

# Aplicar las normas humanitarias en la respuesta global a la COVID-19

## Serie de Buenas Prácticas COVID-19 Número 2

### Escuchar, aprender, aplicar: del ébola a la COVID-19

#### Lecciones de la República Democrática del Congo

##### Resumen

La pandemia del coronavirus (COVID-19) está afectando a personas en muchos contextos diferentes. Si bien el derecho a vivir con dignidad es universal, cada respuesta a la pandemia debe contextualizarse para aplicar las normas humanitarias de manera adecuada para ese entorno. Este estudio de caso ofrece ejemplos de buenas prácticas.

Un enfoque centrado en la comunidad por parte de los actores humanitarios es fundamental para reducir la propagación de enfermedades infecciosas. Genera confianza entre los proveedores de servicios y las personas afectadas. Esto permite que las comunidades afectadas controlen de manera conjunta las intervenciones y, por lo tanto, que sean más adecuadas, pertinentes y efectivas en función del contexto. Numerosas lecciones de la respuesta al ébola en la República Democrática del Congo se han aplicado con éxito en la respuesta a la COVID-19. La necesidad de confianza y control conjunto es particularmente crítica en un entorno operativo tan complejo, caracterizado por el desplazamiento, la desigualdad y la creciente división social.

##### Pregunta clave

¿Cómo se puede aplicar la **Norma Humanitaria Esencial** para garantizar la participación de la comunidad y, por lo tanto, mejorar la pertinencia y la eficacia de la respuesta a la COVID-19?

##### Normas humanitarias

La respuesta humanitaria requiere que la comunicación, la participación y la retroalimentación sean eficaces para garantizar que las intervenciones sean adecuadas y pertinentes (**Compromisos 1 y 4** de la Norma Humanitaria Esencial). Para tener éxito en la lucha contra la COVID-19, se han modificado las normas sociales a fin de prevenir la transmisión de la enfermedad. Los métodos tradicionales para relacionarse con las comunidades (como los debates grupales o las reuniones presenciales) se han modificado debido a las restricciones de viaje y la necesidad de respetar el distanciamiento social.

##### Comunidad de Ariwara, este de la República Democrática del Congo

Entre 2018 y 2020, el este de la República Democrática del Congo se vio afectado por el segundo brote de ébola más grande del mundo, que provocó 2287 muertes. “Esto generó pánico, miedo y trauma en la comunidad. La actividad económica se ralentizó y las personas temían acudir al centro de salud por si se contagiaban”, explica Sifa Opini Endra del Centro Multidisciplinario para el Empoderamiento y el Desarrollo de las Mujeres y sus Familias y residente de Ariwara. Comenzaron a circular rumores en los que se culpaba a los trabajadores humanitarios por traer consigo el virus del ébola y se afirmaba que sus intervenciones solo propagarían aún más el virus. Los rumores tuvieron un gran impacto: la población se negó a unirse a la respuesta contra el ébola, los jóvenes se preparaban para incendiar el centro de aislamiento y los proveedores de atención médica recibieron amenazas.



Distribución de carteles por parte de los participantes del P-FIM. Fotografía: Malteser International.

Malteser International ha estado trabajando en la región desde 2000. A través de la respuesta al ébola, aprendieron que si las personas no confiaban en ellos, era casi imposible que confiaran en los mensajes para prevenir el ébola. Por lo tanto, Malteser International **puso a prueba** y adoptó el enfoque del método de impacto “las personas primero” (P-FIM, por sus siglas en inglés) como una forma de generar confianza durante la respuesta al ébola.

“Con este enfoque centrado en la comunidad escuchamos a las personas para comprender primero la situación de la población, sus miedos y los rumores que circulaban. Luego, desarrollamos actividades junto a la comunidad. Con este enfoque, poco a poco, recuperamos la confianza de la comunidad y los rumores disminuyeron”, explica el Dr. Jean-Paul Uvoyo, asesor regional de salud de Malteser International.

