
Asistencia social para la reintegración

Choose the section you want to jump in

Muchas personas que retornan necesitan ayuda para acceder a los servicios sociales, ya sea inmediatamente tras su llegada o más adelante durante el proceso de reintegración. La asistencia social para la reintegración que se ofrece en el país de origen a las personas que retornan se centra en facilitar el acceso a servicios y realizar las derivaciones necesarias, en particular a servicios de vivienda, educación, asistencia jurídica, atención de la salud, alimentos y agua y otras infraestructuras públicas de la comunidad. Los servicios prestados por la principal organización encargada de la reintegración o sus asociados deben adaptarse a las necesidades individuales de las personas que retornan.

En este capítulo, se ofrece orientación para prestar asistencia social para la reintegración. Aunque las diferencias en el diseño de los programas, las prioridades de los donantes y la realidad sobre el terreno pueden dar lugar a diferentes tipos de ayuda en distintos contextos, los servicios que permiten satisfacer las necesidades sociales de las personas que retornan son similares.

Este capítulo, que se complementa con la información contenida en los anexos, ofrece una descripción general de los siguientes tipos de asistencia social que generalmente se recomienda tener en cuenta como parte de un plan de reintegración individual:

- **2.5.1 Acceso a viviendas y alojamiento**
- **2.5.2 Acceso a documentación**
- **2.5.3 Acceso a planes de protección social**
- **2.5.4 Acceso a educación y formación**
- **2.5.5 Acceso a atención de la salud y bienestar**
- **2.5.6 Acceso a alimentos y agua**
- **2.5.7 Acceso a la justicia y los derechos**

2.5.1 Acceso a viviendas y alojamiento

La disponibilidad de un lugar seguro, satisfactorio y asequible donde vivir es fundamental para una reintegración exitosa. Sin embargo, las necesidades, realidades y expectativas relacionadas con la vivienda varían de una persona a otra y son específicas de cada contexto de retorno.

Puede resultar complicado localizar y conseguir viviendas disponibles y asequibles para las personas que retornan, en especial si se buscan alternativas a largo plazo. Entre las opciones de vivienda (ya sea a largo o corto plazo) se incluyen los arrendamientos privados; los hoteles, las pensiones o los hostales; el alojamiento con familiares, amigos o miembros de la comunidad; o las viviendas privadas financiadas por el Estado, organismos de las Naciones Unidas, organizaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil u organizaciones religiosas. Los albergues o viviendas de transición, cuando los países disponen de ellos, generalmente se destinan a grupos vulnerables (en particular, víctimas de la trata, madres solteras, menores no acompañados y separados, y migrantes con necesidades de salud considerables) y suelen ser temporales.

La ayuda que se presta a las personas que retornan para conseguir un alojamiento adecuado a veces depende del compromiso verbal o las relaciones informales entre gestores de casos y organizaciones de servicios, y la comunidad circundante. Estas relaciones, a pesar de ser importantes, son frágiles. Requieren conocimientos privilegiados de la comunidad local y se rompen fácilmente con la rotación de personal.

En ocasiones, las personas que retornan deben enfrentarse a obstáculos para encontrar una vivienda, como el pago de adelantos de alquiler, los depósitos o fianzas de seguridad y la presentación de una prueba de empleo estable. Algunas de ellas pueden ser objeto de discriminación en determinados contextos, como las personas con familias numerosas, las personas con discapacidad, o las madres o padres solteros.

Cuando existen varias opciones, los gestores de casos están en una posición óptima para ayudar a las personas que retornan a seleccionar el alojamiento más adecuado que además represente una solución sostenible. Entre los factores que se deben tener en cuenta al elegir un alojamiento o albergue adecuado se incluyen los siguientes:

- ¿La persona que retorna prefiere estar cerca o lejos de sus familiares o su comunidad de origen?
- ¿Ella o sus familiares necesitan estar cerca de determinados servicios importantes (como centros médicos, escuelas, servicios de asesoramiento o polígonos industriales)?
- ¿Qué documentación tendrá que obtener o preparar la persona que retorna para conseguir una vivienda?
- ¿Qué nivel de capital deberá conseguir para mantener una vivienda?
- Si la persona tiene previsto construir una vivienda, ¿sabe cómo comprar un terreno, preparar planes de construcción, obtener los permisos necesarios, contratar albañiles u otros trabajadores y conseguir materiales de obra?
- ¿Existen problemas de protección y seguridad que deban tenerse en cuenta a la hora de elegir la ubicación o los cohabitantes de la vivienda? (Esto puede ser particularmente importante en el caso de las víctimas de la trata o los menores no acompañados o separados, o las personas que retornan a barrios o comunidades especialmente poco acogedores u hostiles hacia ellas.)
- ¿Las condiciones de suministro de agua, saneamiento e higiene en la vivienda son aceptables, habida cuenta de la realidad y las limitaciones del contexto?
- En el caso de las personas con discapacidad, ¿existen viviendas adaptadas a sus

Para conseguir una vivienda sostenible, también es importante anticipar cualquier cambio que pueda producirse con el tiempo. Aunque los cambios en relación con la vivienda pueden suponer una mejora (por ejemplo, una persona que retorna logra encontrar un alojamiento más estable gracias a que ha tenido tiempo de ahorrar dinero, crear redes sociales o construir una nueva vivienda), la situación también puede empeorar. Incluso cuando las personas se instalan inicialmente en una vivienda aceptable, a veces acaban afrontando problemas de alojamiento. Esto puede ocurrir, por ejemplo, si se contraen deudas o surgen problemas económicos o si la vivienda sufre daños como consecuencia de fenómenos meteorológicos adversos como las lluvias torrenciales. La evaluación de los posibles problemas de alojamiento que pueden surgir durante la reintegración, la preparación de la persona que retorna para afrontar estos problemas y la posterior realización de un seguimiento de la situación pueden contribuir a la sostenibilidad de la vivienda.

