

EL RESPECTE a la intimitat en els serveis socials

Guia de **BONES** pràctiques

Colección Ética Servicios Sociales Lleida
Núm. 2, 2025

Comitè
d'ètica de
Serveis Socials
Lourdes Zanuy

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida



El respeto a la intimidad en los servicios sociales. Guía de BUENAS prácticas

*Colección Ética Servicios Sociales
Lleida Núm. 2, 2025*

© **Ajuntament de Lleida**

Autoría: Comité de Ética de Servicios Sociales Lourdes Zanuy

Presidente: Dr. Francesc Torralba

Vicepresidenta: Pilar Planella

Secretaria: Luisa Conejos

Vocales: Núria Acosta

M. Jesús Aparicio

Teresa Batista

Joaquín Bernat

María Collado

Javier de Frutos

M. Alba Forné

Ester Fortuny

Maria Cristina

León

Alícia Julià

Imma Martos

Sandra

Navarra Pilar

Naya Amanda

Oliva Montse

Subirà

Vanessa Vilas

Laura Xuclà



Índice

1.	El derecho a la intimidad	4
2.	¿De qué hablamos cuando hablamos de intimidad?	5
3.	El deber de confidencialidad	6
4.	Confianza y confidencialidad	6
5.	El secreto profesional en equipos interdisciplinarios	8
6.	Respeto a la intimidad y la estigmatización	9
7.	La intimidad en las personas en situación de vulnerabilidad	10
8.	El respeto a la intimidad en los servicios sociales	11
9.	Bibliografía	13



1. El derecho a la intimidad

El derecho a la intimidad es un derecho fundamental reconocido en muchos sistemas jurídicos y tratados internacionales de derechos humanos. Este derecho protege la vida privada y familiar de las personas y su hogar contra intromisiones no deseadas.

Es un derecho reconocido en diversos instrumentos jurídicos como la **Declaración Universal de Derechos Humanos** (artículo 12), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 17) y en muchos países en las constituciones y legislaciones nacionales.

Este derecho no es absoluto y puede estar sujeto a limitaciones justificadas por razones de seguridad nacional, de orden público o de protección de los derechos y libertades de otros, siempre que estas limitaciones sean proporcionales y estén legalmente establecidas.

Es un derecho que **protege los aspectos personales** de la vida de la ciudadanía, incluyendo las relaciones familiares y las actividades en el hogar. Garantiza **la inviolabilidad del hogar**, e impide que terceras personas entren o registren una vivienda sin consentimiento.

Se trata de un derecho que asegura la **confidencialidad** de las comunicaciones personales, ya sea a través de cartas, de correos electrónicos, de llamadas telefónicas u otros medios. Protege la recopilación, el almacenamiento y el uso de datos personales, exige el consentimiento de la persona afectada y garantiza el derecho a controlar esta información. Y, finalmente, protege contra la divulgación no autorizada de la imagen o la información que pueda afectar a la reputación de una persona.

En esta segunda Guía de buenas prácticas del Comitè d'Ètica de Servicios Sociales del Ajuntament de Lleida, nos proponemos reflexionar sobre el respeto a la intimidad de las personas atendidas en este **servicio público** y describir las buenas prácticas en materia de confidencialidad y de secreto profesional. También queremos ser autocríticos y examinar cómo los y las profesionales de este sector observamos la intimidad de las personas que atendemos y cómo podemos mejorar estos procesos.



2. ¿De qué hablamos cuando hablamos de intimidad?

La intimidad es un concepto complejo y poliédrico. Hace referencia a la esfera más personal y privada de una persona e incluye aspectos de su vida que decide mantener alejados del conocimiento y de la intervención de otras personas. Es un concepto amplio que incluye varias dimensiones.

