



PUNTOS DE SERVICIO HUMANITARIO

Los Puntos de Servicio Humanitario (PSH) son **una iniciativa mundial y el buque insignia de la Secretaría y de las Sociedades Nacionales de la FICR** para responder a las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. Las Sociedades Nacionales pueden crear estos PSH para responder a situaciones de emergencia, pero también en el marco de programas a más largo plazo. El objetivo de los PSH es reducir los riesgos y daños y contribuir a preservar la seguridad y dignidad de las personas migrantes y desplazadas ofreciéndoles asistencia humanitaria y protección dependiendo de sus necesidades.

Un Punto de Servicio Humanitario es:

1

Un centro operado por una **Sociedad Nacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja**

2

Un **espacio físico neutro, seguro y acogedor** accesible a cualquier persona sin temor a interferencias por parte de las autoridades

3

Un lugar accesible a **personas migrantes y desplazadas, independientemente de su condición, categoría, nacionalidad o cualquier otra característica**

4

Un centro que **ofrece activamente información y otros servicios humanitarios para satisfacer** las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. Puede ofrecer también **derivaciones seguras hacia otros servicios**

5

Un centro dirigido por **personal y voluntarios/as capacitados/as de la Cruz Roja/Media Luna Roja que adopta** nuestro enfoque sobre **Migración y Desplazamiento** y también sobre **Salvaguardia y Prevención de la Explotación y Abusos Sexuales**

Obedeciendo al **enfoque y principios humanitarios** de la FICR, los PSH ofrecen **asistencia y protección a las personas migrantes y desplazadas independientemente de su situación**. Esto incluye el apoyo a las personas migrantes y desplazadas en situación irregular o que carecen de la documentación necesaria y que pueden ser las más necesitadas de ayuda y las que corren mayor riesgo. También, las personas pertenecientes a la comunidad de acogida que pueden tener necesidades humanitarias deben poder acceder a los servicios prestados por los PSH.

Es importante que los **PSH estén separados de las autoridades de inmigración** y que no se denuncie a las personas que acceden a los servicios a través de estos PSH. La **información que identifica** a las personas que acceden a los servicios que ofrecen los PSH **no debe compartirse de ninguna manera con las autoridades**, ni siquiera basándose en su estatus migratorio.

Cómo establecer un Punto de Servicio Humanitario

No existe un modelo único de funcionamiento. La modalidad de funcionamiento y la ubicación de un PSH, así como los servicios que debe prestar dependerán siempre del contexto, las capacidades de la Sociedad Nacional y las necesidades de las personas migrantes y desplazadas. El PSH puede ser una instalación fija o una estructura móvil y puede tener filiales locales estratégicamente situadas como cobertizos, tiendas de campaña, quioscos, mostradores de información o autobuses y furgonetas equipados para ofrecer servicios humanitarios a las personas migrantes y desplazadas a lo largo de las rutas migratorias, marítimas o terrestres, en los países de origen, de tránsito, de

Los PSH deben **ofrecer siempre información a las personas migrantes y desplazadas** sobre asuntos generales y servicios. Como es posible que los PSH no tengan la capacidad para responder a todas las necesidades de las personas migrantes o desplazadas, la adopción de unos **mecanismos seguros de derivación**, en caso de que se pueda crear un sistema que lo haga posible, será de gran utilidad. Hay que establecer procedimientos formales de derivación con los organismos y los servicios públicos adecuados para ofrecer un gran abanico de ayudas como refugio/alojamiento, atención sanitaria y mental, vías de derivación para casos de violencia sexual y de género, casas seguras, educación y otros

A título indicativo, esta es una lista de servicios humanitarios que puede prestar un PSH:



- **Distribución de alimentos y otros artículos de primera necesidad**
- **Servicios sanitarios y asistenciales**, incluidos primeros auxilios y atención médica de urgencia
- Apoyo en materia de **agua, saneamiento e higiene**, con artículos esenciales de higiene, promoción de la higiene y agua potable
- **Primeros auxilios psicológicos** y posiblemente otro tipo de ayuda en salud mental y psicosocial
- **Dinero en efectivo y vales** y/o ayuda para postular para ayudas financiera
- **Refugio** – en algunos contextos, los PSH podrían ofrecer también refugio temporal
- **Espacios Aptos para Niños** que pueden estar integrados en los PSH. También, los servicios de Protección, Género e Inclusión ofrecidos deberán ser integrados (por ejemplo, los relativos a la protección de la infancia, el amparo y la derivación hacia otros servicios)
- **Restablecimiento de los vínculos familiares**
- **Comunicación y conectividad**, incluida la carga de teléfonos móviles, el WIFI y el acceso a un teléfono u otras formas de comunicación



Es importante **recoger las opiniones de las personas migrantes y desplazadas** que han recibido apoyo en los PSH para seguir mejorando continuamente nuestras acciones y para adaptarnos a los cambios y evoluciones en las necesidades. Es fundamental asegurarse de que los PSH tengan unos mecanismos de *feedback* que incluyan las quejas sensibles, así como prever unos mecanismos de recogida de opiniones accesibles para

