



# Directrices para la Gestión de Casos a Distancia en Programas de Reasentamiento

Para atenuar el posible impacto del COVID-19, muchas oficinas están proporcionando servicios de gestión de casos virtuales o a distancia. El entorno laboral en remoto difiere inherentemente del entorno laboral de una oficina. Por ejemplo, el personal puede tener que compartir el espacio con los miembros de la familia o no tener acceso al equipo necesario, como ordenadores o teléfonos móviles, para hacer su trabajo desde casa. El entorno laboral en remoto presenta una serie de nuevos desafíos para todo el personal, pero en particular para el personal que atiende directamente a personas usuarias, que se encarga de contactarlas para recopilar información, evaluar las necesidades y garantizar su seguridad y bienestar. Este documento describe formas de llevar a cabo una gestión de casos a distancia efectiva al tiempo que se protege la privacidad y confidencialidad de las personas usuarias, y debería usarse para complementar las políticas y procedimientos existentes de la oficina local.

## PRIMER CONTACTO CON PERSONAS USUARIAS AL REALIZAR LA GESTIÓN DE CASOS A DISTANCIA

1. Desarrolle e implemente un plan para comunicarse con todas las personas usuarias para explicar la política de su oficina sobre el COVID-19. Determine las opciones de comunicación que usted y la persona usuaria tienen al considerar las siguientes preguntas:
  - ▶ ¿Ambas partes tienen acceso a un teléfono u ordenador?
  - ▶ ¿El hogar tiene acceso a internet o los planes de datos para teléfonos admiten la comunicación? (Tenga en cuenta que las videollamadas pueden ser una pérdida significativa de datos de móvil)
  - ▶ ¿Se necesita un/a intérprete para facilitar el contacto?
  - ▶ ¿El nivel de privacidad del método de contacto elegido es adecuado para realizar la gestión de casos e interactuar con la persona usuaria?

2. Dependiendo de las consideraciones en (1), debe contactar a las personas usuarias individualmente y asesorarlas sobre:
  - ▶ por qué se está implementando la gestión de casos a distancia: reconozca que esta es una situación que cambia rápidamente y que pueden producirse otros cambios, pero no haga ninguna promesa sobre cuándo o cómo puede cambiar la situación y no especule sobre el estado del mundo/la propagación del virus; en su lugar, proporcione datos cuando sea posible y apoyo psicosocial cuando sea necesario;
  - ▶ si la oficina está abierta para citas y cuándo (establezca expectativas claras sobre las horas de trabajo, la frecuencia y el método de comunicación, y no comparta su correo electrónico o dirección personal con las personas usuarias) y confirme la información de contacto de usted y de las personas usuarias, incluido números de teléfono, correos electrónicos y direcciones de las personas usuarias;
  - ▶ próximas actividades;
  - ▶ cualquier limitación o barrera a la privacidad o seguridad que pueda existir (ya sea en relación con el método de comunicación que se utiliza o el espacio de trabajo que está utilizando, como la interrupción de los miembros de la familia) y obtenga su consentimiento informado antes de continuar la comunicación, especialmente cuando se habla de asuntos privados o cuestiones delicadas;
  - ▶ cuidarse durante la pandemia del COVID-19 y qué hacer si se siente mal: tómese un tiempo adicional para hacer y responder a preguntas lo mejor que pueda, validar las preocupaciones de las personas usuarias e intentar mantener una sensación de calma; una lista de recursos multilingües está disponible en la sección de Intercambio de Información de la [página web de RITA](#). El Anexo A incluye orientación sobre cómo educar a las personas usuarias sobre el COVID-19.
3. Además, evalúe las preocupaciones de seguridad, el bienestar y las necesidades inmediatas de cada persona usuaria, incluyendo con respecto a: comida, atención médica, medicamentos, suministros médicos, alojamiento, empleo, cuidado de niños y vulnerabilidades y medidas de protección en relación con el COVID-19. Se incluye a continuación en el Anexo B una lista de verificación para la planificación de la seguridad, que detalla las preguntas que se deberían hacer.
4. Mantenga un registro para cada persona usuaria con respecto a todos los puntos anteriores, incluyendo las razones por las que los servicios se prestan de forma remota y una explicación del método elegido para la prestación de dichos servicios.



