

# Cómo administrar los pagos de pensiones durante la pandemia COVID-19

Este documento proporciona a los gobiernos, al personal de HelpAge International, a los miembros de la red y a los asociados mensajes clave para hacer incidencia a favor de la inclusión efectiva de las personas mayores en la planificación de la preparación y las respuestas que están en marcha frente a la pandemia COVID-19 en el contexto de los pagos de pensiones.

## COVID-19 y pagos de pensiones

COVID-19, también conocido como coronavirus, es una nueva enfermedad respiratoria que supone un riesgo significativo para las personas mayores. Debido a su inmunidad reducida y la mayor probabilidad de sufrir condiciones crónicas existentes, como diabetes, enfermedades del corazón y cáncer, la infección puede conducir a complicaciones graves e incluso la muerte.

Es vital que las personas mayores tomen precauciones para minimizar su riesgo de infección. Los puntos de pagos en los que las personas mayores cobran pensiones u otros pagos en efectivo plantean un riesgo significativo de exposición al virus, ya que estos lugares pueden estar muy concurridos y ser visitados por muchas personas diferentes que podrían tener la infección.

**Las agencias de pago de pensiones, junto con los líderes comunitarios, el gobierno y los socios comerciales, deben tomar medidas para proteger a las personas mayores en los puntos de pago y proporcionar pautas para fomentar los cambios de comportamiento entre las personas que los visitan.**

Esto requiere una respuesta apropiada y coordinada en consulta con las personas mayores, que pueden aportar información sobre cómo llegar a las personas mayores en diferentes contextos y en consonancia con los derechos humanos básicos.

## Reducción del riesgo de infección en los puntos de pago de las pensiones

### Organización del pago

Las agencias de pago pueden tomar una serie de medidas para evitar la posible exposición de las personas mayores al virus en los puntos de pago, asegurándose de que se les pague primero, que estén en contacto físico con menos personas y que se les proporcione información sobre COVID-19:

- Escalonar los días de pago para evitar que grandes grupos de personas se reúnan simultáneamente.
  - Los días de pago deben comenzar antes del habitual para evitar la ansiedad por ser pagado después del primer día del mes.
  - Los pagos pueden escalonarse utilizando fechas de nacimiento o números de tarjeta de identificación nacional. Se podría priorizar fácilmente a las personas

mayores utilizando un sistema de fecha de nacimiento, y las personas mayores de 80 años, que corren el mayor riesgo, recibirían el pago primero.

- A las personas mayores se les debe permitir el acceso a primera hora de la mañana a los puntos de pago y se les debe priorizar sobre la población general que también espera en la cola para los pagos en efectivo. Alternativamente, considere tener fechas específicas para pagar a las personas mayores.
- Se debe informar al resto de las personas que recogen transferencias de efectivo del horario para que no asistan en el día equivocado o no asistan hasta después si se prioriza a las personas mayores.
- Si es posible, pague las pensiones con menos frecuencia, como por ejemplo cada dos o tres meses. Este debe ser el monto total del período de pago combinado por adelantado, en lugar de retrasar el pago combinado.
- Cuando los pagos se recaudan en comercios minoristas, bancos y otros puntos de venta donde se congrega un gran número de personas, comuníquese con los vendedores para desarrollar planes apropiados para administrar los pagos y limitar el contacto físico en estas áreas.
- Si se realizan pagos a cuentas bancarias, no se cobrarán los cargos por cajero automático.
- En asociación con bancos, asegúrese de que:
  - los teclados del cajero automático se limpian regularmente
  - las personas mayores tienen acceso prioritario para sacar dinero los días de pago
  - las personas hacen cola a una distancia de al menos un metro (tres pies) entre sí

Permitir que las personas mayores designen a una persona de confianza para cobrar su pensión en su nombre. (Ver sección 4)

Cuando sea apropiado, se deben explorar los métodos de pago electrónico. (Ver sección 5)

## Protocolo de evaluación

Si es posible, se debe proporcionar equipo al personal asignado a los puntos de pago para evaluar a aquellos que cobran pagos por si tienen síntomas de COVID-19. Esto protege a los demás que asisten a las instalaciones y garantiza que las personas mayores sean derivadas a los servicios de atención médica:

