

Para profesionales

Guía de derivaciones informadas en el trauma

*Para profesionales de la salud y
de los servicios sociales*



**The Illinois
ACEs Response
Collaborative**

un programa de
**HEALTH & MEDICINE
POLICY RESEARCH GROUP**

**HEALTH &
MEDICINE**
POLICY RESEARCH GROUP

Introduction

Los proveedores de servicios de salud y sociales desempeñan un papel fundamental a la hora de mejorar los resultados de los pacientes y usuarios, al facilitarles el acceso a recursos que abordan los determinantes sociales de la salud (SDoH), como la vivienda, la alimentación, la atención de salud y el apoyo social.¹

Las derivaciones a recursos comunitarios son un camino para abordar las necesidades sociales no cubiertas y mejorar el bienestar general. Sin embargo, buscar los recursos comunitarios puede resultar complicado, llevar mucho tiempo, ser intimidante y abrumador debido a obstáculos como los trámites burocráticos, las barreras del idioma, las largas listas de espera y los casos de discriminación. En el caso de las personas con antecedentes de trauma, estos obstáculos pueden ser aún más pronunciados, ya que los procesos de derivación pueden resultar nuevamente traumáticos debido al estigma, el rechazo o la necesidad de contar una y otra vez la misma historia. También pueden reforzar la desconfianza debido a experiencias negativas pasadas con los sistemas.²⁻⁴ Por otro lado, los profesionales de los servicios directos pueden ayudar a que el acceso a los recursos y servicios sociales sea más solidario, accesible y menos negativo si utilizan un enfoque informado en el trauma.

ÍNDICE

Haga clic en una sección a continuación para saltar a esa página.

¿Qué es un enfoque informado en el trauma?	3
Buenas prácticas: Derivaciones amables	4
Derivaciones informadas en el trauma en la práctica	5
Recomendaciones organizativas	11
Bibliografía	12

¿Qué es un enfoque informado en el trauma?

Un enfoque informado en el trauma es aquel que reconoce cómo las experiencias traumáticas del pasado pueden influir en las necesidades y reacciones de una persona, y que busca brindar servicios de manera que resulten de apoyo y ayuden a la recuperación.

Este marco se basa en seis principios fundamentales⁵

- **Seguridad:** Garantizar la seguridad física y emocional
- **Confianza y transparencia:** Brindar información clara, coherente y honesta sobre los procesos y las expectativas.
- **Apoyo entre pares:** Reconocer el valor de las experiencias compartidas y de la comunidad
- **Colaboración y reciprocidad:** Valorar la toma de decisiones compartida y reducir las diferencias de poder
- **Poder, voz y elección:** Centrarse en las fortalezas y fomentar la autonomía
- **Humildad cultural y capacidad de respuesta:** Reconocer las desigualdades del sistema y respetar las preferencias culturales

Al adoptar un proceso de derivación informado en el trauma, los profesionales pueden reducir las situaciones de estrés tóxico, generar confianza, aumentar el acceso a recursos esenciales y, como resultado, mejorar los resultados para los usuarios.

Buenas prácticas: Derivaciones amables

Las derivaciones amables son un enfoque de apoyo y práctico destinado a facilitar el acceso de los clientes a los recursos, en el que el proveedor promueve activamente dicho acceso en lugar de limitarse a proporcionar información (“derivación indiferente”). El objetivo es atender a los clientes en su situación actual y promover un acceso más fácil a los servicios y recursos.

Entre los ejemplos de estrategias de derivación amable se incluyen²⁻⁴

- Llamar juntos a un proveedor de servicios
- Acompañar al cliente mientras programa una cita
- Enviar una derivación con el consentimiento del cliente mientras está presente
- Organizar una presentación conjunta con otro proveedor
- Ayudar al cliente a preparar preguntas y explicarle qué puede esperar
- Resolver cuestiones de logística, como el transporte, el cuidado de los hijos o la documentación necesaria

Cuando se trabaja con clientes o pacientes que pueden tener antecedentes de trauma, las derivaciones amables son una buena práctica para minimizar el estrés inducido por el sistema, fomentar una sensación de seguridad y generar confianza. Los estudios demuestran que las derivaciones amables están asociadas con un mayor compromiso, una menor cantidad de necesidades sociales insatisfechas y mejores resultados en materia de salud y bienestar.⁶ También son una estrategia importante para promoverla equidad, ya que brindan apoyo adicional a las personas que se enfrentan con barreras estructurales.

