



RESOLUCIÓN EXENTA N° 8420/.

IQUIQUE, 11 DIC. 2020

VISTOS,

Lo dispuesto en el D.F.L N° 01/2005 del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763 de 1979 y de las Leyes N°s. 18.933 y 18.469; artículo 8 del Decreto N° 140/04, del Ministerio de Salud que aprobó el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución 7/2019 de la Contraloría General de la República; Decreto Afecto N°42, de 2019, del Ministerio de Salud; Resolución N° 136 Crea unidad de género ministerial para la incorporación del enfoque de equidad de género en las políticas públicas, 30 de marzo 2015, ORD 459, Compromiso de Igualdad de Género del Ministerio de Salud 2018-2022, del 25 de enero 2019. .

CONSIDERANDO:

1.- Que, el objetivo de los Protocolos Resolutivos en Red es fortalecer el trabajo y coordinación de los equipos, estableciendo reglas y protocolos.

2.- Que, se debe mejorar la integración y coordinación de los distintos niveles de atención de la Red Asistencial.

3.- Que, teniendo en cuenta lo antes expuesto y por necesidades de Servicio procede que se genere un nuevo Protocolo de Atención a Víctimas de violencia de género en la Red Asistencial de Salud de la Región de Tarapacá.

RESUELVO:

1° **APRUEBESE** el Protocolo Resolutivo en Red; con el fin de contribuir a procesos que aseguren abordar situaciones en víctimas de violencia de género en la Red Asistencial de Salud de la Región de Tarapacá.

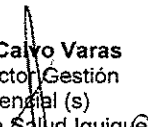
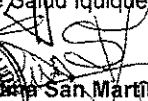
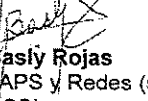
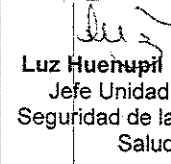
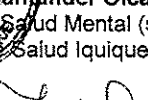
Protocolo	Patología	Fecha Elaboración
VIOLENCIA DE GENERO	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ	SEPTIEMBRE 2020

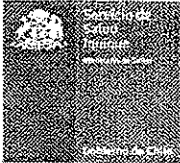
El protocolo que mediante este acto se aprueba, se inserta en la presente Resolución y se entiende que forman parte integrante de ella, el cual constan de 37 páginas en total.

2º El texto del protocolo que se aprueba es el siguiente:

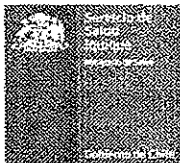


“Protocolo de Atención a víctimas de violencia de género en la Red Asistencial de Salud de la Región de Tarapacá”
SERVICIO DE SALUD IQUIQUE
2020 – 2023

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Luis Cortés Hidalgo Coordinador PRAIS Referente Género Servicio de Salud Iquique	 Carlos Calvo Varas Subdirector Gestión Asistencial (s) Servicio de Salud Iquique   Tatiana Molina San Martín Jefe Depto. Gestión Red Hospitalaria (s) Servicio de Salud Iquique   Nury Basly Rojas Jefe Depto. APS y Redes (s) SSI   Fernando Santander Olcay Jefe Depto. Salud Mental (s) Servicio de Salud Iquique  Luz Huehupil Llanquín Jefe Unidad Calidad y Seguridad de la Atención en Salud(s)	 Jorge Galleguillos Möller Director Servicio de Salud Iquique 
Fecha: Septiembre 2020	Fecha: Septiembre 2020	Fecha: Septiembre 2020

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 1 de 37
		Vigencia: 4 años

INDICE	
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. MAPA DE RED.....	3
3. OBJETIVOS.....	4
4. ALCANCE O ÁMBITO APLICACIÓN.....	4
5. RESPONSABLES.....	5
6. POBLACIÓN OBJETIVO.....	5
7. DEFINICIONES.....	5
8. PROCEDIMIENTO O DESARROLLO.....	12
9. FLUJOGRAMA.....	18
10. INDICADOR.....	19
11. RESPONSABLES DE EVALUACIÓN.....	20
12. PLAN DE DIFUSION.....	20
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	21
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	22
15. ANEXOS.....	23

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 2 de 37
		Vigencia: 4 años

1. INTRODUCCIÓN.

La violencia de género es producto de circunstancias histórico-sociales que se legitiman en el plano cultural, por acciones u omisiones son un problema grave y complejo que conlleva a la discriminación, lesión de los derechos humanos y desigualdad.

Tanto mujeres como hombres pueden convertirse en víctimas y/o agresores de actos de violencia, sin embargo, las estadísticas muestran que las mujeres tienen mayor probabilidad de ser víctimas de ataques físicos u homicidios perpetrados por conocidos.

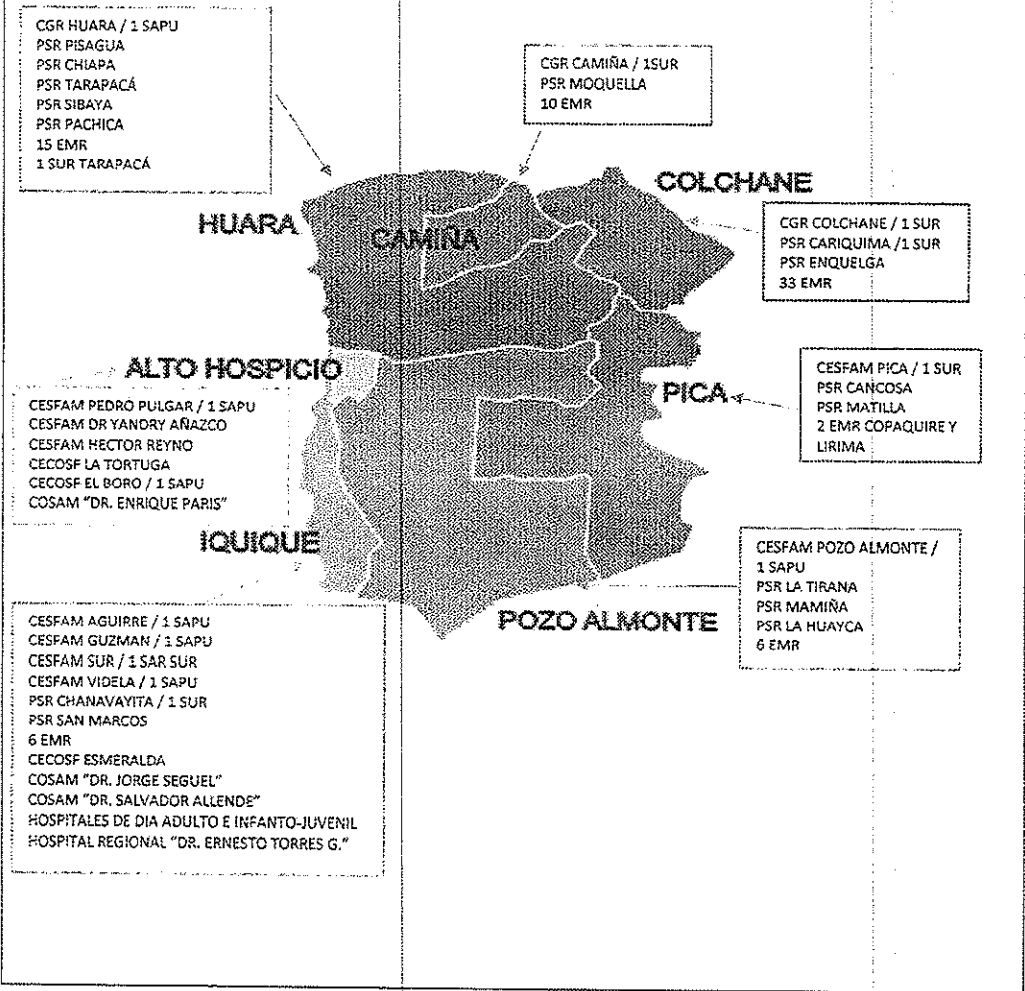
El impacto que genera en la salud de las víctimas amerita aumentar la capacidad de los/as funcionarios/as y de los establecimientos de salud, para la detección, primera respuesta, atención y seguimiento de las víctimas. Así también hacer conscientes sus propias actitudes de género y como estas influyen en el trato brindado a hombres y mujeres, quienes deben gozar de una atención de salud acorde a sus necesidades específicas para lograr un buen estado de salud.

Es esencial que se entienda que la violencia de pareja pasó de ser un problema "doméstico" a un problema de salud pública, donde el funcionario/a de salud tiene un espacio privilegiado para la atención y ayuda a las víctimas.

Es por ello, que este documento pretende constituirse como una herramienta práctica atingente a la Red Asistencial local, que da a conocer los pasos esenciales para brindar una atención oportuna y de calidad a los/as usuarios/as, para lo cual se requiere una actitud proactiva que permita una pesquisa precoz, una temprana intervención, para detener la violencia de género, evitando la victimización secundaria que lamentablemente generamos las instituciones, al invisibilizar la problemática que padecen nuestros usuarios/as y/o dilatar y obstaculizar su atención.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 3 de 37
		Vigencia: 4 años

2. MAPA DE RED



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 4 de 37
		Vigencia: 4 años

3. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Establecer un procedimiento único para la atención oportuna y de calidad de las personas víctimas de violencia de género, por parte de todos los y las profesionales, técnicos y administrativos que intervienen en el proceso en la Red Asistencial de Salud de la Región de Tarapacá.

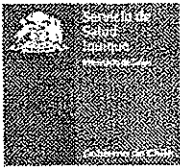
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer y unificar criterios de referencia y contrarreferencia para realizar evaluación de riesgo, derivación y seguimiento de toda víctima de violencia de género.
- ✓ Incorporar el enfoque de derechos y de género en la atención de las víctimas de violencia de género.
- ✓ Favorecer la protección y disminuir la victimización secundaria.
- ✓ Prevenir que las víctimas vivencien futuras agresiones.

4. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este documento aborda la atención de todo/a usuario/a que consulte en los diferentes niveles de atención de salud de la Red Asistencial, por haber vivenciado algún tipo de violencia de género. Así también, aborda la atención de aquellos usuarios/as que no solicitan atención por esta situación y que en controles y/o atenciones por otras patologías, los/as profesionales de la salud dan cuenta de hallazgos tanto físicos como psicológicos que pueden estar relacionados con este tipo de vulneración de derechos.

Este documento debe estar disponibles y ser conocido por todos los/as funcionarios/as de la Red Asistencial del Servicio de Salud Iquique.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 5 de 37
		Vigencia: 4 años

Al requerir un trabajo intersectorial de las distintas instituciones intervinientes, es necesario que este documento esté disponible y que sea conocido por el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG).

5. RESPONSABLES.

El Departamento de Salud Mental se hará cargo de la difusión de este protocolo mediante la distribución de su respectiva resolución a las distintas unidades y centros.

Los/as jefes, directores/as y gestores/as de cada establecimiento serán responsable por el control de este protocolo, velando por su adecuada implementación.

La responsabilidad en la aplicación recae en profesionales y técnicos que realicen atención clínica en los diferentes niveles de complejidad de la Red Asistencial de la Región de Tarapacá, que sean partícipes de la atención de un/a usuario/a víctima de violencia de género.

Personal administrativo y secretarías, así también todo estudiante o interno que tenga contacto con el/la usuario/a, deben respetar y conocer este protocolo, aunque no sea su responsabilidad llevarlo a cabo.

6. POBLACIÓN OBJETIVO.

El protocolo está dirigido a usuarios y usuarias de todos los grupos etarios, que hayan sido víctimas de violencia de género.

7. DEFINICIONES.

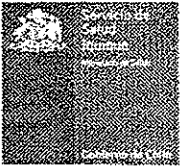
Perspectiva de Género: Herramienta de análisis que permite visualizar cómo se organiza la sociedad, a la luz de las expectativas, roles y comportamientos que son socialmente atribuidos en función de cada sexo, a partir de lo cual, es posible reflexionar en torno a las

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 6 de 37
		Vigencia: 4 años

oportunidades y/o dificultades que dichas atribuciones generan. El orden de género predominante en nuestra sociedad valora más lo que se ha definido como masculino, subordinando a las mujeres a lo femenino, así como estableciendo también jerarquías entre hombres. De este modo, se elaboran las diferencias entre mujeres y hombres y se construyen las desigualdades que sitúan a las mujeres en una posición desventajosa y en condiciones de vida no equitativas. La violencia intrafamiliar –física, psicológica, sexual o económica- es un fenómeno que ejemplifica la organización de género que estructura la intimidad entre los hombres y mujeres en general y no es sólo un problema individual, sino uno social. Violencia: Es definida según la Organización Mundial de la Salud (2002), como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones”. (Informe mundial sobre violencia y la salud”, OPS, 2002) Violencia de Género: OMS la define como todo acto de violencia sexista, producido en el ámbito público o privado, que se produce para mantener el control sobre la otra persona, siendo mayoritariamente dirigida contra la mujer. La mayor parte de esta violencia corresponde a la ejercida por la pareja. A nivel mundial, cerca de un tercio de las mujeres que han tenido una relación de pareja han sufrido violencia física y/o sexual por parte de su pareja, en su mayoría perpetrados por hombres contra mujeres y niñas, pues es una expresión de la asimetría de la distribución de poder que se encuentra presente en las relaciones de género.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 7 de 37
		Vigencia: 4 años

Violencia contra la mujer: todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada (ONU). Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) constituye un grave problema de salud pública y una violación de los derechos humanos de las mujeres. Violencia de pareja: Incluye toda forma de abuso físico, psicológico, sexual y/o económico/patrimonial, sin importar la legalidad del vínculo, por lo que es posible que sea ejercida por la pareja actual o con quien haya tenido una relación afectiva de pareja, sea pololo/a, novio/a, esposo/a, conviviente o conviviente civil (personas unidas por acuerdo de unión civil). Asimismo, sea que el/la agresor/a comparta o haya compartido el mismo domicilio. Abarca, por ende, desde la Violencia Conyugal a la Violencia en el Pololeo. Violencia intrafamiliar: la Ley 20.066 la define como todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; sea pariente por consanguinidad o por su afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar. Violencia Física: Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas (Observatorio participación Política de la Mujer)	
--	--

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 8 de 37
		Vigencia: 4 años

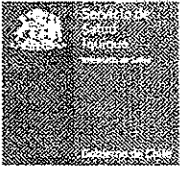
Violencia Psicológica/Emocional: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Patrimonial: Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Sexual: Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Simbólica: Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales que

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 9 de 37
		Vigencia: 4 años

transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres en la sociedad.

