



GOBIERNO DE
CHILE

MINISTERIO DEL INTERIOR
INTENDENCIA REGIONAL
DE ATACAMA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILAR

Copiapó, 2010

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Este documento presenta los Procedimientos para la Atención y derivación de usuarios afectados por casos de Violencia Intrafamiliar.

I. PRESENTACIÓN

El problema de la violencia intrafamiliar y sexual afecta en América Latina a 6 de cada 10 mujeres que sufre violencia de pareja con las claras repercusiones en su salud física, psíquica, sexual y reproductiva. Afecta también a niñas, niños y adolescentes principales blancos de los delitos sexuales (abuso sexual, violación, acoso sexual, explotación sexual comercial) cometidos principalmente en la intimidad del hogar.

La violencia intrafamiliar y sexual afecta de manera particular a la mujer, la niñez y la adolescencia, su incremento e incidencia en la vida y la salud de las personas que la sufren la convierte en un problema de salud pública, un problema social y en un asunto de respeto a los derechos humanos.

La violencia intrafamiliar y sexual afecta de manera particular y con mayor incidencia a las mujeres, la niñez y a la adolescencia. La alta incidencia de este tipo de violencia en la vida de las mujeres parece indicar que su condición de ser mujer la vulnera debido a que la violencia está presente a lo largo de las etapas de su vida como un continuo en los diferentes ámbitos del mundo público y privado. Esta situación nos permite valorar la violencia basada en género como un problema de salud pública que por presentarse de forma mayoritaria en el seno de la familia, nos referimos a ella como violencia intrafamiliar y sexual, (física, psicológica, económica y sexual); misma que a su vez contiene a la violencia de pareja en sus diferentes manifestaciones, la violencia contra la niñez y la adolescencia y en menor escala la violencia contra ancianas y ancianos.

Explorar la vivencia de situaciones de violencia intrafamiliar y sexual de una persona es importante tanto para identificar a las personas que están siendo violentadas actualmente; como para valorar su situación de riesgo y detener daños mayores; orientar e informar acerca de su derecho humano a vivir libre de violencia, de las diferentes alternativas y beneficios con que cuenta tanto en el ámbito de su salud, de las leyes que la protegen y de los centros alternativos de atención desde la sociedad civil; así como contribuir al fortalecimiento de su autoestima y referirla para atención especializada si así lo amerita.

La equidad de género, entendida como el reconocimiento y valoración equilibrada del potencial de mujeres y hombres, la distribución del poder entre ambos y su aplicación establece el reconocimiento de diferentes realidades, intereses y necesidades de mujeres y hombres para la formulación de planes, programas e intervenciones que apunten a un impacto diferenciado y eficiente, reconociendo y trabajando las inequidades sociales.

La Equidad de Género es considerada uno de las principales prioridades del Gobierno de la Concertación y de la Presidenta Bachelet, buscando un trato justo y equitativo entre mujeres y hombres. La categoría de género, por su parte, permite reconocer al momento de analizar las relaciones entre hombres y mujeres, que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, roles y prescripciones sociales que cada cultura dicta a hombres y mujeres, situando a las mujeres en condiciones de dominación y subordinación atentatorio a su desarrollo humano.

II. DEFINICIONES:

1. Violencia en General: ha sido definida como toda acción que tiene dirección e intención de una persona realizada contra otra con la intención de causarle daño, infringirle dolor físico, psicológico, o ambos. Tiene como principal indicador la existencia de un desbalance en el ejercicio del poder entre las personas e implica la existencia real o simbólica de un “arriba y un abajo” donde el empleo de la fuerza y el abuso de poder constituye el método por excelencia para resolver los conflictos interpersonales, políticos, jurídicos y otros. Para ello se hace uso de diferentes mecanismos psicológicos, físicos y económicos dirigidos a provocar daño en las personas con la clara intención de someterla, doblegarla y anularla en su condición de ser humano con existencia propia. La violencia en cualquiera de sus manifestaciones es una violación a los Derechos Humanos de las personas.

2. Violencia de Género: Es todo acto de violencia hacia las mujeres, niñas y adultas basadas en su género, que tiene como resultado posible o real daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada.

La violencia contra las mujeres incluye el feminicidio, entendiendo éste como el exterminio de las mujeres y los procesos que conducen a dicho exterminio mediante el homicidio contra las mujeres, su eliminación y control a través del temor, del daño a su integridad física, psicológica, económica y sexual obligándolas a vivir y sobrevivir en el temor, la inseguridad, las amenazas negándoles la satisfacción de sus derechos vitales en su condición de ser humana.