- Verifique la temperatura corporal con un termómetro no invasivo en la entrada de los puntos de pago a los visitantes y al personal. Una lectura de más de 37 °C (100 °F) se considera fiebre y el individuo debe mantenerse alejado de los demás y derivado para recibir ayuda médica.
- Establezca un área protegida para personas que tienen una lectura de más de 37 °C (100 °F). Debe ser lo suficientemente espaciosa como para permitir a las personas sentarse al menos a dos metros uno del otro.
  - Las personas detectadas con fiebre deben recibir información y consejos sobre dónde acudir para las pruebas, el tratamiento y el apoyo. Esto dependerá del sistema de salud local y de cómo manejen COVID-19.
  - Deben tomarse medidas para permitir que las personas que tienen altas temperaturas o muestran síntomas de la enfermedad designen a un tercero para que recoja su efectivo en su nombre ese mismo día o al día siguiente.
  - Asegúrese de que haya un punto de salida separado de esta área designada para evitar que las personas sin permiso ingresen al punto de pago.
- Tenga en cuenta que una lectura de temperatura normal no garantiza que una persona no tenga COVID-19. Todavía se deben tomar precauciones.

## Protocolo de higiene

Asegúrese de que todos los visitantes del punto de pago se adhieran a las buenas prácticas de higiene para evitar la propagación de COVID-19. Esto incluye:

- Suministre instalaciones básicas para lavarse las manos en la entrada del punto de pago antes del punto de control de la temperatura corporal.
- El lavado de manos regular con agua limpia y jabón debe ser obligatorio para el personal de todas las agencias de pago y socios de pago, incluidos los minoristas que pueden pagar en efectivo.
- Proporcione desinfectante de manos a base de alcohol a todo el personal que maneja efectivo para usar durante todo el día.
- No debe haber contacto físico entre el personal del punto de pago y los destinatarios, o entre los destinatarios.
- El personal del punto de pago no debe entregar el efectivo directamente a las personas. El efectivo debe colocarse sobre la mesa y luego ser recogido por los destinatarios.
- Se debe alentar a los destinatarios y disponer de espacio para hacer cola a dos metros (seis pies) uno del otro. Se deben colocar marcadores en el suelo para facilitarlos.
- Los mostradores de pago/oficiales deben colocarse al menos a dos metros el uno del otro, para evitar demasiada proximidad.
- Todos los dispositivos biométricos, como los escáneres de huellas digitales, deben limpiarse entre usos.

## Intercambio de información

La comunicación regular con el público y las poblaciones en riesgo es uno de los pasos más importantes para ayudar a prevenir infecciones, salvar vidas y minimizar los resultados adversos de COVID-19. Pero las personas mayores tienen más probabilidades de tener bajos niveles de alfabetización, discapacidades físicas o sensoriales que les impiden acceder a la información o participar en la vida comunitaria, y tienen menos probabilidades de estar expuestos a los medios de comunicación.

Los proveedores de pensiones están en una buena posición para compartir información de salud pública, pero deben tener en cuenta estas consideraciones:

- La información, la educación y los materiales de comunicación sobre el virus deben compartirse en todos los puntos de pago de pensiones y, cuando sea posible, los trabajadores de la salud o los voluntarios capacitados deben estar en el lugar para compartir información y responder preguntas.
- Considere proporcionar información en múltiples formatos, como braille, mensajes de audio simples a través de altavoces y formatos fáciles de leer que combinen texto e imágenes, y en idiomas locales y lenguaje de señas.
- A pesar del alcance de los medios, es probable que exista confusión acerca de los nuevos procesos, particularmente en las comunidades rurales de difícil acceso. El personal debe estar disponible fuera de las tiendas y puntos de pago para explicar el proceso a quienes tienen dudas.
- Anuncie ampliamente nuevos planes de pago mediante campañas de televisión, radio y periódicos, altavoces en entornos comunitarios y redes sociales.

