

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

Resumen

La comunicación cara a cara facilita la empatía y la confianza entre los profesionales del Trabajo Social y los usuarios de los servicios sociales, pero puede complementarse con formas de comunicación online. Presentamos un metaanálisis basado en publicaciones académicas sobre la tecnología de la comunicación móvil y las experiencias de inclusión social e intervención psicosocial con personas vulnerables. Observamos un rápido desarrollo de los servicios de salud móviles ante el cual los/as trabajadores/as no podemos quedar al margen. Los dispositivos de telefonía móvil permiten conocer el nivel de actividad de las personas, hábitos y su movilidad a través del GPS. Se pueden monitorizar signos vitales, estados de ánimo, trastornos del sueño, adherencia a la medicación, frecuencia cardíaca o temperatura, pero también permiten asesorar a favor del desarrollo biopsicosocial de la persona. Concluimos que es posible integrar la comunicación móvil en la práctica del Trabajo Social. Existen ventajas en cuanto a ofrecer atención más frecuente y personalizada evitando traslados al usuario, pero, también, existen retos en cuanto al desarrollo de software para el Trabajo Social, en la formación digital de profesionales, en la colaboración interdisciplinar, en las cuestiones de confidencialidad y, también, problemas o desafíos para la organización y gestión de los servicios sociales.

Palabras clave

Teléfonos móviles. Práctica del Trabajo Social. Salud biopsicosocial. Acompañamiento. Personas vulnerables.

The social work needs to take a practice-based approach to integrate mobile communication technologies

Abstract

Face-to-face communication facilitates empathy and trust between social work professionals and users but can be complemented with forms of online communication. We present a meta-analysis based on academic publications on mobile communication technology and experiences of social inclusion and psychosocial intervention with vulnerable people. We see a rapid development of mobile health services from which social workers cannot be ignored. Mobile phone devices allow knowing the activity level of people, habits, and their mobility through GPS. Vital signs, moods, sleep disorders, adherence to medication, heart rate, or body temperature can be monitored, but they also allow counseling in favor of the biopsychosocial development of the person. We conclude that it is possible to integrate mobile communication into social work practice. There are advantages in terms of offering more frequent and personalized attention, avoiding trips to the user, but there are also challenges in terms of the development of specific software for Social Work, in the digital training of professionals, in interdisciplinary collaboration, in terms of confidentiality and also, problems or challenges for the organization and management of social services.

Keywords

Mobile phones. Social Work practice. Biopsychosocial health. Counseling. Vulnerable people.

Autora/Author

Yolanda García Vázquez

Diplomada en Trabajo Social. Máster en Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Doctorado en Integración Económica. Profesora de Trabajo Social en la Universidad de Vigo

maria yolanda.garcia@uvigo.es



RECIBIDO: 21.07.22 | REVISADO: 27.07.22 | ACEPTADO: 02.11.22 | PUBLICADO: 12.12.22

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

Introducción

La tecnología de la información y la comunicación a través de los teléfonos móviles son la forma más accesible de comunicación mediada en la historia mundial, y los mensajes de texto se han convertido en una de las formas más utilizadas de comunicación (Fitzpatrick et al., 2018, Hall, Cole-Lewis y Bernhardt, 2015). Debemos tener presente que la comunicación cara a cara facilita la comunicación empática y un ambiente de confianza entre los profesionales del trabajo social y los usuarios de los servicios sociales, pero se pueden complementar con las formas de comunicación online para facilitar la atención personal (Baker et al. 2018). Granholm (2016) afirma que aparecen posibilidades para el desarrollo combinado de atención presencial con atención online. Sin embargo, Cwikel y Friedman (2019) y Bullock y Colvin (2015) observaron que los trabajadores sociales muestran escaso interés en integrar la tecnología de la comunicación en la práctica del Trabajo Social y que, en general, la atención a través de las tecnologías de la información y la comunicación se consideran útiles solamente para casos de personas dependientes y para aquellas con restricciones de movilidad, personas cuidadoras de enfermos crónicos o adolescentes (Cwikel y Friedman, 2019), o para áreas rurales remotas (Bryant et al, 2015).

De acuerdo con Fernández (2019), Baker et al. (2018), Peláez et al. (2018), Bullock y Colvin (2015) el trabajador social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la información y la comunicación en su actividad profesional. Dichas tecnologías se vuelven cada vez más omnipresentes y es necesario profundizar y debatir sobre cómo impactan en la práctica del Trabajo Social (Granhold, 2016, Bryan

et al. 2015, Cooner, 2014, Misha et al. 2012) y sobre sus implicaciones éticas y cómo cuestionar las actitudes negativas hacia la tecnología observadas en el Trabajo Social (Steiner, 2020).

1. Método

En el presente artículo presentamos un metaanálisis a partir de publicaciones académicas focalizadas en tecnología de la comunicación móvil y experiencias prácticas de inclusión social e intervención psicosocial con personas vulnerables. Para lo cual recopilamos artículos publicados entre 2000 y 2021 en bases de datos académicas Google Académico y Social Science Citation Index (SSCI).

