

DIRECTRICES LÍNEA PPF EN CONTINGENCIA SANITARIA

1. Consideraciones generales

El presente documento, se ha pensado como un anexo del que ya fue compartido con los programas (“Foco de la intervención en el contexto actual”), y considera todas las distinciones técnicas y operativas que forman parte de la **metodología PPF**, y que son susceptibles de ser adaptadas y ejecutadas en periodo de emergencia sanitaria y de manera no presencial.

Desde los PPF, la contingencia nos ha desafiado a re-pensar nuestra forma de estar y de hacer con nuestros NNA y familias:

- a) por una parte, el foco para este periodo debe estar puesto en conocer, resguardar y favorecer la situación proteccional de nuestros NNA;
- b) que sobre todo el favorecer podrá estar directamente relacionado con las capacidades y recursos presentes en nuestras familias (que siempre serán susceptibles de ser fortalecidas y desarrolladas);
- c) que la lógica del trabajo PPF considera la necesidad de evitar la cronificación de los derechos vulnerados de los NNA en el contexto de dichas familias y que, por ende, no puede perderse de vista la causal que originó el ingreso en el programa.

De acuerdo a lo anterior, y tomando en cuenta la **orientación técnica SENAME**, cualquier acción que despluguemos con las familias en el afán de incentivar con estas el resguardo de la situación proteccional de los NNA (aunque sea por la vía remota), deberá ser considerada como una manera a través de la cual seguimos **fortaleciendo las competencias de cuidado y de crianza de los adultos a cargo**¹, pero partiendo de la base que las condiciones para ejercer la parentalidad muy probablemente se habrán modificado en este periodo, con el aumento sostenido de las variables familiares estresoras que podrían dificultar la tarea parental (cuarentena, NNA sin clases, afectación del acceso a servicios y merma de las posibilidades socio-económicas y disminución del empleo, sobre todo para el caso de familias con trabajo informal).

En la suma y en la resta, debemos tener cuenta que la **lógica esencial del PPF es preventiva; y que en esta emergencia necesitamos acotar la intervención y realizar solo aquello que es factible**: a) de acuerdo a las condiciones y necesidades de las familias; b) de acuerdo a nuestras condiciones y herramientas para la intervención.

¹ Competencias parentales vinculares, formativas, protectoras, reflexivas.

2. Lo operativo de lo técnico-administrativo²

| | |
|-------------------------------|---|
| <p>Lista de espera</p> | <p>-Gestione como lo indica el Instructivo I-SGC-001; pero a través de seguimiento no presencial (según los recursos y el alcance del programa).</p> <p>-Priorice el ingreso según estos criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el NNA se encuentre ubicable. 2. Gravedad/urgencia. 3. Que corresponda al perfil de sujeto de atención. 4. Un caso derivado por 80 bis no puede ingresarse si antes no se han evaluado los criterios de prioridad. <p>-Si por la revisión de los antecedentes el caso se pondera preliminarmente grave, pero no ha sido posible ubicar al NNA, no debe efectuarse su ingreso. En su lugar, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informar al Tribunal respecto de las acciones fallidas. -Solicitar la asistencia de Carabineros al domicilio del NNA³ para conocer la situación actual. A la vez, solicitar que en esta visita de Carabineros se pida el teléfono de contacto efectivo y/o que el adulto responsable se contacte con nuestro Programa (por lo tanto, en el Oficio deben consignarse los números telefónicos del Programa). -Señalar al Tribunal que en el intertanto que se pueda ubicar al NNA, se lo mantendrá en lista de espera, a la espera de información que pueda proporcionar el mismo tribunal u otro organismo. -Coordinar con otros dispositivos de la red, en el afán de conocer información actualizada del NNA y de su familia. <p>-Se debe seguir gestionando la lista de espera en la plataforma Senainfo.</p> |
| | <p>-Se recomienda minimizar la realización de ingresos, considerando la actual complejización de los procedimientos.</p> <p><u>-Si va a hacer ingresos, proceda en los términos que indica la Circular N°1 SENAME.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todos los casos, si SENAME demora más de 72 horas en informar la validación del ingreso, se debe enviar al Tribunal de Familia un oficio que señale que se realizó a SENAME la solicitud de ingreso (indicar fecha), y que nos encontramos a la espera de la validación (se sugiere dar contexto a este escrito, aludiendo a lo indicado por la Circular N°1 SENAME). • Para los casos que presentan antecedentes que hicieran suponer mayor gravedad, es preferible que se envíe al Tribunal el mismo oficio mencionado más arriba (con los |

² Aquí se presentan reforzar las indicaciones dadas en el documento “Foco de la intervención en el contexto actual”.