Derivaciones informadas en el trauma en la práctica

Seguridad

Crear un sentido de seguridad física y emocional puede ayudar a que las personas usuarias participen de manera más cómoda en los servicios y apoyos.²⁻⁴

Antes de la derivación

- Identifique los servicios que promuevan la seguridad física, emocional y psicológica de los usuarios.
- Evalúe los recursos personalmente (por ejemplo, a través de visitas presenciales o la colaboración con socios) para poder anticipar cómo podrían experimentar los usuarios el entorno o el recurso.
- Considere factores como la privacidad, las prácticas del personal y si el espacio puede resultar acogedor o intimidatorio.
- Ofrezca alternativas como servicios virtuales, asistencia telefónica o programas domiciliarios, cuando estén disponibles. Coopere con el cliente para identificar opciones que prioricen su sensación de seguridad y no le obliguen a asumir riesgos con los que no se sienta cómodo.

Durante la derivación

- Pregunte al cliente cómo se siente a lo largo del proceso y ajuste el ritmo según sea necesario.
- Normalice el hecho de que buscar ayuda puede resultar abrumador, especialmente si ha tenido experiencias difíciles en el pasado.
- Evite acelerar el proceso o sobrecargar al cliente con demasiada información de golpe.



Ejemplo de guion

“Sé que recurrir a nuevos servicios puede resultar a veces abrumador o frustrante, sobre todo si ya ha tenido experiencias difíciles en el pasado”.

“Podemos ir a su ritmo, y estoy aquí para apoyarle durante todo el proceso”.

“Quiero asegurarme de que estamos buscando opciones que sean seguras y realistas para usted. Algunos servicios ofrecen asistencia virtual o telefónica, y otros pueden ofrecer opciones más flexibles. ¿Le gustaría conocer estas opciones?”



Después de la derivación

- Realice un seguimiento con actitud comprensiva y sin emitir juicios.
- Si el cliente no ha completado las tareas de seguimiento o no ha acudido a las citas, aborde la situación desde la curiosidad, en lugar de reprocharle, y averigüe posibles motivos de preocupación o barreras que le impidan hacerlo.

Confianza y transparencia

Una comunicación clara y expectativas honestas ayudan a generar confianza y reducir la incertidumbre durante todo el proceso de derivación.²⁻⁴

Antes de la derivación

- Mantenga información precisa y actualizada sobre los servicios, incluyendo los requisitos de elegibilidad, la documentación necesaria, los costos, las listas de espera y los aspectos logísticos.
- Establezca puntos de contacto claros dentro de las agencias para mejorar la coordinación y la fiabilidad.

Durante la derivación

- Explique claramente por qué se recomienda la derivación y qué puede esperar el cliente.
- Sea honesto sobre las posibles barreras, como los largos tiempos de espera o la disponibilidad limitada.
- Revise las condiciones de confidencialidad y asegúrese de que el cliente comprenda cómo se compartirá su información.



Ejemplo de guion

“Algunos de estos tienen listas de espera, así que también podemos considerar más de una opción si le parece conveniente”.

“Antes de continuar, deseo conocer qué información se siente cómodo compartiendo y con quién le gustaría compartirla”.



Después de la derivación

- Mantenga al cliente informado de cualquier actualización o de los próximos pasos.
- Con previo consentimiento, comuníquese con los socios de derivación para garantizar la continuidad de la atención.
- Recuerde al cliente que puede cambiar de opinión sobre la divulgación de información en cualquier momento.

