

Salud mental y apoyo psicosocial en entornos urbanos en Egipto

Nancy Baron

En contextos urbanos complicados, las organizaciones deben rediseñar los modelos de intervención de SMAPS establecidos para garantizar que los servicios sean accesibles a los más vulnerables y específicos para ese contexto. No puede simplemente limitarse a trasladar al contexto urbano intervenciones diseñadas para el campamento.

Los refugiados en Egipto, como los de todo el mundo, luchan por alcanzar una calidad de vida adecuada. Los solicitantes de asilo llegan a Egipto con la esperanza de que su estancia sea temporal, de que ACNUR se ocupe de ellos y de que les reasienten en un país occidental. Esta esperanza se reduce rápidamente. ACNUR y sus socios cuentan con recursos limitados y solo pueden dotar de ayudar económica a un pequeño porcentaje de personas vulnerables. Mientras tanto, cada año se reasienta a menos del 5 %.

Los Servicios Psicosociales e Instituto de Formación en El Cairo (PSTIC, por sus siglas en inglés) se centran en ayudar a las personas a descubrir qué pueden hacer para ser autosuficientes en lugar de lamentarse por la falta de recursos del sistema. Los PSTIC se dirigen a los más vulnerables de entre las personas inscritas en el registro de ACNUR, que incluye a personas sin hogar, hambrientas, enfermas e incapaces de ser autosuficientes; las que se enfrentan a la violencia de género, comunitaria o familiar; las que se sienten sobrepasadas por el peligro, la desolación y las experiencias traumáticas; las que son marginadas o rechazadas; y los enfermos crónicos, personas con discapacidad y que sufren de mala salud mental¹.

En su intento por asistir a las personas en resolver sus problemas, los trabajadores de esta organización les ayudan a gestionar sentimientos como creer que uno merece más de lo que tiene y más que los demás, la dependencia, la decepción y la ira. Los PSTIC se centran también en desarrollar la capacidad de autoayuda de las familias; por ejemplo, las actividades no están diseñadas solo para los niños, sino que buscan aumentar la capacidad de las familias de ayudar a sus propios hijos. Cuando no hay familia, o esta no puede dar apoyo, los PSTIC promueven

que las comunidades se responsabilicen de asistir a sus miembros más vulnerables.

“De la comunidad”

Los grupos de inmigrantes en contextos urbanos suelen establecer comunidades nacionales, tribales y religiosas que tienen sedes físicas con actividades regulares, miembros designados y líderes electos. Los equipos de los PSTIC son “de la comunidad” y, por tanto, pueden acceder a ella. Más de 160 de los 180 trabajadores de los PSTIC son refugiados, solicitantes de asilo o migrantes de las nacionalidades más representadas en Egipto: Eritrea, Etiopía, Somalia, Sudán del Sur, Irak, Siria y Yemen. Los trabajadores viven en sus respectivas comunidades y conocen de primera mano los problemas, por lo que pueden ofrecer intervenciones prácticas acordes a la cultura y al contexto en las lenguas habladas allí.

Los PSTIC no sustituyen, sino que complementan, a los líderes comunitarios. Respetan la autoridad de los líderes electos y su influencia tradicional para resolver los problemas. Sin embargo, los trabajadores de los PSTIC sí cuentan con formación para gestionar una serie de cuestiones en las que a menudo los líderes comunitarios no tienen experiencia. Gracias al trabajo conjunto de los trabajadores de los PSTIC y los líderes comunitarios a lo largo del tiempo, estos últimos han adquirido una mayor comprensión y nuevas habilidades para gestionar las enfermedades mentales, el riesgo de suicidio, el abuso de sustancias, las necesidades de protección de la infancia y la protección de las mujeres. Ellos identifican a las personas en situación de necesidad y pueden asistirles de forma responsable o derivar los casos a los PSTIC y a otros proveedores de servicios.