Se refiere, de entrada, a todo lo relacionado con la **identidad** y las características personales, como los pensamientos, sentimientos, creencias y preferencias políticas, sociales y sexuales. Esto incluye detalles íntimos que una persona elige no compartir y guardarse para sí misma. También evoca los aspectos de la **vida doméstica** y familiar que una persona quiere mantener fuera del escrutinio público como relaciones y dinámicas familiares o las actividades cotidianas en el hogar.

La intimidad también hace referencia **al ámbito físico** en el que una persona se siente segura y libre de intrusiones no deseadas, como por ejemplo, el hogar, la propia habitación y otros espacios personales. También se considera íntima la correspondencia y comunicación entre personas cuando no está destinada a ser compartida públicamente: cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes privados.

Dentro de la noción de intimidad se contempla también la **información** que identifica a una persona o la describe de manera específica y que no debe divulgarse sin su consentimiento, desde información médica hasta datos financieros y personales.

La intimidad es un concepto antropológico y cultural a la vez. Todo ser humano tiende a preservar una esfera de su identidad y guardarla para sí mismo, pero esta área depende de múltiples variables sociales, culturales y religiosas.

Los y las profesionales de los servicios sociales están llamados a respetar la intimidad de las personas que atienden y eso significa que no pueden proyectar su **sentido de intimidad** a los demás, porque cada persona tiene su propia forma de concebirla. Lo que para unos pertenece al terreno de la intimidad, para otros no es así. Exige tacto, atención personalizada y mucho cuidado en la relación.



3. El deber de confidencialidad

El deber de confidencialidad es una exigencia descrita en el código deontológico de muchas **profesiones de ayuda**, como las de los servicios sociales o de los ámbitos de la educación y del trabajo social, la medicina o la enfermería.

Es una **obligación legal y ética** que tienen, tanto los y las profesionales como las entidades en las que trabajan, de no divulgar información personal, privada o sensible que han recibido en su puesto de trabajo o relación profesional. Este deber es fundamental en diversas profesiones y contextos para proteger la privacidad y los intereses de las personas.

El incumplimiento del deber de confidencialidad puede tener **consecuencias** legales y profesionales, incluyendo sanciones, multas, pérdida de licencias y daño a la reputación.

Este deber es fundamental para construir y mantener el **vínculo de confianza** en diversas relaciones profesionales y personales y garantiza que la información sensible y personal esté protegida adecuadamente.

El deber de confidencialidad en el ejercicio de los servicios sociales obliga al o la profesional a **discernir** atentamente en diferentes aspectos. En primer lugar, qué es aquello que debe comunicar oralmente a los miembros de su equipo. En segundo lugar, qué es lo que debe expresar en la documentación escrita y qué puede ser utilizado con diferentes fines. Finalmente, qué es lo que debe preservar en silencio y no comunicar a nadie.

Este discernimiento no es fácil porque están en juego múltiples factores y variables, pero hay que distinguir el formato escrito del formato oral por las consecuencias jurídicas y penales que puede tener para la persona afectada.

4. Confianza y confidencialidad

La relación entre confianza y confidencialidad es estrecha y bidireccional. La confidencialidad es un pilar fundamental para construir y mantener la confianza en diversas relaciones profesionales y personales.



Los y las pacientes confían en los equipos médicos y otros profesionales de la salud porque saben que su información será tratada con confidencialidad. Esta confianza es crucial para que los y las pacientes compartan información completa y precisa que será del todo necesaria para hacer un buen diagnóstico y un buen tratamiento.

Cuando las personas atendidas saben que la información será tratada con confidencialidad, se sienten más cómodas compartiendo detalles sensibles o personales. Esto es crucial en contextos como la terapia, en los que la apertura es esencial para un tratamiento eficaz.

Si la confidencialidad se vulnera, la confianza se ve gravemente afectada. Por ejemplo, si una doctora divulga información médica sin consentimiento, es probable que el o la paciente pierda la confianza en ella y quizás en el sistema de salud en general. Si una trabajadora social revela aspectos de la vida de la persona atendida de manera completamente innecesaria y gratuita a otros profesionales del sector, el **vínculo de confianza** se romperá.

