

Individualización de los servicios de movilidad económica con las familias

Manica Ramos: Bienvenidos a esta presentación sobre la “Individualización de los servicios de movilidad económica con las familias”. Estamos muy entusiasmados por compartir algunas de nuestras perspectivas y aprender de la experiencia práctica del grupo. Vemos esto como una oportunidad de conjuntar nuestras cabezas y nuestros corazones para encontrar maneras de servir mejor a nuestras familias. A pesar de que todas las familias tienen muchas fortalezas y la capacidad de alcanzar sus metas, algunas también enfrentan obstáculos únicos y significativos que impiden el acceso a los servicios que requieren. Durante esta sesión compartiremos estrategias para personalizar los servicios de movilidad económica para las familias culturalmente diversas e históricamente marginadas.

Para optimizar su experiencia hoy, quiero repasar algunas de las cosas que tienen en la consola de la sesión. En la parte inferior de la pantalla, verán siete Herramientas de participación. Cada herramienta los ayudará a acceder a más recursos o a comunicarse con nosotros. El Reproductor multimedia es donde pueden ver a los ponentes y cualquier video durante la sesión. Pueden utilizar la herramienta Preguntas para los ponentes para compartir sus preguntas o comentarios durante la sesión.

El botón Diapositivas mostrará las diapositivas de la presentación PowerPoint en sus pantallas. También verán un botón llamado Recursos y enlaces relacionados. Esta herramienta da acceso a una lista de recursos disponibles para su descarga y enlaces útiles. También pueden encontrar sus paquetes de diapositivas y los materiales de apoyo de la sesión, aquí y en el Centro de participación.

Si tienen curiosidad acerca de los ponentes, pueden informarse sobre nosotros un poco más en las Biografías de los ponentes. Por último, van a recibir un certificado de asistencia. Pueden utilizar esta herramienta para acceder a su certificado al final de la sesión. Deben cumplir los criterios para obtener su certificado.

Estas Herramientas de participación que están en sus consolas son redimensionables y movibles. Si minimizan alguna de estas herramientas, pueden hacer clic en los iconos de la parte inferior de su pantalla y hacer que aparezcan y reaparezcan.

Antes de iniciar, me gustaría tomar un momento para presentarnos. Me llamo Manica Ramos. Soy científica de investigación sénior II, en el área del programa del desarrollo en la primera infancia. Mi área de especialización es entender cómo las familias deciden participar, así como el apoyo que los proveedores y los maestros pueden ofrecer para optimizar la participación, particularmente entre las familias latinas o de raza negra.

María Ramos-Olazagasti es científica de investigación sénior en el área de la salud reproductiva y formación de familias en Child Trends. Su trabajo se enfoca en los factores de riesgo y de protección para la salud mental y el bienestar general de los niños hispanos.

Durante esta sesión, vamos a hablar acerca de por qué es importante individualizar los servicios de movilidad económica con las familias. Compartiremos lecciones aprendidas en el campo

sobre las circunstancias específicas que pueden dificultar el acceso a los servicios de movilidad económica para las familias y hablaremos de las estrategias para asociarnos con familias de diversas culturas e históricamente desatendidas, para mejorar su acceso a servicios de movilidad económica.

Vamos a comenzar con el por qué. ¿Por qué es importante individualizar los servicios económicos con las familias? Comenzaré la discusión compartiendo tres razones del por qué es importante individualizar los servicios de movilidad económica con las familias, y entonces traeré nuevamente la conversación al por qué más grande. Ese por qué es el porqué de nuestro trabajo y vamos a escuchar a una madre directamente.

Antes de compartir estas razones, quiero señalar una palabra clave que marca todo un mundo de diferencia en este trabajo. En esta discusión hoy, estamos hablando sobre la individualización de los servicios con las familias en lugar de para las familias. Lo que queremos decir con “individualización de los servicios con las familias” es que las familias deben tomar parte en este proceso en cada etapa, mediante una comunicación abierta, positiva y centrada en las metas.

Ahora, la primera razón para individualizar los servicios es que el bienestar económico se encuentra en la base del bienestar infantil y familiar. Como pueden ver en la imagen, que fue ajustada para resaltar los factores positivos de los resultados para el niño en vez de solamente los factores negativos, los niños necesitan que sus necesidades más básicas sean satisfechas primero, como base, para poder alcanzar los niveles más altos de los resultados, por ejemplo, el bienestar.

El acceso a alimentos, vivienda e ingresos estables se encuentran en la base de esta pirámide porque son esenciales para criar a los niños y proporcionarles un entorno sano, seguro y estimulante, en el que los cuidadores tengan la capacidad de responder ante las necesidades de sus hijos y apoyar su desarrollo, tal como se ve en el siguiente nivel hacia arriba. Esto, a su vez, promueve la salud física, mental y relacional de los niños, así como el desarrollo de habilidades, lo que se ve en el nivel azul. Eso apoya la preparación de los niños para la escuela y el aprendizaje, que están en el nivel verde, y consiste en una de las metas centrales de Head Start.

Esto satisface el potencial [Inaudible] que es, por supuesto, una inversión en el bienestar infantil más amplio y a largo plazo, que se ve en el nivel morado, en la parte superior. Esto no significa que las familias con dificultades económicas no crían bien a sus hijos o que sus hijos no puedan tener vidas significativas, solamente que sus caminos hacia el bienestar pueden ser más difíciles.

También quiero observar que, en la base de esta pirámide, hay un reconocimiento que las condiciones externas, incluidos los factores y políticas estructurales, desempeñan un papel en la formación del entorno económico para apoyar la salud, el desarrollo y el bienestar infantil. Es exactamente la razón por la cual los programas [Inaudible] de docencia tales como Head Start y Early Head Start son tan importantes.

Ahora tomaré un momento para repasar el modelo de Head Start del Compromiso de Padres, Familias y Comunidad. Creo que la mayor parte de nosotros estamos familiarizados con este marco, que identifica los cimientos del programa y sus áreas de impacto. Son las dos columnas

a la izquierda que son importantes para apoyar el compromiso de la familia, y que llevan a los resultados deseados para la familia y el niño, que se encuentran en las dos columnas a la derecha. Arriba de estos cimientos, verán Relaciones positivas y orientadas a las metas, que son esenciales para el compromiso familiar, así como la Equidad, inclusión y receptividad lingüística, que debemos incorporar en todos los esfuerzos de compromiso familiar.

La segunda razón por la cual es importante personalizar o individualizar los servicios de movilidad económica con las familias es para apoyar la equidad. Las poblaciones a las que servimos son diversas y también lo son sus necesidades. Utilizar el enfoque de que el mismo modelo se ajusta a todo el mundo no nos permitirá ayudar a mejorar a todas las familias equitativamente. Si no hacemos una pausa para escuchar la historia de alguien, para comprender sus circunstancias únicas y personalizar nuestra respuesta a sus necesidades específicas, existe la posibilidad de que los sistemas diseñados para servir a las familias no lleguen a muchas de ellas.

Fomentar la equidad se relaciona directamente con la misión histórica y el propósito de Head Start y servirá de marco para todo lo que discutamos aquí hoy. En un momento escucharemos a Gabriela, una madre de Head Start, que va a hablar acerca de cómo circunstancias fuera de su control trastornaron a su familia cuando llegó la pandemia. Ayudar a padres de familia como ella a superar las barreras estructurales para acceder a recursos de inmediato durante tiempos difíciles ayuda a estabilizar y apoyar los cimientos que necesitan sus hijos y otras personas para prosperar.

Ahora bien, la tercera razón por la cual es importante individualizar los servicios es que personalizar los servicios a las necesidades específicas de las familias es también un ingrediente clave para forjar relaciones positivas y centradas en las metas con las familias. La personalización de los servicios a menudo involucra el escuchar activamente y que haya interacciones auténticas significativas para todos los participantes y que afirmen las culturas e idiomas de las familias. Estos enfoques ayudan a forjar relaciones con las familias que se basan en respeto y confianza mutuos. Las relaciones positivas y orientadas a las metas, a su vez, mejoran el bienestar reduciendo el aislamiento y la tensión para las familias y para el personal.

Las familias de Head Start son, sin duda, el centro del porqué hacemos lo que hacemos, así que escuchemos directamente a una madre, una madre que ha vivido la experiencia de no haber podido acceder a los recursos que su familia tanto necesitaba durante la pandemia. Gabriela, que no es su nombre verdadero, es una madre de Head Start. Tiene cuatro hijos menores de cinco años. Antes del COVID, su marido tenía un trabajo fijo, donde trabajaba 50 horas semanales, y ella era un ama de casa feliz, cuidando a sus niños en casa y que estaba muy involucrada en el programa Head Start de sus hijos. Ella dice que antes del COVID, estaban bastante estables económicamente y que podían guardar algún dinero de vez en cuando. Vamos a escuchar lo que sucedió cuando llegó la pandemia.

[Inicio del video]

Gabriela: Una vez que comenzó la pandemia, yo diría que todo cambió de la noche a la mañana. La orden de quedarnos en casa... creo que nadie esperaba eso. Mi marido se reportó a su trabajo y le dijeron: "Vamos a estar aquí por tres horas solamente, y durante esas tres horas

debemos sacar toda la mercancía”. Él trabaja en un mercado de flores y tenían que sacar todas las flores, puesto que iban a apagar todas las máquinas de la tienda, los congeladores, etc. Después, cuando recogí a mis hijos el viernes por la tarde, recibimos una carta que decía: “Se cierra la escuela hasta nuevo aviso”.

Era mucha incertidumbre porque, repito, nunca habíamos experimentado una situación parecida, y no sabíamos qué esperar de la pandemia, si iba a durar una semana, dos semanas, tres semanas. Como para poner los nervios de punta. Obviamente, mi marido estaba desempleado, pero a causa de su estatus migratorio ilegal, estábamos procesando su caso de inmigración. Por desgracia, no puede recibir prestaciones de desempleo. Además de no tener acceso al seguro de desempleo por su estatus migratorio, y el hecho de que estábamos en el proceso de regularizar su situación migratoria, teníamos miedo de pedir cualquier tipo de ayuda gubernamental en ese entonces. Eso fue atemorizante también, porque realmente no estábamos seguros de a dónde podíamos recurrir para recibir ayuda que no obstaculizara nada en su caso.

Encima de todo, cuando uno tiene una familia así de numerosa, con tantos hijos, la gente siempre te va a juzgar rápidamente y dicen: “Ustedes decidieron tener tantos hijos. Deben poder mantenerlos”. Siempre nos hacen sentir culpables por eso. ¿Cómo puede uno compartir su situación con otras personas y decirles que tienes problemas económicos sin que te vean de una manera negativa? Definitivamente fueron momentos de miedo para nosotros. Abriendo Puertas fue una de las primeras personas a las que pude recurrir cuando me enteré de que, encima de todas esas cosas que no podía pedir, mi familia no reunía los requisitos para un cheque de estímulo económico.

Estuve esperanzada durante dos semanas, verificando mi estatus, y nunca recibí un depósito — nunca me enviaron un cheque— y me provocó mucha angustia saber que eso sucedió porque mi familia era de estatus mixto, presentando la declaración de impuestos en conjunto con una persona con número ITIN, y por eso yo no tenía derecho a ese dinero, y tampoco mis hijos estadounidenses. Cuando contacté a Abriendo Puertas, estaban igual de atónitos que yo, pero enseguida nos ofrecieron remisiones y ayuda de su parte para ayudarnos a hacer algunos pagos e incluso recibir entrega de alimentos para nuestra familia.

[Fin del video]

Manica: Lo siento mucho. Todos sabemos que hemos estado trabajando con familias durante la pandemia. Nos encantaría escuchar sus experiencias. ¿Qué les resonó en relación con la historia de Gabriela? ¿Qué más han escuchado de las familias acerca de sus necesidades y dificultades durante este tiempo? Por favor, anoten sus comentarios en el chat.

Muy bien, no creo que todos puedan ver los comentarios de los demás, así que voy a leer algunos de ellos en voz alta: “Cuando ella hablaba acerca de cómo la gente la juzgaba de inmediato. Cuando dijo que no reunían los requisitos para poder recibir el cheque de estímulo económico, a pesar de que ella y sus hijos eran ciudadanos estadounidenses. La importancia de las remisiones”. Muy bien, todos son puntos excelentes. “En estos tiempos sin precedentes, los apoyos habituales no estaban disponibles. Que ella es una de muchas familias que pasaron por esta situación”. Muy revelador todo eso.

Antes de continuar al próximo segmento de nuestra presentación, queremos resaltar una conclusión clave, precisamente que la mera existencia de un programa o recurso no significa que sea accesible. Como nos dejó claro el caso de Gabriela, el hecho de que el gobierno federal haya expandido el seguro de desempleo y haya promulgado la ley para enviar cheques de estímulo económico a millones de familias no significa que todo el mundo que necesitaba seguro de desempleo o ayuda de ingresos durante este tiempo pudiera acceder a los apoyos.

Bien. Ahora vamos a profundizar más en el tema de los tipos de obstáculos que las familias pueden enfrentar cuando intentan acceder a los servicios. Vamos a comenzar con definir lo que queremos decir con obstáculos. Los obstáculos son todas las barreras que pueden dificultar el acceso a servicios para familias como la de Gabriela. Saber que existe un programa, llenar la documentación, saber cómo usar los sistemas en línea, descifrar la logística de cómo llegar al programa, esperar en la fila, todo eso no son solamente matices. Toma tiempo, esfuerzo, dinero, conocimiento y energía emocional, algo de lo que carecen las familias con recursos limitados.

Existen muchos tipos diferentes de barreras, y lo que me ayuda con frecuencia es clasificarlas en tres amplias categorías o compartimentos. La primera categoría son las barreras para acceder a la información o conocer la existencia de un programa. La segunda categoría comprende los obstáculos para la inscripción. Son el tipo de cosas que consideramos como el papeleo burocrático. La tercera consiste en las barreras psicológicas. Por ejemplo, algunas de las cosas que mencionó Gabriela sobre tener miedo, las posibles consecuencias de solicitar beneficios del gobierno, y la preocupación por el qué dirán. Ahora examinaremos de cerca cada categoría a la vez.

Hablemos del primer grupo de barreras: las dificultades para acceder a la información o saber de la existencia del programa en primer lugar. Esta cita de un periodista nacional de la revista *The Atlantic* nos muestra qué tan común puede ser experimentar este tipo de barrera. Ella dice aquí: “En los últimos días he hablado con un montón de gente que reúne los requisitos para recibir la prestación mensual de cuidado de hijos”.

“A pesar de la incesante cobertura informativa sobre estas prestaciones, ninguna de las personas con las que hablé tenía idea de que el dinero iba a llegar”. A veces es difícil recordar que no todo el mundo tiene acceso a las mismas fuentes de información que nosotros. O en algunos casos, no siempre es claro si la información es pertinente para sus circunstancias específicas.

Estas son el tipo de cosas que pertenecen al primer compartimento: el reto de conocer la existencia de un programa y entender cómo aplica en sus casos y cómo los beneficia. Durante la entrevista completa, Gabriela mencionó cuánto tiempo y energía gastó tratando de determinar los tipos de programas o servicios que existían y que podrían ayudarla a ella y a su familia.

Es difícil saber lo que uno debería estar buscando, encontrar información confiable y entender la relevancia de esos servicios para uno, y puede ser aún más complicado cuando hay poca o ninguna información sobre un programa en la lengua materna de uno o si uno no tiene acceso a las redes formales o informales, donde comúnmente se publican datos acerca de estos programas. Por ejemplo, piensen en qué tan fácil es conocer y comprender algo si cuentan con

compañeros de trabajo o amigos o familiares que ya están familiarizados con los sistemas y pueden contestar sus preguntas.

Otra cosa importante que deben tener en cuenta cuando piensen en las barreras para comprender las prestaciones es la información equivocada. Mi colega, María, supo que algunas familias que reunían los requisitos para las prestaciones no las solicitaron, porque estaban mal informadas acerca de las consecuencias de utilizar esos beneficios. Por ejemplo, algunas personas pensaban que tendrían que volver a pagar al gobierno cualquier dinero que hubieran recibido.

Otras barreras para acceder a la información incluyen los retos para comprender y determinar la elegibilidad, así como aprender cómo solicitar las prestaciones. Las complejas reglas de elegibilidad pueden ser particularmente difíciles de entender para familias de un estatus mixto, como la de Gabriela, que incluyen ciudadanos estadounidenses, como Gabriela y todos sus hijos, y miembros de la familia sin documentos, en este caso, el marido de Gabriela.

Para algunos programas, la elegibilidad depende del estatus migratorio de la persona que recibe las prestaciones. Por ejemplo, Gabriela y sus hijos reúnen los requisitos para SNAP, pero otros programas, como Crédito tributario por ingreso del trabajo (EIT) y el Crédito tributario por hijos (CTC), requieren que todos los miembros de la familia tengan números válidos de seguro social. De manera similar, algunos programas utilizan el ingreso de la familia para determinar la elegibilidad, mientras que otros utilizan la cantidad total de los ingresos de todas las personas que viven en el mismo hogar. Hay otros programas que utilizan los ingresos de cierto subgrupo de los miembros del hogar.

Tomemos a Kim, por ejemplo. Kim es una madre soltera de 20 años que vive con sus padres y tiene una hija de un año. Ambos padres trabajan. Ella reúne los requisitos para recibir beneficios de TANF (Ayuda Temporal para Familias Necesitadas), en base a sus propios ingresos bajos, pero no es elegible para SNAP, porque SNAP la considera parte del hogar de sus padres hasta que tenga 22 años. Una vez que haya cumplido 22 años, puede considerársele independientemente como un hogar SNAP, pero solamente si compra y prepara la mayoría de los alimentos aparte de sus padres.

Estas son el tipo de reglas que pueden variar de un programa a otro. Debido a su complejidad, puede haber mucha confusión e información equivocada acerca de la elegibilidad. Algunas familias pueden suponer que, dado que no eran elegibles para un programa, no son elegibles para otros, pero no es siempre así. Y no son solamente las reglas de elegibilidad las que pueden ser complejas. Entender cómo solicitar los beneficios, cómo usar los sitios web y los sistemas de las solicitudes puede ser difícil también, especialmente cuando estos sistemas son poco familiares y no están en la lengua materna de la familia.

Ahora bien, hemos hablado sobre las dificultades de saber de un programa, pero aún después de enterarse de la existencia del programa y de pensar que uno es elegible, puede haber retos relacionados con la inscripción al programa. Vi un mensaje en Twitter que realmente capta cómo el proceso de inscripción no es accesible para todos.

Como señaló Pam Herd, casi todos los procesos de inscripción asociados con este tipo de programas suponen que las personas cuentan con acceso a computadoras, correo electrónico e

Internet. María Burnett nos habla de la frustración de su cliente al saber que los formularios que requiere están en línea, cuando él no entiende cómo navegar por Internet para acceder a estos formularios, aún si tuviera acceso a una computadora y a Internet.

Las barreras específicas para la inscripción incluyen la necesidad de proporcionar documentación que indique que son elegibles, que reúnen los requisitos de elegibilidad, lo que involucra no solamente reunir los documentos, sino confirmar su autenticidad y a menudo tener que esperar en filas largas para presentarlos en persona en la oficina de la agencia. Frecuentemente esto significa tomar tiempo libre del trabajo, lo que puede ser difícil si uno no tiene un horario flexible. También requiere acceso al transporte y al cuidado infantil, los cuales pueden suponer un desafío, sobre todo en las áreas rurales.

Recuerden también que proporcionar documentación que demuestre su elegibilidad requiere compartir datos personales, y no siempre es claro cómo se va a utilizar esa información y con qué alcance a través de varias agencias federales. A pesar de que los hijos de Gabriela son ciudadanos estadounidenses, y son elegibles para SNAP, de cualquier manera, Gabriela debe proporcionar información acerca de cada miembro del hogar en la solicitud, y le preocupa si esta información puede ser compartida o no con otras agencias gubernamentales.

Esta categoría de barreras para la inscripción también incluye las dificultades para rellenar los formularios y poder cumplir con las normas y directrices para permanecer en el programa. Como ya observamos, llenar los formularios a menudo requiere el acceso a una computadora, correo electrónico, Internet y algún nivel de conocimientos digitales básicos. También puede ser extremadamente difícil llenar los formularios y llenarlos correctamente cuando las instrucciones y los formularios no están escritos en la lengua materna de la familia. Además, recordemos que, en muchos casos, estos beneficios vienen con ataduras.

Permanecer en el programa requiere cumplir con ciertas reglas. Por ejemplo, documentar las actividades laborales que se van dando, presentarse en persona para entrevistas, y comprobar que se sigue cumpliendo con los requisitos de elegibilidad para la fecha de reinscripción. Casi la cuarta parte de todos los beneficiarios de Medicare para niños son expulsados del programa por periodos cortos debido a los sistemas rígidos y automáticos que refuerzan las reglas de elegibilidad. Por ejemplo, algunos niños son expulsados del programa porque los ingresos de la familia fluctúan, a causa de su trabajo por temporadas o trabajos irregulares.

Bien. Ahora vamos a la tercera categoría de las barreras. Hemos hablado de la dificultad para saber de la existencia de un programa, en primer lugar. Hemos mencionado los retos para inscribirse y permanecer en el programa. Ahora vamos a hablar de las barreras psicológicas y las estructuras que pueden acompañar el proceso en su totalidad. En pantalla verán otro grupo de mensajes de Twitter que resaltan bien lo agobiante que puede ser psicológicamente.

Don Moynihan se expresa así: “Luchar por el apoyo al que tienes derecho”. Él está comentando sobre la poderosa historia de David Perry en *The Nation*, acerca de todas las ocasiones en que ha llorado porque los sistemas de servicios sociales requieren que documente una y otra vez la deficiencia de su hijo discapacitado para que pueda recibir los apoyos que necesita. Puede ser deshumanizante y debilitante, y es justamente igual de cierta manera en cuanto al proceso que rige los programas de redes de seguridad social también.

Ahora bien, ya hemos hablado un poco sobre algunas de las barreras que caben en esta tercera categoría. El temor, el estrés, la frustración y la carga mental que se requiere para usar todos estos sistemas. La logística, las fechas límites y los requerimientos. Pero aquí quiero hacer una pausa más larga para ponernos en el lugar de Gabriela.

Su mundo se acaba de poner de revés a causa de la pandemia. Su familia ha perdido su única fuente de ingresos. Tiene pocos ahorros. Se devana los sesos por saber lo que deben hacer, pero sus hijos también requieren atención las 24 horas todos los días, porque los centros de cuidado infantil y las escuelas han cerrado sus puertas. Está buscando trabajo, pero le aterra enfermarse del virus que puede ser letal. Nadie sabe cuánto tiempo vaya a durar ni lo que sucederá después.

Encima de todo eso, tiene miedo —está profundamente atemorizada— para acceder a servicios para los cuales reúne los requisitos y a los que tiene derecho, a causa de la confusión e inquietudes acerca de los cambios en las políticas de inmigración, y si recibir cualquier tipo de beneficio público podría afectar la solicitud de su marido para legalizar su estatus migratorio. Es un miedo que afecta a muchas familias que tienen un miembro que haya nacido fuera del país. Aun cuando todos los miembros de la familia están aquí legalmente o son ciudadanos estadounidenses naturalizados, muchos inmigrantes han interiorizado el mensaje de que ser una carga pública o depender de beneficios del gobierno por cualquier periodo de tiempo no está bien.

Además, como mencioné anteriormente, muchos de los procesos administrativos son complejos y tediosos. Fueron diseñados teniendo en mente a la administración del programa y no a las familias que reciben los servicios. No toman en cuenta la carga que estos procesos ponen en las familias que ya enfrentan límites significativos de tiempo, de energía y de recursos. Cualquiera de ellos, y ni qué decir los tres juntos, puede ser abrumador, consumen todas nuestras fuerzas cognitivas y emocionales, y dejan pocas reservas para hacer las tareas cotidianas normales.

