



# Protocolo de recomendaciones para la Prevención y Atención del COVID-19<sup>1</sup>

## Programa de Apoyo a niños, niñas y adolescentes en Situación de Calle (NNASC)

### Marzo de 2020

---

En el marco de la pandemia por COVID-19 a nivel mundial, a continuación se presentan recomendaciones para los equipos del Programa de Apoyo para Niños, Niñas y Adolescentes en situación de calle del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que actualmente se lleva a cabo en 5 regiones de nuestro país.

#### 1. Recomendaciones para el Acompañamiento Psicosocial

- 1.1. **Tomar contacto presencial con cada uno de los NNA participantes** para conocer su estado de salud y lugar de pernoctación, tomando los debidos resguardos. De no encontrar a los NNASC presencialmente se podrán utilizar otras estrategias de contacto y atenciones no presenciales, tales como contactos telefónicos y mediante tecnología (Facebook, instagram, whatsapp, entre otras) solo para aquellos en que el NNA está pernoctando en un lugar seguro y no tiene síntomas. Se sugiere al ejecutor, evaluar aquellos casos que requieren una mayor frecuencia en el acompañamiento por alguna de estas vías, principalmente aquellos NNA que se encuentren en tratamiento por alguna patología psiquiátrica, tratamiento por consumo de alguna sustancia, atravesando situaciones personales que los puedan desestabilizar emocionalmente, etc.
  
- 1.2. **Encuentra y acuerda el canal de comunicación preferido de cada NNA:** En principio será presencial, pero investiga si disponen de implementos para un acompañamiento vía telefónico o WhatsApp (por si llegase a decretarse cuarentena en su comuna o ciudad). Hay NNA que prefieren mensajes de texto o audios de WhatsApp, que además ofrecen más contexto y se prestan menos a malinterpretaciones. Si durante la conexión telefónica o de WhatsApp va a haber más personas en el lugar, acuérдалo primero, y en todo caso es mejor buscar espacios y momentos de privacidad. Recuerda que los encuentros presenciales con grupo de riesgo deben reemplazarse por acompañamientos remotos. A excepción que el participante se encuentre en una situación de emergencia que requiera de la presencia de algún integrante del equipo ejecutor.

---

<sup>1</sup> Instrumento basado en: Recomendaciones para el acompañamiento telefónico a clientes en viviendas durante el confinamiento en la pandemia del COVID-19, Fundación RAIS en Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por coronavirus covid-19 en organismos colaboradores, residencias y ambulatorios. SENAME, 15 de marzo de 2020.

En situaciones de crisis sanitaria como la que estamos viviendo a nivel mundial y país, producto de la pandemia del COVID-19, el uso de tecnologías como el celular y redes sociales como WhatsApp, cobran gran relevancia, ya que éstas pueden usarse como complemento a los servicios de apoyo presenciales brindados por los equipos, en la medida que los participantes cuenten con los medios tecnológicos para poder sostener contacto vía remota.

1.3 **La asistencia vía telefónica o vía redes sociales**, puede, en tiempos de crisis, sustituir el encuentro presencial y emplearse para dar el mejor acompañamiento posible a los/las participantes, siempre y cuando éstas cumplan con ciertos estándares de calidad referidos en el presente documento, las cuales también aplican para los encuentros presenciales que se puedan sostener con los participantes.

1.4 **Sin embargo, lo anterior, la institución ejecutora deberá procurar la realización de encuentros presenciales con los participantes**, toda vez que no se encuentre en una de las comunas en “Cuarentena total”, resguardando en todo momento que este contacto no atente contra la seguridad personal, tanto del equipo ejecutor como de los participantes del Programa. Por tanto, en caso de sostener encuentros presenciales, se debe considerar la utilización de Elementos de Protección Personal (EPP), tales como: mascarilla, guantes, alcohol gel. De igual forma se debe tener en consideración aspectos como el traslado o la utilización de salvoconductos, a fin de evitar que los profesionales se expongan a riesgos innecesarios en la vía pública.

1.5 **Propiciar la comunicación con seres queridos, amigos, familiares:** Si bien la mayoría de los NNA mantiene algún tipo de contacto con familiares, los estados de aislamiento acentúan la necesidad de conexión y contacto. Seguramente estamos en un momento en el que podemos cuidar e interesarnos más por el otro. En ese sentido, se puede preguntar o sugerir iniciar o aumentar la frecuencia de ciertos contactos que pueden resultar significativos para los NNA.