## DIRECTRICES PARA LA CONFIDENCIALIDAD AL REALIZAR GESTIÓN DE CASOS A DISTANCIA

Al prestar servicios directos a personas usuarias desde su hogar u otro lugar de trabajo en remoto, debe seguir las siguientes pautas:

- ▶ Identifique un espacio privado dentro del entorno de trabajo remoto donde no se le oiga, incluidos miembros de la familia y compañeros de piso, siempre que sea posible. Si esto no es posible, hable con un/a supervisor/a.
- ▶ Documente el consentimiento de la persona usuaria en notas de casos u otros registros de casos. Por ejemplo: “Informé a la persona usuaria que estoy trabajando desde casa en un espacio privado con la puerta cerrada, pero que mi familia está en casa. Pedí a la persona usuaria su consentimiento para continuar la conversación. La persona usuaria consintió”.
- ▶ Proporcione orientación anticipada si puede haber interrupciones debido a sus familiares o mascotas. Por ejemplo, “Quería que supiera que mis hijos están en casa, por lo que existe la posibilidad de que me interrumpan. Si lo hacen, le pondré en espera. Si por alguna razón la situación no se puede resolver rápidamente, se lo digo, colgaré y le llamaré lo antes posible”.
- ▶ Anime a las personas usuarias a buscar un espacio privado si se habla de un tema delicado. Si las personas usuarias no pueden estar en un espacio privado, pregúnteles si desean continuar o reprogramar la llamada.
- ▶ Guarde todos los documentos generados por ordenador en un sistema de almacenamiento de archivos protegido con contraseña para garantizar la privacidad y seguridad.
- ▶ Asegúrese de que los miembros del hogar no puedan ver la información privada de las personas usuarias, almacenándola de forma segura. Se debe eliminar del área que usa para el trabajo a distancia de forma regular los archivos, notas y documentos que contienen información personal.
- ▶ No lleve expedientes físicos a casa a no ser que tenga un permiso especial de su supervisor/a o equipo directivo para hacerlo y cuente con procesos seguros.
- ▶ Evite compartir su número de teléfono privado con personas usuarias para proteger su propia privacidad y límites profesionales. Se debería usar un teléfono de trabajo provisto por su organización u ocultar su número de teléfono para ciertas llamadas o mensajes de texto.
- ▶ No guarde información privada o confidencial en dispositivos personales. Si tiene que trabajar desde un teléfono móvil personal, recopile verbalmente la información de identificación como la dirección de su hogar, fecha de nacimiento, etc. Si las personas usuarias necesitan enviarle documentos, animelas a enviar el documento por correo electrónico a su dirección de correo electrónico de trabajo.
- ▶ No grabe llamadas de vídeo o audio con personas usuarias (esto incluye seminarios web, llamadas grupales o reuniones). La grabación está estrictamente prohibida con menores. Si hay una razón por la que siente que es necesario grabar una conversación con una persona usuaria adulta, solicite permiso tanto de la persona usuaria como de su supervisor/a.

Si es necesario, consulte con su supervisor/a para determinar si se pueden realizar visitas a domicilio o reuniones en persona. Para cualquier reunión en persona, considere si pueden realizarse fuera y si se pueden mantener dos metros de distancia entre las personas.



Tenga estas medidas en cuenta para prepararse para la logística:

1. **Programa la reunión.** Determine cuándo y cómo se reunirá con la persona usuaria e infórmela sobre ello.
2. **Determine las opciones de comunicación tanto para usted como para la persona usuaria, de acuerdo con las directrices anteriores sobre el primer contacto.**
3. **Elija su plataforma.** Las opciones descritas a continuación tienen capacidad de audio y vídeo.

