se producen visitas a domicilio (llamar con discreción, no comentar con la vecindad de dónde se viene...).
- Cuando se realiza una visita a un domicilio con motivo de una intervención social se debe avisar previamente del día y de la hora. Es adecuado programarla con tiempo, siempre que esto sea posible, de manera que la persona pueda controlar el entorno y la imagen que quiera dar de sí.
- En el caso de que el objetivo de la visita sea recabar información, se garantizará el principio de calidad y proporcionalidad, es decir, se indagará y solicitará ver solo aquello fundamental para la realización de nuestro trabajo.
- Por lo general las visitas y el acceso al domicilio para ofrecer un servicio de atención han de ser consensuadas aunque en determinados casos puede ser necesario llevarlas a cabo sin hacerlo. No obstante, no podemos olvidar que la persona usuaria es quien tiene la última palabra siempre sobre el acceso a su vivienda.

6

- Se deberá realizar la visita y atención siempre con unos objetivos y finalidad de trabajo. Estos deberán ser explicitados a la persona requiriendo su consentimiento. Hay que evitar visitas y actividades que no sean necesarias.
- Presentarse de forma adecuada y transmitir que quienes allí viven tienen el control de la situación, para así reducir la sensación de invasión de su intimidad.
- Ser respetuosos con la vivienda y la forma de vida. Acercarse y observar evitando juzgar. No pretender cambiar todo, comprender y respetar el modo de vida de cada persona y familia. No olvidarse que aunque se esté prestando un servicio profesional, y este esté plenamente justificado, es su casa y su vida.
- No olvidar que, con carácter general, lo que se conoce y observa en la casa es confidencial y no puede ser comentado con otras personas ajenas.
- Ser prudente y no excederse en la recopilación de la información o en la realización de comentarios, recomendaciones o intervenciones. Evitar juicios improcedentes sobre las particularidades del domicilio o el modo de vida escogido, más allá de lo que sea relevante para el objetivo que persiga la visita.
- En las visitas, antes de entrar en la casa identificarse, informar o recordar del motivo de la misma y pedir permiso para entrar. Hemos de recordar que dentro del domicilio no todas las estancias son iguales en cuanto al respeto a la intimidad. Hay estancias pensadas para las visitas sociales (salón/comedor, recibidor), zonas semipúblicas, accesibles con limitaciones (cocina, cuarto de baño) y zonas claramente privadas (las habitaciones y dormitorios). Así mismo, hay elementos de especial protección, como los cajones, armarios, etc. Es aconsejable actuar de forma general según "reglas de invitado/a" y, reiterar la petición de permiso al traspasar un nuevo "umbral" de las dependencias de la casa, si es que la visita así lo exige.
- En el caso de una asistencia frecuente al domicilio, como suele suceder en el SAD, se recomienda seguir las anteriores indicaciones hasta que se adquiera cierta confianza. Pasados los primeros días quizás no tenga sentido seguir pidiendo permiso para entrar pero sí avisar cada día cuando se entre en la casa.
- Tener una especial precaución y respeto en el manejo de las pertenencias privadas cuando sea preciso acceder a ellas.

- Informarse, antes de la visita o entrada de los usos, costumbres o particularidades que deban tenerse en cuenta en la visita, en relación a la cultura, a la localización y al género.
- Las personas con deterioro cognitivo o con capacidad reducida para gestionar su vida también tienen estos derechos y, por tanto, deberemos actuar protegiéndolos y poniéndose en contacto con quien ejerza su representación.
- Si es necesario realizar excepciones a la protección de la intimidad personal o familiar, deberemos justificarlas con precisión, evitando una intervención improvisada o basada en la intuición.

7

Intimidad en el final de la vida y en la muerte

Ideas importantes

El final de la vida, fallecimiento y duelo

Estos procesos son individuales y como tales deben ser tratados, pero también son profundamente culturales, dimensión que ha de tenerse en cuenta, incluyendo la espiritualidad y la religiosidad, generalmente muy ligadas al hecho de morir. El acompañamiento a la persona y a la familia, protegiendo su intimidad, resulta fundamental.

Una buena muerte

Una buena muerte incluye aspectos diversos relacionados con el bienestar personal como estar libre de dolor, percibir control sobre lo que sucede, haber resuelto conflictos pasados, tener la oportunidad de ver cumplidos deseos o voluntades finales y estar acompañado por seres queridos.

El final de la vida

Es un proceso en el que la persona y su biografía deben ser el centro de las actuaciones que se realicen. El morir es una experiencia que enfrenta a la persona con el misterio humano de su destino final. En este proceso cobran gran importancia algunas necesidades relacionadas con cómo la persona se siente: protegida de peligros, querida por su familia, aceptada por la gente y con su intimidad respetada. Es un periodo de última oportunidad de expresar voluntades, de "poner en orden las cosas", de despedida y de comunicación, por lo que se requiere especialmente personalización y privacidad. Salir de la vida es un proceso complejo que suele resultar difícil tanto para la persona como para su familia pues aparecen nuevas necesidades de comunicación que obligan en muchos casos a tomar decisiones muy delicadas que requieren la preservación de la intimidad personal y familiar.

