

Protocolo Primera Acogida

Violencia de Género





COMISIÓN TÉCNICA
IGUALDAD DE DERECHOS Y
EQUIDAD DE GÉNERO



“Cuando la violencia contra las mujeres retrocede, el país avanza”

Antonia Orellana Guarello
Ministra de la Mujer y la Equidad de Género

¿Qué es la Violencia de Género?

La Ley N° 21.675 que Establece Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en Razón de su Género, conocida también como Ley Integral, define la violencia de género como cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado; o una amenaza de ello. También será considerada violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objeto de dañar a sus madres o cuidadoras.

El Artículo N°6 de esta ley señala las diferentes formas y contextos de la violencia de género indicando: La violencia en contra de las mujeres en razón de su género incluye, entre otras, las siguientes:

1. Violencia física
2. Violencia psicológica
3. Violencia sexual
4. Violencia económica
5. Violencia simbólica
6. Violencia institucional
7. Violencia política
8. Violencia en el trabajo
9. Violencia gineco-obstétrica

¿Qué es la Primera Acogida?

La primera acogida es una herramienta que contiene un conjunto de prácticas y recursos diseñados para ofrecer un espacio seguro de contención y escucha activa a personas que requieren de apoyo inmediato.

El objetivo de esta herramienta es brindar un primer contacto que sea seguro y acogedor, respetando los derechos y la dignidad de las personas, ofreciendo apoyo práctico de manera no invasiva.

Es una herramienta fundamental para brindar apoyo integral y efectivo para las víctimas de violencia de género, ayudándolas a sentirse seguras y respaldadas en momentos de vulnerabilidad.

Un protocolo de primera acogida en casos de violencia de género ayuda a establecer estándares de actuación claros y ordenados para atender a una víctima de violencia de género.

- Permite brindar una respuesta rápida y organizada.
- Evita demoras que puedan agravar la situación o aumentar el riesgo para la persona afectada.
- Evita la revictimización.
- Ayuda a construir espacios laborales sensibles a la violencia de género.
- Promueve los Derechos Humanos de las Mujeres

Primera Acogida

Respuesta Inmediata:

- Respetar la confidencialidad y los deseos de la persona.
- Obtener consentimiento informado antes de compartir su información o derivar.
- Brindar información veraz, completa y oportuna sobre servicios y apoyos disponibles como atención psicosocial y jurídica, GES 86, denuncia, orientación, etc.

Qué NO hacer

- No obligue a la víctima a recibir ayuda.
- No presione para que brinde información o detalles adicionales.
- No dude ni contradiga a la víctima.
- NUNCA culpe o responsabilice a la víctima
- No investigue la situación
- No de consejos.
- No medie entre la víctima y su violentador o terceras personas.
- No asuma que sabe lo que una víctima quiere o necesita.
- No preguntar detalles innecesarios o no ahondar en detalles innecesarios sobre la situación para evitar la revictimización.
- Evitar el contacto físico.

Aplicar siempre un enfoque centrado en los derechos de las personas

- Priorizar las necesidades, deseo y decisiones que expresa la víctima.
- Asegúrese de que la persona sea quien tome todas las decisiones sobre el acceso a los servicios y el intercambio de información sobre su caso.
- NUNCA culpe ni cuestione a la víctima.
- Sea paciente, escuche y no juzgue.

¿Qué Hacer?



- Preséntese, con su nombre y su cargo.
- Busque un entorno seguro, un lugar tranquilo y sin interrupciones.
- Escucha activa
- Escuche a la persona sin hacer preguntas.
- Créale a la víctima.
- Asegúrele que lo que vivió no es su culpa.
- Informe que en Chile las mujeres y personas de las diversidades sexo genéricas, tienen derecho a la atención, protección y reparación en casos de violencia de género.
- Asegúrese que tanto usted como la víctima se encuentran a salvo de cualquier peligro inminente.
- Brinde atención y apoyo práctico (ofrezca un lugar para sentarse, agua, un pañuelo, etc.).
- Es importante que estos protocolos estén a cargo de funcionariado esté formado en enfoque de género con el fin de tener presente sus propios prejuicios para poder dejarlos de lado.
- Respete el derecho de las mujeres a tomar sus propias decisiones.
- Respete la confidencialidad del caso.
- Entregue información, sobre servicios disponibles.
- No de consejos.
- Limite el número de personas informadas sobre el caso.

Si la persona sobreviviente ha dado su consentimiento informado, la respuesta inmediata debe ser priorizar la atención urgente de salud, seguridad y protección:

En caso de:

- **Violencia Física:** Derive a atención médica en el caso de dolor intenso, sangrado, lesiones, etc.
- **Violencia Sexual:** Asegúrese de derivar al hospital regional para poder acceder al GES 86.
- **Trata de Personas:** PDI - Ministerio Público - OIM - Fundación Madre Josefa.
- Pónganse en contacto con las autoridades competentes o dispositivos apropiados (Carabineros, PDI, Centro de las Mujeres).
- Si no hay necesidades urgentes de salud o seguridad usted puede brindar información sobre otro tipo de servicios como atención psicosocial que entrega el Centro de las Mujeres.

