

Gestión de Casos de VSG: Coordinación e implementación

Taller Regional de GC / GI VSG

9-11 de octubre de 2017

San José, Costa Rica

Objetivos de aprendizaje

- 1) Definir derivaciones y transferencias de casos.
- 2) Identificar otras estrategias y técnicas de coordinación e implementación.
- 3) Experimentar cómo funciona una conferencia de caso.

Actividad -



11 personas voluntarias

Actividad - Información general

- La persona sobreviviente tuvo que contar su historia varias veces.
- Su consentimiento/ asentamiento no fue obtenido.
- La confidencialidad se vio comprometida, lo que la puso en un mayor riesgo de seguridad.
- Diferentes actores no conocían los servicios prestados por otros.
- Los servicios fueron prestados de manera arbitraria.
- Ausencia de una entidad prestadora de servicios centrada en la persona sobreviviente.

¿Cómo podemos prevenir todos los riesgos identificados?

Coordinación e implementación de casos

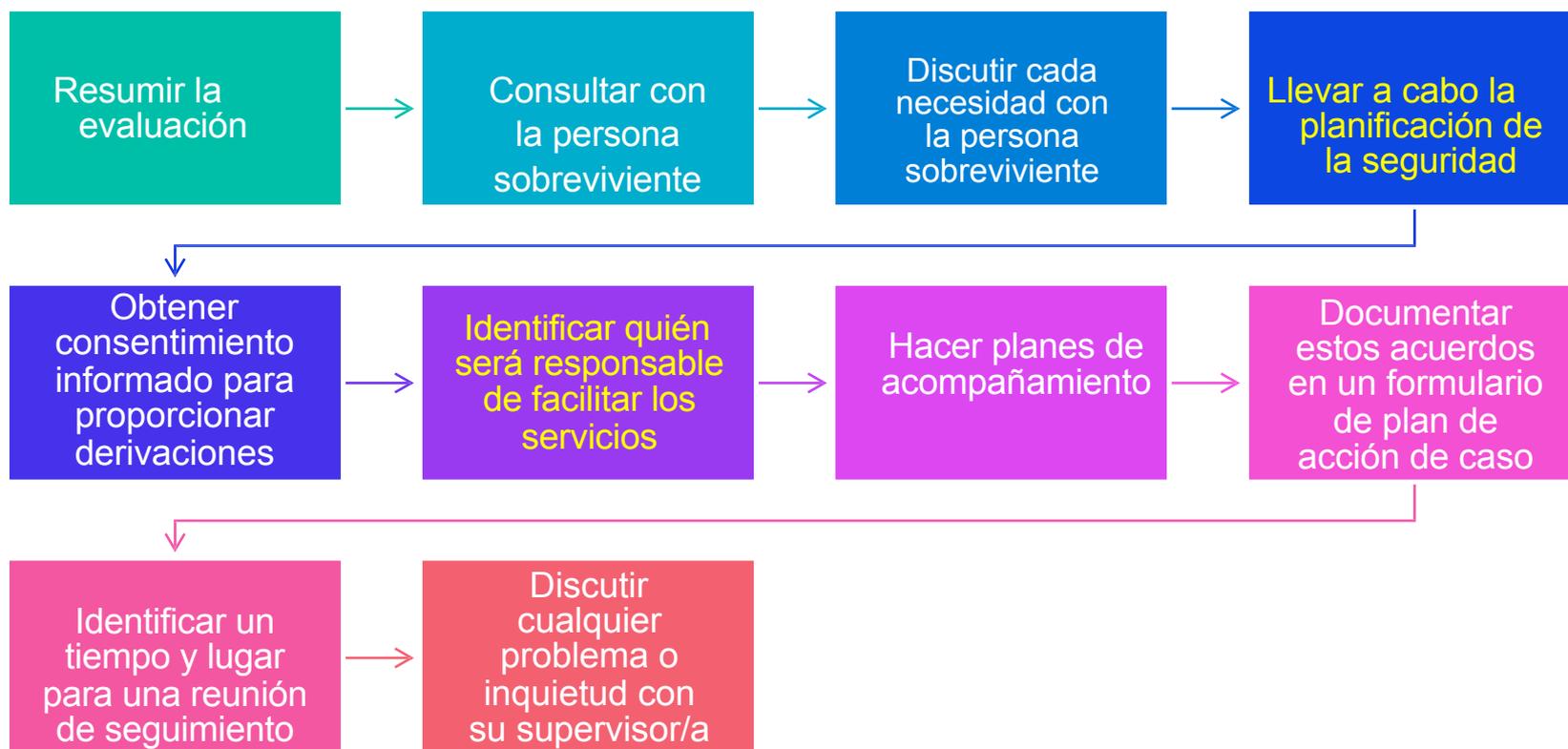
- Identificación de necesidades
- Planificación de caso con la persona sobreviviente
- Mapeo y conocimiento de entidades prestadoras de servicios
- Identificación de organizaciones de gestión de casos
- Desarrollo de vías de derivación y SOPs para la gestión de casos y servicios multisectoriales
- Reuniones y conferencias de gestión de casos
- Redes de coordinación interinstitucional, grupos de trabajo o grupos dedicados



