

COVID-19: Guía de gestión de casos de Protección de la Niñez

Introducción:

La gestión de casos de Protección de la Niñez (CPCM, por sus siglas en inglés) es parte de los servicios esenciales que no se pueden detener abruptamente, sino que requiere adaptación para la nueva emergencia.¹ Esto incluye el procedimiento del interés superior de niños y niñas (BIP, por sus siglas en inglés) en escenarios de refugiados.² Con el cierre de muchas escuelas e instalaciones para el cuidado de los Niños Niñas y Adolescentes (NNA), aumentó el estrés de los cuidadores y se saturaron los espacios donde las familias están confinadas. Se intensificó el riesgo de maltrato, negligencia y explotación de niños y niñas. Además, los NNA pueden sufrir la muerte de su cuidador o se los puede separar de sus familias por múltiples razones, incluso por medidas de confinamiento de salud pública asociadas a la COVID-19. Como a menudo se esconden estos riesgos o no están a la vista de la comunidad, puede ser aún más difícil identificar a los NNA vulnerables sin visitas u otras formas de seguimiento por parte de los trabajadores sociales debido a las nuevas restricciones relacionadas con la COVID-19. Sin embargo, se debe disponer de un apoyo continuo para los casos más urgentes dentro de la cantidad de casos existentes a través de medidas adaptadas, junto con respuestas apropiadas a los nuevos riesgos de Protección de la Niñez y las preocupaciones generadas por la pandemia.

Este documento se basa en la acción de respuesta existente de varios países y las agencias del grupo de trabajo de gestión de casos. Proporciona consideraciones para adaptar las intervenciones de CPCM a la pandemia de COVID-19 y para comprender mejor el importante rol de la gestión de casos en la emergencia. El siguiente cuadro proporciona sugerencias para planes de contingencia y acciones adaptadas para cada una de las ocho dimensiones de la gestión de caso³. Describe las acciones prioritarias a tener en cuenta para continuar ayudando a los casos de NNA más vulnerables y responder a los nuevos casos generados durante el brote. Incluso si el acceso no ha sufrido un impacto significativo actualmente en el contexto, es importante que las agencias de gestión de casos planeen con anticipación la posibilidad de un acceso extremadamente limitado a los niños y niñas y las familias como consecuencia de la COVID-19.

Respuesta de Gestión de Caso	Acciones Clave
	Ajustar el criterio de prioridad de casos a la situación de COVID-19 y políticas gubernamentales del país. Asignar niveles de riesgo a los casos de protección de la niñez actuales y a los nuevos. En escenarios de refugiados, el criterio de prioridad debe tener en cuenta a los niños y niñas para quienes se requiere un proceso de BID.

¹ Estándar 18 (Gestión de caso) en las [Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria](#) (2ª edición, 2019), Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria.

² [Procedimiento del interés superior \(BIP\)](#) que es parte de un sistema más amplio de gestión de casos para la protección de refugiados.

³ Basado en la guía global [RMArco para la Evaluación de la Calidad en la Gestión de Casos de Protección de la Niñez](#). Grupo de trabajo de gestión de caso, Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en Acción Humanitaria.

<p>Cantidad actual de casos</p>	<p>Revisar la cantidad actual de casos y asignar nuevos niveles de riesgo basados en la situación de COVID-19. Dar prioridad a los casos de alto riesgo. Ver Diagrama de flujo de las interacciones personales de Tdh CP CM (inglés), gestión de casos y Árbol de decisiones en la gestión de casos a distancia del IRC (inglés).</p> <p>PARA TODOS LOS CASOS</p> <p>Los supervisores deben revisar y priorizar todos los casos abiertos con el trabajador social en una reunión 1 a 1. Puede llevarse a cabo a distancia, si existe una orden de "quédate en casa", o personalmente en una etapa de preparación. Comenzar por los casos de alto riesgo, con las siguientes preguntas como guía para el análisis de repriorización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación actual del NNA? ¿Se han dado cambios pequeños o mayores que afecten al NNA o a sus cuidadores debido a la pandemia? • ¿Cuáles son las probabilidades que la seguridad y el bienestar de un NNA empeoren por la presente crisis? (Determinar los riesgos específicos y documentarlos de ser posible) • ¿Qué tipo de ayuda requiere el NNA y cómo se considerará la seguridad del trabajador social y el NNA en cada acción priorizada (documentar en cada plan de caso si es posible)? <p>La prestación de los servicios de gestión de casos puede necesitar una modificación de acuerdo al nivel de crisis en su contexto. Se deben tener en cuenta las siguientes adaptaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con los encuentros presenciales solo si es seguro y apropiado. Si se planeó un encuentro presencial, disponer de un equipo de protección personal (PPE, por sus siglas en inglés) y llamar con anterioridad para verificar si el NNA, el cuidador o algún miembro del hogar tiene síntomas de COVID-19 o cree haber estado expuesto al virus. Si el trabajador social no puede visitar el hogar, establecer un lugar seguro alternativo para reunirse. • Utilizar la comunicación telefónica si es accesible para el NNA o el cuidador, como complemento o alternativa a las visitas. • Trabajar junto con los miembros de la comunidad confiables, voluntarios o miembros del comité de protección de la niñez para proporcionar un seguimiento solo si es seguro y pertinente. • Crear y actualizar los planes de seguridad para el NNA, el cuidador o el adulto de confianza. • Determinar qué recursos se necesitan para implementar las adaptaciones propuestas (p. ej. crédito para llamadas telefónicas, material de apoyo psicosocial, permisos de movilidad, tarjetas de bolsillo para servicios de remisión, etc.) • Asignar un trabajador social de apoyo para cubrir los casos de manera tal que, si el trabajador social primario se enferma o no puede continuar proporcionando los servicios, el trabajador social de apoyo esté preparado para ayudar.
---------------------------------	---