Además, las barreras psicológicas pueden incluir preocupaciones acerca de la pérdida de la autonomía y la estigmatización. Como puso de relieve el mensaje de Twitter de David Perry, los procesos complejos y tediosos que caracterizan los servicios de apoyo social priorizan la eficiencia administrativa por encima de la dignidad humana. Algunos de estos procesos pueden parecer paternalistas y debilitantes, dejando a los posibles beneficiarios con la sensación de que tienen cada vez menos control sobre sus propias vidas. De la misma manera, la percepción cultural asociada con recibir ayuda del gobierno, así como la estigmatización y el trauma experimentados a causa de la perpetuación de falsas narrativas acerca de los que reciben beneficios también puede desalentar a una familia elegible a buscar servicios.

Ahora quiero hacer una pausa para reconocer que he pasado los últimos 15 minutos centrada en los retos. Aunque puede parecer pesado, es extremadamente importante estar consciente de los factores que con frecuencia pasan desapercibidos, y que pueden impedir el acceso a servicios que las familias necesitan. También quiero señalar que no todos los programas son iguales en términos del número y el tipo de obstáculos que las familias experimentan cuando intentan acceder a ellos.

Muchos de los beneficios incluidos en el Plan de Rescate Estadounidense, por ejemplo, la ampliación de los Créditos tributarios por hijos, son administrados a través del sistema tributario y no se perciben como programas de asistencia pública, sino como reembolsos de impuestos a los cuales las familias que reúnen los requisitos tienen derecho. Por lo tanto, existe muy poco estigma, si es que existe alguno, asociado con estos programas en particular.

También quiero reconocer que las barreras que acabamos de mencionar generalmente no se distribuyen por partes iguales. Esta gráfica demuestra el grado o el porcentaje de clientes de Medicaid a los que se da de baja durante periodos cortos, generalmente a causa de algunas de las situaciones de las que hemos hablado, que tienen que ver con los procesos de permanecer en un programa una vez que se haya inscrito en él. El conjunto de barras en la parte superior corresponde a los niños.

Como pueden ver, la experiencia de ser expulsado de los servicios que son muy necesarios no está distribuida de manera igual. Los niños hispanos tienen mayores probabilidades de ser expulsados del programa que los niños no hispanos. Y el grupo de “otros” y de niños de raza negra tienen más probabilidades que los niños de raza blanca de experimentar estas dificultades y sufrir la terminación temporal de sus servicios.

Esto sucede no solamente con Medicaid. Con muchos tipos de servicios, algunas poblaciones demográficas enfrentarán mayores obstáculos para acceder a servicios que otras. Por ejemplo, una gran proporción de familias hispanas, asiaticamericanas y familias de las islas del Pacífico, así como familias que incluyen inmigrantes pueden enfrentar dificultades, algunas de las cuales hemos mencionado durante toda esta presentación; por ejemplo, la falta de información disponible en su lengua materna, preocupaciones relacionadas con el estatus migratorio y sistemas y procedimientos poco familiares.

Otras, incluidas muchas familias de raza negra, tienen estas dificultades adicionales que se originan en reglas y reglamentos; por ejemplo, el entorno laboral, límites en el número de familias y pruebas de detección de drogas, que están arraigadas en la historia de discriminación racial, así como de la perpetuación continua de falsas narrativas sobre los beneficiarios de las prestaciones, el mito de la reina de la asistencia pública. Aún otros grupos, así como los indios estadounidenses y los nativos de Alaska, enfrentan desafíos únicos que se originan de la experiencia particular de los traumas históricos que han fomentado la desconfianza en las agencias estatales y federales. Estas diferencias en el acceso a servicios tienen consecuencias verdaderas en los resultados de los niños.

Bien. Sé que fue mucha información. Siéntanse en libertad de tomarse un momento para estirarse, dondequiera que estén, y además, como ya mencioné, la comunidad aquí presente hoy tiene mucho que aprender de las experiencias suyas en su trabajo con las familias. Por favor, tomen además un momento para escribir en el chat. ¿Cuáles son las barreras más comunes y las experiencias de las familias con las que ustedes trabajan?

“No saber siquiera dónde comenzar a buscar ayuda. La estigmatización. El transporte. La falta de información en español. No poder entender todas las complejas reglas. Todo el tiempo que se requiere para lograr entender todo esto. La información equivocada. Determinar qué es

cierto y qué no lo es”. Sí, todos estos son elementos verdaderamente importantes a tener presentes a medida que seguimos trabajando con las familias.

Bueno. Vamos a concluir esta parte de la sesión con algunas conclusiones adicionales. Como recordatorio, nuestra primera conclusión era que la mera existencia de un programa o recurso no lo hace accesible.

Nuestra segunda conclusión es que, cuando hablamos de barreras al acceso, no solamente estamos hablando de las familias que no reúnen los requisitos de elegibilidad. Sí, cuando—cuando escuchamos la historia de Gabriela, la elegibilidad fue una de las barreras que enfrentó, pero también hubo muchas otras. Tenían miedo a pedir ayuda del gobierno. No estaban seguros adónde dirigirse para obtener ayuda. Estaban preocupados de ser vistos de una manera negativa. Todas estas son barreras al acceso.

Nuestra tercera conclusión es que el acceso no es igual, y la falta de acceso exagera las inequidades. Las familias que enfrentan dificultades para acceder a los servicios son las mismas familias que tienden a no poder llegar a fin de mes, en primer lugar, y con una mayor probabilidad de estar trabajando en empresas de servicios que cerraron sus puertas durante la pandemia, y con más probabilidades de ser impactadas negativamente por la discriminación estructural y sistémica. En suma, las familias que están entre las que más necesitan ayuda son también las familias que tienen más probabilidad de experimentar dificultades para acceder al apoyo que desesperadamente necesitan.

Esto nos regresa al punto donde comencé: que personalizar los servicios de movilidad económica para las familias es importante para apoyar la equidad. Con eso, cedo la palabra a María.