3. Violencia Intrafamiliar: El acto u omisión en contra de la dignidad, libertad, igualdad o integridad física que consista en agredir o dañar de manera física, verbal, psicológica, económica o sexual a una persona, con la que exista o haya existido una relación de parentesco, matrimonio, concubinato o con la que se tenga una relación interpersonal análoga o a un no teniendo alguna de las calidades anteriores viva de manera permanente en el mismo domicilio del receptor.

I. Generadores de la violencia Intrafamiliar: Las personas que ejercen actos de violencia intrafamiliar.

II.- Receptores de la Violencia Intrafamiliar: Las personas a quienes afecta directa o indirectamente la violencia intrafamiliar.

4. Violencia Generacional: Es una de las manifestaciones de violencia contra la niñez, adolescencia y personas de la tercera edad, en donde prevalece la visión, intereses y necesidades de las personas adultas o de quienes ostentan y abusan de su poder a través de la imposición y sometimiento mediante el uso de la fuerza física y / o psicológica. Afectando la vida de personas en pleno ejercicio de su vida productiva (producción de bienes materiales y de servicio) y reproductiva.

Tipos de Violencia:

1. Violencia Física: Ocurre cuando una persona que está en relación de poder respecto de otra, le inflinge o intenta inflingir daño no accidental, usando fuerza física o algún tipo de arma, que provoca lesiones físicas externas y/o internas, visibles o no, que incluye lesiones a la autoestima. El castigo físico reiterado, aunque no sea severo, también es considerado violencia física.

La intensidad puede variar desde lesiones como hematomas, quemaduras y fracturas, causadas por empujones, bofetadas, puñetazos, hasta lesiones internas incluso la muerte.

2. Violencia Psicológica: La violencia psicológica o emocional, de manera general, se puede definir como un conjunto de comportamientos que produce daño o trastorno psicológico o emocional a un miembro de la familia. La violencia psicológica no produce un traumatismo de manera inmediata, sino que es un daño que se va acentuando, creciendo y consolidando en el tiempo.

Tienen por objeto intimidar y/o controlar a la víctima la que, sometida a este clima emocional, sufre una progresiva debilitación psicológica y presenta cuadros depresivos que en su grado máximo pueden desembocar en el suicidio.

Algunos de estas acciones son obvios, otras muy sutiles y difíciles de detectar, sin embargo, todas dejan secuelas. Un caso particular de este tipo de abuso son los niños testigos de la violencia entre sus padres, los que sufren similares consecuencias y trastornos a los sometidos a abusos de manera directa.

La violencia psicológica presenta características que permiten clasificarla en tres categorías:

I. Maltrato: Puede ser pasivo (definido como abandono) o activo que consiste en un trato degradante continuado que ataca la dignidad de la persona. Generalmente se presenta bajo la forma de hostilidad verbal, como gritos, insultos, descalificaciones, desprecios, burlas, ironías, críticas permanentes y amenazas. También se aprecia en actitudes como portazos, abusos de silencio, engaños, celotipia (celos patológicos), control de los actos cotidianos, bloqueo de las iniciativas, prohibiciones, condicionamientos e imposiciones.

II. Acoso: Se ejerce con una estrategia, una metodología y un objetivo, la víctima es perseguida con críticas, amenazas, injurias, calumnias y acciones para socavar su seguridad y autoestima y lograr que caiga en un estado de desesperación, malestar y depresión que la haga abandonar el ejercicio de un derecho o someterse a la voluntad del agresor.

Para poder calificar una situación como acoso tiene que existir un asedio continuo, una estrategia de violencia (como cuando el agresor se propone convencer a la víctima que es ella la culpable de la situación) y el consentimiento del resto del grupo familiar (aunque también de amigos o vecinos) que colaboran o son testigos silenciosos del maltrato.

El acoso afectivo, que forma parte del acoso psicológico, es una situación donde el acosador depende emocionalmente de su víctima, le roba la intimidad, la tranquilidad y el tiempo para realizar sus tareas y actividades, interrumpiéndola

Constantemente con sus demandas de cariño o manifestaciones continuas, exageradas e inoportunas de afecto. Si la víctima rechaza someterse a esta forma de acoso, el agresor se queja, llora, se desespera, implora y acude al chantaje emocional como estrategia, amenazando a la víctima con retirarle su afecto o con agredirse a si mismo, puede llegar a perpetrar intentos de suicidio u otras manifestaciones extremas que justifica utilizando el amor como argumento.

III. Manipulación: Es una forma de maltrato psicológico donde el agresor desprecia el valor de la víctima como ser humano negándole la libertad, autonomía y derecho a tomar decisiones acerca de su propia vida y sus propios valores. La manipulación hace uso del chantaje afectivo, amenazas y críticas para generar miedo, desesperación, culpa o vergüenza.

Estas actitudes tienen por objeto controlar u obligar a la víctima según los deseos del manipulador.