En la búsqueda de referencias utilizamos palabras clave, tanto en español como en inglés. Inicialmente buscamos títulos que incluyeran Mobile Telephones, Cellular Phones y Psychosocial Therapy o Teléfonos Móviles y Terapia Psicosocial; y palabras relacionadas en los dos idiomas como: tecnologías de la comunicación móviles, personas vulnerables, inclusión social, exclusión social, mensajes de texto, salud mental y terapias online. Posteriormente seleccionamos 51 entre los 340 documentos identificados a partir de dos criterios: 1) seleccionamos 21 artículos referidos a resultados de investigación empírica y 30 artículos teóricos. En general los artículos de investigación debían reunir los siguientes criterios: 1) metodología claramente definida; 2) los resultados claramente especificados; y 3) discusión y referencia a sus limitaciones. Por su parte, los artículos teóricos debían cumplir criterios específicos: 1) un método sistemático de selección de antecedentes; 2) un período temporal claramente especificado; y 3) un análisis reflexivo y crítico. Posteriormente, clasificamos los resultados obtenidos en: 1) intervencio-

The social work needs to take a practice-based approach to integrate mobile communication technologies

nes online en salud, 2) los mensajes de texto y teléfonos móviles, y 3) inclusión social e inclusión digital; para, en cada uno de los tres apartados, describir y valorar las aportaciones prácticas concretas e interrogantes que plantean.

2. Intervención online en Salud

Cook y Doyle (2002) y Suler (2002) desarrollaron una investigación teórico-empírica pionera respecto a la práctica de la atención psicosocial a través del correo electrónico, el chat y la videoconferencia, presentándola como un creciente campo que provocaba mucho interés y controversia en los Estados Unidos. Cook y Doyle (2002) realizaron una comparación entre la terapia online y la terapia cara a cara en un grupo de 16 terapeutas y 15 clientes con problemas de relación social y/o depresión, observando que la terapia online era efectiva cuando existía una relación muy intensa, habilidades de comunicación y una alta motivación entre el participante y el terapeuta; observaron que la preocupación profesional se centraba sobre los problemas legales-éticos y la ausencia de las señales no verbales en la comunicación online. Pero Suler (2002, 2004) observó como el terapeuta debía dar ayuda como mínimo en cuatro intercambios de correo electrónico con el cliente, siendo muy importante la sincronía en la comunicación y la desinhibición frente al prejuicio. En España, Vallejo y Jordán (2007) analizaron diferentes experiencias de psicoterapia asistida por ordenador en sistemas de salud públicos y privados y concluyeron al igual que Suler (2002) e Baker et al. (2018) que no eran sustitutivas de las terapias cara a cara, pero si un complemento.

Aguilera (2015), Aguilera, Schueller y Leykin (2015), Morris y Aguilera (2012), Wagnert, Andrea y Maercker (2013) revisan los avances técnicos

que se pueden aplicar para mejorar la evaluación y la intervención psicosocial. A partir de sus investigaciones en los Estados Unidos y en Suiza reflexionan sobre el potencial de las tecnologías de la comunicación para mejorar las prestaciones en salud: al permitir la recopilación de datos en tiempo real, mejorar la atención y tratamiento y favorecer la intervención inmediata. Consideran que existen limitaciones en las intervenciones tradicionales que podían ser abordadas por la implementación de soluciones tecnológicas, pero se refieren a dos factores concretos que impiden la eficacia de la intervención clínica: los limitados recursos humanos y la lenta difusión de tratamientos basados en la evidencia.

Dowlinga y Richwooda (2013) afirman que las intervenciones online son especialmente utilizadas por terapeutas psicólogos. Amichair-Hamburger et al. (2014), Botella y Bretón-López. (2014a) son muy optimistas respecto al valor de las tecnologías de la comunicación para la Salud. Amichair-Hamburger et al. creen que existen grandes posibilidades para cambiar aspectos de la estructura social del mundo, pues permiten dar apoyo y asistencia en salud a nivel individual a millones de personas marginadas. Sostienen que el 14 por ciento de los enfermos mentales en el mundo no tienen asistencia psicosocial o ningún tipo de asistencia de cuidadores en salud mental, y el 75 por ciento de todos ellos están en países pobres.

Los estudios sobre los teléfonos móviles y las terapias psicosociales con grupos concretos de personas vulnerables son escasos. En nuestra búsqueda sistemática de artículos identificamos el de Chandra et al. (2014) llevado a cabo en la India con mujeres vulnerables con tendencias depresivas. Estos autores investigaron la eficacia de los mensajes de texto para promover la salud mental

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

de mujeres pobres en la ciudad de Bangalore; se centraron durante un mes con 40 pacientes de edades comprendidas entre los 16 y 18 años que recibían mensajes de texto cada día y podían hacer llamadas de voz o llamadas perdidas para avisar cuando tenían problemas emocionales. En su investigación detectaron problemas culturales con las relaciones de género y el patriarcado; los varones mostraban una excesiva preocupación por el origen de los mensajes que recibían las mujeres y al igual que las madres insistían en la confidencialidad de los datos.

Wagnert, Andrea y Maercker (2013), Amichair-Hamburger et al. (2014), Van Breda et al. (2018) consideran que la atención psicosocial online puede ser un serio activo pues facilitan el bienestar mental y físico a personas que se encuentran excluidas. Estos autores creen que existe una demanda de atención online en salud evidente pero no sabemos cuántas personas podrían beneficiarse; se necesitan estudios e investigaciones en detalle.