³ Aclarar que este apoyo debe ser efectuado con el cuidado necesario, considerando que muy probablemente el NNA se encontrará en casa.

| | |
|--|--|
| <p>Ingreso y fase diagnóstica</p> | <p>mismos argumentos), pero inmediatamente después de haber solicitado a SENAME la validación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Si SENAME invalida el ingreso, solicitar al Tribunal reiterar con nueva fecha la orden de ingreso. Así, cuando contemos con esta nueva orden judicial, se debe volver a efectuar el procedimiento como lo indica la Circular N°1.</u> <p>-<u>Todos los casos ingresados deben contar con una acción mínima que es el contacto telefónico</u> (deben ser ubicables), en virtud de conocer antecedentes básicos del NNA (datos de ingreso).</p> <p>-Se ha dejado abierta la posibilidad de que ciertas acciones con fines diagnósticos sean efectuadas de manera remota, para así poder contar con antecedentes más actualizados del NNA y su familia (por ejemplo, consultar a la familia por teléfono o por videollamada: acceso a servicios; beneficios sociales; situación socio-económica; situación laboral actual; empleador; cómo describe sus condiciones de habitabilidad; constitución familiar; entre otros). La misma modalidad a distancia opera para las coordinaciones con la red (cuando existen las posibilidades).</p> <p>-Metodológicamente no es pertinente la aplicación de pruebas psicológicas o entrevistas en profundidad por vía remota.</p> <p>-De acuerdo a la edad y características particulares de los NNA, será necesario ampliar a estos la entrevista remota, resguardando que los temas tratados no sean inconvenientes para el contexto, ni generen malestar o afectación (por ejemplo, en caso de videollamada poder ir completando en conjunto con el NNA el eco mapa de redes).</p> <p>-Se debe considerar la posibilidad de encontrar ciertos niveles de resistencia en los NNA y adultos con los que nos estemos contactando por primera vez. Cuando así suceda se debe pensar en una metodología distinta, e informar al Tribunal <u>si esta resistencia se mantiene y dificulta el contacto y la intervención.</u></p> <p>-Dadas las circunstancias actuales, elaborar un <u>PII en el marco proteccional</u> con objetivos más acotados. Debe seguir siendo personalizado y esencialmente realista.</p> <p>-La profundización diagnóstica en este periodo será “aproximativa” y referencial, al no ser posible incorporar las conclusiones que son solo posibles a través de los encuentros presenciales o “cara a cara” con los NNA y las familias. De esta manera, su sentido general estará asociado a despejar la situación proteccional y a comprender la lógica de funcionamiento familiar que estuvo a la base de la vulneración original; todo, a través de una lógica más bien descriptiva (con una hipótesis de trabajo que se oriente a lo proteccional, y a reforzar los recursos del NNA y la familia para sobrellevar la contingencia).</p> <p>-Dada la relevancia de cumplir con los plazos judiciales (y considerando la posibilidad de que la emergencia sanitaria se extienda), seguiremos remitiendo al Tribunal de Familia los respectivos informes de profundización diagnóstica (a los tres meses desde que se ingresó al NNA al programa), haciendo la salvedad de que sus contenidos y conclusiones son el resultado de la gestión no presencial.</p> |
|--|--|