Maltrato habitual: ejercicio habitual de la violencia física o psicológica en contra de las personas protegidas (mujeres, niños/as o adultos/as mayores). Ley N°20.066.

Trata de mujeres y niñas: el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, capte, traslade, acoja o reciba personas para que sea objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos, o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.

Violencia Gineco-Obstétrica: aquella que se ejerce contra la mujer, por el personal de salud que la evalúe ginecológicamente o bien de manera obstétrica asistiéndola en el parto, y que se expresa en un trato deshumanizado, en un abuso de medicación y patologización innecesaria de los procesos naturales, que trae como consecuencia para la mujer y en especial la mujer embarazada, la pérdida de su autonomía, y la capacidad de decidir libremente sobre su cuerpo, su sexualidad, y reproducción, entre otras.

Ciberviolencias: refiere a toda violencia que se produce cuando una persona o grupo provoca o realiza daños físicos, sexuales, psicológicos o económicos/patrimoniales a niñas o mujeres, en los espacios de interacción social del ciberespacio, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como internet, las redes sociales y la telefonía móvil, vulnerando principalmente su dignidad, libertad y vida privada.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 10 de 37
		Vigencia: 4 años

Victima: Es la persona afectada por el delito. Cuando la víctima ha muerto o está impedida de ejercer sus derechos, ocupan su lugar otras personas: en primer lugar, el cónyuge y los hijos, a falta de éstos los ascendientes, a falta de éstos el conviviente, a falta de éste los hermanos y a falta de éstos el adoptado o adoptante. La ley le reconoce amplios derechos, tanto a ser protegida como a participar en el procedimiento, donde debe ser oída tanto por los fiscales del Ministerio Público como por los jueces. Tiene derecho a querellarse, es decir, a ser parte activa en el procedimiento, con lo cual sus derechos de participación aumentan considerablemente (Fiscalía).

Victimario/a: El victimario es aquel que lleva a cabo una agresión contra alguien, que se convierte en su víctima. Puede tratarse de un solo individuo o de un grupo, pudiendo la víctima ser individual o tratarse de un ataque hacia un conjunto de individuos. Las consecuencias que provoca el victimario en su víctima incluyen que ésta pierda su vida, sufra lesiones físicas y/o psicológicas o se menoscaben sus efectos personales (Agustín Martínez Pacheco, 2016)

Equidad de género en salud: Significa la ausencia de disparidades innecesarias, evitables e injustas entre mujeres y hombres. Expresa que las mujeres y los hombres tienen las mismas oportunidades de gozar de las condiciones de vida y servicios que les permiten estar en buena salud, sin enfermar, discapacitar o morir por causas injustas y/o evitables (Organización Panamericana de Salud-OPS).

Femicidio: Es el homicidio cometido contra la mujer que es o ha sido cónyuge o conviviente del autor del crimen (Biblioteca Congreso 2010).

Primera Acogida: Son las acciones entregadas por el equipo de salud a la víctima, destinadas a la interrupción de la situación de vulneración junto con establecer condiciones seguras y de protección a ésta. Una apropiada acogida y atención de los/as funcionarios/as

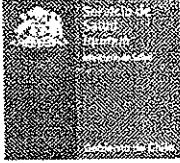
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 11 de 37
		Vigencia: 4 años

de salud es esencial para la protección inmediata de las víctimas de violencia de género, para la obtención y registro de información que sirvan de prueba ante una denuncia (Norma técnica para atención de víctimas de delito sexual.2016).

Contención Emocional: Se refiere a la orientación necesaria que se entrega a una persona afectada emocionalmente, para que pueda sentirse nuevamente tranquila y en confianza, con el fin de que pueda organizar sus ideas sobre la situación que está viviendo y clarificar las acciones a seguir en el corto plazo (Irma Carrillo. 2012).

Circuito Intersectorial de Femicidios: Circuito conformado por el Ministerio del Interior, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG), Servicio Nacional de Menores (SENAME) y Carabineros de Chile, que tiene como objetivo entregar atención oportuna e integral a las mujeres víctimas de femicidio, y a las víctimas indirectas niños, niñas, adolescentes y adultas.

Situación de riesgo: Es la situación descrita en la ley de violencia intrafamiliar, que vive una persona cuando haya precedido intimidación de causar daño aun cuando ésta no se haya llevado a cabo, por parte del ofensor o cuando concurren además, respecto de éste, circunstancias o antecedentes tales como: drogadicción, alcoholismo, una o más denuncias por violencia intrafamiliar, condena previa por violencia intrafamiliar, procesos pendientes o condenas previas por crimen o simple delito contra las personas o por alguno de los delitos establecidos en los párrafos 5 y 6 del Título VII, del Libro Segundo del Código Penal o por infracción a la ley N°17.798, o antecedentes psiquiátricos o psicológicos que denoten características de personalidad violenta. Asimismo, se presumirá que hay una situación de riesgo inminente, cuando el denunciado oponga, de manera violenta, su negativa a aceptar el término de una relación afectiva que ha mantenido recientemente con la víctima.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 12 de 37
		Vigencia: 4 años

En este caso el tribunal con el solo mérito de la denuncia deberá adoptar las medidas de protección o cautelares que correspondan.

Denuncia: La denuncia es la declaración escrita o verbal que hace una persona a las autoridades correspondientes comunicando la comisión de un hecho que reviste caracteres de delito.

No se puede hacer por teléfono, ya que debe ser firmada por la persona que la realiza.

Puede hacerla cualquier persona que haya tomado conocimiento de hechos que revisten carácter de delito.

Los y las funcionarios/as públicos tienen la obligación de denunciar en un plazo de 24 horas desde que toman conocimiento de los hechos que revisten carácter del delito.

Es importante destacar, que las policías no pueden exigir como un requisito para tomar la denuncia, que la víctima lleve un certificado médico en que consten las lesiones u otro daño.

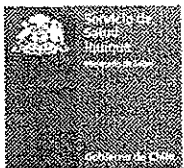
8. PROCEDIMIENTOS O DESARROLLO

Paso 1: DETECCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Es esencial que los y las funcionarios/as de salud fortalezcan la prevención primaria de la violencia, identificando tempranamente los malos tratos y abusos, que no sólo afecta la salud física y mental de la persona que la sufre, sino también afecta el desarrollo psicosocial de sus hijos e hijas, y en general, el bienestar de toda su familia.

En el sector salud es posible que se produzcan las siguientes situaciones:

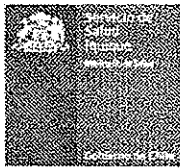
- ✓ Consulta espontanea de la víctima por lesiones o daños sufridos por la violencia.
- ✓ Consulta espontánea de la víctima por causa distinta a la violencia, siendo probable que no haga referencia a la violencia sufrida, por temor a su pareja, por vergüenza, etc. Por ello, es esencial que los y las funcionarios/as de salud reconozcan e

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 13 de 37
		Vigencia: 4 años

identifiquen los signos específicos de la violencia (síntomatología física, psicológica, emocional, conductual) y respondan a las necesidades de la persona afectada de manera oportuna, adecuada y, sobre todo, otorgando seguridad, dado que la mayoría de las víctimas de violencia de pareja están desprotegidas en cuanto a redes de apoyo y/o limitadas en el acceso a recursos sociales y económicos.

Algunos signos para tener en cuenta son:

- ✓ Intromisión de las parejas en las consultas.
- ✓ Pérdida frecuente de horas a citas de controles de salud propios o de sus hijos/as.
- ✓ Problemas emocionales y de comportamiento de sus hijos/as.
- ✓ Reporte de parte de familiares, amigos/as y/o acompañantes que la persona es víctima de violencia de género.
- ✓ Información referida por autoridades locales y/o policías.
- ✓ Intento suicida.
- ✓ Autoagresión.
- ✓ Lesiones traumáticas, en especial si son reiteradas y la persona brinda explicaciones vagas o inverosímil al respecto.
- ✓ Consultas reiteradas por problemas de salud sin diagnóstico claro.
- ✓ Síntomas genitourinarios idiopáticos, incluidas infecciones urinarias o renales frecuentes.
- ✓ Resultados reproductivos adversos, incluidos múltiples embarazos no intencionales o abortos, retraso en la atención al embarazo y nacimientos con resultados adversos.
- ✓ Síntomas reproductivos idiopáticos, incluidos el dolor pélvico y la disfunción sexual.
- ✓ Dolores crónicos (causa inespecífica).
- ✓ Hemorragias vaginales reiteradas e infecciones de transmisión sexual (ITS).
- ✓ Problemas relacionados con el sistema nervioso central: cefaleas, problemas cognoscitivos, hipoacusia.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 14 de 37
		Vigencia: 4 años

Es altamente probable que la mujer no desee revelar la existencia de una situación de violencia, por diversos motivos: no está preparada para hablar del tema, no desea enfrentarlo, a naturalizado la violencia que vive (anexo N°9), entre otras, por ello es esencial que no sea presionada y que se le brinde información respecto a las consecuencias de la violencia sobre su propia salud y la de sus hijos/as o personas a cargo; informar que es poco probable que la situación de violencia se resuelva por sí sola, que tiende a persistir y que con el paso del tiempo puede empeorarse y volverse más frecuente; informar los servicios disponibles en la comunidad (anexo N°6) y mantener vinculada al sistema de salud para ir monitoreando la situación. Paso 2: PRIMERA RESPUESTA En este contexto, los objetivos a alcanzar por los/as funcionarios/as de salud frente a una violencia de género son: ✓ Interrumpir la violencia. ✓ Proteger a la víctima, con el fin de resguardar su integridad física, emocional y psíquica y cubrir sus necesidades prácticas. Ello implica la participación de un equipo técnico, el que deberá: - Determinar qué necesita la mujer y qué le preocupa en esos momentos. - Explorar las opciones que tiene. - Explorar y validar sus preocupaciones y sus experiencias. - Ayudarla a encontrar respaldo familiar, social, físico y emocional (redes de apoyo). - Empoderarla para que sienta que puede ayudarse a sí misma y que puede pedir ayuda, es decir, movilizar sus recursos personales, ayudándola a sentir que tiene mayor control de la situación, confianza en sí mismo, autonomía y que puede tomar sus propias decisiones. - Mejorar su seguridad. Evaluar todas las dimensiones del problema, el riesgo de nuevos episodios y las medidas de protección existentes a su alcance (plan de apoyo inicial, anexo N°1). Si debe llevarse documentos, por ejemplo, para la policía, se debe analizar
--

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 15 de 37
		Vigencia: 4 años

que hacer con ellos y buscar alternativas para resguardarlos apropiadamente, así también analizar cómo justificar su ausencia de la casa o generar un plan seguro si ha decidido salir de su casa.

Es importante evaluar la seguridad de la mujer después de una agresión y cuando exista un riesgo inminente de sufrirla, a fin de analizar si es conveniente que vuelva a su casa, para ello se pueden considerar opciones como el Circuito Intersectorial de Femicidio (anexo N°6 y N°11).

- ✓ Conocer e integrar los recursos institucionales y comunitarios locales, para derivación asistida o asesoramiento a la víctima o algún familiar protector (anexo N°6 y N°11).
 - Sexo Mujer: ingreso al Centro de la Mujer, completando ficha de derivación estandarizada (anexo N°2) en conjunto con la persona y acompañándola hasta el Centro, en la eventualidad que la mujer así lo desee.
 - Sexo Hombre: ingreso a Salud Mental del respectivo centro de salud, para apoyo psicológico. Acompañándolo en la eventualidad que el hombre así lo desee.

- ✓ Realizar la denuncia, si la violencia reviste características de delito (desarrollado en paso 3).

En la eventualidad que la persona afectada haya judicializado la situación y tenga en su poder la resolución judicial que señale la(s) medida(s) cautelar(es) establecida(s) para su resguardo, se le debe orientar a que este documento la acompañe siempre y el plan de apoyo (anexo N°1) debe considerar dichas medidas cautelares.

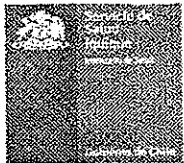
- ✓ Seguimiento de las situaciones detectadas (desarrollado en paso 4).

