



[Escribir texto]

PROTOCOLO SERVICIO DE GUARDIAS DE PRIMERAS HORAS PARA LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES FAMILIARES.

DESCRIPCION BREVE:

OBJETIVO: *La Guardia para las personas víctimas de violencia en el ámbito de las relaciones familiares está constituida por un equipo capacitado, que atenderá las demandas judicializadas o no que requieran una respuesta inmediata por parte de los organismos que despliegan políticas públicas a partir del marco de la ley provincial 3040 (T.O. 4241).*

FUNDAMENTACION:

Ley Provincial “D” Nº 3040 “Protección Integral contra la Violencia en el ámbito de las Relaciones Familiares”).

*El Estado Provincial reconoce que la violencia familiar constituye una “**violación a los derechos humanos**”. Constituye el marco preventivo y procedimiento judicial estableciendo la garantía, principios y acciones a las que tienen acceso las víctimas como personas denunciantes, frente a situaciones de violencia familiar. El derecho a recibir atención, asesoramiento y patrocinio jurídico gratuito a cargo del Estado. La importancia de la denuncia estando obligados a recepcionarla los Juzgados de Paz, los Juzgados de Familia y las Comisarías. La confidencialidad y resguardo de la identidad de la persona denunciante.*

Recogemos el art.7 de dicha Ley, donde hace mención al concepto amplio de familia, incluyendo aquellas que no están legalmente constituidas, sino que prima el criterio de convivencia.

POBLACIÓN DESTINATARIA:



[Escribir texto]

Personas mayores de 18 años que estén atravesados por situaciones de violencia familiar, enmarcadas en la ley 4241, que impliquen un riesgo inminente para su integridad psicofísica en el aquí y ahora.

ENCUADRE PARA LA ACTUACION:

- El servicio está compuesto por un grupo de profesionales y operadoras especializadas en la temática pertenecientes a tres instituciones que trabajan de forma articulada: Sistema de Atención territorial (S.A.T), del Consejo Provincial de la Mujer, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social.
- Comisaría de la Familia, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad Provincial.
- División de Violencia de Género dependiente del Departamento del Área de Género y Diversidad Sexual.

La Guardia estará activa las 24 horas, los 365 días del año, con la siguiente modalidad:

Lunes a Viernes de 08 a 19 hs por parte de la Guardia activa de la Comisaria de la Familia.

Lunes a Viernes de 19 a 22 hs por parte del Servicio de Atención Territorial (S.A.T)

Lunes a Viernes 22 a 08 hs Depto. de Violencia de Género de la Municipalidad de S.C. De Bariloche.

Los fines de semana, feriados y asuetos, será cubierta por el S.A.T

El teléfono celular de cada uno de los equipos que conforman la guardia estará a cargo del mismo en el momento que le corresponda realizar la guardia, quién se acercará en el menor tiempo posible para realizar una entrevista de evaluación pre-diagnóstica, una vez que personal de la Comisaría de la Familia que está interviniendo en la denuncia lo requiera al Equipo de cualquiera de las tres instituciones que corresponda solo en situaciones de violencia intrafamiliar activa.



[Escribir texto]

PROTOCOLO DE ACTIVACION:

La Guardia de Primeras Horas se activará de la siguiente manera:

Los casos ingresan solo y en forma única por la línea 911 y/o Comisaría de la Familia, desde donde se realizará la valoración de riesgo.

Valoración de Riesgo: A partir del momento en que la línea 911 y/o Comisaría de la Familia recibe un llamado, la operadora telefónica y/o quien atienda a la persona derivada para realizar la denuncia, a través de preguntas y re-preguntas se aproximará a la situación en la que se encuentra dicha persona y su grupo familiar para poder determinar una posible condición de riesgo. Para ello es necesario utilizar **criterios comunes** que permitan identificar los factores personales, familiares y sociales que inciden en dicha situación. **Evaluamos riesgo cuando recabamos información en un tiempo determinado en el aquí y ahora.**

Una vez hecha la valoración del riesgo, el empleado policial que intervenga en la situación establecerá el tipo de intervención requerida. En los casos donde se evalúe un riesgo **INMINENTE e INMEDIATO**, que implique vulnerabilidad a la integridad psicofísica tanto de la persona como de su entorno familiar, se dará intervención a los siguientes dispositivos:

- Cuando se requiera **atención médica y/o psiquiátrica**, desde la Unidad de Orden Público que intervenga se **derivará** a la guardia del Hospital Zonal para su atención integral, el personal policial que acompañe una vez ingresada la persona mediante guardia, se retirará. Así como también si quien interviene es la guardia primera horas del SAT o del Municipio. Desde Guardia Médica del HZB realizarán el diagnóstico correspondiente, quienes a su vez activarán la Guardia de salud mental si la persona requiere contención. El profesional de la guardia de salud mental del HZB activará la Guardia Primeras Horas sólo si la persona y/o su grupo familiar requiere resguardo, acompañando con un informe de derivación.