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>Proceso de intervención</p> | <p>-En relación al número de intervenciones no presenciales a la semana, la recomendación es:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 para los NNA que presentan más factores protectores. -2 para los NNA que presentan más factores de riesgo. -3 o más para los NNA en situación crítica. <p>Sin embargo, la cantidad de intervenciones que se hagan por NNA a la semana, estará siempre relacionada con las necesidades y características de cada caso; <u>Lo que no nos debe pasar es que dejemos de hacer seguimiento y de estar con familias que sabemos presentan un historial complejo de vulneración o que presentan dificultades en este periodo</u> (por ejemplo, considerar qué hacer si en un caso grave de negligencia el papá no quiere que lo llamen).</p> <p>-la elaboración y ejecución del PII debe tomar en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Que debe ser promovida y cautelada la situación proteccional de los NNA. -Que pueden seguir siendo fortalecidos los recursos personales de los NNA y parentales de los adultos a cargo, adecuando los objetivos de trabajo a la contingencia actual. -Que, en paralelo a lo anterior, la identificación, promoción y coordinación con los co-garantes de derecho resulta ser una tarea fundamental y permanente. -Considerar el uso y visibilización de los Enfoques Transversales; y de los criterios de Participación y de Flexibilidad (por ejemplo, género cuando pretendamos abordar la distribución de tareas domésticas en el hogar; o intersectorialidad, cuando coordinemos con las redes (colegio, salud, tribunal). -Considerar la necesidad de “cuidar” al adulto protector, para que pueda afrontar de la mejor manera esta contingencia sanitaria. <p>-La atención remota se debe realizar de acuerdo a las necesidades y características de cada familia, las que pueden variar caso a caso. En términos generales, debemos considerar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Puede ser promovida y cautelada la situación proteccional de los NNA, haciendo partícipe a la familia de una idea común de autoprotección y de autocuidado. -Puede ser favorecida y promovida con los NNA y sus familias la idea de generar entre todos dinámicas relacionales bien-tratantes y colaborativas. Para el caso de los NNA, podemos seguir fortaleciendo aquellos recursos personales (de acuerdo a rango etario y características particulares) que, primero, les permitan afrontar de mejor manera este contexto; y segundo, les permitan adecuarse y colaborar con un modelo familiar actual de interrelaciones en el que muy posiblemente se encuentren presentes variables disruptivas como la incertidumbre, temor, hacinamiento, entre otros. Para el caso de los adultos a cargo, implicará un permanente fortalecimiento de sus competencias parentales⁴. -Más allá del monitoreo y seguimiento para conocer o favorecer la situación proteccional de cada NNA, la intervención no presencial estará dirigida a orientar a los NNA y adultos a cargo sobre las mejores maneras de “hacer familia” en este contexto (resolución pacífica de conflictos; organización doméstica; establecimiento de normas y límites; provisión y expresión de cuidados y de afectos; regulación emocional en los NNA y autorregulación; ayudar a los adultos a conectar con la red cuando estos lo necesiten, etc.). |
|---------------------------------------|---|

⁴ Vinculares, formativas, protectoras, reflexivas.

| | |
|-----------------------|---|
| | <p>-Puede seguir siendo promovida la incorporación de co-garantes de derechos en la misma lógica del Modelo Institucional de Co-garantes en Sinergia, sobre todo en este contexto, porque: a) a través de ellos es posible que los NNA y familias accedan más fluidamente a servicios e insumos (sobre todo en los casos más complejos); b) pueden ser aumentadas las redes de apoyo remotas para los NNA y familias, claves para afrontar un periodo de cuarentena (por ejemplo, integrantes de la familia extensa; comunidad; amistades; coordinación con profesor(a), etc.; c) permite al programa conocer y triangular información que nos permite conocer la situación proteccional de los NNA (salud, educación), sobre todo para el caso de los NNA “inubicables”.</p> <p><u>-Seguir informando al Tribunal de Familia, cumpliendo con los plazos judiciales establecidos (de acuerdo a cada caso), haciendo la salvedad de que los contenidos y conclusiones de cada informe son el resultado de la gestión no presencial. Al mismo tiempo, enviar informes de situación actual cada vez que lo amerite (sobre todo cuando la situación proteccional se ha afectado y ha hecho o no necesario activar la Circular N°5; o porque de un momento a otro el NNA se encuentre inubicable).</u></p> <p>-Solo efectuar <u>intervención presencial</u> (por ej.: una visita domiciliaria), cuando se cumplan las siguientes condiciones: se cuente con las medidas sanitarias para evitar contagio; y la voluntad del profesional para realizar dicha acción.</p> <p>-Considerar las posibilidades que ofrece la tecnología (tanto para usuarios como para el equipo) de realizar talleres virtuales; grabar cápsulas o módulos que aborden temáticas de interés para la familia; o bien, sea compartido con la familia material disponible en la red como cuentos, videos (se insiste, todo lo anterior, de acuerdo a las condiciones y características de las familias).⁵</p> <p><u>-Considerar efectuar intervención en crisis para los que casos que así lo ameriten, y registrar de la misma manera en Senainfo y en el registro de actividad.</u></p> |
| <p>Egresos</p> | <p>-Es posible realizar un egreso, en los siguientes casos:</p> <p>-Se ha completado con éxito el proceso de intervención con 100% de logro, lo que no se ha visto afectado o alterado durante este periodo. Se llevó a cabo antes el cierre del proceso presencial con el NNA y su familia; y además <u>cuenta con la orden de egreso del Tribunal</u>.</p> <p>-El adolescente se encuentra pronto a cumplir los 18 años, cuenta con orden de ingreso del Tribunal, y a la fecha no existen elementos técnicos que ameriten mantenerlo en el programa.</p> <p>-El NNA y su familia se cambian de domicilio a un territorio fuera de la “jurisdicción” de nuestro programa y además el Tribunal resuelve el ingreso del NNA en otro programa (de la misma o de otra modalidad). Para este caso, se deberá informar al tribunal que se mantendrá hasta el ingreso efectivo al nuevo programa, para asegurar la situación proteccional.</p> <p>-Una vez que el Tribunal decretó por oficio el egreso de un NNA, la videollamada resulta ser un dispositivo válido para realizar el cierre del proceso, siempre y cuando se respalde con</p> |

