

Nota del conocimiento

Transformando la práctica en conocimiento para erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar

N.º 002 - 2023



Rompiendo barreras en la pandemia: Línea 100, atención de casos de violencia de pareja durante el confinamiento por la COVID-19

1. Conociendo el entorno

La Línea 100 es un servicio del Programa Nacional Aurora, gratuito y disponible las 24 horas del día. Ofrece información, orientación, consejería y soporte emocional a personas afectadas por violencia. Durante la pandemia por la COVID-19, la Línea 100 tuvo un considerable incremento de consultas telefónicas debido al cierre temporal de los Centros Emergencia Mujer a nivel nacional.

A pesar de las barreras que surgieron, la Línea 100 logró sostener la gran demanda de atención en un contexto incierto, donde se encontraron limitaciones para trasladarse al centro de trabajo, mayores niveles de estrés laboral, bajas por enfermedad debido a los contagios, así como presencia de casos complejos.

En este escenario, el equipo desarrolló y sistematizó esta buena práctica permitiendo mejorar el servicio y generar conocimiento.

Integrantes:

	Claudia Gamarra Silva	Categoría Atención y protección	Unidad Unidad de Atención y Protección - UAP Subunidad de Gestión de los Servicios de Atención y Protección - SGSAP
	Carlos Arturo Montalván Ramírez	Región Lima - nacional	
	Óscar Jesús Vizcarra Cárdenas	Servicio Línea 100	Periodo Marzo 2020 - marzo 2021

2. La solución de una práctica para prevenir la violencia contra las mujeres

Frente a esta problemática, se establecieron medidas excepcionales y protocolos de intervención en casos de riesgo severo como flagrancia, violencia sexual y feminicidio se implementó la modalidad de teletrabajo y se efectuó una reorganización interna del servicio para ampliar sus intervenciones.

Se diseñó e implementó la "Estrategia de acompañamiento psicológico" y "Estrategia de seguimiento telefónico" para asegurar el afronte efectivo del problema de violencia para los casos leves y moderados. El seguimiento y la atención de casos de riesgo severo permitieron intervenir oportunamente en situaciones de violencia feminicida, resguardando la vida de las víctimas. En este modelo de atención se aplicó la valoración y gestión del riesgo, lo que resultó de mucha utilidad para proteger de manera efectiva en casos de flagrancia y violencia con mayor intensidad.

Esta experiencia desarrolló una ruta de atención para atender los casos de diferente nivel de riesgo y permitió sostener un servicio en un periodo crítico donde la morbilidad de la pandemia afectó a a las/los trabajadoras/es, y la falta de seguridad y medios de traslado se sumaban a la incertidumbre del momento.

3. Transformando realidades: impactos positivos de una práctica en la atención y protección de víctimas de violencia en zonas rurales

Durante el confinamiento, el Programa Nacional Aurora pudo satisfacer la totalidad de la demanda de atención a través de la Línea 100. En el año 2020 se registraron 235 791 consultas, superando en un 116,8 % la meta establecida. Asimismo, en el año 2021 se atendieron 208 199 consultas, lo cual representa un 104,1 % por encima de lo programado.

La estrategia de acompañamiento psicológico telefónico permitió enfrentar las limitaciones de las víctimas de violencia de género en la pareja durante el confinamiento, mejorando su capacidad de afrontamiento frente al temor, el agotamiento y el estrés.

La estrategia de seguimiento permitió contener la demanda de las/los usuarias/os, frente al cierre de los CEM, sin embargo, trajo consigo desafíos posteriores con el regreso a la presencialidad.

La estrategia de atención de casos de riesgo severo permitió la intervención oportuna de los casos de violencia de pareja, resguardando la vida de las víctimas y se evidenció la atención conjunta con las comisarías a nivel nacional.

Se afianzó la metodología de la valoración del riesgo y la gestión del riesgo aplicado a un esquema telemático de atención.



4. Aprendiendo juntos: lecciones valiosas para replicar



- Durante la pandemia, el servicio de Línea 100 demostró la importancia de la adaptación, la planificación y la integración de servicios para dar respuesta a las nuevas circunstancias y continuar ofreciendo una atención de calidad a las víctimas de violencia.
 - La experiencia también evidenció la importancia de contar con planes de contingencia ante situaciones imprevistas, como el cierre de servicios presenciales por el confinamiento.
 - La creación de una ruta o modelo de atención pudo mantener la continuidad del servicio y organizar al personal de diferentes turnos y ubicarlos en diferentes locaciones.
 - La implementación del teletrabajo facilitó la atención de los casos en situaciones donde el traslado del personal era riesgoso.
 - El uso de las TIC, aplicado a las comunicaciones, ha mejorado la fluidez en las gestiones administrativas de las/los profesionales y supervisoras/es.
-

5. Haciendo la diferencia: recomendaciones que puedes aplicar para tus intervenciones

Es importante replicar esta experiencia para prevenir mejor la violencia contra las mujeres.



Preparate y diseña un protocolo de atención telemático para garantizar una respuesta oportuna y efectiva en casos de violencia durante situaciones de pandemia, conflictos sociales, desastres y otros eventos que limiten la atención presencial. Identifique los servicios que deben activarse en este caso.



Gestiona el riesgo en tu servicio de atención y actúa con rapidez y precisión, especialmente en casos de riesgo de feminicidio. Incorpora una ruta clara y rápida para el manejo de casos complejos y asegura un seguimiento adecuado para identificar limitaciones y verificar resultados.



Capacítate en el uso de las TICS y aprovecha oportunidades para modernizar tu servicio. Considere la implementación de la geolocalización para establecer la ubicación de la víctima en casos de riesgo severo o flagrancia.



Optimiza las capacidades del teletrabajo del servicio mediante la automatización de los mecanismos de atención, control y supervisión del personal, con el objetivo de aumentar la calidad y productividad.



6. El legado de una buena práctica: actualizaciones y mejoras en la atención a víctimas de violencia desde su implementación exitosa

Al terminar el periodo de confinamiento, los servicios presenciales del Programa Nacional Aurora retoman en pleno todas sus responsabilidades de atención.

No obstante, a fin de salvar vidas, algunas estrategias implementadas durante la pandemia continúan realizándose en la Línea 100, como las coordinaciones para la atención de casos de riesgo severo.

Además, se tiene planeado realizar un piloto en la región Puno para implementar el servicio de "Acompañamiento psicológico" de forma telemática, el cual ha tenido éxito en la Línea 100, y fortalecer de esa manera la atención presencial de los CEM.

“ Línea 100: superando barreras para brindar una mejor atención a las víctimas de violencia”

Conoce más de la experiencia ingresando a:

www.youtube.com/watch?v=MtHnbx0L5Ys

