



03/ **La acogida** a las personas refugiadas en San Juan de Dios.

Merlys Mosquera Chamat¹,
Programa protección internacional (PPI).
Asociación San Juan de Dios España. Madrid.

La autora analiza la labor de acogida e integración que desarrolla el Programa de Protección Internacional (PPI) de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios en España, dirigido a personas refugiadas y solicitantes de protección internacional. A partir de un enfoque de hospitalidad y acompañamiento centrado en la persona, el texto describe los principales componentes del programa: la provisión de alojamiento, el diseño de itinerarios personalizados, la atención a la salud física y mental, la protección de menores, el abordaje de la violencia de género, la enseñanza del idioma, la asistencia jurídica y la inserción laboral. Asimismo, expone la diversidad de perfiles atendidos -procedentes de más de 60 nacionalidades- y los datos de intervención en distintas comunidades autónomas.

El documento subraya los retos estructurales del proceso de integración, especialmente el acceso a la vivienda, y resalta la importancia de la esperanza, la resiliencia y la acción profesional coordinada para favorecer la autonomía y el bienestar de las personas refugiadas. En conjunto, presenta una visión integral del modelo de acogida hospitalaria que combina atención humanitaria, acompañamiento psicosocial y promoción de derechos.

Palabras clave: Protección internacional, Personas refugiadas, Acogida, Integración, Hospitalidad.

The author analyses the work of reception and integration carried out in the International Protection Programme (IPP) of the Hospitaller Order of Saint John of God in Spain, which is addressed to refugees and persons requesting international protection. With a focus on hospitality and support centred on the person, this paper describes the programme's main components: the provision of accommodation, the design of personalised pathways, physical and mental health care, the protection of minors, the handling of gender violence, language teaching, legal assistance, and occupational integration. It also discusses the diversity of profiles involved -with people of over 60 nationalities- and the activity data of various regions of the country.

This paper underscores the structural challenges of the integration process, especially the access to housing, and it emphasises the importance of hope, resilience and coordinated professional action to favour the independence and well-being of refugees. As a whole, it presents an integral vision of the hospitable reception model, which combines humanitarian care, psychosocial support and promotion of rights.

Key words: International protection, Refugees, Reception, Integration, Hospitality.

Por otras vías, como el reasentamiento a un tercer país, también llegan personas refugiadas procedentes de Siria o personas desplazadas por la guerra en Ucrania a quienes se les ha acogido bajo el régimen de protección temporal.

1. Con la colaboración de todos los equipos de trabajo del PPI en los centros de San Juan de Dios.

01/

Acogida hospitalaria a las personas refugiadas.

Huir para continuar viviendo. Esta frase resume la experiencia de miles de personas que día tras día son forzadas a dejar su hogar, su tierra y su trabajo para salvar sus vidas.

Así lo resume **Aisha**, una mujer siria de 54 años que llegó como refugiada a España luego de vivir 8 años en un campamento en el Líbano.

“Cuando estalló la guerra todos huimos, salimos corriendo a dónde pudimos, no sabíamos qué nos depararía el futuro, perdimos nuestra casa, los animales, yo perdí a mi esposo, ahora solo me quedan mis 4 hijos...”

El testimonio de Aisha se repite con múltiples matices y facetas en las historias de centenares de personas refugiadas y/o con necesidad de protección internacional que llegan a Europa tras un camino lleno de obstáculos y dificultades, expuestos en ocasiones a la violencia y experiencias traumáticas.

España no escapa de esta realidad, en los últimos 10 años se ha experimentado un notable incremento de las solicitudes de asilo, hasta llegar a máximos históricos con más de 160.000 solicitudes de asilo por año. Se trata de personas que han tenido que huir, por distintas circunstancias, de países de América Latina (Venezuela, Colombia, Perú), así como de países africanos como Malí y Senegal, entre otros.

Desde el año 2017 la **Orden Hospitalaria San Juan de Dios** puso en marcha el **Programa Protección Internacional (PPI)** como una respuesta a las necesidades de acogida e integración del creciente número de personas solicitantes de protección internacional y refugiadas en España.

