

# Pautas

## MONITOREO VIRTUAL DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, SUS FAMILIAS Y PARA EL PERSONAL DE HOGARES DE PROTECCIÓN DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

La pandemia de COVID-19 requiere la adaptación y/o el desarrollo de servicios y programas para continuar atendiendo de mejor forma a los NNA y las familias durante este periodo de tiempo de cambio constante. Eventos que alteran la estructura en las familias, las amistades, las rutinas diarias y la comunidad en general pueden tener consecuencias negativas para el bienestar, aprendizaje, desarrollo y la protección de los NNA. Además, las medidas utilizadas para prevenir y controlar la propagación del virus pueden exponer a los NNA a riesgos de protección. Las medidas de aislamiento y cuarentena basadas en el hogar, las instalaciones, la comunidad y la zona, si bien son necesarias para retrasar la propagación del virus, pueden afectar negativamente a los NNA y sus familias. Es importante que aquellos que trabajan con NNA y familias vulnerables se mantengan informados sobre los mayores riesgos de protección de niñez y adolescencia que pueden y ocurren durante una emergencia. Consulte esta [Guía Técnica](#) interinstitucional sobre protección de niñez y adolescencia durante la pandemia de COVID-19.<sup>1</sup> Los

procedimientos de protección y seguridad deben revisarse para determinar las responsabilidades, la información y las vías de derivación a protección de un caso que se sospeche que sufra de violencia o vulneración de sus derechos. Al mismo tiempo, los NNA, las familias y las comunidades son resilientes y se les puede ayudar a aprovechar sus puntos fuertes en estos momentos de estrés. Mientras que las visitas domiciliarias de monitoreo presenciales a los hogares de las familias, a los NNA que se encuentren en cuidado alternativo y/o a los hogares de protección no sean posibles durante los tiempos de cuarentena, por el

### PAUTAS PARA EL MONITOREO VIRTUAL ANTE EL COVID-19

#### Llamadas telefónicas a PADRES / CUIDADORES

- Actualización constante sobre el estado de salud de todos los miembros de la familia.
- Seguimiento a las acciones de los planes de caso
- Proporcionar una guía simple sobre prevención, signos, síntomas, prevención y números de emergencia.
- Evaluar y hacer las referencias necesarias

#### Llamadas telefónicas con NNA (con el objeto de)

- Actualizar sobre el estado de su salud y bienestar
- Seguimiento a las acciones de los planes de caso
- Proporcionar orientación amigable para los NNA sobre medidas preventivas, manteniendo el aprendizaje.
- Brindar apoyo psicosocial básico.

#### Llamadas telefónicas a Hogares de Protección

- Obtener actualizaciones sobre ingresos y egresos de los NNA.
- Consultar sobre la existencia de suministros regulares, especialmente de salud e Higiene, y suministros educativos / recreativos
- Evaluar los problemas de protección de NNA.
- **Comunicación semanal con socios gubernamentales locales y nacionales, protección de NNA y otros mecanismos de coordinación humanitaria relevantes (salud, Higiene, educación, protección, vivienda), redes de la sociedad civil y líderes comunitarios**

**Los registros de archivo del caso deben completarse con todas las reuniones telefónicas o virtuales con familias o NNA**

Versión 14 mayo 2020

<sup>1</sup> Alianza para la protección de la niñez y adolescencia en la acción humanitaria, Versión 1, marzo 2020. <https://alliancecpha.org/en/COVID19>.

movimiento restringido y distanciamiento social, es fundamental que los programas y trabajadores de casos mantengan un contacto telefónico regular o virtual con los NNA y las familias de quienes son responsables.<sup>2</sup>

- **Lleve a cabo la concientización de COVID-19** por teléfono o internet con mensajes básicos sobre signos y síntomas, medidas de higiene y distanciamiento social, vías de referencia de salud y números de línea directa.
- **Apoye a los cuidadores** en torno al bienestar emocional de los NNA y de ellos mismos, oriéntelos para que hablen con los NNA sobre COVID-19, aprendan a mitigar el estrés de los NNA, reflexionen sobre la crianza de los hijos, la importancia de continuar con las tareas escolares en el Hogar, estar anuentes a las actividades en el hogar y la planificación de escenarios para el núcleo familiar en caso que un cuidador se enferme.
- Asegúrese de que los NNA reciban **mensajes claros, amigables sensibles, con pertinencia étnica y de género** sobre COVID-19, incluido el adecuado lavado de manos y el distanciamiento social. Se pueden encontrar ejemplos [aquí](#) y [aquí](#).
- **Diseñe y entregue mensajes simples** para tranquilizar a los NNA y ayudar a los cuidadores a responder adecuadamente a las necesidades de información y emocionales de los NNA.
- **Identifique estrategias para proporcionar apoyo psicosocial** a los NNA, especialmente a los que están en cuarentena. Vea [aquí](#) algunos ejemplos de apoyo psicosocial para NNA resaltados en la Intervención 3 y [aquí](#) sugerencias para adolescentes.
- Antes que los cuidadores se enfermen, trabaje con ellos para delinear e identificar **soluciones de cuidado alternativas** que puedan ser necesarias si se enferman, sean puestos en cuarentena, hospitalizadas o situaciones peores.

<sup>2</sup> Más sobre el manejo de casos en: <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Child-Protection-Case-Management-Guidance-Covid19.pdf>.