El fallecimiento

La muerte de un ser querido es una experiencia vital para la familia; el modo en que se produzca influirá decisivamente en el duelo y en el posterior recuerdo y significado. Todo ello requiere un entorno

adecuado de gran sensibilidad y un clima de seguridad, serenidad y apoyo que favorezca el tránsito.

El respeto al cadáver

El cuidado y preparación de la persona fallecida es un rito cultural que contribuye al bienestar de la familia y de los seres queridos, por lo que debe ser facilitado en la medida de lo posible. El cadáver merece un tratamiento respetuoso, no es una persona pero tampoco es un objeto. El tratamiento que se le dé afecta aun después de su muerte a su imagen y a su honor.

El respeto al duelo y a la diversidad cultural

La elaboración del duelo por parte de la familia es un proceso delicado que requiere de comprensión y apoyo emocional por parte de quienes la acompañan. Las personas experimentamos el duelo de formas muy diferentes. La existencia de ritos funerarios que expresan el duelo es un elemento universal; en todas las culturas existen estos ritos, y aunque su expresión puede ser muy diferente, se comparte la consideración y el respeto a la persona fallecida, su despedida social y la necesidad de brindar apoyo al resto de la familia.

Recomendaciones

En el final de la vida

- Esforzarse al máximo en procurar una atención personalizada (flexibilización de horarios, atenciones). Tener en cuenta todas las necesidades de una forma integral: control del dolor, bienestar físico, apoyo emocional y espiritual.
- Interesarse por las necesidades religiosas y espirituales de la persona, facilitando los servicios religiosos de acuerdo con sus creencias y deseos.
- Facilitar la atención y el apoyo que se vaya precisando en un entorno de intimidad. Observar y facilitar el nivel de compañía o soledad que se desee, procurando para ello un espacio privado.
- Dar la oportunidad de que la persona exprese sus deseos, sus últimas voluntades y resuelva, siempre que se pueda, sus asuntos pendientes. Explorar estos siempre desde la prudencia y en un marco de privacidad. Facilitar, si es posible, los apoyos necesarios para ayudar a cerrar aquellos aspectos que dificultan una buena muerte.

- En los centros de alojamiento, en los días finales, procurar la privacidad, evitando que la persona tenga que compartir espacio. No debe considerarse suficiente la separación mediante biombos. Facilitar el acompañamiento presencial por los seres queridos y el contacto telefónico (si la presencia no es posible).

Tras el fallecimiento

- Es recomendable que la noticia del fallecimiento sea transmitida de manera presencial, en un lugar adecuado y por una persona cercana. Si esto no fuera factible, hacerlo por teléfono mostrando respeto y condolencia. En caso de que la persona esté incapacitada legalmente ponerse en contacto a la mayor brevedad con su representante legal.
- En los centros de alojamiento, dar tiempo a la familia y personas queridas para que estén con ella y se despidan. Evitar "meter prisa" para que se recojan los enseres personales de la persona que acaba de morir. Facilitar a la familia la tarea del cuidado y la adecuación del cadáver de acuerdo con sus preferencias culturales.
- Facilitar espacios donde puedan expresar sus emociones con libertad e intimidad sin ser observados por el resto de personas usuarias, familiares y profesionales. Lugares adecuados donde la familia y amistades puedan despedir, en el caso de que no se utilice un servicio de tanatorio.
- Expresar la condolencia a la familia, respetar la intimidad del momento y acompañarla en la medida que esta lo precise y acepte.
- En el proceso de duelo dar apoyo emocional a la familia y amistades en un marco de tranquilidad y privacidad.
- Evitar la exposición innecesaria y el trato no decoroso del cadáver. Este debe ser tratado siempre con respeto y preservando la dignidad del ser humano que fue.
- Respetar la necesidad de la familia de ver los cuerpos de sus seres queridos como un componente del proceso de duelo.
- Acompañar en el rito funerario siempre que sea posible y la familia acepte esta compañía. Si la relación era estrecha (personas que vivían o acudían frecuentemente a un centro o servicio), la presencia de profesionales en representación del centro o servicio, supone un gesto de reconocimiento a la persona y un gran apoyo para la familia.

- Informar del fallecimiento a las demás personas usuarias del centro o servicio, alentando el recuerdo, la expresión de emociones y la despedida.
- Cuidar el modo de dar la información al resto de las personas usuarias del fallecimiento de su compañero/a y facilitar las expresiones de duelo cuando se produzcan sin forzarlas. Evitar que se vayan enterando "casualmente", especialmente en las muertes repentinas de personas a las que conocen de mucho tiempo.

