

Apéndice G | Intervenciones en poblaciones con alta movilidad

La prestación de servicios para poblaciones en alta movilidad es un desafío en cualquier contexto, al igual que la difusión de información crucial sobre derechos y servicios. Si bien el contexto de desplazamiento de Centroamérica y América del Norte es ciertamente único, las entidades prestadoras de servicios pueden encontrar ejemplos de intervenciones en otros contextos útiles para usar como referencia y posiblemente adaptarse. Las tablas de continuación ilustran ejemplos de dos tipos de intervenciones utilizadas con poblaciones en alta movilidad en otros contextos: (1) iniciativas de provisión de servicios y (2) campañas de comunicación.

Iniciativas de prestación de servicios

Lecciones de la atención médica: la atención del VIH en Sudáfrica

En Sudáfrica, Médicos Sin Fronteras (MSF) ha desarrollado un modelo de atención de siete pasos para pacientes que migran a través de la frontera entre Sudáfrica y Zimbabue para garantizar la continuidad de la atención para el VIH. Para ayudar a guiar a las personas migrantes, el modelo incluía proporcionarles a las personas migrantes un pasaporte de mano que documentara los tratamientos actuales y los resultados de laboratorio, ofrecer derivaciones a las personas pacientes que pueden optar por buscar más atención a lo largo de su viaje y proporcionar un "mapa de ruta del VIH" que detalla dónde las personas migrantes pueden acceder al tratamiento en su destino. Al final de la prestación del servicio, las personas profesionales en salud preguntaban acerca de los planes de viaje de las personas migrantes en sesiones de consejería sobre adherencia y proporcionaban a las personas pacientes un suministro de medicamentos para tres meses si planeaban viajar durante más de dos semanas. Las clínicas también emplearon un cuestionario para personas pacientes nuevas y recurrentes que preguntaban sobre la continuidad del tratamiento, utilizando una clasificación de "transferencia" para evitar el recuento doble de pacientes que ya habían visto¹

Además, MSF ha adoptado varias otras técnicas de difusión, que incluyen ofrecer servicios de salud en clínicas que están cerca de las oficinas de solicitud de asilo, organizar clínicas móviles de atención primaria de salud en áreas rurales y recopilar información sobre los planes de viaje de las personas pacientes y los mecanismos de respuesta para ayudar a crear un régimen de tratamiento adecuado y proporcionar derivaciones pertinentes². MSF también ha observado que la participación de actores del sector privado, como las empresas que pueden emplear a personas migrantes irregulares, es importante para mejorar el acceso a los servicios de salud³

Lecciones de la atención médica: Soluciones de salud móvil (*mHealth*)

Los profesionales de la salud en África han utilizado herramientas móviles de salud (*mHealth*) para promover intervenciones de salud como las pruebas de VIH y el apoyo al embarazo para las poblaciones migrantes⁴. Las soluciones de salud móvil también pueden aplicarse en el contexto de la salud mental para brindar apoyo psicológico a las poblaciones en riesgo⁵. Por ejemplo, los teléfonos móviles se han utilizado para prestar servicios a las poblaciones móviles en el sur de África, donde el Departamento de Salud creó el servicio salud móvil MamáConecta (*MomConnect*) para educar y brindar servicios a las personas migrantes embarazadas. Un programa similar de Sudáfrica, Ayuda@Mano (*Help@Hand*), tiene como objetivo informar a las personas refugiadas sobre el acceso a servicios legales y de asesoramiento a lo largo de la ruta migratoria⁶. Un estudio sobre el uso de teléfonos móviles en la migración transahariana señala que los teléfonos móviles a menudo sirven como herramientas cruciales para que las personas migrantes y refugiadas africanas obtengan información de sus "ayudantes" migratorios o accedan a financiamiento de emergencia en la ruta. Sin embargo, el estudio también señala que las autoridades pueden utilizar los datos de los teléfonos móviles para detectar migrantes⁷.

¹ Médecins San Frontières, *Proporcionando terapia antirretroviral para poblaciones móviles: Lecciones aprendidas de un programa ARV transfronterizo en Musina, Sudáfrica, Ciudad del Cabo*, julio de 2012, http://www.msfaaccess.org/sites/default/files/MSF_assets/HIV_AIDS/Docs/AIDS_report_ARTformobilepops_ENG_2012.pdf, (documento disponible en inglés).

² Ibid.

³ Aurélie Ponthieu y Andrea Incerti, "Continuidad de la atención a las poblaciones migrantes en el sur de África", *Refugee Survey Quarterly* 35 (2016): 113, (documento disponible en inglés).

⁴ Catrin Evans, K. Turner, LS Suggs, A. Occa, A. Juma y H. Blake, "Desarrollando una intervención de *mHealth* para promover el uso de la prueba del VIH entre las comunidades africanas en las afecciones: un estudio cualitativo", *BMC Public Health* 16, no.1 (2016): 1–16, (documento disponible en inglés).