CARACTERÍSTICAS	SKYPE	WHATSAPP	MICROSOFT TEAMS	ZOOM
Compartir pantalla y/o archivos	Sí	Sí	Sí	Sí
Aplicación web, aplicación móvil y aplicación de escritorio	Sí	Sí, todos deben estar conectados a un número de teléfono	Sí	Sí
Tiene un número de teléfono de marcación	Sólo la versión de pago de Skype Empresarial	No. Hay que usar un número de teléfono móvil existente	Sí	Sí
Límite de personas/tiempo	Sí, 50 participantes, 4 horas por videollamada, cada grupo limitado a 100 horas/mes	Sí, sólo 3 personas por chat	250 por reunión (chat y llamada)	La cuenta gratuita permite hasta 100 participantes durante 40 minutos
Otros beneficios	<a href="#">Traducción en tiempo real</a> y <a href="#">transcripción/subtítulos</a> ; puede usarse para llamar a quienes no tienen internet a un coste	Aplicación fácil de usar que muchas personas ya tienen en sus teléfonos	Las reuniones se pueden grabar y guardar	Las reuniones se pueden grabar y guardar

4. **Si es necesaria la interpretación,** revise el procedimiento para programar interpretación telefónica o de vídeo y asegúrese de que la persona tenga la capacidad de comunicarse utilizando el método determinado. Como siempre, tenga en cuenta qué idiomas habla la persona usuaria y con qué nivel. Siempre verifique con la persona usuaria que entienda a la persona que está utilizando como intérprete. Recuerde que siempre es necesario un/a intérprete para cualquier persona adulta que no hable el mismo idioma que usted con fluidez y que **nunca es apropiado utilizar a un/a menor como intérprete.**
5. **Tenga en cuenta las pautas de confidencialidad anteriores.** Asegúrese de que tanto usted como la persona usuaria tengan un espacio privado para hablar sin que otros miembros de la familia estén presentes.
6. **Programa una reunión de seguimiento.** Si una persona usuaria sabe cuándo está programada la próxima reunión con usted, puede empezar a hacer una lista de preguntas y dudas no urgentes y saber cuándo serán atendidas.
7. **Repase los procedimientos de contacto de emergencia,** para ponerse en contacto con el personal, proveedores médicos y servicios de emergencia. Asegure que toda persona usuaria adulta sepa contactar con servicios de emergencia, pedir intérprete y decir su dirección en el idioma del país en que está.

## Anexo A:

### Instrucción para las personas usuarias sobre el COVID-19

- Explique que hay un virus en la comunidad que puede hacer que las personas se pongan muy enfermas. Los síntomas principales incluyen fiebre, tos y problemas respiratorios.
- Ponga énfasis en las medidas preventivas como lavarse las manos durante 20 segundos utilizando jabón y agua (o desinfectante), y mantener limpias y desinfectadas todas las superficies de la casa que se tocan con frecuencia. Se debería evitar tocarse la nariz, boca u ojos cuando no se tienen las manos limpias.
- Destaque la importancia de quedarse en casa tanto como sea posible, y que si las personas usuarias tienen que salir de casa, deben ponerse mascarilla y guantes e implementar medidas de distanciamiento social (permanecer al menos a dos metros de distancia de las demás personas).
- Explique que las personas que están en más riesgo de síntomas graves son las personas mayores de edad y aquellas que padezcan de alguna condición médica crónica, y que esas personas deberían quedarse en casa tanto como sea posible.
- Asegure que las familias tienen el nombre y número de teléfono de su médico de cabecera e infórmeles que si alguien en la casa empieza a presentar síntomas, deben llamar al médico antes de ir en persona (si no hablan el idioma local, pueden pedir servicios de interpretación por teléfono). Si no saben el número de teléfono de su médico, pregunte si saben el nombre y dirección de la clínica e intente buscarles el número. Si no es posible averiguar cuál es su clínica, avise a la persona de contacto para asuntos de salud en su oficina para que haga seguimiento con la persona usuaria.
- Explique que si alguien en la casa presenta síntomas del COVID-19, debe quedarse en casa todo lo posible y evitar contacto con otros miembros de la familia tanto como se pueda.
- Explique que si alguien en la casa está enfermo/a y su médico le dice que se quede en casa, los miembros de la casa deben vigilar su condición. Si empeora, deben informar al médico inmediatamente. Si un miembro de la casa tiene problemas respiratorios y necesita ayuda inmediata, llame al 112.
- Pregunte si la persona usuaria tiene cualquier pregunta o duda. Si no sabe la respuesta, dígame que va a averiguarlo y llamarle más tarde o pedir a la persona de contacto para asuntos de salud de la oficina contactarle directamente.