Desde entonces, se ha acogido a más de 4.090 personas que hacen parte de 838 familias y 1252 casos individuales, de al menos 66 nacionalidades diferentes. Se trata de personas que llegan a España con la expectativa de poner fin a un ciclo de desplazamiento forzado marcado por la exposición prolongada a contextos de violencia y crisis en sus países de origen, para garantizar su incorporación en un Sistema de Acogida que provee el alojamiento y la satisfacción de necesidades básicas, desde donde se acompaña para abordar los desafíos propios de la integración, y facilita el acceso a derechos y oportunidades en la sociedad de acogida.

La intervención realizada por San Juan de Dios ha estado determinada por los hitos del impacto de la migración forzada. Desde el 2017 la llegada de personas de Siria hace que el 9% de las personas que hemos acompañado provengan de este país; a partir del 2021 se incrementó la llegada de personas de Afganistán que representan el 6% de las personas acogidas en nuestro programa.

Tras el estallido de la guerra en Ucrania en 2022 iniciamos un programa de emergencia donde atendimos a más de 500 personas, que representan el 19% de las personas acompañadas.

De manera constante se mantiene la llegada de personas de **Venezuela** (15%) y **Colombia** (13%), hasta el 2024 donde se evidencia un notable incremento de personas de **Malí** y **Senegal** que representan el 8% de las personas acompañadas. Realizamos una acogida desde la hospitalidad como valor que guía todas nuestras acciones, respetando su identidad, para que puedan encontrar un refugio donde empezar a construir su nuevo futuro. Para realizar esta acogida contamos con **850 plazas** ubicadas en **6 comunidades autónomas** desde donde se despliega una red de centros que atienden a personas y familias en situaciones diversas.

En **Andalucía**, en ciudades como Sevilla, Granada y Málaga contamos con 167 plazas que han atendido a 500 personas, dando apoyo a 126 familias y 113 casos individuales.

En **Cataluña**, con presencia en localidades como Barcelona, Manresa, Castellbisbal y Sant Just Desvern trabajamos en 132 plazas desde donde se ha acogido a 1.301 personas, 323 familias y 249 casos individuales.

En **Castilla y León**, con una amplia cobertura en Burgos, León, Aguilar de Campoo, Palencia y Valladolid, se dispone de 343 plazas para atender a 1478 personas, 254 familias y 589 casos individuales. Además, desde el mes de noviembre de 2025 se realizará la acogida a **24 menores solicitantes de protección internacional** en la ciudad de León.

Madrid, con 108 plazas en Ciempozuelos ha acompañado a 551 personas (99 familias, 139 casos individuales), mientras que **Murcia**, con 60 plazas se enfoca exclusivamente en hombres solos. Por último, en el País Vasco, Guipúzcoa aporta 40 plazas que ha atendido a 36 familias y 50 casos individuales.

CCAA	Centros	Plazas	Personas	Familias	Casos Individuales
Andalucía	Sevilla, Granada, Málaga	167	500	126	113
Cataluña	Barcelona, Manresa, Castellbisbal, Sant Just Desvern	132	1301	323	249
Castilla y León	Burgos, León, Aguilar de Campoo, Palencia, Valladolid	343	1478	254	589
Castilla y León	León - Atención Humanitaria menores solicitantes de protección internacional	24	24	24	24
Madrid	Ciempozuelos	108	551	99	139
Región de Murcia	Murcia	60	112	0	112
País Vasco	Guipúzcoa	40	148	36	50
Totales		874	4114	838	1276

Este programa se lleva a cabo desde el Sistema de Acogida de Protección Internacional coordinado y financiado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Las familias son acogidas en recursos residenciales de características diversas; contamos con 10 centros colectivos con capacidad de entre 20 y 100 plazas, además de 60 viviendas unifamiliares para personas con diferentes perfiles como: familias numerosas, familias monoparentales, personas del colectivo LGTBI, y mujeres y hombres.

02/

Acompañamiento centrado en la persona.