- **Realizar contención y dedicar tiempo a los NNA en los encuentros (presenciales o remotos):** Lo más importante en cualquier comunicación es la calidad de la relación entre las personas. Habrá que hacer un esfuerzo por transmitir empatía y cuidado. Al ser una situación novedosa y difícil para todos(as), compartir la propia experiencia de cómo lo estamos viviendo, pequeñas anécdotas, etc., aumentará la empatía y las probabilidades de que los(as) NNA se abran a compartir su propia experiencia. Realizar una escucha activa al NNA, realizando consultas tales: cómo y dónde pasó la noche, cómo se ha sentido (ahondar en lo emocional con cautela para no llegar a temas más profundos), qué ha escuchado sobre lo que está pasando, monitorear el nivel de ansiedad que experimenta: si es que ha retomado o aumentando consumo de alguna sustancia, si

se siente preocupado, qué está haciendo para alimentarse, si ha retomado el contacto con algún familiar, si se ve con más personas, entre otras. Explorar cómo está gestionando el NNA la ansiedad que le pueda generar la pandemia, manteniendo una conversación real más allá de los planes de contingencia operativos del programa. En el caso del acompañamiento remoto, ten en cuenta que, si los NNA suelen recibir con alegría los encuentros, recibirán de igual forma la llamada. Por tanto, hablamos de llamadas que sustituyen el encuentro presencial y no meramente de una llamada de seguimiento.

- **Realizar preguntas abiertas:** No se trata solamente de asegurarnos que se encuentran bien. Formula preguntas abiertas en las que puedan explicar lo que hacen, sus temores, anécdotas, películas que hayan visto (en un pasado cercano), libros que estén leyendo, actividades que les guste hacer, informaciones que les hayan llegado. Por último, haz que el encuentro presencial o remoto tenga la duración suficiente de acuerdo a lo que el NNA permita.
- **Acoger los sentimientos de tristeza y/o angustia** es normal tener sentimientos de soledad, tristeza confusión o miedo. Lo más importante es expresar lo que uno siente y apoyarse en el equipo, familiares o amigos para ello. La visita o la llamada puede servir para que los NNA logren identificar pensamientos que puedan generarle malestar. Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementen su malestar emocional. Una vez identificadas (se pueden escribir) simplemente aceptarlas y compartirlas. La escucha activa es la primera herramienta terapéutica.
- **Promover con sensibilidad una actitud de aceptación de la situación:** Animar a los NNA a estar en el presente, aceptando cualquier sentimiento o sensación sin luchar contra ella, volviendo de nuevo con amabilidad a estar en el momento. En eso se resume la actitud de Atención Plena, considerando además como fortaleza el hecho de que los NNASC están conectados principalmente con la satisfacción de sus necesidades inmediatas mirando el día a día.
- **Exploración de necesidades:** Habla sobre la comida, necesidad de medicación o productos de higiene. Qué necesitan, si tienen suficientes productos, etc. Dispón el tiempo suficiente para identificar cualquier necesidad, al mismo tiempo se debe tener claridad de qué le puedes ofrecer y entregar, en qué cantidad y con qué periodicidad. Puedes generar un guion a modo de entrevista semi estructurada que te permita realizar seguimiento de una serie de parámetros que te pueden poner en aviso sobre el estado emocional de los NNA, por ejemplo:
  - **Indagar en los Horarios (de sueño, comida, etc.)** Cómo está durmiendo, a qué hora se acuesta, a qué hora se está levantando, en qué horario

está alimentándose, entre otras.

- **Actividades realizadas (limpieza, ocio, tipo de alimentación, etc.)** Qué actividades realizó ayer, anoche, etc.
- **Relaciones sociales** (llamadas realizadas, recibidas, interacciones, etc.) Con quién se ha comunicado estos días, ha hablado con X (persona significativa para el NNA), entre otras.
- **Indagar sobre el estado de ánimo.** Velocidad del habla, uso de generalizaciones, ubicación temporal del discurso, elaboración de planes, etc.
- **Patrón de consumo de sustancias.** Indagar si ha aumentado o disminuido y si ha gatillado episodios de ansiedad.
- **Cantidad de alimento, artículos de higiene, etc.**
- **Estado de comodidad, interacciones con otros NNA y/o adultos, relación de convivencia entre los participantes cercanos, entre otros.**