- **Abuso sexual:** El abuso sexual dentro de una relación de pareja, de manera general se puede definir como la imposición de actos o preferencias de carácter sexual, la manipulación o el chantaje a través de

la sexualidad, y la violación, donde se fuerza a la mujer a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad, esta última acción puede ocurrir aún dentro del matrimonio pues este no da derecho a ninguno de los cónyuges a forzar estas relaciones y puede desencadenar la maternidad forzada a través de un embarazo producto de coerción sexual.

- **Abuso económico:** El abuso económico ocurre al no cubrir las necesidades básicas de los miembros de la familia en caso de que esto corresponda, como con los hijos menores de edad y estudiantes, la mujer que no posee trabajo remunerado, los adultos mayores u otros miembros dependientes.

También sucede cuando se ejerce control, manipulación o chantaje a través de recursos económicos, se utiliza el dinero, propiedades y otras pertenencias de forma inapropiada o ilegal o al apropiarse indebidamente de los bienes de otros miembros de la familia sin su consentimiento o aprovechándose de su incapacidad.

3. Violencia Patrimonial o Económica: Son todas aquellas acciones u omisiones tomadas por el agresor, que afectan la sobrevivencia de la mujer, sus hijos e hijas o, el despojo o destrucción de sus bienes personales o mancomunados que puede incluir la casa de habitación, enseres domésticos, equipos y herramientas de trabajo, bienes muebles o inmuebles. Incluye también la negación a cubrir las cuotas alimenticias para hijas e hijos o los gastos básicos para la sobrevivencia del núcleo familiar.

4. Violencia de Pareja: Se refiere a la ocurrencia de diversas formas de violencia contra la mujer, ejercida generalmente por sus maridos, ex maridos o ex compañeros de vida, la cual se expresa mediante todo ataque material o psíquico que incide en su libertad, dignidad y seguridad, y que afecta su integridad psíquica, moral y/o física. Al tener como escenario el vínculo o relación de pareja, este tipo de violencia, es concebida como una de las formas más comunes de violencia intrafamiliar que incluye situaciones de, maltrato físico, abuso sexual, abuso emocional, abuso económico y violencia recíproca que se producen en forma cíclica y con intensidad creciente. El 75 % de los casos comprende al maltrato del hombre hacia la mujer, el 2 % a violencia hacia los hombres y el 23 % a violencia recíproca.

Indicadores de Violencia

I. Indicadores físicos: Los indicadores físicos son frecuentemente más visibles, aparecen en forma de lesiones físicas, generalmente múltiples, hematomas, arañazos, mordeduras, quemaduras e irritaciones en la piel, marcas y cicatrices en el cuerpo, fracturas, dislocaciones, torceduras, movilidad y/o pérdida de los dientes. Si la víctima ha sido abusada sexualmente pueden presentar además enfermedades de transmisión sexual, irritaciones o hemorragias en la zona genital o anal y dificultad para caminar o sentarse, situación que es aún más evidente cuando el afectado es un niño(a).

II. Indicadores emocionales y conductuales: Estos indicadores se presentan en forma de llanto, sentimientos de culpa o vergüenza, temor, tristeza, angustia, depresión, ansiedad, insomnio, irritabilidad, cambios de humor, olvidos o falta de concentración, confusión, desorientación y aislamiento, enfermedades como la anorexia y la bulimia, baja autoestima, ideas o conductas suicidas. Una víctima de maltrato físico o emocional, convencida de que su caso no tiene solución, puede desarrollar mecanismos de defensa, inconscientes y mecánicos, para adaptarse a la situación y lograr su supervivencia, existen varios indicadores en su forma comportarse:

Mantiene una relación con su agresor al que agradece intensamente sus pequeñas amabilidades; suele negar que haya violencia contra ella y si la admite la justifica; niega que sienta ira o malestar hacia el agresor; está siempre dispuesta a mantenerlo contento;

Intenta averiguar lo que piensa y lo que desea, llegándose a identificar con él. Cree que las personas que desean ayudarla están equivocadas y que su agresor tiene la razón y la protege. Le resulta difícil abandonarlo y tiene miedo de que regrese por ella aún cuando este se encuentre en la cárcel o incluso muerto.

El reconocimiento de estos síntomas puede permitir la identificación, el tratamiento precoz y la prevención de problemas futuros, por lo que ante la menor aparición o sospecha de maltrato es imprescindible una seria investigación, si bien esta corresponde a las autoridades, todos podemos y debemos tomar ciertas medidas de reacción.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Objetivo General:

Disponer de un documento normativo básico que facilite la ejecución de acciones de detección oportuna, registro, adecuada intervención, referencia y contrarreferencia, acompañamiento psicológico, rehabilitación y seguimiento de las personas afectadas por la violencia intrafamiliar y sexual con énfasis en la prevención, la promoción de la salud y una vida libre de violencia en todas sus manifestaciones.

