

## Consideraciones durante la pandemia COVID-19 para el manejo de casos de niños, niñas y adolescentes (NNA) en riesgo de separación familiar, y niños, niñas y adolescentes recientemente reunificados

### Esta guía debe considerarse para:

- Los niños, niñas y adolescentes que viven con su familia o en otro entorno familiar dentro de un contexto comunitario, que puede estar en una situación de vulnerabilidad o estar en riesgo de separación. Esto también podría incluir a los hermanos de un niño, niña o adolescente que vive en cuidado residencial.
- Los niños, niñas o adolescentes que se han reunificado recientemente con sus familias, incluidos aquellos(as) que salieron rápidamente del cuidado residencial debido a la pandemia de la COVID-19.

Proceso	Cambio de escenario/ cambios esperados	Guía
<b>Identificación del Recurso Familiar:</b>	Los hogares de las familias que anterior a la Pandemia eran seguros y estables pueden volverse, en el corto tiempo, inseguros o inestables en éste contexto que evoluciona con rapidez.	<p>Se incluye a las familias que se habían certificado idoneas previamente en el manejo de casos, así como niños, niñas, adolescentes y recurso familiar que no se habían considerado antes para recurso familiar idoneo.</p> <p>Es importante buscar nuevos indicadores de vulnerabilidad, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las familias que están a cargo del cuidado de los NNA y pueden tener adultos mayores y /o que tienen enfermedades crónicas (por ejemplo, diabetes, enfermedades cardíacas, enfermedades respiratorias), que están inmunocomprometidos o en situación de discapacidad, tienen un alto riesgo de enfermarse si se exponen al COVID-19. Esto puede limitar su capacidad de cuidar a los niños, niñas o adolescentes en el hogar.</li> <li>▪ Miembros de la familia que, por las características de su trabajo, están expuestos en espacios con muchas personas (por ejemplo, trabajadores en maquilas, vendedores del mercado o conductores de transporte público).</li> <li>▪ Miembros de la familia cuyos ingresos regulares se ven limitados y las comunidades están físicamente aisladas (por ejemplo, conductores de buses, moto-taxis, vendedores ambulantes).</li> <li>▪ Familias que viven cerca a otras familias y les resulta difícil aislarse físicamente entre sí (por ejemplo, asentamientos).</li> <li>▪ Familias que pueden no tener acceso constante al agua potable.</li> </ul> <p>Es posible que sea necesario ampliar los criterios de idoneidad para dar cabida a nuevas definiciones sobre qué familias pueden estar en situaciones más vulnerables.</p>

**Evaluación del  
Recurso Familiar**

Es probable que los actores que conforman el Sistema de Protección de la niñez y adolescencia, que hayan liderado o apoyado previamente en la identificación de recurso idóneo y/o referenciado a los niños, niñas y adolescentes, o a las familias en situación de vulnerabilidad a los diferentes servicios, tengan limitación en la movilidad (siguiendo las disposiciones frente al distanciamiento físico y la movilidad reducida), o que se destine su tiempo a los servicios de respuesta a las situaciones de la COVID-19, aspectos que los hace menos disponibles para apoyar el proceso de identificación del recurso o servicios.

El equipo psicosocial puede verse limitado para realizar visitas de campo o domiciliarias para evaluar la situación de las familias.

Habrà una mayor necesidad de la identificación propia y comunitaria de la niñez, adolescencia y de las familias en situación de vulnerabilidad y riesgo por los efectos colaterales de la pandemia, lo que requiere la difusión de mensajes que garanticen que la comunidad pueda reconocer a los NNA en riesgo de separación y los datos de contacto de las autoridades y de los servicios de apoyo sociales. Considere la posibilidad de aprovechar las iniciativas de salud de amplio alcance (por ejemplo, algunos proveedores de servicios de salud pueden estar llevando a cabo llamadas telefónicas de monitoreo, insista en que se incluya en todos los mensajes hacia la población los teléfonos de emergencia PGN (4987-2285 y 4995-0776), PNC 110, MP 1572.

Es importante que los equipos psicosociales continúen con las evaluaciones y seguimientos vía telefónica, deben ser conscientes que las llamadas deben hacerse cuando sea conveniente para las familias. Se recomienda que las llamadas no sean por más de 20 minutos.