Cuadro 2.4: Cómo facilitar el acceso a una vivienda segura, satisfactoria y asequible

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Proporcione acceso a alojamientos temporales de emergencia a quienes los necesiten.
• Confeccione una lista de opciones de alojamiento a largo plazo y arrendadores que pueden adaptarse a las necesidades de las personas que retornan.
• Busque alternativas para quienes no pueden o no quieren regresar al hogar familiar o al lugar donde vivían anteriormente.
• Compruebe que las estancias en albergues son voluntarias y se basan en un consentimiento informado.
• Evalúe los problemas de alojamiento | <p>Preste ayuda a las personas que retornan, sobre todo a las personas vulnerables, para que puedan acceder a un albergue seguro inmediatamente después de su retorno. Intente ser flexible en cuanto a la duración de la estancia autorizada en alojamientos temporales, dependiendo de la situación individual de cada persona.</p> <p>Establezca una comunicación y una buena relación con los proveedores y propietarios de viviendas. Por ejemplo, para que la principal organización encargada de la reintegración pueda conceder subsidios de alquiler, las personas que retornan deben presentar un contrato de alquiler firmado. Si los arrendadores desconocen o no están de acuerdo en firmar estos contratos antes de percibir el alquiler, esta condición puede constituir un obstáculo para encontrar una vivienda.</p> <p>Algunas personas quizás no se sientan cómodas regresando a su antigua comunidad o al hogar familiar debido al temor a la estigmatización, la humillación, la violencia doméstica o contra la pareja, o las deudas contraídas. Tenga en cuenta estas cuestiones y busque otras opciones, especialmente alternativas en las que ya existan redes de apoyo o servicios accesibles.</p> <p>En aplicación de los principios de derechos humanos, la estancia en albergues debe basarse en una decisión voluntaria. El consentimiento debe solicitarse tanto al principio como en intervalos regulares a lo largo del tiempo. Es importante establecer un calendario de</p> |
|--|--|

-
- | | |
|---|--|
| realizando un seguimiento periódico. | seguimiento para realizar ajustes en caso de ser necesario. |
| • Implicar a los migrantes en las decisiones relativas a su vivienda. | Las decisiones relativas a la vivienda deben recaer en las personas que retornan y tomarse por iniciativa de ellas. Estas personas deben poder expresar su opinión en lo relativo a las decisiones que incumben a su vivienda. |

La cuadrícula de viabilidad relativa a la elección del alojamiento, la ayuda al alquiler y la vivienda temporal puede consultarse en el [anexo 5](#).

Disclaimer-icon Created with Sketch. Disclaimer

Se deben tener en cuenta las personas con discapacidad y las personas mayores con movilidad limitada o funciones cognitivas deterioradas, que pueden requerir un albergue o alojamiento especial. Cuando sea posible, las opciones de vivienda deben incorporar el concepto de diseño universal, es decir, los productos, entornos, programas y servicios deben ser válidos para todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseños específicos, y deben permitir a cualquier persona con cualquier tipo de discapacidad vivir de manera cómoda y segura.

2.5.2 Acceso a documentación

Todas las personas que retornan deben poder gozar de la protección que les concede su situación jurídica (en particular, la ciudadanía) y los documentos de identidad asociados. Los documentos de identidad (incluidos los certificados de nacimiento, en el caso de los menores) son fundamentales para disfrutar de muchos derechos y servicios básicos, los cuales incrementan la libertad de movimiento y la consiguiente autonomía y permiten a las personas participar en el mercado de trabajo.

Por todo ello, una parte esencial de los planes de reintegración es la obtención de documentación. Se deben evaluar las necesidades específicas de documentación de las personas que retornan y asignar debidamente el tiempo y los recursos necesarios para la obtención de documentación. Los gestores de casos deben comprender cómo se obtienen y se renuevan los documentos pertinentes. También deben ayudar a las personas que retornan a lidiar con los obstáculos relacionados con la obtención de documentación, como los costos prohibitivos del proceso, los engorrosos trámites de solicitud, el transporte hasta las oficinas oficiales, la falta de conocimientos sobre las instituciones y los procedimientos pertinentes, y la posible discriminación de la persona por tratarse de un migrante que retorna.

Cuando los países de retorno cuentan con sistemas de documentación para llevar un control de sus ciudadanos, como los registros de nacimientos, la carga de la prueba de ciudadanía tal vez no recaiga íntegramente en la persona que retorna. Sin embargo, en los lugares en que no se mantienen estos registros, o al menos no se mantienen de manera sistemática, se deben redoblar los esfuerzos para ayudar a las personas que retornan y sus familias a ser debidamente reconocidas por el Estado.

Lista de comprobación para ayudar a las personas que retornan a conseguir y mantener documentos de identificación y certificados civiles:

- Anticipe los obstáculos prácticos y logísticos para la obtención de documentación, como el tiempo, los viajes, el cuidado de los niños, la falta de vínculos sociales (como en el Afganistán, donde se solicita el testimonio de otras personas) y los costos. Informe a las personas que retornan sobre los posibles obstáculos con antelación.
- Ayude a las personas que retornan a consultar la información necesaria sobre los procedimientos administrativos a través de una fuente adecuada. Proporcione servicios de traducción, si fuera necesario, o ayude a las personas con un nivel de educación más bajo a comprender el proceso.
- No haga conjeturas sobre la capacidad de las personas que retornan de lidiar con los procedimientos administrativos por su propia cuenta.