[Escribir texto]

Además, si del diálogo que efectúa la operadora y/o personal del equipo de Guardias de Primeras Horas, con la persona, surgiera la ingesta de medicación psiquiátrica (a modo de ejemplo Clonazepan, Valium, similares, etc), independientemente de que exista o no riesgo de vida, la persona será derivada a la guardia Hospital Zonal a los fines de su evaluación.

- Cuando la persona se acerque a cualquier comisaría y existan lesiones leves, se solicitará la intervención del médico policial para certificar las mismas.
- El empleado policial de la Comisaría de la Familia, le ofrecerá a la persona en situación de violencia familiar, el acompañamiento y asistencia de la guardia de primeras horas. Si la persona, **se encuentra en condiciones psicofísicas y da su consentimiento** para la intervención, la **GUARDIA DE PRIMERAS HORAS**, concurrirá a instituciones intermedias *(Ya sea para acompañarla a realizar la denuncia, para despejar dudas respecto al proceso judicial, a medidas cautelares a solicitar, para evaluar la red de contención y si cuenta con un lugar seguro para resguardo de su integridad psicofísica y de niñas, niños y adolescentes involucradas/os)*, salvo la guardia que se encuentre activa en la Comisaría de La Familia, que desempeña cotidianamente todas esas funciones ya que los escritos se radican allí.
- Cuando los casos se evalúen como de carácter **urgente**, el operador de la línea 911 enviará un móvil policial y/o ambulancia, que acudirá al domicilio de la víctima, para que la misma sea trasladada a la institución correspondiente.
- En el caso de que las víctimas sean niñas, niños y/o adolescentes tanto directa como indirectamente, como en aquellos casos en que hayan quedado al cuidado del agresor y hubiere que retirarlos del domicilio de éste último, la Comisaría de la Familia activará la Guardia de la Secretaría de Niños, Niñas y/o adolescentes y familia (SENAF), los que actuarán según sus protocolos internos de emergencia. (en aplicación de las Leyes 4109 y Ley nacional Nro. 26061 que figuran como anexo del presente). Así como también en



[Escribir texto]

situaciones que mediando o no situaciones de violencia, los niños, niñas y adolescentes se encontraran en situación de riesgo o vulnerabilidad.

- En caso de que la Guardia primeras Horas, evalúe que la persona no puede retornar a su domicilio ni cuenta con redes de contención seguras, se solicitará el ingreso a Casa Refugio Amulén, previa verificación de la existencia de lugar físico. La **Guardia primeras Horas** le informará sobre las condiciones de permanencia y la modalidad de funcionamiento de dicho dispositivo, a fin de evitar que la persona tenga falsas expectativas, solo si la persona en situación de violencia expresa voluntariamente su deseo de ingreso y permanencia dentro de la Institución asumiendo su compromiso de aceptar el reglamento y el funcionamiento de la casa, se le dará ingreso a casa refugio.
- En el caso que se evalúe como riesgo inminente pero la persona no preste su consentimiento para el ingreso a la misma, deberá firmar un acta en la que conste que no quiso ingresar y que se hace responsable de su decisión.
- En el caso de que no haya espacio físico en Casa Amulén, la Guardia primeras Horas que se encuentre a cargo, informará a sus referentes institucionales con el objetivo de dar una respuesta efectiva, según la singularidad de cada situación.
- La Guardia de Primeras Horas deberá elaborar informe de derivación y solicitud de ingreso a Casa Amulén firmado por las referentes de guardia, reseñando la situación que motiva el ingreso a Casa Amulén y las primera acciones a fin de evitar la *revictimización* de la mujer (ver MODELO DE ENTREVISTA DE INGRESO A CASA AMULÉN: ANEXO II). Asimismo, una vez que la persona que ha sufrido violencia egrese de la casa Amulén, deberá el equipo técnico a cargo elaborar un informe de egreso, que será enviado al equipo del SAT y/o juzgados y/o defensorías intervinientes.