Para los nuevos seguimientos será importante invertir tiempo en establecer una buena relación: de confianza, recuerde que lo pueden percibir como un extraño a la familia y la calidad de la buena relación que puede construir determinará, en gran medida, la capacidad de llevar a cabo el manejo del caso.

Si el responsable de cuidar al niño, niña o adolescente en la familia no contesta el teléfono y posiblemente el equipo psicosocial no pueda realizar la visita, entonces es importante contar previamente con una lista de personas de apoyo alrededor de la familia, con quienes se pueda establecer comunicación, si el contacto principal de la familia se vuelve inaccesible. Esto es importante para verificar que la familia está segura.

En el caso que no se pueda hablar confidencialmente por teléfono con los niños, niñas o adolescentes en el hogar (es decir, es probable que el familiar esté sentado con ellos) y

	<p>Las necesidades y las urgencias pueden evolucionar de forma rápida a medida que avanza la situación.</p>	<p>no se puede verificar la información presencialmente, será difícil detectar signos de violencia contra la niñez y adolescencia. Dado que el incremento de estrés que experimentan las familias durante la pandemia puede derivar en agresiones hacia los niños, niñas y adolescentes, es fundamental que el equipo psicosocial sea diligente y se coordinen con las autoridades locales, si sospechan que este ocurriendo vulneración de derechos o algún tipo de violencia contra los niños, niñas y adolescentes y esté en peligro su integridad.</p> <p>Realice la evaluación del recurso familiar teniendo en cuenta no solo la situación actual sino también un escenario con el peor de los casos.</p> <p>Las evaluaciones del recurso familiar deben priorizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidades básicas: alimentos, vivienda segura, medidas que ayudarán a evitar la exposición y transmisión de la COVID-19 (por ejemplo, acceso a agua y jabón)</li> <li>▪ Incremento de la causas que deriven violencia contra la niñez:, el estrés de padres/madres por la posible pérdida de empleo, las clases escolares de los niños y niñas en casa, el aumento del tiempo juntos, en confinamiento, pueden conducir a manifestaciones de violencia contra los niños, niñas y adolescentes</li> </ul> <p>Será importante evaluar a fondo las fortalezas y los recursos disponibles para las familias y asegurarse de que sean conscientes de ellos y de cómo acceder a estos o aprovecharlos en momentos de necesidad.</p>
<p><b>Planificación de caso</b></p>	<p>Es probable que las familias necesiten concentrarse en las necesidades básicas de supervivencia.</p>	<p>Está bien si se posponen los objetivos de largo plazo de las familias para priorizar los objetivos relacionados con las necesidades básicas, lo cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso constante al agua potable</li> <li>▪ Seguridad alimentaria.</li> <li>▪ Vivienda segura que permita el aislamiento físico.</li> <li>▪ Acceso a salud</li> <li>▪ Seguridad</li> </ul> <p>Opciones secundarias cuando el cuidador es un adulto mayor o está en otra categoría de alto riesgo.</p>

La educación de los niños, niñas y adolescentes puede verse interrumpida, como consecuencia del cierre de las escuelas por las disposiciones de los gobiernos sobre el distanciamiento físico

Es esencial apoyar a las familias para desarrollar planes de contingencia a fin de adaptarse a la situación cambiante; imagine los escenarios que se pueden presentar en el "peor de los casos" y asegúrese que la familia tenga claro cómo pueden apoyarse y protegerse (es decir, disturbios civiles, cierre de mercados, demoras en la cadena de suministro de alimentos o si un familiar principal se enferma, etc.)

Se deben hacer esfuerzos para garantizar que la educación continúe. En la medida en que sea posible, se debe apoyar a los niños, niñas y adolescentes con materiales educativos (libros de texto, cuadernos, bolígrafos / lápices, computadores, etc.) y agenciar el acceso a recursos virtuales disponibles (por ejemplo, clases o sesiones en línea, por TV o radio) para garantizar que puedan continuar con algún tipo de educación mientras están en casa. Si se presenta la necesidad, es importante gestionar con las autoridades locales el acceso a internet público para que los alumnos puedan recibir sus clases y no quedarse sin la oportunidad de continuar sus estudios.

## Proceso

## Cambio de escenario / cambios esperados

## Guía

El apoyo tradicional de los miembros de la familia ampliada y de la comunidad puede que no sea tan fácil de brindarse o recibirse.