3. Los mensajes de texto y teléfonos móviles

Son diversos los autores que han investigado experiencias de terapia online en salud mental a través de mensajes de texto y teléfonos móviles en los Estados Unidos. Pijnenborg et al. (2010) evalúan la eficacia de los mensajes de texto en intervenciones con personas esquizofrénicas y concluyen que son muy útiles para compensar los efectos de las intervenciones farmacológicas. Person et al. (2011) llevan a cabo una investigación experimental con mensajes de texto y teléfonos móviles con un grupo de 315 personas con tuberculosis, inmunodeficiencias y sífilis a las cuales

entrevistaron al finalizar la terapia con mensajes de texto; hablan de una gran difusión del teléfono móvil entre grupos étnicos de hispanos y afroamericanos siendo muy receptivos para este tipo de terapias y estudios, sobre todo las mujeres más que los hombres; citan un programa de prevención en San Francisco-California llamado “sexinfo” que consistió en el envío de mensajes de texto sobre el uso de los preservativos y el peligro de la relaciones sexuales sin protección.

Aguilera y Muñoz (2011), Proudfoot et al. (2013), Kong, G. et al. (2014), Reamer (2015), Campbell et al. (2015), Aguilera, Scheller y Leykin (2015), Stevens et al. (2019) llevaron a cabo estudios experimentales de atención online en salud mental a través de mensajes de texto con pacientes diversos, con depresión, ansiedad, alcoholismo, adicciones, etc., y describen el desarrollo y uso de los mensajes de texto a través de los teléfonos móviles en la terapia cognitiva-conductual (TCC). Todos ellos consideran que los mensajes de texto tienen por objeto aumentar la efectividad de las tareas de terapia, mejorar la autoconciencia y ayudar al progreso del paciente.

En el estudio pionero de Aguilera y Muñoz (2011) los pacientes debían responder individualmente acerca de sus pensamientos positivos y negativos, seguimiento de las actividades agradables, seguimiento de contactos positivos y negativos y seguimiento del bienestar físico; el grupo consistía en 12 personas que por voluntad consentida recibieron mensajes de texto a través de sus teléfonos móviles durante y después del tratamiento prescrito. La participación fue variable pero mayoritaria: con un 65 por ciento de respuestas a todos los mensajes de texto enviados. Aguilera y Muñoz proponen que los mensajes de texto sean una herramienta de comunicación terapéutica orientada

The social work needs to take a practice-based approach to integrate mobile communication technologies

a la atención de la salud en general y entre las poblaciones de bajos ingresos en concreto; afirman que estas terapias online no substituyen el cara a cara con el paciente, pero pueden ser complementarias.

Los autores citados -Aguilera y Muñoz, Proudfoot et al., Kong et al., Reamer, Campbell et al. y Aguilera, Schueller y Leykin - a partir de los resultados de investigación llevada a cabo en los Estados Unidos concluyen en que el uso de los mensajes de texto como parte de la atención de salud mental puede ayudar a maximizar los recursos y a su rentabilidad. Observan que los pacientes que realizan los tratamientos completos online mejoran las tasas de recaída y reducen su necesidad en el tratamiento crónico por depresiones, facilitan la accesibilidad a los servicios de salud y son de bajo coste.

Todo apunta a que la utilidad de los datos obtenidos por los sistemas de mensajes de texto ayuda a la orientación del tratamiento que les dan los médicos y terapeutas a sus pacientes. Este método permite incluir a la familia y a los cuidadores además de prevenir las recaídas por abandono de las tareas o por falta de asistencia a las sesiones cara a cara.

4. Inclusión social e inclusión digital

Debemos partir de que la inclusión digital no presupone la inclusión social (Travieso y Plane-lla, 2008). La exclusión social respecto al uso que las personas hacen de las TIC es compleja e incluye conocer el uso que las personas excluidas o potencialmente excluidas hacen de las TIC en aspectos claves del ejercicio de la ciudadanía; como son su propia autonomía, trabajo,

integración social y generación de conocimiento. Los guetos sociales también se definen por no estar claramente conectados a los circuitos importantes de la información; es decir a aquellos que permiten el progreso individual y/o colectivo a través del conocimiento. Travieso y Plane-lla (2008) y Casacuberta (2007) sostienen que la alfabetización digital debe formar personas capaces de ser autónomas, reflexivas, críticas y responsables para transformar la sociedad; y por ello es preciso considerar que las personas o grupos sociales marginados o en riesgo de vulnerabilidad deben ser alfabetizados digitalmente para combatir su exclusión social.

Garcés (2010) y Santás (2016) afirman que el trabajador social debe favorecer la participación del individuo en la vida social y debe utilizar las tecnologías de la comunicación para evitar la exclusión. Arriazu y Fernández-Pacheco (2013) estudian el uso de la Internet en el ámbito del Trabajo Social identificando formas emergentes de participación e intervención sociosanitaria; presentan el desarrollo de aplicaciones informáticas concebidas como servicios sociales a través de Internet; como pueden ser: SOS Ayuda al maltrato o el Teléfono de la Esperanza. Ambos autores reflexionan sobre los inconvenientes y las ventajas de la práctica del trabajo social online distinguiendo entre dos tipos de comunicación: sincrónica a través de chat y videoconferencia y asincrónica a través de Redes Sociales del tipo Facebook; citan ejemplos de aplicaciones para el diálogo y comunicación entre los profesionales del trabajo social a través de listas de correos, webs especializadas para el trabajo social como las de la National Asociaton of Social Work, el Foro de Discusión de la New Social Working Online, o el Microblogging a través de Facebook.