En cualquier contexto, la violación de la confidencialidad puede dañar permanentemente la relación entre las partes. Puede tener como consecuencia la pérdida de clientes, pacientes o empleados y empleadas y estropear la reputación de los y las profesionales o la organización.

Las organizaciones y los o las profesionales deben establecer **políticas claras** sobre cómo se gestionará la información confidencial. Esto incluye procedimientos para el almacenamiento, el acceso y la divulgación de datos.

Es esencial que todos los miembros de una organización comprendan la importancia de la confidencialidad y que reciban capacitación sobre cómo utilizar información sensible de manera adecuada.

En resumen, la confianza y la confidencialidad están intrínsecamente vinculadas. La confidencialidad fomenta confianza y la confianza se ve reforzada cuando se respeta la confidencialidad. Mantener la confidencialidad es esencial para crear **relaciones efectivas y éticas** en diversas áreas, desde la atención médica hasta el ámbito legal y laboral.



5. El secreto profesional en equipos interdisciplinarios

El secreto profesional es una obligación ética y legal dentro del mundo laboral. Se refiere a la **responsabilidad** de no divulgar la información confidencial que se obtiene en el transcurso del ejercicio de la actividad. Esta obligación está diseñada para proteger la privacidad de las personas atendidas y garantizar su confianza dentro de la relación profesional.

Instruirla en equipos interprofesionales tiene su complejidad, porque el **modelo de atención centrado en la persona** exige que los y las profesionales de diferentes ámbitos se comuniquen la información que conocen de la persona atendida con el fin de realizar una buena intervención. Este modelo de atención plantea serios debates respecto a qué es necesario y qué no hay que comunicar al conjunto del equipo. La solución radica en comunicar sólo aquello que es estrictamente necesario para realizar una correcta intervención.

Sin embargo, hay algunas excepciones al secreto profesional que hay que conocer.

La información puede ser divulgada si la persona atendida da su **consentimiento explícito**. En ciertos casos, los y las profesionales pueden estar legalmente obligados a revelar información, como en situaciones de riesgo grave para terceras partes, abuso infantil o por orden judicial. Un o una profesional puede revelar información confidencial en caso de que sea necesaria para defenderse legalmente en procedimientos judiciales.

En resumen, el secreto profesional es un pilar crucial en diversas profesiones que garantiza la protección de la información confidencial y fomenta la confianza y ética en las relaciones profesionales.



6. Respeto a la intimidad y la estigmatización

La estigmatización es un proceso social en el que se atribuye una marca de deshonra o desaprobación a una persona o grupo debido a una característica particular, como una condición de salud, una identidad social, una conducta, una apariencia física, o cualquier otro rasgo que se considere desviado de las normas o expectativas sociales.

El **respeto a la información confidencial** es básico para luchar contra la estigmatización.

El estigma lleva a la discriminación, al aislamiento y al trato injusto. Hay diferentes ejemplos de colectivos estigmatizados: personas con enfermedades mentales, VIH/SIDA, obesidad, y otras condiciones de salud crónicas. También pueden ser objeto de estigmatización grupos raciales, étnicos, religiosos o por razón de género.

Los datos sociológicos confirman que también son objeto de estigmatización las personas de los colectivos LGTBI debido a su orientación sexual o identidad de género. A veces, la estigmatización se produce por causa de **la apariencia física o por características corporales** como cicatrices, discapacidades y diferencias físicas. Finalmente, también se estigmatizan personas que tienen conductas percibidas como desviadas, como el uso de sustancias o ciertos estilos de vida.

Las personas estigmatizadas pueden sufrir discriminación en el empleo, en la vivienda, en la educación y en otros ámbitos de la vida. A menudo experimentan ansiedad, depresión, baja autoestima y otros problemas de salud mental, ya que el estigma puede llevar al aislamiento y la exclusión social y acabar afectando a las relaciones personales y comunitarias...