Apoyo entre pares

Conectar a las personas con experiencias vividas puede fomentar la comprensión, la validación y un mayor sentido de pertenencia.²⁻⁴

Antes de la derivación

- Identifique los programas que incluyan apoyo entre pares, tutorías o enfoque comunitario.
- Destaque los servicios dirigidos por personas con experiencia de primera mano.

Durante la derivación

- Ofrezca opciones que incluyan el apoyo entre pares cuando se ajusten a las preferencias del cliente.
- Destaque cómo los servicios basados en el apoyo entre pares pueden proporcionarle comprensión, validación y conexión.
- Cuando sea posible, ofrezca a los clientes la posibilidad de ponerse en contacto directamente con los trabajadores de apoyo entre pares dentro de la agencia o de las organizaciones socias de derivación para que los servicios les resulten más accesibles



Ejemplo de guion

“A algunas personas les resulta útil ponerse en contacto con otras que han pasado por experiencias similares. Existen programas en los que puede hablar con alguien que ha estado en una situación similar. ¿Le gustaría saber más al respecto?”



Después de la derivación

- Anime a mantener el contacto con redes de apoyo más allá de los servicios formales.
- Verifique si las opciones de apoyo entre pares le han resultado útiles o significativas al cliente.

Colaboración y reciprocidad

Las derivaciones son más efectivas cuando los proveedores y los clientes trabajan juntos como socios, compartiendo conocimientos y decisiones a lo largo del proceso.²⁻⁴

Antes de la derivación

- Establecer y mantener buenas relaciones con los proveedores de la comunidad para que la coordinación sea más fácil.
- Crear herramientas de recursos compartidos que permitan a los equipos colaborar y mantenerse informados.

Durante la derivación

- Involucrar al cliente como socio activo en el proceso, conociendo sus necesidades, preferencias y experiencias pasadas.
- Preguntar lo que ha funcionado y lo que no en el pasado y tenerlo en cuenta a la hora de tomar decisiones sobre la derivación.
- Ofrecer ayuda para realizar la llamada juntos, simular la situación o proporcionar apoyo en tiempo real para reducir la carga.



Ejemplo de guion

“Según lo que me ha contado, hay algunos recursos que podrían resultarle útiles. ¿Le parecería bien si revisamos juntos algunas opciones?”

“Si lo desea, podemos realizar la llamada juntos en este momento, o puedo quedarme con usted mientras la realiza.”

“Si lo desea, puedo ponerme en contacto en su nombre, si me da su permiso, e incluirle en el proceso.”

“¿Le parecería bien que me pusiera en contacto con usted después de su cita para saber cómo le ha ido o si necesita algo más?”



Después de la derivación

- Con el consentimiento del cliente, coordine con otros proveedores para garantizar una experiencia más integradora y que ofrezca más apoyo.
- Continúe participando en la toma de decisiones cuando se identifiquen los próximos pasos u opciones alternativas.

Poder, voz y elección

Poner en el centro las preferencias y decisiones del cliente ayuda a promover su autonomía, dignidad y participación significativa en los servicios.²⁻⁴

Antes de la derivación

- Prepare diversas opciones de derivación siempre que sea posible para que el cliente pueda elegir.
- Asegúrese de que las opciones reflejen las preferencias del cliente en cuanto a identidad, accesibilidad y tipo de servicio.

Durante la derivación

- Pregunte qué le parece más útil y con qué se siente cómodo el cliente.
- Apoye al cliente para que sea él quien dirija el proceso (por ejemplo, haciendo la llamada él mismo) si así lo desea.
- Ofrezca apoyo práctico, como preparar una lista de preguntas, anotar información o practicar conversaciones.



Ejemplo de guion

“¿Qué tipo de apoyo le parece más útil en este momento?”

“Aquí le muestro algunas opciones que podrían ajustarse a lo que busca. Puedo explicarle lo que ofrece cada una y qué resultados puede esperar”.

“¿Hay algo que pueda complicar el proceso y que podamos planificar juntos?”

“También podemos anotar algunas preguntas con anticipación o practicar lo que le gustaría decir”.

“No es necesario que tome una decisión ahora mismo. Podemos revisar las opciones juntos y usted puede elegir lo que le resulte más cómodo o tomar la decisión en otro momento”.



Después de la derivación

- Refuerce la autonomía del cliente y reconozca sus esfuerzos por avanzar en el proceso.
- Pídale su opinión sobre si la derivación ha satisfecho sus necesidades y ajuste el proceso según corresponda.
- Respete el derecho del cliente a rechazar los servicios o solicitar alternativas.

Humildad cultural y capacidad de respuesta

Reconocer y responder a las experiencias, identidades y contextos únicos de cada cliente puede ayudar a que las derivaciones se perciban como respetuosas, relevantes y accesibles.²⁻⁴

Antes de la derivación

- Identifique los servicios que responden a las necesidades culturales, son accesibles en cuanto al idioma y respetan la diversidad de identidades.
- Considere cómo las desigualdades históricas y sistémicas pueden afectar a la confianza en los servicios.

Durante la derivación

- Reconozca los posibles estigmas, la discriminación o las experiencias negativas pasadas del cliente en los sistemas.
- Personalice las derivaciones para que se ajusten a las preferencias culturales, de género e identidad del cliente.
- Evite hacer suposiciones y anime al cliente a compartir lo que le parezca más adecuado.



Ejemplo de guion

“Quiero asegurarme de que cualquier derivación que le sugiera le resulte adecuada. ¿Hay algún aspecto que sea importante para usted, como el idioma, sus antecedentes culturales o la identidad del proveedor?”

“Las personas pueden tener experiencias muy diferentes con los servicios, así que podemos ir a su ritmo y centrarnos en lo que le parezca mejor”.



Después de la derivación

- Pregunte si el servicio le pareció respetuoso, inclusivo y adecuado a sus necesidades.
- Prepárese para identificar opciones alternativas en caso de que la derivación inicial no haya resultado adecuada.

Recomendaciones organizativas

Las derivaciones informadas en el trauma resultan más eficaces cuando cuentan con el apoyo a nivel organizativo. A continuación se ofrecen una serie de recomendaciones que destacan las formas en que las agencias pueden crear sistemas, políticas y colaboraciones que garanticen la coherencia y la sostenibilidad de las prácticas informadas en el trauma.

1. Crear redes de derivación sólidas

- Mantener listas de recursos actualizadas²⁻⁴
- Establecer relaciones con proveedores de confianza²⁻⁴
- Recopilar las opiniones y comentarios de los proveedores de la comunidad⁷

2. Estandarizar las prácticas de derivación amable

- Crear políticas y protocolos escritos para las derivaciones⁸
- Integrarlas en los flujos de trabajo (no como “trabajo extra”)
- Obtener el consentimiento previo para compartir información²⁻⁴

3. Capacitar y apoyar al personal

- Brindar capacitación sobre el trauma, la atención informada en el trauma y los determinantes sociales de la salud (SDoH)
- Ofrecer guiones y herramientas para tener conversaciones complicadas⁸
- Apoyar el bienestar del personal para prevenir el agotamiento

4. Reducir las barreras del sistema

- Simplificar los procesos de derivación
- Reducir al mínimo el papeleo
- Evitar enfoques basados en el castigo o centrados en el cumplimiento

5. Promover la equidad

- Evaluar las tendencias relacionadas con quiénes acceden o no a las derivaciones
- Abordar las necesidades lingüísticas y de accesibilidad^{2-4, 8}
- Dar prioridad a los servicios que responden a las necesidades culturales y son accesibles²⁻⁴

6. Incorporar el apoyo entre pares

- Incorporar a trabajadores de apoyo entre pares en los procesos iniciales o de derivación
- Establecer colaboraciones formales con programas comunitarios dirigidos por pares^{2-4, 8}
- Ofrecer servicios de apoyo entre pares para mantener el apoyo continuo y facilitar el acceso a los recursos⁷

