

## Consideraciones durante la pandemia de COVID-19 para el manejo de casos de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado de abrigo y protección residencial

**Esta guía debe considerarse para:** niños, niñas y adolescentes que actualmente viven en un entorno de protección residencial, lo cual incluye a aquellos que han sido colocados antes y después del inicio de la pandemia de COVID-19.

Proceso	Cambio de escenario / cambios Guía esperados	
<b>Identificación del Recurso Familiar idóneo:</b>	<p>Los hogares de las familias que, anterior a la Pandemia, eran seguros y estables pueden volverse rápidamente inseguros o inestables en éste contexto que evoluciona con rapidez. Esto puede aumentar el ingreso de los NNA hacia los centros de abrigo y protección</p>	<p>Como en tiempos regulares, las alternativas de cuidado en entornos familiares siempre deben priorizarse para los niños, niñas y adolescentes que lo necesitan. Los Centros residenciales de abrigo y protección deben seguir las directrices del gobierno sobre los nuevos ingresos y deben colaborar con (y buscar la aprobación de) las autoridades reglamentarias antes de aceptar a cualquier NNA nuevo bajo su cuidado.</p> <p>En relación con las opciones de cuidado en entornos familiares, los parientes pueden sentir temor de aceptar bajo cuidado a un NNA que egresa de un Centro de protección y abrigo, si un familiar estuvo expuesto al virus. Asegúrese de que se brinden mensajes e información de prevención dirigidos a posible familia extensa o familia alternativa (como por ejemplo los familiares, familias de acogimiento temporal o familia sustituta) para tranquilizarlos y ayudarlos a mantener su hogar seguro.</p> <p>Además, Los Centros de abrigo y protección tienen la responsabilidad de mantenerse al tanto de los servicios de apoyo que están disponibles para los NNA y las familias dentro de sus comunidades circundantes. Los centros de abrigo y protección deben actuar como un punto de información para los niños, las niñas, los adolescentes y las familias que necesitan apoyo. Los Centros de abrigo y protección podrían considerar la ubicación de una cartelera de anuncios en sus puertas externas, con listados actualizados de los servicios de salud, educación y apoyo psicosocial que estén cerca, incluyendo los datos de contacto.</p> <p>Siempre que sea posible, los centros de abrigo y protección deberían identificar oportunidades que se puedan "aprovechar" sobre las iniciativas de salud de amplio alcance (por ejemplo, algunos proveedores de servicios de salud pueden estar llevando a cabo llamadas telefónicas de monitoreo;</p>

		<p>insista en que se incluya en todos los mensajes hacia la población los telefonos de emergencia de apoyo a la niñez y adolescencia como el de PGN (4987-2285 y 4995-0776), PNC 110, MP 1572, y para consultas sobre la atención de COVID-19 al 1517 con el Ministerio de Salud.</p>
<p><b>Evaluación del Recurso Familiar idóneo</b></p>	<p>El equipo psicosocial puede verse limitado para realizar visitas de campo o domiciliarias, cuya finalidad es evaluar y acompañar a las familias como parte de la preparación para la reunificación.</p>	<p>Es esencial que los equipos psicosociales continúen con las evaluaciones y seguimientos por teléfono, con el fin de que el proceso de reunificación no se demore o se detenga innecesariamente a consecuencia del COVID-19. También es importante que el niño, niña o adolescente y la familia sepan que el equipo psicosocial sigue involucrado e interesado en ellos/ellas.</p> <p>El equipo psicosocial debe ser conscientes de llamar a las familias cuando a éstas les sea conveniente. Idealmente, se sugiere que las llamadas no excedan más de 20 minutos.</p> <p>Reconociendo que las evaluaciones profundas pueden no ser factibles, dados los posibles factores estresantes que existen en la familia, se deben hacer preguntas específicas durante cada llamada, priorizando las necesidades u objetivos de largo plazo.</p> <p>Para las nuevas evaluaciones será fundamental invertir tiempo para establecer una buena relación de confianza: recuerde que los pueden percibir como un extraño a la familia, y la calidad de la buena relación que puede crear determinará, en gran medida, la capacidad de llevar a cabo el manejo o gestión del caso.</p> <p>Si un familiar o el responsable del cuidado de NNA 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 la comunicación, si el contacto principal de la familia se vuelve inaccesible. Esto es importante para verificar que la familia está segura.</p> <p>En el caso de que no se pueda hablar confidencialmente por teléfono con otros NNA dentro de la familia (es decir, es probable que el familiar esté sentado con ellos) y no se puede verificar la información presencialmente, será difícil detectar signos de violencia contra la niñez. Dado el incremento de estrés que experimentan las familias durante la pandemia, es fundamental que el equipo psicosocial sea diligente y se coordinen con las autoridades locales, en caso de que sospechen que está ocurriendo vulneración de derechos o algún tipo de violencia contra los niños, niñas y adolescentes y este corriendo peligro su integridad.</p>