Instruir la confidencialidad es clave para evitar la estigmatización de ciertos colectivos.



7. La intimidad en las personas en situación de vulnerabilidad

La intimidad en los grupos socialmente vulnerables es una cuestión de particular importancia dada la mayor probabilidad de sufrir violaciones a su privacidad y dignidad. Toda persona tiene derecho a que se respete su intimidad, también aquellas que se encuentran en situaciones de gran vulnerabilidad mental, emocional, social, económica o espiritual.

Los grupos socialmente vulnerables incluyen personas que, por diversas razones, tienen menos poder y recursos que otros ciudadanos o ciudadanas y, por tanto, están más expuestas a la discriminación, al estigma y a la marginación.

Los **prejuicios y los estereotipos** pueden llevar a ignorar o violar la intimidad de estos grupos. Por ejemplo, una persona con una enfermedad mental es difícil que pueda hacer frente a la divulgación no autorizada de su condición.

Por ello, es necesario que los y las profesionales sean muy cuidadosos y responsables a la hora de tratar con estos colectivos. Hay personas que ignoran este derecho o que no son conscientes de tenerlo, con lo cual es fácil que otros lo vulneren sin que esto tenga consecuencias legales para ellos y ellas. En situaciones en las que las condiciones económicas no son favorables, el hacinamiento en una misma vivienda puede ser un motivo de falta de intimidad .

Las personas migradas y refugiadas pueden ser objeto de vigilancia constante por parte de autoridades, y esto afecta a su intimidad. El derecho a la seguridad es un derecho humano, pero no puede poner en riesgo el derecho a la intimidad de las personas.

Este es esencial para la salvaguarda de la **dignidad humana** y por su bienestar. Para los grupos socialmente vulnerables, se convierte en un mecanismo para evitar más marginación y discriminación.

En resumen, proteger la intimidad de los grupos socialmente vulnerables es un componente crucial de la justicia social y de los derechos humanos. Requiere un enfoque interdisciplinario que incluya leyes protectoras, educación, recursos adecuados y un compromiso social para **respetar y valorar** la privacidad de todos los individuos.



8. El respeto a la intimidad en los servicios sociales

El respeto a la intimidad en la gestión de los servicios sociales es fundamental para garantizar la dignidad y el bienestar de las personas que buscan **apoyo y asistencia**. Aquí se describen algunos aspectos clave sobre cómo hay que respetar la intimidad en este tipo de servicio público.

En cuanto a la gestión de los datos personales, es necesario recopilar la información estrictamente necesaria para proporcionar el servicio requerido que se debe almacenar de manera segura, tanto física como digitalmente, para evitar accesos no autorizados. Esto incluye algunos datos personales, antecedentes familiares y condiciones de salud.

Sólo el **personal autorizado** debe tener acceso a la información personal de las personas atendidas en los servicios sociales. Por ello, se deben implementar **controles adecuados** y evitar filtraciones porque podrían tener graves consecuencias de orden social o laboral.

Las personas usuarias de los servicios sociales deben ser informadas sobre cuáles de sus datos se recaban, para qué se recopilan, cómo se utilizarán y quién tendrá acceso a ellos. Antes de compartir información con terceras partes, es necesario obtener el **consentimiento explícito** de la persona usuaria, excepto en situaciones en las que la ley requiera lo contrario.

Las conversaciones con las personas destinatarias en el marco de los servicios sociales deben llevarse a cabo en **entornos privados** donde puedan hablar abiertamente y sin miedo a ser escuchadas por otros. Esto significa disponer de espacios de silencio y reservados.

Es clave que los y las profesionales de los servicios sociales reciban capacitación en ética de la intimidad, para entender la importancia de respetar este derecho fundamental en las personas que atienden. Hay que recordar que en muchas entrevistas se revelan informaciones que son, a menudo, muy sensibles y de las que se podría hacer un uso muy perjudicial.

