

EL RESPECTE a la intimitat en els serveis socials

Guia de **BONES** pràctiques

Col·lecció Ètica Serveis Socials Lleida

Núm. 2, 2025





El respecte a la intimitat en els serveis socials. Guia de BONES pràctiques

*Col·lecció Ètica Serveis Socials Lleida
Núm. 2, 2025*

© Ajuntament de Lleida

Autoria: Comitè d'Ètica de Serveis Socials Lourdes Zanuy

President: Dr. Francesc Torralba

Vicepresidenta: Pilar Planella

Secretaria: Luisa Conejos

Vocals: 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 Pubill

Vanessa Vilas

Laura Xuclà



Índex

1.	El dret a la intimitat	4
2.	De què parlem quan parlem d'intimitat?	5
3.	El deure de confidencialitat	6
4.	Confiança i confidencialitat	6
5.	El secret professional en equips interdisciplinaris	8
6.	Respecte a la intimitat i l'estigmatització	9
7.	La intimitat en les persones en situació de vulnerabilitat	10
8.	El respecte a la intimitat en els serveis socials	11
9.	Bibliografia	13



1. El dret a la intimitat

El dret a la intimitat és un dret fonamental reconegut en molts sistemes jurídics i tractats internacionals de drets humans. Aquest dret protegeix la vida privada i familiar de les persones i la seva llar contra intromissions no desitjades.

És un dret reconegut en diversos instruments jurídics com la **Declaració Universal de Drets Humans** (article 12), el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics (article 17) i en molts països en les constitucions i legislacions nacionals.

Aquest dret no és absolut i pot estar subjecte a limitacions justificades per raons de seguretat nacional, d'ordre públic o de protecció dels drets i les llibertats d'altres, sempre que aquestes limitacions siguin proporcionals i estiguin legalment establertes.

És un dret que **protegeix els aspectes personals** de la vida de la ciutadania, incloent-hi les relacions familiars i les activitats a la llar. Garanteix **la inviolabilitat de la llar**, i impedeix que terceres persones entrin o registrin un habitatge sense consentiment.

Es tracta d'un dret que assegura la **confidencialitat** de les comunicacions personals, ja sigui a través de cartes, de correus electrònics, de trucades telefòniques o altres mitjans. Protegeix la recopilació, l'emmagatzematge i l'ús de dades personals, exigeix el consentiment de la persona afectada i garanteix el dret a controlar aquesta informació. I, finalment, protegeix contra la divulgació no autoritzada de la imatge o la informació que pugui afectar la reputació d'una persona.

En aquesta segona Guia de bones pràctiques del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lleida, ens proposem reflexionar sobre el respecte a la intimitat de les persones ateses en aquest **servei públic** i descriure les bones pràctiques en matèria de confidencialitat i de secret professional. També volem ser autocrítics i examinar com els i les professionals d'aquest sector preservem la intimitat de les persones que atenem i com podem millorar aquests processos.



2. De què parlem quan parlem d'intimitat?

La intimitat és un concepte complex i polièdric. Fa referència a l'esfera més personal i privada d'una persona i inclou aspectes de la seva vida que decideix mantenir allunyats del coneixement i de la intervenció d'altres persones. És un concepte ampli que inclou diverses dimensions.

Es refereix, d'entrada, a tot allò relacionat amb la **identitat** i les característiques personals, com els pensaments, sentiments, creences i preferències polítiques, socials i sexuals. Això inclou detalls íntims que una persona tria no compartir i guardar-se per a si mateixa. També evoca els aspectes de la **vida domèstica** i familiar que una persona vol mantenir fora de l'escrutini públic com relacions i dinàmiques familiars o les activitats quotidianes a la llar.

La intimitat també fa referència a l'**àmbit físic** en el qual una persona se sent segura i lliure d'intrusions no desitjades, com per exemple, la llar, la pròpia habitació i altres espais personals. També es considera íntima la correspondència i comunicació entre persones quan no està destinada a ser compartida públicament: cartes, correus electrònics, trucades telefòniques i missatges privats.

Dins de la noció d'intimitat s'hi contempla també la **informació** que identifica una persona o la descriu de manera específica i que no s'ha de divulgar sense el seu consentiment, des d'informació mèdica fins a dades financeres i personals.

La intimitat és un concepte antropològic i cultural a la vegada. Tot ésser humà tendeix a preservar una esfera de la seva identitat i guardar-la per a si mateix, però aquesta àrea depèn de múltiples variables socials, culturals i religioses.

Els i les professionals dels serveis socials estan cridats a respectar la intimitat de les persones que atenen i això significa que no poden projectar el seu **sentit d'intimitat** als altres, perquè cada persona té la seva pròpia forma de concebre-la. Allò que per a uns pertany al terreny de la intimitat, per a d'altres no és així. Exigeix tacte, atenció personalitzada i molta cura en la relació.



