

Monitoreo y Evaluación de SMAPS durante la COVID-19

Abril de 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Intervención/Programa	Indicadores de Resultados y Productos	Medios de verificación	¿Quién debe recopilar los datos?
Líneas telefónicas de atención y de ayuda	<p>Resultado</p> <p>¿Les resultó útil el servicio recibido?</p>	<p>Resultado</p> <p>Muestreo aleatorio entre quienes usaron las líneas de atención y ayuda. Seguimiento a través de llamadas telefónicas independientes, mensajes de texto o a través de un enlace web, dirigido a las personas que usaron el servicio a fin de comprobar si la atención brindada satisfizo sus necesidades.</p> <p>Ejemplos de preguntas (con una escala numérica o de emoticonos de caras para las respuestas) incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tan útil le ha resultado el servicio? • ¿Le resultó perjudicial o poco útil? • ¿Redujo su aflicción? • ¿Le aportó ideas positivas sobre cómo enfrentar sus desafíos? 	<p>Resultado</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que se traten de datos del software Weblink, el sistema automáticamente los registra y los analiza • Punto focal de PMER en la SN • Unidad de gestión de desastres, si se encuentra liderando los servicios de las líneas de atención telefónica • Personal voluntario en SMAPS en la SN, si se están liderando los servicios de las líneas de atención telefónica • Personas Directoras de Programación o Líderes de equipo
	<p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de personas • Género • Edad aproximada • Motivo de la llamada (se sugiere usar un menú desplegable con opciones predeterminadas) • Registro del consentimiento informado 	<p>Producto</p> <p>Plantilla de una hoja de cálculo de Excel con puntos de datos clave</p> <p>Sistema automatizado como una aplicación (App) en donde se registren las llamadas automáticamente en un sistema basado en informática, p. ej., datos en el software Weblink</p>	<p>Producto</p> <p>Personal de las líneas telefónicas de atención y de ayuda</p>
Sesión telefónica de asesoramiento o de psicoterapia conducida por un profesional de la SMAPS. Estas sesiones (también conocidas como telepsicología o tele-SMAPS) suelen realizarse por teléfono o a través de una plataforma web	<p>Resultado</p> <p>Si el servicio que recibieron fue útil y vinculado a su plan de cuidado o tratamiento</p>	<p>Resultado</p> <p>Relacionado con las notas clínicas en el archivo del cliente/paciente y su plan de cuidados o tratamiento</p>	<p>Resultado</p> <p>Personal Voluntario y Contratado de SMAPS</p>
	<p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de personas • Género • Edad aproximada • Motivo de la llamada (se sugiere usar un menú desplegable con opciones predeterminadas) • Registro del consentimiento informado • Motivo de la llamada (se sugiere usar un menú desplegable con opciones predeterminadas) • Registro del consentimiento informado 	<p>Producto</p> <p>Plantilla de una hoja de cálculo de Excel con puntos de datos clave</p> <p>Sistema automatizado como una aplicación (App) en donde se registren las llamadas automáticamente en un sistema basado en informática, p. ej., datos en el software Weblink</p>	<p>Producto</p> <p>Personal Voluntario y Contratado de SMAPS</p>

<p>Cuidado del personal voluntario y contratado</p>	<p>Resultado % del personal voluntario y contratado que se siente apoyado en la realización de su trabajo</p>	<p>Resultado Encuesta sobre el cuidado al personal voluntario y contratado Las preguntas de muestra incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante las dos últimas semanas, ¿con qué frecuencia se sintió tan molesto o molesta por la situación de emergencia que intentó evitar lugares, personas, conversaciones o actividades que se la recordaran? (Escala de respuestas: todo el tiempo, la mayor parte del tiempo, de vez en cuando, rara vez, nunca) • Durante las dos últimas semanas, ¿con qué frecuencia no pudo realizar actividades esenciales para la vida diaria debido a estos sentimientos? (Escala de respuestas: todo el tiempo, la mayor parte del tiempo, de vez en cuando, rara vez, nunca) • Durante las dos últimas semanas, ¿se ha planteado dejar de pertenecer al voluntariado de la Cruz Roja y la Media Luna Roja? (Respuestas: Sí/No)¹ 	<p>Resultado Departamentos de Gestión del Voluntariado y del Talento Humano de la SN</p>
	<p>Producto # de materiales de Información, Comunicación y Educación (ICE) elaborados (pósteres, mensajes de texto, correos electrónicos, folletos, mensajes en las redes sociales) que promueven el cuidado del personal voluntario y contratado # de iniciativas de apoyo entre pares (p. ej., reuniones informativas sobre autocuidado, reuniones sobre el bienestar del equipo, grupos de WhatsApp o redes sociales, rotaciones de turnos, líneas de atención telefónica para equipos, sistemas de compañerismo)</p>	<p>Producto Plantilla de una hoja de cálculo de Excel con puntos de datos clave, en la que cada material de ICE representa una fila en la hoja de cálculo Las iniciativas de apoyo entre pares también podrían contarse y quizá incluirse usando un menú de opciones desplegable</p>	<p>Producto Departamentos de Comunicación, de RR.HH. y de Gestión del Voluntariado</p>
<p>Formación para el voluntariado, por ejemplo, PAP, asesoramiento no profesional, líneas telefónicas de ayuda, cómo realizar intervenciones grupales de SMAPS remotas o virtuales</p>	<p>Resultado % de los participantes que se encuentran en la capacidad de ofrecer las intervenciones específicas, p. ej., PAP, asesoramiento no profesional, etc. Percepción de habilidades y confianza en la intervención específica (p. ej., habilidades de PAP)</p> <p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de personas entrenadas • Género • Edad aproximada • Tema(s) de formación • Modalidad: presencial, remota, en línea (opción de menú desplegable) 	<p>Resultado Lista de comprobación de competencias (podría rellenarse durante las sesiones de supervisión remotas o presenciales) Encuesta sobre las habilidades y confianza percibidas de los participantes en la formación</p> <p>Producto Plantilla de una hoja de cálculo de Excel con puntos de datos clave</p>	<p>Resultado Las personas directoras o líderes de equipo del personal voluntario rellenan la lista de comprobación de competencias Las personas entrenadas o participantes informan sobre sus habilidades y confianza</p> <p>Producto Formadores</p>

¹ Nuestro agradecimiento a la Cruz Roja Belga de Flandes por estas preguntas, así como a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Evaluación de Necesidades y Recursos Psicosociales y de Salud Mental. Guía de herramientas para Contextos Humanitarios. Ginebra: OMS, 2012, pág. 39.

Monitoreo y Evaluación de SMAPS durante la COVID-19

Abril de 2020

Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

A/A Cruz Roja Danesa

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Autora principal: Sarah Harrison

Nuestro profundo agradecimiento a todas las personas que apoyaron la elaboración de *Monitoreo y Evaluación durante la COVID-19*.

Contacte al Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar alguna parte de *Monitoreo y Evaluación de SMAPS durante la COVID-19*.

Cita sugerida: *Monitoreo y Evaluación de SMAPS durante la COVID-19*. Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR, Copenhagen, 2020.

El Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR está alojado en la Cruz Roja Danesa. Agradecemos a la Cruz Roja Danesa y al Ministerio de Relaciones Exteriores de Dinamarca su apoyo en la publicación de este documento.

Nota: En la redacción de algunas partes del contenido se ha utilizado el género masculino para facilitar el trabajo, pero el contenido va dirigido tanto a hombres como a mujeres, excepto en los lugares en los que se indique lo contrario

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

A/A Cruz Roja Danesa

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter: @IFRC_PS_Centre

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center