Los datos relativos a la salud y a la situación familiar, económica y social deben ser gestionados con especial cuidado por parte de los y las profesionales de los servicios sociales, asegurando, en todo momento, que sólo el personal necesario



tenga acceso a esta información y que se utilice exclusivamente para fines relacionados con el acompañamiento y la intervención social.



La información sobre menores debe ser tratada con el máximo cuidado, garantizando su protección en todo momento y respetando la legalidad vigente en relación con la **protección de menores**. Hay que respetar que los niños también tienen el derecho a la intimidad, reconocido en la Convención Universal de los Derechos de los Niños (1989).

Los servicios sociales deben cumplir con las leyes y regulaciones de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en la Unión Europea, o leyes locales de privacidad. Por su parte, las organizaciones deben desarrollar y mantener políticas claras sobre la privacidad y la protección de datos y asegurarse de que todo el personal esté al corriente y las siga rigurosamente.

Es necesario implementar **procesos de monitoreo y de auditoría** para garantizar que las prácticas de privacidad se respeten y se mantengan actualizadas. Hay que establecer canales seguros para que los usuarios y el personal puedan reportar violaciones a la privacidad sin miedo a represalias.

Respetar la intimidad hace crecer la confianza de las personas atendidas en los servicios sociales, lo cual es crucial para una **intervención efectiva**. Cuando éstas confían en que su información será gestionada de manera confidencial, es más probable que proporcionen datos completos y precisos, lo que permite una mejor atención.

En programas de apoyo para víctimas de violencia machista o doméstica, es vital garantizar que la información sobre la ubicación y sus circunstancias sea estrictamente confidencial para proteger su seguridad.

En servicios para personas sin hogar, hay que asegurarse de que cualquier información sobre su situación y necesidades sea gestionada con total confidencialidad para evitar la estigmatización y la discriminación.

En síntesis, el respeto a la intimidad en los servicios sociales es esencial para garantizar la **dignidad, la seguridad y el bienestar** de las personas atendidas. Implementar políticas y prácticas adecuadas de confidencialidad y protección de datos es crucial para construir y mantener la confianza de los individuos en estos servicios.



9. Bibliografía

La intimidad en los centros residenciales de personas con diversidad funcional (dixit.gencat.cat)

Este documento, elaborado por el Comitè d'Ètica de los Servicios Sociales de Catalunya, analiza el uso, el acceso y la supervisión de los espacios en centros residenciales, estableciendo niveles de intimidad y requerimientos para cada uno de ellos.

La confidencialidad y el secreto profesional (xarxanet.org)

Este monográfico, publicado por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Catalunya, aborda la importancia de la confidencialidad y el secreto profesional en la práctica de los servicios sociales, aspectos clave para garantizar la intimidad de las personas usuarias.

Intimidad (canimas.eu)

Este documento, elaborado por Joan Canimas Brugué, miembro del Comitè d'Ètica de los Servicios Sociales de Catalunya, ofrece una reflexión profunda sobre el concepto de intimidad en el ámbito de la intervención social.

Un marco legislativo de servicios sociales (tercersector.cat)

Este estudio examina la evolución de la legislación en servicios sociales en Catalunya, incluyendo aspectos relacionados con la protección de la intimidad las personas usuarias.

Manual de intervención de los servicios básicos de atención social (su- maracciosocial.cat)

Este manual describe los procesos de trabajo de los servicios sociales básicos, destacando la importancia de preservar la intimidad durante las intervenciones profesionales.

El diagnóstico social en los servicios sociales básicos (rua.ua.es)

Esta publicación analiza los factores implicados en el diagnóstico social en Catalunya, incluyendo consideraciones sobre la confidencialidad y la intimidad de las personas



atendidas.





Comitè
d'ètica de
Serveis Socials
Lourdes Zanuy

C. Tallada, 34, 1^a planta
25007 Lleida

973 70 03 06

c.eticalzanuy@paeria.cat

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida