

# Protocolo de Intervención en la Atención a Víctimas de Violencia doméstica

- [protocolo de intervención](#)
- [Subsecretaría de la Mujer](#)
- [violencia](#)

En el marco de **la ley Nacional 26485** Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales y del convenio firmado con el Consejo Nacional de las Mujeres se pone en funcionamiento la **Oficina de Orientación, Derivación y Seguimiento de casos de Violencia**, la cual se implementa en el ámbito de la Subsecretaría en el año 2008.

Entendiéndose por **Orientación**: la posibilidad de brindar información sobre la ley 26485 donde se definen los tipos y modalidades de violencia (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial, simbólica) y los derechos que la misma protege.

Con la orientación se pretende informar a alguien de lo que ignora y desea saber o dirigir.

**Información**: se pretende una vez recibida la misma que la persona atendida pueda resolver su problema y tomar sus decisiones con autonomía y autodeterminación.

Por **Derivación**: se entiende el trabajo articulado entre las distintas instituciones que abordan la temática, cuya finalidad es brindar una respuesta oportuna, inmediata y eficaz, a la víctima de violencia, evitando la re victimización de la persona entre ellos: Juzgados de Familia, Defensorías Oficiales de pobres y ausentes de adultos; y de menores, permitiendo a través de la participación de **jueces** adoptar las medidas cautelares de protección por ejemplo exclusión del hogar, custodias, reintegro de la mujer e hijos al domicilio familiar, etc. Según correspondiera en cada caso en particular, como así también las **comisarías** por ejemplo medidas tales como: acompañamiento de la víctima de violencia a su domicilio, rondas policiales, custodias asignadas por justicia) y **Abordaje Territorial**, se acude a esta institución cuando se requiere de recursos económicos y materiales para la víctima de violencia (hospedajes, pasajes, etc.), ya que esta Subsecretaría no cuenta con recursos económicos para tales fines.

**Seguimiento de casos de Violencia domestica**: si bien se entiende por seguimiento a la observación minuciosa del desarrollo de los casos de violencia domestica.

Cabe destacar que el seguimiento efectuado por el personal es vía telefónica teniendo como objetivo conocer la situación actual de la víctima de violencia una vez realizada la denuncia correspondiente en justicia o en algún otro ente oficial.

En el caso de que la persona no estuviese preparada para efectuar la denuncia, se continúa con la modalidad de seguimiento anteriormente mencionado, invitando a la víctima a nuevas entrevistas con el equipo técnico.

Es de gran importancia remarcar el **trabajo en red** que se realiza desde esta institución el cual es definido como aquella colaboración puntual o periódica entre los diferentes actores sociales de la ciudad.

Una de las funciones que tiene la Subsecretaría de la Mujer es fortalecer el **trabajo interinstitucional**, diseñando estrategias operativas entre las instituciones oficiales y privadas, organizaciones no gubernamentales, académicas y de la sociedad civil para concentrar esfuerzos y recursos en una dirección común.

Este trabajo debe ser sostenido entre las instituciones para optimizar recursos y realizar actividades en las que las responsabilidades son compartidas.

La Oficina de Orientación, Derivación y Seguimiento de casos de Violencia doméstica esta constituida en la actualidad por un equipo interdisciplinario, conformado por dos trabajadoras sociales, una psicóloga y una abogada y personal capacitado.

#### **Modalidad de intervención en las denuncias encuadradas en la ley 26485**

Tal modalidad se desarrolla conforme a un protocolo de intervención consensuado entre los profesionales y abordada desde una mirada interdisciplinaria, con el uso del instrumento provisto por el Consejo Nacional de la Mujer (ficha técnica), material que tras la experiencia en su aplicación ha sido considerado como un instrumento con validez cualitativo a tal fin.

La modalidad se genera desde la primera entrevista realizada por el equipo interdisciplinario o por personal capacitado que interviene inmediatamente ante la presencia de la víctima en la institución.

La primera acción que se lleva a cabo es la **atención primaria**, la misma consiste en una entrevista semidirigida y registro del caso en una ficha técnica, que contiene indicadores que permiten medir la situación de riesgo y gravedad, dando lugar a la inmediata intervención del equipo técnico.

A partir de ese momento se evalúa la posibilidad de derivación a las redes interinstitucionales existentes en la ciudad, como así también las estrategias de intervención.

#### **Encuadre para la actuación:**

**Entrevista inicial:** Debemos propiciar un espacio de escucha activa, contención, comprensión y evaluación del problema.

#### ***Como intervenir:***

- Presentarse, con el nombre y el rol dentro de la institución.
- Mantener la calma, no identificarse con los sentimientos de la víctima ni expresar juicios de valor.
- No victimizar ni culpabilizar a la víctima.
- Hacer saber clara y expresamente a la víctima cual es el rol de la institución, ello a fin de evitar falsas expectativas.
- Si hay niñas/os y /o adolescentes, intentar que no estén presente en el relato.
- Buscar un lugar reservado para la entrevista. (Oficina destinada a tal fin)

- Evaluar el estado emocional de la víctima a través de ficha de indicadores (ya que si no esta en condiciones de hablar, será necesaria la participación de un profesional del equipo interdisciplinario (psicólogo, trabajador social, abogada).
- Registrar el caso en la ficha técnica institucional.
- Enmarcar el relato de la víctima (como, cuando, donde y que desea). Indagar sobre antecedentes de intervención policial y judicial, para una oportuna actuación y derivación por parte del servicio. No indagar sobre el hecho de violencia en si, deteniéndose en detalles. (Ej. Cómo la golpeó, dónde, qué motivó el golpe)
- Indagar como tomó conocimiento del servicio que brinda la institución.
- Derivar a las mujeres víctimas a instituciones que favorezcan o ayuden en el proceso de resolución de la situación de violencia vivida.

