



# ¿QUÉ HACEN LOS ESPACIOS DE APOYO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19?

Los **Espacios de Apoyo (EA)** en el contexto de la situación del COVID-19 han tenido que adaptar las formas de atención en los espacios físicos para seguir garantizando el acceso a información actualizada, orientación y asistencia a las personas refugiadas y migrantes en la región; en especial para aquellas en situación de mayor vulnerabilidad. Las medidas son temporales y una vez que se flexibilicen, los EA irán reactivando progresivamente todos sus servicios.

## Situación actual de los Espacios de Apoyo

### ECUADOR: 35 EA

Todos operando a través de líneas de atención.

### PERÚ: 26 EA

6 abiertos (ingreso limitado a residentes), 13 operando de forma remota, 7 cerrados.

### CHILE: 12 EA

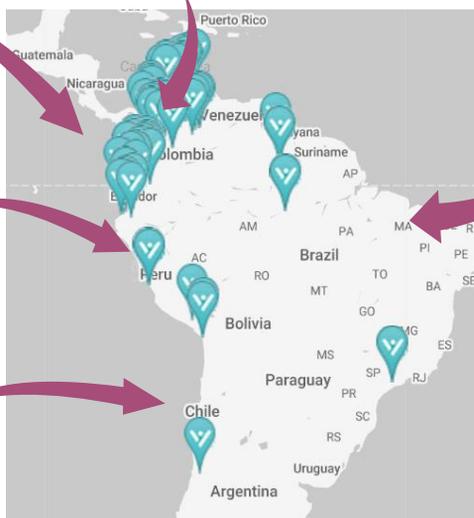
Todos operando a través de líneas de atención.

### COLOMBIA: 70 EA

1 parcialmente abierto, 26 operando a través de líneas de atención.

### BRASIL: 18 EA

7 abiertos (personal y horario reducido), 7 operando de forma remota, 4 cerrados para uso de áreas aislamiento pacientes COVID -19.



Para conocer más sobre los **Espacios de Apoyo** visita la página de R4V: <https://r4v.info/es/working-group/234?sv=39&geo=0>

## Algunas de las necesidades priorizadas por los EA

- Incrementar la capacidad de los equipos para atención remota y la adaptación metodológica para potenciar mecanismos alternativos de comunicación con comunidades.
  - Mensajes conjuntos elaborados y diseminados de forma interagencial.
  - Difusión de información actualizada sobre la situación en los diferentes países, incluidas las medidas sanitarias, cierre de fronteras, restricción de movimiento, entre otros.
  - Evaluación sobre el acceso a servicios de conectividad.
  - Sistematización de demandas para articulación con Gobiernos y otros actores claves.
- Ejemplo: discriminación de personas trans en el acceso a servicios de salud y retrovirales.



**COVID  
-19**



**ESPACIO  
DE APOYO**

**R4V**  
RESPUESTA A  
VENEZOLANOS  
Plataforma de Coordinación  
para Refugiados y Migrantes  
de Venezuela

# Adaptando los Espacios de Apoyo para llegar a las personas en situación de mayor vulnerabilidad

## LÍNEAS DE ATENCIÓN/CENTROS DE LLAMADAS

Las medidas sanitarias impuestas en los países como forma de contención del virus han llevado a los equipos a activar líneas de atención y centros de llamadas para el seguimiento remoto en los 5 países.

En Colombia, se han activado líneas de atención gratuitas en Bogotá y Medellín. En Perú, los EA han recibido 6,700 llamadas.

## EVALUACIÓN DE NECESIDADES

Los EA contribuyen durante el COVID-19 a realizar evaluaciones rápidas organizadas por las plataformas nacionales sobre las necesidades que enfrentan las personas refugiadas y migrantes. Las principales necesidades identificadas son: acceso a alimentación, vivienda (arriendo/desalojos), salud/medicinas y empleo. Para más información sobre estas evaluaciones visite [R4V.info](http://R4V.info).

## SITIOS WEB

Las diferentes organizaciones que trabajan en los EA han actualizado sus sitios web con mensajes informativos y líneas de atención.

## ASISTENCIA

En Perú, algunos EA realizan distribuciones de comida comunitaria a personas en situación de mayor vulnerabilidad en coordinación con las iglesias.

## MEDIOS SOCIALES

WhatsApp y Facebook son los principales canales para acceder a información según la [Evaluación Regional de Necesidades de Información y Comunicación R4V 2020](#). Con base en esto, varios de los EA han activado el uso de grupos de WhatsApp y Facebook, como formas de comunicación de doble vía. Diseminación de [mensajes de prevención y mitigación de OMS/OPS, IFRC y otras organizaciones](#). Mensajes en formatos accesibles para diferentes edades, idiomas y diversidades. Activación de cadenas de comunicación por WhatsApp.

## ATENCIÓN VIRTUAL

Propuesta de Espacios de Apoyo virtuales en Colombia, con atención directa e individualizada. En Ecuador, modalidad de atención virtual para apoyo psicológico, entrega de información, espacios amigables para NNA (fortaleciendo las capacidades de padres/madres en el cuidado). En Perú, se realizan capacitaciones virtuales a personal trabajando en los EA.

## MAPEO REGIONAL DE SERVICIOS

Actualización de los Espacios de Apoyo y otros servicios disponibles.

Para acceder al mapeo de servicios:

Ingresar a: [espacios.r4v.info](http://espacios.r4v.info)

...o escanea con tu celular este QR:



**R4V.INFO**