Para todo lo anterior, es necesario que el/la funcionario/a de salud:

- ✓ Realice una escucha activa (anexo N°10): empática, con disponibilidad a ayudarla y escucharla atentamente, es decir, no sólo oír sus palabras, sino prestar atención a lo que dice y lo que calla, a los sentimientos que hay detrás de lo que dice, a la comunicación no verbal (gestos, contacto visual, expresiones faciales, etc), permanecer al mismo nivel

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 16 de 37
		Vigencia: 4 años

de ella (sentada o de pie), equilibrando la cercanía, por una parte, para mostrar interés en su relato, y por otro, evitar invadirla. Cuando se cuente con el relato de la persona afectada, que por lo general será una mujer, se debe: Escuchar y acoger el relato, siendo consignado en forma textual y entre comillas, registrándolo a finde evitar la revictimización, es decir, que la persona deba referirse a la situación en varias ocasiones con distintos profesionales, lo cual hará revivir la agresión y la afectación de sus derechos. Además, se debe otorgar la seguridad que la información brindada está resguardada y es confidencial, por ello se debe procurar que la atención sea en un lugar privado y seguro. ✓ No juzgar y validar: dado que, frecuentemente, las mujeres que viven situaciones de violencia sienten culpa, vergüenza, desesperanza, rabia, negación, impotencia, etc., se le debe transmitir que entiende lo que le dice y que le cree sin juicios ni condiciones, cuidando lo que le comunica, es decir, referir sólo aquellas acciones que está seguro/a se realizarán. Por tanto, es altamente recomendable, no poner en duda el relato, evitar preguntar detalles de la violencia, no culpabilizarla/o por la situación vivenciada; evitar todo comentario valorico o de cuestionamiento de su actuar ante la situación de violencia, cuidar la comunicación no verbal y jamás preguntar sobre la violencia de pareja si la mujer no está sola (nadie mayor de dos años de edad debe oír la conversación), incluso si está acompañada de algún familiar, amigos/as u otra persona, ya que esta puede ser la hermana o madre del agresor o que sea cómplice de la agresión. Si la mujer está acompañada de sus hijos/as, se debe solicitar el cuidado de estos por parte de otro/a funcionario/a ✓ Informarse de las necesidades y preocupaciones: averiguar las necesidades inmediatas que tiene en distinto ámbitos (familiar, social, sanitario, económico, etc), para ello puede ser necesario que emplee técnicas comunicaciones que ayuden a la persona afectada a identificar y expresar lo que necesita, ejemplo: formule preguntas abiertas en vez de
--

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 17 de 37
		Vigencia: 4 años

respuestas “si o no”, refleje los sentimientos de la mujer, repita o reformule lo que la mujer le diga para confirmar que le ha entendido bien, pida aclaración si no comprende algo, resuma lo expresado, entre otras. Es fundamental respetar las decisiones de la persona afectada (ejemplo: no querer interrumpir la convivencia con el agresor), sin imponer lo que el/la profesional quisiera hacer en un momento determinado.

Paso 3: DENUNCIAR

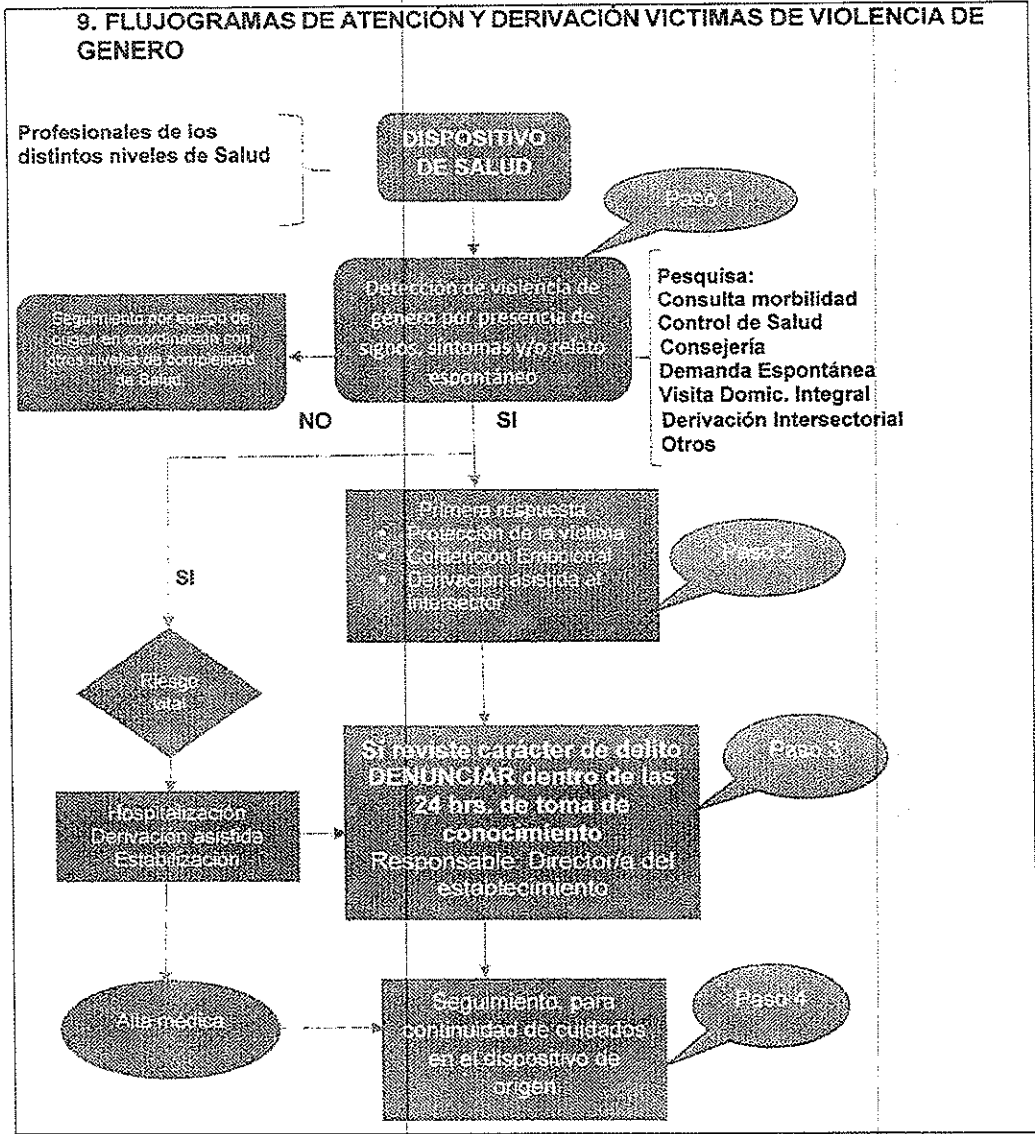
El/la funcionario/a de salud tiene el deber de denunciar una situación de violencia de género cuando revista característica de delito (anexo N°7). Dicha denuncia se debe realizar en un plazo de 24 horas desde que toman conocimiento de los hechos y debe ser realizada en los Juzgados de Familia (Oficina Judicial Virtual), Carabineros, Policía de Investigaciones o el Ministerio Público (anexo N°8).

Paso 4: SEGUIMIENTO

Cada nivel de complejidad es responsable de realizar el seguimiento de la situación de violencia, como así también coordinarse con los otros niveles para brindar una atención integral y fluida del/la usuario/a por la red asistencial local y coordinación con el intersector (institución/es a la que fue derivada). Cobra un valor especial la Atención Primaria de Salud, donde las Referentes de Género deben liderar el seguimiento psicosocial (anexo N°3 y anexo N°4) y levantamiento de otras necesidades de atención en Salud, tanto para la víctima como para su familia, en especial de los hijos/as, considerando la participación de otros profesionales de salud acorde a las problemáticas detectadas. Dichas Referentes deben mantener actualizado el registro estadístico de los casos de violencia de género (anexo N°5).

Si dentro del proceso, la persona desiste del apoyo brindado se debe sostener una conversación con ella para conocer los motivos de su decisión con una actitud de respeto e informando que puede retomar el proceso en el momento que estime conveniente, lo cual debe quedar debidamente respaldado con la nombre y firma de la víctima.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 18 de 37
		Vigencia: 4 años



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 19 de 37
		Vigencia: 4 años

10. INDICADOR	
Nº de usuarios que consultan por causa de violencia de género, y son atendidos en la red con protocolo correctamente aplicado	x100
Nº de usuarios que consultan por causa de violencia de género y son atendidos en la red en igual periodo	
Nº de usuarios que consultan por otra causa y tiene algún componente asociado a violencia de género, y son atendidos en la red con protocolo correctamente aplicado	x100
Nº de usuarios que consultan por otra causa y tiene algún componente asociado a violencia de género, y son atendidos en la red, en igual periodo	
Umbral de cumplimiento	100%
Frecuencia de medición	Mensual con informe trimestral
Responsable	Referente de Género del Servicio de Salud Iquique. Referente de Referencia y Contrarreferencia del Servicio de Salud de Iquique
Descripción de metodología	Reporte trimestral debe dar cuenta de la aplicación de este protocolo en base a la información ingresada a través del sistema de registro de ingreso con que cuenta cada establecimiento, sea en documentación física y/o electrónica, cotejando esta información estadística a través de la aplicación de los siguientes instrumentos incorporados en los anexos: * Planilla de registro estadístico (confidencial) * Hoja de monitoreo de violencia de género * Informe de Seguimiento.

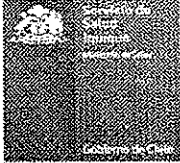
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 20 de 37
		Vigencia: 4 años

11. RESPONSABLES DE EVALUACIÓN. ✓ Referente de Género del Servicio de Salud Iquique. ✓ Referente de Referencia y Contrarreferencia del Servicio de Salud de Iquique 12. PLAN DE DIFUSION La difusión, implementación y evaluación del presente protocolo se desarrollará paulatinamente a lo largo del año, con el fin máximo de que todos/as los/as integrantes de la red de salud tengan conocimiento de la estructura y plan de acción de la temática aquí expuesta, para ello se realizarán las siguientes actividades: ✓ Protocolo estará disponible en la plataforma virtual del Servicio de Salud Iquique, con su respectiva Resolución, a fin de que todos tengan libre acceso al protocolo. ✓ Se realizará difusión de este Protocolo en reunión con Referentes de Género de la red de salud pública local. ✓ Se realizará difusión de este Protocolo en sesión de la Mesa RAV (Red de Asistencia a Víctimas) con instituciones del intersector involucrado. ✓ Se realizará una nueva revisión y actualización del protocolo en septiembre 2022. ✓ Se realizarán actualizaciones previas en caso de ser necesario.	
---	--

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 21 de 37
		Vigencia: 4 años

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Orientaciones Técnicas para la Elaboración de pautas locales para el abordaje integral de trabajadoras del sector salud víctimas de violencia de pareja. Unidad de Genero Ministerio de Salud 2018.
- ✓ Ley N°19.345, Incorpora obligatoriamente a los funcionarios públicos de la administración civil del estado, a la ley 16.744.
- ✓ Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar
- ✓ Ley N° 19.617 Reforma del Código Penal en materia de Delitos Sexuales (2006)
- ✓ Ley N° 20.480 que crea la figura del Femicidio (2010).
- ✓ Ley N° 20.507 Tipifica los Delitos de Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución criminal (2011).
- ✓ Ley N° 21.013, crea dos delitos nuevos de maltrato corporal relevante y trato degradante.
- ✓ Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia.
- ✓ Orientaciones Técnica para apoyar el proceso de instalación y funcionamiento de los Circuitos Intersectoriales de Femicidios (CIF) Regionales.

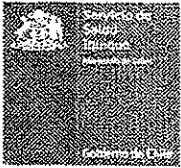
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 22 de 37
		Vigencia: 4 años

14. CONTROL DE CAMBIOS

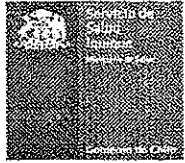
PLANILLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
REVISIÓN	FECHA	PÁRRAFO	MODIFICACIÓN REALIZADA	V°B°

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 23 de 37
		Vigencia: 4 años

15. ANEXOS		
ANEXO N°1:		
<u>PLAN DE APOYO PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE PAREJA</u>		
Nombre:		
Domicilio:		
Fono Personal:		
Violencia judicializada: Si ____ No ____		
Área a evaluar	Si/No	Acción a realizar
Existencia de lugar seguro donde ir Si usted tiene que salir rápidamente de su casa ¿dónde iría? Registrar dirección		
Seguridad de hijos/as y/o personas a cargo (adulto mayor, por ejemplo) ¿Se iría sola o llevaría a sus hijos/as y/o personas a cargo?		
Transporte ¿Cómo llegaría hasta ahí?		
Cosas esenciales ¿Cuáles son las cosas esenciales que necesitaría llevar? (documentos, llaves, dinero, ropa, etc.		
Resguardo de pertenencias esenciales ¿Puede guardar estas cosas juntas en un lugar seguro o dejarlas con alguien?		
Aspecto económico ¿Sabe cuánto dinero necesita para ir a un lugar seguro?, ¿Cuenta con ese dinero?		
Existencia de red de apoyo familiar, social o comunitario (vecina/o de confianza, por ejemplo)		

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 24 de 37
		Vigencia: 4 años

Registrar contacto de la persona o red de apoyo			
Medidas cautelares o de protección (acorde a resolución judicial si está judicializada la violencia)			
Observaciones:			
FIRMA VICTIMA	FIRMA FUNCIONARIO/A		
	CENTRO DE SALUD XXXXXX		

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 25 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N°2:

FICHA DE DERIVACION CENTRO DE LA MUJER IQUIQUE

Iquique,

Nombre de la usuaria	
RUT	
Dirección	
Fono Fijo:	Fono celular:
Correo electrónico	

Institución que deriva:	Red Sename	
	Centros de Salud	
	Organización de la Sociedad Civil	
	Centro de Atención a Víctimas	
	Fiscalía (URAVIT)	
	Otro:	

Nombre profesional			
Cargo en la Institución		Teléfono	
Correo electrónico			

En relación a sus hijos/as:

Nombre	Fecha de nacimiento	Rut

Causa Vigente	No	Si	N° RIT	
---------------	----	----	--------	--

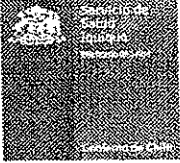
Hijos/as en común con el agresor	No	Si
----------------------------------	----	----

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 26 de 37
		Vigencia: 4 años

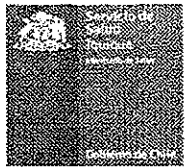
*causas asociadas a hechos de violencia y/o a situaciones de vulneración.

