

**“PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN,
ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN DE PERSONAS VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA FAMILIAR”**

ÍNDICE

I.- PRÓLOGO.....	3
II.- CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
1.- INTRODUCCIÓN:.....	5
2.- PROTOCOLO.- DEFINICIÓN:	6
3.- PRINCIPIOS ORIENTATIVOS:	6
III.- CONCEPTOS LEGALES.-	8
1.- VIOLENCIA FAMILIAR.-	8
2.- CLASES DE VIOLENCIA FAMILIAR.-	8
EJEMPLOS:	9
3.-GRUPO FAMILIAR.-	10
4.- VIOLENCIA DE PAREJA	11
5.- VIOLENCIA HACIA NIÑO/AS Y/O ADOLESCENTES	12
A.- MALTRATO INFANTIL:	12
B- INDICADORES DE VIOLENCIA SEXUAL HACIA NIÑO/AS, ADOLESCENTES	13
C- INDICADORES DE VIOLENCIA FÍSICA:	14
D- INDICADORES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA:.....	14
6.- MALTRATO A LOS ADULTOS MAYORES Y A DISCAPACITADOS	14
IV.- CICLO DE VIOLENCIA.....	16
1-ACUMULACION DE TENSIÓN:	17
2- FASE AGUDA DE GOLPES:	17
3- FASE LUNA DE MIEL:	17
A.- CARACTERES QUE PUEDEN PRESENTAR LAS VÍCTIMAS:	19
B.- COMUNICACIÓN Y TRATO:	20
C. LA RECEPCIÓN:	20
D. ASISTENCIA E INFORMACIÓN:	21
E.- DERIVACIÓN:.....	24
1.- SITUACIÓN DE RIESGO INMEDIATO	24
2.-SITUACIÓN DE RIESGO NO INMEDIATO.	25
DATOS DE INTERÉS:.....	33
TRATAMIENTO:	34
F. RECEPCIÓN DE DENUNCIAS	34
G. REGISTRO DE CASOS	34
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA:	35

**“PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA LA ATENCIÓN; ORIENTACIÓN Y
DERIVACIÓN DE PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR”**

I.- PRÓLOGO

El 29 de Noviembre del año 2007, la legislatura provincial sanciona la Ley Nº 4405 modificatoria de la anterior Nº 4405 modificatoria de la Ley Nº 3325, y su Decreto Reglamentario.-

En data del 19 de Diciembre del año 2.008, el Poder Ejecutivo Provincial, en Acuerdo General de Ministros –facto que revela el claro y notorio compromiso de que la presente problemática es una política de estado para el gobierno provincial-, dicta el Decreto Reglamentario Nº 2.668/08.-

En virtud de los bienes jurídicos tutelados, y el interés social que reviste la materia, han participado en la elaboración del Decreto mencionado, Funcionarios y Profesionales de diferentes áreas de la Vicegobernación, del Ministerio de Desarrollo Social; la Mujer y la Juventud, y de la Coordinación Provincial de Políticas Sociales y Desarrollo Interior, como así también Magistrados, Funcionarios y Profesionales del Poder Judicial.-

Que, habida cuenta lo establecido en el Art 5 del citado Decreto, el Ministerio de Desarrollo Social, la Mujer y la Juventud de la provincia de Misiones, ha conformado un grupo de profesionales con conocimiento y experiencia en la materia, trabajando de manera conjunta y coordinada, con otros profesionales que forman parte del *Proyecto “Promoviendo un Entorno Protector frente a la Violencia Familiar en el Ámbito Local”*, suscripto entre UNICEF Argentina y la Coordinación Provincial de Políticas Sociales y Desarrollo Interior –a cargo de la Sra. Vicegobernadora de la provincia- elaborándose un Protocolo de intervención para la atención; orientación y derivación de personas víctimas de violencia familiar, aplicándose el mismo en todo el territorio provincial.-

Que, ulteriormente el Sr. Ministro de de Desarrollo Social, la Mujer y la Juventud, aprueba el mencionado Protocolo mediante Resolución Ministerial Nº 159/2.009.-

A modo de introito, se destacan los siguientes contenidos: el conocimiento de las convenciones internacionales, como asimismo de la ley nacional y las respectivas leyes provinciales, la protección y promoción de los derechos humanos, tomando especial consideración a las características particulares de la víctima, a los actos de violencia producidos en el ámbito privado, la gravedad de los efectos que provoca, la valoración de la prevención, la ayuda para erradicar este tipo

de situaciones, el fomento de relaciones interpersonales familiares y de convivencia y la responsabilidad social y legal que le compete al funcionario/a público y a los integrantes de los servicios asistenciales, sociales, educativos, y de salud, del ámbito público o privado.-.

Es dable destacarse la importancia de contar con un instrumento que tiene como finalidad el abordaje integral y homogéneo respecto de la atención de personas víctimas de violencia familiar, sean ellas mujeres, varones, niños/as, adolescentes, adultos mayores incapaces o personas con discapacidad, enmarcado por principios del derecho y con pautas claras de procedimiento y de trato que optimicen la atención, orientación y derivación de las eventuales víctimas.

Al hablar de pautas claras de procedimiento se quiere significar que, se debe cumplir con principios básicos que garanticen los derechos de las personas a vivir una vida sin violencia en el ámbito de las relaciones familiares, dentro de un contexto de respeto a los derechos humanos.

La asistencia a las víctimas deberá asegurar el restablecimiento y ejercicio de los derechos de las mismas por medio de la implementación de estrategias integrales que involucren varias áreas: la médica, psicológica, social, jurídica, y educativa.

Asimismo son objetivos del presente obtener una adecuada capacitación de los operadores del Protocolo, y sensibilizar a la comunidad en su conjunto acerca de la gravedad de la violencia doméstica.-

II.- CONSIDERACIONES GENERALES.

1.- INTRODUCCIÓN:

Sociológicamente la violencia Intrafamiliar es un fenómeno estructural de las sociedades patriarcales, basado en las normas y los valores socioculturales que han justificado, a lo largo del tiempo, las conductas de dominio y de abuso de los hombres sobre las mujeres o los más vulnerables. No es un hecho aislado, sino que constituye un aspecto estructural de la organización del sistema social, y se produce de forma transversal en todos los ámbitos socioeconómicos.

La violencia Intrafamiliar no responde a un comportamiento natural, es una actitud aprendida mediante la socialización, y, puesto que es un hecho, ampliamente aceptado, ha existido a lo largo de la historia sin embargo no era reconocida como tal ya que la misma se encontraba naturalizada.

La violencia familiar fue legitimada por leyes, usos y costumbres en las distintas sociedades a través de la historia. Al considerarla parte del mundo de lo privado ya que ocurría dentro de cuatro paredes de una vivienda, no había legislación que juzgue este hecho como un delito. Con el correr de los años y la llegada de la igualdad de derechos esta situación se fue modificando lentamente hasta llegar a preocupar a la sociedad en su conjunto.

Sin embargo paradójicamente pese al cambio operado en cuanto a la explicación del problema, aun siguen operando factores culturales, sociales, socio – económicos y familiares que conspiran para perpetuar la invisibilidad del mismo. Ya que pese a la frecuencia e intensidad de los casos de violencia familiar, la sociedad en general tiende a minimizar la problemática.

El discurso de la convivencia, la construcción de valores de respeto y tolerancia, que al parecer es aceptado por todos los miembros de la sociedad, se ve incompleta cuando no se contempla en la primera convivencia: la intimidad.

La violencia que recorre todos los ámbitos de la vida personal, doméstica, política, económica, de comportamiento cívico y de la convivencia, es causada por la ausencia de cohesiones y reconocimiento a la pluralidad, la diferencia y el respeto por el otro y lo otro.

La violencia no discrimina edad, sexo, o condición social, pero golpea especialmente a mujeres, niños, y adultos mayores.

La violencia familiar es un problema social que debe ser reconocido masivamente por toda la población, para dar la debida importancia a una cuestión que se ha mantenido de alguna u otra forma oculta a través de los tiempos. Todos deberíamos estar obligados a llevar a cabo acciones tendientes a la disminución de la

naturalización de la conducta violenta y a la sensibilización de los sectores comprometidos en la atención de la víctima

2.- PROTOCOLO.- DEFINICIÓN:

El presente protocolo es una guía para la adecuada atención de las víctimas; que fija pautas que debe tener presente todo Agente y/o Funcionario/a que con motivo o en ocasión de su función deba atender a una persona víctima de violencia familiar.

3.- PRINCIPIOS ORIENTATIVOS:

Los Principios que a continuación se describen, deben operar a lo largo de toda la intervención y atención a las víctimas:

- **Principio de Celeridad:** Habida cuenta la naturaleza de las situaciones de violencia, es a todas luces irrevocable actuar con la mayor celeridad que los casos requieren en aras de articularse adecuadamente el procedimiento pre-judicial (denuncia), judicial, psico-social y de las medidas de protección necesarias y adecuadas en cada caso, según la situación de riesgo.
- **Principio de Accesibilidad, trato y contención:** Se debe generar un ámbito de accesibilidad, creándose adecuados canales de comunicación con la víctima, en pos de facilitarse la atención de la misma, otorgándosele confianza, seguridad y contención, respetándose su intimidad, su manera de expresarse y su estado emocional.-
- **Principio de Información:** Es imprescindible ofrecer toda la información a las víctimas sobre sus derechos, conforme la nueva normativa jurídica y las alternativas de asistencia. La información debe ser clara, y sencilla a efectos de lograrse una adecuada comprensión. Como así también sobre las acciones legales que decida iniciar contra su victimario o agresor.
- **Principio de Confidencialidad y Reserva:** Las actuaciones que se lleven a cabo deben realizarse con estricta Confidencialidad y Reserva respecto de toda la información resultante de las entrevistas, comunicándose a las víctimas que los funcionarios intervinientes tienen la mencionada obligación.
- **Principio de Igualdad:** Es a todas luces necesario y de vital importancia el trato igualitario no discriminándose en razón del sexo, raza, clase social, edad, ocupación, religión, ideología, etc.

- **Principio de No Revictimización:** Se debe evitar el fenómeno de la revictimización, lo cual sucede cuando las instituciones del Estado, sus representantes o quien preste servicios, a través de omisiones, acciones directas o trato discriminatorio, vuelven a vulnerar sus derechos, actuando contradictoriamente respecto al mandato de proteger, respetar y garantizar los Derechos de la Víctima.
- **Principio de Acceso a la Justicia:** Garantizar a las víctimas el acceso a la justicia con el fin de reparar los derechos conculcados.

III.- CONCEPTOS LEGALES.-

A los fines de establecer un marco teórico conceptual es que se establecerán las definiciones legales que se encuentran contenidas en la Ley N° 4405 y su Decreto Reglamentario, puesto que de ésta forma obtenemos una coherencia lógica en el abordaje integral de la presente problemática.

1.- VIOLENCIA FAMILIAR.-

Conforme lo expuesto, el artículo N° 1 de la ley mencionada define como violencia familiar a: ***“...toda acción, omisión, abuso o abandono que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual, patrimonial y la libertad de la misma en el ámbito familiar, aunque no configure delito, sea ésta en forma permanente o temporaria...”***-

Podemos extraer las siguientes conclusiones:

1.- Se ejerce violencia a través de acciones pero también mediante omisiones, abusos y abandono.-

2.- Mediante la afectación a la integridad de la persona, ya sea física, psíquica, sexual o patrimonial, es que colegimos las diferentes clases de violencia.-

3.- Se delimita ostensiblemente el marco de actuación circunscribiéndose el mismo al ámbito familiar.-

4.- Las mismas conductas pueden estar reguladas a su vez por el derecho penal.-

5.- La violencia puede darse en forma permanente o temporaria.-

2.- CLASES DE VIOLENCIA FAMILIAR.-

El art 1 del Decreto Reglamentario a modo enunciativo establece las diferentes especies o clases de violencia, expresadas asimismo en el Art 1 de la Ley de violencia familiar:

a) **Violencia física**, configurada por todo acto de agresión en el que se utilice cualquier parte del cuerpo, algún objeto, arma, sustancia o elemento para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de otra persona, encaminado hacia su sometimiento, o intimidación o control.

Ejemplos: De manera directa: golpes, apretones, intento de ahorcamiento, patadas, sacudones, morduras, cachetadas, etc.

De manera indirecta: tirar elementos extraños, emplear objetos contundentes, utilizar armas, etc..-

b) Violencia psíquica o moral: se considera tal a la que deriva de acciones u omisiones verbales, con la finalidad de someter las resistencias de la víctima o con la finalidad de degradar o controlar las acciones o comportamientos de la víctima, consistentes en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, actitudes de abandono y desamparo, capaces de provocar en quien las recibe inhibiciones o deterioro o disminución en su estabilidad emocional y una afectación en su estructura de la personalidad.

Este tipo de violencia ataca fundamentalmente la identidad de sujeto, es decir socava la libre autodeterminación de la víctima, imposibilitando o lesionando su organización psíquica.

Implica amenazas que obliguen a la otra persona a hacer o no hacer algo por miedo a la pérdida de un bien necesario (amor, alimentos, permisos de salida etc.) o por miedo a ser golpeado, etc. se humilla, desvaloriza, insulta, minimiza, ignora tendiendo a afectar la autoestima.

Ejemplos:

- Prohibición de elegir los amigos, la ropa, etc...
- Condicionamientos Se condiciona el amor a conductas o logros del niño o del sujeto vulnerable (matrimonio, empleo etc...)
- Desaprobación de iniciativas. Ej. Para qué vas estudiar o trabajar si con lo que yo gano alcanza;
- Falta de disponibilidad de los padres para con el niño. El padre está preocupado por sí mismo y es incapaz de responder a las conductas del niño.
- Aislamiento del menor: Privar al niño de las oportunidades para establecer relaciones sociales.
- Impedimento de la normal integración niño, reforzando pautas de conductas antisociales.
- Privación al niño de los cuidados básicos, aún teniendo los medios económicos; se posterga o descuida la atención de la salud, educación, alimentación, protección, etc.
- Ruptura de objetos - ropa, juguetes, fotos, plantas, elementos de estudio o trabajo, artefactos domésticos que pertenecen a la esposa, a los hijos o son propiedad común de la familia.

- Conductas que no respetan la privacidad del otro, que implican un exagerado control de: correo electrónico, cartera, billetera, portafolios, teléfono celular, agenda, las entradas y salidas, los horarios, etcétera.

El acto puede ser tanto en público como en privado.

c) Violencia sexual: es la consistente en actos u omisiones de carácter forzado, que infrinjan burla y humillación de la sexualidad, o la inducción, coacción, manipulación o sometimiento a la realización de prácticas sexuales no deseadas que afecten la integridad sexual y/o reproductiva de la víctima y cualquier otra actitud que impida el pleno ejercicio de la libertad sexual.

Es toda exteriorización de conductas que reflejan el abuso de poder en el ámbito de la vida sexual de las personas, que no es consentido ni deseado por la víctima.

Es una afrenta contra la dignidad y la libertad sexual de las personas, que afecta sus derechos sexuales, limitando o anulando la voluntad personal de decidir acerca de la sexualidad.

d) Violencia patrimonial: provocada por acciones u omisiones que impliquen daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, ocultamiento o retención de bienes, objetos, instrumentos de trabajo, documentos, derechos, valores, o recursos económicos, con el propósito de coaccionar, coartar o impedir la autodeterminación económica de otra persona o de su grupo familiar.

Las víctimas son privadas o tienen muy restringido el manejo del dinero, la administración de los bienes propios y/o gananciales.

Ejemplos:

Cuando se tenga que pedir o rogar por el dinero, en lugar de compartirlo.

Cuando se obliga a entregarle todo el dinero que uno gana.

Cuando no se le informa acerca de los ingresos familiares o no se le permite disponer de ellos para sus necesidades y las de los hijos.

3.-GRUPO FAMILIAR.-

Se define legalmente al grupo familiar de la siguiente manera: ***“A los efectos de esta ley, se entiende por grupo familiar el originado en el matrimonio o en las uniones de hecho y se incluyen a los descendientes directos de alguno de ellos, a los ascendientes, colaterales, consanguíneos y convivientes.*”**

También se aplicará esta ley cuando se ejerza violencia familiar sobre la persona con quien se tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja, o con quien se estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.” Art 1, 3er y 4to párrafo, ley de violencia familiar

Conforme la definición legal, la noción de grupo familiar se extiende a:

A.- El surgido del matrimonio, comprendiendo a los descendientes directos de alguno de los cónyuges, ascendientes, colaterales, consanguíneos y convivientes.

Ejemplos: actos de violencia de un cónyuge sobre el otro, o bien con sus hijos (comunes o no comunes) ascendientes (padres) o colaterales (hermanos, tíos, sobrinos) de uno u otro de sus integrantes del matrimonio.

B.- El originado en las uniones de hecho abarcando, también, a los descendientes directos de alguno de los concubinos, ascendientes, colaterales, consanguíneos y convivientes.

Ejemplos: Entre los concubinos, o respecto de sus hijos (comunes o no comunes) ascendientes (padres) o colaterales (hermanos, tíos, sobrinos) de uno u otro de sus integrantes de dicha unión.

C.- Las personas que tienen una relación de noviazgo o pareja.

D.- La persona con quien se haya tenido una relación de noviazgo o pareja. Ello significa, que se protege aún después de haberse terminado la relación descripta.

E.- La persona con quien se estuvo legalmente casado o se haya tenido una relación de concubinato.-

F.- Los cónyuges que estén separados de hecho o legalmente.

4.- VIOLENCIA DE PAREJA

Quando se habla de “*Violencia de pareja*” se hace referencia a las situaciones de abuso que se producen entre los miembros de la pareja. Cualquiera de los miembros de la pareja puede ser víctima de violencia. Sin embargo según diversos estudios en la materia de la violencia familiar son los adultos masculinos quienes con más frecuencia emplean las diferentes formas de abuso siendo las mujeres y los niños los más vulnerables.

El maltrato hacia la mujer según G. Ferreira (1989) “una mujer golpeada es aquella que sufre maltrato intencional de orden emocional, físico y sexual, ocasionado por el hombre con quien mantiene un vínculo íntimo”.

Además la violencia de pareja puede ser recíproca o cruzada que se da cuando los ataques son simétricos en cuanto a la paridad de fuerzas físicas y psicológicas en ambos miembros de la pareja.

Por otra parte existen casos de hombres maltratados por esposas o compañeras, pero las situaciones son menores en consideración a las que se dan hacia la mujer.

Por otro lado la Violencia de pareja en la mayoría de las situaciones se inicia en el Noviazgo donde cada uno trae consigo su manera de ver la vida, sus proyectos y la educación recibida, repleta de creencias acerca de lo que es el amor, la pareja, la familia y va dando por “sobre entendido” que el hombre debe hacer algunas cosas y la mujer otras.

Aquí comienza a surgir las relaciones de PODER en la pareja, con la idea de que alguien debe mandar, y alguien debe obedecer.

5.- VIOLENCIA HACIA NIÑO/AS Y/O ADOLESCENTES

A.- MALTRATO INFANTIL:

Cuando se hace referencia al “*Maltrato Infantil*” se entiende por tal a toda acción u omisión realizada por los adultos responsables, instituciones y sociedad en general, que afecte el potencial desarrollo físico, emocional, intelectual y social del niño o la niña.

En cualquier sociedad, todo niño o niña que pertenezca a los sectores sociales excluidos es meritorio de ser considerado en situación de maltrato según lo mencionado anteriormente ya que sufre consecuencias directas del maltrato social a través del hambre, las guerras, la venta o trata de personas, la discriminación, etc.

Dentro de las diferentes manifestaciones del Maltrato Infantil se encuentra el Abuso Sexual que tiene características específicas que difieren de las demás manifestaciones del maltrato físico y emocional, generando sentimientos ambivalentes de gran intensidad en quien lo sufre; esto, sumado a su estructura de pensamiento aun en desarrollo, hace bastante difícil para la víctima poder discernir que lo que está viviendo le hace daño.

Entendiéndose al Abuso Sexual como todo acercamiento con claro contenido sexual de parte de una persona adulta realizada de manera indirecta o directa incluido el acceso carnal o explotación hacia niñas, niños o adolescentes, haciendo uso de su poder para lograr placer o beneficio sexual.

En general se asocia al Abuso Sexual a la penetración –acceso carnal-, a la violación como se le llama comúnmente, la cual incluso vinculamos a determinada

imagen física del abusador (feo, desagradable) y a un contexto donde ocurre (calle oscura, desierta, terreno baldío, monte, bosque). Por el contrario, generalmente el abusador es alguien agradable, en quien se confía y a quien se quiere. Sucede en los ámbitos cotidianos donde el/ la niño/a se siente mas seguro. Y la penetración se da en bastante menor proporción que otras formas.

El Abuso Sexual puede ser Intrafamiliar o Extra familiar, pero se puede hablar de una mayor o menor gravedad de los abusos sexuales, teniendo en cuenta el tipo de contacto que el niño/a haya tenido, según el grado de conocimiento o vinculo del agresor y según el tiempo que lleva dándose el abuso.

B- INDICADORES DE VIOLENCIA SEXUAL HACIA NIÑO/AS, ADOLESCENTES

Indicadores físicos:

- Picazón, dolor en áreas genitales o anales.
- Lesiones o sangrados en dichas áreas.
- Infecciones urinarias repetidas.
- Enfermedades venéreas.
- Embarazo.
- Hematomas en muslos.
- Dificultad para caminar.

Indicadores de conductas:

- Deben interpretarse de manera contextualizada:
- Introvertida/o.
- Callada/o.
- Pobre rendimiento escolar.
- Miedo a los adultos/as.
- Insegura/o.
- Pobre o idealizada relación con los padres, especialmente el abusador.
- Comportamiento sexual inapropiado para la edad.
- Intentos suicidas.
- Promiscuidad.
- Trastornos varios: comida, sueño.
- Fugas de hogar.
- Depresión.
- Violencia hacia otros.
- Auto agresión.
- Aislamiento.

