

# FICHA INVESTIGACIÓN LABORATORIOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITAT VALENCIANA

**PROYECTO Nº 2024\_1**

**Año:** 2024

**Universidad:** Universitat de València-Estudi general

**Título investigación / estudio:** La Coordinación Sociosanitaria desde los Servicios Sociales (estudio exploratorio)

## **Objetivos.**

Objetivo general:

- Estudiar la situación de la coordinación sociosanitaria y la participación de los usuarios en la Comunidad Valenciana, en relación con los Servicios Sociales y la sanidad.

Objetivos específicos:

- Observar la vinculación de la coordinación interinstitucional con la atención de las personas usuarias de los Servicios Sociales y de los servicios de atención a la salud.
- Analizar el nivel de participación institucional percibido por parte de las personas usuarias de los Servicios Sociales y de los servicios de atención a la salud.
- Identificar debilidades, fortalezas y buenas prácticas de la coordinación sociosanitaria.
- Identificar la percepción de los agentes implicados respecto de la coordinación sociosanitaria.
- Estudiar el papel de los Servicios Sociales allá donde su intervención converge con los servicios de atención a la salud en la Comunidad Valenciana.

## **Metodología**

La metodología de esta investigación se basa en un enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas y cualitativas. En primer lugar, se ha realizado una revisión bibliográfica exhaustiva que ha identificado 213 artículos, de los cuales 42 han sido seleccionados para la revisión final. En segundo lugar, se ha administrado un cuestionario a 129 participantes, aplicando un muestreo no aleatorio en centros de salud y servicios sociales. El cuestionario, estructurado en tres bloques principales, recoge datos demográficos, participación en servicios sociales y servicios sanitarios, con preguntas basadas en escalas tipos Likert.

La parte cualitativa incluye 15 entrevistas semiestructuradas con informantes clave, seleccionados de manera estratégica para obtener una visión detallada sobre la coordinación sociosanitaria. Las entrevistas, que se realizaron hasta llegar en su punto de saturación de datos, abordaron temas como la percepción de

la coordinación entre servicios sociales y sanitarios, la intensidad del trabajo intersectorial y la participación de los usuarios. Los datos recogidos se analizaron de manera manual y con software específico, utilizando SPSS y MaxQDA, complementando la información de los cuestionarios con las entrevistas para obtener una comprensión integral.

## Resultados

### 1. Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica incluyó trabajos desde diferentes regiones, destacando la Comunidad Valenciana con la mayor parte de los estudios, seguida de Cataluña, País Vasco y Andalucía. Se identificó una mayor utilización de metodologías cualitativas, como la revisión documental y las exposiciones de casos, que representan casi la mitad de los trabajos analizados. Los textos ponen énfasis en la coordinación efectiva entre los servicios sociales y sanitarios, así como en la formación continua de los profesionales para asegurar una mejor atención a los usuarios. La falta de recursos y las desigualdades en la distribución territorial de estos servicios son obstáculos recurrentes para la integración sociosanitaria. Se destaca la necesidad de más programas de formación específica para profesionales, que mejoran tanto la calidad de vida de los pacientes como la satisfacción de los propios trabajadores.

### 2. Participación ciudadana

El estudio incluye los resultados de 129 cuestionarios sobre la participación de los usuarios en los servicios sociales y sanitarios en la Comunidad Valenciana. La mayoría de las personas encuestadas son mujeres (81,4%) y españolas (94,6%). El 33,3% de los usuarios ha acudido a los Servicios Sociales al menos una vez, mayoritariamente en municipios con una población de entre 5.000 y 100.000 habitantes. Los resultados muestran que un 43,2% de los usuarios no han sido nunca consultados sobre las acciones de los Servicios Sociales, y solo un 18,9% dice que siempre o muchas veces es consultado. En términos de participación activa, el 55,6% de los encuestados nunca participa en decisiones sobre los servicios, reflejando una baja implicación de los usuarios en las acciones que los afectan. Este hecho pone de manifiesto la necesidad de mejorar los mecanismos de consulta y delegación de decisiones a los usuarios, para hacerlos partícipes en la gestión de los servicios que reciben.

### 3. Intersectorialidad y coordinación sociosanitaria

La coordinación entre servicios sanitarios y sociales es, en muchos casos, informal y depende de las relaciones personales y el uso de cauces de comunicación como el teléfono o el correo electrónico. Los profesionales destacaron la importancia de mecanismos formales, especialmente en casos complejos como la protección de menores y la atención a personas en situación de vulnerabilidad extrema. La falta de una estructura formalizada limita la eficacia de las intervenciones, y a menudo se depende de la buena voluntad de los profesionales para mantener una comunicación fluida entre servicios. También se destacó que, en ámbitos como las residencias de gente mayor, la coordinación se centra solo en la gestión de casos específicos y no tiene una estructura permanente. Esto crea una gran dependencia de las personas que gestionan los servicios para garantizar una atención adecuada. Los resultados también indican que la coordinación efectiva reduce hospitalizaciones y mejora la calidad de vida de los usuarios, pero todavía se encuentran importantes barreras burocráticas y de financiación.

### 4. Sostenibilidad de la coordinación sociosanitaria

En cuanto a la sostenibilidad, los profesionales mencionan la carencia de presupuesto compartido entre los servicios sociales y sanitarios, así como la falta de recursos intermedios para la coordinación efectiva. Esto

se ve reflejado en la sobrecarga de trabajo que afecta tanto los Servicios Sociales como el sistema de salud, donde los profesionales a menudo tienen que afrontar una carga asistencial excesiva que limita su capacidad para ofrecer una atención integral y coordinada. A pesar de que existen algunos protocolos de coordinación, estos no son suficientes ni están muy implementados. Los resultados muestran que la carencia de protocolos formales y la insuficiencia de trabajadores sociales dentro del sistema sanitario impiden una gestión eficaz de los casos, y que la rotación de personal y la temporalidad de los contratos añaden una capa adicional de dificultad. Esta falta de continuidad en las plantillas repercute en la calidad del servicio, afectando directamente la vida de los usuarios, que a menudo se encuentran con intervenciones interrumpidas o sin seguimiento adecuado.

En resumen, los resultados reflejan una necesidad urgente de mejorar la integración entre los servicios sanitarios y sociales, establecer más mecanismos formales de coordinación, y garantizar una financiación adecuada que permita la sostenibilidad de las intervenciones. También es fundamental dar más voz y participación a los usuarios en las decisiones que los afectan, así como formar continuamente a los profesionales para que puedan afrontar de manera eficaz las complejidades del trabajo sociosanitario.

### **Conclusiones**

Las conclusiones de esta investigación ponen de manifiesto que la coordinación sociosanitaria es fundamental para mejorar la calidad de vida de los pacientes. Se reducen las hospitalizaciones y aumenta la satisfacción de los profesionales y usuarios. Aun así, hay obstáculos significativos, como la falta de recursos y la burocracia. La formación continua y el uso de tecnologías innovadoras son elementos clave para garantizar una atención más eficiente.

Además, los Servicios Sociales juegan un papel esencial en la coordinación, especialmente en los casos de vulnerabilidad extrema. A pesar de las limitaciones de personal e inversión, el sistema demuestra una gran capacidad para garantizar una atención integral. Aun así, se requiere un compromiso político e institucional para asegurar la sostenibilidad y mejorar la accesibilidad a los servicios.