En relación con las opciones de cuidado familiar, puede presentarse el temor de aceptar bajo cuidado a un NNA que egresa del cuidado residencial o de una familia donde un familiar estuvo expuesto al virus. Asegúrese de compartir los mensajes enfocados a la prevención de la propagación de la COVID-19. Si es necesario, proporcione kits de higiene a la opción de cuidado de familia extensa o alternativa (como los familiares o las familias de acogimiento familiar o sustituta).

Las familias ampliadas y las familias sustitutas deben recibir material de apoyo adicional y, en la medida de lo posible, apoyo financiero para fortalecer la economía, de salud y de educación, así como el costo adicional de los costos de manutención de un niño o niña que tienen al cuidado, teniendo en cuenta la época de crisis. Es importante identificar y garantizar las fuentes de ayuda adicional, en conjunto con las autoridades sanitarias clave y de Bienestar social, para garantizar que las reunificaciones o integraciones bajo familia biológica, extensa o cuidado alternativo estén en disposición de cubrir las necesidades que tiene los NNA con discapacidad o con problemas de salud subyacentes y que podrían ser afectados de manera grave por la COVID-19, incluso hasta el punto de requerir hospitalización.

Los planes de cuidado (especialmente los planes de contingencia para el "peor de los casos") deben tener en cuenta que la familia ampliada y la comunidad, en estos momentos, pueden presentar mayores dificultades y menos capacidades para brindar apoyo.

El aumento del estrés y la presión sobre los familiares aumentará el riesgo de violencia contra la niñez.

El apoyo a los padres/madres será un componente esencial del desarrollo de un plan de cuidado. Este apoyo debe incluir:

- Contención emocional para asegurar la estabilidad emocional de los padres/madres para enfrentar los efectos colaterales de la Pandemia.
- Disciplina asertiva o crianza con cariño
- Relajación y autocuidado

Los requerimientos de distanciamiento físico restringen la movilización de grupos de personas, es decir, conferencias de grupos familiares y discusión en juntas técnicas, seguramente no serán posibles

- Apoyo para hablar con los NNA sobre la COVID-19, especialmente sobre la importancia de las medidas de prevención
- Apoyo para hablar con los NNA sobre el miedo, la ansiedad y la incertidumbre.

Se deben hacer esfuerzos para llevar a cabo la toma de decisiones en forma colaborativa ya sea por teléfono o en línea.

Proceso	Cambio de escenario / cambios esperados	
<p><b>Referencias</b></p>	<p>A medida que la situación evoluciona, la accesibilidad y prestación de los servicios puede cambiar.</p> <p>Los riesgos de transmisión son inherentes al proceso de referencia, lo que incluye la exposición a nuevas y a múltiples personas que tienen en sus manos la documentación de referencia de los casos de NNA</p> <p>El transporte puede ser limitado ya que muchos medios públicos pueden quedar restringidos.</p>	<p>Se podrían establecer nuevos servicios de salud a medida que la situación evoluciona, y se ha visto que los gobiernos rápidamente desarrollan iniciativas de asistencia económica. El equipo psicosocial debe monitorear fuentes confiables de información gubernamentales (autoridades locales, Ministerio de Salud, mecanismos locales de coordinación) y gestionar el acceso a servicios dentro de la comunidad para la niñez y las familias.</p> <p>Tenga en cuenta que los proveedores de servicios que normalmente no brindan servicios de salud pueden comenzar a incorporar elementos centrados en la salud que pueden ser útiles para los NNA y las familias (por ejemplo, la difusión sobre medidas de prevención).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lávese las manos antes y después de tocar la documentación de referencia (expedientes de casos)</li> <li>▪ Siga las indicaciones de gobierno dirigidas a todo el país, (por ejemplo distanciamiento de un metro y medio o dos, uso de mascarillas, guantes, batas especiales.</li> <li>▪ Siempre que tenga necesidad de hacer una visita domiciliaria mantenga la distancia física recomendada cuando sea posible; donde se requiera un contacto cercano, use mascarilla.</li> <li>▪ Si el NNA muestra síntomas, use mascarilla.</li> <li>▪ Es posible que deba gestionarse / proporcionarse transporte privado para acceder a los servicios de referencia.</li> <li>▪ Asegúrese que el conductor del transporte privado que se utilizara para el traslado a los servicios de referencia, esté equipado con mascarilla y desinfectante para manos.</li> <li>▪ Preste atención a la guía local sobre la cantidad de pasajeros permitidos a la vez en un vehículo.</li> <li>▪ Es recomendable que las ventanas del vehículo esten abiertas durante todo el viaje.</li> </ul>