Los trabajadores de los PSTIC son seleccionados en colaboración con sus comunidades urbanas. Muchos de ellos eran líderes comunitarios antes de incorporarse a los PSTIC. Conforman un equipo remunerado de refugiados formados para ofrecer apoyo a la SMAPS; no cuentan con oficinas y prestan asistencia mediante visitas a domicilio y a la comunidad con un enfoque basado en llevar el “despacho en una mochila”.

marzo 2021

www.fmreview.org/es/edicion66

Estos trabajadores cuentan con escasa formación o experiencia previa en SMAPS. Antes de ser contratados, eran docentes, informáticos, abogados, agricultores, madres amas de casa o empleadas del hogar. Se les escoge por su personalidad, motivación, compasión y experiencia ayudando en sus comunidades, más que por su nivel educativo. Se les dan conocimientos esenciales y habilidades prácticas de apoyo psicosocial y se les ayuda a abrir su mente para que puedan asistir a cualquier persona necesitada sin discriminar. Aprenden ética profesional y a aplicar los derechos humanos básicos para dar apoyo equitativamente a mujeres, a niños y a personas con necesidades especiales, incluidas aquellas que tienen diferencias de género o identidad sexual.

Como refugiados, los trabajadores de los PSTIC han tenido pocas oportunidades en Egipto, por lo que la mayoría agradecen tener un trabajo que no solo les proporciona unos ingresos, sino que ayuda a las personas en situación de necesidad y también les hace ganarse el respeto de sus comunidades. Sin embargo, trabajar en los PSTIC puede suponer un desafío y ser agotador a nivel emocional. Aunque sea beneficioso, el modelo “de la comunidad” supone muchos retos. En ocasiones, los trabajadores de los PSTIC tienen que lidiar con conflictos entre la lealtad a la comunidad y la ética profesional. Los trabajadores están sujetos a una supervisión individual, reuniones de equipo semanales y sesiones mensuales de grupos de apoyo para compartir sus retos personales y profesionales. Con el fin de garantizar una total transparencia, las comunidades también tienen la oportunidad de presentar quejas sobre los trabajadores y los servicios a través de líneas de atención telefónica y reuniones comunitarias.

Los problemas de los ciudadanos no se limitan al horario habitual de atención al público, y los servicios deben prestarse cuando y donde se necesiten. Esto requiere la cooperación de los trabajadores y su aceptación de que será fundamental una respuesta 24 horas al día los 7 días de la semana. Con este modelo, es fundamental prestar mucha atención al cuidado del personal. Es importante que los trabajadores se sientan seguros si tienen que responder por la noche. En los PSTIC, ningún trabajador responde solo a una emergencia y se les ofrece apoyo emocional durante y después de la misma, además de elogiarles por el trabajo bien hecho.

La COVID-19 restringió temporalmente las actividades sobre el terreno de los trabajadores de los PSTIC y les obligó a prestar asistencia por teléfono, y a responder en persona solo en caso de emergencias que pusieran en peligro la vida de alguien. En el pico de la pandemia, los trabajadores de los PSTIC

solían llamar a la gente a diario, conscientes de lo estresados que estarían todos debido a la pérdida de control sobre su capacidad de ser autosuficientes, a la incertidumbre de la situación, al confinamiento en casa y a la pérdida de sus trabajos e ingresos. Poco a poco, los trabajadores de los PSTIC han podido volver a actuar sobre el terreno, tomando precauciones para minimizar el riesgo de infección. Los trabajadores llevan mascarillas y se ponen de acuerdo con las personas a las que visitan para que también las lleven durante sus sesiones en casa. Para los hogares en condiciones de hacinamiento, los trabajadores ofrecen ahora cierta ayuda en los centros comunitarios para refugiados.

Un enfoque de “ventanilla única”

Para satisfacer las necesidades de los más vulnerables, los PSTIC han aprendido que deben trabajar en los cuatro niveles de la pirámide de intervenciones para los servicios de salud mental y apoyo psicosocial en emergencias establecida por el IASC² (véase más abajo). Por tanto, los PSTIC combinan cuidadosamente la provisión de los niveles de intervención con planes de acción individualizados y complementan los servicios ofrecidos por el Gobierno y otras entidades.

El apoyo social a través de la familia, los amigos o la comunidad es la piedra angular de cada plan de acción individualizado. Los trabajadores de los PSTIC ayudan a las personas a encontrar un sistema de apoyo seguro y a desarrollar las capacidades y la responsabilidad de dicho sistema. No se rechaza a nadie que



Formación de nuevos trabajadores de los PSTIC durante la pandemia de la COVID-19, El Cairo.

pida ayuda a los PSTIC. Sus trabajadores prestan asistencia y derivan a las personas al servicio correspondiente y, cuando no hay servicio posible, las escuchan y tratan con amabilidad. Conscientes de que puede que los más vulnerables no sepan cómo pedir ayuda, los trabajadores toman la iniciativa de llamar o tocar a la puerta de alguien para ofrecerle asistencia cuando les dicen que hay un problema.