- Informar a los líderes y comités de la comunidad sobre los acuerdos de pago de pensiones, y organizar a los trabajadores sociales y de salud de la comunidad para compartir información con todos los hogares, particularmente en entornos rurales.
- Genere una lista de hogares donde viven las personas mayores, ya sea a partir de bases de datos de pensiones o mediante identificación de la comunidad. Estas casas podrían ser objeto de campañas de intercambio de información.
- Los mensajes deben informar al público que las personas mayores tienen más probabilidades de enfermar gravemente o morir a causa del virus y que deben tener acceso prioritario a medidas preventivas y atención médica. Debe quedar muy claro que las personas mayores **no tienen más probabilidades** de propagar COVID-19 que cualquier otra persona infectada.
- **Las personas mayores no deben ser estigmatizadas ni discriminadas.**
- Todas las campañas de participación deben incluir medidas específicas para llegar a las personas mayores con información práctica para reducir su exposición al virus.

## Seguridad y protección

Dada la posible confusión y pánico en torno a COVID-19, deben adoptarse las siguientes medidas:

- Personal de seguridad bien capacitado debe estar en el lugar para gestionar la aglomeración de población y garantizar que las necesidades de las personas vulnerables sean atendidas.
- Se debe indicar a los beneficiarios que abandonen el punto de pago y las inmediaciones después de cobrar el pago.
- No se debe permitir que ningún proveedor o no receptor se congregue en el área alrededor del punto de pago.

## Desarrollar una estrategia para designar a una persona para cobrar una pensión en nombre de una persona mayor

Hacer que un tercero cobre la pensión de una persona mayor en su nombre es una estrategia muy eficaz para limitar su exposición a una posible infección en los puntos de pago.

- Agilizar el proceso para hacer frente al número de solicitudes y limitar las dificultades administrativas, mientras se garantiza que el tercero dé el pago de la pensión al receptor.
- Como medida de emergencia a corto plazo, considere trabajar con organizaciones comunitarias, incluidos grupos religiosos, para cobrar y distribuir pensiones para sus miembros o congregaciones.
- Los trabajadores sociales y de salud comunitarios o el personal de la agencia de pago podrían visitar los hogares de las personas mayores para ayudar a facilitar el nombramiento de un tercero, reduciendo la necesidad de que las personas mayores visiten las oficinas de la agencia para designar a un receptor alternativo. Puede ser útil priorizar a las personas mayores que anteriormente no han podido cobrar sus pensiones. Los visitantes domiciliarios deberán recibir información sobre cómo protegerse y contar con el equipo de protección adecuado.

## Explorar los pagos electrónicos de pensiones

Los pagos electrónicos de pensiones pueden eliminar la necesidad de que las personas mayores asistan a puntos de pago y, por lo tanto, reducir el riesgo de exponer a las personas mayores a COVID-19.

- Las tarjetas de efectivo, las billeteras electrónicas basadas en dispositivos móviles o los pagos cobrados en comercios minoristas son todas opciones posibles, dependiendo del contexto y la capacidad.
- Recuerde que no todas las personas mayores tienen fácil acceso a la tecnología, como los teléfonos móviles, o pueden tener dificultades para comunicarse con cajeros automáticos o agentes de pago.
- Las estrategias de pago electrónico de pensiones deben combinarse con campañas de comunicación y educación, así como con el apoyo de grupos comunitarios y funcionarios, para garantizar que las personas mayores sepan que existen y tengan ayuda para inscribirse y retirar su dinero.

### Contactos de autores

- **Gabrielle Kelly**, Instituto Samson para la Investigación del Envejecimiento, Investigadora Senior (gkelly@sifar.org.za)
- **Peter Lloyd-Sherlock**, Universidad de East Anglia, Profesor de Política Social y Desarrollo Internacional (P.Lloyd-sherlock@uea.ac.uk)
- **Florian Juergens**, HelpAge International, Asesor Global en Protección Social (florian.juergens@helpage.org)

### Centro de información de HelpAge International sobre COVID-19 y personas mayores:

[www.helpage.org/what-we-do/coronavirus-covid19](http://www.helpage.org/what-we-do/coronavirus-covid19)

Traducción al español: HelpAge International España.

Registered charity No. 288180 Company limitado por garantía. Registrado en Inglaterra No. 1762840