La cuadrícula de viabilidad relativa a la ayuda que se debe prestar a las personas que retornan para acceder a estos servicios puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.5.3 Acceso a planes de protección social

Las personas que retornan pueden necesitar acceso a los siguientes servicios públicos y planes de protección social: seguridad social, jubilación o ayudas a personas de edad avanzada, seguros de salud estatales u opciones de seguro de discapacidad, programas de obras públicas y ayuda alimentaria.

Incluso cuando los países de retorno ofrecen ayudas públicas oficiales, así como planes de protección social, las personas que retornan no siempre son conscientes de la existencia de estos servicios. Tal vez no sepan que cumplen los requisitos o no comprendan cómo sortear la burocracia necesaria para acceder al servicio. Por ello, es importante que los gestores de casos comprueben si existe información adecuada a disposición de las personas que retornan o, de lo contrario, sepan cómo facilitar este proceso. Esta cuestión es aun más importante cuando se trata de migrantes en situación de vulnerabilidad, que pueden abrumarse más fácilmente con los obstáculos administrativos o sentirse demasiado desbordados como para gestionar eficazmente el proceso por su propia cuenta.

Los gestores de casos deben promover la inclusión de las personas que retornan en planes de protección social impulsando actividades de divulgación en las comunidades de retorno y cambios

en los obstáculos que pueden impedir su participación en los planes.

2.5.4 Acceso a educación y formación

Durante el proceso de reintegración, es esencial asegurarse de que las personas que retornan tengan acceso a centros escolares adecuados u oportunidades de educación. La educación funciona como un mecanismo de protección. Fortalece la resiliencia y es un vehículo para el desarrollo personal y social. Cuando se diseñan y se gestionan adecuadamente, las escuelas y demás instituciones educativas pueden constituir una poderosa herramienta de reintegración.

La educación puede ofrecerse a través de canales formales o informales. Entre las modalidades de educación formal se incluyen el desarrollo en la primera infancia, las enseñanzas primaria, secundaria y terciaria, y la educación religiosa. La educación informal abarca, entre otras cosas, los cursos de preparación para la vida, los cursos de alfabetización o aritmética básica, la enseñanza de idiomas y la instrucción relativa a la planificación y formación profesionales ([consulte la sección 2.4.2](#)). La educación formal y la formación profesional no son mutuamente excluyentes, y las personas que retornan pueden beneficiarse de ambas modalidades. Siempre se debe hacer todo lo posible para ofrecer educación y formación en el idioma de preferencia de la persona que retorna.

El término “educación de calidad” se refiere a una educación disponible, accesible, aceptable y adaptable²⁴. La responsabilidad de ofertar una educación de calidad recae en el Estado, a menudo a través del Ministerio de Educación o las correspondientes autoridades locales. En algunos lugares, los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones internacionales, las organizaciones no gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil o el sector privado también ofrecen oportunidades de educación y formación para colmar las lagunas en la oferta de otros sectores. La educación y la formación deben impartirse con arreglo a las disposiciones y normas locales, en particular las relativas a la educación, la salud y la seguridad, incluidas las inscripciones o licencias exigidas por los organismos gubernamentales o las asociaciones profesionales ([consulte también la sección 3.2](#)).

? El acceso a educación y formación

Es frecuente que las personas que retornan se topen con obstáculos para acceder a educación, entre ellos, los problemas ligados a la inscripción, el desconocimiento del idioma de instrucción, las tasas prohibitivas, la discapacidad física o las dificultades de aprendizaje, o el simple hecho de incorporarse a los estudios en mitad del año escolar o una vez comenzado el programa de formación.

Por si fuera poco, el acceso a la educación no se resuelve con la mera matriculación o inscripción de la persona que retorna. A continuación, se describen algunos de los obstáculos a que se enfrentan las personas que retornan y varias estrategias para superarlos:

- El **transporte seguro** desde y hasta los centros educativos no es posible en algunos contextos. Tal vez sea necesario comprobar si existe un método de transporte viable. Entre las trabas que dificultan un servicio de transporte viable se incluyen la falta de medios de transporte suficientes y una infraestructura de carreteras en mal estado, sistemas de drenaje

deteriorados (especialmente durante la estación de lluvias) y una red eléctrica poco fiable.

- Las personas que retornan necesitan que **se satisfagan sus necesidades básicas** en una medida suficiente para poder concentrarse y aprender. Estas necesidades básicas comprenden un buen estado de salud, una higiene diaria y un nivel nutricional adecuado.
- Las personas que retornan necesitan que **se satisfagan las necesidades básicas de los miembros de su familia** para que la carga de responsabilidades económicas o de cuidado de otras personas no les impida estudiar.
- Las expectativas culturales y de género o las **normas que promueven la educación para todos**, como las que consideran igualmente importante que tanto las niñas como los niños reciban una educación, pueden ser frágiles o inexistentes. A fin de encarar esta situación, puede ser necesario colaborar con el Ministerio de Educación y las escuelas locales para dar a conocer los beneficios de apoyar la educación de las niñas y las mujeres. Asimismo, la impartición de capacitación a la comunidad en su conjunto para que sus miembros se instruyan mutuamente o instruyan a las generaciones más jóvenes puede permitir empoderar a las personas desde una perspectiva de género para abordar las lagunas de acceso a educación que sufren las mujeres y las niñas en algunas comunidades.
- Las **personas que retornan tal vez necesiten certificados de estudios y cualificaciones profesionales o una traducción de los mismos** a efectos de matriculación o inscripción. En su defecto, los gestores de casos pueden derivar a las personas que retornan a los servicios pertinentes para que se les realicen evaluaciones que permitan determinar el nivel adecuado de educación o formación que deben recibir. Estas evaluaciones pueden ser realizadas por la autoridad educativa competente, los centros educativos y el personal docente, u otros actores del sector de la educación. Las evaluaciones deben tener en cuenta la edad y el grado de madurez del migrante, así como las implicaciones sociales de volver a escolarizarse o matricularse en cursos de formación.