Se pueden encontrar recursos adicionales para profesionales y personas usuarias sobre el COVID-19 en la [página web de RITA](#) en la sección de Intercambio de Información.

# Anexo B:

## Lista de Verificación para el Plan de Seguridad

Esta Lista de Verificación para el Plan de Seguridad está diseñada para ser una plantilla útil para la evaluación de la seguridad de las personas usuarias durante momentos en los cuales los sistemas y servicios habituales están interrumpidos, incluyendo el movimiento personal.

Todo el personal debería trabajar con los líderes locales para determinar:

1. Si la planificación de seguridad es necesario y/o apropiado en estos momentos (a ser determinado por la escala de sus servicios y el grado de preparación de su oficina);
2. Qué miembros del personal deberían participar en la planificación de seguridad;
3. A qué personas usuarias se debería dirigir o priorizar la planificación de seguridad;
4. Cuáles son los recursos e intervenciones específicos que puede ofrecer el personal en estos momentos.

Los siguientes campos no son comprensivos. El personal debería incluir cualquier otro campo que considera que se debería abordar o que sepa que es una prioridad para este individuo o familia—por ejemplo, cualquier objetivo de servicio que cae fuera de las necesidades enumeradas abajo.

Tenga en cuenta que esta situación está cambiando rápidamente, y las políticas, recursos y planificación en las comunidades se están desarrollando y pueden ser confusos o hasta contradictorios. Está bien, y puede que sea hasta necesario, decir a las personas usuarias que no tiene las respuestas actualmente, pero que intentará buscarle información adicional y contactarle más tarde.

### ALIMENTACIÓN

1. ¿Hay suficiente comida en el hogar para durar por lo menos dos semanas?  Sí  
 No, proceda al #2
2. Si no, ¿alguien en la casa tiene acceso al supermercado y puede ir a por comida?  Sí  
 No, proceda al #3
3. Si no, describa el obstáculo (transporte, miedo, dinero, etc.)  
  
Si el **transporte** es un obstáculo, ¿se puede identificar a alguien que estaría dispuesto/a a llevar a un miembro de la casa al supermercado a por comida?  Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?  
  
Si el **miedo** es un obstáculo (especialmente para mayores de edad o personas con problemas de salud), ¿hay alguien que pueda ir a comprarle comida?  Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?  
  
Si su **situación económica** es un obstáculo, ¿se puede identificar alguna ayuda/apoyo (comunidad, instituciones religiosas, etc.)?  Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?

# Anexo B:

## Lista de Verificación para el Plan de Seguridad (continuación)

### ATENCIÓN MÉDICA

1. ¿Alguien en la casa tiene una cita médica importante en las próximas cuatro semanas?  Sí, proceda al #2  
 No, proceda a la próxima sección
2. En caso afirmativo, ¿puede llamar a su proveedor médico para confirmar si puede acudir a esa cita o si hay algún plan alternativo si se cancela?  Sí  
 No, proceda al #3
3. En caso negativo, ¿alguien más en la familia puede llamar al proveedor médico por él/ella?  Yes  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?

### MEDICAMENTOS

1. ¿Alguien en la casa toma y necesita medicamentos habituales?  Sí, proceda al #2  
 No, proceda a la próxima sección
2. ¿Tiene suficiente medicamento para durar por lo menos 30 días?  Sí, proceda a la próxima sección  
 No, proceda al #3
3. ¿Tiene receta para obtener más?  Sí, proceda al #4  
 No, proceda al #5
4. En caso afirmativo, ¿todavía se puede ir a la farmacia a por más medicamento? De ser así, ¿puede llamar a la farmacia y buscar el medicamento con anterioridad, por si cambia la situación?  Sí, proceda a la próxima sección  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?
5. En caso negativo, ¿puede llamar a su médico para solicitar una receta nueva?  Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?