La metodología P-FIM adaptada incluyó dos sesiones con alrededor de 15 miembros de la población afectada. La primera sesión se centró en escuchar las percepciones comunitarias y comprender el contexto en el que vivían. Esto ayudó al personal del organismo a comprender mejor los temores de las personas y su percepción del virus, y reconstruyó la confianza. También ayudó a identificar el punto de partida para cualquier intervención.

La segunda reunión adoptó un debate bidireccional y un proceso participativo para generar diseños para una campaña de comunicación comunitaria. Se alentó a la comunidad a identificar qué podían hacer con sus propios recursos y solo entonces se sumó el apoyo complementario de los organismos humanitarios para subsanar las brechas. En esta segunda sesión, las personas compartieron sus emociones y juicios. Es más probable que las personas compartan sus emociones cuando se ha establecido una relación de confianza y las personas están motivadas.

Justo cuando se erradicó el ébola, el primer caso de COVID-19 llegó a la provincia, y se registraron más de 150 casos en los primeros seis meses. Cuando el coronavirus llegó a la región, Malteser International decidió utilizar el mismo enfoque del P-FIM.

“Juntos identificamos los comportamientos que representaban un riesgo (por ejemplo, darse la mano, no lavarse las manos, reunirse en grupos) y junto con la comunidad formulamos los mensajes, el lugar donde se debían transmitir, los plazos y las personas responsables. Algunos de los participantes desempeñaron un rol activo y ayudaron a preparar y organizar programas interactivos con la comunidad. Otros miembros de la comunidad participaron en la campaña para distribuir folletos y exhibir imágenes, en programas de difusión puerta a puerta y programas de radio interactivos”, explicó Antoine Mopepe, supervisor de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje de Malteser International.

El participante del P-FIM Jean-Bosco Pario-Amayo, de la Asociación de Mototaxis de Ituri (ATAMOI, por sus siglas en inglés), transmitió comunicaciones sobre la COVID-19 a otros miembros de su asociación. Los conductores de mototaxis difunden mensajes y prácticas de salud pública. Habilitaron instalaciones para lavarse las manos en lugares de estacionamiento e informaron a sus pasajeros, familias y miembros de la asociación sobre cómo prevenir la infección.

## Lecciones

Las respuestas a pandemias como el ébola y la COVID-19 requieren la participación de la comunidad como cuestión prioritaria. Es fundamental darle voz a la comunidad, escuchar a sus miembros, comprender el contexto en el que se encuentran y hacer uso de sus capacidades. Solo entonces la intervención será adecuada, pertinente y eficaz. El P-FIM ofrece un enfoque que puede ser eficaz incluso en contextos frágiles y afectados por conflictos, al tiempo que cumple con la Norma Humanitaria Esencial (Compromiso 1 de la Norma Humanitaria Esencial: La respuesta humanitaria es adecuada y pertinente; Compromiso 4 de la Norma Humanitaria Esencial: La respuesta humanitaria se basa en la comunicación, la participación y la retroalimentación).

Los actores humanitarios deben evitar comportarse como expertos que creen que lo saben todo. En cambio, deben actuar basándose en las ideas propuestas por los miembros de la comunidad y luego involucrarlos en la respuesta. Este compromiso genera confianza y motivación, al tiempo que fortalece las capacidades locales (**Compromiso 3** de la Norma Humanitaria Esencial: La respuesta humanitaria fortalece las capacidades locales y evita causar efectos negativos).

## Recursos

- Para obtener más información sobre el enfoque del P-FIM, [mira la grabación del webinar](#).
- Puedes encontrar recursos en el [sitio web del P-FIM](#).
- Lee la [Guía Esfera sobre la respuesta a la COVID-19](#).

## Para obtener más información, comunícate con:

- Johannes Schildknecht, director de programas de la República Democrática del Congo, Malteser International: [johannes.schildknecht@malteser-international.org](mailto:johannes.schildknecht@malteser-international.org)
- Mira Gardi, directora de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y aprendizaje (MEAL, por sus siglas en inglés), Malteser International: [mira.gardi@malteser-international.org](mailto:mira.gardi@malteser-international.org)
- Esfera: [handbook@spherestandards.org](mailto:handbook@spherestandards.org)