Proceso esperados	Cambio de escenario / cambios	Guía
<b>Seguimiento</b>	Los actores a nivel comunitario, en los que normalmente se confía para apoyar el seguimiento de la reunificación de los NNA y las familias, pueden no estar disponibles (por ejemplo, vecinos, COCODES, escuelas)	Es importante equipar a los NNA y las familias con la información de contacto de las autoridades locales y las líneas directas, así como animar a los familiares y a los niños y niñas a que se pongan en contacto directamente con el equipo psicosocial, en los casos en que tengan enfrentar cualquier desafío o situación no prevista y tengan dificultades para manejarla.
<b>Referencia / cierre del caso</b>	Es posible que el equipo psicosocial no pueda realizar visitas domiciliarias a las familias para el seguimiento	Se deben hacer esfuerzos para brindar un seguimiento y acompañamiento virtual a las familias , véase el enlace a la guía <a href="#">aquí</a> . Los casos deben clasificarse como de alto, mediano o bajo riesgo y la frecuencia de monitoreo debe determinarse según corresponda.
<b>Referencia / cierre del caso</b>	Dados los numerosos riesgos y vulnerabilidades que enfrentan muchas familias en este momento, la referencia habitual del caso no debería ser el objetivo inmediato. En su lugar, es importante priorizar los casos en las categorías como de riesgo bajo, mediano y alto.	Es importante identificar casos de bajo riesgo para liberar el tiempo del equipo psicosocial. Sin embargo, en este momento, no se recomienda cerrar oficialmente ningún caso ya que los riesgos socioeconómicos, de salud y posibles vulneraciones de derechos continuarán latentes por un período de tiempo.
<b>Referencia / cierre del caso</b>	A medida que la situación evoluciona, los hogares a los que se les ha cerrado el caso o que se han referido en un programa podrían volverse, de nuevo, vulnerables	Asegúrese de que todas las familias, a quienes se les brinda o ha brindado acompañamiento durante el proceso de manejo de casos, tengan los datos de contacto del equipo psicosocial a cargo del caso, de los proveedores de servicios, autoridades locales y otros actores de apoyo que sean geográficamente accesibles a ellos, para el caso en que tengan que enfrentar alguna situación no prevista o que amenace su integridad.

Proceso	Cambio de escenario / cambios esperados Guía	
<b>Supervisión</b>	<p>El bienestar del equipo psicosocial puede verse afectado, de manera rápida, en el ámbito personal y profesional, así mismo el riesgo de agotamiento y trauma secundario es alto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pregunte a el equipo psicosocial sobre sus situaciones personales / familiares: recuerde que "no podemos cuidar a los demás si no estamos bien nosotros mismos".</li> <li>▪ El tema del autocuidado debe incluirse en todas las sesiones de supervisión. Facilite las conversaciones entre compañeros a través de plataformas virtuales disponibles o grupos de WhatsApp.</li> <li>▪ Si no es posible una mayor supervisión individualizada, conviértala en sesiones de supervisión grupal para que sean más frecuentes (con la observancia de los protocolos de distanciamiento físico).</li> <li>▪ Será importante contar con un apoyo adicional para el equipo psicosocial encargados del manejo de casos, lo cual incluye la categorización de casos de bajo, mediano y alto riesgo.</li> </ul>
	<p>Los procedimientos administrativos y operativos pueden convertirse en un cuello de botella en un contexto que cambia con rapidez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pregunte si el equipo psicosocial tiene los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo. Tome conciencia de que el equipo psicosocial puede requerir mayores recursos (por ejemplo, más acceso al transporte privado para que puedan hacer referencias, más tiempo de aire de lo habitual en su telefono movil para realizar el monitoreo vía telefónica, entre otras).</li> <li>▪ Asegure el nivel de flexibilidad en los procesos administrativos institucionales para garantizar que no se creen demoras y se afecte la respuesta oportuna y eficiente.</li> </ul>