Motivo de la derivación:

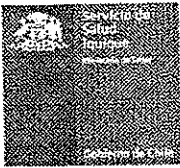
*Se espera un breve resumen de los hechos constitutivos de violencia y vulneración.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 27 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N° 3: INFORME DE SEGUIMIENTO		
NOMBRE (iniciales):		FECHA:
Código lugar de trabajo:		Teléfono:
Estado Civil: Convivencia actual: Sí ☐ NO ☐ N° de hijos/as:		Domicilio:
MOTIVO DE CONSULTA		
NECESIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL Y PSICOSOCIAL (CONSERJERÍA, ORIENTACIÓN JUR, ASISTENCIA SOCIAL)		
REFERENCIA (INTERNA/EXTERNA)		
OBSERVACIONES		

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 28 de 37
		Vigencia: 4 años

SEGUIMIENTO			
FIRMA DEL PROFESIONAL		EGRESO/CIERRE DEL PROCESO	
Nombre:		Fecha:	
Fecha:		Firma:	

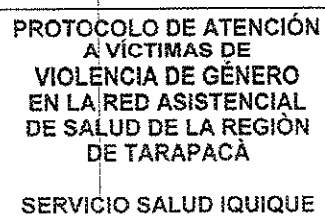
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 29 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N° 4: Hoja de monitoreo de violencia de género

N° de caso:
Nombre:
Caso judicializado: Si _____ No _____

ACCIONES	Marque con una X	Fecha
Primer contacto con víctima de violencia de género Vía: Personal _____ Correo electrónico: _____ Teléfono: _____		
Entrega y llenado de ficha de registro (situación de violencia de pareja)		
Elaboración Plan de apoyo inicial o plan de seguridad, acorde al caso		
Elaboración de ordinario de denuncia de violencia de género		
Ingreso o envío de ordinario de denuncia		
Derivación a Red Intersectorial Cuál: _____		
En casos judicializados: Recepción de resolución judicial con medidas cautelares. 24567890'		
Acciones de seguimiento Cuál: _____		
Llenado informe de seguimiento-monitoreo		
Incorporado en planilla de registro estadístico		
En caso de desistimiento, firma de documento		
Observaciones:		

**FIRMA FUNCIONARIO/A
CENTRO DE SALUD XXXXXXXX**



Vigencia: 4 años

[illegible]

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 31 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N°6: INFORMACIÓN DE CONTACTO

Centro de la Mujer Iquique

Dirección: Juan Antonio Ríos #2899 Sector Península.

Fono: 057-2211102

Celular: 9612112899- 963335099 (celular 24 horas)

Email: centrodelamujeriquique@gmail.com

Coordinadora: María José Valdivia Espinoza

Centro de la Mujer Alto Hospicio

Dirección: Los Cóndores N°3714

Celular: 9-82532927 (celular 24 horas)

Email: centrodelamujermaho@gmail.com

Coordinadora: Romina Mamani Callasaya

Centro HEVPA (Hombres que ejercen violencia de pareja)

Dirección: Pasaje Yungay Bajo n°3719, Sector la Tortuga, Alto Hospicio

Celular: 9-66458190

Email: centrodehombresiquique@gmail.com

Coordinadora: Asistente Social Melissa Díaz Bravo.

Fono orientación y ayuda violencia contra las mujeres **1455**.

Servicio de Orientación e Información del Programa de Apoyo a Víctimas, a través de su línea de atención del Fono **600 81 81 000**.

Puede realizar la denuncia en comisarías de Carabineros, Brigada de PDI, Fiscalía, Tribunales de Familia o Tribunales de Garantía.

Si vive o es testigo de una situación de violencia, llame a los siguientes números:

149 Fono Familia de Carabineros de Chile

134 de la Policía de Investigaciones de Chile.

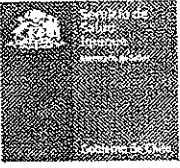
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 32 de 37
		Vigencia: 4 años

PLAN CUADRANTE			
Cuadrante	Límites		Teléfono
Cuadrante N° 1	Sotomayor, M. Bulnes, Av. Diego Portales, Juan Martínez, 21 de mayo, Av. Aeropuerto, Av. Arturo Prat, Av. Costanera.		984288269
Cuadrante N° 2	Marinero Descorrido, Av. Circunvalación, M. Bulnes, Sotomayor, Av. Desideria García y Juan Martínez.		984288815
Cuadrante N° 3	M. Bulnes y Av. Diego Portales, Ruta A16, Av. Tadeo Haenke, 21 de Mayo y Av. Aeropuerto.		984288821
Cuadrante N° 4	Av. Tadeo Haenke, Av. El Tamarugal, Laguna Verde/ Av. Playa Chipana, Av. Arturo Prat.		982939811
Cuadrante N° 5	Av. Playa Chipana, Av. El Tamarugal/ Cerro Dragón, Ruta A1, Av. Arturo Prat.		984288355

Anexo N°7: HECHOS QUE REVISTEN CARACTERES DE DELITO

Para efectos de que los funcionarios/as tengan claridad de cuando es obligatorio realizar las denuncias por hechos que revistan caracteres de delitos, se ha estimado realizar un breve catálogo meramente enunciativo de estos:

1. Violación
2. Abuso Sexual
3. Femicidio
4. Homicidio
5. Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas
6. Maltrato corporal relevante y trato degradante
7. Maltrato Habitual
8. Lesiones
9. Castración
10. Mutilación
11. Amenazas de causar daños en la persona o propiedad

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 33 de 37
		Vigencia: 4 años

12. Secuestro
13. Violencia intrafamiliar

Es importante tener presente que no corresponde a los/as funcionarios/as públicos o prestadores, calificar los hechos en un tipo penal, sin perjuicio de entender que ciertas conductas que podrían revestir carácter de delito deben ser puestas en conocimiento del Ministerio Público para su investigación y medidas cautelares o de protección si procediere a favor de la víctima.

Anexo N°8: MEDIDAS CAUTELARES O DE PROTECCION

Cuando se realiza una denuncia por violencia intrafamiliar, inmediatamente el Ministerio Público procede a investigar y evalúa el riesgo de la víctima, solicitando medidas de protección o cautelares al Tribunal, las que consisten en:

Medidas de Protección:

- Entrega de teléfono celular temporal con número de emergencia.
- Entrega de alarmas de ruido.
- Ubicación en casa de acogida.
- Reforzamiento de la seguridad del domicilio.
- Cambio temporal o definitivo de domicilio.
- Contacto telefónico prioritario con la policía.
- Rondas policiales periódicas.

Medidas Cautelares:

- Prohibición al agresor (a) de permanecer en el hogar común.
- Prohibición al agresor (a) de acercarse al domicilio, trabajo o lugar de estudios de la víctima.
- Prohibición de tener o portar armas. Ordenar su incautación.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 34 de 37
		Vigencia: 4 años

- Asegurar la entrega de pertenencias de la víctima.
- Reservar la identidad del denunciante.
- Medidas de protección especiales a adultos mayores o discapacitados.

Anexo N°9: CONDUCTAS QUE ORIENTAN SOBRE LA EXISTENCIA DE VIOLENCIA DE PAREJA

Celos y control excesivo: Un vínculo violento suele comenzar por aquellas actitudes enmascaradas como amorosas y atentas, pero que contienen celos y control excesivo. Esto se manifiesta a través de reclamos, demandas e intentos de controlar para que siempre “estés en el radio de él/ella”, para esto puede utilizar whatsapp, celular, inspeccionar la cuenta de Facebook y otras.

Descalificación, humillación y crítica corrosiva: Esta es una de las maneras violentas más poderosas y eficaces para generar desánimo, depresión y malestar. En forma habitual se producen actitudes de descalificación, burla corrosiva y crítica a su pareja cuando de manera continua se niega a reconocer sus cualidades e insiste en remarcar sus defectos, dificultades y falencias. Expresiones como “no sirves para nada” u otras, atacan directamente la autoestima generando un daño considerable.

Manipulación y presión a través de diversos medios (económicos, emocionales, vinculares): En una relación de pareja, un signo claro de violencia es aquel donde se intenta manipular y presionar a su pareja para que haga lo que él/ella desea y considera correcto.

Vacío e indiferencia afectiva intencional: Permanecer en una relación de pareja sin amor y con mucha indiferencia. Se produce deliberadamente cuando se niega manifestar las mínimas expresiones de afecto hacia su pareja: saludarla, preguntarle por su salud y necesidades, escucharla, entre otras. La indiferencia emocional intencional consiste en la actitud de la pareja de negar a manifestar cariño de manera sostenida.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 35 de 37
		Vigencia: 4 años

Violencia y agresividad: Se suele agredir y ejercer violencia física contra su pareja: golpes, empujones, gritos amenazantes y violencia verbal, muchas veces puede terminar de la peor manera.

Generar clima de amenaza e intimidación: clima que produce inhibición de acciones de parte de la persona afectada con el objeto de no provocar la molestia del otro/a.

Vínculo acotado y escaso con sensación de cansancio, debilidad y falta de ganas de vivir: Existe violencia cuando las reglas implícitas del vínculo amoroso obligan a satisfacer las necesidades del otro, aun cuando esto le genere insatisfacción, dolor y malestar.

Anexo N°10: Escucha Activa

Es Escucha Activa	No es Escucha Activa
Tener una actitud paciente y tranquila	Presionar a la mujer para que cuente su historia
Indicar que la está escuchando, asintiendo con la cabeza o mediante gestos	Mirar el reloj, contestar el teléfono, mirar el teléfono, el computador, tomar notas, hablar demasiado rápido.
Actitud empática "entiendo cómo se siente"	Juzgar lo que ha hecho o cómo se siente "no debería sentirse así", "síéntase afortunada de haber sobrevivido o "pobre"
Dejar que cuente la historia a su propio ritmo, permitir momentos de silencio, dejarla pensar	Apresurarla, completar frases por ella
Mantener el foco de atención en la propia historia de la mujer	Contar la historia de otra persona o hablar de los propios problemas o experiencias
Preguntar ¿cómo puedo ayudarla?	Dar por sentado que sabe qué es mejor para ella
Animarla a seguir hablando si lo desea ¿quiere contarme algo más?	Interrumpir, hacer preguntas constantemente antes de que haya terminado su relato
Reconocer qué desea y necesita la mujer y respetar su voluntad	Actuar como si usted fuera a resolver sus problemas por ella

Durante la primera respuesta:

- No intente resolver o prometer resolver los problemas de la persona afectada.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVdP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 37 de 37
		Vigencia: 4 años

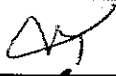
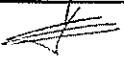
3.- DEJESE ESTABLECIDO que el uso de este protocolo será de carácter obligatorio y tendrá vigencia a partir de noviembre del 2020 a noviembre del 2023.

4º.- DIFUNDASE por parte de la Subdirección de Gestión Asistencial el presente protocolo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, ARCHÍVESE



JORGE GALLEGUILLOS MÖLLER
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD DE IQUIQUE

	Iniciales nombre	Firma
Subdirección Gestión Asistencial SSI	ca	
Asesoría Jurídica	CHO	
Jefe del Departamento de Salud Mental	JVO	
Luis Cortés Hidalgo Coordinador PRAIS	LCH	

3° DEJESE ESTABLECIDO que el uso de este protocolo será de carácter obligatorio y tendrá vigencia a partir de noviembre del 2020 a noviembre del 2023

4° DIFUNDASE por parte de la Subdirección de Gestión Asistencial el presente protocolo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, ARCHÍVESE

MINISTERIO DE SALUD

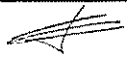
DIRECTOR

SERVICIO DE SALUD DE IQUIQUE

JORGE GALLEGUILLOS MÖLLER

DIRECTOR

SERVICIO DE SALUD DE IQUIQUE

	Iniciales nombre	Firma
Subdirección Gestión Asistencial SSI	ccu	
Asesoría Jurídica	CHO	
Jefe del Departamento de Salud Mental	JVO	
Luis Cortés Hidalgo Coordinador PRAIS	LCH	

Lo que transcribo a Ud. Para conocimiento y fines pertinentes

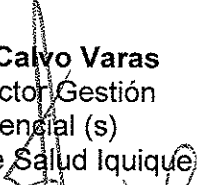
Distribución:
Carlos.calvo@redsalud.gov.cl
Jorge.cruz@redsalud.gov.cl
Claudio.barraza@redsalud.gov.cl
jose.vergara@redsalud.gov.cl
jose.vergara@redsalud.gov.cl
jorge.font@redsalud.gob.cl
nury.espejo@redsalud.gov.cl
balena.corrales@redsalud.gob.cl
hdadolescente.ssi@redsalud.gob.cl
centrodiurnoycasaclub@gmail.com
hospitaldediaiquique@gmail.com
direccion@hospitaliquique.cl
vanessa.sepulvedam@redsalud.gob.cl
luisa.carvajala@redsalud.gob.cl
Oficina de Partes SSI

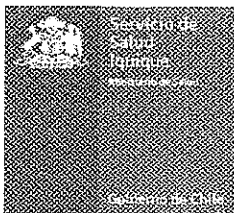




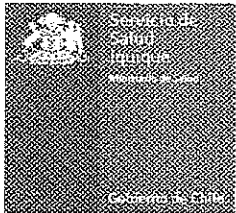
“Protocolo de Atención a víctimas de violencia de género en la Red Asistencial de Salud de la Región de Tarapacá”

**SERVICIO DE SALUD IQUIQUE
2020 – 2023**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Luis Cortés Hidalgo Coordinador PRAIS Referente Género Servicio de Salud Iquique	 Carlos Calvo Varas Subdirector Gestión Asistencial (s) Servicio de Salud Iquique  Tatiana Molina San Martín Jefe Depto. Gestión Red Hospitalaria (s) Servicio de Salud Iquique  Nury Basly Rojas Jefe Depto. APS y Redes (s) SSI  Fernanda Santander Olcay Jefa Depto. Salud Mental (s) Servicio de Salud Iquique  Luz Huenupil LLanquinao Jefe Unidad Calidad y Seguridad de la Atención en Salud(s)	 Jorge Galleguillos Möller Director Servicio de Salud Iquique 
Fecha: Septiembre 2020	Fecha: Septiembre 2020	Fecha: Septiembre 2020

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 1 de 37
		Vigencia: 4 años

INDICE	
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. MAPA DE RED.....	3
3. OBJETIVOS.....	4
4. ALCANCE O ÁMBITO APLICACIÓN.....	4
5. RESPONSABLES.....	5
6. POBLACIÓN OBJETIVO.....	5
7. DEFINICIONES.....	5
8. PROCEDIMIENTO O DESARROLLO.....	12
9. FLUJOGRAMA.....	18
10.INDICADOR.....	19
11.RESPONSABLES DE EVALUACIÓN.....	20
12.PLAN DE DIFUSION.....	20
13.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	21
14. CONTROL DE CAMBIOS.....	22
15.ANEXOS.....	23

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 2 de 37
		Vigencia: 4 años

1. INTRODUCCIÓN.

La violencia de género es producto de circunstancias histórico-sociales que se legitiman en el plano cultural, por acciones u omisiones son un problema grave y complejo que conlleva a la discriminación, lesión de los derechos humanos y desigualdad.