Planificación de acciones de caso

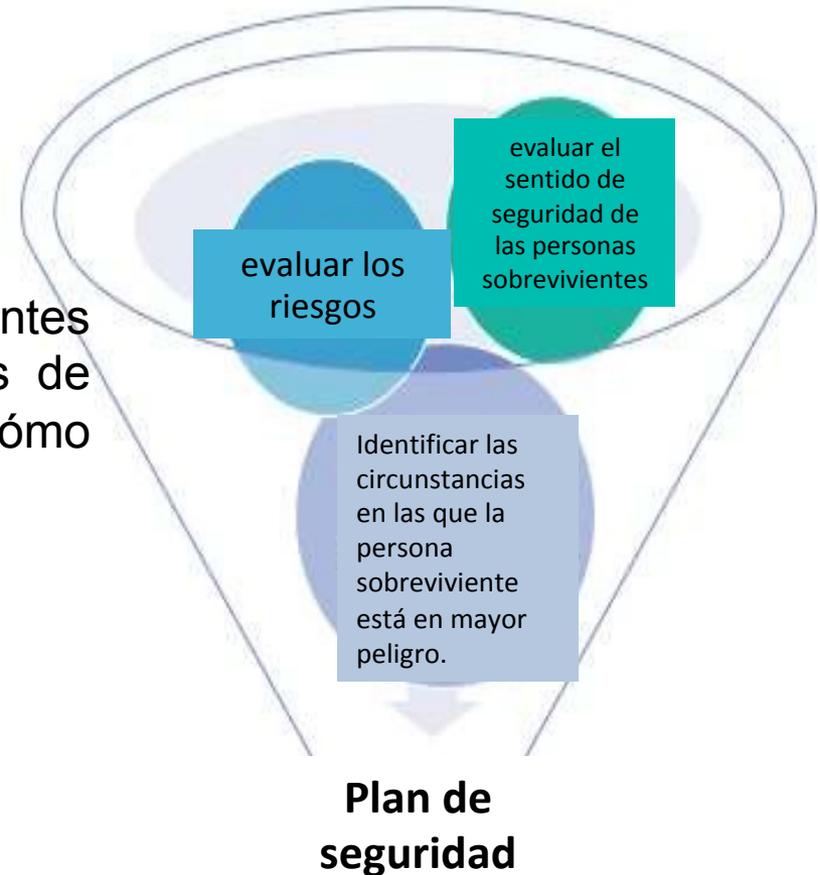
- Esfuerzo colaborativo entre la persona gestora del caso y la persona sobreviviente
- Identificar intervenciones que puedan abordar las necesidades de la persona sobreviviente
- Discutir aspectos positivos y negativos de cada derivación

Cómo desarrollar un plan de acción



Planificación de la seguridad

Intervención con personas sobrevivientes para ayudarles a analizar los riesgos de daños en sus vidas y pensar en cómo reducir esos riesgos.



Planificación de la seguridad



Intervención con personas sobrevivientes para ayudarles a analizar los riesgos de daños en sus vidas y pensar en cómo reducir esos riesgos.

la persona sobreviviente no puede controlar cuándo y dónde experimenta la violencia

Tareas clave:

- Identifique lo que la persona sobreviviente ha estado haciendo desde el incidente para mantenerse segura y cómo han funcionado esas estrategias.
- Si hay lugares o personas particulares que no son seguros, identifique estrategias para evitar o mitigar el peligro en esas situaciones.
- Identifique personas y lugares seguros a los que la persona sobreviviente puede acudir en caso de emergencia o para protección

Evaluación de riesgos y planificación de la seguridad



- **En parejas:** usando el estudio de caso de Kathya, se turnan para practicar ser gestor(a) de casos y planear la seguridad.