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

En general, en los artículos analizados sus autores identifican como inconvenientes: las escasas habilidades informacionales que poseen las personas vulnerables, las dificultades para crear dinámica de grupo en la Red o la evaluación de resultados; así como la preservación de la confidencialidad y la indefinición de un Código del Trabajo Social Online para los servicios prestados en este medio (Mattison, 2011). Pero Arriazu y Fernández-Pacheco (2013) también reflexionan acerca de las grandes posibilidades de la intervención online del Trabajo Social, cuando se presentan inconvenientes en el proceso comunicativo; es decir, ante situaciones de personas o grupos con difícil comunicación verbal; para tratamiento socioterapéutico de personas con problemas de movilidad; o en casos de personas con tratamiento socio-terapéutico con problemas de movilidad espacial y geo-temporal como pueden ser madres con hijos en período de crianza o personas en situaciones de riesgo o privación de libertad.

Son interesantes los estudios en los Estados Unidos de López (2014a, 2014b); esta autora llevó a cabo diversas investigaciones sobre el uso de Internet en terapias psicosociales. Dichas investigaciones estuvieron fundamentadas en casos concretos. En una primera investigación a 15 terapeutas se les ofreció una web especialmente diseñada para el desarrollo de la terapia conductual con sus clientes; estos podían acceder a video, audio, textos y grabaciones específicas; posteriormente los terapeutas respondieron a preguntas sobre su experiencia durante los siete meses que duró. La investigación hace notar que los terapeutas ya usaban videos, teleconferencia, mensajería instantánea y correo electrónico con sus pacientes, pero llegaron a percibir que la comunicación a través de Internet facilitaba el tratamiento con clientes vulnerables siempre y cuando estos pu-

dieran estar preparados en el uso de las TIC; sin embargo, cuando esto no sucedía los terapeutas solo creían en el contacto cara a cara.

López observa que si las personas saben que pueden contactar con otras personas a través de mensajes de texto, imágenes, video o voz se sienten conectadas y es positivo para su salud. Observa que los mensajes de correo electrónico tienen menor efecto que el video o el chat, pero todos ellos liberan de ansiedad al receptor. Y Horvath et al. (2012), en su estudio con pacientes infectados por VIH, utilizaron los mensajes de texto para promover el cumplimiento de los tratamientos antirretrovirales observando mayor efectividad y menor abandono; observa que los mensajes de texto a los teléfonos móviles pueden llegar a grandes poblaciones, pero señala las limitaciones de la privacidad.

Respecto al valor y potencialidades de las terapias psicosociales online en países en vías de desarrollo, son muy interesantes las investigaciones con mensajes de texto desarrolladas en Kenia y Guatemala, que utilizaron los teléfonos móviles como un medio de comunicación económico y rápido en comunidades pobres y aisladas. Lester et al. (2010) llevaron a cabo una investigación en Kenia basada en un servicio de mensajes de texto a través de teléfonos móviles para terapias antirretrovirales, que implicaron a 538 personas infectadas por el VIH; observaron que 168 personas de los 263 pacientes que recibieron la intervención a través de mensajes de texto respondieron significativamente mejor en comparación con los 132 de 265 pacientes que recibieron la atención cara a cara. En Guatemala, Martínez Fernández et al. (2015) estudiaron el desarrollo de un sistema de salud online a través de mensajes de texto y teléfonos móviles en las zonas rurales indígenas

The social work needs to take a practice-based approach to integrate mobile communication technologies

observando una reducción significativa de la mortalidad materna e infantil entre 6.783 mujeres embarazadas.

Por otra parte en Bryant et al. (2015) afirman que el Trabajo Social online en áreas rurales y comunidades remotas de Australia no puede convertirse en una “Macdonalización de los Servicios Sociales”, por la deshumanización de las relaciones directas y la uniformización de los tratamientos y terapias, presentan problemas éticos y legales y obstaculizan la relación de ayuda mutua; pero al mismo tiempo hablan positivamente de los resultados de la atención por videoconferencia a veces mejor que con el cara a cara; citan por ejemplo el caso del tratamiento de la bulimia por videoconferencia en áreas remotas. En su artículo defienden un Trabajo Social que pueda combinar la terapia online con las visitas cara a cara, es decir los sistemas de salud híbridos online y cara a cara entre áreas rurales y urbanas.

López (2014a) muestra un concepto propio de la psicología clínica que podría ser válido para el Trabajo Social; nos referimos a la denominada “Alianza Terapéutica” o “Alianza del Trabajo” que hace alusión a la relación de trabajo entre el cliente y el terapeuta; consiste en las cualidades del terapeuta para la relación: la empatía, comunicación positiva, validación emocional, confianza y autenticidad; es también un acuerdo mutuo de cómo pueden funcionar el cliente y terapeuta juntos: El/la trabajador/a social debe acometer dicha “Alianza” englobando la parte social hasta convertirla en una “Alianza Socio-Terapéutica”. Estamos de acuerdo con Soto et al. (2010) y López (2014a) en que la terapia a través de la Red se encuentra poco estudiada, pero en el caso del Trabajo Social debemos añadir que está poco desarrollada. El/la trabajador/a sociales deben apoyarse en que en la

psicología clínica la “Alianza Terapéutica” cara a cara no muestra diferencias significativas respecto de la online (Soto et al., 2010).