Proceso	Cambio de escenario / cambios Guía esperados	
	<p>Las necesidades y las urgencias pueden evolucionar a medida que avanza la situación.</p>	<p>Realice la evaluación del recurso familiar teniendo en cuenta no solo la situación actual, sino los riesgos de incremento de violencia hacia los NNA, también un escenario con el “peor de los casos”. 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 la transmisión de la COVID-19 (por ejemplo, acceso a agua y jabón)</li> <li>▪ Violencia contra la niñez: el estrés de padres/madres por la posible pérdida de empleo, las clases escolares de los niños/niñas en casa, el aumento del tiempo juntos en confinamiento pueden conducir a manifestaciones violencia contra los niños y niñas.</li> </ul> <p>Será importante evaluar a fondo las fortalezas y los recursos disponibles para las familias y asegurarse de que estén conscientes de ellos y de cómo acceder a estos o aprovecharlos en momentos de necesidad.</p>
	<p>Existen mayores riesgos de transmisión asociados con la niñez que reside en un mismo lugar en grupos muy numerosos.</p>	<p>Las evaluaciones de salud de los NNA dentro del cuidado residencial deben realizarse de forma continua, con la finalidad de buscar signos y síntomas del COVID-19.</p> <p>Es importante que se brinde retroalimentación a la administración del Centro de abrigo y protección sobre las tendencias que revelen las evaluaciones, las autoridades de protección de la niñez y adolescencia y el Ministerio de Salud. Por ejemplo, si varios NNA que residen en una sección del Centro de abrigo y protección desarrollan síntomas repentinamente, la administración debe responder con los protocolos y medidas acordadas para el manejo del contagio dirigida a toda la institución y para la atención del niño/niña con síntomas.</p>
	<p>Existe un mayor riesgo de violencia contra la niñez que vive en Centros de Abrigo y Protección</p>	<p>Cuando los padres de familia y otro personal de cuidado de protección residencial están bajo mayor estrés debido a la pandemia, donde los NNA a menudo están fuera de su rutina normal y, por lo tanto, pueden mostrar cambios de comportamiento. Todo el personal debe ser diligente en la evaluación de signos y síntomas de violencia contra la niñez y debe saber cómo prevenirla. Los consejos para padres aprobados por la OMS se pueden compartir con el personal de cuidado residencial dedicado a la niñez y adolescencia.</p>

Proceso	Cambio de escenario / cambios Guía esperados	
<b>Planificación de caso</b>	<p>Es probable que las familias necesiten concentrarse en las necesidades básicas de supervivencia.</p> <p>La educación de los NNA puede verse interrumpida a medida que las escuelas cierran, de acuerdo con el distanciamiento físico que dictan las disposiciones gubernamentales.</p> <p>Las visitas de los NNA a sus familias y las visitas de las familias a los Centros de Abrigo y Protección deben ser limitadas.</p> <p>Los requerimientos de distanciamiento físico restringen la movilización de grupos de personas, es decir, las escuela para padres y la discusión en junta técnica de casos no son posibles.</p>	<p>Está bien si se posponen los objetivos del plan de cuidado al largo plazo (como por ejemplo el éxito de año escolar) 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>▪ Seguridad física</li> <li>▪ Acceso a la salud</li> </ul> <p>Es importante apoyar a las familias para que desarrollen 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 de que la familia tenga claro cómo pueden apoyarse y protegerse (es decir, disturbios civiles, cierre de mercados o centros de abastecimiento de artículos de primera necesidad, demoras en la cadena de suministro de alimentos, si un familiar principal se enferma, etc.)</p> <p>Se deben hacer esfuerzos para garantizar que la educación continúe. Como mínimo, se deben proporcionar clases informales dentro del Centro de Abrigo y Protección (a la vez que se mantienen el número de alumnos en clase al mínimo establecido como distanciamiento físico). El personal debe verificar los recursos de educación virtual, lo cual incluye la educación en línea, por televisión y radio.</p> <p>Las visitas presenciales de los familiares o cualquier otra persona de vinculación afectiva a los NNA, deben limitarse para minimizar la exposición al contagio del COVID-19. Sin embargo, se deben hacer esfuerzos para facilitar la comunicación y contacto de los NNA con sus familias vía telefónica o virtual de ser posible. Esto será una fuente de consuelo para la niñez y adolescencia y sus familias en tiempos inciertos.</p> <p>Se deben hacer esfuerzos para llevar a cabo la toma de decisiones en colaboración, ya sea por teléfono o en línea, incluso cuando las reuniones de grupo presenciales no sean factibles.</p>

Proceso	Cambio de escenario / cambios Guía esperados	
	<p>La reunificación en una familia biológica o la integración en familias sustitutas debe ser un objetivo final de la planificación de casos. Sin embargo, las acciones deben realizarse de acuerdo con las directrices del gobierno y, como siempre, el bienestar y el interés superior de la niñez y adolescencia debe ser primordial en toda toma de decisiones.</p>	<p>En los casos en los que la reunificación ya se estaba planificada, se deben tomar medidas para mantener este objetivo, garantizando que tanto el NNA como la familia estén bien preparados y se minimicen los riesgos de contagio del COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe el riesgo de que los NNA que han estado expuestos en los Centros de abrigo y protección expongan a las familias al momento de la reunificación. Se recomienda enfáticamente donde estén disponibles, realizar las pruebas de COVID-19 antes de la reunificación.</li> <li>▪ Las familias necesitarán garantías sobre las medidas que se tomen para proteger a su hijo o hija de la exposición mientras están en el Centro de abrigo y protección, y también sobre las medidas continuas que ellos deben tomar para proteger al niño, niña o adolescente, así como a ellos mismos cuando estos regresen a casa, lo cual incluye habilitar un espacio para que el NNA tenga un periodo de aislamiento preventivo de 14 días.</li> <li>▪ La viabilidad del período de aislamiento de 14 días debe discutirse con el NNA y la familia antes de la reunificación.</li> </ul> <p>Dado el estrés económico, sanitario y psicológico adicional que conllevan las medidas de prevención requeridas, el equipo psicosocial podría considerar retrasar la reunificación hasta después de la pandemia, y recomendar al Juzgado de Niñez y Adolescencia que se realice cuando las familias ya hayan tenido un tiempo para recuperarse y se encuentren en una posición más segura y estable. Esto con el objetivo de no adicionar a la familia situaciones estresoras que puedan ser más perjudiciales para la reunificación y la reintegración sostenible y saludable</p>
<b>Referencias</b>	<p>A medida que la situación evoluciona, la accesibilidad y prestación de los servicios puede cambiar.</p>	<p>Se podrían establecer nuevos servicios de salud a medida que la situación evoluciona, también 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 buscar el acceso a servicios, tanto para la niñez a su cargo como para las familias dentro de la comunidad. Tenga en cuenta que los proveedores de servicios que normalmente no brindan servicios de salud, pueden comenzar a incorporar aspectos de orientación en la salud, que pueden ser útiles para la niñez, adolescencia y las familias (por ejemplo, difusión sobre medidas de prevención).</p>