#### Indicadores de Riesgo

- Aumento de la frecuencia de los actos violentos.
- Lesiones graves.
- Presencia de armas de fuego o armas blancas.
- Abuso de sustancias tóxicas
- Amenazas y relaciones sexuales forzadas.
- Vigilancia constante.
- Edad de las/os hijas/os y si son agredidos por el victimario (no solo como testigo de la violencia).
- Conducta antisocial por parte del agresor o manifestaciones de conductas violentas fuera del ámbito familiar, malos tratos a niñas/os u otros familiares, animales o destrucción de objetos apreciados.
- Aislamiento y encierro creciente.
- Celos intensos y acusaciones de infidelidad.
- Fracaso de múltiples sistemas de apoyo.
- Ausencia de culpa o arrepentimiento expresada por el agresor.
- Conocimiento por parte del agresor de los planes de la víctima para abandonar la relación.
- Amenazas de suicidio u homicidio del agresor.
- Cronicidad.
- Ideación o intención de suicidio por parte de la persona que consulta.

#### Recomendaciones para la Asistencia

La mujer que consulta puede expresar de distinta manera alguna de estos sentimientos:

- **VERGÜENZA:** por contar a otros/as su propia humillación.
- **MIEDO:** a ser juzgada negativamente por contar hechos gravísimos cometidos por su propia pareja, a morir o matar o a volverse loca.

- **ANGUSTIADA:** por sospechar que no va a creerle, por sentir que va a destruir su hogar si cuenta lo que pasa.
- **DESESPERACIÓN:** por querer salir de la situación y al mismo tiempo, sentirse obligada a ayudar a su compañero.
- **CONFUSION:** por no comprender claramente aun las causas de la violencia de la que es victima.
- **BAJA AUTOESTIMA:** por sentir que aun cumpliendo todo aquello que durante años se le ha dicho, una y otra vez, sobre su condición de mujer, no puede alcanzar el ideal de pareja.
- **DEPENDENCIA:** en el caso de ser emocional por tener aun sentimientos que lo ligan efectivamente al agresor, en caso de ser económica, por sentir la des protección y la falta de recursos para afrontar la situación.

### REVICTIMIZACION

Es primordial evitar la revictimizacion, es decir que la victima deba repetir su relato en mas de una oportunidad, por eso es importante: completar una ficha institucional y hacer una evaluación del problema para poder transmitirla a los demás operadores.

Desde la Institución se apunta a una **atención humanizada** que incluya el apoyo y la visualización del riesgo, donde la atención profesional de estos casos, deba incluir “ hacer con” la victima, ofrecerle apoyo, dar información básica sobre derechos y violencia, evaluar recursos y opciones, diseñar un plan de acción y establecer estrategias de actuación.

#### Importante:

- Confidencialidad y reserva de los datos de la victima. (Carta de compromiso del personal que atiende de no revelar información)
- Completar siempre una ficha de atención institucional.
- Indicar en la ficha institucional de atención el nombre de la persona que realizo la atención, la fecha y hora.
- Hacer un seguimiento del caso, dejando constancia en los registros de la institución.

### Cómo y Dónde Derivar

- Siempre es conveniente que la derivación del caso, sea previa comunicación al menos vía telefónica, con la persona a cargo del servicio al que se deriva, transmitiéndole la mayor cantidad de información posible (para evitar revictimización y agilizar la actuación).
- Indicar a la victima a donde debe dirigirse y con quien debe entrevistarse.

- Dejar constancia en la ficha de atención la derivación realizada.

Si hay signos de lesiones físicas (episodio de violencia reciente), tentativa de homicidio, amenazas o los hijos han quedado en el domicilio y la victima no puede reingresar por estar amenazada su integridad física:

- Comisaría de la Jurisdicción
- 101 (comando radioeléctricos)

Si no hay lesiones físicas pero las hubo en el pasado y la victima quiere instar la acción de violencia familiar, interrumpir la convivencia, pedir la exclusión:

- Defensoría Oficial de Pobres, ausentes e Incapaces en turno
- Juzgado de Paz
- Juzgado con competencia en asuntos de familia

***Cuando se trata de violencia emocional:***

- Lo ideal es trabajar con la víctima en su fortalecimiento emocional, buscar redes de contención familiar y social para que pueda sostener la decisión de denunciar la violencia vivida.
- En estos casos se puede recurrir a los profesionales de las otras instituciones de la localidad (CIC de la jurisdicción, Hospital, Centro de Salud, Grupos de Auto ayuda. ONG, Colegios de Profesionales, etc)