8

La asistencia prolongada a centros y servicios: riesgos para la intimidad

Ideas importantes

La convivencia a lo largo del tiempo

La vida en un centro o servicio donde, en ocasiones durante años, permanecen las mismas personas (personas usuarias y profesionales) configura algunas características de las relaciones que se mantienen. Unos aspectos pueden resultar muy positivos (mayor conocimiento, confianza, generación de vínculos afectivos). Sin embargo, la convivencia mantenida en el tiempo también puede acarrear riesgos en relación a la atención y a la protección de la intimidad.

La despersonalización

Es el trato o interacción que se caracteriza por negar a la otra persona su propia identidad, ignorando o minusvalorando sus atributos individuales y su personalidad. Ofrecer una atención uniforme o la tendencia a tratar a las personas como si fueran objetos son dos expresiones claras del trato o atención despersonalizada.

El riesgo de homogeneizar la atención

Los modos de intervención colectiva y la convivencia grupal, especialmente en centros grandes, son procesos complejos y tienen el riesgo de convertir la atención en "algo uniforme", buscando la eficiencia organizativa pero ignorando la individualidad de cada una de las personas usuarias. Tratar a las personas de forma homogénea entendiéndolas como "un grupo uniforme" y obviando sus características diferenciales conlleva la despersonalización, un riesgo presente en todos los centros y servicios, especialmente cuando estos son muy grandes o la asistencia a las mismas personas se prolonga en el tiempo.

El riesgo de tratar a las personas como si fueran "objetos o cosas"

La falta de tiempo, la inercia, la insatisfacción laboral, pero sobre todo, la falta de reflexión a lo largo del tiempo, pueden conducir a tra-

tar a las personas olvidando que son sujetos de derechos e individuos únicos y emocionalmente vulnerables. Esto puede pasar en centros que llevan funcionando tiempo sin contar con espacios de chequeo y revisión.

Los modelos “institucionales” tienden a hacer ver y pensar en las personas usuarias como “propiedades” o “elementos” del centro y de sus profesionales, no como sujetos dueños de su vida y destino.

El trato despersonalizado vulnera la intimidad y la dignidad

La despersonalización conlleva en sí misma una vulneración de la intimidad al no reconocer la diferencia individual ni, por tanto, la necesidad de proteger los asuntos que forman parte de propia intimidad. Tratar a una persona olvidando su esencia de ser humano supone un atentado importante contra su dignidad.

El exceso de confianza

Conocer y convivir con las mismas personas a lo largo del tiempo puede hacer que el trato se vuelva demasiado “informal” e incluso se olvide o se llegue a no considerar la necesidad de respetar la intimidad personal. También puede generar relaciones infantilizadoras que no respeten la honorabilidad de la persona y olviden sus características anteriores, especialmente en el caso de quienes presentan procesos progresivos de deterioro personal.

Recomendaciones

Promover la reflexión

- Facilitar espacios que permitan reflexionar sobre los efectos que en la conducta y el bienestar de las personas tienen los modelos de atención “institucional”.
- Diseñar acciones que promuevan la empatía, la capacidad de ponernos en el lugar de la persona usuaria para facilitar la comprensión de su conducta, actitudes y necesidades. La permanencia en un centro o servicio no nos convierte en seres desprovistos de intimidad.
- Insistir en las acciones formativas y en las reuniones de equipo sobre la importancia de ver a cada persona como un ser único y

complejo. Comprender las fluctuaciones anímicas que pueden incidir en cada persona.

- Incitar a la reflexión individual y en equipo sobre los modelos de atención y el trato paternalista. Contemplar que la estancia en un centro o el acceso a un servicio como un derecho ciudadano y no como algo benéfico o graciable.
- Favorecer la reflexión sobre las actitudes de poder que nos confiere la organización y sobre los posibles prejuicios y estereotipos sobre las personas usuarias y sus familias.

Comunicación y trato

- Promover la comunicación personalizada. Limitar a las situaciones necesarias los mensajes generales dirigidos a grandes grupos.
- Ofrecer un trato personalizado que evite los estereotipos profesionales en los que la persona usuaria debe asumir una condición de sometimiento o dependencia.
- Evitar los sistemas de identificación mediante números o similares, de forma que siempre esté presente el nombre de la persona usuaria.
- Facilitar un espacio y tiempo en el que las personas usuarias puedan acceder de forma individualizada a plantear sus cuestiones de interés.
- Evitar la infantilización. No tratar a la persona adulta como si fuera un niño/a irresponsable en quien no se puede confiar o a quien hay siempre que proteger.
- Cuidar nuestro lenguaje verbal y no verbal procurando que sea respetuoso, cálido y siempre adaptado a cada persona.
- Evitar el sexismo, cuidando por igual la intimidad de hombres y mujeres, huyendo de estereotipos sexistas en la planificación y en los modelos de atención.
- En el caso de personas con deterioro cognitivo o necesidades generalizadas de apoyo, conocer su biografía y destacar su diferencia. Ser capaces de ver lo que la persona "añade" al centro y sus valores singulares.
- Ofrecer un trato cálido y respetuoso a la persona. La calidez no implica necesariamente el afecto. Tiene que ver con la cercanía,

la escucha, el interés y el respeto por la persona y su intimidad, teniendo en cuenta sus características, preferencias y valores. Evitar caer en un trato excesivamente informal.

