

Líneas telefónicas de ayuda para niños durante la COVID-19

Voice of Children, Nepal

Introducción

Voice of Children ha trabajado en todo Kathmandu y la región oriental de Nepal desde el 2000 para ayudar a los niños que viven en la calle a reintegrarse en sus familias y comunidades. Como muchos otros países del mundo, Nepal estableció el confinamiento en marzo del 2020 a causa de la pandemia de la COVID-19. A pesar de que se quitaron las restricciones nacionales a finales de junio, se volvieron a imponer varios confinamientos en agosto por el aumento en el número de casos de COVID-19. Las restricciones han tenido un gran impacto en las familias pobres y vulnerables que dependían del salario diario que obtenían de trabajos informales para sobrevivir. Aunque Voice of Children se vio forzada a suspender las actividades grupales en las comunidades, pudo centrarse en proporcionar comida y otros paquetes de ayuda a las familias locales. También pudo continuar operando su línea telefónica de ayuda, que proporcionó un apoyo vital.

El programa

En 2007 el Gobierno de Nepal dio su aprobación a las ONG para instalar líneas telefónicas de ayuda en coordinación con el Ministerio de la Mujer, la Infancia y la Tercera Edad. La línea telefónica de ayuda gratuita y nacional '1098' está activa en 12 lugares diferentes, operada por diferentes ONG con coordinación central desde el gobierno y se puede acceder a ella desde los 77 distritos de Nepal. Desde 2016 Voice of Children ha dirigido la línea telefónica de ayuda 1098 en la Provincia 1 en la zona oriental de Nepal. Recibe llamadas desde diez distritos diferentes.

El gobierno exige que todas las ONG operen la línea telefónica de ayuda de acuerdo con unas directrices establecidas, que implican poder ofrecer un servicio completo, que incluya rescate de emergencia, asesores formados, apoyo psicosocial y legal, capacidad de reintegración familiar y una sólida red de coordinación con las agencias locales y los proveedores de servicios. Todos los operadores de la línea telefónica de ayuda deben reportar al gobierno mensualmente el número de llamadas recibidas, el número de casos de niños rescatados de maltrato y el número de referencias realizadas.



Implementación

La línea telefónica de ayuda 1098 opera las 24 horas, los 7 días de la semana. Para proporcionar este servicio constante es necesario contar con al menos 8 personas del personal de Voice of Children: dos operadores telefónicos, un gerente, un enfermero o un miembro capacitado en primeros auxilios, un consejero de apoyo psicosocial, dos trabajadores sociales y un auxiliar de oficina. La gente llama a la línea telefónica de ayuda 1098 en busca de consejos y para reportar violaciones de protección infantil o casos de maltrato infantil. Cuando es necesario proporcionar consejos, el personal de Voice of Children y los trabajadores sociales hablan directamente con la persona que llama. Si la llamada está relacionada con casos de maltrato infantil, Voice of Children actúa como mediador en coordinación con la policía. El personal y los trabajadores sociales acompañan a la policía a visitar al niño con el fin de garantizar que se sigan los procedimientos de protección infantil y que la actitud de la policía sea segura para el niño. Voice of Children dirige un refugio temporal donde los niños que necesitan ser rescatados se quedan durante un máximo de tres meses.

नेपाल सरकार
महिला बालबालिका तथा समाज कल्याण मन्त्रालय,
केन्द्रीय बालकल्याण समितिबाट अनुमति प्राप्त

भार्डस अफ चिल्ड्रेनद्वारा सञ्चालित
बालबालिकाको आपतकालिन उद्धार, राहत, संरक्षण तथा परामर्श सेवाका लागि

बाल हेल्पलाईन
पैसा नलाञ्जे फोन
१०९८

Toll Free No.
1098

यदि तपाईंको सम्बुद्धायामा,

- बालबालिका सडक तथा पारिवारिहीन अवस्थामा वसेका छन्, परेका छन्,
- बालबालिका हराएका, अलपत्र तथा बेचारिसे अवस्थामा फेला भएको छ,
- बालबालिकालाई शारीरिक दण्ड, सजाय तथा दुर्योगहार भएको छ,
- बालबालिकालाई यौन दुर्योगहार तथा शोषण भएको छ,
- बालबालिकालाई अम शोषण तथा अन्य जीवितम काममा लगाईएको छ,
- बालबालिका अनन्तराईन-ईन्टररन्ट मार्फत दुर्योगहारमा परेको छन्,
- बालबालिका अन्यान्य अपेक्षा भएको छ,
- बालबालिकाको ओसारपसार हुन लागेको छ,
- बालबालिकालाई मनोसामाजिक तथा कानुनी परामर्श र सहयोग चाहिएको छ र अच्युताको लाई पनि बालअधिकार उल्लङ्घनका घटनाहरू याहा पाउनु भएको छ भने

नि शुल्क फोन नं. १०९८ मा जानकारी गराउनुहोस्
र बाल हेल्पलाईनबाट सम्बन्धित विकाय तथा सस्पाहस्को
सहयोग र समन्वयमा आवश्यक सेवाहरू उपलब्ध हुनेछन्।

सहकार्य

Más del 70% de las llamadas a la línea telefónica de ayuda son de adultos que reportan casos de maltrato infantil en colegios y hogares o reportan que hay niños forzados a trabajar en fábricas, así como solicitudes de padres para ayudas financieras para poder cuidar de sus hijos. Durante la pandemia de la COVID-19 ha habido un aumento de las llamadas de gente solicitando ayuda para alimentos. En promedio, Voice of Children trata entre 12-15 casos al mes, pero durante la COVID-19 este número ha aumentado alrededor de un 20%. Muchas de las llamadas realizadas durante el periodo de confinamiento han sido relacionadas con el maltrato infantil, con un promedio de 10 llamadas por mes relacionadas con el matrimonio infantil y que se han informado a la policía.

El éxito del funcionamiento de la línea telefónica de ayuda, incluida su promoción y la prestación de servicios en torno a los problemas que plantean las personas que llaman, requiere de una coordinación multisectorial. Voice of Children forma parte de un comité en el que participan representantes de la administración local, la policía, los proveedores de servicios sanitarios, otras ONG, periodistas, escuelas y asociaciones de abogados.

La línea telefónica de ayuda solo tendrá un impacto si la gente la conoce. Voice of Children promociona su línea telefónica de ayuda de diferentes maneras. El personal y los voluntarios ofrecen talleres en escuelas locales para concienciar a los niños sobre la protección infantil, sus derechos y cómo reconocer el maltrato. Estos talleres suelen incluir una demostración de cómo usar la línea telefónica real para que los niños sean conscientes de qué



Family
for every child

How
we
care

By practitioners,
for practitioners.

esperar e infundirles confianza en caso de que tengan que llamar. Otros materiales promocionales y actividades incluyen stickers para cada niño con el número de teléfono, un panfleto para que los niños lo lleven a casa, formación para los profesores y los voluntarios comunitarios y promoción a través de la radio.

Resultados

- El funcionamiento de la línea telefónica de ayuda como parte de un grupo de coordinación multisectorial crea buenas relaciones con otras partes interesadas, aportando beneficios mutuos a nivel local, incluso con otras ONG y el gobierno nacional. Uno de los muchos ejemplos es que Voice of Children ofrece actualmente formación en protección infantil en la municipalidad local, que mejora la manera en que los niños reciben apoyo en diferentes situaciones.
- La línea telefónica de ayuda 1098 ha creado un espacio seguro y protector para que se compartan las violaciones de los derechos infantiles y cuenta con la capacidad para coordinar y proporcionar un servicio de protección infantil completo.

Desafíos afrontados

- Tratar con cuestiones de maltrato infantil y matrimonio infantil en las comunidades puede ser complicado debido a la naturaleza sensible de las denuncias y, en ocasiones, el personal recibe amenazas por ello. (La situación ha mejorado a medida que ha aumentado la sensibilización y la comprensión de la línea telefónica, así como el trabajo de Voice of Children.)
- Aunque la coordinación multisectorial de las partes interesadas mencionadas anteriormente tuvo resultados positivos, también puede suponer un desafío y de avance lento.

Recursos necesarios

- En promedio, anualmente el gobierno destina 5.000 USD a la línea telefónica de ayuda. Voice of Children debe buscar la financiación restante de forma autónoma, que asciende a un total de 50.000 USD. Estos fondos permiten el funcionamiento de la línea telefónica de ayuda y apoyo integral que implica el funcionamiento del centro de atención a la infancia con personal formado, trabajadores sociales, enfermeros y asesores. Además, también se cuenta con gastos de alquiler de un vehículo, que es necesario para las visitas de seguimiento relacionadas con el maltrato infantil y para rescatar a los niños cuando sea necesario.

Consejos principales

1

Establecer una buena red y coordinación con los organismos gubernamentales, especialmente la policía, el comité municipal de protección infantil, los abogados, etc.

2

Estar preparado para responder a las llamadas de emergencia en cualquier momento del día y en cualquier circunstancia, ¡incluso de noche cuando llueve!

3

Crear resiliencia a hacer frente a los culpables del maltrato infantil.

4

Estar seguro de seguir las reglas y las regulaciones relacionadas con la protección infantil en su país.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Conozca más sobre Voice of Children en www.familyforeverychild.org/voice-of-children o póngase en contacto con Raju Ghimire, Director Adjunto en la siguiente dirección de correo electrónico: raju@voiceofchildren.org.np



Family
for every child