María: Gracias, Manica. Hemos hablado de muchas de las cosas que dificultan el acceso a servicios para las familias, servicios que podrían promover su movilidad económica. Afortunadamente, todo el trabajo que el personal de Head Start ha dedicado a conocer a las familias y establecer relaciones con ellas puede aprovecharse para trabajar con las familias e identificar los servicios que responden a sus necesidades y circunstancias.

Tenemos una serie de recomendaciones que vamos a compartir con ustedes, pero primero, vamos a escuchar a Gabriela de nuevo, puesto que ella tiene algunas ideas acerca de cómo el personal podría trabajar en conjunto con las familias para adaptar los servicios a sus necesidades.

[Inicio del video]

Gabriela: Realmente me gustaría invitar a los administradores y al personal que trabajará con estas familias a ser muy, a conectarse con sus familias. Por favor, por favor, encuentren recursos, pero encuentren recursos que les sean útiles. No les den una hoja con 20 recursos si, con suerte, podrían reunir los requisitos para uno o dos.

Sí, podría tomar un poco más de tiempo, pero, por favor, pídanle a su personal que verdaderamente investiguen los recursos. Esa es una de las cosas más importantes en las que, como presidenta de Saint Anne’s y defensora de derechos en [Inaudible], he luchado por lograr.

Obtener recursos para estas familias. No todas son capaces de encontrar recursos por sí mismas, ya se deba al reto que supone la tecnología o porque a veces realmente no hablan ni inglés ni español. Tenemos familias que hablan dialectos, también. Eso es algo que puede ser un obstáculo grande para ellas. Definitivamente colaboren con sus familias. Sepan a quién sirven para que esos recursos sean adecuados y válidos para ellos. No les den algo que requiera el número de seguro social para reunir los requisitos si ustedes ya saben que la familia no cuenta con eso.

Por último, el aspecto de la sensibilidad, creo que será de una importancia enorme cuando comencemos a regresar a las aulas. Estos niños y familias han pasado por muchos traumas durante el último año. Algunos han perdido sus trabajos. Algunos tuvieron que renunciar a sus trabajos porque tenían que quedarse en casa y apoyar a sus hijos con el aprendizaje a distancia.

En algunas familias tal vez— ambos padres se quedan en casa, y podría pensarse que eso es algo bueno. Pero por desgracia, hay otros problemas que pueden surgir cuando uno se encuentra en una situación estresante. Desafortunadamente algunos caen en las drogas, el alcoholismo. Algunos se vuelven agresivos contra los miembros de su familia, etc. Abran la puerta para que las familias se sientan cómodas para venir y revelar sus necesidades verdaderas, sin temer ser denunciadas. He visto muchos casos así.

Muchas familias tienen miedo de revelarles su situación actual al personal porque temen recibir una visita de los servicios de protección al menor, porque su hijo no tiene un espacio adecuado para dormir, o cosas por el estilo, cosas con las que, durante tiempos normales, tal vez no podríamos salirnos con la nuestra, pero debido a la pandemia, las casas tenían a dos o tres familias viviendo en un solo lugar. Definitivamente, la clave va a ser la comunicación abierta y brindar un excelente apoyo a esas familias.

[Fin del video]

María: Bien. Gabriela nos proporcionó algunos ejemplos muy concretos acerca de cómo el personal puede trabajar con las familias para determinar sus necesidades específicas y remitirlas a esos servicios. Vamos a repasar las recomendaciones específicas con las que, muy a propósito, ella dio en el clavo. También están respaldadas por los estudios de investigación y la práctica.

Primero ella dice: “Conéctense con sus familias”. Parece ser muy obvio y básico, pero es verdaderamente importante y ustedes ya dedican mucho tiempo a hacer esto. Pero por eso es tan importante reconocer que el tiempo que dedican a conocer a las familias de veras puede marcar la diferencia en términos de personalizar los servicios de movilidad económica a las necesidades de cada familia. Mientras más conozcan a sus familias, mejor podrán determinar sus necesidades y trabajar en conjunto para identificar los servicios apropiados para ellas.

También es importante conectarse con cada familia porque las comunidades que reciben sus servicios probablemente sean muy heterogéneas. Los temores, desafíos y cuestiones de elegibilidad que enfrenta una familia probablemente sean distintas a las necesidades de alguna otra familia.

Conectarse con la familia implica escuchar atentamente lo que dicen. Acabamos de oír acerca del temor sobre las consecuencias de utilizar servicios, lo que puede ser un impedimento para solicitarlos. Créanme, este miedo es verdadero, y lo vemos en las cifras, y vemos cuántos inmigrantes que reúnen los requisitos para ciertos servicios, de hecho, los usan. El número es mucho más bajo de lo que uno podría esperar, considerando las necesidades y la elegibilidad para ciertos servicios.

En su mayor parte lo que está impulsando esta falta de utilización de servicios es el temor acerca de las posibles consecuencias de utilizarlos. Cuando hablen con las familias, verdaderamente escuchen lo que les preocupa. Planteen preguntas, desacrediten los mitos y ayuden a aliviar algunas de estas preocupaciones.

Cuando sea posible, personalicen sus comunicaciones con las familias. Pregúntenles acerca de sus preferencias para comunicarse. ¿Prefieren hablar con ustedes en persona, en privado, con otro miembro de la familia, por mensaje de texto o por WhatsApp? Sean cual sean sus preferencias, infórmense acerca de cómo prefieren comunicarse, y personalicen su estilo de comunicación según esas preferencias.

Repetimos, esto es obvio, aunque también muy importante, comuníquense con sus familias en el idioma que ellos prefieren, y entendemos que no todo el mundo habla cada idioma que podrían hablar sus familias, pero localicen un intérprete si ustedes no pueden hablar su idioma.

Por último, darles seguimiento a las familias con regularidad es verdaderamente crucial. No se trata de una sola conversación la que tendrán con las familias. Esto es importante por dos razones. Una, sobre la marcha pueden surgir múltiples barreras, de las que será bueno que estén al tanto para ayudar a las familias a enfrentarlas. Si remiten a una familia a un programa en particular, pregúntenles cómo les fue o si pudieron solicitar los servicios, si han recibido los servicios, y cómo ha cambiado eso su situación. Esa es una razón por la cual es importante darles seguimiento a las familias.

Otra razón es que pueden surgir nuevas situaciones. Como mencionó Gabriela, ellos tenían un empleo estable —el trabajo de su marido— y finalmente con el COVID, lo perdió. Además, ella mencionó como el COVID provocó nuevas situaciones en el hogar; por ejemplo, el abuso de sustancias y violencia familiar. Ustedes deben estar al tanto de esto para poder apoyar a las familias a localizar el tipo de servicios que podrían ayudarlas con esas situaciones en particular.

En base a la recomendación de conectarse con las familias, Gabriela también resalta la importancia de conocer a las familias que atienden y asegurarse de que los recursos que proporcionamos a las familias se alineen con sus necesidades específicas. Esto implica familiarizarse con los requisitos de elegibilidad de los programas y trabajar en conjunto con las familias para determinar cuáles programas están disponibles para ellas y podrían ayudarlas en su caso. Una vez más, la razón por la cual esto es tan importante es porque entender los requisitos de elegibilidad es bastante complicado, como hemos mencionado anteriormente, y también puede variar según el estado, condado o ciudad.

Algunos estados, por ejemplo, tienen requisitos de elegibilidad que facilitan o dificultan el acceso a servicios para ciertos grupos. Por ejemplo, algunos estados permiten ambos [Inaudible] e inglés como segundo idioma para contar para la elegibilidad del programa, pero

otros no. Algunos estados tienen requisitos sobre el número mínimo de horas trabajadas, y otros no. Este requisito del número mínimo de horas trabajadas puede ser particularmente difícil para los grupos que tienen trabajos informales o de temporada, como frecuentemente es el caso de las poblaciones hispanas o inmigrantes.

También implica asegurarse de que los materiales que comparten con las familias sean culturalmente apropiados, que estén impresos en el idioma preferido de las familias y que el nivel de lectura sea apropiado para la comunidad que ustedes atienden. Además, estar alertas a la transportación de la familia, el cuidado infantil, limitaciones horarias por trabajo y su nivel de familiaridad con la tecnología.

Por último, conocer a las familias a las que sirven implica personalizar la forma en que las remiten a otros servicios. Como mencionó Gabriela, entregarles una lista larga de recursos no les va a ser de mucha utilidad en términos de vincular a las familias con servicios que sean específicamente pertinentes para sus necesidades. Pero si, en lugar de eso, les dicen personalmente acerca de ciertos recursos que son pertinentes para sus circunstancias (para los que reúnen los requisitos de elegibilidad) y los ayudan a concertar las citas iniciales, realmente ustedes pueden marcar la diferencia.

No me malinterpreten. La lista larga de posibles recursos que las familias podrían utilizar es de utilidad para ustedes, y los aliento a tener una lista así. Tienen su lista de referencia y tal vez algunos colegas pueden contribuir a la lista para que tenga esos recursos en mente. Pero entregar una hoja a las familias no va a ser de tanta utilidad como lo es trabajar en conjunto con ellas para identificar sus necesidades específicas y determinar para cuáles programas podrían ser elegibles.

Otro punto clave que mencionó Gabriela es la importancia de ser receptivos a las circunstancias de la familia. Esto es fundamental, sobre todo cuando se trata de individualizar los servicios para las familias inmigrantes o de un estatus mixto, o que experimentan dificultades en casa que las hacen particularmente vulnerables, como es el caso, por ejemplo, de las personas que experimentan violencia familiar.

El proceso de solicitar servicios puede ser atemorizante e intimidante, ya sea por el estatus migratorio de usted o de alguien de su familia, o las dificultades que están enfrentando que son muy personales. Al fin y al cabo, compartir información delicada con una persona que usted apenas conoce en las oficinas del proveedor es sumamente incómodo. Pero ustedes pueden aprovechar las relaciones que han establecido con las familias para crear un entorno seguro en el que estas se sientan cómodas para compartir información personal, porque, repetimos, mientras más información revelen, mejor posicionados estamos nosotros para remitirlas a los recursos correctos.

Ser receptivos también implica darse cuenta que en el caso de algunas familias, el estatus migratorio puede ser una preocupación cuando se revelan datos personales durante el proceso de inscripción en los programas. Pero ustedes deben aclarar a las familias cuál información se requiere en realidad durante el proceso de entrega de la solicitud y cuál información no, aún si la solicitud la pide.

Muchas solicitudes tienen un renglón, por ejemplo, para el número de seguro social, cuando en realidad no hace falta ese dato para solicitar servicios del programa. Pero no siempre aclaran que la información es opcional. Pero si ustedes les dicen a las familias que eso es opcional, pueden aliviar muchas de las preocupaciones que ellos tienen en relación con solicitar servicios de los programas. También implica evitar obtener información personal que no se requiera para los propósitos de la solicitud.

Muchas familias, una vez que se ha establecido la confianza, probablemente revelen su estatus migratorio y cualquier preocupación al respecto. Pero si no lo han hecho, no necesariamente los alentaría a ustedes a preguntarles esa información a las familias. En lugar de hacer eso, mencionaría ese recurso en términos de elegibilidad para otro programa. Les diría, por ejemplo: “Este programa es para familias que han nacido en los Estados Unidos o que son ciudadanos estadounidenses”.

Por último, aunque Gabriela no mencionó esto en los segmentos de la entrevista que mostramos, al final pudo conectarse con algunos recursos comunitarios que le proporcionaron una ayuda crucial en forma de donativos de alimentos a su familia durante este tiempo. Recordemos que a menudo existen muchos recursos comunitarios disponibles que pueden ofrecer apoyo, particularmente para las familias que tal vez no reúnan los requisitos de elegibilidad de los servicios gubernamentales, o que tienen demasiado miedo como para pedirlos.

Podemos aprovechar esos recursos, asociándonos con líderes comunitarios respetados para conectar a las familias con recursos en la comunidad, utilizando los medios sociales preferidos por la comunidad para difundir información ampliamente. [Inaudible] comunidades, por ejemplo, las instituciones religiosas ofrecen un puerto seguro de recursos que ayudan a apoyar a las familias en tiempos de necesidad. Alienten esas asociaciones para difundir los recursos disponibles en su comunidad.

Además, pueden fomentar el liderazgo de los padres y las redes de apoyo social. Por ejemplo, pueden ofrecer oportunidades para que los padres hablen y compartan recursos y que se den apoyo informal unos a otros. Los padres pueden compartir historias de éxito y lecciones aprendidas con otros padres acerca de cómo usar los sistemas de apoyo y también proporcionar ayuda de cuidado infantil, por ejemplo, para que los padres puedan acudir a citas que necesitan ser en persona.

Además, soliciten y respondan a las sugerencias de la comunidad. Por ejemplo, hemos aprendido mucho de lo que Gabriela nos dijo. Yo los alentaría a pedirles a las familias a las que sirven a [Inaudible] acceder a servicios y trabajar con ellas para encontrar soluciones. También vale la pena explorar los programas existentes y contactar con ellos para buscar maneras de asociarse con ellos y compartir recursos.

Por ejemplo, tengo un colega que trabajaba en el consultorio de una pediatra y la pediatra—esto fue en una clínica comunitaria, y la pediatra estuvo interesada en ayudar a conectar a las familias con servicios de movilidad económica mientras esperaban sus citas. Hablaba con voluntarios que ayudaban a personas a presentar su declaración de impuestos y también con algunos empleados estatales que podían venir a su consultorio y trabajar con las familias

mientras esperaban, y las inscribían para estos servicios. Esta es solo una manera en que ustedes pueden asociarse con otros programas para apoyar a las comunidades que atienden.

Hemos compartido mucha información, pero ahora me encantaría escuchar sus comentarios una vez más. Piensen en una familia con la que han trabajado que ha enfrentado barreras institucionales o estructurales como las que hemos discutido hoy. Les pido, por favor, que compartan la manera en que ustedes enfrentaron esas dificultades con ellos de una forma que fuera cultural o lingüísticamente receptiva. Y si anotan su respuesta en el chat, puedo compartirla con el grupo.

Bien, veo que una persona estaba trabajando con una familia que hablaba un dialecto con el que ella no estaba familiarizada, así que le pidió ayuda a otra familia que era de la misma región y hablaba el mismo idioma, y les pidió si podrían ayudar a facilitar las conversaciones. Veo a otra persona que ayudó personalmente a una familia a inscribirse en un programa y llenar un formulario que habían tenido por mucho tiempo, pero que no sabían cómo llenarlo y les daba miedo preguntar. Además, trabajar con colegas y recibir comentarios de los colegas acerca de cómo obtener la información apropiada de las familias para poder personalizarles los servicios. Son todas excelentes experiencias. Gracias por compartirlas con nosotros.

Otra pregunta que tengo para el grupo es, ¿hay algunas recomendaciones que compartimos hoy que les entusiasme poner en práctica con sus familias? Si pueden, por favor, inclúyanlas en el chat.

Tenemos otra: “Tuve que trabajar con una familia que necesitaba seguro médico para sus hijos, que eran ciudadanos, pero tenía miedo porque ella era indocumentada”. Creo que tiene que ver con una pregunta anterior. Alguien nos dice que le gustó la idea de invitar a personas de otros programas a venir para ayudar a inscribir a las personas, entre pares. Grupos de apoyo. Pedir a las familias ideas sobre cómo los programas pueden apoyarlas mejor. Estupendo, esperamos que algunas de estas recomendaciones les resulten útiles y que las puedan implementar con sus familias.

Quiero cerrar esta sesión con algunas conclusiones clave. Primero, tenemos la responsabilidad de elevar el potencial de cada familia, abordando los factores que limitan el acceso a los servicios para determinadas familias. Escuchar atentamente y centrarnos en los puntos fuertes de la familia contribuye en gran medida a la formación de relaciones positivas con las familias basadas en la confianza y el respeto. Por último, conocer las barreras que suelen afectar a algunas familias puede ayudarnos a convertirnos en mejores aliados para ellas.

Quiero compartir algunos recursos con el grupo. La mayoría de estas recomendaciones vienen de recursos no enumerados aquí, así que si desean más información vean estos, que están disponibles en el sitio web del ECLKC. En particular quiero resaltar el “Kit de movilidad económica”, que contiene información sobre cómo integrar la labor de la movilidad económica en su programa. El recurso enumerado al final, “Asociarse con familias para fomentar la seguridad en una emergencia”, es particularmente relevante hoy en día con la pandemia.

Para terminar esta sesión y descargar su certificado de asistencia, por favor, sigan estos pasos. Vayan a las herramientas de participación que están en la parte inferior de su consola. Hagan clic en el icono azul, Certificado de asistencia. Aparecerá un mensaje emergente en su pantalla.

Si han cumplido con todos los requisitos, aparecerá un icono de certificado en la ventana de la herramienta, que les permitirá descargar el certificado. Al hacer clic en el icono, se abrirá el certificado en formato PDF en una nueva pestaña del navegador. Pueden guardarlo en su computadora o imprimirlo. Les recomendamos que lo guarden en su computadora.

Si usted ha asistido a la sesión con varios de sus compañeros y todos han cumplido los criterios de crédito completos, el responsable del grupo puede añadir a otros participantes abriendo el formulario de visualización grupal.

No olviden descargar los recursos del Centro de recursos en la sección de Enlaces útiles de su consola. Estos recursos están disponibles en su Centro de participación.

Sus comentarios son muy valiosos para nosotros. Por favor, sigan el enlace para la encuesta que aparece en su Centro de participación, y por favor, recuerden completar la encuesta al final de la conferencia.

Sabemos que todos ustedes están ansiosos por reanudar los servicios completos y presenciales para los niños y las familias. La gran noticia es que la administración de Biden ha dado prioridad a los maestros, los educadores de la primera infancia y el personal de las guarderías para que reciban la vacuna contra el COVID-19. Para saber más sobre la vacuna, tenemos información disponible en el Centro de participación para ayudarlos a tomar la decisión correcta para ustedes. Ahora, por favor, acompáñennos en el Centro de participación para un descanso de autocuidado, y para prepararse para la siguiente sesión. Gracias.