El procedimiento se iniciará:

- Cuando por cualquier medio se tenga conocimiento de un hecho constitutivo de Violencia Intrafamiliar.
- A petición, cuando la persona generadora o receptora de Violencia Intrafamiliar solicite orientación o ayuda.

Factores para otorga un buen servicio:

- Atención inmediata
- Trato eficiente y con calidez
- Discreción

La Entrevista:

1.- Se realizará en un espacio destinado para este efecto y deberá contar con; privacidad, adecuada ventilación e iluminación; de forma que la persona se pueda sentir en un ambiente de confianza y de comunicación asertiva, y que le garantice la confidencialidad.

2.- Como reglas generales de esta primera intervención se recomienda una escucha empática, preguntar de forma directa utilizando expresiones de:

- ¿Cómo sucedieron?
- ¿Cuándo?
- ¿De que manera?
- ¿Dónde?
- ¿Qué pasó?
- ¿Quién?
-

Y no utilizar la expresión ¿Por Qué?, no juzgar, brindarle apoyo, contención, permitir la expresión de dolor, llanto, ansiedad, enojo, miedo y de todo lo que está sintiendo para luego aclarar sentimientos, desculpabilizar, dar credibilidad a su relato de los hechos, no minimizar la situación, bajo ninguna circunstancia dudar ni insinuar que está mintiendo, no amenazar con negarle ayuda en otra ocasión, y expresarle que siempre que necesite apoyo puede volver a la unidad de salud asegurándole la confidencialidad estricta sobre su situación. Si considera necesario, puede detener la entrevista para facilitar que ella se calme, abstenerse a pasar un vaso con agua, y una vez que se haya calmado es oportuno expresarle positividad, estimular su valentía al buscar ayuda para empezar un proceso de atención y respetar sus decisiones.

3.- El funcionario deberá orientar e informar a las personas afectadas por violencia intrafamiliar, acerca de los servicios a los que puede acceder para su atención, su protección, así como sobre la alternativa de realizar los trámites judiciales correspondientes. En todas las OIRS se contará con material educativo para ser distribuido de forma masiva entre la población de manera que contribuya a la prevención de la violencia y promueva estilos de relación respetuosos con equidad y afectividad entre los miembros de la familia; así como material informativo y orientador acerca de los servicios de atención, teléfonos y dirección de centros de atención a la violencia intrafamiliar y sexual existentes en el territorio.

Referencia, Seguimiento y Acompañamiento:

- Es de mucha ayuda ofrecer acompañamiento y/o derivaciones, a las instituciones u organizaciones de la Sociedad Civil que brindan servicios de atención a la violencia intrafamiliar y que se encuentran disponibles en el territorio: SERNAM, Centro de la Mujer Candelaria Goyenechea, etc.
- Para una adecuada derivación es imprescindible establecer coordinaciones interinstitucionales y así disponer de los servicios necesarios para la atención especializada y oportuna que ameriten las personas afectadas por violencia intrafamiliar.
- Las OIRS deben contar con material informativo y orientador acerca de los servicios de atención, teléfonos y dirección de centros alternativos de atención de la violencia intrafamiliar y sexual existentes en el territorio.
- Para la realización de la derivación se deberá llenar un formulario único de derivación el cual debe ser llenado con toda la información que se solicita y que es parte de los anexos de este documento.

La atención de la violencia intrafamiliar requiere conocer lo siguiente:

- Nada, absolutamente nada justifica el uso de la violencia.
- La violencia es total responsabilidad de quien la comete.
- La violencia intrafamiliar es un problema de salud pública y un delito, cuya abordaje integral cuenta con el marco jurídico para brindar la atención oportuna con calidad y calidez, efectividad y eficacia a las personas que la padecen.

El funcionario encargado de brindar atención a las personas afectadas por la violencia intrafamiliar deberá:

1. Contar con sensibilización y capacitación en el abordaje integral de la violencia intrafamiliar y sexual;
 2. Tener disposición a atender este tipo de problemática; brindar atención con calidad y calidez del servicio;
 3. Poseer un sentido de respeto y actitud de no discriminación ni prejuicios hacia las personas independientemente de su sexo, etnia, religión, opción política o sexual y con capacidades diferentes;
 4. Mostrar compromiso y motivación hacia las acciones educativas de prevención de la violencia;
 5. Tener dominio básico de la legislación vigente relacionada con la violencia intrafamiliar.
- La violencia está basada en el aprendizaje de modelos de relación abusivas de poder, en inequidad y discriminación construidos socialmente en la familia, la escuela, la comunidad y bajo la influencia de los medios de comunicación; por lo tanto es posible desaprender dichos modelos y sustituirlos por formas saludables de relación humana basadas en el respeto, el amor, la equidad, la solidaridad, etc.