Por otra parte, López (2014b) y Reamer (2015) consideran que las tecnologías de la comunicación son esenciales para la práctica del Trabajo Social, pero existen preocupaciones fundamentadas acerca de su uso ético. López (2014b) señala que, a través del Facebook, la National Association Social Workers (NASW) de los Estados Unidos con 150.000 miembros, planteó preguntar a amigos y seguidores, en el año 2011, sobre cuáles eran sus pensamientos acerca de la práctica online del Trabajo Social y acerca de sus preocupaciones legales y éticas; además de qué tecnología sería la mejor para facilitar el Trabajo Social online. En general se reconocieron los beneficios para prestar servicios a las poblaciones remotas y marginadas, pero a pesar de ello hubo preocupaciones sobre las prácticas éticas, código ético, y la confidencialidad; preocupación por los clientes que no tienen dinero para utilizar la tecnología y preocupación por la poca orientación sobre la forma de proceder.

López (2014b) y Reamer (2015) critican los códigos de conducta tradicionales para la práctica del Trabajo Social, considera que son antiguos y obsoletos, pero afirman que no hay leyes específicas en los Estados Unidos sobre el Trabajo Social online, y cada Estado es responsable de sus propios códigos y leyes. López sostiene que la prestación de servicios con terapias online fueron desarrollados en primer lugar en California con la Ley de Telemedicina de 1996; pero que, a pesar de ello, en los Estados Unidos, en 2003, las/os psicólogas/os, trabajadoras/es sociales y terapeutas familiares comenzaron a proveer servicios de telesalud a través de centros de tecnología y e-salud pero actualmente todos las/os trabajadoras/es sociales

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación deben seguir el código de conducta de la NASW de 2008.

Por otra parte, es importante mencionar el estudio de las diferentes redes sociales de ayuda desde el punto de vista de las terapias psico-sociales. Rúa (2008) sostiene que el/la trabajador/a debe indagar más en las redes complementarias de las personas objeto de atención o terapia; recabando información combinada acerca de las relaciones con las familiares, vecindario, trabajo, etc., con la finalidad de llegar a crear recursos de intervención social útiles a nivel comunitario y no solo a nivel individual. Este autor sostiene que el Trabajo Social como disciplina académica debe enseñar a los profesionales a diferenciar las redes útiles de las menos útiles con el objeto de ser capaces de gestionarlas en función de la rehabilitación, prevención o diagnóstico social.

Reamer (2015) afirma que, en 2000, las/los trabajadores sociales clínicos en los Estados Unidos ya ofrecían asesoramiento online por chat a pacientes diagnosticados por depresión, trastornos bipolares, ansiedad u otros; y presenta la terapia virtual online como un instrumento en manos del trabajador/a social clínico; que permite el registro de mensajes positivos/negativos del paciente. Además, evalúa el interés y utilidad de las Redes Sociales como Facebook para prevenir recaídas, depresiones postparto, trastornos de ánimo, prevención del alcoholismo etc. Con todo ello se abren desafíos éticos respecto a la privacidad y confidencialidad.

Con un enfoque social y etnográfico, entre los artículos identificados destaca el enfoque etnográfico de Rubia (2011) sobre los impactos sociales de los teléfonos móviles entre mujeres en situa-

ción de pobreza en la ciudad brasileña de Curitiba. En su trabajo de campo llevado a cabo durante 8 semanas fueron entrevistadas 41 mujeres residentes en una zona vulnerable de Curitiba conocida como “Jardín Clarice”; mujeres con un perfil de baja escolaridad e ingresos, mayoritariamente jóvenes con menos de 39 años, madres con primer hijo durante su adolescencia, mujeres que procesan la religión, con trabajos de baja cualificación como empleadas domésticas o recolectoras de material reciclable. Rubia (2011) observa que Brasil ya supera la tasa de un teléfono móvil por habitante y que su uso es general, pero también afirma que siguen existiendo problemas por el alto coste del servicio; en su estudio concluye que entre las mujeres existe una preocupación por el coste de las tarifas de telefonía móvil, por la relevancia del teléfono móvil para el cuidado de los hijos, por su utilidad para la manutención de los lazos familiares y el bienestar general de la familia como un todo, por el papel de los teléfonos móviles en las ocupaciones laborales, por las facilidades de auxilio en los momentos de enfermedad y por la visión positiva del acceso a la Internet para ellas y para la educación de sus hijos.

5. Discusión

Estamos asistiendo a un rápido desarrollo de servicios de salud móvil y los profesionales del trabajo Social no podemos mantenernos al margen. Los dispositivos de telefonía móvil permiten conocer el nivel de actividad de las personas, sus hábitos e incluso su movilidad a través del GPS. Pueden monitorizarse las constantes vitales, los estados de ánimo, los trastornos del sueño, la adherencia a la medicación, la frecuencia cardíaca o la temperatura de la piel, pero también permiten acompañar y aconsejar en favor del desarro-

The social work needs to take a practice-based approach to integrate mobile communication technologies

llo biopsicosocial de la persona. Recientemente, Hernández-Ramos et al. (2021) han evidenciado con un estudio de caso el interés creciente de las personas vulnerables de escasos recursos en obtener formación para recibir atención psicosocial en remoto. Surgen interrogantes y la necesidad de darles respuestas desde la práctica del Trabajo Social.