Por ejemplo, una persona intenta suicidarse. Su compañera de piso llama a un trabajador refugiado de los PSTIC que va a su casa y hace una evaluación inmediata. La mujer llora y dice que no quiere morir, pero que se siente sola y asustada. Debido a la COVID-19 perdió su trabajo y no puede pagar el alquiler. El trabajador de los PSTIC se sienta con ella y con su compañera de piso y elabora un plan de apoyo y protección. Hay un psiquiatra al teléfono asesorando al trabajador y evaluando telefónicamente a la cliente. Todos acuerdan que estará segura en su casa con la protección de su compañera de piso y fijan una cita en la clínica psiquiátrica para el día siguiente. Los PSTIC le ayudan a aliviar su malestar psicológico inmediato ofreciéndole vales de alimentos temporales y el pago de su alquiler hasta que pueda encontrar un nuevo trabajo.

Las intervenciones en el nivel 1 de la pirámide ofrecen ayuda práctica para reducir el malestar psicológico. Las líneas de atención telefónica de los PSTIC se anuncian ampliamente. El personal de la línea de atención telefónica ofrece información y derivación a los servicios correspondientes, y se encarga de que los trabajadores se desplacen inmediatamente al domicilio de alguien cuando lo necesite.

La información inexacta a menudo es la causante del malestar psicológico. El Equipo de Intercambio de Información comparte información precisa en entornos comunitarios informales. Para gestionar el malestar psicológico provocado por la COVID-19, los PSTIC aumentaron su intercambio de información a través de una página de Facebook sobre SMAPS que funciona en seis idiomas³. Un Equipo de Iniciativa para la Vivienda ofrece una respuesta de emergencia para garantizar una vivienda segura y asequible, mediar en los conflictos con los arrendadores y enseñar a planificar las finanzas. Además, un Equipo Médico de Defensa de la Salud ayuda a los refugiados a acceder a la atención médica de urgencia, y hay enfermeras que también prestan asistencia sanitaria a domicilio a las personas que están confinadas en cama.

Las intervenciones en el segundo, tercer y cuarto nivel de la pirámide de la SMAPS incluyen un Equipo Psicosocial de refugiados capacitados que evalúan las necesidades, preparan planes individualizados y ofrecen orientación y mediación en conflictos, integración en la comunidad, defensa, acompañamiento y derivación a otros servicios. El equipo ofrece una gestión intensiva para la protección de los menores y la familia, mediadores para la violencia de pandillas, actividades escolares para promover actividades no violentas entre los chicos y grupos de juego especializados para los niños con necesidades especiales y sus familias. Este equipo trabaja para minimizar el estigma en la comunidad, facilitar la integración comunitaria y —mediante visitas a domicilio— promover que se siga el tratamiento de salud mental. Un Equipo de Orientación compuesto por orientadores refugiados multilingües ofrece asesoramiento individual, de pareja y familiar a corto plazo, mientras que el Equipo de Salud Mental, formado por psiquiatras egipcios, actúa junto a trabajadores psicosociales refugiados para ofrecer psicoterapia y tratamiento psiquiátrico en las clínicas de los PSTIC a personas con enfermedades mentales graves.

Los entornos urbanos plantean muchos retos para la prestación de servicios de salud mental y apoyo psicosocial a las poblaciones desplazadas. En esos contextos, es necesario que las intervenciones de SMAPS sean accesibles para los más vulnerables y estén diseñadas para cada contexto específico. El modelo urbano basado en la comunidad de los PSTIC, que da servicio 24 horas al día los 7 días de la semana, se ha ganado el reconocimiento internacional y su instituto de formación internacional, Urban Life⁴, ha acogido a alumnos procedentes de 15 países para que se incorporen a la formación sobre el terreno. Las prácticas desarrolladas por los PSTIC que abordan los retos urbanos en El Cairo pueden ofrecer clases a quienes trabajan en centros urbanos de otros lugares.

Nancy Baron drnancybaron@pstic-egypt.org
Directora de los Servicios Psicosociales e Instituto de Formación en El Cairo (PSTIC) (un programa de Terre des hommes)

1. Los PSTIC atienden mensualmente unos 2000 casos (8000 personas). <http://pstic-egypt.org>
2. IASC (2007) *Guía sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes*, págs. 11-13 bit.ly/IASC-MHIPSS-guidelines-sp
3. www.facebook.com/RefugeesTogether/
4. www.urbanlifemhps.com