References

1. McCrae JS, Robinson JAL, Spain AK, et al. The mitigating toxic stress study design: approaches to developmental evaluation of pediatric health care innovations addressing social determinants of health and toxic stress. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(1):1-14. [doi:10.1186/s12913-021-06057-4](https://doi.org/10.1186/s12913-021-06057-4)
2. Massachusetts Executive Office of Health and Human Services. Tips for making trauma-informed warm referrals. Massachusetts Government. Accessed April 1, 2026. [Massachusetts Government Trauma-Informed Warm Referrals](#)
3. Campbell, K. Warm referrals: a trauma- and violence-informed approach to supporting clients' engagement with community services. Slides presented at: Public Health Nursing Practice, Research and Education Program; 2023. Accessed April 1, 2026. [Public Health Ontario Warm Referrals Presentation](#)
4. Jack SM, Wathen CN. Trauma- and violence-informed care: making warm referrals. School of Nursing at McMaster University; 2021. Accessed April 1, 2026. [TVIC Making Warm Referrals PDF](#)
5. Centers for Disease Control and Prevention; Center for Preparedness and Response; SAMHSA's National Center for Trauma-Informed Care. 6 guiding principles to a trauma-informed approach. June 2, 2022. Accessed April 3, 2026. <https://stacks.cdc.gov/view/cdc/138924>
6. Ruiz Escobar E, Pathak S, Blanchard CM. Screening and referral care delivery services and unmet health-related social needs: a systematic review. *Prev Chronic Dis.* 2021;18:200569. [doi:10.5888/pcd18.200569](https://doi.org/10.5888/pcd18.200569)
7. Spain AK, Anderson M, McCrae JS. Getting connected: referrals for family support in early childhood. Chapin Hall at the University of Chicago; 2020. Accessed April 6, 2026. [Chapin Hall Referrals for Family Support in Early Childhood](#)
8. Reproductive Health National Training Center. Establishing and providing effective referrals for clients: a toolkit for family planning providers. Updated July 2022. Accessed April 9, 2026. [RHNTC Effective Referrals Toolkit](#)

Sobre Nosotros

Illinois ACEs Response Collaborative

Establecido en 2011, Illinois ACEs Response Collaborative (el “Colaborativo”) trabaja para catalizar un movimiento intersectorial que prevenga el trauma y promueva el bienestar a lo largo de toda la vida, colocando el impacto de las experiencias infantiles en el centro de la agenda de equidad en Illinois. El Colaborativo visualiza un Illinois próspero y equitativo en el que individuos, familias, comunidades y todos los sistemas y sectores colaboren para prevenir el trauma, sanar y prosperar.

Para saber más, visita hmprg.org/programs/illinois-aces-response-collaborative

Health & Medicine Policy Research Group

Health & Medicine es una organización sin fines de lucro con sede en Chicago que trabaja para mejorar la salud de todas las personas en Illinois promoviendo la equidad en salud. Fundada en 1981 por el Dr. Quentin Young, se constituyó como un centro de políticas orientado a la acción—ágil, independiente y enfocado en temas regionales de salud. La misión de Health & Medicine es promover la justicia social y desafiar las desigualdades en la salud y la atención médica. Realiza investigaciones, educa y colabora con otros grupos para abogar por políticas y mejorar los sistemas de salud, con el fin de elevar el estado de salud de toda la población. Health & Medicine ha desarrollado con éxito recomendaciones de políticas de salud y estrategias de implementación para diferentes entidades públicas y privadas, ganándose la confianza de la legislatura, defensores, medios de comunicación, investigadores y responsables de formular políticas en todos los niveles de gobierno en Illinois, consolidándose como el ‘intermediario confiable’ en asuntos de políticas de salud en la región.

Para más información, visita hmprg.org

El financiamiento de este recurso es proporcionado total o parcialmente por el Departamento de Salud Pública de Illinois.

**The Illinois
ACEs Response
Collaborative**

un programa de
**HEALTH & MEDICINE
POLICY RESEARCH GROUP**

**HEALTH &
MEDICINE**
POLICY RESEARCH GROUP

29 East Madison Street
Suite 602
Chicago, IL 60602
(312) 372-4292
www.hmprg.org