Se abren desafíos para la práctica del Trabajo Social con personas vulnerables y el desarrollo de las terapias psicosociales online (Bullock y Colvin, 2015, Oluwatoyin y Gondwe (2018), Hernández-Ramos, 2021). No olvidemos que el teléfono móvil puede capturar datos objetivos para la evaluación psicosocial y de la vulnerabilidad. Sin embargo, los teléfonos móviles presentan limitaciones en cuanto al código ético y a la privacidad. Menon y Miller-Cribbs (2002); Garcés (2007); Mattison (2011); López (2014b); y Salleh et al. (2015), Chan y Holosko (2016), Steiner (2020) coinciden en la necesidad de investigar la atención en remoto en cuanto a sus ventajas e inconvenientes.

No dudamos en afirmar que el software deberá ser desarrollado desde el Trabajo Social en colaboración interdisciplinar con ingenieros informáticos, psicólogos y otros científicos de las ciencias sociales, tal como afirma Peláez et al, 2018, y que los usuarios de los servicios sociales deben ser informados sobre el uso y protección de sus datos (Barsky, 2017, Steiner, 2020).

Estamos de acuerdo con Chan y Holosko (2016) y Steiner (2020) de que la digitalización debe ser parte fundamental en la formación y cualificación de los/as futuros/as trabajadores/as sociales, pero no solo en su uso sino, también, en cuestiones éticas y de protección de datos que deben ser específicamente investigadas, además de inves-

tigar diferencias entre culturas, países con diferente nivel de desarrollo, la factibilidad por tipos de dispositivos móviles utilizados en la prestación de los servicios sociales o sobre la organización y gestión de la actividad diaria del profesional del Trabajo Social.

6. Conclusiones

Se presenta la necesidad de formación y especialización en el uso de los teléfonos móviles, los mensajes de texto, la videoconferencia o el correo electrónico y sus utilidades para la práctica del Trabajo Social. Son necesarias investigaciones desde el enfoque profesional del Trabajo Social con diferentes grupos vulnerables, étnicos, LGBTI, en espacios rurales y urbanos, en comunidades desarrolladas y en vías de desarrollo, etc., y con personas de diversa condición, como son las personas con problemas de salud mental, los hombres y mujeres desempleados/as de larga duración, las mujeres abusadas, las víctimas de violencia, las familias desestructuradas, las personas con adicciones, etc. Debemos tener presente que los/as trabajadores/as sociales podemos incorporar la tecnología móvil en la práctica diaria. Con los mensajes de texto observamos posibilidades de atención personalizada, de asesoramiento, apoyo y orientación para grupos de población vulnerables.

La revisión sistemática de los artículos identificados en las bases de datos nos permite formular interrogantes, destacando, entre otras: 1) ¿Los teléfonos móviles y su uso inteligente por parte del profesional del Trabajo Social facilitan la intervención y efectividad de sus intervenciones? 2) ¿Las personas vulnerables pueden ser objeto de terapias psicosociales a través del teléfono móvil

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

como herramientas facilitadoras de prevención, inserción o rehabilitación social? 3) ¿Es necesario introducir formación tecnológica en la formación universitaria del Trabajador/a Social? 4) ¿La tecnología de comunicación móvil permite a los/as Trabajadores/as Sociales ofrecer atención frecuente a personas aisladas en áreas rurales y a personas con dificultades de movilidad?

En suma, podemos concluir que efectivamente es posible integrar la tecnología de la comunicación móvil en la práctica tradicional del Trabajo Social cara a cara. Se presentan ventajas en cuanto a las posibilidades de ofrecer una atención del/a trabajador/a social más frecuente y personalizada, que evita desplazamientos innecesarios del usuario, pero también se presentan desafíos en cuanto al desarrollo de software específico para el Trabajo Social, la formación digital de los profesionales, la colaboración interdisciplinar, la investigación de cuestiones éticas y de protección de datos, los desafíos para la organización y gestión de los servicios sociales y la investigación de caso con diversos grupos y personas vulnerables.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, Adrián. (2015). Digital technology and mental health intervention: opportunities and challenges. *Arbor: Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 191(771), a210. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2015.771n1012>
- Aguilera, Adrián, Schueller, Stephen M y Leykin, Yan (2015). Daily mood ratings via text message as a proxy for clinic based depression assessment. *Journal of Affective Disorders*, 175, 471-474.
- Aguilera, Adrián y Muñoz, Ricardo (2011). Text Messaging as an Adjunct to CBT in Low-Income Populations: A Usability and Feasibility Pilot Study. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42 (6), 472- 478.
- Amichair-Hamburger, Yair, Klomek, Anat Brunstein, Friedman, Doron A, Zuckerman, Oren y Shani-Sherman, Tal (2014). The future of online therapy. *Computers in Human Behavior*, 41, 288-294.
- Arriazu, Rubén y Fernández-Pacheco, José Luis (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervenciones socio sanitarias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 149-158.
- Baker, Steven, Warburton, Jeni, Hodgkin, Susan y Pascal, Jan (2018). The New Informational Paradigm: Developing Practice-Led Approaches to the Use of Mobile ICT in Social Work. *British Journal of Social Work*, 48, pp. 1791-1809.
- Barsky, Allan Edward (2017). Social work practice and technology: Ethical issues and policy responses. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 8-19.
- Botella, Cristina y Bretón-López, Juani (2014). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la psicología clínica. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* 19(3), 149-156.
- Bryant, Lia, Gamham, Bridget, Tedmanson, Deirdre y Diamandi, Sophie (2015). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 61(1), 143-145.
- Bullock, Angela N., Colvin, Alex D. (2015). Communication Technology Integration into Social Work Practice. *Advances in Social Work*, 16(1), 1-14.
- Campbell, Brianne, Caine, Kelly, Connelly, Kay, Doub, Tom y Bragg, April. (2015). Cell phone ownership and use among