Tanto mujeres como hombres pueden convertirse en víctimas y/o agresores de actos de violencia, sin embargo, las estadísticas muestran que las mujeres tienen mayor probabilidad de ser víctimas de ataques físicos u homicidios perpetrados por conocidos.

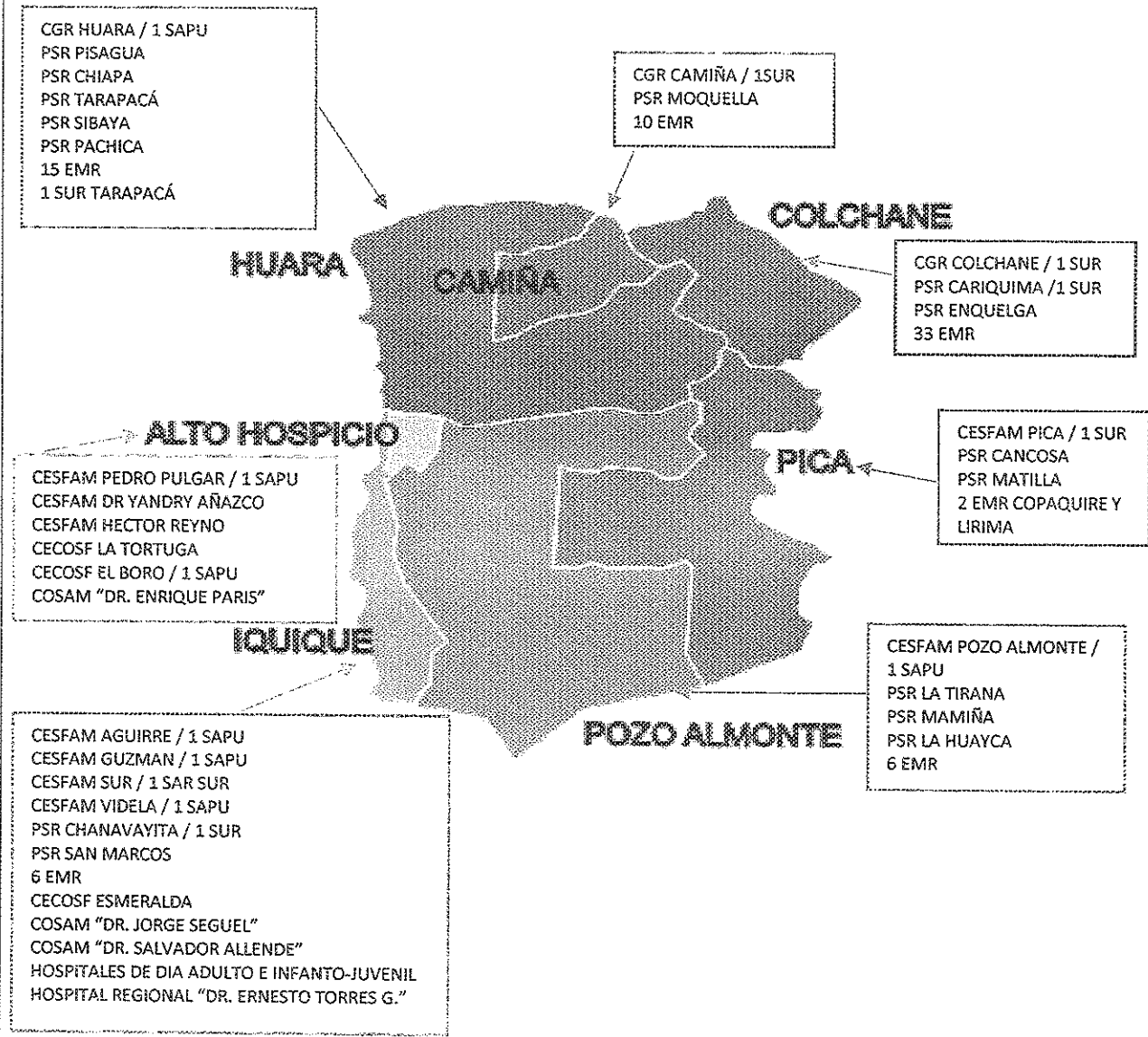
El impacto que genera en la salud de las víctimas amerita aumentar la capacidad de los/as funcionarios/as y de los establecimientos de salud, para la detección, primera respuesta, atención y seguimiento de las víctimas. Así también hacer conscientes sus propias actitudes de género y como estas influyen en el trato brindado a hombres y mujeres, quienes deben gozar de una atención de salud acorde a sus necesidades específicas para lograr un buen estado de salud.

Es esencial que se entienda que la violencia de pareja pasó de ser un problema “doméstico” a un problema de salud pública, donde el funcionario/a de salud tiene un espacio privilegiado para la atención y ayuda a las víctimas.

Es por ello, que este documento pretende constituirse como una herramienta práctica atingente a la Red Asistencial local, que da a conocer los pasos esenciales para brindar una atención oportuna y de calidad a los/as usuarios/as, para lo cual se requiere una actitud proactiva que permita una pesquisa precoz, una temprana intervención, para detener la violencia de género, evitando la victimización secundaria que lamentablemente generamos las instituciones, al invisibilizar la problemática que padecen nuestros usuarios/as y/o dilatar y obstaculizar su atención.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 3 de 37
		Vigencia: 4 años

2. MAPA DE RED



 Servicio de Salud Iquique Ministerio de Salud Calentamiento 2019	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 4 de 37
		Vigencia: 4 años

3. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Establecer un procedimiento único para la atención oportuna y de calidad de las personas víctimas de violencia de género, por parte de todos los y las profesionales, técnicos y administrativos que intervienen en el proceso en la Red Asistencial de Salud de la Región de Tarapacá.

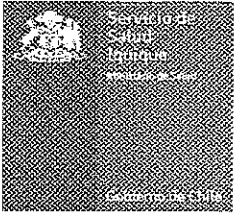
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer y unificar criterios de referencia y contrarreferencia para realizar evaluación de riesgo, derivación y seguimiento de toda víctima de violencia de género.
- ✓ Incorporar el enfoque de derechos y de género en la atención de las víctimas de violencia de género.
- ✓ Favorecer la protección y disminuir la victimización secundaria.
- ✓ Prevenir que las víctimas vivencien futuras agresiones.

4. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este documento aborda la atención de todo/a usuario/a que consulte en los diferentes niveles de atención de salud de la Red Asistencial, por haber vivenciado algún tipo de violencia de género. Así también, aborda la atención de aquellos usuarios/as que no solicitan atención por esta situación y que en controles y/o atenciones por otras patologías, los/as profesionales de la salud dan cuenta de hallazgos tanto físicos como psicológicos que pueden estar relacionados con este tipo de vulneración de derechos.

Este documento debe estar disponibles y ser conocido por todos los/as funcionarios/as de la Red Asistencial del Servicio de Salud Iquique.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 5 de 37
		Vigencia: 4 años

Al requerir un trabajo intersectorial de las distintas instituciones intervinientes, es necesario que este documento esté disponible y que sea conocido por el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG).

5. RESPONSABLES.

El Departamento de Salud Mental se hará cargo de la difusión de este protocolo mediante la distribución de su respectiva resolución a las distintas unidades y centros.

Los/as jefes, directores/as y gestores/as de cada establecimiento serán responsable por el control de este protocolo, velando por su adecuada implementación.

La responsabilidad en la aplicación recae en profesionales y técnicos que realicen atención clínica en los diferentes niveles de complejidad de la Red Asistencial de la Región de Tarapacá, que sean partícipes de la atención de un/a usuario/a víctima de violencia de género.

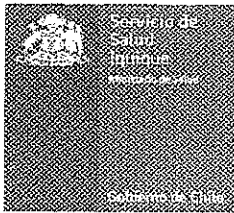
Personal administrativo y secretarias, así también todo estudiante o interno que tenga contacto con el/la usuario/a, deben respetar y conocer este protocolo, aunque no sea su responsabilidad llevarlo a cabo.

6. POBLACIÓN OBJETIVO.

El protocolo está dirigido a usuarios y usuarias de todos los grupos etarios, que hayan sido víctimas de violencia de género.

7. DEFINICIONES.

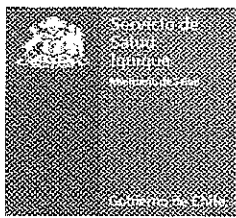
Perspectiva de Género: Herramienta de análisis que permite visualizar cómo se organiza la sociedad, a la luz de las expectativas, roles y comportamientos que son socialmente atribuidos en función de cada sexo, a partir de lo cual, es posible reflexionar en torno a las

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 6 de 37
		Vigencia: 4 años

oportunidades y/o dificultades que dichas atribuciones generan. El orden de género predominante en nuestra sociedad valora más lo que se ha definido como masculino, subordinando a las mujeres a lo femenino, así como estableciendo también jerarquías entre hombres. De este modo, se elaboran las diferencias entre mujeres y hombres y se construyen las desigualdades que sitúan a las mujeres en una posición desventajosa y en condiciones de vida no equitativas. La violencia intrafamiliar –física, psicológica, sexual o económica- es un fenómeno que ejemplifica la organización de género que estructura la intimidad entre los hombres y mujeres en general y no es sólo un problema individual, sino uno social.

Violencia: Es definida según la Organización Mundial de la Salud (2002), como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones”. (Informe mundial sobre violencia y la salud”, OPS, 2002)

Violencia de Género: OMS la define como todo acto de violencia sexista, producido en el ámbito público o privado, que se produce para mantener el control sobre la otra persona, siendo mayoritariamente dirigida contra la mujer. La mayor parte de esta violencia corresponde a la ejercida por la pareja. A nivel mundial, cerca de un tercio de las mujeres que han tenido una relación de pareja han sufrido violencia física y/o sexual por parte de su pareja, en su mayoría perpetrados por hombres contra mujeres y niñas, pues es una expresión de la asimetría de la distribución de poder que se encuentra presente en las relaciones de género.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 7 de 37
		Vigencia: 4 años

Violencia contra la mujer: todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada (ONU). Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) constituye un grave problema de salud pública y una violación de los derechos humanos de las mujeres.

Violencia de pareja: Incluye toda forma de abuso físico, psicológico, sexual y/o económico/patrimonial, sin importar la legalidad del vínculo, por lo que es posible que sea ejercida por la pareja actual o con quien haya tenido una relación afectiva de pareja, sea pololo/a, novio/a, esposo/a, conviviente o conviviente civil (personas unidas por acuerdo de unión civil). Asimismo, sea que el/la agresor/a comparta o haya compartido el mismo domicilio. Abarca, por ende, desde la Violencia Conyugal a la Violencia en el Pololeo.

Violencia intrafamiliar: la Ley 20.066 la define como todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; sea pariente por consanguinidad o por su afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.

Violencia Física: Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas (Observatorio participación Política de la Mujer)

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 8 de 37
		Vigencia: 4 años

Violencia Psicológica/Emocional: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, desamor, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Patrimonial: Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Económica: Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Sexual: Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto (Observatorio participación Política de la Mujer).

Violencia Simbólica: Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales que

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 9 de 37
		Vigencia: 4 años

transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres en la sociedad.

Maltrato habitual: ejercicio habitual de la violencia física o psicológica en contra de las personas protegidas (mujeres, niños/as o adultos/as mayores). Ley N°20.066.

Trata de mujeres y niñas: el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, capte, traslade, acoja o reciba personas para que sea objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos, o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.

Violencia Gineco-Obstétrica: aquella que se ejerce contra la mujer, por el personal de salud que la evalúe ginecológicamente o bien de manera obstétrica asistiéndola en el parto, y que se expresa en un trato deshumanizado, en un abuso de medicación y patologización innecesaria de los procesos naturales, que trae como consecuencia para la mujer y en especial la mujer embarazada, la pérdida de su autonomía, y la capacidad de decidir libremente sobre su cuerpo, su sexualidad, y reproducción, entre otras.

Ciberviolencias: refiere a toda violencia que se produce cuando una persona o grupo provoca o realiza daños físicos, sexuales, psicológicos o económicos/patrimoniales a niñas o mujeres, en los espacios de interacción social del ciberespacio, utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como internet, las redes sociales y la telefonía móvil, vulnerando principalmente su dignidad, libertad y vida privada.