Se debe consultar a las personas que retornan y tener en cuenta sus opiniones para fundamentar la elección y la adaptación de las oportunidades de educación y formación disponibles. Los gestores de casos deben tener presentes las aspiraciones educativas de cada persona. Cuando las aspiraciones no coinciden con las oportunidades disponibles, se deben buscar alternativas para alcanzar los objetivos de aprendizaje de la persona interesada. En el momento de determinar y abordar los obstáculos a la educación y la formación, es particularmente importante conocer la opinión de la persona que retorna, pues ella se encuentra en una posición idónea para señalar los obstáculos existentes y proponer maneras de superarlos.

La cuadrícula de viabilidad relativa al pago de las tasas escolares, los libros de texto y los uniformes puede consultarse en el [anexo 5](#).

2.5.5 Acceso a atención de la salud y bienestar

La prestación de asistencia médica es una parte importante de los servicios de reintegración e idealmente debe concebirse como una continuación de la atención prestada durante y después del proceso migratorio. Todas las personas que retornan deben tener acceso a atención de la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “[l]a salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” e incluye “[e]l goce del grado máximo de [...] derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza,

No es inusual que los proveedores de servicios tengan dificultades para ayudar a las personas que retornan a gestionar sus problemas de salud. Algunas de las dificultades más destacadas son las siguientes:

- El acceso limitado a servicios médicos, lo que comprende costos prohibitivos, falta de infraestructura, falta de personal médico cualificado y falta de medicamentos y posibilidades de tratamiento;
- La falta de opciones de atención a largo plazo en la zona de retorno;
- La falta de una atención adaptada a los problemas de salud de las personas que se encuentran en una
- situación de vulnerabilidad al retornar;
- El costo inasequible de la atención, lo cual abarca el transporte y la pérdida de ingresos;
- Las consecuencias negativas de los problemas de salud (como no poder trabajar o la merma de la
- sensación de bienestar);
- Las diferencias en la calidad de la atención entre el país de acogida y el país de origen (como tener que
- cambiar de prácticas y regímenes de tratamiento o adaptarse a las diferencias culturales en cuanto al
- modo de prestar cuidados);
- La necesidad de cambiar de tratamiento médico lo antes posible (preferiblemente antes de la partida)
- y controlar las posibles consecuencias negativas a corto y largo plazo después de la llegada al país de
- origen; y
- La falta de conocimientos especializados de atención de la salud en la zona de retorno.

La salud física y la salud mental están estrechamente relacionadas y el mejor modo de abordarlas es mediante un enfoque amplio y complementario. La dimensión psicosocial y de salud mental de la reintegración se explica en la [sección 2.6](#).

A pesar de estas dificultades y la mera inexistencia de determinados tipos de tratamientos en algunos contextos, el personal de los programas de reintegración debe hacer lo posible por fomentar el acceso a tratamientos en instituciones adecuadas teniendo en cuenta el contenido de la siguiente lista de comprobación:

Cuadro 2.5: Cómo facilitar el acceso a una atención médica adecuada y suficiente

-
- Facilite la continuidad de la atención. Ayude a los médicos del país de origen para que puedan consultar la historia clínica de la persona que retorna, teniendo en cuenta las cuestiones de privacidad, protección de datos y confidencialidad y especialmente el principio de consentimiento. Tal vez sea necesario traducir las historias clínicas de los países de destino.
 - Defienda el acceso a atención médica permanente y urgente cuando sea necesario. Otorgue prioridad al acceso inmediato de los migrantes en situación de vulnerabilidad. Las personas con necesidades inmediatas de atención de la salud que retornan a su país de origen deben recibir tratamiento sin ser objeto de discriminación e independientemente de que puedan pagar o no los gastos médicos asociados o presentar documentos oficiales. Las necesidades urgentes de salud deben haberse determinado utilizando las herramientas de detección de vulnerabilidades durante las entrevistas de casos o las evaluaciones de la salud previas al viaje. Si se detectan problemas de salud, los gestores de casos deben colaborar con profesionales médicos cualificados para lograr la rápida derivación de la persona a servicios de atención de la salud.
 - Sea consciente de la repercusión que la salud de una persona que retorna puede tener en su familia. El estado de salud de una persona que retorna puede incidir en todos los aspectos de su vida y de la vida de sus familiares. Si un padre o una madre con hijos de corta edad sufre una enfermedad crónica o de larga duración, la facilitación del acceso a atención de la salud implica ayudarlos a conseguir que alguien se ocupe de sus hijos para que ellos puedan acudir a sus citas médicas y puedan descansar cuando lo necesiten. Del mismo modo, es posible que uno de los cónyuges tenga una alta carga de responsabilidad en relación con la prestación de cuidados y ello repercuta en su capacidad para obtener ingresos. Es necesario tener en cuenta todos los factores por los cuales una persona accede o no a una atención adecuada de la salud, incluidos los relacionados con los miembros de su familia.
 - Recabe información sobre los servicios médicos disponibles a través del gobierno, las organizaciones no gubernamentales y los programas de organizaciones internacionales en coordinación con los oficiales médicos y los puntos focales. Mantenga esta información actualizada para agilizar las derivaciones y facilitar la coordinación.
 - Elabore protocolos de asociación y cooperación para la coordinación interinstitucional. La elaboración de memorandos de entendimiento con entidades gubernamentales, establecimientos médicos y otras instituciones y centros de

derivación (como los grandes hospitales universitarios con múltiples unidades especializadas), así como la formulación de políticas relativas a la transferencia segura y confidencial de información e historias clínicas, pueden contribuir considerablemente a la continuidad de la atención y la protección de los pacientes. Esto también permitirá racionalizar los esfuerzos de coordinación, simplificando y mejorando la eficacia de las derivaciones de pacientes.

- Compruebe que todos los tratamientos médicos sean voluntarios y se administren con el consentimiento informado de la persona interesada. En consonancia con el principio de autodeterminación y participación, se deben extremar los esfuerzos para informar a las personas que retornan sobre todos los aspectos de su estado de salud y la atención médica que recibirán. Esto faculta a los beneficiarios para que se hagan cargo de su salud y su recuperación y tomen las mejores decisiones informadas sobre sus necesidades y su tratamiento. La asistencia médica solo debe prestarse después de que la persona que retorna o, en el caso de que esta persona no pueda dar su consentimiento, una persona facultada para tomar decisiones jurídicas en su nombre haya tomado una decisión informada. Para pruebas y tratamientos médicos, se debe conseguir un consentimiento informado por escrito antes de iniciar cualquier procedimiento.
- Ayude a las personas que retornan a lidiar con los obstáculos administrativos para recibir atención de la salud, en particular los relativos a la documentación, los gastos médicos y el transporte. Si hay servicios disponibles, la conexión con los servicios pertinentes puede lograrse, entre otras cosas, poniendo en contacto a las personas que retornan con proveedores y seguros, facilitándoles el transporte, coordinando sus citas médicas y ayudándolas a acceder a información sobre su estado de salud. Acompañar a las personas que retornan a sus citas médicas, siempre que sea viable y estas lo soliciten, puede ser útil para asegurarse de que reciben un trato adecuado y toda la información necesaria sobre la atención de seguimiento. También es altamente recomendable poner en contacto a las personas que retornan con otras organizaciones o instituciones locales, de haberlas, que puedan prestarles ayuda después de recibir atención de emergencia o durante un tratamiento de larga duración..
- Evalúe las necesidades médicas a lo largo del tiempo a través de especialistas Las necesidades médicas pueden aumentar o disminuir y, como consecuencia, repercutir

médicos..

- Tenga en cuenta las repercusiones que los acontecimientos disruptivos y la acumulación de factores de estrés tienen sobre la salud.

considerablemente en las prioridades, capacidades y motivaciones de la persona que retorna. Si una afección médica no mejora o empeora con el tiempo, los gestores de casos deben considerar la posibilidad de derivar a la persona a otros proveedores o servicios para conseguir una segunda opinión o un tratamiento adicional. Lo mismo debe hacerse en los casos de afecciones médicas nuevas o no detectadas previamente que surgen durante el proceso de asistencia para la reintegración.

Las interrupciones en la vida de una persona, la violencia y los factores de estrés extremos pueden tener repercusiones sobre la salud de maneras en ocasiones inesperadas. Si son conscientes de que una persona que retorna ha soportado un número desproporcionado de situaciones disruptivas o de estrés durante su vida, los gestores de casos deben prestar especial atención a las necesidades de salud de esa persona.

Salud sexual y reproductiva

La atención de la salud que se presta a las personas que retornan también debe incluir servicios de salud sexual y reproductiva. Las personas que retornan necesitan recibir información sobre salud sexual y reproductiva que se adapte a su edad y a su nivel de educación y conocimientos y tenga en cuenta las cuestiones culturales y de género. Esto incluye información sobre los métodos anticonceptivos disponibles y las opciones de planificación familiar, así como información sobre pruebas voluntarias, asesoramiento y tratamiento de infecciones de transmisión sexual, como el VIH/SIDA y otros virus que se transmiten por la sangre. Los adolescentes y las personas que anteriormente no han tenido acceso a este tipo de información probablemente también necesiten recibir formación sobre sexualidad y reproducción.

Al prestar atención de la salud a las personas que retornan, se deben tener en cuenta todos los **factores de riesgo relacionados con el VIH/SIDA** (incluidas las tasas de prevalencia en el país de origen y en los países de tránsito o acogida) y cualquier experiencia previa que puede haber aumentado el riesgo de exposición al VIH (como el trabajo sexual, la trata con fines de explotación sexual, la violencia de género o el consumo de drogas inyectables). Si una persona que retorna informa que ha estado expuesta al VIH en las 72 horas anteriores (en particular en casos de abuso sexual), los centros de atención de la salud deben proporcionar profilaxis posterior a la exposición para prevenir la transmisión del virus.

Se deben proporcionar pruebas de **embarazo** a todas las mujeres y niñas en edad reproductiva y acompañar dichas pruebas de información y derivaciones a servicios de atención prenatal o, cuando sea legal y posible, a servicios de interrupción del embarazo. Las mujeres y las niñas embarazadas deben recibir atención prenatal completa sin discriminación por motivos de

estado civil, nacionalidad, religión, edad u otra índole.

Las personas que retornan y se identifican como lesbianas, gais, bisexuales, transexuales o intersexuales (LGTBI) deben recibir atención de la salud de una manera **no discriminatoria** que respete su dignidad, su privacidad y sus derechos. El entorno de atención debe proporcionarles un espacio seguro en el que revelar su condición sexual para poder determinar y satisfacer sus necesidades de salud. Esto comprende, aunque no exclusivamente, sus necesidades de salud sexual y reproductiva.

El **riesgo de violencia sexual, explotación y abuso** de personas que retornan debe ser reconocido por los profesionales de la salud y fundamentar la prestación de atención sanitaria. Las personas que retornan pueden haber sido objeto de la trata con fines de explotación sexual, haber realizado trabajos sexuales en su país de origen, a lo largo de la ruta migratoria o en el lugar de destino, o haber sido obligadas a mantener relaciones sexuales a cambio de un salvoconducto, promesas de protección u otros bienes y servicios. Las personas que han vivido situaciones de abuso o tortura fuera de su país de origen también pueden presentar necesidades de salud específicamente relacionadas con su experiencia, que los proveedores de servicios deben conocer y tener en cuenta.

Consideración especial: La violencia de género

La “violencia de género” es un término amplio que abarca cualquier acto pernicioso cometido contra una persona sobre la base de las diferencias de género determinadas por la sociedad, que se traduce en daños físicos o mentales o sufrimiento, amenazas, coerción y otras formas de privación de la libertad. La violencia de género puede ocurrir en público o en privado y puede incluir actos de carácter sexual (aunque no exclusivamente). Este tipo de violencia afecta desproporcionadamente a las mujeres y las niñas. El siguiente cuadro presenta de manera resumida las múltiples formas que adopta la violencia de género.

Cuadro 2.6: Formas que adopta la violencia de género

Violencia física

- Bofetadas, codazos, empujones, puñetazos, palizas, arañazos, estrangulamientos, mordeduras, contusiones, sacudidas, escupidas, quemaduras, contorsiones del cuerpo, ingestión forzada de sustancias no deseadas;
- Impedimento para acceder a tratamiento o ayuda médica;
- Utilización de objetos como armas para infligir daño.

Violencia sexual

- Violación vaginal o anal;
- Tocamientos sexuales no deseados;
- Acoso sexual y solicitud de actos sexuales a cambio de algo;
- Trata con fines de explotación sexual;
- Exposición forzada a pornografía;
- Embarazos forzados, esterilización forzada, aborto forzado;

Violencia psicológica y emocional

Violencia económica

- Matrimonio forzado, matrimonio precoz/de niños;
- Mutilación/incisión genital femenina;
- Prueba de virginidad;
- Incesto.
- Amenazas de violencia o daño contra la persona o sus amigos o familiares con palabras o acciones;
- Acoso en el lugar de trabajo;
- Humillación e insultos;
- Aislamiento y restricciones de comunicación o movimiento;
- Utilización de los niños por parte de una pareja sentimental violenta como medio de control o coerción.
- Prohibición de trabajar;
- Exclusión de la toma de decisiones económicas;
- Retención de dinero o información económica;;
- Negativa a pagar facturas o proporcionar recursos para hijos en común;
- Destrucción de activos compartidos o activos pertenecientes únicamente al cónyuge superviviente.

Las personas que al retornar revelan que han sufrido violencia de género deben recibir apoyo, para lo cual es necesario realizar un examen médico que permita determinar y tratar cualquier repercusión (física o psicológica) sobre su salud. A estas personas se les debe permitir elegir el sexo de los proveedores de atención de la salud, los intérpretes, los acompañantes médicos y otros miembros pertinentes del personal con los que tratarán.

Todos los supervivientes de agresiones sexuales deben recibir tratamiento profiláctico posterior a la exposición, si se dispone de él, en un plazo de 72 horas desde el momento en que puede haberse transmitido el VIH. Cuando sea legal y posible, a las mujeres y a las niñas se les debe ofrecer contracepción de emergencia en un plazo de 72 horas desde la agresión sexual si existe riesgo de embarazo no deseado.

El apoyo psicosocial y en materia de salud mental debe ponerse a disposición de todas las personas que han sobrevivido a situaciones de violencia de género y prestarse a través de especialistas con experiencia y formación específica ([consulte la sección 2.6](#)).

Historia clínica y gestión de datos

Las historias clínicas y los nombres de las personas que retornan y acceden a servicios de atención de la salud son datos personales sumamente delicados. Deben tener carácter confidencial y no

compartirse sin el consentimiento previo de la persona interesada, de conformidad con los principios de privacidad, protección de datos y confidencialidad. Además, es necesario aplicar el principio de la necesidad de saber para que en los centros de salud la información personal identificable solo se ponga a disposición de los proveedores de servicios y los miembros del personal que realmente la necesiten.

Las personas que retornan deben poder consultar sus historias clínicas completas en todo momento. Para ello, es necesario planificar con antelación la solicitud de copias de historias clínicas a los profesionales de la salud antes y después del retorno de las personas interesadas. Las personas interesadas deben ser informadas de todos los riesgos que entraña poseer copias de sus propias historias clínicas para que puedan tomar una decisión informada sobre la realización o la existencia de dichas copias.

Cuando sea posible, los centros de salud deben acondicionarse de manera que se proteja la confidencialidad y la privacidad de las personas. La disposición de la recepción, las salas de espera y las salas de tratamiento debe evitar que otras personas escuchen conversaciones privadas entre las personas que retornan y los proveedores de servicios o el personal del establecimiento. Si se utilizan computadoras para almacenar o consultar datos de pacientes, los monitores deben colocarse de manera que el personal no esencial u otros pacientes no puedan conocer fácilmente la historia clínica de otras personas, sobre todo sus datos personales. Asimismo, se debe aplicar el principio de seguridad de los datos para que todos los datos médicos personales queden protegidos con medidas razonables y adecuadas contra su modificación no autorizada, manipulación, destrucción ilegal, pérdida accidental, o divulgación o transferencia indebidas.

¿A quiénes se debe derivar a servicios de atención de la salud?

- Personas que retornan con trastornos o enfermedades. Idealmente, esto debe saberse antes de la llegada de la persona a su país de origen. La recopilación de información sobre los servicios disponibles para tratar y controlar estas afecciones debe haberse realizado durante las sesiones de asesoramiento previas a la partida.
- Personas que muestran síntomas de enfermedad después del retorno y durante el período de asistencia para la reintegración.
- Personas que solicitan asistencia sanitaria.

Para obtener información detallada sobre los servicios de derivación adecuados, consulte el cuadro de recopilación de información sobre los servicios disponibles que se incluye en el [anexo 8](#).

2.5.6 Acceso a alimentos y agua

Si las personas que retornan tienen dificultades para conseguir alimento para sí mismas y sus familias, tal vez sea necesario ayudarlas a acceder a asistencia mediante efectivo o bonos para alimentos si es posible. Cuando ponga en contacto a las personas que retornan con estos proveedores de servicios, compruebe si las opciones disponibles cumplen los requisitos nutricionales o las restricciones alimentarias (como las relacionadas con la religión o la salud) de las personas

interesadas.

Cuando se trata de prestar asistencia basada en alimentos, los gestores de casos deben prestar especial atención a los casos en que una nutrición insuficiente puede producir efectos duraderos y perjudiciales en la salud o el bienestar de las personas, en particular de los niños, las embarazadas y las mujeres lactantes, y las personas mayores. Las personas que sufren malnutrición presentan necesidades especiales, y los especialistas sanitarios capacitados en la materia deben participar en el diseño de un plan de tratamiento específico para abordar las deficiencias nutricionales y la malnutrición. Las intervenciones terapéuticas deben encomendarse a especialistas con experiencia y basarse en evaluaciones nutricionales adecuadas.

Las personas que retornan necesitan agua en cantidades suficientes para beber, cocinar, limpiar y mantener su higiene personal.

Durante la búsqueda de una vivienda o albergue para personas que retornan, la principal organización encargada de la reintegración debe examinar la disponibilidad de agua en la posible vivienda o albergue. Además, debe tener en cuenta las cuestiones relativas a la movilidad limitada o la seguridad para determinar la accesibilidad de la fuente de agua. Sea cual sea, la fuente de agua debe ajustarse a las disposiciones locales en materia de sanidad y las normas internacionales. Si surgen dudas sobre la seguridad de la fuente de agua, los gestores de casos deben plantearse contactar con las autoridades locales para asegurarse de que el agua en cuestión sea potable. En algunos casos, es posible que tengan que ofrecer a las personas que retornan

2.5.7 Acceso a la justicia y los derechos

El derecho internacional proporciona orientación de referencia sobre las garantías judiciales y jurídicas que deben brindarse a todos los seres humanos, incluidos los migrantes en cualquier etapa del proceso de migración. Entre estas garantías se incluyen la presunción de inocencia y el derecho a audiencias justas, públicas e imparciales; el derecho a estar presente en su propio juicio y a ser asistido por un abogado defensor competente en caso de haber sido imputado por un delito penal; y el derecho a una reparación, en el caso de las víctimas de violaciones de derechos humanos u otros delitos.

? La evaluación de las necesidades jurídicas

Las personas que retornan pueden tener que participar en el sistema de justicia por varias razones. Los gestores de casos deben incluir las necesidades jurídicas de estas personas en sus evaluaciones iniciales de las necesidades, entre las que cabe incluir la necesidad de denunciar un delito cometido contra ellas; la necesidad de asistencia y asesoramiento jurídicos para participar en el sistema de justicia como víctimas o testigos; la necesidad de contar con representación letrada si han sido acusadas, imputadas o condenadas por un delito; la necesidad de que se defiendan sus derechos en casos de restitución de bienes o indemnización; o asistencia civil en casos de divorcio, custodia o tutela.

Las personas que retornan con necesidades jurídicas deben ser derivadas a organizaciones especializadas o especialistas en asistencia jurídica que puedan efectuar un análisis más detallado

de sus necesidades jurídicas y las respuestas adecuadas. Dependiendo del contexto y el tipo de asistencia jurídica necesaria, los servicios de asistencia jurídica pueden prestarse a través de instituciones estatales, organismos de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales u organizaciones de la sociedad civil. Idealmente, todo posible costo asociado con la asistencia jurídica debe quedar registrado en el plan de reintegración.

? El acceso a la justicia

El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho que permite a las personas ejercer sus derechos y promueve la rendición de cuentas. La justicia se imparte a través de sistemas formales e informales.

- Los sistemas formales de justicia abarcan el ámbito de la justicia penal y civil y generalmente comprenden los organismos encargados de la aplicación de la ley (como las fuerzas policiales y las oficinas de inmigración), la administración de justicia (como los tribunales y la representación letrada), los sistemas penitenciarios (las prisiones y los sistemas de libertad vigilada), las instituciones de derechos humanos (como las comisiones nacionales de derechos humanos y las defensorías del pueblo) y los mecanismos de reclamación (como los procesos de reclamación laboral).
- Los sistemas informales de justicia son los que establecen y mantienen las comunidades. Entre estos se incluyen las normas y tradiciones sociales derivadas de instituciones y prácticas religiosas o los sistemas locales de gobernanza.

Si una persona que retorna decide denunciar un delito cometido contra ella, incluidas contravenciones de la legislación laboral vigente, se deben estudiar las opciones que ofrecen los sistemas de denuncia formal e informal existentes. Esta persona debe recibir información sobre cómo denunciar un delito y sobre las ventajas (como una posible indemnización o una protección especial) y los riesgos (la divulgación de su nombre, por ejemplo) de presentar una denuncia.

Las personas que retornan deben ser informadas de todo procedimiento judicial específico para migrantes o procedimientos para denunciar delitos específicos o casos de violencia de género o trata de personas, como los teléfonos de asistencia directa. Los migrantes deben recibir apoyo para participar en mediaciones u otros procedimientos no penales de solución de controversias y conflictos, como la justicia restaurativa²⁶.

Es posible que las personas que retornan puedan acceder a reparaciones civiles, cuyo objetivo es proporcionar a la parte interesada una indemnización monetaria por el daño ocasionado. Si deciden solicitar una reparación civil a través de un juzgado, un tribunal o una junta de solución de controversias, las personas que retornan deben ser derivadas a servicios adecuados de representación letrada. Además, se las debe ayudar a completar citaciones judiciales o denuncias pertinentes y a ponerse en contacto con servicios especializados para recibir asistencia durante el procedimiento civil.

Entre los marcos legales que se pueden invocar para solicitar una reparación civil se incluyen las leyes de lucha contra la violencia (incluida la violencia física, sexual y emocional y el abuso, la explotación y el acoso), así como la legislación relativa al incumplimiento de contratos, la vivienda o el arrendamiento, la contratación injusta y las condiciones de empleo ilegales.

? La cooperación con el sistema judicial penal

Debido a que algunas personas que retornan pueden ser víctimas de delitos, incluida la trata de personas, es posible que tanto ellas como los agentes que les brindan protección y asistencia tengan que colaborar con los organismos encargados de la aplicación de la ley. Siempre que sea posible, la colaboración debe basarse en memorandos de entendimiento, sistemas formales de derivación o protocolos en los que se establezca un proceso de cooperación, se describan las implicaciones de la cooperación acordada y se vele por la protección de la persona que retorna y de cualquier otra persona que pueda correr peligro.

La colaboración con los organismos encargados de la aplicación de la ley puede consistir en presentar cargos o denuncias policiales; proporcionar información y conocimientos privilegiados para contribuir en casos abiertos contra traficantes, tratantes o empleadores inmorales; proporcionar información y conocimientos privilegiados que puedan utilizarse para proteger y prestar asistencia a otros migrantes; participar como testigo en una causa penal; o recibir una indemnización por haber sido víctima de un delito.

Si una persona que retorna participa como testigo en una causa penal, el país de origen debe encargarse de prestarle toda la protección necesaria para su seguridad y evitar cualquier represalia contra ella y su familia. Los gestores de casos pueden contribuir a este proceso ayudando al testigo a evaluar los riesgos. Las evaluaciones del riesgo fundamentan el apoyo que se prestará a la persona que retorna si esta decide participar, y cómo, en investigaciones y procedimientos judiciales. El gestor de casos también puede ayudar a estas personas a informarse de los resultados de las investigaciones, juicios o condenas para los que aportaron información, incluso sobre el encarcelamiento o la puesta en libertad de la persona responsable.

? La participación en el sistema de justicia

En ocasiones, las personas que retornan pueden verse implicadas en un delito, o acusadas, imputadas o condenadas. En estos casos, las personas deben ser derivadas a servicios de asistencia jurídica sin que medie discriminación alguna. También se deben tener en cuenta cuestiones de orden práctico para que reciban un trato justo y no discriminatorio y sean capaces de ejercer sus derechos. Entre otras cosas cabe mencionar la provisión de información adaptada al nivel de educación y alfabetización de la persona interesada y en un formato comprensible. En términos generales, se debe garantizar a las personas que retornan que se velará por su interés superior en todos los procedimientos judiciales.

Cuadro 2.7: Cómo facilitar el acceso a la justicia y los derechos

Ayude a las personas que se vean implicadas en un procedimiento judicial a conseguir toda la información que necesiten sobre la causa.

Los procedimientos judiciales pueden ser agobiantes y desconcertantes y, por lo tanto, desempoderantes. Las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad pueden sentirse incluso peor si no comprenden las decisiones que afectan a su vida. Cerciorándose de que las personas que retornan dispongan de información precisa y completa, los gestores de casos pueden ayudar a estas personas a defenderse mejor en los

Solicite y compruebe el consentimiento informado de la persona interesada durante el procedimiento judicial.

Ayude a las personas que retornan a conseguir una representación letrada. También procure que estén acompañadas durante el procedimiento judicial, ya sea por un abogado o el gestor del caso.

Evalúe si se requieren medidas de protección generales o medidas de protección de testigos, especialmente en los casos de trata de personas y violencia de género.

Haga lo posible para que se disponga de intérpretes competentes y sensibilizados, tanto hombres como mujeres, si fuera necesario, en todos los procedimientos judiciales.

procedimientos judiciales y comprender sus derechos en el proceso. Parte de esto consiste en ayudar a las personas que retornan a acceder a información actualizada sobre su caso con regularidad.

Las acciones judiciales solo pueden emprenderse con el consentimiento informado de la persona que retorna. A través del consentimiento informado, las personas que retornan deben comprender los riesgos o las repercusiones que se desprenden de su participación en una acción judicial, el modo en que se compartirán sus datos personales con terceras personas, así como los plazos, los compromisos financieros y las expectativas asociados con el procedimiento judicial.

Utilice la información sobre los servicios disponibles para localizar a abogados familiarizados con las cuestiones específicas ligadas a las necesidades de las personas que retornan y sensibles a los problemas de los migrantes. El acompañamiento a los procedimientos judiciales también puede constituir una importante fuente de apoyo para las personas que retornan y una buena manera de determinar si estas reciben un trato justo y no discriminatorio durante el proceso.

Si la participación en procesos judiciales puede aumentar el riesgo que corre la persona que retorna, promueva la adopción de medidas de protección para evitar daños adicionales en la mayor medida posible.

Los intérpretes deben estar capacitados para traducir información delicada y confidencial. También deben estar preparados para tratar temas complejos o incómodos y saber transmitir información de manera imparcial y empática. Las personas que retornan deben poder elegir si prefieren que sea un hombre o una mujer quien actúe como intérprete.

²⁴ Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia (INEE), [Normas mínimas para la educación: Preparación, respuesta, recuperación](#) (2010).

²⁵ [Constitución de la OMS](#).

²⁶ La justicia restaurativa es un modelo de justicia que reúne a las personas perjudicadas por un delito y a las personas responsables de tal delito para

- [Prev](#)
- 2.5/2.7
- [Siguiete](#)