C- INDICADORES DE VIOLENCIA FÍSICA:

- Golpes o heridas.
- Quemaduras.
- Fracturas sin explicación.
- Ausencias.
- Vestimenta inadecuada para el clima (ocultando lesiones).
- Tendencias destructivas.
- Alopecia.
- Heridas o laceraciones que no concuerdan con el relato de los hechos.
- Dificultad al caminar
- Ropa interior rota, manchada o con sangre

D- INDICADORES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA:

Indicadores físicos:

- Problemas de salud: obesidad, afecciones de la piel, alergias, alopecias.-
- Problemas de lenguaje.

Indicadores de comportamiento:

- Problemas de aprendizaje.
- Fallas en el desarrollo.
- Extremadamente agresivo, retraído, etc.
- Destructivo o autodestructivo.
- Baja autoestima.
- Fugas del hogar.
- Depresión (apatía).
- Ideas suicidas.
- Enuresis.
- Encopresis.

6.- MALTRATO A LOS ADULTOS MAYORES Y A DISCAPACITADOS

Se entiende por “maltrato a los Adultos Mayores y a Discapacitados” a cualquier situación NO accidental que produce un perjuicio a una persona por parte de otra y en el caso de los Adultos Mayores y Discapacitados se trata de la persona que lo cuida o que tiene su guarda.

Los Adultos Mayores y Discapacitados, como toda otra persona, tienen derecho a gozar de un bienestar físico, emocional y espiritual.

✚ Algunas características de los Adultos Mayores y Discapacitados maltratados:

- Presión por entrega de herencia
- Abandono
- Soledad
- Despojo de sus propiedades
- Indiferencia dentro del hogar
- Falta de afecto
- Desvalorización
- Abandono en sus problemas de salud
- Administración de sus ingresos sin consulta
- Presión para que se hagan cargo del cuidado de nietos/tas

Es evidente que la violencia familiar y el maltrato a los Adultos Mayores y Discapacitados aparecen en todos los estratos sociales y culturales y afectan a los seres humanos en las distintas edades de la vida. Por ello las sociedades deberían crear ambientes en donde el envejecimiento se considere una parte del ciclo de vida, donde los Adultos Mayores puedan vivir con dignidad, sin sufrir malos tratos ni explotación y se les brinde la posibilidad de participar en las actividades educativas, culturales, espirituales y económicas.

IV.- CICLO DE VIOLENCIA

El predominio de la cultura machista, familias en desventajas sociales, el aislamiento social, el consumo de sustancias que generan dependencia, el estrés, constituyen algunos de los factores que pueden influir en el desarrollo de la violencia intrafamiliar.

Ésta aparece de manera muy variada en cada caso y no es posible establecer un único patrón de aparición y de desarrollo. En este sentido, “la teoría del ciclo de la violencia” anunciada por Walker (1989) intenta explicar lo que sucede en la mayoría de casos.

Es común que las conductas destructivas se alteren con momentos de arrepentimiento, paz y amor, lo cual dificulta tomar conciencia de que el problema existe. Esto es el Ciclo de la Violencia.

A continuación se presenta un gráfico en donde se muestra la forma que toma el ciclo de la violencia y las 3 (tres) fases que lo componen.

Para poder comprender la modalidad vincular predominante entre la persona víctima de la violencia es que explicamos esto desde el punto de vista de la Teoría Interaccional desarrollada y explicada en el Manual de Capacitación de UNFPA del año 2002.

Para entender la explicación daremos un ejemplo práctico de cómo se da las tres fases en una pareja donde existe la situación de violencia: 1) Fase de la acumulación de tensión; b) Fase aguda o de golpes; y c) Fase de reconciliación.



Ciclo de la violencia

1-Acumulación de tensión:

Etapa de violencia sutil, generalmente psicológica. El agresor ridiculiza, no presta atención, produce burlas, y corrige a su pareja en público.

Estas respuestas aunque no aparezcan a simple vista en forma violenta van generando un debilitamiento de las defensas psicológicas, con la aparición del miedo a hablar o a hacer algo que genere nuevas críticas, afectando así su autoestima, sintiéndose deprimida y débil.

Luego aparece la violencia verbal reforzando la psicológica, en forma de insultos, ofensas, palabras denigrantes, y descalificadoras, así como amenazas de agresión física o golpes menores. Entonces se intenta calmar al compañero/a, mediante conductas que le han dado éxito, autoculpándose y elaborando fantasías de que podrá detener o reducir las conductas agresivas, utilizando como mecanismo de defensa la negación. De ésta manera se encubre la conducta del golpeador y se la excusa.

Así la persona maltratada permite y tolera que la conducta violenta sea un hecho legítimo que ella lo acepta, produciéndose su convalidación.

Los incidentes empiezan a ser cada vez más frecuentes no pudiendo restaurar el equilibrio como lo hacía anteriormente. Se instala la sensación de miedo constante.

2- Fase Aguda de Golpes:

aquí el nivel de tensión no responde a ningún control. Se caracteriza por una descarga incontrolable de violencia física. A veces la misma comienza de forma vedada, pellizcos, tirones de pelo, empujones, apretujones, etc.

Luego parecen las trompadas, las patadas y la escalada puede incluir el uso de objetos para lastimarla. Puede aparecer también en este momento la violencia sexual.

En esta etapa comienza la búsqueda de caminos de salida, como contar la situación, denunciar el maltrato, escapar y alejarse del hogar, intentar que los hijos no se vean implicados, etc.

Las maniobras de salida, como la capacidad de supervivencia de estas situaciones de maltrato son retomadas en la posterior terapia para trabajar en reconstrucción de su autoestima.

3- Fase Luna de Miel:

arrepentimiento y comportamiento cariñoso.

Este es el comportamiento del golpeador. La tensión disminuye a sus niveles mínimos.

De parte del agresor, este cree que la violencia no se repetirá porque el comportamiento de su pareja se modificará.

El agresor acosa afectuosamente a su pareja y utiliza los recursos familiares que la convencen de desistir de la decisión de terminar la relación. Ella desea creer que la amabilidad y las conductas amorosas durarán. Así se espera poder eliminar las otras dos fases, anhelando la eliminación de las conductas violentas y que la idealizada relación permanezca mágicamente.

Todas las gratificaciones matrimoniales ocurren en este periodo, y es entonces muy difícil terminar o intervenir en este momento.

Luego de esta tercera fase suele aparecer la primera y así se inicia el ciclo de la violencia.

Es muy variable la duración de las mencionadas etapas, cuánto más se agrava la situación violenta, la primera y la tercera fase son cada vez más breves. En casos muy extremos, puede durar el ciclo días u horas, instalándose lo que se denomina una escalada de violencia.

También creemos conveniente incluir el concepto de violencia que maneja el psicoanálisis vincular para referirnos al análisis de la interacción, a saber:

“El ejercicio absoluto del poder de uno o más sujetos sobre otro, que queda ubicado en un lugar de desconocimiento; esto es, no reconocido como sujeto de deseo y reducido, en su forma extrema, a un puro objeto. Dicho de otro modo, consideramos a la violencia por su eficacia, la de anular al otro como sujeto diferenciado, sumiéndolo en una pérdida de identidad y singularidad que señala el lugar de la angustia.” (**Sanz Diana y Molina Alejandro “Violencia y abuso en la familia” Editorial Lumen/Humanitas**. Buenos Aires- año 1999)

Cuando la víctima logra salir de ese círculo vicioso y decide pedir ayuda o realizar la denuncia; Uno de los riesgos que se corre con el afán de ayudar a las víctimas de maltrato, es que se produzca una revictimización de la misma.