La metodología de acompañamiento se basa en **Itinerarios Personalizados de Acogida e Integración** que se desarrollan a lo largo de 18 meses y hasta 24 meses en el caso de las personas más vulnerables. Para toda esta labor contamos con equipos multidisciplinares que acompañan a las personas en el diseño y desarrollo de sus itinerarios, adaptado a su perfil, necesidades y expectativas, incluyendo el objetivo de alcanzar la inserción sociolaboral.

Nos basamos en un modelo de **acompañamiento centrado en la persona**, con un enfoque holístico e integral; basado en los derechos humanos, la igualdad de trato y equidad de género, que, en concordancia con la política pública, busca potenciar las capacidades personales y habilidades sociales de la familia en su conjunto, considerando las necesidades y recursos personales. Asumiendo que estas características marcan necesidades particulares y diferenciadas de las personas acompañadas, la acogida, la integración y avanzar hacia la autonomía requieren enfoques equitativos, con medidas que faciliten

la cohesión social e inclusión; servicios de atención psicosocial y de salud mental; inmersión lingüística intensiva y cultural; estrategias para promover el acceso a una vivienda digna; y al empleo desde el inicio de la acogida; así como la rápida incorporación al sistema educativo para los/as niños y niñas.

03/

Al lado de las personas más vulnerables.

La vocación por la hospitalidad se traduce en el Programa de Protección Internacional en distintas acciones. Priorizamos el cuidado y recuperación de las afectaciones de la violencia y crisis que han vivido las personas acompañadas. Se trata de aspectos relacionados con la salud física y mental, la aplicación del enfoque diferencial basado en la edad, género, y otros aspectos relacionados con las necesidades físicas, educativas y culturales.

Nuestra propuesta de intervención incorpora todas las actividades de diagnóstico, prevención y abordaje diferenciado según las necesidades particulares; sin embargo, se intensifica el acompañamiento en las siguientes áreas:

- Atención a niños, niñas y adolescentes.

Parte de la propuesta de intervención implica desarrollar todas las medidas de protección de los/as menores que representan un 30% de las personas que participan en nuestro programa. Se priorizan las actuaciones para el acceso inmediato al sistema educativo, complementado con actividades de refuerzo para evitar la deserción y/o ausentismo escolar, que puede ser uno de los riesgos implícitos en el proceso de adaptación al nuevo entorno.

Además, para quienes lo requieran, se dispone refuerzo escolar y lingüístico, realizado a través de juegos, actividades lúdicas y supervisión de los deberes escolares. En estas sesiones se afianzan los conocimientos adquiridos en la escuela, se enseñan técnicas de estudios y se fomenta la confianza y el interés de los/as alumnos/as. Este refuerzo es también un apoyo a las familias que no pueden afrontar los problemas de aprendizaje de sus hijos/as o cuando no pueden dedicar el tiempo necesario a estas tareas por dificultades de conciliación.

- Atención a la salud para personas con enfermedades preexistentes controlables, adultos mayores de 65 años y atención a la discapacidad:

Se proporciona acceso a servicios de diagnóstico y atención especializada para personas con sintomatologías preexistentes relacionada con problemas de presión arterial, enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas, diabetes, desnutrición, entre otras. La atención a la salud cobra especial relevancia en este programa por el impacto física de la exposición a la violencia o a contexto de guerra, por ejemplo, en este año 2025 el 2% de las personas que atendemos tienen alguna diversidad funcional, un 1% son personas mayores y un 4% del total de personas acompañadas tiene enfermedades preexistentes.

- Plazas especializadas de Salud Mental.

En concordancia con la vocación y el carisma institucional, el programa de acogida cuenta con **30 plazas especializadas en la atención a la salud mental** en 4 centros sanitarios localizados en Málaga, Palencia, Valladolid y Ciempozuelos. Desde estos centros se atiende a personas que precisan de hospitalización para recibir tratamiento psiquiátrico y actividades intensivas de rehabilitación que no son posibles en régimen ambulatorio. El trabajo terapéutico busca superar las dificultades psicosociales de personas que sufren trastorno mental grave, para apoyarles en el desarrollo de una vida autónoma. Este proyecto se inició en 2023 y hasta el 2025

se han atendido a 114 personas, con una tasa de alta hospitalaria por recuperación del 60%.

- Prevención y abordaje de cuestiones asociadas al género.

