

# **LA ÉTICA DE LA CONFIDENCIALIDAD EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL**

## **THE ETHICS OF CONFIDENTIALITY IN THE PRACTICE OF SOCIAL WORK**

**Benita Ferro Viñas**

Escuela Universitaria de Trabajo Social  
Universidad del León

---

### **RESUMEN**

Este artículo ofrece una visión transversal y dinámica del principio ético de confidencialidad en el ejercicio de las profesiones sociales. El manejo de información sensible, su cesión y excepciones crean conflictos morales en la práctica profesional; desde el enfoque de la ética aplicada se analiza la confidencialidad en el ámbito relacional y burocrático-institucional, planteando como un reto para las profesiones sociales aunar tanto los principios deontológicos como la legislación vigente en protección de datos en todo el proceso de intervención social.

En este escenario de conflicto moral se invita a los profesionales a un debate y reflexión sobre los itinerarios de acción ético-morales en la resolución de los dilemas éticos de confidencialidad, y a que apoyen su resolución en los documentos específicos y órganos consultivos existentes en la actualidad.

### **ABSTRACT**

This article provides a transversal and dynamic vision of the ethical principle of confidentiality in the exercise of social professions. The handling of sensitive information, its transfer and exceptions, create moral conflicts in professional practice; from the viewpoint of applied ethics, confidentiality is analyzed in the relational and bureaucratic-institutional area, posing as a challenge for the social professions bring together both deontological principles and the current legislation on data protection in the whole process of social intervention.

In this scene of moral conflict, professionals are invited to a debate and reflection about the itineraries of ethical and moral action to resolve ethical dilemmas of confidentiality and they are invited to support their decision on the specific documents and consultative organs that exist today.

**PALABRAS CLAVE:** confidencialidad, ética, conflicto, burocracia y autonomía del usuario.

**KEYWORDS:** confidentiality, ethics, conflict, bureaucracy and autonomy.

---

**Correspondencia:** email: [beni240938@gmail.com](mailto:beni240938@gmail.com)

## **1.- Introducción**

Todas las profesiones con un compromiso ético, fundamentan su identidad moral en el respeto por la dignidad humana, que conlleva implícitamente el reconocimiento de la autonomía de la persona, entendiendo que su hilo conductor es la capacidad de obrar. Los profesionales del ámbito social actuamos cotidianamente en el escenario de la vulnerabilidad, es decir, con personas que por diversas circunstancias presentan unas carencias que merman su participación, autonomía y por consiguiente su capacidad para hacerla efectiva, limitando su estado con la frontera de la exclusión social. Ante esta circunstancia, a los profesionales nos surgen toda una serie de interrogantes en relación con nuestros principios éticos, ya que la autonomía del usuario no presupone capacidad, y donde la información sensible que recogemos nos ubica en una realidad en la que los conflictos y dilemas morales forman parte del quehacer cotidiano.

Es habitual que al/la trabajador/a social le surjan dudas a la hora de afrontar el reto de resolver los dilemas éticos de confidencialidad; en nuestro Código Deontológico se recogen explícitamente tanto los principios a aplicar como las excepciones desde una perspectiva generalista, con una visión globalizadora que cada profesional debe aplicar a su quehacer cotidiano en sentido más práctico.

En esta realidad confluyen tanto la controversia como la actualidad del tema, y en él contextualizo este artículo; incido en un planteamiento del deber de secreto como un principio moral inherente a la práctica del trabajo social, desde la perspectiva de la ética aplicada, en una dinámica de conflicto ético a debate.

## **2.- La confidencialidad y sus términos afines**

La confidencialidad se fundamenta en el derecho a la intimidad, entendido como un derecho inherente a la persona en un ámbito en el que los seres humanos gestionan libremente su mundo de valores y principios; y es en este contexto en el que surge el deber de secreto entendido desde una doble perspectiva, por un lado como un derecho del usuario a que no se revele información sensible a otras

personas de la que él es titular, y por el otro como el deber de sigilo de quien recibe la confidencia.