Organización del centro o servicio

Diseño y organización espacial de los centros

- El espacio, su diseño y la organización de un centro cobra una especial relevancia para prevenir el trato despersonalizado. El espacio físico tiene que recordar que allí conviven personas y que cada una de ellas es única.
- Facilitar la convivencia de grupos reducidos de personas en espacios pequeños y agradables.
- Animar a la personalización de los espacios comunes mediante elementos que sean del gusto y las preferencias de las personas usuarias.
- Promover la existencia de espacios personales y privados, que faciliten la sensación de "vida en hogar" a través de una decoración diferenciada y significativa para quienes allí viven.
- Evitar los diseños y las decoraciones que recuerden a las instituciones (decoraciones sanitarias u hoteleras uniformes, elementos institucionales, baños "desangelados"...). Este tipo de espacios inducen a ver y tratar a quienes allí conviven de una forma "mecánica" y distante.
- Evitar por sistema la organización espacial en "filas", en semi-círculos, etc. y las decoraciones uniformes.
- Ofrecer espacios permanentes de libre acceso/disfrute autogestionados por las personas usuarias.

Sistemas organizativos del centro o servicio

- Generar una cultura de la organización que permita integrar prácticas eficaces con el respeto a los valores y preferencias de las personas usuarias. Los procesos organizativos deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a cada realidad personal.
- Evitar una normativa interna excesivamente rígida y los protocolos poco flexibles, de modo que se permitan las elecciones (horarios, alimentación, ropa, actividades, compañías...) y que la persona tenga control sobre su entorno.

8

- Ser consciente de que cuando las personas tienen limitada su autonomía personal se corre más riesgo de vulneración de sus derechos, argumentando criterios de conveniencia y disciplina para el buen funcionamiento del centro. Contemplar medidas preventivas para preservar sus derechos.
- Promover la participación en la atención en la organización del centro (delegado de la persona usuaria, acceso a sugerencias individuales, permanente canal de comunicación abierto, grupos mixtos de participación, etc.).
- Reducir los cambios frecuentes del personal, especialmente cuando es bueno que se generen vínculos (menores, personas institucionalizadas durante muchos años) o conviven personas con dificultades para el reconocimiento. Sopesar ventajas e inconvenientes según la misión del centro o servicio. En todo caso, se debe asegurar que el sistema organizativo garantiza un buen conocimiento por parte del conjunto de profesionales de las personas usuarias con las que tienen un trato diario (su biografía, sus preferencias, sus necesidades, sus rechazos, sus comportamientos especiales...).
- Incorporar profesionales de referencia en la atención directa. Esta figura o metodología es especialmente importante en los centros residenciales de gran tamaño.

Situaciones especiales relacionadas con la infancia y la adolescencia

Ideas importantes

La especial protección jurídica de los y las menores

El ordenamiento jurídico considera a los/as menores personas en situación de especial vulnerabilidad y, por ello, cuentan con una especial protección jurídica en todos los ámbitos y, en concreto, en relación a la salvaguarda de sus derechos al honor, a la intimidad y a su propia imagen. Esto es debido a la consideración de que los ataques a estos tres derechos, además de constituir una vulneración de los mismos, en el caso de menores pueden perturbar su correcto desarrollo físico y mental y obstaculizar, por tanto, el libre desarrollo de su personalidad.

Capacitar para la privacidad y la responsabilidad

La capacidad natural para entender y querer los actos derivados de la privacidad y la intimidad se van adquiriendo de forma paulatina. Los y las menores maduros/as pueden ejercer su derecho a la intimidad y podrán prestar por sí mismo el consentimiento, no obstante, el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor dice que existirá intromisión ilegítima en el derecho al honor, imagen y la intimidad del menor cuando se perjudique su interés incluso si consta del consentimiento del menor o de sus representantes. Para determinar la existencia de intromisión ilegítima en el derecho al honor, imagen e intimidad del menor se debe tener en cuenta el efectivo perjuicio, al margen de si ha existido consentimiento o no.

Superar el adultocentrismo

Este objetivo, recogido por Naciones Unidas, pretende construir otra forma de relación con la infancia y la adolescencia basada en el respeto de los derechos humanos independientemente de la edad biológica. Los y las menores tienen el derecho a opinar sobre los asuntos que les afectan y las personas adultas deben considerar con respeto y seriedad esa opinión; de esta manera, aprenderán a tomar decisiones y a asumir responsabilidades. Las personas adultas no renuncian a su autoridad, sino que acompañan, guían con respeto y facilitan elementos de juicio para que las y los adolescentes tomen decisiones por sí mismas/os.

Los y las menores en servicios sociales y en centros de protección

La intimidad de los niños y niñas y adolescentes que viven en centros de menores debe ser especialmente protegida, así como la de la familia que acude de visita.

La intimidad de menores extranjeros/as (acompañados/as o no) merece la misma protección que la de menores nacionales.

Algunas niñas y niños que reciben apoyo de los servicios sociales generan sentimientos de desconfianza hacia las personas adultas en general y hacia los/as profesionales en particular, ya que son muchas las que entran en su vida íntima pero pocas las que permanecen el tiempo suficiente para convertirse en referentes. Se sienten continuamente abandonados; esto es algo que no podemos perder de vista.

No debemos olvidar que los y las profesionales de servicios sociales que están en contacto con menores y sus familias tienen la responsabilidad de promover la educación sexual, los derechos de la infancia y la promoción del buen trato.

Los medios de comunicación y las redes sociales

Los medios de comunicación, la televisión fundamentalmente, pueden afectar negativamente a la protección de la intimidad. Algunos programas se dedican a airear la vida personal e íntima de las personas, famosas y anónimas, lo que puede influir en la percepción social sobre lo que es íntimo y, por tanto, debe ser protegido.

Por otro lado, las redes sociales se están convirtiendo en los principales espacios de intercomunicación social y en el caso de menores acceden a ellas con gran facilidad. La consideración sobre la propia intimidad y su protección, y también la de las demás personas, se ve afectada por este medio.

La protección jurídica de la imagen del menor

La autorización para la obtención y la difusión de imágenes corresponde al titular del derecho a la imagen, que es el/la menor, siempre que sea capaz de ejercerlo de forma autónoma; es decir, que tenga madurez suficiente.

El/la menor de más de 14 años debería consentir la obtención y uso por sí mismo, salvo que no se acredite su madurez (es decir, con capacidad para comprender el alcance de la información recibida y autorizar la acción). Si no es capaz, el consentimiento corresponde a

quien ostente su representación legal, permitiéndose la participación del o la menor en la mayor medida posible.

Respecto de la captación y difusión de imágenes de menores debe extremarse el cuidado, pues cualquier utilización de su imagen que le pueda generar un perjuicio, incluso aunque se cuente con el consentimiento del menor maduro y de su representante legal, puede dar lugar a la responsabilidad y ejercicio de las acciones legales por vulneración de su intimidad, honor o propia imagen, como establece el artículo 4 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor: "4. Sin perjuicio de las acciones de las que sean titulares los representantes legales del menor, corresponde en todo caso al Ministerio Fiscal su ejercicio, que podrá actuar de oficio o a instancia del propio menor o de cualquier persona interesada, física, jurídica o entidad pública. 5. Los padres o tutores y los poderes públicos respetarán estos derechos y los protegerán frente a posibles ataques de terceros."

Recomendaciones

Promover una cultura relacional de participación, reflexión y respeto a la intimidad

- Diseñar acciones educativas, coordinadamente con otros sistemas (educación, salud, justicia, etc.) dirigidas a padres, madres y educadores/as, en general, a lo largo de las diferentes etapas evolutivas en cuestiones relativas a la intimidad.
- De forma también coordinada, diseñar programas educativos dirigidos a los niños, niñas y adolescentes en el respeto y protección de la privacidad e intimidad, tanto en relación a sí mismos/as como a las demás personas.
- Evitar comportamientos por parte de educadores/as que trasgredan la intimidad y la privacidad de los y las menores y que sirvan de modelo para las relaciones interpersonales, como por ejemplo los registros corporales indiscriminados.
- Corregir cualquier expresión o comportamiento que suponga una falta de respeto a modos diversos de gestionar la vida íntima, como comentarios sexistas u homófobos o palabras soeces, etc.

Toma y difusión de imágenes

- No está permitido captar y difundir imágenes de menores sin consentimiento. Siempre que esta difusión no vaya en perjuicio

del o la menor, podrán consentir la misma representantes legales y menores con madurez suficiente.

- Debe extremarse la precaución, ya que cualquier utilización de su imagen que le pueda ocasionar un perjuicio, incluso aunque se cuente con el consentimiento del menor maduro y de su representante legal, puede dar lugar a la responsabilidad y ejercicio de las acciones legales por vulneración de su intimidad, honor o propia imagen (art. 4 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor).
- Recordar siempre que en relación a la publicación de informaciones y datos de menores a través de la prensa y la televisión, la obligación de protección del menor y de velar por su bienestar prevalece al de libertad de prensa.

Menores en centros de protección y alojamiento

- Reflexionar y ser conscientes de la necesidad de respetar y velar por la protección de la intimidad de niños y niñas y adolescentes que son acogidos en centros, teniendo en cuenta tanto su dimensión individual como familiar y cultural.
- Incorporar en los planes educativos individuales de cada niño/a las distintas cuestiones relacionadas con la intimidad, enseñándoles a reconocer y a respetar los distintos niveles de privacidad e intimidad en relación a su persona y a las demás.
- Trabajar la necesidad de intimidad espacial, corporal e informativa desde los primeros años de edad, adaptando los contenidos a las distintas etapas evolutivas.
- Respetar las maneras de expresar afecto de cada persona, evitando que se sientan forzadas a dar o recibir besos o abrazos.
- Diseñar y llevar a cabo acciones de educación afectiva y sexual. Formar a los y las adolescentes en todo lo relacionado con la vida afectiva y sexual para que decidan en la medida de sus capacidades y circunstancias sobre los métodos anticonceptivos que deseen usar. Tener en cuenta la perspectiva cultural y de género.
- Habilitar espacios en los que la intimidad familiar quede salvaguardada con relación a otras familias y al conjunto de profesionales donde se lleven a cabo las visitas.
- En general, la correspondencia de los niños/as y adolescentes que viven en centros de acogida es privada y solo podrá ser leída por la dirección o representante del centro con consentimiento

de los/las menores o tras haber obtenido autorización judicial. En algunos casos puede ser conveniente llevar un registro de la correspondencia recibida (por ejemplo, remitente y fecha o características del envío) pero en principio nadie puede acceder al contenido excepto el o la menor ni debería autorizarse a nadie su conocimiento sin autorización judicial previa y tras justificar la necesidad y proporcionalidad de la intervención de la correspondencia.

- Es necesario transmitir a niños, niñas y adolescentes que pueden contar con profesionales para ayudarles a solucionar las dudas o problemas que puedan surgirles con la información que reciben (tanto a través de visitas como correspondencia o llamadas telefónicas). Los y las profesionales, lógicamente, deben estar adecuadamente formados para ello.
- Para propiciar una mejor protección de la intimidad, se recomienda organizar los centros en unidades de convivencia pequeñas, con estancias parecidas a las de un hogar normalizado, con espacios propios de carácter más privado.
- Con respecto a la intimidad, el trato hacia los niños, niñas y adolescentes es igual para todos y todas, con independencia de que sean de otro país. Es esencial conocer y, con carácter general, respetar las pautas culturales de los distintos grupos.
- Educar hacia la tolerancia y respeto a la diversidad sexual, hacia la intimidad corporal y sexual de las diferentes culturas en convivencia, teniendo en cuenta la perspectiva de género, para una mejor adaptación a las necesidades de los y las menores.
- Las administraciones y entidades deben promover la creación de plantillas y equipos profesionales estables que permitan el desarrollo de procesos de apoyo y acompañamiento, para favorecer que entren en la intimidad de los niños/as y sus familias el menor número posible de profesionales.
- Los registros corporales y en las pertenencias privadas, si se realizan con carácter indiscriminado no son prácticas aceptables y deben estar prohibidos. Solo deben realizarse en casos motivados (sospecha de delitos o riesgo para el/la menor u otras personas) y a través de una resolución fundada de la dirección del centro.

Las nuevas tecnologías y las redes sociales

- Educar a niños, niñas y adolescentes en un uso de las redes sociales que vele por los derechos (propios y ajenos) a la imagen,

9

el honor y la intimidad, así como la protección de los datos personales.

- Diseñar acciones dirigidas a sensibilizar sobre las implicaciones de “colgar” excesiva información sensible en la red, que puede afectar a los niños/as y a terceras personas.
- Supervisar la adecuada utilización de las mismas, especialmente en menores de 14 años.
- Evitar que los y las menores de 12 años usen dichas redes y asesorar a quienes tiene más edad sobre la necesidad de dar su consentimiento para el uso de los datos.



TERCERA PARTE

**CÓMO UTILIZAR ESTA
GUÍA EN LOS CENTROS
Y SERVICIOS**

Introducción

El objetivo del último apartado de esta guía es ofrecer algunas ideas sobre cómo puede ser utilizada en centros y servicios.

El propósito de quienes hemos elaborado este texto es animar a los equipos profesionales a reflexionar sobre cómo mejorar la protección de la intimidad en los centros y servicios.

Para ello sugerimos una secuencia que puede ser conducida en tres fases:

1. Acercamiento y sensibilización.
2. Puesta en común de las principales ideas y recomendaciones al tema de la protección de la intimidad.
3. Revisión de las prácticas cotidianas en el centro o servicio y propuestas de mejora.

1

Buscar un acercamiento inicial

Partir de...

- Una aproximación sobre lo privado y lo íntimo.
- El reconocimiento de la intimidad como un derecho de todas las personas.

Proponer la realización de algún ejercicio de sensibilización/empatía

A continuación se ofrecen unos ejercicios a modo de ejemplos. En cada uno de ellos se propone que en primer lugar se realice un ejercicio individual, para luego proceder a una puesta en común.

Pueden ser utilizados todos, simplemente algunos, o también se pueden diseñar otros similares. El objetivo es situar a los y las profesionales en actitud de empatía, es decir, con capacidad de entender lo que otra persona puede sentir en una situación determinada.

EJERCICIO 1: Mis seis asuntos más íntimos

Pensar y anotar los seis asuntos que yo considero más íntimos. Algunos pueden ser tan íntimos que no quieran ser escrito (utilizar entonces cruces en vez de texto).

- 1º
- 2º
- 3º
- 4º
- 5º
- 6º

EJERCICIO 2: Si yo fuera usuario/a de este centro o servicio...

Si yo fuera una de las personas usuarias de este centro o servicio, para que mi intimidad se respetase pediría a los y las profesionales que:

.....

.....

.....

.....

.....

EJERCICIO 3: Cómo me sentiría si...

Imagínate por un momento que eres usuario/a de este centro o servicio. Escribe con una o dos palabras los sentimientos que crees que las siguientes situaciones te provocarían...

- Si en una entrevista un/a profesional me preguntara directamente por los problemas con mi pareja o familia, me sentiría
.....
- Si necesitara que alguien me bañara y la persona que lo hiciera no me dirigiera la palabra y/o estuviera hablando con otra/o compañera/o, me sentiría
.....
- Si me desvistieran para realizarme una cura delante de otras personas, me sentiría
.....
- Si alguien comentara mis relaciones afectivas a otra persona, me sentiría
.....
- Si alguien cogiera mis fotografías y, sin pedirme permiso, se pusiera a mirarlas y a comentarlas, me sentiría
.....

1

- Si viera una fotografía mía publicada en una revista de servicios sociales sin que se hubiera obtenido mi permiso, me sentiría

.....

- Si sufro un episodio de incontinencia y quien acude en mi ayuda para cambiarme me pone mala cara y me dice: "¡Otra vez..., has de tener cuidado y avisar antes!", me sentiría

.....

- Si estuviera en un salón con otras personas y entrara un/a trabajador/a y me dijera en voz alta: "Vamos, que tengo que cambiarte el pañal", me sentiría

.....

- Si hay distintas actividades y me llevan a una sin preguntarme mi preferencia, me sentiría

.....

- Si para vestirme no me tienen en cuenta y me ponen la primera ropa que encuentran en el armario, me sentiría

.....

Lectura y puesta en común de las principales ideas y recomendaciones

El objetivo de esta fase es conocer las principales ideas de la guía y reflexionar sobre sus recomendaciones. Para ello se pueden buscar distintas opciones, entre ellas:

- Realizar una sesión única de puesta en común. Esta opción requiere una lectura individual previa de la guía y que alguien (puede ser un grupo) conduzca una sesión donde se resuman y comenten las principales recomendaciones y las ideas clave.
- Realizar una puesta en común a través de varias sesiones partiendo de casos. Pensar en dos o tres situaciones y analizarlas en sesiones diferentes puede ser motivador. Estas deben tener relación con los temas principales de la guía. Os proponemos seguidamente uno, pero pueden proponerse otros. En cada sesión se presenta el caso, se identifican los principales problemas relacionados con la protección de la intimidad y, finalmente, se establece la relación con las principales ideas y recomendaciones que propone la guía.

Caso

María vive en una residencia. Se fue a vivir allí con su marido, Juan, que a causa de una dolencia ha fallecido hace unas semanas. Juan la ayudaba a muchas cosas porque María tiene una demencia (enfermedad de *Alzheimer*) de evolución moderada. Estos días, está en la enfermería del centro para que esté atendida y se está valorando su estado y el grado de apoyos que ahora va a precisar, al no tener a Juan, para ver dónde ubicarla en el centro. Está muy deprimida. Además de la pérdida de su marido, vive con gran ansiedad ser bañada diariamente por un auxiliar varón. Ella siempre fue muy pudorosa y, según comenta, ni siquiera su marido la ha visto totalmente desnuda. El aseo diario lo vive como una agresión. Dice que la baña un hombre, que es brusco... Se ha negado a comer desde hace varios días. Tampoco entiende qué hace ahí y la ropa que lleva (camisón, bata...). Ha empezado además con episodios de incontinencia, que esconde y niega. El equipo de profesionales comenta el tema, la mayoría opina que como ahora necesita ayuda se tiene que acostumbrar a que la bañen hombres y mujeres, ya que los turnos están organizados así y a usar pañales, que es lo que hay. Ella dice que ahora "las chicas" la riñen y repite que se quiere morir..

