

Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono



Registro de admisión

- Salude cordialmente al cliente.
- Explique cómo serán la coordinación asistencial y el consentimiento.
- Obtenga el consentimiento verbal del niño, niña o adolescente (NNA), cuidador o adulto de confianza.
- Pregunte sobre la situación del NNA y su familia:
 - «¿Cuál es su mayor preocupación?»
 - «¿Por qué está poniéndose en contacto con nosotros ahora?»
 - «¿Qué medida cree que sería de mayor ayuda?»
- Determine los niveles de riesgo inmediato.
- Verifique las necesidades básicas y de seguridad, y si hay NNA que puedan estar solos.
- Verifique todos los datos proporcionados (nombres, números de contacto, etc.).
- Proporcione información sobre cómo y cuándo los clientes pueden comunicarse con usted.



Evaluación

- Como no puede ver al NNA o al cuidador, usted tendrá que ser creativo para obtener la información necesaria.
- Verifique toda la información en forma detallada.
- Piense en quiénes podrían darle información para su evaluación (con el consentimiento de la familia, a menos que el NNA esté en riesgo de sufrir daños), como maestros, proveedores de salud, miembros de la comunidad, etc.
- Trate de «pintar un cuadro» a través de esas conversaciones.
 - Por ejemplo, no se limite a preguntar «¿Qué edad tiene su hijo?».
 - En cambio, continúe con preguntas como «¿Es grande o pequeño para su edad?» o incluso «¿A quién se parece?».
- Pida para hablar con miembros individuales de la familia (incluidos hermanos) por teléfono, a menos que crea que pondrá al NNA en mayor riesgo.
- Utilice la función de video si es posible.
- Averigüe cuáles son las necesidades básicas insatisfechas del hogar.
- Determine cómo la COVID-19 está afectando al hogar.
- Haga derivaciones lo antes posible a los proveedores de servicios.
- Brinde información actualizada regularmente al NNA, al cuidador y/o al adulto de confianza.



Planificación de casos

- Planifique a corto y mediano plazo, ya que la situación puede evolucionar con el tiempo y es posible que sea necesario ajustar el plan.
- Establezca fechas realistas para las revisiones.
- Realice conferencias virtuales para gestionar sus casos si es imposible organizarlas de manera presencial.
- Comparta la información y acuerde el camino a seguir, pero tenga un plan alternativo para cada acción acordada.
- Defina las acciones necesarias para cuidar al NNA si el cuidador se enferma.
- Discuta el plan de acción completo con todas las partes interesadas, incluido el NNA.
- Documente el plan.

Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono



Implementación de planes de casos

- Siga el procedimiento de trabajo normalizado de referencia.
- Pida consentimiento para las derivaciones.
- Proporcione los datos de contacto para las autoderivaciones.
- Trabaje con las familias para identificar posibles soluciones con respecto a los obstáculos para acceder a los servicios.
- Brinde asistencia para reducir cualquier dificultad en la recepción de servicios críticos siempre que sea posible.



Seguimiento y apoyo continuo

- Normalice los sentimientos de preocupación, incertidumbre y estrés de los cuidadores y los NNA.
- Transmita mensajes clave sobre la crianza y el manejo del estrés.
- Defina qué derivaciones a servicios de salud mental y apoyo psicosocial son necesarias para los NNA, los cuidadores y las familias.
- Brinde información sobre las reacciones comunes de los NNA y los cuidadores bajo estrés, y sobre las estrategias de afrontamiento positivas.
- Adapte la frecuencia de los seguimientos y la intensidad del apoyo continuo para reflejar los cambios en la situación.
- Si se imponen restricciones de movimiento, verifique quiénes son las personas u organizaciones que pueden tener contacto directo con los NNA, como trabajadores de salud, movilizados comunitarios y miembros del comité.
- Tenga conversaciones, no solo una serie de respuestas por sí o por no. Hacer preguntas del tipo: “¿Está todo bien?” o “¿Estás bien?” podría dar lugar a respuestas muy engañosas. Una pregunta más útil sería “¿Cómo te sientes con respecto a X?”



Cierre de casos

- No cierre los casos que hayan sido registrados como de riesgo medio o alto hasta que se pueda realizar una visita final, a menos que se haya eliminado por completo el motivo de la preocupación.
- Si decide cerrar o transferir un caso, consulte con todas las agencias e individuos que participaron en la elaboración del plan del caso.
- Antes de cerrar un caso, considere si la COVID-19 podría afectar aún más al NNA o a la familia.
- Si decide cerrar o transferir un caso, asegúrese de que el NNA, el cuidador o el adulto de confianza sepa a quién contactar y cómo hacerlo, en caso de que necesite apoyo nuevamente en el futuro.