Para abordar los riesgos y vulneraciones asociados al género, se realizan transversalmente acciones de información, orientación, y acompañamiento con hombres y mujeres que participan en el programa. Un 6% de las personas acompañadas ha vivido violencia de género, por ello, como medida de protección diferencial se cuenta con 3 recursos habitacionales con **42 plazas exclusivas para mujeres víctimas de violencia y sus hijos/as**. En estos recursos se aplican medidas para proteger y acompañar de manera específica y diferenciada a las mujeres, con énfasis y sus procesos de recuperación psicoemocional para avanzar hacia su autonomía.

04/

Acciones transversales.

Trabajamos para prevenir situaciones de exclusión social, aumentar las competencias personales a través del conocimiento del entorno, el acceso a los derechos en estrecha coordinación con las administraciones públicas, entre ellos, el acceso al sistema de salud, la vivienda, el sistema educativo, y, a la cobertura de las necesidades personales, laborales y sociales que promuevan la igualdad de trato y la convivencia ciudadana.

Se desarrollan estrategias para lograr la integración de las personas acompañadas, tales como: promover la formación de redes de apoyo entre las personas y/o familias acompañadas, llevando a cabo charlas y trabajando en común diferentes aspectos que facilitan la participación en redes comunitarias. No solo se acompaña durante el proceso de resolución de problemas si no que

se sigue poniendo en práctica la movilización de los recursos personales para que la persona o familia acompañada sea quien tome las riendas en su proceso.

En esa línea, el aprendizaje del idioma, la atención psicológica, la asistencia jurídica y la inserción laboral son acciones transversales implícitas en los Itinerarios de Acogida e Integración.

05/

Aprendizaje de Idioma.

Buscamos promover el aprendizaje de la lengua como un instrumento básico para facilitar la integración en la sociedad de acogida, a la vez que se posibilita el intercambio de códigos culturales de forma positiva. El 48% de las personas acompañadas en el programa en este 2025, participan en las acciones de aprendizaje del idioma; esta participación se concreta en 15 horas semanales de aprendizaje del castellano como parte del compromiso pactado en sus itinerarios.

Los testimonios que revelan la importancia de contar con acceso al aprendizaje de la lengua para las personas no hispanohablantes son diversos.

Uno de ellos es el de Milas, que habla cuatro idiomas y trabajaba como profesor en su país de origen, donde vivía con su mujer y sus dos hijas de cuatro y dos años. Sin embargo, la amenaza terrorista constante le llevó a poner tierra de por medio: "Sólo quieren que se estudie árabe en las escuelas". Milas llegó a España en 2023, tras un viaje de varios días por mar sin agua ni comida.

"Tres amigos murieron en el cayuco y, a mi llegada, estuve varios días hospitalizado y sin poder ponerme de pie. Estaba muy cansado y lleno de heridas", confiesa este joven de 32 años que "no volvería a hacer la travesía". Ahora se esfuerza por aprender castellano para conseguir su sueño: trabajar como traductor.

Historias como las de Milas nos impulsan a trabajar para que el aprendizaje sea práctico, significativo y que permita implicar a los/as estudiantes en su proceso. Las personas son el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje para alcanzar la mayor autonomía posible.

Apoyamos especialmente a las personas no alfabetizadas a través de herramientas que permitan seguir aprendiendo una vez finalicen el programa. También se incluyen salidas fuera del aula que favorezcan la inmersión lingüística.

06/

Atención Psicológica.

La atención psicológica es una necesidad y al mismo tiempo una actividad transversal en la acogida. Para aquellas personas que lo precisan, se incluye el abordaje terapéutico a nivel individual y grupal de los efectos psicológicos de la exposición prolongada a eventos violentos y traumáticos, que, sin llegar a constituirse en un trastorno mental, deterioran la salud de las personas e imposibilitan el desarrollo de sus itinerarios y sus proyectos de vida. En lo que va del año 2025 el 66% de las personas que atendemos han accedido a los servicios de atención psicológica, de estas personas, casi un 7% han padecido violencia física, psicológica y/o torturas y un 5% requiere atención especializada.