The social work needs to take a practice-based approach to integrate mobile communication technologies

mental health outpatients in the USA. *Personal and Ubiquitous Computing*, 19(2), 367-378.

Casacuberta, David (2007). E-inclusión: los retos cognitivos. *Revista Zahonar*, 38/39, 221-230.

Cook, Jonathan E. y Doyle, Carol (2002). Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results. *CyberPsychology and Behavior*, 5(2), 95-105.

Chan, Chitay y Holosko, Michael J. (2016). A Review of Information and Communication Technology enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88-100.

Chandra, Prabha S., Sowmya, H.R., Mehrotra, Seema, Duggal, Mona (2014). SMS for mental health feasibility and acceptability of using text messages for mental health promotion among young women from urban low income settings in India. *Asian Journal Psychiatry*, 11, 59-64.

Dowling, Mitchell y Rickwood, Debra (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: a systematic review of individual synchronous intervention using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21.

Fernández Riquelme, Sergio (2019). Conocer, integrar y divulgar. Las tecnologías digitales para la investigación y la intervención en Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 88, 43-68, doi: 10.12960/TSH.2019.0015.

Fitzpatrick, Molly, Nedeljovic, Maja, Abbot, Jo-Anne, Kyrios, Michael y Moulding, Richard (2018). Blended therapy: The development and pilot evaluation of an internet-facilitated cognitive behavioral intervention to supplement face-to-face therapy for hoarding disorder. *Internet Interventions*, 12, 16-25.

Garcés, Eva (2010). El trabajo Social en Salud Mental. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23 (2), 333-352.

Garcés, Eva (2007). La especificidad del Trabajo Social en salud mental. ¿Un rol reconocido? *Revista de Trabajo Social y Salud*, 56, 309-334.

Granholm, Camilla (2016). *Social work in digital transfer – blending services for the next generation*, Academic Dissertation: University of Helsinki.

Hernández-Ramos, Rosa, Aguilera, Adrián, García, Fabiola, Miramontes-Gomez, José, Pathak, Laura Elizabeth., Figueroa, Caroline Astrid y Lyles, Courtney Rees. (2021). Conducting Internet-based visits for onboarding populations with limited

digital literacy to an mhealth intervention: development of a patient-centered approach. *JMIR Form Res.*, 5(4):e25299, doi: 10.2196/25299.

Hall, Amanda K., Cole-Lewis, Heather y Bernhardt, Jay M. (2015). Mobile text messaging for health: a systematic review of reviews. *Annu Rev Public Health*, 18(36), 393-415.

Horvath, Tara, Azman, Hanna, Kennedy, Gail E. y Rutherford, George W. (2012). Mensajes de texto a teléfonos celulares para promover el cumplimiento con el tratamiento antirretroviral en pacientes con infección por el VIH. *Base de Datos Cochrane de Revisiones Sistemáticas*, 3. doi: 10.1002/14651858.CD009756.

Kong, Grace, Ells, Daniel M., Camenga, Deepa R. y Krishnan-Sarin, Suchitra (2014). Text messaging-based smoking cessation intervention: a narrative review. *Addictive Behaviors*, 39(5), 907-917.

Lester, Richard T., Ritvo, Paul, Mills, Edward J., Kariri, A., Karanja, Sarah, Chung, Michael H, Jack, William, Habyarimana, James, Sadatsafavi, Monsen, Najafzadeh, Mehdi, Marra, Carlos A., Estambale, Benson, Ngugi, Elizabeth, Ball, T. Blake, Thabane, Lehana, Gelmon, Lawrence J., Kimani, Joshua, Ackers, Marta y Plummer, Francis A. (2010). Effects of a mobile phone short message service on antiretroviral treatment adherence in Kenya (WeTel Kenya1): a randomised trial. *The Lancet* 376.9755, 1838-1845. doi: 10.1016/S0140-6736(10)61997-6.

López, Ammy (2014a). An Investigation of the Use of Internet based resources in support of the Therapeutic Alliance. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 189-200.

López, Ammy (2014b). Social Work, Technology and Ethical Practices: A Review and Evaluation of the National Association of Social Workers' Technology Standards. *Social Work in Health Care*, 53(9), 815-33. doi: 10.1080/00981389.2014.943454

Martínez-Fernández, Andrés, Lobos-Medina, Isabel, Díaz-Molina, Cesar Augusto, Chen-Cruz, Moisés F. y Prieto-Egido, Ignacio (2015). TulaSalud: An m-health system for maternal and infant mortality reduction in Guatemala. *J Telemed Telecare*, 21(5), 283-291.