Proceso	Cambios de escenarios / cambios Guía esperados	
	<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, (por ejemplo expedientes físicos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lávese las manos antes y después de tocar la documentación de referencia. (expedientes de los casos)</li> <li>▪ Siga las directrices de gobierno dirigidas a todo el país, (por ejemplo, distanciamiento de dos metros, uso de mascarillas, batas especiales).</li> <li>▪ Siempre que tenga la necesidad de tener contacto directo, mantenga la distancia física recomendada, cuando sea posible y donde se requiera un contacto cercano, use mascarilla.</li> <li>▪ Si alguien que se encuentre en el Centro muestra síntomas, debe ser obligatorio el uso mascarilla y aislamiento.</li> </ul>
	<p>El transporte puede ser limitado ya que muchos medios públicos pueden quedar restringidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es posible que deba gestionar / proporcionarse transporte privado para acceder a los servicios de sociales</li> <li>▪ Asegúrese de 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 las disposiciones locales en cuanto al número de pasajeros permitidos a la vez en un vehículo.</li> <li>▪ Es recomendable que las ventanas del vehículo esten abiertas si es apropiado y donde no haya grandes aglomeraciones o personas cercanas.</li> </ul>
<b>Seguimiento del caso</b>	<p>Los actores a nivel comunitario, en los que normalmente se confía para apoyar el seguimiento de la reunificación en las familias, pueden no estar disponibles (por ejemplo, líderes comunitarios, vecinos, jefes, escuelas, COCODES o COMUDES</p>	<p>Es importante equipar a las familias con la información de contacto de las autoridades locales y las líneas directas, así como animar a los familiares y a la niñez a que se pongan en contacto directo con el equipo psicosocial, en caso en que tengan que enfrentar cualquier desafío o situación no prevista y tengan dificultades para manejarla.</p>
	<p>Es posible que el equipo psicosocial no pueda realizar visitas domiciliarias a las familias para llevar a cabo el seguimiento</p>	<p>Se deben hacer esfuerzos para brindar seguimiento y acompañamiento virtual a las familias, véase el enlace a la guía <a href="#">aquí</a>. Los casos deben clasificarse como de alto o bajo riesgo y la frecuencia de seguimiento y acompañamiento debe determinarse según corresponda.</p>

Proceso	Cambios de escenarios / cambios Guía esperados	
<b>Referencia / cierre del caso</b>	A medida que la situación evoluciona, los Centros de Abrigo y Protección cuyos casos se han cerrado o que se han reunificado de pronto pueden volver a ser vulnerables.	Es importante que los casos de bajo riesgo donde se haya identificado que no hay vulneraciones que afecten la integridad física y emocional del NNA, se cierren de manera oportuna, para liberar el tiempo del equipo psicosocial a fin de atender más casos de alto riesgo. Asegúrese de que todos 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 estén geográficamente accesibles a ellos, para recurrir a las ayudas en caso de que enfrenten alguna situación no prevista o que amenace su integridad.
<b>Supervisión</b>	El bienestar del equipo psicosocial y de otros miembros del personal puede verse afectado de manera rápida en el ámbito personal y profesional, así mismo el riesgo de agotamiento y trauma secundario es alto. (Aumento de riesgo de violencia contra la niñez)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pregunte al personal 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. Fomente el apoyo entre compañeros a través de plataformas virtuales disponibles o grupos de WhatsApp.</li> <li>▪ Si no se puede aumentar la supervisión individual, conviértala en sesiones de supervisión grupal, que permitan una mayor frecuencia (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>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El apoyo adicional para el equipo psicosocial para la carga del proceso de manejo de casos será importante, lo cual incluye la referencia de casos de riesgo bajo, mediano y alto.</li> </ul> <p>Para los padres de familia, asegúrese de que reciban apoyo práctico sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contención emocional para asegurar la estabilidad emocional de los padres, que les permita enfrentar los efectos colaterales de la Pandemia.</li> <li>▪ Disciplina asertiva o crianza con cariño</li> <li>▪ Relajación y autocuidado</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo para hablar con los niños, niñas y adolescentes sobre la COVID-19, especialmente respecto a la importancia de las medidas de prevención</li> <li>▪ Apoyar a los niños, niñas o adolescentes que muestran signos de aumento de la ansiedad.</li> </ul>
	<p>Los procedimientos administrativos y operativos pueden convertirse en un cuello de botella en un contexto que cambia rápidamente.</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 en sus teléfonos móviles de lo habitual para realizar el monitoreo vía telefónica, entre otras.)</li> <li>▪ Asegure el nivel de flexibilidad en los procesos administrativos para garantizar que no se creen demoras y se afecte la respuesta oportuna y eficiente.</li> </ul>