En la dimensión ética del deber de secreto, se incluyen también a todas las personas que intervienen en un caso, es decir, el equipo de trabajo, que puede estar formado por profesionales de diversas disciplinas; todas ellas configuran el denominado círculo de la confidencialidad<sup>1</sup> (Comité de Ética Principado de Asturias, 2013) entendido como el espacio de trabajo en donde se comparte la información sensible, respetando el compromiso de secreto contraído con la persona usuaria.

El respeto a la dignidad de las personas es fundamental en el quehacer ético del/la trabajador/a social, en este escenario es donde emerge la autonomía de los usuarios como principio ético, que engloba conceptos fundamentales (Seoane, 2010) tales como:

1º-Autonomía decisoria, entendida como la capacidad de decidir del usuario, basada en tres premisas (Fernández García y otros, 2010:53),

- Conocer, disponer de la información en términos comprensibles.
- Querer, disponer de la voluntad para llevar a cabo la iniciativa prevista.
- Poder, se refiere a la capacidad para realizarlo de manera autónoma.

2ªAutonomía informativa, entendida como la capacidad del usuario para controlar y decidir sobre su información personal, superando concepciones tradicionales en las que la información tiene un valor meramente instrumental.

3ªAutonomía funcional, relacionada con la capacidad para realizar o ejecutar las decisiones tomadas.

### **3.-Dilemas sobre dimensión ética del deber de secreto**

Los distintos matices que adquiere el deber de secreto no están exentos de debate sobre los dilemas éticos cotidianos por el manejo de información sensible.

---

<sup>1</sup> Término utilizado por Appelbaum y Gutheil, psiquiatras americanos que estudiaron el principio ético de confidencialidad en la práctica clínica de la salud mental.

En este contexto de conflicto, entendido como un dilema moral que surge en la práctica profesional, cabría preguntarse,

1. ¿Estamos los/las trabajadores/as sociales interviniendo acorde con los principios de la ética deliberativa, o se acerca nuestra intervención más a los modelos paternalistas?
2. Si en la práctica cotidiana el manejo y la cesión de información confidencial es un tema dilemático y controvertido entre los/las trabajadores/as sociales, ¿influirá en su planteamiento y resolución la seguridad o inseguridad que nos proporcionen los principios de la ética profesional recogidos en el Código Deontológico?
3. ¿Disponemos y acudimos cotidianamente a los órganos de consulta que los Colegios Profesionales ponen a nuestra disposición para apoyar la resolución de los dilemas éticos en relación con la confidencialidad de la información?
4. ¿Utilizamos habitualmente la supervisión en trabajo social como herramienta de apoyo en la resolución de los conflictos morales que surgen en el manejo de información confidencial?
5. ¿Acudimos a la legislación o a los manuales de ética aplicada como bibliografía de consulta para resolver nuestras dudas en el tema que nos ocupa?

#### **4.- La confidencialidad y el sistema judicial**

La cesión de información confidencial al sistema judicial es un tema dilemático en el ejercicio del trabajo social, justificado por el hecho de que las sentencias son públicas y en su exposición de motivos se puede plasmar datos especialmente sensibles; al mismo tiempo el acceso al sumario e instrucción del caso no siempre está restringido en un contexto de litigio, con intereses contrapuestos y habitualmente partes enfrentadas.

En este escenario el Código Deontológico recoge como una de las excepciones al deber de confidencialidad de la información su requerimiento por mandato legal u órgano judicial. Ante estos casos, en el tratamiento de la información confidencial cedida por el/la trabajador/a social al juzgado se plantea,

1. Requerir garantías al órgano judicial correspondiente para restringir el acceso al sumario por terceras personas.
2. Proponer al juez medidas para limitar el revelar alguna información especialmente sensible.
3. Si el profesional es citado a declarar en vista oral información confidencial sin la autorización del usuario, deberá informar al juez de este hecho, y será el juez el que decida el revelar o no la información. En estos casos se legitima el deber ético-moral del/la trabajador/a social de guardar silencio en relación con la información sensible que maneja en la relación asistencial (Álvarez, 2006).