La atención psicológica engloba distintas acciones de diagnóstico y valoración, intervención y seguimiento psicosocial individual, realización de actividades grupales, desarrollo de competencias personales, favorecimiento de la red social e integración en el municipio. Además, se realizan labores para la inclusión del enfoque de género e interseccional, y asesoramiento, formación y coordinación con todo el equipo técnico.

El servicio de atención psicológica es transversal; la intervención se inicia desde el acceso al programa o más adelante cuando se detecta alguna necesidad terapéutica concreta. Desde el área se realiza soporte emocional cuando es necesario en otras áreas, como puede ser la jurídica o en la intervención social ante casos de crisis nerviosas o episodios de estrés que pueden dificultar la vida de las personas.

Considerando que el bienestar emocional es un factor determinante en los procesos de integración, se prioriza la recuperación del equilibrio psicológico a partir del abordaje de patologías y/o trastornos psico-emocionales y, paralelamente, se trabaja en la promoción de habilidades que facilitaran la inserción laboral y la integración. Desde el enfoque bio-psicosocial-espiritual, fundamento de esta actuación, se interpretan la salud integral y mental como ejes determinantes de las posibilidades de integración, ejerciendo de factores de protección y resiliencia para construir la confianza, motivación y determinación necesarias para lograr un itinerario exitoso.

07/

Asistencia Jurídica.

Se proporciona un asesoramiento jurídico integral a las personas acogidas con el objetivo de salvar los obstáculos en el ejercicio de los derechos que les son inherentes por ser solicitantes y beneficiarias de protección internacional. Uno de los ejes de trabajo es el acceso a información veraz y actualizada sobre el propio procedimiento jurídico.

La información y acompañamiento en los distintos trámites que se ofrece a los participantes es especialmente necesaria para que comprendan en cada momento cuál es su situación jurídica y administrativa y cómo se va a desarrollar el procedimiento que han iniciado, así como las consecuencias de una futura resolución del expediente en función de que sea positiva o negativa.

En el 2025 el 57% de las personas que participan en el programa han accedido ya al servicio de asistencia jurídica. Las actividades que se realizan abarcan desde la información sobre la figura de la protección internacional, la formalización de solicitudes, trámites y seguimientos durante la instrucción de expedientes, hasta las actuaciones derivadas de la inadmisión a trámite o denegación de la protección internacional. Asimismo, se ofrece asesoramiento y asistencia sobre otras cuestiones colaterales y transversales de ámbito jurídico.

El apoyo y acompañamiento a las entrevistas de asilo, tanto en la formalización de la solicitud como posteriores, ante el instructor/a del expediente en la OAR es valorado como necesario y positivo, tanto para refrescar y ordenar el relato del solicitante, como para tranquilizarle y evitar que los nervios o el estrés le impidan responder adecuadamente a las preguntas.

08/

Empleo e inserción laboral.

La promoción del acceso al empleo es una de las áreas que mayores desafíos supone. Se trata de una labor que requiere sensibilidad y rigor porque supone el desarrollo de un vínculo pedagógico que motive a la persona en su responsabilidad de formarse, aprender, buscar empleo, acceder a oportunidades, desempeñarse lo mejor posible y seguir aprendiendo.

Por otra parte, la inserción laboral no solo depende del ímpetu y las capacidades de las personas, sino que está atada al contexto y las posibilidades que ofrece el mercado laboral, que fluctúa según las dinámicas de oferta y demanda. La articulación de estos aspectos supone orientar a las personas para situar su perfil y realizar el correspondiente ajuste de expectativas en relación con las posibilidades reales de acceder a un empleo, teniendo en cuenta el contexto territorial y los recursos disponibles.

En este sentido, el área laboral también se desarrolla a partir de itinerarios personalizados con compromisos pautados que constituyen la herramienta de orientación para facilitar la empleabilidad de las personas, partiendo de un diagnóstico inicial que identifica competencias, actitudes y expectativas. Cada persona cuenta con un itinerario único, diseñado de forma consensuada y adaptado a su experiencia y formación.