IMPORTANTE: Si la situación de violencia de género ocurre de manera flagrante SIEMPRE se debe contactar a Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones de Chile PDI.

¿QUÉ ES EL GES 86?

ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL AGUDA

¿Quiénes pueden acceder?

Toda persona que haya sufrido una agresión sexual reciente (hasta 72 horas de ocurrido) que involucre contacto directo de genitales, pudiendo presentar daños físicos y/o psicológicos que requieran atención.

¿Cuándo? Desde la consulta por agresión sexual aguda en un servicio de urgencia hospitalaria.

Garantiza el derecho a:

- Una atención sensible y respetuosa
- Anticoncepción y profilaxis de emergencia
- Controles médicos y seguimiento serológico con matrona
- Seguimiento y acompañamiento psicosocial de acuerdo a las necesidades individuales.



RESUMEN

Detección del caso

- 1.- Se informa sobre sus derechos
- 2.- Contención emocional (primera acogida centrada en la persona sobreviviente).
- 3.- Se informa sobre mecanismos de protección disponible (orientación en violencia de género, atención psicosocial y jurídica, GES 86, denuncia, etc.).
- 4.- Se solicita consentimiento informado.
 - 4.1.- Si la víctima entrega su consentimiento y quiere realizar denuncia, se debe llamar a Carabineros o PDI. También es posible acudir a comisarías para realizar denuncias.
 - 4.2.- Si la persona sobreviviente quiere recibir atención psicosocial, pero no necesariamente denunciar, se debe derivar a dispositivos, programas u organizaciones correspondientes. Dispositivos como el Centro de las Mujeres de SERNAMEG pueden atender casos sin la necesidad de denuncia previa.

IMPORTANTE: Casos de violencia de género que ocurran en situación de flagrancia SIEMPRE contactar a Carabineros o PDI



Servicio/ Programa/ Dispositivo/ Organización	¿Qué Atiende?	¿Qué servicios entrega?	Contacto
Centro de las Mujeres Iquique	Violencia de Género	Orientación, atención psicosocial y legal.	Dirección: Juan Antonio Ríos 2899, Sector Península. Teléfono: +56961212899 Email: centrodelamujeriquique@gmail.com
Centro de las Mujeres Alto Hospicio	Violencia de Género	Orientación, atención psicosocial y legal.	Dirección: Salitrera María Encarnación 3619 (Abajo de Avenida Pampa Unión – Sector la Tortuga) Teléfono: +56982532927 Email: centrodeatencioninicial.maho@gmail.com
Centro de las Mujeres del Tamarugal	Violencia de Género	Orientación, atención psicosocial y legal.	Dirección: Tamarugal 180, Pozo Almonte Teléfonos: 57-2248275 / +56961018204 Email: centroatencioninicialtamarugal@gmail.com
Carabineros de Chile	Violencia de Género, violencia sexual	Recepción de denuncias, aplicación pauta PUIR y derivación a Casa de Acogida si corresponde	133 Denuncia 149 Fono Familia Carabineros de Chile (orientación)
Policía de Investigaciones de Chile	Violencia de Género, violencia sexual,, Trata de Personas	Recepción de denuncias, aplicación pauta PUIR y derivación a Casa de Acogida si corresponde	134

Servicio/ Programa/ Dispositivo/ Organización	¿Qué Atiende?	¿Qué servicios entrega?	Contacto
Hospital Regional de Iquique	Atención de urgencia por violencia sexual.	GES 86	Av. Héroes de la Concepción 502
Centro de Salud Familiar CESFAM	Atención de urgencia por agresiones físicas	Atención de salud	<p>CESFAM SUR: Playa El Águila S/N Teléfonos: 572 573 646 – 572 573 648 – 800 500 109 Teléfono Urgencia: 572 406 836</p> <p>CESFAM AGUIRRE: Pasaje Chintaguay S/N Teléfonos: 572 573 560 – 572 573563 - 800 123 720 Teléfono Urgencias: 572 573 568</p> <p>CESFAM GUZMAN: Avenida Salvador Allende #2736 Teléfonos: 572 573 573 – 800 500 106 Teléfono Urgencia: 572 573 609</p> <p>CESFAM VIDELA: Arturo Fernández 44 Teléfonos: 572 573 628 - 572 573 627 - 800 500 107 Teléfono Urgencia: 572 573 632</p>

Para orientación:



Fono de orientación en violencia de género
1455



WhatsApp orientación en violencia de género
+56 9 9700 7000



Fono Familia de Carabineros de Chile
149

Para denunciar:



Carabineros de Chile
133



Policía de Investigaciones de Chile PDI
134



COMISIÓN TÉCNICA

IGUALDAD DE DERECHOS Y
EQUIDAD DE GÉNERO