 Gobierno de Chile Ministerio de Salud Servicio de Salud Iquique	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 10 de 37
		Vigencia: 4 años

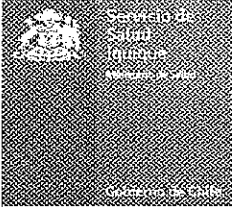
Víctima: Es la persona afectada por el delito. Cuando la víctima ha muerto o está impedida de ejercer sus derechos, ocupan su lugar otras personas: en primer lugar, el cónyuge y los hijos, a falta de éstos los ascendientes, a falta de éstos el conviviente, a falta de éste los hermanos y a falta de éstos el adoptado o adoptante. La ley le reconoce amplios derechos, tanto a ser protegida como a participar en el procedimiento, donde debe ser oída tanto por los fiscales del Ministerio Público como por los jueces. Tiene derecho a querellarse, es decir, a ser parte activa en el procedimiento, con lo cual sus derechos de participación aumentan considerablemente (Fiscalía).

Victimario/a: El victimario es aquel que lleva a cabo una agresión contra alguien, que se convierte en su víctima. Puede tratarse de un solo individuo o de un grupo, pudiendo la víctima ser individual o tratarse de un ataque hacia un conjunto de individuos. Las consecuencias que provoca el victimario en su víctima incluyen que ésta pierda su vida, sufra lesiones físicas y/o psicológicas o se menoscaben sus efectos personales (Agustín Martínez Pacheco, 2016)

Equidad de género en salud: Significa la ausencia de disparidades innecesarias, evitables e injustas entre mujeres y hombres. Expresa que las mujeres y los hombres tienen las mismas oportunidades de gozar de las condiciones de vida y servicios que les permiten estar en buena salud, sin enfermar, discapacitar o morir por causas injustas y/o evitables (Organización Panamericana de Salud-OPS).

Femicidio: Es el homicidio cometido contra la mujer que es o ha sido cónyuge o conviviente del autor del crimen (Biblioteca Congreso 2010).

Primera Acogida: Son las acciones entregadas por el equipo de salud a la víctima, destinadas a la interrupción de la situación de vulneración junto con establecer condiciones seguras y de protección a ésta. Una apropiada acogida y atención de los/as funcionarios/as

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 11 de 37
		Vigencia: 4 años

de salud es esencial para la protección inmediata de las víctimas de violencia de género, para la obtención y registro de información que sirvan de prueba ante una denuncia (Norma técnica para atención de víctimas de delito sexual.2016).

Contención Emocional: Se refiere a la orientación necesaria que se entrega a una persona afectada emocionalmente, para que pueda sentirse nuevamente tranquila y en confianza, con el fin de que pueda organizar sus ideas sobre la situación que está viviendo y clarificar las acciones a seguir en el corto plazo (Irma Carrillo. 2012).

Circuito Intersectorial de Femicidios: Circuito conformado por el Ministerio del Interior, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG), Servicio Nacional de Menores (SENAME) y Carabineros de Chile, que tiene como objetivo entregar atención oportuna e integral a las mujeres víctimas de femicidio, y a las víctimas indirectas niños, niñas, adolescentes y adultas.

Situación de riesgo: Es la situación descrita en la ley de violencia intrafamiliar, que vive una persona cuando haya precedido intimidación de causar daño aun cuando ésta no se haya llevado a cabo, por parte del ofensor o cuando concurren además, respecto de éste, circunstancias o antecedentes tales como: drogadicción, alcoholismo, una o más denuncias por violencia intrafamiliar, condena previa por violencia intrafamiliar, procesos pendientes o condenas previas por crimen o simple delito contra las personas o por alguno de los delitos establecidos en los párrafos 5 y 6 del Título VII, del Libro Segundo del Código Penal o por infracción a la ley N°17.798, o antecedentes psiquiátricos o psicológicos que denoten características de personalidad violenta. Asimismo, se presumirá que hay una situación de riesgo inminente, cuando el denunciado oponga, de manera violenta, su negativa a aceptar el término de una relación afectiva que ha mantenido recientemente con la víctima.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 12 de 37
		Vigencia: 4 años

En este caso el tribunal con el solo mérito de la denuncia deberá adoptar las medidas de protección o cautelares que correspondan.

Denuncia: La denuncia es la declaración escrita o verbal que hace una persona a las autoridades correspondientes comunicando la comisión de un hecho que reviste caracteres de delito.

No se puede hacer por teléfono, ya que debe ser firmada por la persona que la realiza.

Puede hacerla cualquier persona que haya tomado conocimiento de hechos que revisten carácter de delito.

Los y las funcionarios/as públicos tienen la obligación de denunciar en un plazo de 24 horas desde que toman conocimiento de los hechos que revisten carácter del delito.

Es importante destacar, que las policías no pueden exigir como un requisito para tomar la denuncia, que la víctima lleve un certificado médico en que consten las lesiones u otro daño.

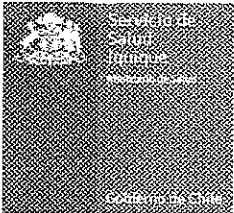
8. PROCEDIMIENTOS O DESARROLLO

Paso 1: DETECCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Es esencial que los y las funcionarios/as de salud fortalezcan la prevención primaria de la violencia, identificando tempranamente los malos tratos y abusos, que no sólo afecta la salud física y mental de la persona que la sufre, sino también afecta el desarrollo psicosocial de sus hijos e hijas, y en general, el bienestar de toda su familia.

En el sector salud es posible que se produzcan las siguientes situaciones:

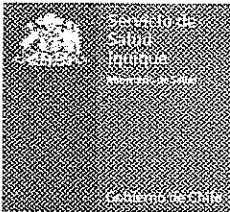
- ✓ Consulta espontanea de la víctima por lesiones o daños sufridos por la violencia.
- ✓ Consulta espontánea de la víctima por causa distinta a la violencia, siendo probable que no haga referencia a la violencia sufrida, por temor a su pareja, por vergüenza, etc. Por ello, es esencial que los y las funcionarios/as de salud reconozcan e

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 13 de 37
		Vigencia: 4 años

identifiquen los signos específicos de la violencia (síntomatología física, psicológica, emocional, conductual) y respondan a las necesidades de la persona afectada de manera oportuna, adecuada y, sobre todo, otorgando seguridad, dado que la mayoría de las víctimas de violencia de pareja están desprotegidas en cuanto a redes de apoyo y/o limitadas en el acceso a recursos sociales y económicos.

Algunos signos para tener en cuenta son:

- ✓ Intromisión de las parejas en las consultas.
- ✓ Pérdida frecuente de horas a citas de controles de salud propios o de sus hijos/as.
- ✓ Problemas emocionales y de comportamiento de sus hijos/as.
- ✓ Reporte de parte de familiares, amigos/as y/o acompañantes que la persona es víctima de violencia de género.
- ✓ Información referida por autoridades locales y/o policías.
- ✓ Intento suicida.
- ✓ Autoagresión.
- ✓ Lesiones traumáticas, en especial si son reiteradas y la persona brinda explicaciones vagas o inverosímil al respecto.
- ✓ Consultas reiteradas por problemas de salud sin diagnóstico claro.
- ✓ Síntomas genitourinarios idiopáticos, incluidas infecciones urinarias o renales frecuentes.
- ✓ Resultados reproductivos adversos, incluidos múltiples embarazos no intencionales o abortos, retraso en la atención al embarazo y nacimientos con resultados adversos.
- ✓ Síntomas reproductivos idiopáticos, incluidos el dolor pelviano y la disfunción sexual.
- ✓ Dolores crónicos (causa inespecífica).
- ✓ Hemorragias vaginales reiteradas e infecciones de transmisión sexual (ITS).
- ✓ Problemas relacionados con el sistema nervioso central: cefaleas, problemas cognoscitivos, hipoacusia.

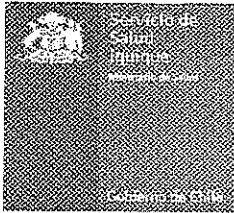
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 14 de 37
		Vigencia: 4 años

Es altamente probable que la mujer no desee revelar la existencia de una situación de violencia, por diversos motivos: no está preparada para hablar del tema, no desea enfrentarlo, a naturalizado la violencia que vive (anexo N°9), entre otras, por ello **es esencial que no sea presionada** y que se le brinde información respecto a las consecuencias de la violencia sobre su propia salud y la de sus hijos/as o personas a cargo; informar que es poco probable que la situación de violencia se resuelva por sí sola, que tiende a persistir y que con el paso del tiempo puede empeorarse y volverse más frecuente; informar los servicios disponibles en la comunidad (anexo N°6) y mantener vinculada al sistema de salud para ir monitoreando la situación.

Paso 2: PRIMERA RESPUESTA

En este contexto, los objetivos a alcanzar por los/as funcionarios/as de salud frente a una violencia de género son:

- ✓ Interrumpir la violencia.
- ✓ Proteger a la víctima, con el fin de resguardar su integridad física, emocional y psíquica y cubrir sus necesidades prácticas. Ello implica la participación de un equipo técnico, el que deberá:
 - Determinar qué necesita la mujer y qué le preocupa en esos momentos.
 - Explorar las opciones que tiene.
 - Explorar y validar sus preocupaciones y sus experiencias.
 - Ayudarla a encontrar respaldo familiar, social, físico y emocional (redes de apoyo).
 - Empoderarla para que sienta que puede ayudarse a sí misma y que puede pedir ayuda, es decir, movilizar sus recursos personales, ayudándola a sentir que tiene mayor control de la situación, confianza en sí mismo, autonomía y que puede tomar sus propias decisiones.
 - Mejorar su seguridad. Evaluar todas las dimensiones del problema, el riesgo de nuevos episodios y las medidas de protección existentes a su alcance (plan de apoyo inicial, anexo N°1). Si debe llevarse documentos, por ejemplo, para la policía, se debe analizar

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 15 de 37
		Vigencia: 4 años

que hacer con ellos y buscar alternativas para resguardarlos apropiadamente, así también analizar cómo justificar su ausencia de la casa o generar un plan seguro si ha decidido salir de su casa.

Es importante evaluar la seguridad de la mujer después de una agresión y cuando exista un riesgo inminente de sufrirla, a fin de analizar si es conveniente que vuelva a su casa, para ello se pueden considerar opciones como el Circuito Intersectorial de Femicidio (anexo N°6 y N°11).

- ✓ Conocer e integrar los recursos institucionales y comunitarios locales, para derivación asistida o asesoramiento a la víctima o algún familiar protector (anexo N°6 y N°11).
 - Sexo Mujer: ingreso al Centro de la Mujer, completando ficha de derivación estandarizada (anexo N°2) en conjunto con la persona y acompañándola hasta el Centro, en la eventualidad que la mujer así lo desee.
 - Sexo Hombre: ingreso a Salud Mental del respectivo centro de salud, para apoyo psicológico. Acompañándolo en la eventualidad que el hombre así lo desee.

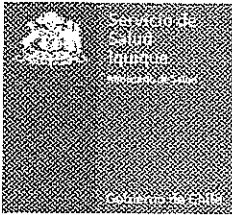
- ✓ Realizar la denuncia, si la violencia reviste características de delito (desarrollado en paso 3).

En la eventualidad que la persona afectada haya judicializado la situación y tenga en su poder la resolución judicial que señale la(s) medida(s) cautelar(es) establecida(s) para su resguardo, se le debe orientar a que este documento la acompañe siempre y el plan de apoyo (anexo N°1) debe considerar dichas medidas cautelares.

- ✓ Seguimiento de las situaciones detectadas (desarrollado en paso 4).

Para todo lo anterior, es necesario que el/la funcionario/a de salud:

- ✓ Realice una escucha activa (anexo N°10): empática, con disponibilidad a ayudarla y escucharla atentamente, es decir, no sólo oír sus palabras, sino prestar atención a lo que dice y lo que calla, a los sentimientos que hay detrás de lo que dice, a la comunicación no verbal (gestos, contacto visual, expresiones faciales, etc), permanecer al mismo nivel

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACA SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 16 de 37
		Vigencia: 4 años

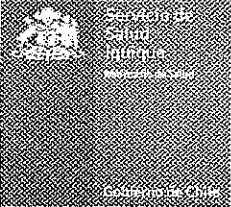
de ella (sentada o de pie), equilibrando la cercanía, por una parte, para mostrar interés en su relato, y por otro, evitar invadirla.

Cuando se cuente con el relato de la persona afectada, que por lo general será una mujer, se debe: **Escuchar y acoger el relato, siendo consignado en forma textual y entre comillas**, registrándolo a fin de evitar la revictimización, es decir, que la persona deba referirse a la situación en varias ocasiones con distintos profesionales, lo cual hará revivir la agresión y la afectación de sus derechos. Además, se debe otorgar la seguridad que la información brindada está **resguardada y es confidencial**, por ello se debe procurar que la atención sea en un lugar privado y seguro.

- ✓ No juzgar y validar: dado que, frecuentemente, las mujeres que viven situaciones de violencia sienten culpa, vergüenza, desesperanza, rabia, negación, impotencia, etc., se le debe transmitir que entiende lo que le dice y que le cree sin juicios ni condiciones, cuidando lo que le comunica, es decir, referir sólo aquellas acciones que está seguro/a se realizarán.