La revictimización se produce cuando: se solicita de manera reiterada el relato de la situación de violencia, como así también, cuando la revisión médica tiene lugar repetidas veces, es decir que se solicita reconstruya una experiencia que acarrea sentimientos de temor, vergüenza, culpa y ansiedad. Como consecuencia de esta múltiple exposición la persona va perdiendo la espontaneidad y fluidez del primer relato.

La respuesta del sistema se transforma así, en parte del impacto traumático que la violencia tiene en la vida de la víctima.

Por ello, se plantea que todos los agentes actuantes posean un conocimiento básico de la dinámica de la violencia familiar, de aspectos psicológicos concernientes al que ejerce la violencia como de aquel que la recibe, de los sistemas familiares, y de cómo funciona el sistema legal y los servicios sociales y comunitarios existentes en cada comunidad.

Así también se produce una segunda victimización cuando algún miembro de una institución, en lugar de escuchar y orientar a la víctima, toma una actitud crítica, de desconfianza, ya sea por su postura o gestos, donde se responsabiliza o reprocha a la persona agredida “que algo habrá hecho” para recibir el maltrato.

Especialistas recomiendan que quien no se sienta en condiciones de soportar la pesada carga emocional que implican dichas entrevistas, debe buscar a otra persona que atienda al sujeto sin culpabilizarlo.

V.- LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE LA VÍCTIMA

Es fundamental que todo agente y/o funcionario/a interviniente tenga presente los siguientes lineamientos para una mejor atención:

A.- CARACTERES QUE PUEDEN PRESENTAR LAS VÍCTIMAS:

Es factible, que la persona víctima de violencia, que por primera vez acude a las autoridades públicas en busca de ayuda y atención, presente las siguientes características:

- Miedo al hablar.
- Desorientación
- Culpa por la situación.
- Indecisión.
- Inseguridades.
- Sentimientos encontrados.
- Falta de esperanza.
- Poca o nula autoestima.
- Relato confuso o incoherente.
- Sensación de indefensión.

B.- COMUNICACIÓN Y TRATO:

Es necesario generar los canales adecuados a los efectos de lograr una adecuada comunicación con la víctima.

Por ello, es dable tener presentes, en todo el momento que dure la entrevista, las siguientes pautas:

- Estar atento a sus emociones
- Ser paciente
- Saber escuchar
- Dedicarle el tiempo necesario
- Saber ponerse en el lugar del otro
- Las preguntas deben ser:
 - Sencillas
 - Claras
 - Directas
 - Concretas
- Mostrar respeto frente a:
 - Valores religiosos,
 - Valores culturales
 - Sentimientos

C. LA RECEPCIÓN:

Se debe buscar generar un ambiente ameno, cálido, con claras orientaciones a escuchar con respeto y sin prejuicios.

Demostrar capacidad para comprender la situación y para poder brindar contención, tomando en consideración que:

-Animarse a pedir ayuda y acercarse a denunciar es el primer paso fundamental para comenzar a resolver el problema.

-Esta es una oportunidad única para brindar ayuda a la víctima, del grado de contención que sienta en el momento de denunciar dependerán sus próximos pasos.

-El agresor puede ser un ser amado, y esto explica las dudas, inseguridades, culpas y arrepentimiento respecto de hacer la denuncia.

-Posiblemente tenga una dependencia económica y/o de distinta índole con el agresor, lo que le imposibilita poder avizorar soluciones alternativas.

-La víctima puede encontrarse amenazada.

Pautas de recepción:

- Quien tome el primer contacto con la víctima debe recibir y tratar con cordialidad y amabilidad, propiciar la pronta atención con el funcionario que corresponda.
- Si por circunstancias entendibles existe demora para la atención -siempre que no exista riesgo evidente-, se explicará el motivo.¹
- Comenzar el diálogo presentándose y generando la confianza de la víctima.
- Hacer sentir a la persona que no está sola.
- Atender a la víctima en un espacio físico diferente del utilizado para la atención del público en general, intentando en lo posible que reúna las condiciones mínimas de reserva que permitan a la víctima sentirse cómoda, tranquila y segura.
- Gentileza: Toda la interacción y el trato debe ser con gentileza y amabilidad. Ya sea al escuchar y al preguntar.
- En el momento de escuchar mostrar interés, de forma tal que se facilite la comunicación (dejar que hable libremente).
- Atender siempre a la víctima de violencia con la puerta de la oficina abierta o en presencia de un familiar u otro miembro de la institución en la que se le reciba.
- Facilitar la expresión de sus sentimientos y emociones (silencios, llanto, ira).
- Debe existir una actitud sin prejuicios abierta a entender a la persona
- Confiar en el relato y otorgarle el valor correspondiente. Demostrarle que se le cree, no poniendo en duda los hechos o comentarios vertidos.
- Respetar las pausas y los silencios que aparezcan durante el relato. Evitar las interrupciones mientras la persona está hablando, relatando su historia.-
- Establecer que nunca está justificada la violencia –en sus diferentes tipos-, en las relaciones humanas.
- Transmitirle que no debe sentir vergüenza ante la situación sufrida.
- Priorizar la atención de la salud física y mental.

D. ASISTENCIA E INFORMACIÓN:

Brindarle la mayor asistencia e información a efectos de que la víctima comprenda la protección legal y que tiene derecho a vivir sin violencia.

¹ Recordar siempre que la víctima está atravesando una situación muy compleja.

Explicar que la violencia va aumentando con el paso del tiempo si no se toman medidas al respecto, y que se pone en peligro la vida de las personas violentadas y de sus familiares más cercanos.

Se le debe proporcionar a la víctima la siguiente información:

- Los derechos que la asisten -normativa que la protege-.
- Que NO ES NECESARIO contar con asistencia de un abogado para realizar la denuncia. por violencia familiar.
- Los lugares habilitados a efectos de recepcionarle la denuncia. A modo de recordatorio son los siguientes:
 1. Las Comisarías de la Mujer;
 2. Cualquier otra dependencia policial;
 3. Juzgados de Familia con competencia de acuerdo al domicilio del denunciante;
 4. Juzgados de Paz;
 5. Juzgados Civiles con competencia en asuntos de Familia,
 6. Defensorías o Fiscalías y;
 7. La Dirección de Violencia Familiar y de Género dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, la Mujer y la Juventud
- Explicarle que a través de la nueva normativa existen funcionarios que están obligados a tomarle la denuncia.
- Las medidas preventivas que puede solicitar al juez de Familia o Juez en cuestiones de Familia en su debido momento, que son las siguientes
 - a) ordenar la exclusión inmediata del/la agresor/a de la vivienda donde habita el grupo familiar y ordenar el cese del deber de convivencia; El Juez al ordenar la exclusión del/la agresor/a deberá entregar al excluido sus pertenencias personales y laborales mediante inventario.-
 - b) prohibir el acceso o presencia del/la agresor/a al domicilio del damnificado/a, a los lugares de trabajo o de estudio o a determinadas áreas de concurrencia o de circulación de la persona afectada, asimismo, arbitrar los medios necesarios para que el agresor/a cese con todo acto de perturbación o intimidación contra las víctimas;

- c) ordenar el reintegro al domicilio, a petición de quien ha debido salir del mismo por razones de seguridad personal y disponer en forma inmediata la exclusión, en tal caso, del/la agresor/a;

- d) decretar provisoriamente alimentos, para lo cual se abrirá una cuenta bancaria donde se deben realizar los depósitos correspondientes. Si el alimentante trabajara en relación de dependencia, el Juez de oficio o a pedido de parte, ordenará los descuentos respectivos de su salario, la entrega del carnet de la obra social y fotocopia autenticada del recibo de sueldo que acredite su actualización de validez mensual;