**1.6 Programar la siguiente llamada o encuentro con el NNA:** Dedicar tiempo a explicar las razones del cambio en la forma de intervenir. Usa esta oportunidad para educar a los NNA sobre cómo pueden cuidarse a sí mismos durante la pandemia. Insiste en la necesidad de no desplazarse ni tener contacto con otras personas si no es necesario. Si el NNA tiene que trasladarse, explica cómo minimizar el riesgo de contagio en la comunidad y los motivos por lo que podría salir (buscar alimentación, agua, ropa de abrigo, ir a la casa de un familiar, entre otras). En el caso de contacto telefónico con el participante y al programar la siguiente llamada, considerar que el NNA debe buscar lugar dónde cargar su equipo, los que debido a la contingencia se encuentran limitados, por tanto la frecuencia de las llamadas pudiese ser variada.

**1.7 Informar y educar a los NNASC en torno a la situación de emergencia y las medidas de prevención** emanadas desde la autoridad sanitaria, poniendo especial énfasis en el lavado de manos y la distancia social como principal medida y el cuidado al toser o estornudar. Lo anterior también como medida para aliviar la ansiedad que pueda provocar esta situación en los participantes.

**1.8 Pregunta para verificar en qué grado tienen clara la información transmitida** o se ve imbuido por noticias falsas (fake news). Sugiere que disminuya el tiempo conectado a redes sociales o a la televisión viendo constantemente noticias sobre el coronavirus. También aprovecha de contar que existen casos en donde ha existido recuperación del COVID-19.

**1.9 Explorar si las personas reconocen un aprendizaje en la situación que atravesamos:** Conversar sobre posibles aprendizajes que este periodo esté trayendo a la vida del NNA. En este sentido, escribir puede ser beneficioso para algunos. Para los NNA que tengan algún credo religioso, propender a fortalecer su vinculación a través de la oración o el rezo, sugerir realizar ejercicios de regulación emocional y relajación. Puedes recomendar ejercicios de respiración para el control de la ansiedad (link sugerido: <https://www.youtube.com/watch?v=tA2kT8eSjtg> ).

- 1.10 **Ayuda a generar rutinas:** Cuando las personas perdemos el control de las actividades que podemos realizar, cualquier sensación de control y rutina ofrece consistencia y alivia la ansiedad. Esto se puede ver intensificado por el ciclo vital de la adolescencia. En ese contexto, invita a hacer una planificación del día si ello es posible, con periodos de tiempo definidos. Recomienda estructurar el día con diversas acciones en el entorno donde se desenvuelve el NNA. Termina siempre acordando un nuevo encuentro o llamado. Asiste o llama a la hora acordada.
- 1.11 **Procurar abordar temas sugeridos por la metodología del Programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle:** Dado que el Programa ofrece una serie de herramientas metodológicas para el abordaje del acompañamiento, realiza una revisión de la Metodológica (se sugiere revisar Matriz de Bienestar y analizar qué indicadores se pueden abordar bajo este contexto) y del Plan de Desarrollo del NNA. Procurar abordar temas o indicadores asociados a su Plan de Desarrollo o aquellas situaciones emergentes y/o urgentes que el NNA te plantee en este nuevo escenario. Aun cuando existan muchas acciones que no podrás abordar en este contexto, habrá otras que podrán ser tratadas durante este tiempo, lo que permitirá dar continuidad a las acciones acordadas en el documento Plan de Desarrollo (contenido en la Ruta de Acompañamiento Integral). Al abordar algún tema relacionado con la metodología (ya sea vía presencial o remoto), favor completar un “registro de encuentro”, como respaldo de éste.
- 1.12 **Asegurar continuidad operacional considerando el contexto nacional:** La institución ejecutora deberá tomar las medidas necesarias para asegurar contar con personal para que los participantes (NNASC), estén siempre acompañados (presencial y en casos de riesgo, de manera remota). Para estos efectos, se sugiere contar con nómina de posibles reemplazos, sistema de turnos entregar, entregar flexibilidad horaria u otros mecanismos y herramientas para cuando un funcionario o funcionaria no pudieran asistir por diversos motivos como el cuidado de otras personas o aislamiento por cuarentena, síntomas o contagio de COVID - 19. De la misma forma, la institución deberá gestionar los salvoconductos del equipo en caso de requerir salir a terreno en horarios de Toque de Queda.
- 1.13 **Aumentar la frecuencia de los Recorridos de Proximidad** a fin de conocer el estado de cada uno de los NNA participantes, entregando los correspondientes kit de alimentación e higiene que se requieran. La frecuencia de los Recorridos será definido de acuerdo a la necesidad de cada región y en coordinación con la contraparte técnica regional.
- 1.14 **Suspensión de actividades grupales, talleres y asambleas** como una medida de prevención. Esta medida se mantendrá hasta que haya un nuevo comunicado por los canales oficiales.