Mattison, Marion (2011). Social Work in the Digital Age: Therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social Work*, 57(3), 249-258.

Menon, Goutham y Miller-Cribbs, Julie E. (2002). Online Social Work Practice: *Issues and Guidelines for the Profession*. *Advance in Social Work*, 3(2), 104-116.

El Trabajo Social necesita adoptar un enfoque basado en la práctica para integrar las tecnologías de la comunicación móviles

- Morris, Margaret E. y Aguilera, Adrián (2012). Mobile, Social, and Wearable Computing and the Evolution of Psychological Practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, doi: 10.1037/a0029041.
- Oluwatoyin, Olukaturu, Gondwe, Kaboni y Mkandawire-Valhmu, Lucy (2019). The Mental Health Implications of Living in the Shadows: The Lived Experience and Coping Strategies of Undocumented African Migrant Women. *Behavioral Science*, 9(12), 127, doi:10.3390/bs9120127.
- Peláez, Antonio, García, Raquel y Massó, María Victoria (2018). E-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.
- Person, Ann K., Blain, Michaela L.M., Jiang, Helen, Rasmussen, Petra W. y Stout E. Jason (2011). Text Messaging for Enhancement of Testing and Treatment for Tuberculosis, Human Immunodeficiency Virus, and Syphilis: A Survey of Attitudes Toward Cellular Phones and Healthcare. *Telemedicine Journal and e-Health*, 17(3), 189-195.
- Pijnenborg, Gerdina, Withaar, FK, Brower, Wiebo H., Timmerman, Marieke E., Bosch, RJ van den y Evans, Jonathan (2010). The efficacy of SMS text messages to compensate for the effects of cognitive impairments in schizophrenia. *British Journal of Clinical*, 49(2), 259-274.
- Proudfoot, J., Clarke, J., Birch, M.-R., Whitton, A. E., Parker, G., Manicavasagar, V., Harrison, V., Christensen, H. y Hadzi-Pavlovic, D. (2013). Impact of a mobile phone and web program on symptom and functional outcomes for people with mild-to-moderate depression, anxiety and stress: a randomised controlled trial. *BMC Psychiatry*, 13, 312, doi:10.1186/1471-244X-13-312.
- Reamer, Frederic G. (2015). Ethical Challenges in the Technology Age. *Social Work Today*, 15(1), 14.
- Rúa, Ainhoa de Federico de la (2008). Análisis de redes sociales y Trabajo Social. *Portularia*, VIII, 9-21.
- Rubia, Sandra (2011). Telefonía móvil y cuestiones de género. Aspectos socioculturales de la apropiación de teléfonos celulares entre mujeres de vulnerabilidad social. Dirsi. Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información, 1-42. Disponible en: [Publicaciones \(dirsi.net\)](http://publicaciones.dirsi.net)
- Salleh, Amia, Hamzah, Ramian, Nordin, Norazah y Ghavifekr, Simin (2015). Online counseling using email: a qualitative study. *Asia Pacific Education Rev*, doi 10.1007/s12564-015-9393-6
- Santás, José Ignacio (2016). Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 213-223.
- Steiner, Olivier (2020). Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *British Journal of Social Work* 00, 1-17, doi: 10.1093/bjsw/bcaa160.
- Stevens, Garry J., Hammond, Trent, Brownhill, Suzanne, Anand, Manish, Riba, Anabel, de la, Hawkins, Jean, Chapman, Tristan, Baldacchino, Richard, Micallef, Jo-Anne, Andepalli, Jagadeesh, Kotak, Anita, Gunja, Naren, Page, Andrew, Gould, Grahame, Ryan, Christopher J., White lam M., Carter, Gregory L. y Jones, Alison (2019). SMS SOS: A randomized controlled trial to reduce self-harm and suicide attempts using SMS text messaging. *BMC Psychiatry*, 19: 117, doi:10.1186/s12888-019-2104-9.
- Soto, Felipe, Franco, Manuel, Monardes, Claudia y Jiménez, Fernando (2010). Internet y psicología clínica: revisión de las ciberterapias. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15(1), 19-37.
- Suler, John R. (2002). The future of Online Psychotherapy and Clinical Work. *Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 4, 265-270.
- Suler, John R. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology and Behavior*, 3, 321-326.
- Travieso, José Luis y Planella, Jordi (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. UOC Papers, 6. Disponible en: http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf
- Vallejo, Miguel A. y Jordán, Carlos M. (2007). Psicoterapia a través de Internet. Recursos tecnológicos en la práctica de la psicoterapia. *Boletín de Psicología*, 91, 27-42.
- Van Breda, Ward, Bremer, Vincent, Becker, Dennis, Hoogendoorn, Mark, Funk, Burkhardt, Ruwaard, Jeroen y Riper, Heleen (2018). Predicting therapy success for treatment as usual and blended treatment in the domain of depression. *Internet Interventions*, 12, 100-104.
- Wagner, Brigit, Horn, Andrea B. y Maercker, Andreas (2013). Internet based versus face to face cognitive-behavioral intervention for depression: a randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of Affective Disorders*, doi: 10.1016/j.jad.2013.06.032.