3. El deure de confidencialitat

El deure de confidencialitat és una exigència descrita en el codi deontològic de moltes **professions d'ajuda**, com les dels serveis socials o dels àmbits de l'educació i del treball social, la medicina o la infermeria.

És una **obligació legal i ètica** que tenen, tant els i les professionals com les entitats en les quals treballen de no divulgar informació personal, privada o sensible que han rebut en seu lloc de treball o relació professional. Aquest deure és fonamental en diverses professions i contextos per protegir la privadesa i els interessos de les persones.

L'incompliment del deure de confidencialitat pot tenir **conseqüències** legals i professionals, incloent-hi sancions, multes, pèrdua de llicències i dany a la reputació.

Aquest deure és fonamental per a construir i mantenir el **vincle de confiança** en diverses relacions professionals i personals i garanteix que la informació sensible i personal estigui protegida adequadament.

El deure de confidencialitat en l'exercici dels serveis socials obliga el o la professional a **discernir** atentament en diferents aspectes. En primer lloc, què és allò que ha de comunicar oralment als membres del seu equip. En segon lloc, què és allò que ha d'expressar en la documentació escrita i què pot ser utilitzat amb diferents finalitats. Finalment, què és allò que ha de preservar en silenci i no comunicar a ningú.

Aquest discerniment no és fàcil perquè estan en joc múltiples factors i variables, però cal distingir el format escrit del format oral per les conseqüències jurídiques i penals que pot tenir per a la persona afectada.

4. Confiança i confidencialitat

La relació entre confiança i confidencialitat és estreta i bidireccional. La confidencialitat és un pilar fonamental per construir i mantenir la confiança en diverses relacions professionals i personals.



Els i les pacients confien en els equips mèdics i altres professionals de la salut perquè saben que la seva informació serà tractada amb confidencialitat. Aquesta confiança és crucial perquè els i les pacients comparteixin informació completa i precisa que serà del tot necessària per fer un bon diagnòstic i un bon tractament.

Quan les persones ateses saben que la informació serà tractada amb confidencialitat, se senten més còmodes compartint detalls sensibles o personals. Això és cabdal en contextos com la teràpia, en què l'obertura és essencial per a un tractament eficaç.

Si la confidencialitat es vulnera, la confiança es veu greument afectada. Per exemple, si una metgessa divulga informació mèdica sense consentiment, és probable que el o la pacient perdi la confiança i potser en el sistema de salut en general. Si una treballadora social revela aspectes de la vida de la persona atesa de manera completament innecessària i gratuïta a d'altres professionals del sector, el **vincle de confiança** es trencarà.

En qualsevol context, la violació de la confidencialitat pot malmetre permanentment la relació entre les parts. Pot tenir com a conseqüència la pèrdua de clients, pacients o empleats i empleades i fer malbé la reputació dels i les professionals o l'organització.

Les organitzacions i els o les professionals han d'establir **polítiques clares** sobre com es gestionarà la informació confidencial. Això inclou procediments per a l'emmagatzematge, l'accés i la divulgació de dades.

És essencial que tots els membres d'una organització comprenguin la importància de la confidencialitat i que rebin capacitat sobre com fer servir informació sensible de manera adequada.

En resum, la confiança i la confidencialitat estan intrínsecament vinculades. La confidencialitat fomenta confiança i la confiança es veu reforçada quan es respecta la confidencialitat. Mantenir la confidencialitat és essencial per crear **relacions efectives i ètiques** en diverses àrees, des de l'atenció mèdica fins a l'àmbit legal i laboral.



5. El secret professional en equips interdisciplinaris

El secret professional és una obligació ètica i legal dins del món laboral. Es refereix a la **responsabilitat** de no divulgar la informació confidencial que s'obté en el decurs de l'exercici de l'activitat. Aquesta obligació està dissenyada per protegir la privadesa de les persones ateses i garantir-ne la confiança dins la relació professional.

Preservar-la en equips interprofessionals té la seva complexitat, perquè el **model d'atenció centrat en la persona** exigeix que els i les professionals de diferents àmbits es comuniquin la informació que coneixen de la persona atesa a fi de realitzar una bona intervenció. Aquest model d'atenció planteja seriosos debats respecte què cal i què no cal comunicar al conjunt de l'equip. La solució rau a comunicar només allò que és estrictament necessari per realitzar una correcta intervenció.

Tot i això, hi ha algunes excepcions al secret professional que cal conèixer.

La informació pot ser divulgada si la persona atesa dona el seu **consentiment explícit**. En certs casos, els i les professionals poden estar legalment obligats a revelar informació, com en situacions de risc greu per a terceres parts, abús infantil o per ordre judicial. Un o una professional pot revelar informació confidencial en cas que sigui necessària per defensar-se legalment en procediments judicials.