- e) establecer el régimen de tenencia o guarda que garantice el derecho de comunicación con los hijos, si así corresponde;

- f) adoptar las medidas destinadas al resguardo del patrimonio común o personal de los afectados, como asimismo, la restitución inmediata de los efectos y documentaciones personales a la parte peticionante, si ésta se ha visto privada de los mismos por hechos de violencia familiar;

- g) adoptar todos los recursos para que los niños, niñas, adolescentes, ancianos y discapacitados permanezcan en su ámbito familiar fuera del contacto con quien ejerce el maltrato; En caso de que la víctima fuera un niño, adolescente, anciano o persona discapacitada, se otorgará la guarda protectora provisoria a quien considere idóneo para tal función, otorgándose de manera prioritaria a integrantes del grupo familiar, a la familia ampliada y/o referentes afectivos del niño, si esta medida fuese estrictamente necesaria para la seguridad psicofísica de los mencionados. Asimismo el juez tomará los recaudos que considere pertinentes para preservar la salud e integridad psicofísica de niños, adolescentes, ancianos o discapacitados.-

- h) ordenar todas las diligencias que considere pertinente para salvaguardar la integridad psicofísica de las personas afectadas.

- i) Determinar la transferencia a la persona damnificada del plan social o equivalente del que es titular el denunciado;

- j) Ordenar el allanamiento de la morada cuando estuviere en riesgo grave la integridad de cualquiera de sus habitantes;

k) Suspender al denunciado el permiso de portación de armas si lo tuviere y decomisar las que posea en su domicilio, las que permanecerán en custodia en sede judicial, aún cuando sea legítimo usuario o portador;

l) Comunicar a la obra social o empresa de medicina prepaga la situación de violencia para que la persona damnificada pueda recibir atención médica y/o psicológica y/o psiquiátrica.-

- La existencia de servicios sociales específicos de ayuda a las víctimas de violencia como ser *la Dirección de Violencia familiar y de Género* dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la mujer y la Juventud, áreas dependientes de los municipios de la provincia y otros servicios o recursos con los cuales se cuente en el Municipio.
- Los centros de atención hospitalaria.
- Es preciso informarla del derecho de ser asistida por un defensor de oficio del turno (en caso de no contar con los medios necesarios) para proseguir con la etapa judicial de la denuncia.
- De la obligación de confidencialidad en el manejo de la información, conforme la legislación vigente

E.- DERIVACIÓN:

Cuando por su gravedad –lesiones graves o gravísimas, abuso sexual, violación, etc.- la situación lo requiera, se derivará a la víctima a:

- Centros hospitalarios.
- Centros médicos
- Salas de atención primaria de la salud.
- Juzgados o Fiscalías competentes.
- Juzgado de Paz o dependencia Policial más cercana a efectos de que realice la denuncia por violencia.

Una vez establecido el nivel de riesgo, se recomienda actuar según las siguientes pautas:

1.- SITUACIÓN DE RIESGO INMEDIATO

- Emisión del parte de lesiones, si procede.
- Comunicación inmediata a los Cuerpos de Seguridad.

- Derivación urgente a un centro hospitalario, si las lesiones que presenta la víctima así lo requieren.

2.-SITUACIÓN DE RIESGO NO INMEDIATO.

- Establecer un plan de seguridad con la mujer.
- Informar de los recursos sociales disponibles (servicios Especializados sociales, centros de la mujer, etc.).
- Pautar el tratamiento necesario y realizar las derivaciones pertinentes.
- Establecer visitas de seguimiento periódicas. (Si corresponde).

Si la víctima ha decidido dejar el hogar (porque se encuentra en riesgo de vida tanto ella como sus hijos), es recomendable dar las siguientes sugerencias:

- Elegir un momento en que la situación en el hogar sea tranquila.
- No dar ningún indicio de la intención de huida.
- Conocer previamente los lugares donde puede acudir.
- No difundir la dirección del lugar en el que se va a alojar.
- Evitar los lugares donde pueda encontrarse con el agresor.

En espera de encontrar el momento adecuado y ante la posibilidad de tener que marcharse de forma precipitada (por una situación de riesgo para su vida o la de sus hijos), es conveniente tener preparada una lista de teléfonos de amigos y familiares, así como tener depositados en algún lugar de confianza los siguientes documentos o fotocopias de los mismos y demás enseres que podrán ser necesarios y probablemente no tendrá oportunidad de recoger.

- Permiso de trabajo (si es necesario).
- Medicinas habituales.
- Ropa para la mujer y los niños.
- Agenda de direcciones.
- Certificados médicos.
- Tarjeta sanitaria.
- DNI.
- Tarjetas de crédito.
- Dinero para cubrir las necesidades básicas.
- Llaves.

Si la víctima ha debido ser alojada en una casa refugio se deberá según la ley provincial N° 4114 seguir las siguientes recomendaciones:

- El refugio será conocido por pocas personas y contara con personal capacitado para el cuidado directo y contención de la víctima.
- El refugio deberá contar con: alimentos, vestimenta, elementos de higiene, ropa de cama, etc.
- En caso de ser preciso la/s víctima/s tendrán el derecho de recibir asistencia médica y psicológica, social y asesoramiento jurídico especializado.

No hay que olvidar que las agresiones más violentas y, en muchos casos aquellas que acaban con la vida de la víctima, suceden cuando se están realizando los trámites de separación o cuando la mujer decide abandonar el domicilio conyugal.

No se debe comentar la situación con el presunto maltratador sin el permiso explícito de la víctima. Si ella instara al profesional a realizar este contacto, deberá ser advertida de las posibles consecuencias negativas que pueden derivarse de este hecho.

Con relación a las **derivaciones** que se realicen se registrarán en el informe para la historia del caso. Pueden realizarse derivaciones según sea el organismo que recepcione el pedido de ayuda:

- **Servicios de Urgencia Hospitalarios:** en el caso de que las lesiones que presente la mujer o la Víctima así lo requieran.

Como factor de detección, los médicos y los profesionales sanitarios están obligados a denunciar estos delitos por razón de su profesión. Esta obligación se extiende al diagnóstico cuando objetivamente aparecen suficientes elementos para sospechar que se ha cometido un delito de estas características.

Es preciso, también, asegurarse de que se activen los mecanismos, medidas y recursos de protección de la víctima (social, psicológica y judicial).

Siempre que sea posible, el médico forense debe intervenir inmediatamente una vez los servicios sanitarios detecten estos delitos o faltas.

En caso contrario, el médico asistencial debe reflejar las lesiones o los malos tratos en un informe específico.

El informe médico es un documento importante como prueba judicial, tanto si la víctima decide denunciar como si no desea hacerlo, en previsión de que pueda hacerlo más adelante utilizándolo como elemento probatorio de la habituabilidad y reincidencia del hecho violento.

Aspectos a tener en cuenta en la redacción:

1. Debe reflejar la fecha aproximada de comienzo de los malos tratos.
 2. Características de los malos tratos y evolución de los mismos. Reflejar los diferentes tipos de violencia a que está siendo sometida: verbal, física ambiental, social, describiéndolas en el informe con las propias palabras de la víctima.
 3. Síntomas físicos y psíquicos o lesiones que ha presentado o presenta. Duración y evolución de los mismos. Diagnóstico y tratamiento que ha requerido y si ha precisado derivación a otros servicios.
 4. Juicio clínico sobre la relación que presentan los síntomas con el maltrato.
- **Servicios Policiales** (En función de la localidad y de los recursos disponibles en ella): si la víctima desea interponer una denuncia.