1.15 **Flexibilidad en los gastos:** Con el objetivo de evitar los desplazamientos de los NNA que se encuentran en los grupos de riesgo (tales como NNA con alguna enfermedad crónica) es que solicitamos a los equipos ejecutores que muestren la máxima flexibilidad en la realización de gastos que impliquen financiar las necesidades de estos NNA por **al menos 1 mes**, siempre que éstos no cuenten con los recursos para cubrirlas (revisar caso a caso). Esto quiere decir que se debe disponer presupuesto para la compra de alimentos, kit de higiene, y, en lo posible, llevar estos artículos a los lugares en que se encuentra el NNA. Considerar si a propósito de lo anterior, es necesario realizar una modificación presupuestaria.

## 2. Medidas de prevención para el Programa de Apoyo a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia

2.1 **Extremar las medidas de aseo, desinfección e higienización** en las dependencias de los programas donde se atiende a participantes, aumentándolo al menos a 2 veces al día. Se debe utilizar de manera obligatoria: cloro, alcohol, aerosol desinfectante y otros elementos desinfectantes en todas las dependencias del Programa.

Se debe resguardar que tanto NNASC, como los equipos accedan a lavarse las manos las veces que lo requieran, En caso de que asistan a dependencias de la institución ejecutora. En caso de no contar con este espacio, disponer de alcohol gel en lugares comunes.

Lavado con agua y jabón (al menos 20 segundos) que es la medida más efectiva para evitar la propagación del virus, o uso de soluciones antisépticas con alcohol y medidas de higiene general en caso de no contar con agua y jabón.

2.2 **Mantener una distancia de resguardo:** Propiciar que entre los equipos y los NNA se mantenga una distancia de al menos un metro. Los saludos deben ser a distancia, sin darse la mano, besos, ni abrazos. No se debe compartir vasos, comida de los mismos platos, artículos de aseo personal, ropa, ropa de cama, entre otros elementos.

En caso de no poder evitar el contacto, el equipo debe tomar los resguardos necesarios como el mantener la distancia mínima y utilizar Elementos de Protección Personal (EPP), como mascarillas y alcohol gel.

2.3 **Evitar el contacto con NNA enfermos o con síntomas de problemas respiratorios. Usar siempre mascarillas:** Se deberá evitar el contacto con NNASC que presenten síntomas y problemas respiratorios<sup>2</sup>. En esos casos, solo un profesional, con los debidos resguardos, deberá gestionar las medidas de derivación.

Si está enfermo o con síntomas: se debe usar una mascarilla al estar cerca de otras personas y al ingresar a un centro de salud.

Si NO está enfermo: no es necesario usar una mascarilla a menos que se esté cuidando a alguien que se encuentre enfermo y esa persona no puede usar una mascarilla, como puede ser en el caso de los niños/as o adultos mayores.

---

<sup>2</sup> Temperatura igual o mayor a 37,5°, tos seca, dolor muscular dificultad y/o dolor para respirar

- 2.4 **Cubrir con pañuelos desechables, toalla nova o papel higiénico boca y nariz al toser o estornudar:** Los profesionales y NNASC deberían cubrir boca y nariz con la parte interna del codo o un pañuelo desechable al toser o estornudar.

Eliminar los pañuelos usados a la basura (doblándolo por ambos extremos para que no queden secreciones expuestas).

Se deberá favorecer el uso de pañuelo de papel desechable y eliminar el uso de pañuelos de género (tela).

Realizar lavado de manos inmediatamente después con agua y jabón, durante al menos 20 segundos. Si no hay agua y jabón disponibles, y las manos están visiblemente limpias, lavarse las manos alcohol gel.

- 2.5 **Procurar evitar contaminantes ambientales:** Para evitar contextos que propician o agravan las enfermedades respiratorias se deberá evitar humo de cigarro, calefacción con carbón, leña o parafina sobre todo en espacios con poca ventilación.