En resum, el secret professional és un pilar crucial en diverses professions que garanteix la protecció de la informació confidencial i fomenta la confiança i ètica en les relacions professionals.



6. Respecte a la intimitat i l'estigmatització

L'estigmatització és un procés social en què s'atribueix una marca de deshonra o desaprovació a una persona o grup a causa d'una característica particular, com ara una condició de salut, una identitat social, una conducta, una aparença física, o qualsevol altre tret que es consideri desviat de les normes o expectatives socials.

El **respecte a la informació confidencial** és bàsic per lluitar contra l'estigmatització.

L'estigma porta a la discriminació, a l'aïllament i al tracte injust. Hi ha diferents exemples de col·lectius estigmatitzats: persones amb malalties mentals, VIH/SIDA, obesitat, i altres condicions de salut cròniques. També poden ser objecte d'estigmatització grups racials, ètnics, religiosos o per raó de gènere.

Les dades sociològiques confirmen que també són objecte d'estigmatització les persones dels col·lectius LGTBI a causa de la seva orientació sexual o identitat de gènere. De vegades, l'estigmatització es produeix per causa de **l'aparença física o per característiques corporals** com cicatrius, discapacitats i diferències físiques. Finalment, també s'estigmatitzen persones que tenen conductes percebudes com a desviades, com l'ús de substàncies o certs estils de vida.

Les persones estigmatitzades poden patir discriminació en l'ocupació, en l'habitatge, en l'educació i en altres àmbits de la vida. Sovint experimenten ansietat, depressió, baixa autoestima i altres problemes de salut mental, ja que l'estigma pot portar a l'aïllament i l'exclusió social i acabar afectant les relacions personals i comunitàries..

Preservar la confidencialitat és clau per evitar l'estigmatització de certs col·lectius.



7. La intimitat en les persones en situació de vulnerabilitat

La intimitat en els grups socialment vulnerables és una qüestió de particular importància atesa la major probabilitat de patir violacions a la seva privadesa i dignitat. Tota persona té dret que es respecti la seva intimitat, també aquelles que es troben en situacions de gran vulnerabilitat mental, emocional, social, econòmica o espiritual.

Els grups socialment vulnerables inclouen persones que, per diverses raons, tenen menys poder i recursos que altres ciutadans o ciutadanes i, per tant, estan més exposades a la discriminació, a l'estigma i a la marginació.

Els **prejudicis i els estereotips** poden portar a ignorar o violar la intimitat d'aquests grups. Per exemple, una persona amb una malaltia mental és difícil que pugui fer front a la divulgació no autoritzada de la seva condició.

Per això, cal que els i les professionals siguin molt curosos i responsables a l'hora de tractar amb aquests col·lectius. Hi ha persones que ignoren aquest dret o que no són conscients de tenir-lo, amb la qual cosa és fàcil que altres el vulnerin sense que això tingui conseqüències legals per a ells i elles. En situacions en què les condicions econòmiques no són favorables, l'amuntegament en un mateix habitatge pot ser un motiu de falta d'intimitat.

Les persones migrades i refugiades poden ser objecte de vigilància constant per part d'autoritats, i això afecta la seva intimitat. El dret a la seguretat és un dret humà, però no pot posar en risc el dret a la intimitat de les persones.

Aquest és essencial per la salvaguarda de la **dignitat humana** i pel seu benestar. Per als grups socialment vulnerables, esdevé un mecanisme per evitar més marginació i discriminació.

En resum, protegir la intimitat dels grups socialment vulnerables és un component crucial de la justícia social i dels drets humans. Requereix un enfocament interdisciplinari que inclogui lleis protectores, educació, recursos adequats i un compromís social per **respectar i valorar** la privadesa de tots els individus.



8. El respecte a la intimitat en els serveis socials

El respecte a la intimitat en la gestió dels serveis socials és fonamental per garantir la dignitat i el benestar de les persones que busquen **suport i assistència**. Aquí es descriuen alguns aspectes clau sobre com cal respectar la intimitat en aquest tipus de servei públic.

Pel que fa a la gestió de les dades personals, cal recopilar la informació estrictament necessària per proporcionar el servei requerit que s'ha d'emmagatzemar de manera segura, tant físicament com digitalment, per evitar accessos no autoritzats. Això inclou algunes dades personals, antecedents familiars i condicions de salut.

Només el **personal autoritzat** ha de tenir accés a la informació personal de les persones ateses en els serveis socials. Per això, s'han d'implementar **controls adequats** i evitar filtracions perquè podrien tenir greus conseqüències d'ordre social o laboral.