### **5.- Las dimensiones de la confidencialidad en la práctica cotidiana**

El deber de confidencialidad tiene una dimensión moral global, ya que el profesional tiene deberes de cara a los usuarios, las entidades en donde desarrolla su actividad y de cara a la sociedad; en el Código Deontológico (2012) ya se recoge explícitamente esta premisa, entendiendo el deber de secreto desde una perspectiva integral y perpetua en el tiempo, determinando que el poder de decisión sobre la información confidencial y personal corresponde al usuario en base al principio de autodeterminación informativa.

En este contexto las dimensiones de la confidencialidad se clasifican en dos ámbitos:

1. Relacional, la confidencialidad, como principio ético que afianza la relación usuario- profesional.
2. Institucional, la confidencialidad, desde la perspectiva institucional-burocrática, cómo las entidades custodian y garanten este principio.

Si a esta clasificación añadimos el análisis bidimensional que requiere este concepto desde la perspectiva ético-legal y la evolución de las nuevas tecnologías de la información con sus riesgos implícitos, este tema adquiere especial trascendencia en la praxis profesional tanto en términos éticos como jurídicos.

## **6.- La confidencialidad en el ámbito relacional**

Para e/la trabajador/a social el compromiso ético con los usuarios es un valor añadido al compromiso con la promoción de la justicia social, entendiendo que los criterios que regulan el uso de la información privada e íntima que los profesionales recogen es un motivo de preocupación constante; los riesgos potenciales de intromisiones o cesiones indeseadas pueden ser el germen de un nuevo debate, al exponer a los usuarios a una doble estigmatización, social e informativa.

En la relación asistencial la confianza que el usuario deposita en el profesional permite analizar la siguiente premisa, como ámbitos dilemáticos del manejo de la información confidencial en la relación asistencial:

De los postulados del conflicto moral en relación con la confidencialidad emana un sustrato ético, es decir, un modelo de afrontamiento moral de conflictos, y surge el dilema ético que se plantea en los siguientes términos, o proteger la relación asistencial ante diversos riesgos en detrimento de la autonomía informativa del usuario, acorde con las prácticas más paternalistas, o promover la autonomía del usuario realizando un ejercicio de transparencia informativa, facilitando su acceso a la información de la que es titular, y consecuentemente fundamentando la intervención social en los principios de la ética deliberativa.

Ante este dilema es importante tener en cuenta:

- Ante posibles expectativas infundadas de confidencialidad absoluta, es fundamental informar debidamente al usuario sobre el tema, sus límites y excepciones en la fase inicial de la relación asistencial.
- En los casos dilemáticos que se presentan en relación con el principio de confidencialidad, basar tanto la aplicación de la metodología específica para su resolución, como la consulta al Código Deontológico y a las de guías de ética aplicada elaboradas por los Comités de Ética sobre la materia, pueden resultar beneficiosas para potenciar la autonomía moral de los profesionales en la resolución de estos conflictos.

- A nivel individual es recomendable añadir a nuestro “como-hacer” una dosis de reflexividad y autocrítica, potenciando el hábito de la consulta y supervisión de casos complejos referidos a esta temática.

## **7.- La confidencialidad en el sistema burocrático-institucional**

En el sistema de servicios sociales actual confluyen tanto la legislación administrativa como los principios éticos de la profesión. En esta realidad se promociona el rol de trabajador/a social gestor, potenciando el reducir su quehacer al binomio de necesidad-recurso en un entramado mediatizado por la falta de tiempo y la excesiva carga de trabajo, en detrimento de un rol creador y autocrítico acorde con la esencia de la profesión. Este contexto dificulta la reflexión y análisis sobre el quehacer profesional, y al mismo tiempo condiciona tanto el desarrollo de la praxis fundamentada en la autonomía del usuario como gestor de su información personal, como la resolución de los dilemas éticos que surgen en la custodia y cesión de datos personales.

Es habitual que el ámbito institucional ubique al trabajador/a social en una situación de incertidumbre moral, ante el entramado de presiones y requerimientos ajenos o incluso contradictorios con la ética profesional a la hora de manejar información confidencial. En esta tesitura es frecuente:

1. Que el profesional se ubique en un conflicto de lealtades entre las prácticas requeridas por el sistema burocrático, y la flexibilidad ética y moral que requieren las intervenciones sociales humanizadoras (García, 2007). Las primeras condicionan el quehacer a principios de operatividad y eficiencia, reduciendo la información personal a estadísticas y expedientes; las segundas se acercan a prácticas reflexivas acordes con la necesidad de añadir calidad a la gestión de la información confidencial.
2. En estos dilemas morales confluyen elementos de diversa naturaleza, por un lado los inherentes a la presión institucional (cuantificación de resultados, productividad, plazos legales, estabilidad laboral ) y por otro los principios éticos que fundamentan el quehacer profesional (personalización,

autonomía, confianza, dignidad) que componen el sustrato de la ética de la confidencialidad; y es aquí donde ante expectativas incumplidas por las presiones burocráticas y las exigencias de celeridad, predisponen a los/las trabajadores/as sociales a una situación de vulnerabilidad personal y moral. Al mismo tiempo el ser consciente de lo que se debe hacer, y de no poder llevarlo a cabo ante las restricciones del sistema institucional, mediatiza una práctica de la profesión en la que la sobrecarga y la urgencia se materializan en un menor control y supervisión de la actividad, con los consiguientes riesgos que supone en el ejercicio del deber de secreto y en el manejo de información sensible.

3. Las instituciones habitualmente tienen órganos con poder resolutorio para la concesión de los recursos sociales a los usuarios. En estos casos son los/las trabajadores/as sociales los que realizan las propuestas correspondientes, y al mismo tiempo los encargados de seleccionar la información que hacen llegar a esos órganos. Confluyen en estos casos las recomendaciones éticas de codificar los datos personales, de restringir la información a compartir a los mínimos imprescindibles y de incluir un epígrafe recordando el deber de confidencialidad de sus miembros. Habría que matizar aquí la naturaleza y el grado de compromiso con el principio de confidencialidad de los componentes de los órganos decisorios, ya que no es lo mismo un deber ético que un deber legal, existiendo diferencias sustanciales que implícitamente pueden mermar las garantías del deber de secreto. En este debate se plantean las siguientes cuestiones:

- En el planteamiento de conflictos éticos relacionados con la información confidencial, priorizar la aplicación de itinerarios de acción ético moral en base a los principios y fundamentos de la deontología profesional en detrimento de prácticas más cercanas a las teorías éticas utilitaristas.
- Un uso y promoción del consentimiento informado del titular de los datos a la hora de ceder datos confidenciales, para añadir un plus de seguridad y transparencia a la gestión de información sensible.
- Es fundamental a la hora de transmitir información tanto a los órganos decisorios como a otras instituciones analizar desde una

perspectiva de prudencia, proporcionalidad y discreción la cesión a realizar, la finalidad de la misma, la seguridad del medio a utilizar y las personas autorizadas para recibirla.

- Resulta imprescindible promover la constancia documental de los procesos en un ejercicio de transparencia de cara a la ciudadanía, informando a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

## **8.- Conclusiones**

El manejo de información confidencial requiere de un ejercicio de autoexigencia cotidiana al/la trabajador/a social, que precisa componer un puzle en el que la pieza fundamental es el Código Deontológico como documento guía de su quehacer ético profesional; al mismo tiempo debe tener presente la legislación en protección de datos personales, y por último están las normas institucionales que mediatizadas por un fundamento burocrático, condicionan la práctica profesional a plazos, requerimientos, resoluciones y recursos administrativos. Si a todo ello se añade la carencia de una ley que regule el secreto profesional (Verde, 2003) específicamente, y el hecho de que la confidencialidad de la información es una preocupación inherente a la disciplina del trabajo social desde sus inicios, es interesante valorar las siguientes propuestas:

- Es fundamental realizar un análisis y reflexión sobre los itinerarios de acción en el planteamiento y resolución de los dilemas éticos en esta temática, analizando tanto su fundamento como su resolución.
- Desde una perspectiva dinámica y globalizadora en la gestión de la información confidencial, las garantías, los derechos de los usuarios y las excepciones a aplicar han transformado el fundamento de la confidencialidad; todo ello requiere tanto la integración en la práctica diaria de procesos informativos focalizados en el tema, como de los soportes documentales precisos.
- La autonomía informativa del usuario mediatiza el modelo de intervención y el sustrato ético que lo fundamenta; en este sentido los profesionales afrontan el reto de realizar un esfuerzo de redefinición del modelo de actuación predominante en la gestión de datos personales, potenciando el

pensamiento multidireccional (Pozzoli, 2006)<sup>2</sup> para añadir mayor dinamismo y garantías a estos procesos, desterrando las prácticas más reduccionistas asociadas únicamente a tareas de custodia de datos.

- En la práctica profesional tanto la cesión de información a terceros, como el revelar información al usuario obtenida por otras fuentes son temas dilemáticos cotidianos; en su resolución es interesante apoyar el hábito de consultar a las Comisiones Deontológicas para conseguir una propuesta resolutoria estudiada por especialistas en el tema externos a la institución, potenciando la visibilidad y necesidad de estos organismos consultivos.
- Actualmente predominan los soportes informáticos en la gestión y tratamiento de la información confidencial; los riesgos inherentes al desarrollo de las Tics
- (tecnologías de la información y comunicación) condicionan tanto la seguridad de los datos como de las vías de transmisión; el rol de los/las trabajadores/as sociales como autogestores de información en estos medios conlleva un mayor esfuerzo y responsabilidad en la tutela y gestión de la información sensible.
- El contexto burocrático en el que se desarrollan los servicios sociales actualmente reduce la práctica profesional al binomio necesidades-recursos. Es un reto para el profesional en un ejercicio de audacia y pericia tejer un mosaico en el que la reflexividad ayude a vencer resistencias y transforme el rol de gestor estático en un transformador dinámico de realidades y relaciones.

---

<sup>2</sup> Término acuñado por Morín, que fundamenta su modelo de pensamiento complejo en la autonomía de las personas, entendida como la capacidad de los individuos de deliberar, criticar, elegir y reflexionar incorporando a su registro personal una ética universal acorde con los estadios superiores del desarrollo moral.

## 6.- Bibliografía

- Alvárez, J. I. (2006). El secreto profesional del trabajador social citado como testigo. *Revista Trabajo Social Hoy*, 47, págs. 63-65.
- Ballester Izquierdo, A. (2006). Ética de la discreción: la confidencialidad en el Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, 74, 101-109.
- Código Deontológico de Trabajo Social* (2012). Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña (2014). La confidencialidad en la intervención social: recomendaciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña. [http://www.dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica\\_aplicada\\_als\\_serveis\\_socials/01comite\\_d\\_etica/confidencialidad\\_en\\_la\\_intervencion\\_social.pdf](http://www.dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/confidencialidad_en_la_intervencion_social.pdf) (9 de febrero de 2015).
- Fernández García, T., De Lorenzo, R., Vázquez, O. (2012) *Diccionario de Trabajo Social*. (1ª edición). Madrid: Alianza editorial.
- García Álvarez, B. (2007). Los Profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales. *Humanismo y Trabajo Social*, 6, 173-188.
- Grupo promotor del comité de ética en intervención social del Principado de Asturias (2013). Confidencialidad en Servicios Sociales. Guía para mejorar las intervenciones profesionales. Oviedo. Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias. [http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/guia\\_confidencialidad\\_A4.pdf](http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/guia_confidencialidad_A4.pdf) (10 de febrero de 2015).
- Pozzoli, M.T. (2006). El trato amable del sujeto complejo. Ética y educación en la globalización para una conciencia planetaria. *Hermenéutica intercultural: revista de filosofía*, 7, 139, 166.
- Seoane, J. (2010). Las autonomías del paciente. *Dilemata*, 3, 61-75. <http://www.dilemata.net/revista/index.php/dilemata/article/view/35> (11 de febrero de 2015).
- Verde Diego, C. (2003). A protección de datos, a confidencialidade e o segredo profesional nos servicos sociais dende unha perspectiva ética. *Revista Galega de Traballo Social Fervenzas*, 7, 23-44.