Desde las COMISARIAS DE LA MUJER de la provincia de Misiones se pone en funcionamiento la atención especializada para atender a las víctimas de violencia intrafamiliar, debiéndose procurar a partir de la implementación de la nueva normativa, la especialización en todas las dependencias policiales de la provincia.

El hecho de que una víctima vaya a denunciar un episodio de violencia puede provocarle una situación de angustia. Por parte de la policía, se le debe dar un recibimiento y un acogimiento adecuados a su situación. Se debe tener presente que cuando la víctima denuncia malos tratos es porque ha llegado a una situación familiar insostenible.

- **La Dirección de Violencia familiar y de género Dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Mujer y la Juventud** (como servicio especializado en la materia de la provincia):

Como sistema público de servicio especializado en atención de víctimas de Violencia intrafamiliar en la provincia, impulsa el reconocimiento de los derechos tanto individuales como colectivos a través de una línea telefónica gratuita como una forma de escuchar las voces de quienes serían las víctimas de esta problemática.

La línea telefónica mencionada, es el número **102**, que brinda a toda la comunidad la oportunidad de realizar consultas vinculadas a la problemática de violencia familiar, dedicándose a la atención de víctimas de maltrato físico y/o emocional, y de abuso sexual, entre otros.

También trabaja con mujeres víctimas de violencia en el ámbito del matrimonio y / o mujeres que hayan padecido situación similar, en algún momento de su vida.

Asistiendo además a hombres con esta problemática con el objetivo de alcanzar el cese de la violencia y recuperación del equilibrio emocional, a través de la prevención, contención y orientación para personas que consulten por los distintos tipos de violencia ya sea física o emocional.

La tarea realizada por el personal que desempeñan funciones en la línea **102** es compleja y comprende varios posibles niveles de intervención:

a) Asesoramiento y derivación de la demanda telefónica a los diferentes servicios propios o de las áreas de gobierno que correspondan. Entre los principales servicios se puede mencionar: las Defensorías Oficiales del Menor, Juzgados de Familia, Comisarías, como así también contándose actualmente con la Comisaría de la Mujer. Se trabaja en forma interinstitucional con la Dirección del Menor, Subsecretaría de Trabajo, Acción Social y/o Área Mujer de los Municipios de la Provincia, dependencias del Ministerio de Salud Pública de la Provincia, etc.

b) Recepción, seguimiento y evaluación de situaciones relacionadas a maltrato infantil, abuso sexual, explotación sexual comercial y todo lo relacionado a violencia familiar.

c) Seguimiento de casos derivados de otras Instituciones y/o Provincias.

La línea 102 recibe pedidos de ayuda contra las violaciones de los derechos, en un amplio abanico de situaciones dentro de las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Consultas por niños/as en situación de calle
- Consultas de índole informativo sobre diferentes servicios locales, nacionales, sociales y judiciales de atención a la infancia
- Consultas por niños/as extraviados/encontrados
- Consultas por detención policial de niños/as y adolescentes
- Consultas por dificultades de acceso a diferentes servicios de atención
- Solicitud de intervención y/o asesoramiento de situaciones de violencia familiar y /o maltrato infantil; entre las cuales se encuentran problemáticas de explotación sexual comercial, abuso sexual, etc.

Además de la atención telefónica, cuenta con asistencia personalizada a través de un equipo interdisciplinario de las áreas social, jurídica y psicológica que orientan, apoyan y realizan el tratamiento psicológico, individual y/o de grupo, para la recuperación de la víctima o el agresor.

- Asistencia Social:

En el marco de los derechos en este área se brinda información sobre la violencia intrafamiliar, como a su vez, se realiza la primera contención emocional y orientación acerca de lo que se puede hacer ante una situación de Violencia intrafamiliar.

Ante un escenario de violencia familiar el Trabajador Social realiza las siguientes actividades:

- Diagnóstico y evaluación de la gravedad de la situación ;
- De ser pertinente efectúa una visita domiciliaria a los efectos de realizar un informe socio ambiental del grupo familiar;
- Seguimiento de los casos;
- En caso de ser pertinente eleva informes sociales a los Juzgados Civiles como penales y Defensoría Oficiales;
- Responder oficios de los juzgados o Defensoría de Menores;
- Derivación a tratamientos psicológico, psiquiátrico de la víctima, el agresor o el grupo familiar de acuerdo a la situación ;
- Derivación o acciones en conjunto con otras instituciones del medio en el caso de ser apropiado.
- Asistencia Psicológica:

Aquí se prestará ayuda a los efectos de buscar alternativas, que permitan aminorar las situaciones de violencia que se generan al interior del grupo familiar.

Además se fortalecerá a la víctima para exigir los derechos; elevar la autoestima y mejorar la calidad de vida. En esta área se llevaran adelante las siguientes actividades:

- Tratamiento psicológico a las víctimas de violencia familiar, tanto de los casos que son derivados por los trabajadores sociales como por los juzgados y Defensorías;
- Elevación de Informes psicológicos a los Juzgados tanto civiles como penales;
- Realización de grupos de ayuda mutua.
- Asesoramiento Jurídico :

En primer lugar se orienta a la víctima acerca de sus derechos. Luego se ofrecen alternativas legales, para posibilitar soluciones a los problemas de violencia intrafamiliar por medio de la aplicación de la ley 3325 modificada por la ley 4405 y la ley 3820.

Por otra parte se realizara el seguimiento y el patrocinio de los casos judicializados, mediante el cuerpo de letrados del Ministerio de Desarrollo Social de la Mujer y la Juventud.

- **Servicios de Salud Mental:** para el tratamiento y apoyo psicológico o psiquiátrico pertinente.

Valoración de daño psíquico: debe explorarse la respuesta psíquica inmediata o tardía, según el momento en el que se evalúe al paciente teniendo en cuenta:

- Las circunstancias que lo originaron.
- La existencia de factores agravantes de la vivencia, como pueden ser la utilización de armas o el ensañamiento.
- La valoración subjetiva que hace la paciente.
- Shock emocional.
- Síntomas psicósomáticos.
- Negación de lo sucedido.
- Molestias inespecíficas.
- Confusión.

- Trastornos del sueño y del apetito.
 - Abatimiento.
 - Depresión-ansiedad.
 - Temor a una nueva agresión.
 - Baja autoestima.
 - Sensación de culpabilidad y de vergüenza.
 - Trastorno por estrés postraumático.
- **Valoración emocional:** pueden usarse tests validados, como el General Health Questionnaire (GHQ-28), la escala de depresión-ansiedad de Goldberg y los criterios diagnósticos del DSM- IV.
 - **Estimación del riesgo de suicidio:** la entrevista clínica proporcionará la clave diagnóstica. Los antecedentes familiares y personales en relación con este acto (suicidios consumados o intentos), enfermedades previas, malos tratos en la infancia, la baja autoestima y la impulsividad orientarán la valoración del riesgo.

Durante la entrevista se abordará directamente la existencia de ideas de suicidio y de planes concretos, así como si se encuentra en posesión de armas de algún tipo.

A continuación se exponen los signos de alarma de riesgo suicida:

- Euforia tras un período de desesperanza.
- Audacia temerosa o accidentes múltiples.
- Existencia de remordimientos.
- Autocrítica exagerada.
- Desesperanza.
- Discurso con contenidos suicidas.
- Elaboración de testamento o regalo de pertenencias.

Valoración del riesgo vital: es imprescindible estimar el riesgo que corre el paciente en caso de que no desee abandonar el hogar. Se preguntará a la víctima :

- Si cree que es seguro volver a casa.

- Si cree que cuenta con familiares o amigos que le puedan acoger sin confabularse con el agresor.
- Si teme por la seguridad de sus hijos.
- Consumo de drogas o abuso de alcohol por la pareja.
- Aumento de la frecuencia de los episodios violentos.
- Lesiones graves.
- Malos tratos a hijos u otros miembros de la familia.
- Cambios en la situación laboral del agresor.
- Tramitación de separación.
- Violencia sexual.
- Fracaso de los sistemas de apoyo familiar y social.
- Conducta vigilante, celos patológicos por parte agresor.
- Intentos de suicidio o llamadas de atención de la paciente.

Es una premisa esencial no subestimar el riesgo. Si se detecta alguno de los anteriores indicadores o la paciente asegura que se encuentra en situación de riesgo vital, hay que darle credibilidad y adoptar las medidas pertinentes.

- **Servicio de Ginecología de Urgencias:** en caso de agresiones sexuales.

En los supuestos de presunta agresión o abuso sexual, el profesional sanitario ha de recoger en la historia clínica toda la información de carácter médico correspondiente al caso, realizar la exploración física, ofrecer el tratamiento adecuado, recopilar las pruebas legales pertinentes y proporcionar un asesoramiento continuado.

No es función del profesional sanitario determinar si ha existido o no una agresión o un abuso sexual.

Ante una presunta agresión o abuso sexual se trasladará inmediatamente a la paciente al servicio de Urgencias Ginecológicas del hospital de referencia para iniciar el proceso de exploración y recogida de muestras.

Si el traslado no es posible, a continuación figura el **procedimiento de evaluación y exploración** que debe realizarse por el personal de atención primaria de la salud:

- Comenzar tranquilizando a la paciente, creando un clima de confidencialidad y amabilidad.

- Explicar todos y cada uno de los procedimientos y exámenes que se van a llevar a cabo y, en el caso de que estos se vayan a realizar en el centro de salud, obtener el consentimiento informado. Es importante permitir a la paciente opinar sobre las decisiones a tomar y preguntar cualquier duda.
- Recomendar a la paciente que no se duche ni se cambie de ropa. Si insiste en hacerlo, indicar que utilice una sábana limpia sobre la que se recogerá la ropa, de forma que no se pierdan pelos ni fibras. Las prendas se guardarán en una bolsa (cada prenda en una bolsa diferente) para el posterior estudio pericial. Las bolsas serán convenientemente cerradas y etiquetadas. Son preferibles las bolsas de papel, debido a que el plástico favorece el crecimiento bacteriano en las manchas de sangre.
- Proceder al examen de la paciente en presencia, si es posible, de un testigo femenino. Intentar contar con la presencia y el asesoramiento del médico forense.

Datos de Interés:

Se debe registrar en el informe para la historia clínica la siguiente información:

- Fecha, hora, lugar y circunstancias de la presunta agresión.
- Tipo de agresión sexual (penetración vaginal, anal u oral).
- Si tras la agresión la paciente se duchó, bañó, realizó irrigación vaginal, orinó, defecó, se cambió de ropa o tomó alguna medicación.
- Fecha de la última regla (descartar embarazo), hemorragia o secreción vaginal reciente, uso de anticonceptivos, fecha de la última relación sexual voluntaria, posibles enfermedades de transmisión sexual, alergias y tratamientos médicos seguidos de forma habitual.

Tratamiento:

Las lesiones y heridas ocasionadas por el traumatismo físico provocado por la presunta agresión deberán ser adecuadamente tratadas Considerando:

- La Profilaxis de las enfermedades de transmisión sexual.
- La Profilaxis antitetánica.
- La Profilaxis postexposición sexual al virus de hepatitis B.
- La Profilaxis postexposición sexual al VIH.
- La Prevención de embarazo.

F. RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

- Completar el pertinente formulario de denuncia.
- Asegurando la confidencialidad de la denuncia realizada²
- Reservar las actuaciones para la requisitoria judicial.
- Recibida la denuncia, entregar una copia de la misma.

G. REGISTRO DE CASOS

Cada lugar habilitado para recepcionar las denuncias deberá llevar un registro de casos que permita elaborar estadísticas del ámbito civil y/o penal, para luego remitir al registro único a crearse en la provincia.³

² Como lo expresan el art. 1 de la ley 4405 y su decreto reglamentario N°2668/08 ...“todo agente o funcionario administrativo o judicial esta obligado a guardar secreto de todo asunto que llegue a su conocimiento conforme al régimen de la presente ley, debiendo adoptar los recaudos necesario para evitar la divulgación publica de la situación e historia personal de la víctima. Dicha obligación subsistirá aun después de haber concluido el proceso judicial o de haber cesado el agente o funcionario administrativo o judicial en sus funciones. Esta reserva comprende a todas las actuaciones judiciales y administrativas vinculadas con el proceso”...

³ En este sentido, se está llevando a cabo la iniciativa de implementar a futuro un Registro Unificado de Datos con soporte informático, que puede adecuarse a dicha finalidad dependiente del Ministerio de Desarrollo Social la Mujer y la Juventud.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA:

- ❖ **Bases para la elaboración** del protocolo de asistencia a la víctima de trata y Explotación Sexual Comercial en la provincia de Misiones, Dirección del menor la familia y el discapacitado, Ministerio de Desarrollo Social de la Mujer y la Juventud, Misiones, 2008.
- ❖ **CORSI, J.** (comp.) (1997), *Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, Buenos Aires, Editorial Paidós.
- ❖ **HEISE, L.**, y otros (1994), *Violencia contra la mujer: La carga oculta de Salud*, Washington D.C., Programa Mujer, Salud y Desarrollo, O.P.S.
- ❖ **INFANTE, L.**, y otros (1999), *La violencia familiar. Actitudes y representaciones sociales*, Madrid, Editorial Fundamentos, Colección Ciencia
- ❖ **Documentos estadísticos** proporcionados por la Directora Lic. Andrea Daru de la Dirección de violencia familiar y de género, Ministerio de Desarrollo Social de la Mujer y la Juventud, Misiones, 2008.
- ❖ **Documentos estadísticos** proporcionados por la Oficial Auxiliar de Policía - Abogada Haydee Irala Comisaria de la Mujer URI – Posadas, Misiones, 2008.
- ❖ **Ferreira, Graciela.** Cartilla para profesionales del derecho y funcionarios del poder judicial.
- ❖ **Minuchin, Salvador.** ¿Dónde está la familia en la terapia narrativa?. Revista Sistemas familiares de fecha miércoles 4 de junio del año 1998.
- ❖ **PAGGI, P., y COLOMBO, G.** (colaboración) (1999), *Manual de capacitación, Serie La violencia contra las mujeres en el ámbito de las relaciones familiares*, Buenos Aires, Consejo Nacional de la Mujer-UNICEF
- ❖ **Protocolo** de actuación en los casos de Violencia doméstica y de Género en la demarcación de Girona, España Junio de 2006.
- ❖ **Protocolo** de Intervención Policial para la Atención, Orientación y Derivación de Personas Víctimas de Violencia Familiar. Buenos Aires año 2006
- ❖ **Sanz Diana y Alejandro Molina.** Violencia y Abuso en la familia. Editorial Lumen Humanitas. 2004.
- ❖ **Romano Ester y Fugaretta Juan Carlos.** Maltrato y Violencia Infanto-Juvenil. Editorial Nuevo pensamiento Judicial
- ❖ **UNFPA** y Consejo nacional de la mujer. Manual de capacitación: “*serie la violencia contra las mujeres en el ámbito de las relaciones familiares*”