⁵ Matthew Price, Erica K. Yuen, Elizabeth M. Goetter, James D. Herbert, Evan M. Forman, Ron Acierno y Kenneth J. Ruggiero, "mHealth: un mecanismo para brindar atención de salud mental más accesible y más efectiva" *Clinical Psychology & Psychotherapy* 21, no.5 (2014): 8, (documento disponible en inglés).

⁶ Ka Yan Leung y Wai Sze Leung, "Empoderando a las personas refugiadas y migrantes en Sudáfrica a través de ICT4D", publicado en IST-Africa 2016 Conference Proceedings 1–9, <https://doi.org/10.1109/ISTAfrICA.2016.7530696>, (documento disponible en inglés).

⁷ Max Leonard Schaub, "Líneas a través del desierto: uso de teléfonos móviles y movilidad en el contexto de la migración transahariana", *Information Technology for Development* 18, no.2 (2012): 126–44, (documento disponible en inglés).

Campañas de comunicación

Servicios destacados de comunicación y traducción para personas refugiadas y migrantes⁸



Textfugees⁹

Una aplicación de prestación de servicios por medio de mensajes de texto para entidades prestadoras de servicios para personas refugiadas que se asemeja al modelo de salud móvil mHealth.



RefuComm¹⁰

Organización griega que crea comunicación de audio y visual para las personas refugiadas y capacita a personas “mediadoras culturales” para informar a las personas refugiadas sobre el proceso de inmigración y reubicación.



Tableros de Comunicación de personas refugiadas¹¹

Uno de los muchos servicios de traducción para personas refugiadas, este grupo utiliza íconos simples en un diseño similar a un tablero de juego para permitir a las personas refugiadas comunicarse con las personas prestadoras de servicios.



ETCall¹²

Una aplicación móvil que conecta a las personas refugiadas con personas traductoras voluntarias.

Estudio de caso: campaña de comunicación del ACNUR de personas refugiadas en Macedonia¹³

En 2015, el Laboratorio de Emergencias del ACNUR entrevistó a personas refugiadas sobre sus experiencias en la frontera entre Grecia y Macedonia para determinar las necesidades de las personas refugiadas y migrantes de Medio Oriente. El Laboratorio de Emergencias se asoció con Traductores Sin Fronteras para traducir las respuestas a las preguntas más frecuentes que luego se registraron y transmitieron a través de los altavoces existentes en los antiguos puntos de entrada de Grecia hacia Macedonia. Si bien el sistema de altavoces existente requería que el personal ingresara manualmente en el sistema para volver a grabar los mensajes nuevos, pronto fue reemplazado por un sistema "inteligente" que se podía controlar de forma remota a través de una tableta. Con la ayuda de Google, Mercy Corps y otros, el equipo creó Tarjetas de Traducción (Translation Cards en inglés), una aplicación de código abierto que organiza preguntas frecuentes en plataformas electrónicas a las que el personal puede acceder en sus teléfonos o tabletas para responder preguntas en los idiomas nativos de las personas refugiadas. Además, ACNUR se asoció con una empresa privada para construir una programación informativa de video centralizada para personas refugiadas a lo largo de 11 pantallas de televisión en los puntos de entrada y salida de la frontera. La programación incluía caricaturas para niñas y niños e información de procedimientos para sus progenitores. ACNUR también trabajó con Telecoms Sans Frontieres para configurar la conectividad a Internet en la frontera sur de Macedonia y en un sitio en Serbia, permitiendo a las personas refugiadas conectarse con sus familias y acceder a documentos electrónicos.

⁸ Berkeley Refugee Resources (BRR), “Refugiados: traducción, interpretación y servicios lingüísticos”, 12 de noviembre de 2016, <http://bev.berkeley.edu/refugees/translationservices.html>, (en inglés).

⁹ El sitio web del proyecto Textfugees ya no está disponible; Para obtener más información sobre la iniciativa, consulte: Willa Frej, “Los mensajes de texto pueden resolver un problema importante en la crisis de los refugiados”, *Huffington Post*, 14 de marzo de 2016, https://www.huffingtonpost.com/entry/refugee-crisis-techtechfugees_us_56dda2ffe4b0000de4052b8e, (en inglés).

¹⁰ “RefuComm: About Us”, 2018, <http://www.refucomm.com/about>, (en inglés)

¹¹ “Tableros de comunicación de refugiados”, Tobii Dynavox, <http://www2.tobiidynavox.com/refugee-communication-boards>, (en inglés).

¹² ETCall, “Bienvenido a ETCall, la aplicación simple para conectar a personas que necesitan traducción con traductores voluntarios a través de una llamada telefónica #Syria #Refugees”, Tweet, @etcallde, 14 de diciembre de 2016, <https://twitter.com/etcallde/status/809061902873661440>, (en inglés).

¹³ Servicios de Innovación de ACNUR, “Aumento de la comunicación bidireccional con los refugiados en movimiento en Europa”, *ACNUR Innovación*, 1 de septiembre de 2017, <http://www.unhcr.org/innovation/increasing-two-way-communication-with-refugees-on-the-move-in-europe>, (en inglés).