- 2.6 **Entrega de Kit de Higiene o EPP (Elementos de Protección Personal),** para el caso de los participantes que pernoctan la vía pública. Dicho Kit debe contener al menos (alcohol gel, rollo papel higiénico, mascarilla, entre otros). El costo de dicho Kit puede ser imputado al Plan de Cuentas de los Recorridos de Proximidad o acompañamiento psicosocial.

- 2.7 **Toma de Temperatura:** Se sugiere que el equipo tome la temperatura a participantes en cada encuentro, con termómetro digital infrarrojo. El costo de la compra de dicho termómetro, puede ser imputado al plan de cuenta del programa en Gastos Directos sub-item “Otros gastos”, previa autorización de la contraparte técnica o encargado regional del programa.

- 2.8 **Identificar al grupo de mayor riesgo o frágiles** En el caso de NNASC con enfermedades crónicas, es importante identificarlos y monitorear su estado de salud (visualización de síntomas). En caso de que el/la participante presenta síntomas de COVID-19, se sugiere que los(as) profesionales del Programa, realicen contacto de manera remota o bien, tomando los resguardos de uso de mascarilla y guantes de procedimiento para la atención de los NNA. Para el resto de los NNA, se debe continuar con el acompañamiento de manera presencial. El equipo profesional deberá contar con un registro de aquellos NNASC que presentan enfermedades crónicas o condiciones médicas preexistentes que puedan aumentar la probabilidad de contraer el virus. También es importante identificar el lugar donde están pernoctando. Esta información debe ser entregada a la contraparte regional quien a su vez informará a la Oficina Nacional de Calle del Nivel Central.

- 2.9 **El equipo ejecutor puede solicitar a la Asistencia Técnica,** las adecuaciones metodológicas que estime pertinentes de acuerdo al caso a caso o al estado de los NNA participantes, siendo siempre informadas a las respectivas SEREMI y equipo de la Oficina Nacional de Calle.

### 3.- Detección de síntomas o sospecha de contagio de Covid-19:

#### 3.1 En caso que un NNA y/o funcionario presente fiebre o dificultades respiratorias, se deben realizar las siguientes acciones:

- Buscar orientación telefónica llamando a Salud Responde (600 360 7777) o dirigirse al centro de salud más cercano.
- Si se requiere acudir al centro de salud, el traslado, en lo posible, deberá ser realizado a través de un medio que involucre el menor contacto con personas, evitando particularmente la proximidad con personas mayores o pacientes con enfermedades crónicas. Para el traslado deberá usar mascarilla; si no posee mascarilla la persona con síntomas debe ir con nariz y boca tapada, mediante al menos un pañuelo o bufanda limpia o toalla de papel, debiendo avisar al llegar al centro de salud que no cuenta con los implementos correspondientes y ellos se los brindarán.
- Mientras espera atención, debe mantener distancia con otras personas, cubrirse la nariz y boca al toser y estornudar, usar pañuelos desechables (desecharlos inmediatamente) y lavarse las manos.
- Siempre se deberá acoger la determinación de la autoridad sanitaria. Si la Autoridad Sanitaria Regional determina que no corresponde a un caso sospechoso, se podrán retomar las actividades habituales y regulares o del contrario seguir las indicación que ésta defina (cuarentena, cuidados específicos, entre otros).

Para más información puede consultar la página web del Ministerio de Salud

<https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/>

- 3.2 **Reporte permanente de casos confirmados:** se solicita explícitamente a los Coordinadores del Programa, que, en el caso de existir un caso con síntomas o confirmado con COVID - 19 dentro de los NNA participantes o funcionarios(as), informar inmediatamente a los Seremis de Desarrollo Social y Familia y a sus jefes de gabinete, y a su vez, al equipo de la oficina Nacional de Calle al mail [vsepulveda@desarrollosocial.cl](mailto:vsepulveda@desarrollosocial.cl) y [ksoto@desarrollosocial.cl](mailto:ksoto@desarrollosocial.cl)).
- 3.3 **Se solicita mantener permanente coordinación con el equipo de salud (CECOSF, CESFAM, Servicio de Salud)** del territorio donde se encuentra el programa. Se debe construir un plan de contingencia con dichos centros de salud para abordar la situación en caso se presente un caso de COVID - 19.

#### Fuentes:

- Organización Mundial de la Salud (OMS)/Organización Panamericana de la Salud (OPS)
- Ministerio de Salud de Chile (MINSAL)