Por tanto, es altamente recomendable, no poner en duda el relato, evitar preguntar detalles de la violencia, no culpabilizarla/o por la situación vivenciada, evitar todo comentario valórico o de cuestionamiento de su actuar ante la situación de violencia, cuidar la comunicación no verbal y **jamás preguntar sobre la violencia de pareja si la mujer no está sola (nadie mayor de dos años de edad debe oír la conversación)**, incluso si está acompañada de algún familiar, amigos/as u otra persona, ya que esta puede ser la hermana o madre del agresor o que sea cómplice de la agresión. Si la mujer está acompañada de sus hijos/as, se debe solicitar el cuidado de estos por parte de otro/a funcionario/a

- ✓ Informarse de las necesidades y preocupaciones: averiguar las necesidades inmediatas que tiene en distintos ámbitos (familiar, social, sanitario, económico, etc), para ello puede ser necesario que emplee técnicas de comunicación que ayuden a la persona afectada a identificar y expresar lo que necesita, ejemplo: formule preguntas abiertas en vez de

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 17 de 37
		Vigencia: 4 años

respuestas “si o no”, refleje los sentimientos de la mujer, repita o reformule lo que la mujer le diga para confirmar que le ha entendido bien, pida aclaración si no comprende algo, resuma lo expresado, entre otras. Es fundamental respetar las decisiones de la persona afectada (ejemplo: no querer interrumpir la convivencia con el agresor), sin imponer lo que el/la profesional quisiera hacer en un momento determinado.

Paso 3: DENUNCIAR

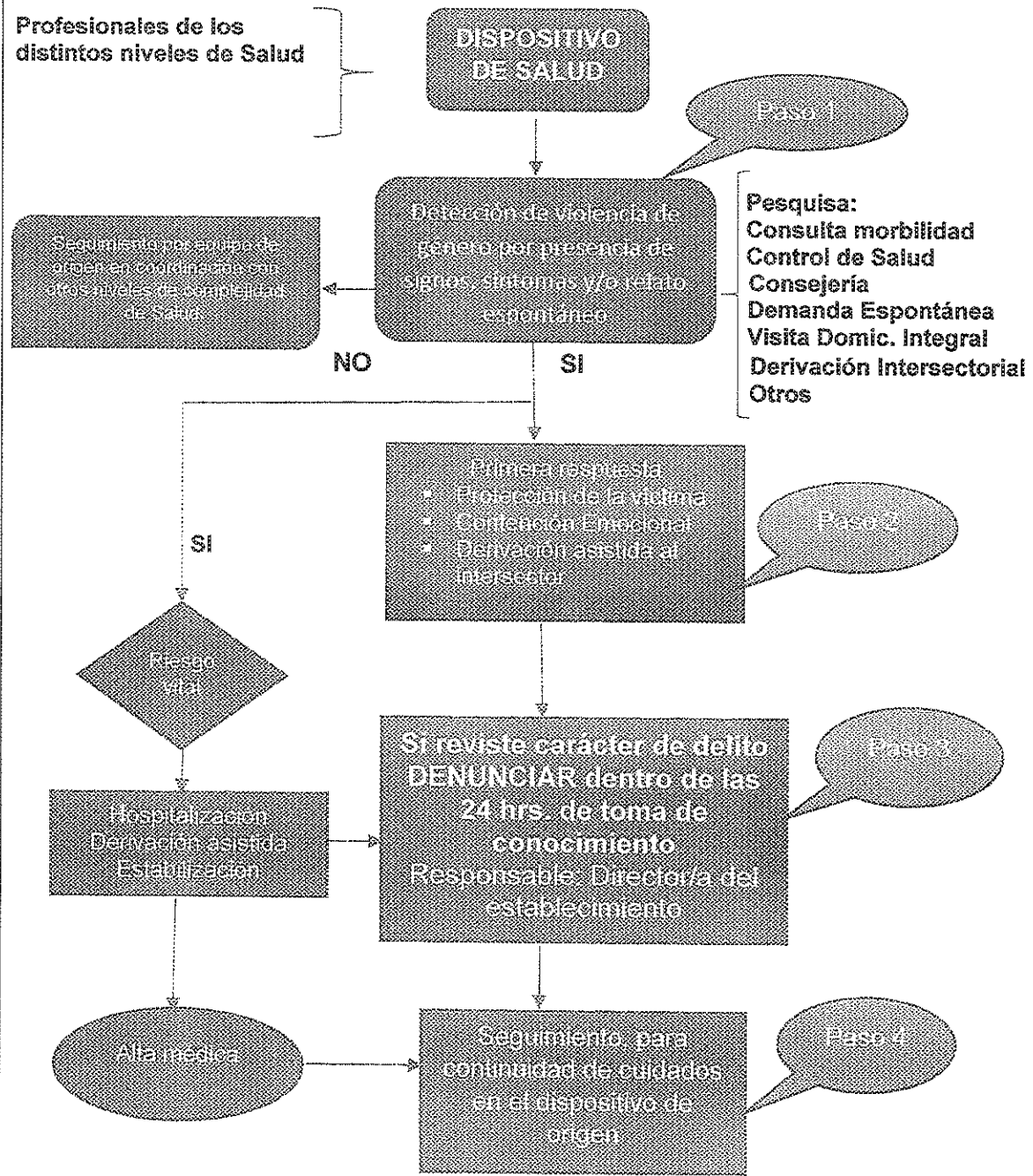
El/la funcionario/a de salud tiene el deber de denunciar una situación de violencia de género cuando revista característica de delito (anexo N°7). Dicha denuncia se debe realizar en un plazo de 24 horas desde que toman conocimiento de los hechos y debe ser realizada en los Juzgados de Familia (Oficina Judicial Virtual), Carabineros, Policía de Investigaciones o el Ministerio Público (anexo N°8).

Paso 4: SEGUIMIENTO

Cada nivel de complejidad es responsable de realizar el seguimiento de la situación de violencia, como así también coordinarse con los otros niveles para brindar una atención integral y fluida del/la usuario/a por la red asistencial local y coordinación con el intersector (institución/es a la que fue derivada). Cobra un valor especial la Atención Primaria de Salud, donde las Referentes de Género deben liderar el seguimiento psicosocial (anexo N°3 y anexo N°4) y levantamiento de otras necesidades de atención en Salud, tanto para la víctima como para su familia, en especial de los hijos/as, considerando la participación de otros profesionales de salud acorde a las problemáticas detectadas. Dichas Referentes deben mantener actualizado el registro estadístico de los casos de violencia de género (anexo N°5).

Si dentro del proceso, la persona desiste del apoyo brindado se debe sostener una conversación con ella para conocer los motivos de su decisión con una actitud de respeto e informando que puede retomar el proceso en el momento que estime conveniente, lo cual debe quedar debidamente respaldado con la nombre y firma de la víctima.

9. FLUJOGRAMAS DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 19 de 37
		Vigencia: 4 años

10. INDICADOR

Nº de usuarios que consultan por causa de violencia de género, y son atendidos en la red con protocolo correctamente aplicado

----- x100

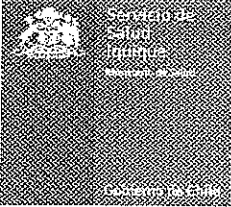
Nº de usuarios que consultan por causa de violencia de género y son atendidos en la red en igual periodo

Nº de usuarios que consultan por otra causa y tiene algún componente asociado a violencia de género, y son atendidos en la red con protocolo correctamente aplicado

----- x100

Nº de usuarios que consultan por otra causa y tiene algún componente asociado a violencia de género, y son atendidos en la red, en igual periodo

Umbral de cumplimiento	100%
Frecuencia de medición	Mensual con informe trimestral
Responsable	Referente de Género del Servicio de Salud Iquique. Referente de Referencia y Contrarreferencia del Servicio de Salud de Iquique
Descripción de metodología	Reporte trimestral debe dar cuenta de la aplicación de este protocolo en base a la información ingresada a través del sistema de registro de ingreso con que cuenta cada establecimiento, sea en documentación física y/o electrónica, cotejando esta información estadística a través de la aplicación de los siguientes instrumentos incorporados en los anexos: * Planilla de registro estadístico (confidencial) * Hoja de monitoreo de violencia de género * Informe de Seguimiento.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 20 de 37
		Vigencia: 4 años

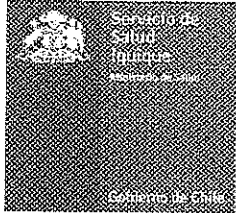
11. RESPONSABLES DE EVALUACIÓN.

- ✓ Referente de Género del Servicio de Salud Iquique.
- ✓ Referente de Referencia y Contrarreferencia del Servicio de Salud de Iquique

12. PLAN DE DIFUSION

La difusión, implementación y evaluación del presente protocolo se desarrollará paulatinamente a lo largo del año, con el fin máximo de que todos/as los/as integrantes de la red de salud tengan conocimiento de la estructura y plan de acción de la temática aquí expuesta, para ello se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Protocolo estará disponible en la plataforma virtual del Servicio de Salud Iquique, con su respectiva Resolución, a fin de que todos tengan libre acceso al protocolo.
- ✓ Se realizará difusión de este Protocolo en reunión con Referentes de Género de la red de salud pública local.
- ✓ Se realizará difusión de este Protocolo en sesión de la Mesa RAV (Red de Asistencia a Víctimas) con instituciones del intersector involucrado.
- ✓ Se realizará una nueva revisión y actualización del protocolo en septiembre 2022.
- ✓ Se realizarán actualizaciones previas en caso de ser necesario.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 21 de 37
		Vigencia: 4 años

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Orientaciones Técnicas para la Elaboración de pautas locales para el abordaje integral de trabajadoras del sector salud víctimas de violencia de pareja. Unidad de Genero Ministerio de Salud 2018.
- ✓ Ley N°19.345, Incorpora obligatoriamente a los funcionarios públicos de la administración civil del estado, a la ley 16.744.
- ✓ Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar
- ✓ Ley N° 19.617 Reforma del Código Penal en materia de Delitos Sexuales (2006)
- ✓ Ley N° 20.480 que crea la figura del Femicidio (2010).
- ✓ Ley N° 20.507 Tipifica los Delitos de Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución criminal (2011).
- ✓ Ley N° 21.013, crea dos delitos nuevos de maltrato corporal relevante y trato degradante.
- ✓ Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia.
- ✓ Orientaciones Técnica para apoyar el proceso de instalación y funcionamiento de los Circuitos Intersectoriales de Femicidios (CIF) Regionales.

14. CONTROL DE CAMBIOS

PLANILLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
REVISIÓN	FECHA	PÁRRAFO	MODIFICACIÓN REALIZADA	V°B°

15. ANEXOS

ANEXO N°1:

PLAN DE APOYO PARA VICTIMAS DE VIOLENCIA DE PAREJA

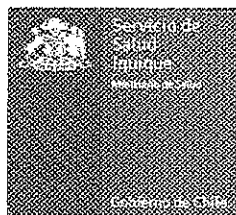
Nombre:

Domicilio:

Fono Personal:

Violencia judicializada: Si ____ No ____

Área a evaluar	Si/No	Acción a realizar
Existencia de lugar seguro donde ir Si usted tiene que salir rápidamente de su casa ¿dónde iría? Registrar dirección		
Seguridad de hijos/as y/o personas a cargo (adulto mayor, por ejemplo) ¿Se iría sola o llevaría a sus hijos/as y/o personas a cargo?		
Transporte ¿Cómo llegaría hasta ahí?		
Cosas esenciales ¿Cuáles son las cosas esenciales que necesitaría llevar? (documentos, llaves, dinero, ropa, etc.		
Resguardo de pertenencias esenciales ¿Puede guardar estas cosas juntas en un lugar seguro o dejarlas con alguien?		
Aspecto económico ¿Sabe cuánto dinero necesita para ir a un lugar seguro?, ¿Cuenta con ese dinero?		
Existencia de red de apoyo familiar, social o comunitario (vecina/o de confianza, por ejemplo)		



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
A VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA DE GÉNERO
EN LA RED ASISTENCIAL
DE SALUD DE LA REGIÓN
DE TARAPACÁ**

SERVICIO SALUD IQUIQUE

Código: AWDP

Edición: 01

Fecha:09- 2020

Página 24 de 37

Vigencia: 4 años

Registrar contacto de la persona o red de apoyo

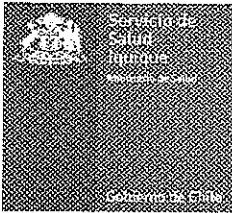
Medidas cautelares o de protección
(acorde a resolución judicial si está
judicializada la violencia)

Observaciones:

FIRMA VICTIMA

FIRMA FUNCIONARIO/A

CENTRO DE SALUD XXXXXX

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 25 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N°2:

FICHA DE DERIVACION CENTRO DE LA MUJER IQUIQUE

Iquique,

Nombre de la usuaria			
RUT			
Dirección			
Fono Fijo:	Fono celular:		
Correo electrónico			

Institución que deriva:	Red Sename	
	Centros de Salud	
	Organización de la Sociedad Civil	
	Centro de Atención a Víctimas	
	Fiscalía (URAVIT)	
	Otro:	

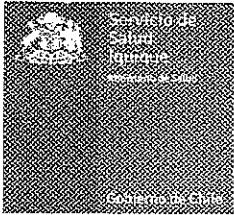
Nombre profesional			
Cargo en la Institución		Teléfono	
Correo electrónico			

En relación a sus hijos/as:

Nombre	Fecha de nacimiento	Rut

Causa Vigente	No	Si	N° RIT	
---------------	----	----	--------	--

Hijos/as en común con el agresor	No	Si
----------------------------------	----	----

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 26 de 37
		Vigencia: 4 años

*causas asociadas a hechos de violencia y/o a situaciones de vulneración.