		Si se modifican los servicios de gestión de casos durante la COVID-19, documentar la modalidad adaptada de prestación del servicio e incluir como un anexo de los procedimientos operativos estandarizados (SOP, en inglés) de la gestión de caso.
	PARA CASOS DE ALTO RIESGO	<p>Mantener la gestión de casos para todos los casos de alto riesgo. De acuerdo a la seguridad del personal y la disponibilidad de PPE, llevar a cabo visitas en persona con los casos más urgentes o con riesgo contra la vida. Si los gobiernos imponen restricciones en la circulación, los equipos de gestión de casos y los líderes del país necesitarán abogar con las autoridades (inglés) para permitir el acceso seguro a los casos de alto riesgo o para identificar quién dentro del gobierno u otra agencia de protección de la niñez puede proporcionar ayuda inmediata.</p> <p>Considerar presentar el trabajador social de apoyo al NNA o adulto de confianza en caso que se necesite transferir los casos de alto riesgo de manera temporal en el evento en que el trabajador social primario se requiera reponerse de su enfermedad, necesite una licencia para cuidar a alguien enfermo o no pueda continuar proporcionando los servicios de gestión de casos por las restricciones de COVID-19 (esto puede incluir falta de privacidad para trabajar desde su hogar, falta de movilidad, etc.) El supervisor y el trabajador social necesitarán tomar decisiones sobre cómo el trabajador social de apoyo puede acceder a la información del caso de manera segura durante el período de cobertura.</p>
	PARA CASOS DE MEDIANO O BAJO RIESGO	Se deberán revisar los casos de mediano y bajo riesgo y se priorizarán de acuerdo a las necesidades evaluadas. Se deberá compartir la disponibilidad de los trabajadores sociales y la información de contacto con el NNA, el cuidador o el adulto de confianza. Proporcionar un teléfono de seguimiento si se lo requiere y explorar las opciones de ayuda segura de la comunidad.
Nueva cantidad de casos	<p>Adaptar el criterio de gestión de casos para que se considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La familia o el NNA que han sufrido directamente el impacto de COVID-19: aumento de la ansiedad de NNA y familias, pérdida de sustento para vivir, separación familiar, y niños y niñas aislados sin cuidado apropiado (solos en la casa por la enfermedad del cuidador, NNA en centros de observación o tratamiento), NNA en orfanatos (muerte de los padres, madres o cuidador por la enfermedad), NNA que sobrevivieron a la enfermedad y un posible rechazo de la familia o comunidad. • La familia o NNA que han sufrido indirectamente el impacto de COVID-19: violencia intrafamiliar, violencia de género o sexual, matrimonio infantil y embarazo adolescente, tráfico, y riesgos potenciados para NNA o cuidadores con discapacidades o enfermedades crónicas, trabajo infantil, niños y niñas en movilidad humana (inglés), NNA que viven en la calle o en centros de cuidado residencial, NNA asociados con las fuerzas armadas o grupos armados (inglés) y niños y niñas privados de libertad (p. ej. detenidos) <p>Establecer protocolos claros (inglés) específicos para la situación de COVID-19 en cada ubicación operativa para identificar y atender nuevos casos (revisión y actualización de protocolos de manera regular). Es importante tener en cuenta cómo se mantendrá la confidencialidad si se utilizan modalidades nuevas para la identificación y recepción de casos.</p>	

Recursos relevantes	
<ul style="list-style-type: none"> ● Guía de la Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia: Protección de los niños y niñas durante los brotes de enfermedades infecciosas (pág. 18 y 19): Resumen y guía con respecto a riesgos de protección (adicionales) que pueden emerger de los brotes de enfermedades infecciosas basados en 1) enfermedades infecciosas que no requieren cuarentena y aislamiento, 2) enfermedades infecciosas que requieren cuarentena y aislamiento ● Nota técnica de la Alianza de Protección de la Niñez y Adolescencia: Protección de niños y niñas durante la pandemia de coronavirus (v.1): Descripción de los riesgos que asociados a la COVID-19, las medidas de control y causas de riesgos relacionados ● Nota Técnica de la Alianza sobre la COVID-19: Protección de los niños y niñas de la violencia, el maltrato y la negligencia en el hogar ● Save the Children, Protección de la niñez (inglés): Guía COVID para los niños y niñas privados de libertad ● Federación Internacional de Trabajadores Sociales: Ética en la toma de decisiones en COVID-19 ● Niñas, no esposas en COVID-19 y matrimonios tempranos y forzados de NNA: Una agenda para la acción ● Plan de Protección de la Niñez y Adolescencia (PNA) y VSBV (inglés): Guía de preparación y lista de preparación de gestión de casos ● Lista de observación (inglés): Hoja de información sobre los impactos de COVID 19 en los niños y niñas en conflictos armados ● Defensoría Argentina: Guía práctica para garantizar derechos de NNA COVID-19 	
Proceso de Gestión de casos	Acciones clave
	<p>Los pasos en el proceso de gestión de casos se mantienen sin cambios, pero se debe revisar el enfoque y las modalidades para cada paso para ser más flexible y adaptarlos al contexto y la ubicación.</p> <p>En todas las interacciones con NNA, cuidadores y adultos de confianza, los trabajadores sociales y supervisores deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preguntar sobre la salud en el hogar antes o al comienzo de la interacción. Si alguien está enfermo, apoyar la remisión a un proveedor de servicio de salud. ● Comunicar los servicios fundamentales y cualquier cambio en los acuerdos de gestión de casos. Asegurar a los beneficiarios que tendrán contacto con el trabajador social y se les mantendrá actualizados. ● Promover con NNA y familias los mensajes claves sobre cuestiones de edad, habilidad y género relacionados con higiene personal, seguridad, distanciamiento social o físico, etc. ● Promover la salud mental y el bienestar psicosocial de NNA y cuidadores (ver los Recursos relevantes a continuación). ● Proporcionar mensajes claves sobre crianza y consejos que se centren en la reducción del estrés, el desarrollo del niño o niña, el aprendizaje social y emocional, la seguridad, cómo acceder a los servicios, etc. ● Informar a los NNA y las familias sobre qué esperar y cómo se comunicaran con ellos. ● Desarrollar y actualizar planes de seguridad con el NNA que incluyan quién y cómo contactarse con alguien de confianza si se encuentran en riesgo. ● Documentar todas las interacciones con el NNA, el cuidador o el adulto de confianza cuando sea seguro y apropiado (ver la gestión de la información a continuación). ● Asegurar que los NNA y cuidadores sepan cómo contactarse con el trabajador social en caso de una emergencia.

Recursos relevantes

- **Centro psicosocial de CIGR:** [Primeros auxilios psicológicos a distancia por COVID-19](#)
- **Save the Children:** [Manual de capacitación para primeros auxilios actores de PNA](#); incluye sesiones 7 y 8 sobre la comunicación con niños y niñas y sesión 9 sobre la comunicación con cuidadores.
- **SMAPS DE UNICEF** (Abril 2020 - inglés): [Guía operativa de COVID-19 para la implementación y adaptación de actividades de SMAPS](#)
- **R2HC Suministrar apoyo psicológico a niños y niñas vía telefónica (inglés):** [Documento guía que establece los principios básicos para suministrar terapia psicológica a niños y niñas vía telefónica](#)
- **Save the Children:** [Diez cosas que debe saber sobre COVID-19 y las personas con discapacidades](#)
- **Alianza internacional de discapacidad** (Marzo 2020): [Hacia una respuesta inclusiva en discapacidad para el COVID-19](#)
- **UNICEF, no solo líneas directas y teléfonos móviles (inglés):** [Suministro de servicio por violencia basada en género durante COVID-19](#)
- **UNICEF, la protección social con perspectiva de género durante la COVID19:** [Nota técnica](#)
- **Child Helpline International (no específicamente para COVID 19 - inglés):** [Módulo de capacitación para consejeros de líneas de ayuda para NNA](#)
- **CP AoR Menú de recursos de protección para la niñez en COVID:** [Sección #6 de gestión de casos de protección de la niñez adaptados para el COVID 19](#)
- **Guía para la COVID-19 de la Iniciativa de Niñez y Adolescencia sobreviviente (inglés):** [Consideraciones claves y guía práctica](#)
- **Maestral Internacional (inglés):** [Consideraciones de gestión de casos para niños y niñas en riesgo de separación, incluyendo niños y niñas reunificados recientemente durante la pandemia de COVID-19](#)

Fortalecimiento del sistema de PNA	Acciones clave
	<p>Fortalecer el lazo entre los servicios sociales y de salud a nivel nacional, subnacional y comunitario para promover una respuesta de gestión de casos de protección de la niñez para riesgos y preocupaciones sobre protección de la niñez generados por COVID 19, en especial para identificar y suministrar servicios de protección para niños y niñas bajo riesgo de separación de los cuidadores debido a la hospitalización o muerte del cuidador o quien proporciona el cuidado.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Coordinar con y apoyar al proveedor de los servicios sociales de protección en el caso de hogares vulnerables económicamente afectados por COVID-19. Incluye proporcionar dinero en efectivo y cupones de asistencia a través de los servicios de gestión de casos hasta que los casos puedan ser cubiertos por el sistema de protección social (ver la sección CVA a continuación).○ Para los niños y niñas refugiados o en busca de asilo, abogar por el acceso de los servicios de protección social sin importar su estatus en el país. <p>Abogar para que los servicios de gestión de casos sean considerados como esenciales y una parte fundamental en respuesta a la COVID-19. Los trabajadores sociales como parte de una fuerza laboral del servicio social deben recibir apoyo para continuar con el seguimiento con los casos más vulnerables y de alto riesgo a pesar de la COVID-19.</p>

	<p>Abogar con los gobiernos para mantener y apoyar a la fuerza laboral del servicio social y al personal humanitario de protección de la niñez, pago o no pago, profesional o voluntario, como trabajadores esenciales.</p> <p>Abogar por un aumento de la fuerza laboral del servicio social y personal de bienestar social en hospitales o centros médicos para identificar y proteger mejor a niños y niñas separados de sus cuidadores primarios, aquellos que han experimentado maltrato y negligencia, y NNA sin cuidado apropiado.</p> <p>Abogar con los gobiernos y otras agencias para que se hagan presupuesto para la protección de la niñez, y para que se provea a los trabajadores sociales con elementos de protección personal y capacitación sobre cómo mitigar los riesgos.</p> <p>Abogar con los gobiernos para incluir capacitación en la protección de la niñez sobre los riesgos para el personal de salud, educación y servicio social por COVID-19, incluyendo prevención de explotación y abuso sexual y cómo informar de manera segura los problemas.</p>
Recursos relevantes	
<ul style="list-style-type: none"> ● Alianza de PNA - NNA y el cuidado alternativo: medidas de respuesta inmediata 	
Colaboración y coordinación	Acciones clave
Mapeo de servicio y rutas de remisión	Actualizar el mapeo de servicios multisectorial (ingles) que incluya actualizaciones de los servicios de protección de la niñez y otros servicios que pueden tener mayor demanda durante COVID-19 (salud, cuidados alternativos, servicios de ayuda basados en la comunidad, asistencia con dinero en efectivo, WASH, nutrición, VBG, servicios legales, NFI, etc.)
	<p>Actualizar las rutas de remisión existentes a nivel local y nacional, donde sea pertinente, en colaboración con los puntos focales de la comunidad y las organizaciones o agencias locales. Incluir notas sobre servicios (salud, WASH, nutrición, protección, etc.) que pueden cerrar, verse limitados o cambiar por la pandemia.</p> <p>Ya que se establecen o expanden las unidades de aislamiento, unidades de cuarentena y centros de tratamiento en campo, desarrollar Procedimientos Operativos Estándar (SOP) y Protocolos de Remisión para asegurar que el personal de cuidado de la salud (triaje, rastreadores de contactos y personal de vigilancia) esté entrenado para identificar de manera segura y remitir a los NNA en riesgo de sufrir o que han sufrido violencia, maltrato, explotación o negligencia. Referirse al Pilar 4 de las NMPNA: trabajar transversalmente con otros sectores para guías adicionales.</p> <p>Las remisiones por casos de COVID-19 toman dos direcciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Agentes de protección de la niñez ➡ Agentes de salud: los agentes de protección de la niñez necesitan estar actualizados acerca de las rutas de remisión de salud si se sospecha de un caso de COVID-19 en un hogar. <i>Atención: consultar al coordinador del grupo de trabajo de protección de la niñez para recibir la información más actualizada sobre las rutas de remisión de salud.</i> ○ Agentes de salud ➡ Agentes de protección de la niñez: Los agentes de salud deben informar a los agentes de protección de la niñez cuando entran en contacto con un NNA que sospechan ha sufrido violencia, maltrato, negligencia, explotación o separación o pérdida familiar. Se necesita actualizar semanalmente las rutas de remisión que indican el número de trabajadores sociales que están activos por agencia y los detalles de contacto para remisiones.

	<p>Coordinar con los sectores de salud, educación, nutrición, WASH y sectores VBG para ayudar en la divulgación de los mensajes claves de PNA para NNA y cuidadores. Los mensajes claves de Protección de la Niñez y Adolescencia (PNA) no deben solo centrarse en la COVID-19, sino que también deben incluir mitigación de riesgo de protección de la niñez.</p> <p>Capacitar al personal de salud, educación, nutrición y WASH sobre los riesgos de protección de la niñez relacionados con COVID-19 y adaptados para una identificación segura y rutas de remisión.</p>
Colaboración y compromiso de la comunidad	<p>Trabajar en estrecho contacto con los grupos y puntos focales de protección de la niñez basados en la comunidad, en quienes la comunidad ya confía, para identificar y remitir casos nuevos. Si se identifican nuevos puntos focales debido a la situación actual de COVID-19, garantizar que estén capacitados en aspectos básicos sobre el resguardo de la protección de la niñez y los principios centrales junto con una identificación y remisión segura.</p> <p>Garantizar que los grupos y puntos focales de la comunidad tengan información precisa sobre los riesgos relacionados con COVID-19 que pueden correr las niñas y niños, incluso los hechos básicos como síntomas y formas de contagio, para que puedan identificar y remitir a los NNA de manera segura y combatir los mitos que estigmatizan a NNA diagnosticados con COVID-19.</p> <p>Compartir información actualizada (rutas de remisión y mapeo de servicios) con los miembros de la comunidad, para asegurar que las rutas de remisión sean fáciles de comprender (p. ej. utilizar lenguaje simple y claro, imágenes) y traducidos a todos los idiomas pertinentes.</p> <p>Determinar los respectivos roles de los grupos y puntos focales de la comunidad para ayudar a niños y niñas (concientización, monitoreo básico de los riesgos de protección de la niñez, seguimiento y apoyo de los casos, visitas a los hogares, etc.). *Puede ser necesario que los puntos focales identifiquen y proporcionen ayuda básica a los niños y niñas que han sido separados de su cuidador primario porque el cuidador ha sido internado para un tratamiento.</p> <p>Garantizar que los grupos o puntos focales basados en la comunidad estén de acuerdo con los canales de comunicación y sepan cómo comunicarse con el trabajador social o el equipo de gestión de caso.</p> <p>Garantizar que se dispongan los protocolos de infección, prevención y control (IPC) en todos los campos o sitios de acción. Garantizar que los trabajadores sociales y el personal o voluntarios basados en la comunidad tengan acceso a estaciones de lavado de manos, desinfección de manos y a todos los materiales enumerados en la política de salud nacional (p. ej. guantes, tapabocas, etc.) necesarios para continuar proporcionando ayuda.</p>
Recursos relevantes	
<ul style="list-style-type: none"> ● Estándar 17 PNA a nivel comunitario: https://handbook.spherestandards.org/es/cpms/#ch006_005 ● Grupo de trabajo de PNA a nivel de comunitario durante la COVID-19 (inglés): Trabajar con las comunidades para mantener a niños y niñas a salvo 	
Coordinación interagencial	<p>Coordinar con otros agentes de gestión de casos (a través de CMTF u otro grupo de coordinación de PNA) para distribuir posibles nuevas cantidades de casos por ubicación y experiencia, así como también adaptar las rutas de remisión, protocolos y recursos.</p> <p>Coordinar con las autoridades y garantizar cooperación frente a las restricciones en la movilidad, mientras se aboga para garantizar los servicios para llegar a los NNA bajo mayor riesgo de violencia, maltrato, explotación y negligencia.</p>

	<p>Coordinar con los cuerpos gubernamentales y los equipos humanitarios del país para comprender el alcance y extensión del impacto de COVID-19.</p> <p>Coordinar con los agentes de salud para responder de manera apropiada y a tiempo a los problemas y riesgos de PNA generados por COVID-19 (idealmente los servicios de CPCM deben integrarse con la respuesta de salud).</p> <p>Coordinar, a través del grupo de trabajo o grupo operativo de gestión de casos y el grupo de coordinación de PNA, si existen en el país, para colaborar de manera conjunta. Involucrar y colaborar con los grupos de coordinación de VBG cuando sea apropiado.</p> <p>En escenarios de refugiados, donde los procedimientos del interés superior nacionales no son funcionales o son débiles, identificar los miembros del panel BID que puedan participar de manera confidencial y segura en reuniones a distancia.</p>
Personal y capacidad	Acciones clave
Bienestar del personal	<p>Priorizar la salud, la seguridad, la salud mental y el bienestar psicosocial del equipo de gestión de casos.</p> <p>Garantizar que se promuevan, faciliten y prioricen las estrategias de auto-cuidado y del personal para los trabajadores sociales. Ver las consideraciones sobre salud mental de la OMS y las guías operativas de SMAPS de UNICEF para COVID 19 para más consideraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Proporcionar a los equipos información regular y actualizada solo de fuentes verificadas como la OMS y limitar la cantidad de información compartida para evitar sobrecarga. ○ Garantizar que los trabajadores sociales comprendan íntegramente la información que se comparte con ellos y puedan hacer preguntas. ○ Reforzar o crear un sistema de comunicación de emergencia (como una cadena telefónica) y garantizar que todos los miembros del equipo comprendan los canales de comunicación. ○ Garantizar que todos los miembros del equipo tengan la información de contacto clara sobre a quién contactar en caso de necesidad. ○ Crear un sistema de compañerismo entre los miembros del equipo (además de la supervisión regular) para fomentar la ayuda entre unos y otros cuando surgen preocupaciones. ○ Establecer un plan para el equipo de gestión de casos sobre cómo acceder a la información si un trabajador social o supervisor se enferma o necesita autoaislarse. ○ Garantizar un sistema de rotación de personal para asegurar que el personal pueda descansar y dedicar tiempo a las situaciones de su propia vida familiar. <p>Trabajar con los equipos de gestión de casos para determinar las mejores formas de mantener la motivación y la cohesión del equipo a distancia.</p> <p>Compartir recursos para el manejo del estrés y para mantener el bienestar emocional del personal. Puede incluir compartir recursos (p. ej. un ejercicio simple de cuidado personal diario, materiales o enlaces, números de teléfono de asistencia psicológica, etc.).</p>

	Permitir que los trabajadores sociales estructuren su tiempo en torno a responsabilidades de cuidado adicionales y tomen tiempo libre por enfermedad.
Infección, prevención y control (IPC)	Garantizar y abogar por el acceso al equipo de protección personal (PPE) (ver la sección de recursos adecuados a continuación) para los trabajadores sociales e intérpretes si son necesarios.
	Si se proveen materiales de PPE, garantizar que los trabajadores sociales estén capacitados sobre el uso correcto del equipo.
	Si no se proveen materiales de protección suficientes o apropiados para llevar a cabo visitas a los beneficiarios de manera segura, se deben definir alternativas de ayuda a distancia. Garantizar que el personal y los beneficiarios no se expongan a un mayor riesgo por nuestra intervención.
	<p>Todos los trabajadores sociales DEBEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estar equipados con desinfectante para manos y seguir la guía nacional, p. ej. usar tapabocas. ● Lavar o desinfectar las manos frecuentemente: antes, durante y después de cada visita a un hogar o a la comunidad. ● Si los termómetros Thermoflash están disponibles y se consideran apropiados para el uso, verificar la temperatura de aquellos con acceso a los servicios o que lleven a cabo visitas a hogares.⁴ ● Cumplir y promover el distanciamiento social (la distancia segura de 2 mts, o siga la guía nacional) y si es posible, lleve a cabo las visitas en un espacio abierto, seguro y bien ventilado en vez de en el interior. Analizar con los especialistas o consejeros técnicos qué tipos de casos se pueden gestionar de esta manera sin comprometer la confidencialidad. ● Permanecer en su casa si están enfermos o si alguien en su hogar lo está. Deben informar al supervisor que debe asignar otro trabajador social para ayudar a los NNA y familias bajo su cuidado. ● Buscar atención médica si tiene fiebre, tos o dificultad para respirar.
Supervisión y orientación	Identificar los métodos para ayudar en la supervisión individual a distancia y en las reuniones de gestión de casos, por ejemplo, por teléfono (ver la guía de supervisión a distancia (ingles) y la lista (ingles)), Skype, WhatsApp, Teams, etc. Proporcione herramientas, capacitación y orientación para ayudar en la supervisión entre pares para los trabajadores sociales en la misma ubicación.
	Evaluar la información de seguridad del método elegido y garantizar que todo el personal sepa cómo evitar utilizar información identificable o analizar los aspectos delicados al hablar de los casos por teléfono u otros medios con seguridad de información limitada.
	Asegurar que los trabajadores sociales puedan comunicarse con los supervisores de manera continua y por lo menos una vez al día.
	Remitir al equipo de trabajo de gestión de casos global un paquete de orientación de gestión de casos y capacitación de la supervisión y adaptar el material pertinente para ayudar en la supervisión a distancia.

⁴ Consultar con los programas de salud si este protocolo es adecuado en su contexto. Tenga en cuenta que el uso del termómetro Thermoflash puede ser intimidante para aquellos que nunca lo han visto y, en especial, para los niños y niñas. Puede ser necesario, entonces, llevar a cabo alguna concientización y comunicación sobre Thermoflash para que las personas sepan qué esperar y no tener miedo.

	<p>Crear un espacio regular (personalmente o a distancia) durante las reuniones de gestión de casos y supervisión individual para analizar el bienestar, que incluya signos de estrés y medios de cuidado personal. Dar a los trabajadores sociales el tiempo para hablar sobre sus preocupaciones, necesidades e ideas.</p>
Fortalecimiento de capacidades	<p>Capacitar al personal de gestión de casos (incluyendo voluntarios comunitarios) sobre COVID-19: hechos básicos como síntomas, formas de contagio y control de infección para que puedan combatir los mitos que pueden estigmatizar a los NNA y sus familias.</p>
	<p>Capacitar al personal de gestión de casos sobre las medidas de Prevención y Control de Infecciones (IPC) para resguardar su propia seguridad. También capacitarles sobre cómo explicar las medidas a los NNA y sus familias, por qué las toman y porqué los NNA y sus familias también deben hacerlo.</p>
	<p>Cuando se dispone de equipos de protección personal para el personal de gestión de casos, es imprescindible acompañar la distribución con capacitación sobre cómo utilizarlos (ver la guía de la OMS sobre el uso de los tapabocas).</p>
	<p>Capacitar al personal de gestión de casos para identificar riesgos de protección que puedan surgir en los brotes de enfermedades infecciosas, como violencia intrafamiliar, negligencia y sobre la inclusión de la discapacidad en respuesta al COVID-19.</p>
	<p>Capacitar al personal de gestión de casos sobre modalidades alternativas de gestión de casos y cuándo se deben activar.</p>
	<p>Capacitar a los trabajadores sociales sobre la transición a los enfoques de ayuda a distancia (p. ej. cómo conversar con NNA por teléfono, cómo mantener la confidencialidad o la protección de información a distancia, problemas de resguardo, cómo buscar ayuda del supervisor en casos críticos, cómo utilizar una línea directa).</p>
	<p>Capacitar a los miembros del panel BID sobre las deliberaciones del panel a distancia, la toma de decisiones adaptadas al contexto y garantizar mayor confidencialidad.</p>
	<p>Explorar plataformas para proporcionar oportunidades de aprendizaje en línea durante el aislamiento y teletrabajo (p. ej. cursos en línea y capacitaciones de pequeños grupos virtuales con videos y debates facilitados para aportar soluciones a los desafíos actuales).</p>
Recursos suficientes	Acciones clave
	<p>Considerar los siguientes puntos (de acuerdo al contexto):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de protección personal para visitas esenciales • Equipo para seguimiento y consejería a distancia (crédito para los teléfonos, baterías, paneles solares, etc.). • Transporte si el transporte público no está disponible o no es seguro de tomar. • Intérpretes, si son necesarios • Dispositivos apropiados (teléfonos inteligentes, computadoras, tabletas) y conexión a internet (si está disponible) cuando se utilizan plataformas en línea, como skype, teams, zoom o gotomeeting.
	<p>Dinero en efectivo o cupones de asistencia (CVA, en inglés): Si los mercados y servicios aún están operativos, se ofrece a los hogares afectados más vulnerables ayuda de desembolso rápido de dinero en efectivo incondicional a través de gestión de casos. Coordinar con el grupo de trabajo de dinero en efectivo en el país, para garantizar que se ha llevado a cabo una evaluación de mercado y que CVA es una opción segura y viable para alcanzar las necesidades básicas del hogar. Priorizar a los cuidadores</p>