⁵ Corresponde a prácticas que hoy se encuentra implementando el equipo de PPF Lota Bajo.

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <p>la autorización de la familia y estemos seguros de la situación proteccional. Ante la duda técnica, será mejor abstenerse de hacer el egreso (Estos casos deberán ser tratados con el Coordinador Técnico).</p> <p><u>Excepciones:</u></p> <p>-Si ya existe una orden judicial de egreso, pero a través de los contactos con la familia detectamos situaciones de riesgo o de vulneración, debemos informar de vuelta al Tribunal solicitando que el NNA se mantenga en el programa (eso sí, estos casos particulares deberán ser tratados con el Coordinador Técnico). <u>Si a pesar de lo anterior el Tribunal mantiene la orden de egreso, debemos responderle con un oficio (también debe ser enviado a Sename), informando que se realizará el egreso, a pesar de que nuestra opinión técnica es mantener al NNA con nosotros.</u></p> |
| <p>Largas permanencias</p> | <p>-Mientras SENAME no informe de cualquier variación relativa a esta gestión, el procedimiento se deberá seguir ejecutando en los términos ya conocidos y generando todos los respaldos formales, como correo, oficio, etc. (mientras en paralelo se pide la prórroga al Tribunal de Familia, como fue referido más arriba).</p> <p>-Como fue señalado, de manera extraordinaria para este periodo el motivo para solicitar la autorización de prórroga técnica estará asociado con la necesidad de <u>resguardar la situación proteccional del NNA en contexto de emergencia sanitaria.</u></p> <p>-Para todos los casos, independiente del nivel de logro del proceso de intervención hasta antes del inicio de la emergencia, podrán ser solicitadas prórrogas técnicas por el motivo arriba esgrimido.</p> <p>-Todo lo anterior tendrá sentido, siempre y cuando el Tribunal haya “acogido” nuestra necesidad de mantener al NNA en el programa. Si pese a todos los intentos, el Tribunal insiste en mantener la orden de egreso, no corresponde gestionar con SENAME solicitando la prórroga.</p> <p>-Se recomienda solicitar a SENAME la prórroga por un plazo de 2 meses.</p> <p>-La decisión de mantener en el programa, corresponde a un análisis que se puede hacer con apoyo del Coordinador Técnico.</p> |

3. El operar desde lo administrativo y con los grupos de interés

| | |
|----------------------|---|
| <p>SENAME</p> | <p>-SENAME se encuentra implementando en este periodo de contingencia un dispositivo de supervisión remota. Cada vez que el supervisor técnico se comunique informándoles de la realización de esta gestión, deberán tener claro que cualquier solicitud de insumos o de verificadores <u>en ningún caso</u> debe implicar que ustedes o integrantes de su equipo deban acercarse al programa (como, por ejemplo, para escanear carpetas).</p> <p>-Atender a otras solicitudes y requerimientos, <u>en la medida de que ello sea posible</u> (de ahí la importancia de contactarse de inmediato con el Coordinador Técnico para en conjunto ponderar, resolver y responder). De todas maneras, prevalece lo informado por nuestra Fundación a SENAME a través de Ord. N°16.</p> <p>-Solo para respaldarnos, se recomienda enviar a su supervisor técnico el mismo informe que en su momento remitimos al Tribunal informando de la alteración de la situación proteccional del NNA, o cuando alguno se encuentre inubicable; o cuando se ha ordenado el egreso, a pesar de que nosotros solicitamos mantener en el programa tras detectar situaciones de riesgo.</p> <p>-Para el caso de nuevas vulneraciones, es relevante que ejecuten todas las acciones que aparecen indicadas en la Circular N°5 (hasta que SENAME indique otra cosa), y respaldarlas de manera adecuada. Para efectos de esta emergencia, se recomienda, además de completar el formulario relativo en la plataforma Senainfo, informar vía correo a su supervisor técnico.</p> <p>-<u>Revisar permanentemente el Protocolo de Actuación Covid-19</u>, cuyas actualizaciones SENAME publica en la plataforma Senainfo.</p> <p>-<u>Todas las consultas técnico-administrativas que estén pensando hacer a SENAME a través de sus supervisores técnicos, se espera las hagan antes a su Coordinador Técnico.</u></p> |
| | <p>-Es imprescindible que cada director/a se asegure del registro oportuno y adecuado por parte de los profesionales, de las intervenciones no presenciales en la plataforma de SENAINFO, resguardando se efectúen según las indicaciones dadas por SENAME (como, por ejemplo, dentro de las 72 horas permitidas para ello).</p> <p>-La atención deberá registrarse como <u>“Intervención no presencial por alerta sanitaria. Con Coronavirus”</u> o bien <u>“Intervención no presencial por alerta Sanitaria. Sin Coronavirus”</u>, las que están disponibles en Senainfo en el área de intervención psicosocial. Esta es una intervención que, en circunstancias normales, debió realizarse de manera presencial y que por las circunstancias se realiza de forma remota, debiendo en ella agregar la información sobre contagio de Coronavirus.</p> <p>-Una vez “asegurada” la realización de algunos de los eventos no presenciales arriba mencionados, el programa podrá registrar todas las demás acciones complementarias de</p> |

| | |
|--|---|
| <p>SENAINFO</p> | <p>intervención/seguimiento, sobre todo las que dicen relación con la coordinación con redes y con co-garantes.</p> <p>-Se deben consignar las intervenciones no presenciales, de manera sistemática en el registro de actividades, al igual que los intentos de contactos fallidos (estos últimos también se pueden subir a Senainfo para respaldar, aunque no sean con derecho a pago).</p> <p>-Realizar monitoreo cada 7 días (día 7, 14, 21 y 29) de la plataforma Senainfo; específicamente del reporte de intervenciones (tanto presencial como no presencial).</p> <p>-Efectuar seguimiento al número de intervenciones según complejidad.</p> <p>-Ante eventuales dificultades que la plataforma pudiera presentar para subir distintos eventos durante un mismo día, se recomienda planificar antes las actividades y distribuir su ejecución durante la semana.</p> <p>-Dada la priorización que SENAME efectúa a las supervisiones remotas en el contexto de la emergencia sanitaria, se espera que los eventos subidos a Senainfo contengan los temas centrales contenidos en el registro de la actividad (aspectos básicos tratados y compromisos establecidos con el NNA y/o familia).</p> |
| <p>Registros de actividades</p> | <p>-El registro debe expresar fielmente el sentido y características del encuentro no presencial (no olvidar que, con posterioridad a esta crisis, volverán con fuerza las supervisiones técnicas y financieras presenciales de SENAME), de manera que no exista posibilidad de que sea cuestionada su pertinencia. En términos generales, el registro debiera estar caracterizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben quedar debidamente expresados los temas tratados con el NNA y/o con adulto a cargo (no sirve solo poner: "se hizo seguimiento al NNA para conocer su situación actual"). • En la medida que se haya hecho, debe quedar claro que el encuentro abordó la situación proteccional (no solo la sanitaria, sino además la familiar y personal del NNA y de adulto a cargo (rutinas, convivencia, necesidades básicas y coordinación con redes, vivencias subjetivas por contingencia, estrategias de afrontamiento, etc.). • Consignar compromisos o acuerdos suscritos con el NNA y/o adulto a cargo. • Debe quedar claro cuando nosotros entregamos información; cuando orientamos; instruimos; contenemos; recomendamos; sugerimos, etc. <p>-Lo expresado en el registro de actividad debe ser coherente con el o los objetivos dispuestos en el PII en el marco proteccional.</p> |
| | <p>-Lo primero y más importante, cada Director/a deberá informar a través de un Oficio al Tribunal o Tribunales con los cuales trabaja (con copia a SENAME), respecto a la <u>forma de trabajo</u>, es decir, que dada la contingencia sanitaria se ha organizado al equipo para realizar tele-trabajo; que se está monitoreando el contacto con cada uno de los NNA que están siendo atendidos en el Programa; y que se informará de manera oportuna cualquier situación de riesgo o vulneración.</p> |

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>Tribunales de Familia</p> | <p>-Sin perjuicio de lo anterior, <u>se mantendrá el envío de informes (de profundización diagnóstica, de proceso y de egreso), dentro de los plazos judiciales indicados para cada causa y de acuerdo a cómo lo estima cada Tribunal.</u> En este sentido, se debe tener en cuenta que hasta hoy sigue operando la Unidad de Control y Seguimiento que, independiente de la contingencia, ha seguido remitiendo a algunos programas planillas conteniendo plazos vencidos (o por vencer) para el envío de informes.⁶</p> <p>-Enviar informes de situación actual cada vez que lo amerite (sobre todo cuando la situación proteccional se ha afectado; o porque de un momento a otro el NNA se encuentre inubicable).</p> <p>-Los informes que estemos elaborando (profundización diagnóstica, de proceso, de egreso) deberán ser lo más acotados y precisos posibles, y su foco estará puesto en la descripción de la situación proteccional y en las acciones de acompañamiento no presencial que se han efectuado con el NNA y la familia (fechas y modalidad de contacto). Al mismo tiempo, será clave incorporar otras gestiones de coordinación con redes (intermediación para el acceso de las familias a beneficios estatales y municipales; solicitud de información que nos permita mejor conocer la situación proteccional).</p> <p>-Informar de manera inmediata al Tribunal correspondiente, ante la pesquisa de alguna situación de riesgo o vulneración <u>(sobre todo cuando la situación proteccional se ha afectado y ha hecho o no necesario activar la Circular N°5; o porque de un momento a otro el NNA se encuentre inubicable).</u></p> <p>-Se deberá mantener la buena práctica de remitir al Tribunal oficios que informan el ingreso efectivo del NNA al programa (en casos excepcionales en los que resolvamos ingresar en este periodo), aclarando que la atención se realizará de manera no presencial o remota.</p> |
|-------------------------------------|---|

⁶ Esta corresponde a una indicación que reemplaza la instrucción contenida en la Resolución Exenta N°862 SENAME del 13 de marzo (específicamente lo mencionado en el numeral 6° del citado documento, en cuanto a informar al Tribunal cada contacto o intervención con el NNA y familia).

4. Intervención no presencial: características, alcances y límites

El contexto de emergencia sanitaria y la consecuente lógica de la intervención no presencial, nos ha desafiado a pensar en nuevas y variadas estrategias para seguir estando con nuestros NNA y familias. Por lo pronto, y dado que se configura como un medio al que la mayoría de las personas tiene acceso, pensamos en el **contacto telefónico (o la videollamada)** como el dispositivo por excelencia a ser considerado para este periodo en la relación con nuestros usuarios. De esta manera, se ofrecen a continuación algunas indicaciones y orientaciones que nos permitan eficientar el uso de este dispositivo en este contexto.

- Consideraciones generales:

1. La llamada telefónica debe tener estructura básica: un encuadre, desarrollo y cierre (asociado a los compromisos establecidos), con un objetivo en términos de intervención y las preguntas asociadas. Resulta necesario evaluar el tiempo de duración de esta intervención no presencial, en base a las características tanto del NNA, como del adulto al cual se entrevistó (se sugiere un estimado de entre 20 a 25 minutos).

2. Se debe planificar cada llamada, considerando que debemos profundizar en la situación protectoral del NNA, y que, en la medida de lo posible, debemos contrastar con otras personas del contexto familiar del NNA.

3. En este sentido, cada contacto, en los casos en que es factible, implica que el profesional considere lo siguiente:

- Revisar previamente el caso, el momento de la intervención, temas pendientes.
- Propósito de la llamada. ¿Para qué?
- ¿A quién se desea contactar?
- Plan de la entrevista: qué se espera consultar/conocer/indagar.
- Definir las posibles preguntas que se harán para lograr lo anterior; para esto es clave considerar las características del interlocutor, la relación anterior, los factores protectores y de riesgo del NNA y su familia.
- Plan B para el caso en que el usuario tenga otra necesidad, ante esta situación siempre escuchar y tratar de satisfacer la demanda, de modo de dejar abierta la conversación.
- Entregar información útil, de salud, establecimiento escolar, alimentación de JUNAEB, municipalidad (DIDECO), etc. Cada Programa debería tener un catastro de las redes disponibles para esta contingencia.
- Cierre. Acordar reuniones periódicas, informar los medios de contacto, compromisos establecidos.
- Sostener contacto telefónico o video llamada tanto con el NNA como con su adulto responsable. Lo mencionamos, ya que hemos pesquisado, que se está privilegiando el contacto con el adulto, Aun cuando sea breve, y considerando rango etario y características personales, se debe tener dicho contacto no presencial con el NNA.
- Enfocar la entrevista desde un enfoque sistémico, utilizando una lógica conversacional circular: *“¿qué podrá estar pensando la Rosita cuando usted y su marido se ponen de acuerdo para distribuir las tareas de la casa?”*.

Abordaje de la intervención no presencial

| | |
|---|---|
| <p>Inicio de la entrevista</p> | <p>-Al momento de efectuar llamado telefónico o videollamada, el profesional debe presentarse, identificarse, explicar el motivo de la llamada y que esta llamada será confidencial⁷ y se registrará en la carpeta del NNA:</p> <p style="text-align: center;"><u>Motivo de la llamada (general, sujeto a modificaciones caso a caso):</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la situación del NNA y de la familia, condiciones de salud y de vida familiar, y de acceso a servicios e insumos básicos. 2. En la medida de lo posible, tratar objetivos del PII susceptibles de ser adaptados a esta contingencia (recordar al usuario que su permanencia en el programa tiene su origen en la ocurrencia de una vulneración). <p>-Debe establecerse un encuadre, diciendo que esta llamada tiene una duración de entre 20 a 25 minutos (referencial, considerando las variables que interfieren en la fidelidad de la comunicación telefónica o videollamada), y que de existir algún problema que no pueda resolverse en ese momento, como señal y conectividad, se le volverá a contactar durante el día (hay que tener en cuenta que la duración del contacto telefónico deberá estar supeditado a la disposición del NNA y de la familia, lo que podrá ser evaluado en los primeros momentos de la llamada).</p> <p>-Respecto del encuadre, reforzar con los usuarios que el llamado telefónico constituye un dispositivo de atención/intervención temporal y extraordinario para esta contingencia.</p> |
| <p>Desarrollo de la entrevista</p> | <p>-Preguntar primero por la condición de la persona (dependiendo si el contacto es con el NNA o con el adulto a cargo).</p> <p>-Consultar por las actividades realizadas desde el último llamado; si está en periodo de cuarentena o no.</p> <p>-Hacer consultas sobre su contexto domiciliario/laboral (cambios, dificultades, preocupaciones, etc.).</p> <p>-Evaluar, de manera general, el impacto emocional que está teniendo la situación actual sobre el NNA y su familia, manejo de ansiedad y herramientas de afrontamiento (utilizar la lógica circular, por ejemplo al padre: <i>“cuénteme, ¿cómo cree le está afectando la actual situación a su pareja?”; ¿qué cree que me podría decir su hijo sobre cómo usted lo ha hecho como papá en estos últimos días?”; ¿a través de qué cosas usted siente que su esposa podría sentirse más apoyada al momento de criar a su hijo?”</i>).</p> |

⁷ Explicar al usuario que se tratará de una “confidencialidad limitada”, dadas las características del contacto (según la ley debemos informar si tomamos conocimiento de alguna situación de vulneración o delito).