3

Reflexión sobre la situación en nuestro centro o servicio

El objetivo de esta fase, una vez conocidos los principales contenidos de la guía, es facilitar un espacio para la revisión de las prácticas habituales en cada centro o servicio y facilitar que emerjan propuestas para la mejora.

Se propone realizar la siguiente secuencia:

- Identificar las prácticas alineadas, es decir, que son acordes a las recomendaciones de esta guía.
- Identificar las prácticas que deben ser mejoradas, es decir, que se consideran distantes a las recomendaciones de esta guía.
- Proponer medidas y acciones para la mejora.

Bibliografía consultada

Álvarez, N. (1999). La intimidad ¿derechos de todos o privilegio de algunos? *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá*, nº 7, 99-114.

Busquets, E.; Busquets, M.; Cuxart, N.; Gasull, M.; Lizarralde, J.; París, J.; Pera, I. y Royo, C. (2008). *La ética de la intimidad: un reto para las enfermeras*. Barcelona: Colegio Oficial de Enfermería de Barcelona.

Grupo promotor del Comité de ética en intervención social del Principado de Asturias (2013). *Confidencialidad en Servicios Sociales*. Oviedo: Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias.

Iraburu, M. (2006). Confidencialidad e intimidad. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* 26, Supl. 3, 49-59.

Martínez, T. (2010). *Las Buenas prácticas en atención a personas mayores en situación de dependencia*. Informes Portal Mayores, nº 98. Madrid: IMSERSO.

Martínez, T. (2013). *Avanzar en Atención Gerontológica Centrada en la persona*. Disponible en: www.acpgerontologia.net

Martínez, T.; Díaz-Veiga, P.; Sancho, M. y Rodríguez, P. (2014). *Modelo de Atención Centrada en la Persona. Cuadernos prácticos*. Vitoria: Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.

Martínez-Maroto, A. (2000). El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen. En J.R. Amor (Eds.) *Sexualidad y personas con discapacidad psíquica* (pp. 199-212). Madrid: FEAPS.

Moya, A. (2006). *Trabajar con Personas Mayores: Reflexiones desde la bioética*. Informes Portal Mayores, nº 55. Madrid: IMSERSO.

Mozota, J.; Moliner, J.; García, A.; Moreno, M. J.; Fernández, R. W. y Rabanque, M. J. (2013). Percepción de intimidad de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios de Aragón. *Emergencias*, 25, 445-450.

Navarro, A.; Díaz-Veiga, P. y López, A. (2009). *Así soy, así me gusto*. Madrid: Ministerio de Política Social e Igualdad (IMSERSO).

Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la salud (OMS) (2000). *Promoción de la salud sexual. Recomendaciones para la acción*. Antigua (Guatemala): OPS y OMS.

RAPPS (Red Aragonesa de Proyectos de Promoción de la Salud) (2008). *Guía de Apoyo para cuidadores*. Teruel: Hospital Sociosanitario San José.

Rivas, F. J. (2013). Dignidad del difunto: ausencia y presencia. *Labor Hospitalaria*, nº 306, 60-67.

Rivera, J. M. (2000). Recensión sobre el libro de María José Santos, *Incapacitados y derechos de la personalidad: tratamientos médicos. Honor, intimidad e imagen*. *Revista del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales*, 45, 189-193.

Sánchez-Caro, J. (2004). Intimidad, salud y constitución. Defensor del paciente de la Comunidad de Madrid y Universidad Rey Juan Carlos (Eds.) *La salud como valor constitucional y sus garantías* (pp.45-58). Madrid: Defensor del paciente de la Comunidad de Madrid.

Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (2004). *Criterios de calidad asistencial en servicios socio sanitarios de Personas Mayores. 100 Recomendaciones básicas para fomentar la calidad en Residencias de Personas Mayores*. Grupo de trabajo de la Sociedad de Geriatria y Gerontología. Madrid: SEGG.

Comité de ética de SARquavitae (2011). *Guía práctica de Ética para los Profesionales de la Salud*. Barcelona: SARquavitae.

Seoane, J. A. (2011). La convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad: perspectiva jurídica. *Siglo Cero*, Vol. 42 (1), nº 237, 21-32.

Seoane, J. A. (2013). La construcción jurídica de la autonomía del paciente. *Eidon* 39, 13-34.

Varios autores (2009). *Guías de Buenas prácticas en los centros de atención a personas en situación de dependencia*. Oviedo: Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias.

Zamanillo, T.; García, T.; De las Morenas, P.; Martín, M.; Roncal, C. M. y Vicente, M. C. (2011). *Ética; teoría y técnica: La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa.



Gobierno del
Principado de Asturias

Consejería de Servicios
y Derechos Sociales