Les persones usuàries dels serveis socials han de ser informades sobre quines de les seves dades es recopilen, per a què es recopilen, com s'utilitzaran i qui hi tindrà accés. Abans de compartir informació amb tercers parts, cal obtenir el **consentiment explícit** de la persona usuària, excepte en situacions en les quals la llei requereixi el contrari.

Les converses amb les persones destinatàries en el marc dels serveis socials s'han de dur a terme en **entorns privats** on puguin parlar obertament i sense por de ser escoltades per altres. Això significa disposar d'espais de silenci i reservats.

És clau que els i les professionals dels serveis socials rebin capacitat en ètica de la intimitat, per entendre la importància de respectar aquest dret fonamental en les persones que atenen. Cal recordar que en moltes entrevistes es revelen informacions que són, sovint, molt sensibles i que se'n podria fer un ús molt perjudicial.

Les dades relatives a la salut i a la situació familiar, econòmica i social han de ser gestionades amb especial cura per part dels i les professionals dels serveis socials, assegurant, en tot moment, que només el personal necessari tingui accés a aquesta informació i que s'utilitzi exclusivament per a fins relacionats amb l'acompanyament i la intervenció social.



La informació sobre menors ha de ser tractada amb la màxima cura, garantint-ne la protecció en tot moment i respectant la legalitat vigent en relació amb la **protecció de menors**. Cal respectar que els infants també tenen el dret a la intimitat, reconegut en la Convenció Universal dels Drets dels Infants (1989).

Els serveis socials han de complir amb les lleis i regulacions de protecció de dades, com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) a la Unió Europea, o lleis locals de privadesa. Per la seva banda, les organitzacions han de desenvolupar i mantenir polítiques clares sobre la privadesa i la protecció de dades i assegurar-se que tot el personal n'estigui al corrent i les segueixi rigorosament.

Cal implementar **processos de monitoratge i d'auditoria** per garantir que les pràctiques de privadesa es respectin i es mantinguin actualitzades. Cal establir canals segurs perquè els usuaris, i el personal puguin reportar violacions a la privadesa sense por de represàlies.

Respectar la intimitat fa créixer la confiança de les persones ateses en els serveis socials, cosa que és crucial per a una **intervenció efectiva**. Quan aquestes confien que la seva informació serà gestionada de manera confidencial, és més probable que proporcionin dades completes i precises, cosa que permet una millor atenció.

En programes de suport per a víctimes de violència masclista o domèstica, és vital garantir que la informació sobre la ubicació i les seves circumstàncies sigui estrictament confidencial per protegir-ne la seguretat.

En serveis per a persones sense llar, cal assegurar-se que qualsevol informació sobre la seva situació i necessitats sigui gestionada amb total confidencialitat per evitar l'estigmatització i la discriminació.

En síntesi, el respecte a la intimitat en els serveis socials és essencial per garantir la **dignitat, la seguretat i el benestar** de les persones ateses. Implementar polítiques i pràctiques adequades de confidencialitat i protecció de dades és crucial per construir i mantenir la confiança dels individus en aquests serveis.



9. Bibliografia

La intimitat als centres residencials de persones amb diversitat funcional (dixit.gencat.cat)

Aquest document, elaborat pel Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, analitza l'ús, l'accés i la supervisió dels espais en centres residencials, establint nivells d'intimitat i requeriments per a cadascun d'ells.

La confidencialitat i el secret professional (xarxanet.org)

Aquest monogràfic, publicat pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, aborda la importància de la confidencialitat i el secret professional en la pràctica dels serveis socials, aspectes clau per garantir la intimitat de les persones usuàries.

Intimitat (canimas.eu)

Aquest document, elaborat per Joan Canimas Brugué, membre del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya, ofereix una reflexió profunda sobre el concepte d'intimitat en l'àmbit de la intervenció social.

Un marc legislatiu de serveis socials (tercersector.cat)

Aquest estudi examina l'evolució de la legislació en serveis socials a Catalunya, incloent-hi aspectes relacionats amb la protecció de la intimitat les persones usuàries.

Manual d'intervenció dels serveis bàsics d'atenció social (sumaracciosocial.cat)

Aquest manual descriu els processos de treball dels serveis socials bàsics, destacant la importància de preservar la intimitat durant les intervencions professionals.

El diagnòstic social en els serveis socials bàsics (rua.ua.es)

Aquesta publicació analitza els factors implicats en el diagnòstic social a Catalunya, incloent-hi consideracions sobre la confidencialitat i la intimitat de les persones ateses.





Comitè
d'ètica de
Serveis Socials
Lourdes Zanuy

C. Tallada, 34, 1a planta
25007 Lleida

973 70 03 06

c.eticalzanuy@paeria.cat

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida