

Identificación y apoyo a las necesidades de salud conductual en campamentos: Sugerencias para el personal no clínico

FEBRERO DE 2025

Introducción: *Los campamentos son estructuras temporales o áreas cerradas donde las personas buscan refugio, pero no están destinados a mantener una ocupación continua a largo plazo. Pueden parecer aglomeraciones de personas que duermen a la intemperie con una cubierta mínima, tiendas de campaña o incluso sitios autorizados con estructuras temporales. Los campamentos se desarrollan en comunidades donde no existen suficientes opciones de vivienda adecuada o donde las opciones disponibles no satisfacen las necesidades de vivienda de las comunidades.*

Los campamentos proporcionan a las personas un sentido de comunidad y pertenencia porque a menudo ellas sienten que la comunidad general los aísla y los rechaza. Pueden ofrecer seguridad, protección y una sensación de que otros están cuidando de ellos. Los campamentos también pueden darles a las personas un sentido de autonomía que contrasta con las estrictas reglas halladas en muchos albergues, tales como toques de queda o restricciones de entrada con una pareja o una mascota. Los campamentos también brindan oportunidades para que las personas se relacionen con proveedores de servicios que realizan actividades de alcance, y a menudo se encuentran en lugares que facilitan el acceso a los recursos que necesitan.

Sin embargo, los campamentos no suelen ofrecer acceso a agua potable y baños, ni ofrecen protección adecuada contra condiciones climáticas extremas. Las personas no pueden salvaguardar sus pertenencias y a menudo se ven precisadas a elegir entre proteger sus pertenencias personales y acceder a servicios como alimentos y atención de la salud. Los miembros de la comunidad y las empresas pueden oponerse a la presencia de campamentos. Esta oposición puede crear conflictos comunitarios, al igual que encuentros con las fuerzas del orden y redadas, o el desplazamiento forzado de personas de un lugar determinado, lo que a menudo viene acompañado de la destrucción de sus albergues y la remoción de sus pertenencias.

Cómo interactuar con personas que viven en campamentos (¡o en cualquier lugar!)

Al igual que con otros tipos de interacción, la interacción con personas que viven o pasan tiempo en campamentos debe comenzar centrándose en desarrollar y ganarse la confianza. Entre las estrategias se incluye:

- **Sea consistente:** Llegue cuando ha dicho que lo hará, y no asuma que usted sabe quién quiere o necesita ayuda, ¡hable con todos!
- **Prometa menos y entregue más de lo prometido:** No se comprometa a realizar acciones o servicios que no esté seguro de que pueda ejecutar o entregar.
- **Inicie con los objetivos del individuo:** Escuche y esté abierto a las necesidades del individuo en lugar de permitir que una agenda predeterminada dirija el encuentro.
- **Tómese el tiempo para escuchar a las personas en el campamento para conocer lo que quieren y lo que no.** Las necesidades de las personas varían de un campamento a otro, por lo que es importante no asumir cuáles son las prioridades de todos. Continúe preguntando porque las necesidades y prioridades cambian.
- **Pida permiso para ingresar en el campamento, y nunca entre en el espacio de una persona (tienda de campaña, área dividida) sin permiso.** El campamento es la casa de una persona, y usted es un invitado. Incluso si no hay estructuras, es importante reconocer que se encuentra en el espacio privado de otra persona.
- **Anúnciese por medio de identificarse y a la organización que representa.** Es importante no acercarse por sorpresa a nadie.
- **Pida permiso para regresar.** El hecho de que una persona interactúe con usted una vez no significa que querrán que regrese a su espacio. Determine dónde les gustaría verse la próxima vez y si la persona acepta que regrese a este lugar y pregunte por ella.
- **Utilice las relaciones que haya desarrollado para formar nuevas relaciones.** Las mejores referencias vendrán de otras personas con las que ha trabajado. Si una persona escucha de otra persona que usted es confiable, esto podría animarla a que esté abierta a trabajar con usted también. Es imperativo mantener esta credibilidad porque es más fácil perder la confianza que ganarla.
- **Reconozca que los objetivos que las personas tienen para sí mismos no siempre se alinean con lo que usted evalúe que es su mayor necesidad.** Recuerde que tener éxito con una meta que uno mismo ha determinado es una forma magnífica para que las personas desarrollen la confianza necesaria para asumir otras cosas y demuestra que usted está centrando en las prioridades de la otra persona.

Necesidades de salud conductual en los campamentos

Puesto que el 21 por ciento de las personas sin vivienda manifiesta que padece de una enfermedad mental grave y el 16 por ciento manifiesta que padece de un trastorno por uso de sustancias, existe una tasa más elevada de afecciones de salud conductual entre las personas sin vivienda que en la comunidad en general.^{1,2} Además, el vivir su vida privada en un espacio público, enfrentarse a condiciones climáticas extremas, correr un riesgo mayor de ser víctimas de violencia y agresión, manejar el agotamiento por

1 <https://www.samhsa.gov/blog/addressing-social-determinants-health-among-individuals-experiencing-homelessness>

2 <https://endhomelessness.org/homelessness-in-america/homelessness-statistics/state-of-homelessness/>



dormir mal y vivir constantemente en modo de supervivencia exacerba el estrés y puede crear la manifestación de nuevas afecciones de salud conductual.

Los equipos de alcance han observado una amplia gama de afecciones de salud conductual, pero su enfoque siempre debe ser el mismo. Al centrarse en las relaciones, es probable que los equipos de alcance observen cambios en la salud general de una persona, a veces incluso antes de que la persona se percate de dichos cambios.

Considere las siguientes posibilidades para determinar los niveles de apoyo necesario, y reconozca que las necesidades de salud conductual pueden cambiar de un encuentro a otro:

- **La persona necesita servicios de salud conductual o está interesada en la atención de salud conductual.** La persona podría indicar antecedentes de un diagnóstico de salud mental, que pronto se le agotarán los medicamentos, o que le interesa un tratamiento para el uso de sustancias. Es apropiado realizar una remisión a servicios de salud conductual, incluyendo el apoyo con el transporte u otras necesidades, junto con instrucciones para buscar apoyo de emergencia si su situación empeora.
- **La persona no está en crisis, pero sus síntomas han incrementado o presenta una necesidad más inmediata.**

En estas situaciones, el uso de la supervisión y la consulta de casos puede ser eficaz para evitar una crisis. Si la persona está conectada con otros equipos o proveedores y usted tiene permiso para hablar con ellos, comparta lo que ha observado y desarrolle un plan para apoyar las necesidades de la persona. La línea de tiempo suele ser más corta, y la persona puede necesitar evaluaciones y apoyo más frecuentes para ingresar a la atención lo antes posible.

- **La persona está en crisis.** Si una persona informa que está en crisis o a usted le preocupa que presente un peligro para sí misma o para otros, considere cómo actuar utilizando el sistema de respuesta de su comunidad. Algunas comunidades tienen equipos de respuesta a crisis de salud conductual, mientras que otras utilizan sistemas tradicionales de respuesta a emergencias, como llamar al 988 o al 911.

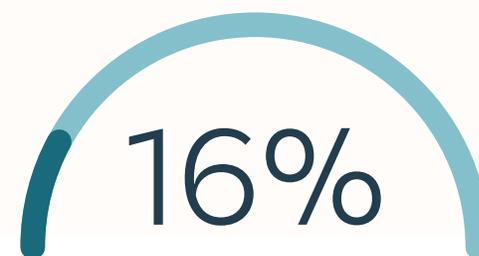
Sugerencias para la seguridad

Incomodidad versus inseguro

Relacionarse con las personas en los campamentos elimina muchas barreras para la atención que enfrentan, pero también puede cambiar la dinámica de poder entre ellos y el proveedor de servicios. Durante los esfuerzos de alcance, independientemente de la capacidad con la que esté actuando, usted pierde la posición de poder y autoridad que proporciona un entorno de oficina, en el cual la otra persona debe acudir a usted.



21 por ciento de las personas sin vivienda manifiesta que padece de una **enfermedad mental grave** y el 16 por ciento manifiesta que padece de un **trastorno por uso de sustancias**



Esto puede hacer que usted sienta cierta incomodidad, especialmente en nuevos entornos, pero no significa necesariamente que el entorno sea inseguro. Para ayudar a evaluar la seguridad, considere lo siguiente:

- ¿Por qué se siente inseguro este entorno? Considere factores como el medio ambiente, la densidad de personas, la presencia policial o las amenazas directas pasadas o actuales.
- ¿Los residentes muestran niveles altos de energía? (Por ejemplo: hablan en voz alta o energéticamente, se mueven rápidamente alrededor del campamento). Si es así, ¿esto indica conflicto o se siente que la energía es positiva?
- ¿Qué recursos tengo para responder a una situación insegura? What resources do I have to respond to an unsafe situation?
 - Modo de salida (es decir, cómo abandonar una situación)
 - Compañeros de trabajo, tanto presentes como disponibles por teléfono
 - Residentes del campamento, que a menudo tienen una mejor comprensión de la situación y fácilmente comparten información sobre la seguridad o amenazas
 - Teléfono para llamar y pedir apoyo
 - Plan de seguridad, que incluye asegurarse de que su supervisor conozca la ruta y ubicación planificadas
 - Tener una palabra clave entre los miembros del equipo que indique que es hora de irse

Las organizaciones pueden ayudar a su personal a abordar los sentimientos de incomodidad de varias maneras. La incomodidad a menudo surge en situaciones nuevas en las que el personal se enfrenta a condiciones desconocidas y no está preparado para responder a los problemas. Las organizaciones pueden apoyar al personal por medio de

- proporcionar capacitación continua sobre temas que incluyen estrategias de participación efectivas, qué hacer cuando surge un problema de seguridad y primeros auxilios de salud mental;
- asignar al personal nuevo con trabajadores experimentados que tengan conocimiento del área y conexiones con personas en la comunidad;
- situaciones hipotéticas que podrían producirse durante las actividades de alcance y una discusión sobre la forma de responder;
- encuentros informativos en la calle para discutir qué estrategias se implementaron, cuáles fueron eficaces y qué cosas podrían haber sucedido de manera diferente, si las hubiera;
- desarrollar políticas y procedimientos para que el personal trate los problemas de seguridad en la comunidad;
- implementar políticas centradas en el equipo de trabajo que impidan que el personal realice actividades de alcance por su cuenta; y
- proporcionar al personal de alcance recursos como vehículos y teléfonos móviles para que puedan abandonar el entorno y pedir ayuda cuando sea necesario.

La sensación de incomodidad es una lección importante para todos. Resulta útil ponerse en los zapatos de la otra persona, y se aprende empatía y comprensión de cómo alguien podría sentirse cuando le aborda un trabajador o equipo.

Mantenerse al tanto del entorno

Además de ayudar con la interacción, regresar regularmente a los mismos puntos de alcance le ayuda a conocer la comunidad que vive allí. Al igual que en todas las comunidades, cada campamento tiene su propia cultura y ambiente, y pasar tiempo allí ayuda a conocer la singularidad de cada ubicación. También es importante saber quiénes son los residentes regulares y cómo cambian las relaciones y dinámicas cuando ciertos individuos están presentes. Esta «comprobación del ambiente» puede ser un indicador de seguridad importante. Debido a que los equipos de alcance están presentes durante un período relativamente corto, es importante verificar el ambiente en cada visita. Si incluso un solo miembro del personal siente que algo está mal, el equipo deberá irse del lugar y discutir la situación. La política de «con un solo no, no seguimos» significa que si un miembro del personal tiene reservas, el equipo no va en absoluto o abandona el lugar.

Sugerencias útiles para los equipos de alcance

- Trabajen en equipos para aumentar la seguridad y ofrecer una variedad de perspectivas y personalidades para interactuar con las personas.
- Utilicen la tecnología de «pinning», es decir, coloquen un marcador o pin en un mapa electrónico con la ubicación geográfica del campamento. Esto no solo proporciona información importante que facilita el seguimiento, sino que también ayuda con la seguridad en caso de que se necesite una respuesta de emergencia. Esto puede ser especialmente útil cuando las redadas de campamentos desplazan frecuentemente a los individuos.
- Designen unas palabras en código que indiquen que un miembro del equipo se siente inseguro. Esto puede ayudar a los miembros del equipo a comunicarse entre sí sin exacerbar la situación. Por ejemplo, un equipo podría usar la pregunta «¿Tienes un marcador amarillo?» cuando empieza a sentirse inseguro y «bolígrafo rojo» podría indicar que es hora de irse. El equipo debe elegir palabras que puedan aplicarse fácilmente a una conversación sin alertar a los residentes del campamento de que hay preocupaciones.
- Ofrezca artículos tangibles a los residentes del campamento como una forma de romper el hielo. Artículos tales como agua, alimentos listos para consumirse y ropa a menudo son necesarios y escasean. Ofrecer tales artículos muestra que usted está interesado en ayudar a los residentes a satisfacer sus necesidades y puede dar una oportunidad para iniciar una conversación. Trate de atender las peticiones específicas de cada campamento.
- Recuerde que no todos los residentes se sentirán cómodos con su presencia, ni compartirán voluntariamente información sobre sus necesidades de salud conductual, o tampoco estarán conscientes de que ha habido un cambio en su conducta o presentación. Desarrollar relaciones y confianza, así como una comunicación abierta y honesta sobre cualquier preocupación que tenga por un residente, forman la base para proporcionar apoyo y abrir la puerta a la atención médica.

RECURSOS

[Curso en línea de Alcance e interacción informados sobre traumatismos](#) | Centro de Recursos para Personas sin Hogar y Vivienda [HTML]

[Comunidades con apoyo temporal: Estrategias para servir a las personas sin hogar](#) | Consejo Nacional de Atención de Salud para las Personas sin Hogar [HTML]

[Estrategias provisionales para responder a las personas sin hogar](#) | Alianza Nacional para Acabar con la Falta de Vivienda [HTML]

[10 estrategias para que las comunidades aborden los campamentos de manera humana y efectiva](#) | Consejo Interinstitucional de los Estados Unidos para las Personas Sin Hogar [HTML]



Aprender más sobre el Centro de Recursos para Personas sin Hogar y Viviendas

Brindar capacitación de alta calidad y gratis para profesionales de la salud y la vivienda en prácticas basadas en evidencia que contribuyan a la estabilidad de la vivienda, la recuperación y el fin de la falta de vivienda.

Contacto:

- hrctraining.org
- info@hrctraining.org

Descargo de responsabilidades: Este recurso fue apoyado por la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU. bajo la subvención 1H79SM083003-01. El contenido refleja los puntos de vista de sus autores y no necesariamente representa las posturas oficiales ni constituye una aprobación por SAMHSA, HHS, ni del gobierno de los EE. UU.

Reconocimientos: HHRC desea agradecer a Katie League y Kate Gleason-Bachman del Consejo Nacional de Atención de Salud para las Personas sin Hogar (National Health Care for the Homeless Council) por aportar su experiencia como autores principales. Además, agradecemos a los equipos de alcance de Circle the City en Phoenix, Arizona y al Equipo de Medicina de la Calle de USC en Los Ángeles, California, por compartir su experiencia y estrategias de alcance. Finalmente, Jen Elder, Directora de HHRC, realizó una revisión editorial, aportó su experiencia en el tema y dio la aprobación final. Ninguno de los autores tienen conflictos de interés que informar.

Cita recomendada: Centro de Recursos para Personas sin Hogar y Vivienda, *Identificando y apoyando las necesidades de salud conductual en los campamentos: Sugerencias para el personal no clínico*, 2025, <https://hrctraining.org/knowledge-resources>.