### SUMINISTROS MÉDICOS

1. ¿Alguien en la casa depende de suministros médicos de forma habitual (como tiras reactivas, oxígeno, etc.)?  Sí, proceda al #2  
 No, proceda a la próxima sección
2. En caso afirmativo, ¿tiene suficientes suministros para durar por lo menos 4 semanas?  Sí, proceda a la próxima sección  
 No, proceda al #3
3. En caso negativo, ¿tiene una forma de obtener más suministros, incluyendo acceso económico y transporte?  Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?

# Anexo B:

Lista de Verificación para el Plan de Seguridad (continuación)

## ALOJAMIENTO

1. ¿Hay preocupaciones sobre la posibilidad de pagar el alquiler?  
 Sí, ¿qué apoyo puede ofrecer al personal?  
 No
2. ¿Hay preocupaciones sobre la posibilidad de pagar el agua/luz/gas?  
 Sí, ¿qué apoyo puede ofrecer al personal?  
 No
3. ¿Hay suficiente saldo en el teléfono para poder usarlo en caso de emergencia?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer al personal?

En algunos lugares hay suspensión de desahucios y de corte de suministros además de límites de datos o minutos de teléfono ampliados. Compruebe la información más actualizada de su comunidad.

**El aislamiento, cuarentena y distanciamiento social del COVID-19 puede poner a sobrevivientes de violencia doméstica, violencia de género y otros tipos de violencia familiar en mayor riesgo al restringir en mayor medida su movilidad y acceso a apoyo. Además, es posible que en una relación en que haya habido violencia en el pasado, los comportamientos abusivos continúen o aumenten a medida de que los niveles de estrés aumentan y el apoyo y responsabilidad ante la comunidad disminuyen.**

## COVID-19

1. ¿Hay alguien en la familia que se considera de alto riesgo, incluyendo cualquier persona mayor de edad o con problemas de salud crónicos?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?
2. ¿Qué precauciones se están tomando en la casa para asegurar mayor protección? Esto puede incluir que la persona tenga su propia habitación en la casa, limitar la movilidad de los demás miembros de la familia, etc.
3. ¿Hay jabón, desinfectante de manos y productos de limpieza en la casa?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?
4. ¿Los miembros de la casa saben qué hacer si alguien en la casa empieza a mostrar síntomas del COVID-19 (fiebre, dificultad respiratoria, tos)?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?
5. ¿Tienen algún medicamento para reducir la fiebre en casa?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?
6. ¿Se sabe dónde acceder a información fiable en su propio idioma?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?

# Anexo B:

Lista de Verificación para el Plan de Seguridad (continuación)

## CUIDADO INFANTIL

1. ¿Hay alguien que se puede quedar en casa con los niños mientras los colegios estén cerrados?  
 Sí  
 No, proceda al #2
2. En caso negativo, ¿tienen amigos/as, familiares, vecinos/as, etc. que estarían dispuestos/as a ayudarles con el cuidado infantil?  
 Sí  
 No, ¿qué apoyo puede ofrecer el personal?

## OTRO

1. ¿Hay otros asuntos que se deberían discutir?  
 Sí  
 No

## PRECAUCIONES ADICIONALES PARA SOBREVIVIENTES DE MALTRATO FAMILIAR (VIOLENCIA DE GÉNERO, VIOLENCIA INTERGENERACIONAL, ETC.)

1. ¿A alguien le preocupa su seguridad o la seguridad de alguien en la casa si hace falta estar en cuarentena dentro de la casa?  
 Sí, proceda al #2  
 No, recuérdale de los números de emergencia, horario de trabajo y métodos de contacto
2. ¿Tiene algún amigo/a, colega, vecino/a o familiar local de confianza que puede comprobar de forma regular que está bien y ayudarle si hace falta estar en cuarentena dentro de la casa?  
 Sí, contacte y haga planificación  
 No, proceda al #3
3. ¿Tiene amigos/as o familiares que puede contactar a distancia para apoyo?  
 Sí, contacte y haga planificación  
 No, proceda al #4
4. Si se siente inseguro/a en casa, ¿a quién puede llamar o contactar?  
Números de emergencia; el personal durante horas de trabajo