	<p>de NNA que han perdido su sustento por la situación de COVID-19 y considerar la transferencia de dinero en efectivo o cupones iguales a la canasta de gastos mínima que cubra las necesidades del hogar. Se prefiere dinero en efectivo no restringido e incondicional, sin embargo, se pueden establecer condiciones o restricciones sobre CVA para el interés superior del NNA. Para que CVA ayude a los niños y niñas sin acompañamiento o separados, considere su entrega a través de las familias de acogida.</p> <p>WASH, NFI, nutrición, albergue: Si se interrumpen los mercados y servicios y las familias están aisladas, los equipos de gestión de casos de protección de la niñez deben actualizar el mapeo de servicio y coordinar con los agentes específicos del sector para garantizar que se cubran las necesidades básicas a nivel del hogar (WASH, albergue, alimentos, NFI). Si no funcionan las remisiones y el hogar identificado no puede recibir ayuda esencial oportuna del agente específico del sector, un trabajador social debe evaluar las necesidades críticas y considerar las modalidades de entrega directa.</p> <p>Atención: Los trabajadores sociales de protección de la niñez no deben proporcionar fórmulas para bebés a las familias, a menos que hayan recibido la capacitación para hacerlo. Esta acción puede dañar a los niños y niñas o alterar las cadenas de suministro a nivel del país. Coordinar con profesionales nutricionales sobre cualquier pedido de fórmula para bebés.</p> <p>Considerar el acceso de los trabajadores sociales a un fondo de gestión de casos de emergencia, en especial si no pueden acceder a la oficina. Es posible que esta necesidad se incremente a medida que los servicios se vean saturados o restringidos a los NNA y sus familias.</p>
Recursos relevantes	
<ul style="list-style-type: none"> ● Programa Mundial de Alimentos (inglés): Guía de transferencia basadas en dinero en efectivo por COVID-19 ● Dinero en efectivo y cupón de asistencia en la pandemia de COVID-19 (inglés): Hoja de consejos para las consideraciones de protección ● Clúster de Protección Global (inglés): Hoja de consejos para las intervenciones basadas en dinero en efectivo y de protección de la niñez ● Save the Children (inglés): CVA integrado y protección de la niñez durante COVID 19 	
Gestión de la información	Acciones clave
	<p>Documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar el registro del caso y los formularios de evaluación inicial que incluyan las "condiciones médicas críticas" o "cuarentena para el NNA o cuidador" (si se utiliza Primero/CPIMS+, garantizar que se ajuste el menú desplegable y los formularios correspondientes) ● Revisar y adaptar el formulario de remisión y garantizar que se informe al personal del sector de salud sobre ello. Si no existe un sistema de remisión en el lugar, facilitar y simplificar las remisiones rápidas de PNA del personal de salud. ● Simplificar los formularios si se recopila información por teléfono o por medio de miembros de la comunidad identificados y capacitados. ● Verificar y garantizar el almacenamiento seguro y continuo de documentación sensible en terreno o sitios de acción.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Registrar la información sobre NNA que buscan asilo o NNA refugiados que no están registrados en el sistema de asilo nacional o proGres⁵ y remitir al NNA para su registro.
	<p>Compartir información</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisar el proceso de remisión y compartir la información entre agentes de protección de la niñez y agentes de salud. Acordar la información clave a compartir y actualizar el formulario de remisión respectivo. ● Verificar y garantizar el almacenamiento seguro y continuo de documentación sensible en el terreno o sitios de acción (incluyendo el uso de un sistema de gestión de información digital para la gestión de casos como Primero/CPIMS+) ● Establecer canales de comunicación claros y confidenciales para la documentación de casos continua y rastrear pautas en las preocupaciones de protección de la niñez durante el brote de COVID-19. ● Compartir información actualizada sobre los procesos de remisión con los agentes de protección de la niñez y de salud.
	<p>Protección de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tratar la información médica sobre un NNA o miembro de la familia como información sensible y aplique los estándares más altos de protección de la información. ● Evite utilizar información identificable o conversar sobre problemáticas sensibles si recopila información por teléfono o por otros medios con seguridad de información limitada. ● Revise el acuerdo de protección de la información para incluir modalidades de trabajo desde casa para los trabajadores sociales y supervisores.
Recursos Relevantes	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Comité directivo CPIMS+ Interganecia (inglés): CPIMS+ guía de respuesta en COVID-19 ● IRC unidad de prevención y respuesta a la violencia (abril 2020 - inglés): Gestión de la Información para la gestión de casos en COVID 19
Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y aprendizaje	Acciones clave
	<p>Con el fin de hacer un proceso de monitoreo mejor, separar los análisis y pautas de información de PNA de la nueva cantidad de casos generada durante la pandemia de COVID-19, para informar la programación y abogar por las necesidades cambiantes de protección de la niñez como consecuencia de la crisis.</p> <p>Garantizar tanto como sea posible que se documenten y compilen todas las adaptaciones y enfoques desarrollados de gestión de casos, así como las prácticas que no ayudaron o que causaron daño para que sirvan de aprendizaje después de la pandemia.</p>

⁵ proGres es una herramienta de documentación de gestión de casos de refugiados utilizada por ACNUR y gobiernos en algunos países para registrar y gestionar casos relacionados con personas refugiadas o aquellos que buscan asilo.

