

PROTOCOLO DE ATENCIÓN REMOTA “CIUDAD MUJER TE ORIENTA”

PRESENTACIÓN

A sabiendas que la prestación de servicios a través del uso de herramientas tecnológicas presentaba un nuevo desafío para el programa Ciudad Mujer, ya que el brindar atención bajo la modalidad remota requiere contar con la preparación del personal, equipo informático para el registro, así como de una guía que permita garantizar la atención de calidad y calidez que se le brinda a las usuarias en los centros Ciudad Mujer, el Ministerio de Desarrollo Local a través del Programa Ciudad Mujer en abril 2020 crea la Estrategia de Atención Remota Ciudad Mujer te orienta.

Con dicha estrategia se logra ampliar la cobertura de atención a mujeres que por razones diversas no pueden recibir atención presencial en los centros de Ciudad Mujer y en muchos casos, prevenir hechos de violencia brindando la orientación oportuna. A razón de ello, se establece el presente protocolo de actuación, que tiene el propósito brindar los lineamientos a las funcionarias que brindan el servicio remoto, con un enfoque en los procesos individuales y colectivos (grupos de WhatsApp) vinculados estos con la comunidad (líderesas, líderes o referentes) con metodologías y herramientas útiles y prácticas para el abordaje de las llamadas telefónicas o mensajes de voz o de texto, así como brindar información, orientación y atención oportuna a las mujeres beneficiarias del programa Ciudad Mujer.

ANTECEDENTES

La pandemia de coronavirus COVID-19 es la mayor crisis de salud global que hemos enfrentado desde la Segunda Guerra Mundial, apareció en Asia a finales del año pasado y se expandió rápidamente en los continentes de África, Las Américas y Europa, siendo este virus sumamente contagioso y propagándose con gran facilidad de persona a persona, por eso los países trataron de contrarrestarlo haciendo pruebas y dando tratamiento a los pacientes, rastreando los que tuvieron contacto, limitando los viajes, poniendo en cuarentena a los ciudadanos y cancelando grandes reuniones como los eventos deportivos, los conciertos y las escuelas.

El gobierno de El Salvador considerando que la situación que inició en Wuhan se expandía muy rápidamente, de manera preventiva y para retrasar el ingreso del virus al país, el 11 de marzo instruyó cuarentena domiciliar y cierre de todas las fronteras, esta situación duró más de 5 meses, reactivándose de forma gradual las actividades productivas y económicas en el país hasta el 23 de agosto.

En este contexto de confinamiento, las mujeres jóvenes y adultas, niñas y adolescentes enfrentan condiciones de mayor vulnerabilidad que las exponen a ser víctimas de violencia basada en género, como violencia psicológica, física, sexual, emocional, etc. en las que predominan las relaciones desiguales de poder, así como las relaciones de dominación y violencia ejercidas por los hombres sobre las mujeres, debido a que se encuentran encerradas en los mismos espacios con sus posibles victimarios, esto durante períodos prolongados de tiempo, viéndose limitada su privacidad, su capacidad de huir de la violencia y agravando las amenazas a su vida, salud física y mental.

La Estrategia de Atención Remota que brinda el programa Ciudad Mujer, les permite a las mujeres una alternativa para garantizar que puedan seguir accediendo a los servicios esenciales.

OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN REMOTA

El objetivo de este servicio es brindar de forma oportuna información, orientación, primeros auxilios psicológicos y derivaciones cuando así lo requieran; asimismo, referir a las mujeres a los Centros Ciudad Mujer para que reciban la atención integral con calidad y calidez.

Si las mujeres necesitan de la intervención de otra institución que no forma parte del programa para el mejoramiento de su calidad de vida, se les indicara la ruta más convenientes y se les brinda la dirección y horarios de atención.

Con la implementación del presente protocolo, se persiguen los siguientes propósitos:

- a) Brindar remotamente un servicio de atención especializada e integral a las mujeres que enfrentan violencia basada en género, desde los diferentes módulos de atención del programa Ciudad Mujer.
- b) Estandarizar los procedimientos institucionales de abordaje para los casos de mujeres que enfrentan violencia de género.
- c) Identificar la ruta de atención para las mujeres que enfrentan violencia de género, ofreciendo una intervención integral de las instituciones que forman parte del programa Ciudad Mujer.

METODOLOGÍA

La metodología de prestación de servicios remotos implica algunos retos en materia de seguridad de la información que brinda la persona que busca la atención, así como el cuidado del personal que la brinda. También, la comunicación a través de plataformas digitales, tales como mensajes de voz o de texto, son diferentes a las conversaciones realizadas frente a frente o cara a cara con las personas, para lo que se requiere desarrollar habilidades para asegurar la comunicación clara y empática con las personas.

✓ **¿Quiénes brindarán la atención remota?**

Las funcionarias encargadas de brindar la atención remota son: personal técnico de los centros Ciudad Mujer, orientadoras, territoriales, atención a la usuaria, coordinadoras de módulos, secretarias, así como también, las jefas de centro.