| | |
|----------------------|--|
| | <p>-De acuerdo a las posibilidades, tratar de anclar lo anterior con temáticas que forman parte del plan de intervención adaptadas a esta contingencia: “¿se acuerda que uno de los temas a reforzar con usted al principio tenía que ver con encontrar maneras más prácticas y efectivas de lograr que su hijo le haga caso, sin necesidad de llegar a gritarle? Con toda esta contingencia y con lo difícil que para usted puede estar siendo en el día a día, hábleme un poco respecto de aquello que sí le ha dado resultado; ¿qué cosas debería hacer la abuela del niño para que usted se sienta más segura al momento de intentar que su hijo le haga caso?”; etc. Importante de considerar, es que, dado la duración de la llamada, no es para nada necesario pensar en abordar todos los objetivos del plan de intervención en un solo encuentro (con el adulto o con el NNA). Es preferible tratar bien un solo tema, que tratar “relativamente bien” muchos temas, disminuyendo las posibilidades de un aprendizaje significativo.</p> <p>-Educar sobre la exposición responsable de la información que circula a través de medios y redes sociales, entregando información veraz y reforzando el autocuidado (sobre todo con los NNA, y reforzar con los adultos a cargo).</p> <p>-Entregar indicaciones según necesidades de apoyo identificadas y programar siguiente llamado u otra acción de acuerdo a prioridad. Lo mismo incluye entregar información útil, de salud, establecimiento escolar, alimentación de JUNAEB, municipalidad (DIDECO), etc.</p> <p>-De acuerdo a cada caso, finalizar generando acuerdos y compromisos mínimos, los que serán tratados al inicio del siguiente encuentro (realizables, prácticos, que en ningún caso sobre-exijan a los NNA y adultos).</p> <p>-Al finalizar esta fase, es importante (encuentro tras encuentro):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) reconocer los esfuerzos que los adultos están invirtiendo en la tarea de cuidar y criar; 2) valorar lo que sí ha resultado a los adultos en la tarea de organizar la dinámica familiar; 3) contener el estrés parental o la sensación de desgaste, frustración o cansancio, propios de un contexto general de incertidumbre; 4) visibilizar el sentido de logro y aquellas capacidades parentales que han sido útiles para afrontar este periodo y para las labores de crianza; 5) destacar la presencia y mantención de las áreas libres de conflictos al interior de la familia. <p>Lo anterior, puede perfectamente ser adaptado para el caso de los NNA.</p> |
| <p>Cierre</p> | <p>-Dejar programada fecha para un nuevo llamado.</p> <p>-Hacer un breve resumen de los temas tratados y de los acuerdos suscritos.</p> <p>-En caso que se identifique alguna situación de riesgo o crítica, evaluar posibilidad de atención directa o domiciliaria (con todo el resguardo sanitario y preventivo, y siempre y cuando exista la voluntad del profesional).</p> |

5. Organización del equipo

Existen aspectos mínimos esperados de la organización y del trabajo con el equipo:

- Director/a deberá elaborar y entregar planes de trabajo semanal a cada profesional (o dupla, según se haya determinado la distribución), y hacer seguimiento a su cumplimiento. Este plan debe consignar acciones mínimas esperadas y realizables en este contexto, y de acuerdo a la realidad de cada integrante (por ejemplo, trabajar por metas diarias más que por horarios definidos).
- Es importante se sigan realizando las reuniones técnicas semanales (TEAMS u otro), u otras que Director/a considere oportunas.
- Es importante que Director/a considere efectuar reuniones con cada dupla, pues de esta manera es más fácil detectar situaciones urgentes; o bien brindar orientación más específica (casos; organización y trabajo de dupla).
- De acuerdo a cada situación, será relevante seguir efectuando análisis de casos y registrar.
- Es importante que Director/a mantenga contacto y coordinación permanente con el equipo (desde lo laboral y lo personal; estar atentos a las señales de posible estrés en los integrantes, contener y tratar posibles soluciones).

IMPORTANTE

Sabemos que las indicaciones, instructivos u otro documento de orientación que podamos entregar, nunca va a ser suficiente para la toma de decisiones de todos los casos, por lo mismo, resulta necesario, en especial en los casos de alto riesgo, mantener el contacto constante con el respectivo coordinador técnico, de manera de supervisar y revisar los procesos de intervención que se visualizan más complejos.

Se debe generar un inter-juego entre las orientaciones técnicas más generales y la casuística, de manera de asegurar que nuestra intervención, aun cuando sea en un contexto extra-ordinario, sea la más pertinente a las necesidades de cada niño, niño o adolescente.

**Dirección de Operaciones Sociales
Abril 2020.**