Derivar y transferir

Después de obtener el consentimiento, dentro de un país o transfronterizas:

- ❖ **Derivaciones:** vincular a la persona sobreviviente con otros servicios, proporcionar información sobre el caso a una entidad asociada o unidad diferente y únicamente cuando sea necesario; **no hay cambios en la titularidad del caso.**
- ❖ **Transferencia:** entrega del caso a otra agencia de gestión de casos o a una unidad diferente dentro de la misma agencia; **se transfiere la titularidad del caso.**



Importante para derivaciones y transferencias

- Identificación de puntos focales de gestión de casos y de servicios multisectoriales.
- Definiciones y normas comunes y pasos para la gestión de casos, derivaciones, transferencias.
- Vinculación con los sistemas de protección existentes.
- Normas de confidencialidad, intercambio de información y documentación*
- Mapeo/actualización de rutas de derivación.



Servicios de Mapeo

Rutas de derivación utilizadas por la Red Regional de Espacios Seguros: organizaciones, instituciones y agencias que brindan servicios a personas sobrevivientes e individuos en riesgo de VSG por caso ***

Instrucciones: Complete el servicio VSG proporcionado por cada organización o institución en los siguientes cuadros, debajo del tipo de caso en el encabezado de la columna. Incluya un número "1" para la organización si éste es el punto de entrada en la ruta de derivación. Incluya un número "2" para la organización o institución si éste es un "embudo" que puede ser identificado por sus derivaciones consistentes de casos a otros servicios (utilizando protocolos internos o procedimientos operativos estándar). Ver los ejemplos en el gráfico.

Organización/ Institución	Niñas	Niños	Mujeres	Hombres	LGBTI	Personas con discapacidades	Otro perfil específico
Org 1 nombre	1. psicosocial	Psicosocial					
Org 2 nombre	1. Legal	Legal		Psicosocial		Psicosocial	
Org 3 nombre		Educación informal	Legal	Legal, Salud			
Org 4 nombre	Derivación a la educación formal		Psicosocial		1. Psicosocial, Legal, GC	Recreación	
Institución 1	2. GC	2.GC					
Institución 2	Educación formal e informal	Educación formal					
Institución 3	1. Médico	1. Médico	2. Médico	2. Médico	2. Médico		
Agencia	Legal	Legal	Legal	Legal	Legal		

*** Cada columna representa un perfil específico de una persona de interés (o un tipo de caso) y la ruta de derivación utilizada para proporcionar servicios a cada perfil



Conferencia de casos

- Reunión **confidencial** planificada y estructurada convocada por el gestor de casos para discutir un caso con otros actores que brindan servicios a la persona sobreviviente.
- La persona sobreviviente y otros apoyos cercanos deben ser invitados, de ser posible (y deseado).
- A menudo programada cuando las necesidades de la persona sobreviviente no se están cumpliendo.
- Identificar o aclarar los problemas en curso.
- Proporciona a la persona sobreviviente servicios más holísticos, coordinados e integrados.

Revisar las actividades incluyendo el progreso y las barreras hacia las metas.



Mapear roles y responsabilidades



Resolver conflictos o planear estrategias para soluciones

Ajustar planes de servicio actuales



Experimentando una conferencia de caso

Grupos de 5-7 personas:

El caso de Kathya Juego de roles

- Dividir **roles**: gestor(a) de casos, prestador(a) de servicios (por ejemplo, salud, legal, psicológicos, director(a) de albergue seguro), oficial de protección de ACNUR, oficial de protección/ asilo del gobierno
- Lea las instrucciones
- Juegue
- Informe al grupo



Puntos clave de aprendizaje

- ❖ La buena gestión de casos requiere **coordinación con múltiples actores**.
- ❖ La definición de normas, servicios de mapeo y el desarrollo de vías de derivación son pasos esenciales de una respuesta coordinada (**Redes/ Grupos dedicados/Grupos de trabajo**).
- ❖ La planificación e implementación de acciones incluye la **planificación de seguridad** con la persona sobreviviente y la vinculación con prestadores de servicios.
- ❖ **Las derivaciones vinculan** a la persona sobreviviente con los servicios, mientras que **la transferencia se trata de entregar la titularidad** del caso. Ambas pueden ocurrir dentro del **mismo país o a través de las fronteras**.
- ❖ La conferencia de casos es una reunión **confidencial** estructurada para tratar necesidades insatisfechas de una persona sobreviviente.