El proceso comienza con la inscripción como demandante de empleo y la elaboración de un currículum inicial, que se actualiza conforme se avanza en el itinerario. Se utilizan portales de empleo y se fomenta el contacto directo con empresas, además de ofrecer formación sobre normativa laboral, trámites sociales y técnicas para afrontar entrevistas de trabajo.

Paralelamente se realizan **talleres pre-laborales** que permiten adquirir habilidades básicas, reforzar competencias profesionales y conocimientos sobre igualdad y derechos laborales. Por otra parte, la formación laboral se realiza en coordinación con los recursos territoriales para favorecer la recualificación, el reciclaje profesional y obtener certificados de profesionalidad, además de ofrecer una visión clara del contexto laboral en España.

El acompañamiento incluye sesiones individuales mensuales, donde se revisan los objetivos pactados, se amplían los canales de búsqueda de empleo y se refuerzan las competencias digitales. Estas sesiones complementan las actividades grupales y permiten una intervención más personalizada. Trabajamos intensamente en la adecuación del perfil profesional con cada persona. Por ejemplo, para personas con cualificación profesional, se gestionan procesos de homologación de titulación y/o se ofrecen formaciones profesionales. Para quienes no cuentan con formación previa, se priorizan cursos que faciliten una inserción rápida.

También se mantiene actualizada la situación administrativa de cada persona y se les informa sobre los recursos disponibles para el empleo y la formación. El compromiso de los empleadores se promueve mediante contactos directos con empresas, fundaciones y organismos públicos. Se realiza una labor de sensibilización sobre el programa e intermediación laboral para conectar a posibles candidatos/as con las empresas.

Posteriormente se ofrece seguimiento y apoyo a las empresas durante el proceso de incorporación, lo que ha permitido concretar entrevistas, contrataciones y seguimiento del desempeño laboral. En los primeros 6 meses del 2025, **784 personas**, el 57% de las personas que participan en el programa desarrollaron itinerarios de empleo en sus distintos momentos (diagnóstico, formación pre-laboral, formación laboral y acompañamiento en el empleo). De estas personas, un 32% lograron un contrato de trabajo o inserción laboral.

09/

Desafíos y esperanza con creatividad y amor.

Seilet salió de Colombia hace dos años buscando seguridad para ella y sus hijos, confiesa que en su país no se protege a las víctimas de violencia, mucho menos a quienes han sufrido violencia de género, “pero en España es distinto, aquí pude denunciar porque tenía apoyo y me sentía arropada”. Convencida, afirma que es posible, es posible salir del terror y la manipulación de la violencia, todos podemos salir adelante” Ahora se está formando, trabaja, sus hijos van a la escuela y se esfuerza por mantener la esperanza en que su futuro será mejor.

Testimonios como el de Seilet revelan que la esperanza es una poderosa virtud para superar las situaciones difíciles. La esperanza y las capacidades resilientes de las personas refugiadas es lo que les sostiene frente al periplo de dificultades que enfrentan tras la salida del país de origen. Muchas se enfrentan a riesgos durante el tránsito y es común estar expuestas a la discriminación, la xenofobia y el rechazo en el país de acogida.

En España, suelen ser particularmente difíciles los trámites relacionados con el acceso al procedimiento de solicitud de asilo, especialmente por la saturación del sistema, las largas listas de espera para tener citas y poder obtener la documentación, entre otros. A lo que se suman las dificultades durante el proceso de adaptación, inmersión lingüística y búsqueda de empleo. Pero, en este momento, el problema más significativo y preocupante para las personas refugiadas es el acceso a la vivienda.

Las personas se enfrentan a múltiples barreras como la falta de garantías laborales y económicas, los elevados precios de los alquileres, la desconfianza por parte de propietarios e inmobiliarias, y los inalcanzables requisitos que se exigen para concretar un contrato de alquiler.

A pesar de todos estos retos, el día a día al lado de las personas refugiadas nos sigue interpelando para aportar a aliviar el sufrimiento de estas personas desde el carisma institucional. Carisma que no advierte que

“Una adecuada atención a las necesidades de la persona que sufre no puede descuidar los - nuevos sufrimientos - que con el tiempo pueden aparecer y que tienen que encontrar a la Orden preparada para responder con creatividad y amor” (Carta de identidad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, 2000).