[Escribir texto]

- En los casos en los que se evaluó que no había necesidad de resguardo, el equipo actuante realizará informe de derivación al equipo territorial S.A.T, CAAT y/o Centro de Salud correspondiente.
- Quien esté a cargo de la guardia (independientemente de la institución a la que corresponda), si realizare un ingreso a Casa Refugio Amulén, deberá elevar un breve informe a sus superiores, con una reseña de lo actuado.

SITUACIONES EN LAS CUALES NO INTERVIENE LA GUARDIA:

- Cuando **NO** exista una situación **ACTIVA** de violencia familiar.
- Cuando en primer lugar exista una situación médica que requiera internación (Ej. lesiones graves), deberá la Comisaría de la Familia en caso de que la persona se presente en dicho lugar, en caso contrario cada Unidad de Orden Público debe informar a 911 para que ellos activen la Guardia Primeras Horas notificando dicha situación a los equipos intervinientes (S.A.T y Casa Refugio Amulén) a los fines de la intervención
- Cuando la persona se encuentre atravesando un cuadro de excitación psicomotriz y/o descompensación psíquica que, involucrando riesgo de daño inminente e inmediato para sí o para terceros, requiera de la atención por parte de profesionales de la salud mental, se la derivará a la Guardia del Hospital Zonal

ROL DEL EQUIPO ACTUANTE:

Es fundamental que la/el operadora/r acompañe a la víctima en el proceso:

- Generando calma y confianza.
- Recordando que está allí para brindar ayuda.



[Escribir texto]

- Fortaleciendo su capacidad de escucha.
- Hablando pausadamente y reiterando la información brindada todas las veces que sea necesario.
- Manteniendo una distancia operativa.
- Respetando en todo momento el criterio del **secreto profesional** y el **derecho a la confidencialidad** y al **consentimiento informado** de la persona que recibe la asistencia.
- Es imprescindible que la entrevista se realice a solas, estableciendo una escucha activa que permita captar lo que expresa verbalmente la víctima, la carga emocional asociada y las demandas implícitas en la comunicación.

Aclarar desde el principio las siguientes cuestiones:

- Que se cree en su versión y que es entendida.
- Que no tiene por qué sufrir maltrato.
- Que el maltrato no es inherente a la vida en pareja.
- Que se le puede brindar ayuda y apoyo.
- Reforzar el mensaje de su derecho a vivir SIN VIOLENCIA.

No emitir juicios sobre la situación, nunca aconsejar que intente detener la violencia adaptándose los requerimientos y forma de ser del agresor.

No generar falsas expectativas respecto de la celeridad de las medidas judiciales, de la convivencia y permanencia dentro de Amulén , etc.

Durante la entrevista, se valorará:



[Escribir texto]

- LA SITUACIÓN FAMILIAR: apoyo de familiares, relaciones con estos, tipo de vivienda, numero de convivientes.
- LA SITUACIÓN SOCIAL, amigos y vecinos, si dispone de algún lugar donde vivir en el caso de que abandone el domicilio.
- LOS RECURSOS ECONÓMICOS con los que cuenta, si tiene algún tipo de cualificación laboral que le permita acceder al mercado de trabajo.

ANEXO I: INFORME PRE DIAGNOSTICO

ANEXO II: CASA REFUGIO AMULEN/ENTREVISTA DE INGRESO:

[Escribir texto]

Objetivo: La Casa Refugio se configura como un servicio especializado de carácter asistencial, de protección y de promoción de la mujer, cuya finalidad es acoger temporalmente a mujeres solas o acompañadas de sus hijos/as que sufren situación de violencia, con el objetivo de prestarles ayuda psicológica, social y jurídica, a través de los propios recursos municipales y de las instituciones que menciona la ley.

La casa AMULEN ofrece un espacio y un tiempo propios para la reflexión, la toma de conciencia, la recuperación emocional, de modo que se marque una inflexión en el ciclo de la violencia y que permita empoderar a la mujer que ingresa.