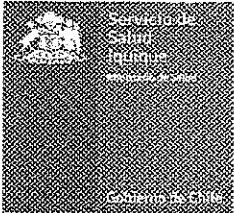
Motivo de la derivación:

*Se espera un breve resumen de los hechos constitutivos de violencia y vulneración.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 27 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N° 3: INFORME DE SEGUIMIENTO	
NOMBRE (iniciales):	FECHA:
Código lugar de trabajo:	Teléfono:
Estado Civil: Convivencia actual: Si ____ NO ____ N° de hijos/as:	Domicilio:
MOTIVO DE CONSULTA	
NECESIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL Y PSICOSOCIAL (CONSERJERÍA, ORIENTACIÓN JUR, ASISTENCIA SOCIAL)	
REFERENCIA (INTERNA/EXTERNA)	
OBSERVACIONES	

SEGUIMIENTO		
FIRMA DEL PROFESIONAL	EGRESO/CIERRE DEL PROCESO	
Nombre:	Fecha:	
Fecha:	Firma:	

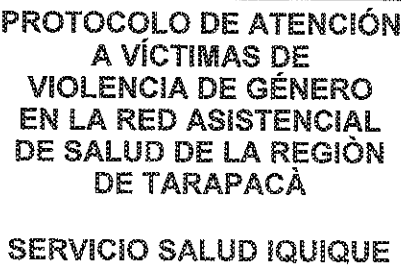
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 29 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N° 4:
Hoja de monitoreo de violencia de género

N° de caso:
Nombre:
Caso judicializado: Si_____ No_____

ACCIONES	Marque con una X	Fecha
Primer contacto con víctima de violencia de género Vía: Personal_____ Correo electrónico:_____ Teléfono:_____		
Entrega y llenado de ficha de registro (situación de violencia de pareja)		
Elaboración Plan de apoyo inicial o plan de seguridad, acorde al caso		
Elaboración de ordinario de denuncia de violencia de género		
Ingreso o envío de ordinario de denuncia		
Derivación a Red Intersectorial Cuál:_____		
En casos judicializados: Recepción de resolución judicial con medidas cautelares. 24567890'		
Acciones de seguimiento Cuál:_____		
Llenado informe de seguimiento-monitoreo		
Incorporado en planilla de registro estadístico		
En caso de desistimiento, firma de documento		
Observaciones:		

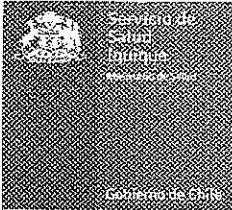
FIRMA FUNCIONARIO/A
CENTRO DE SALUD XXXXXXXX



Vigencia: 4 años

Anexo N°5: PLANILLA DE REGISTRO ESTADÍSTICO (CONFIDENCIAL)

[illegible]

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 31 de 37
		Vigencia: 4 años

ANEXO N°6: INFORMACIÓN DE CONTACTO Centro de la Mujer Iquique <u>Dirección:</u> Juan Antonio Ríos #2899 Sector Península. <u>Fono:</u> 057-2211102 <u>Celular:</u> 9612112899- 963335099 (celular 24 horas) <u>Email:</u> centrodelamujeriquique@gmail.com <u>Coordinadora:</u> María José Valdivia Espinoza Centro de la Mujer Alto Hospicio <u>Dirección:</u> Los Cóndores N°3714 <u>Celular:</u> 9-82532927 (celular 24 horas) <u>Email:</u> centrodelamujermaho@gmail.com <u>Coordinadora:</u> Romina Mamani Callasaya Centro HEVPA (Hombres que ejercen violencia de pareja) <u>Dirección:</u> Pasaje Yungay Bajo n°3719, Sector la Tortuga, Alto Hospicio <u>Celular:</u> 9-66458190 <u>Email:</u> centrodehombresiquique@gmail.com <u>Coordinadora:</u> Asistente Social Melissa Diaz Bravo. Fono orientación y ayuda violencia contra las mujeres 1455. Servicio de Orientación e Información del Programa de Apoyo a Víctimas, a través de su línea de atención del Fono 600 81 81 000. Puede realizar la denuncia en comisarías de Carabineros, Brigada de PDI, Fiscalía, Tribunales de Familia o Tribunales de Garantía. Si vive o es testigo de una situación de violencia, llame a los siguientes números: 149 Fono Familia de Carabineros de Chile 134 de la Policía de Investigaciones de Chile.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 32 de 37
		Vigencia: 4 años

PLAN CUADRANTE		
Cuadrante	Límites	Teléfono
Cuadrante N° 1	Sotomayor, M. Bulnes, Av. Diego Portales, Juan Martínez, 21 de mayo, Av. Aeropuerto, Av. Arturo Prat, Av. Costanera.	984288269
Cuadrante N° 2	Marinero Desconocido, Av. Circunvalación, M. Bulnes, Sotomayor, Av. Desideria García y Juan Martínez.	984288815
Cuadrante N° 3	M. Bulnes y Av. Diego Portales, Ruta A16, Av. Tadeo Haenke, 21 de Mayo y Av. Aeropuerto.	984288821
Cuadrante N° 4	Av. Tadeo Haenke, Av. El Tamarugal, Laguna Verde/ Av. Playa Chipana, Av. Arturo Prat.	982939811
Cuadrante N° 5	Av. Playa Chipana, Av. El Tamarugal/ Cerro Dragón, Ruta A1, Av. Arturo Prat.	984288355

Anexo N°7: HECHOS QUE REVISTEN CARACTERES DE DELITO

Para efectos de que los funcionarios/as tengan claridad de cuando es obligatorio realizar las denuncias por hechos que revistan caracteres de delitos, se ha estimado realizar un breve catálogo meramente enunciativo de estos:

1. Violación
2. Abuso Sexual
3. Femicidio
4. Homicidio
5. Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas
6. Maltrato corporal relevante y trato degradante
7. Maltrato Habitual
8. Lesiones
9. Castración
10. Mutilación
- 11.Amenazas de causar daños en la persona o propiedad

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 33 de 37
		Vigencia: 4 años

12. Secuestro

13. Violencia intrafamiliar

Es importante tener presente que no corresponde a los/as funcionarios/as públicos o prestadores, calificar los hechos en un tipo penal, sin perjuicio de entender que ciertas conductas que podrían revestir carácter de delito deben ser puestas en conocimiento del Ministerio Público para su investigación y medidas cautelares o de protección si procediere a favor de la víctima.

Anexo N°8: MEDIDAS CAUTELARES O DE PROTECCION

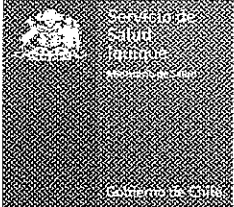
Cuando se realiza una denuncia por violencia intrafamiliar, inmediatamente el Ministerio Público procede a investigar y evalúa el riesgo de la víctima, solicitando medidas de protección o cautelares al Tribunal, las que consisten en:

Medidas de Protección:

- Entrega de teléfono celular temporal con número de emergencia.
- Entrega de alarmas de ruido.
- Ubicación en casa de acogida.
- Reforzamiento de la seguridad del domicilio.
- Cambio temporal o definitivo de domicilio.
- Contacto telefónico prioritario con la policía.
- Rondas policiales periódicas.

Medidas Cautelares:

- Prohibición al agresor (a) de permanecer en el hogar común.
- Prohibición al agresor (a) de acercarse al domicilio, trabajo o lugar de estudios de la víctima.
- Prohibición de tener o portar armas. Ordenar su incautación.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 34 de 37
		Vigencia: 4 años

- Asegurar la entrega de pertenencias de la víctima.
- Reservar la identidad del denunciante.
- Medidas de protección especiales a adultos mayores o discapacitados.

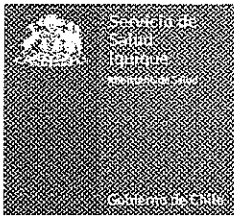
Anexo N°9: CONDUCTAS QUE ORIENTAN SOBRE LA EXISTENCIA DE VIOLENCIA DE PAREJA

Celos y control excesivo: Un vínculo violento suele comenzar por aquellas actitudes enmascaradas como amorosas y atentas, pero que contienen celos y control excesivo. Esto se manifiesta a través de reclamos, demandas e intentos de controlar para que siempre “estés en el radio de él/ella”, para esto puede utilizar whatsapp, celular, inspeccionar la cuenta de Facebook y otras.

Descalificación, humillación y crítica corrosiva: Esta es una de las maneras violentas más poderosas y eficaces para generar desánimo, depresión y malestar. En forma habitual se producen actitudes de descalificación, burla corrosiva y crítica a su pareja cuando de manera continua se niega a reconocer sus cualidades e insiste en remarcar sus defectos, dificultades y falencias. Expresiones como “no sirves para nada” u otras, atacan directamente la autoestima generando un daño considerable.

Manipulación y presión a través de diversos medios (económicos, emocionales, vinculares): En una relación de pareja, un signo claro de violencia es aquel donde se intenta manipular y presionar a su pareja para que haga lo que él/ella desea y considera correcto.

Vacío e indiferencia afectiva intencional: Permanecer en una relación de pareja sin amor y con mucha indiferencia. Se produce deliberadamente cuando se niega manifestar las mínimas expresiones de afecto hacia su pareja: saludarla, preguntarle por su salud y necesidades, escucharla, entre otras. La indiferencia emocional intencional consiste en la actitud de la pareja de negar a manifestar cariño de manera sostenida.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVDP
		Edición: 01
		Fecha:09- 2020
		Página 35 de 37
		Vigencia: 4 años

Violencia y agresividad: Se suele agredir y ejercer violencia física contra su pareja: golpes, empujones, gritos amenazantes y violencia verbal, muchas veces puede terminar de la peor manera.

Generar clima de amenaza e intimidación: clima que produce inhibición de acciones de parte de la persona afectada con el objeto de no provocar la molestia del otro/a.

Vínculo acotado y escaso con sensación de cansancio, debilidad y falta de ganas de vivir: Existe violencia cuando las reglas implícitas del vínculo amoroso obligan a satisfacer las necesidades del otro, aun cuando esto le genere insatisfacción, dolor y malestar.

Anexo N°10: Escucha Activa

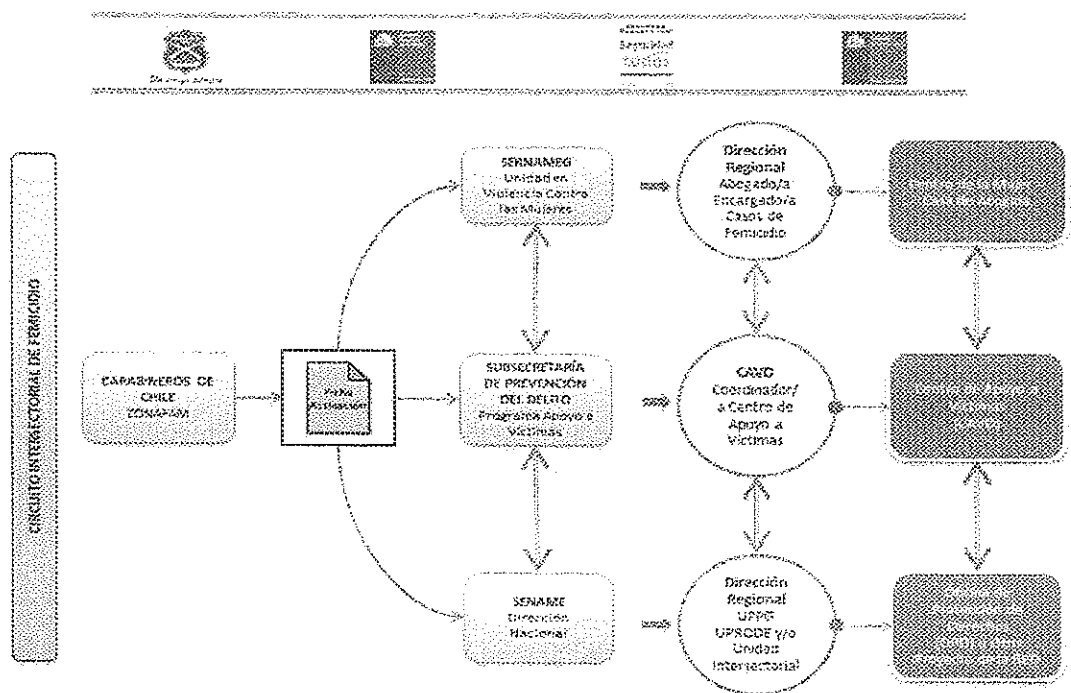
Es Escucha Activa	No es Escucha Activa
Tener una actitud paciente y tranquila	Presionar a la mujer para que cuente su historia
Indicar que la está escuchando, asintiendo con la cabeza o mediante gestos	Mirar el reloj, contestar el teléfono, mirar el teléfono, el computador, tomar notas, hablar demasiado rápido.
Actitud empática “entiendo cómo se siente”	Juzgar lo que ha hecho o cómo se siente “no debería sentirse así”, “síéntase afortunada de haber sobrevivido o “pobre”
Dejar que cuente la historia a su propio ritmo, permitir momentos de silencio, dejarla pensar	Apresurarla, completar frases por ella
Mantener el foco de atención en la propia historia de la mujer	Contar la historia de otra persona o hablar de los propios problemas o experiencias
Preguntar ¿cómo puedo ayudarla?	Dar por sentado que sabe qué es mejor para ella
Animarla a seguir hablando si lo desea ¿quiere contarme algo más?	Interrumpir, hacer preguntas constantemente antes de que haya terminado su relato
Reconocer qué desea y necesita la mujer y respetar su voluntad	Actuar como si usted fuera a resolver sus problemas por ella

Durante la primera respuesta:

- No intente resolver o prometer resolver los problemas de la persona afectada.

- No intente convencerla de abandonar una relación violenta.
- No intente convencerla para que acuda a otros servicios, como la policía o tribunales.
- No le pregunte por detalles que la obliguen a revivir los momentos dolorosos si no los menciona espontáneamente.
- No le pida que analice lo que sucedió o sus causas.
- No la presiones para que le cuente sus sentimientos y reacciones frente a la agresión.

Anexo N°11: Flujograma Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF)



	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA RED ASISTENCIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE TARAPACÁ SERVICIO SALUD IQUIQUE	Código: AVVdP
		Edición: 01
		Fecha: 09- 2020
		Página 37 de 37
		Vigencia: 4 años