✓ **¿A quiénes se les brindará la atención remota?**

La atención remota se le brinda a toda mujer usuaria o no del programa Ciudad Mujer, ya sea sobreviviente o víctimas de violencia basada en género, así como cualquier otra condición que vulnere sus derechos.

✓ **¿cómo se brindará la atención remota?**

La comunicación remota se realiza mediante llamadas telefónicas, mensajes de voz o texto y redes sociales como WhatsApp ya sea en chat individual o colectivo (grupos de WhatsApp).

✓ **Métodos para conformar red de apoyo hacia las beneficiarias.**

Se trabajará con red de apoyo conformada por lideresas o referentes de la Unidades Municipales de la Mujer u otros entes territoriales con credibilidad para las mujeres, quienes apoyaran primordialmente en la identificación de mujeres que estén sufriendo cualquier tipo de violencia u otra situación de riesgo o amenaza que genere una situación de vulnerabilidad.

Esta red se conformará de la siguiente manera:

1. Lideresas y/u organizaciones de mujeres en los territorios con disposición de apoyar en la atención a mujeres víctimas de violencia de género o en condición de riesgo, quienes actuaran como fuente primaria o referentes para acompañar la ruta de atención.
2. Establecimiento de una red de comunicación ágil y segura de común acuerdo con las lideresas, referente de la organización de mujeres y unidades de la mujer utilizando la herramienta de WhatsApp.
3. Derivación de casos de emergencia, para lo cual la técnica deberá realizar la coordinación inmediata con la coordinadora de módulos para la atención y/o derivación respectiva, estableciendo para ello una ruta de seguimiento al caso o situación informada.

PASOS DURANTE LA ATENCIÓN REMOTA.

En la atención que se les brinda de forma remota a mujeres que enfrentan situación de violencia se les debe garantizar la calidad y calidez en la atención, ofreciéndoles alternativas de solución a la problemática expuesta. Para ello, el proceso de comunicación remota incluye lineamientos que se deben tener en cuenta durante la atención telefónica, mensaje de voz o de texto, desde la recepción de la llamada o del mensaje hasta su cierre.

Para ello el equipo técnico debe:

- a) Estar preparado para recibir o realizar llamadas o mensajes de voz o de textos, para lo que deberá tomarse el tiempo y disposición para escuchar o leer y propiciar un clima de confianza y empatía.
- b) Aplicar la técnica de escucha activa al ser una llamada telefónica o un mensaje de voz ya que le ayudará a realizar un mejor análisis de lo planteado por la usuaria y poder brindarle alternativas que le ayuden a resolver la situación expuesta.
- c) Al momento de brindar la orientación debe tener opciones de acción ante la situación expuesta. (rutas de atención que se pueden ofrecer) respetándose la decisión que la usuaria desee tomar.
- d) Cierre de la llamada telefónica, mensaje de voz o fin de mensaje de texto, la cual deberá ser registrado en los instrumentos indicados para ello.

PRINCIPIOS RECTORES Y ENFOQUE DE TRABAJO EN LA ATENCIÓN REMOTA.

Para brindar una atención de calidad y calidez a las mujeres que enfrentan violencia basada en género, la atención remota se registrará por los siguientes principios:

- a) **Principio de Confidencialidad:** toda la información que la usuaria proporcione en la atención remota sobre la situación de violencia u otra problemática que esté enfrentando, será de carácter estrictamente confidencial.
- b) **Principio de No Revictimización:** La técnica que brinde la atención remota, deberá evitar toda acción u omisión que lesione el estado físico o emocional de la mujer que enfrenta violencia basada en género.
- c) **Principio de Acceso a la Información:** La técnica deberá informar a la usuaria de sus derechos así como de todas las coordinaciones que se pueda realizar con otras instituciones para brindarle una mejor atención.
- d) **Principio de No Discriminación:** en la atención remota deberá garantizarse la no discriminación de las mujeres que enfrentan violencia de género, sean estos por motivos de sexo, etnia, edad, idioma, religión, orientación sexual, identidad de género,

opiniones políticas o religiosa, nacionalidad, posición económica o cualquier condición social o migratoria.

Así mismo la atención remota se registrará por los siguientes enfoques de atención:

- a) **Especialización:** es el derecho que tiene la usuaria a recibir una atención diferenciada y especializada, de acuerdo a sus necesidades y circunstancias específicas, en especial de aquellas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad o de riesgo.
- b) **Integralidad:** está referida a la coordinación y la articulación de las instituciones que forman parte del programa Ciudad Mujer u otra institución del Estado para atención oportuna.
- c) **Intersectorialidad:** este principio fundamenta la articulación que podrán realizar con los diferentes actores y sectores a nivel nacional y local, para la detección, prevención y atención a las usuarias que hagan uso de la atención remota.

ANEXOS

Instrumentos a utilizar

Los instrumentos para realizar el reporte de atenciones brindadas, es un archivo de Excel el cual contiene las siguientes hojas:

- Informe de llamadas realizadas a mujeres lideresas o no lideresas.
- Informe de seguimiento a casos emblemáticos y de emergencia.
- Informe de contacto con lideresas.
- Informe de grupos de WhatsApp con lideresas.