Criterios de Admisión:

- La víctima de violencia familiar, debe expresar **VOLUNTARIAMENTE, consentimiento informado mediante**¹, su deseo de ingreso y permanencia dentro de la Casa, asumiendo su compromiso de respetar el reglamento interno y el funcionamiento del dispositivo.
- La mujer NO puede ingresar bajo los efectos de alcohol ni otras drogas.
- La mujer NO puede ingresar, cuando se encuentra atravesando un cuadro de excitación psicomotriz y/o descompensación psíquica que, involucrando riesgo de daño inminente e inmediato para sí o para terceros, requiera de la atención por parte de profesionales de la salud mental.

¹ Deberá entenderse por consentimiento informado aquél obtenido libremente sin amenazas ni persuasión indebida, después de proporcionar a la persona información adecuada y comprensible, en una forma y en un lenguaje que éste entienda. La información que se proporcione debe abarcar: a) el diagnóstico y su evaluación; b) el propósito, el método, la duración probable y los beneficios que se espera obtener del tratamiento propuesto; c) las demás modalidades posibles de tratamiento, incluidas las menos alteradoras posibles; d) los dolores o incomodidades posibles y los riesgos y secuelas del tratamiento propuesto. Cf. "Principios para la Protección de las Personas con Enfermedades Mentales y el Mejoramiento de la Salud Mental", adoptados por la Asamblea General de Naciones Unidas en el año 1991 (A.G. Res. 119, U.N. GAOR, 46ª Ses., No. 49, Anexo, págs. 188-92, ONU Doc. A/46/49), [en adelante, Principios de Salud Mental] principio 11.2.



[Escribir texto]

- La mujer debe valerse por si misma y en caso de que tome medicación recetada, deberá traer un plan de nosología avalada por su médico de cabecera.
- Al ingresar a Casa Amulen, la rutina cotidiana se verá interrumpida hasta tanto se efectivicen las medidas cautelares y se diagrame un plan de protección integral tanto para ella como para el núcleo familiar.
- No se podrán recibir visitas ni dar a conocer A NINGUNA PERSONA el domicilio de la casa como tampoco los datos de las otras mujeres y NN/A.
- No está permitido el uso de celulares u otros dispositivos electrónicos, por lo que la mujer deberá entregarlos voluntariamente en sobre cerrado a la operadora convivencial de turno.
- La operadora que realice el ingreso, deberá elaborar un informe plasmando todos los datos recabados tanto de la mujer como de su grupo familiar y adjuntar la denuncia y todo tipo de documentación posible, junto con una reseña del caso dando cuenta del contexto.
- Se elaborará un plan de trabajo personalizado junto a los equipos técnicos del SAT y Casa Amulen.
- La mujer se podrá retirar voluntariamente, previo a una entrevista de cierre con el equipo de técnico.

A partir de dicho marco normativo, se considera pertinente, realizar la valoración de riesgo atendiendo a cada situación particular y a partir de la utilización de criterios unificados. Dado que el dispositivo se lleva a cabo por las tres Instituciones, Comisaría de la Familia, dependiente del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Río Negro, S.A.T, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, y División de Violencia de Género, dependiente del



[Escribir texto]

Departamento de Género y Diversidad Sexual dependiente de la Dirección de Instituciones de la Municipalidad de S.C. De Bariloche, se creó este protocolo, unificando criterios entre las tres reparticiones.

La erradicación de la violencia intrafamiliar debe constituir uno de los principales objetivos de los poderes públicos, y para su abordaje completo requiere la implementación de actuaciones interdisciplinarias, interinstitucionales e intersectoriales. Estas estrategias deben incidir sobre las distintas fases de la historia del problema.

Estas medidas de atención se traducen, esencialmente en la configuración de un sistema diverso y complementario de recursos de atención orientado hacia las personas en situación de vulnerabilidad social, con múltiples niveles de actuación.

El Dispositivo de Guardias de Primeras Horas, consiste en poder brindar una atención inmediata enfocándose en aquellas personas cuyos derechos son vulnerados por situaciones de violencia familiar.

En la actualidad, el servicio está compuesto por un grupo de profesionales y operadoras/es, especializados en la temática.

La modalidad de trabajo está basada en la intervención con todas aquellas personas que se hacen presentes en los Juzgados de Paz y de Familia, Hospitales Públicos, Fiscalías de Género y/o Comisaría de la Familia, Unidades de Orden Público y Línea 911 manifestando alguna situación de violencia.