



Gobierno
Federal

Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (os) autoras del presente trabajo.

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LA TRANSVERSALIDAD DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

RUTA CRÍTICA PARA EMERGENCIA PARA LAS OPERADORAS DE C-4 PARA EL MANEJO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA



La discriminación contra la mujer puede definirse como: Cualquier distinción, exclusión o restricción hecha con base al sexo que tenga el efecto o propósito de disminuir o nulificar el reconocimiento, goce y ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil o en cualquier otro ámbito.

En el estado de Baja California Sur el 46% de las mujeres encuestada dijo haber sido violentada por su pareja (Castorena 2010). De acuerdo al estudio ENDIREH, 2006 el mayor porcentaje de violencia que se ejerce hacia la mujer es la violencia emocional, en el estado de Baja California Sur de los 35 mil 571 casos reportados de violencia de pareja, el 75% correspondió a violencia emocional, el 56% a violencia económica, el 25% a violencia física y el 13% a violencia sexual.

La familia es un sistema que permite al hombre mantener un estado de equilibrio y también desarrollar los mecanismos que le permiten madurar. Pero el equilibrio puede estar amenazado, desde el interior del sistema, desde el exterior o de forma combinada.

Si los mecanismos habituales que sirven para mantener el equilibrio fracasan y la tensión no se alivia, se quiebra la atmósfera interior de bienestar y de control, se quiebra el Yo y el hombre se vuelve violento.

Una crisis es una reacción subjetiva a una experiencia de vida estresante que afecta la estabilidad emocional de la persona y cuya capacidad de pensar y actuar normalmente queda seriamente dañada. Sin embargo, también es cierto que en una situación de crisis, el desorden emocional y la angustia son tan elevados que las personas se sienten impedidas a actuar para salir de esa situación que tan elevado coste de bienestar conlleva.

Uno de los primeros vínculos institucionales o formas de asistencia de la mujer que sufre de violencia, es la llamada a la línea 066, éste numero se ha difundido entre la sociedad sudcaliforniana, además de ir aumentando conforme han pasado los años con el mayor acceso de las mujeres a un teléfono celular o a teléfono fijo.

En estado de Baja California Sur, se cuenta con un centro que es el órgano pendiente de la Secretaria de Seguridad Pública, encargado de proveer, mediante tecnología computacional e infraestructura de comunicaciones a nivel estatal conectada a una red nacional, mecanismos para la coordinación de acciones en materia de seguridad pública de las distintas instancias, asimismo es el responsable de Coordinar y Operar el Servicio Telefónico de Atención a Emergencias 066, a través del cual la ciudadanía reporta emergencias, faltas y delitos que son canalizados a las Instituciones de Procuración de Justicia, Seguridad Pública, Protección Civil y las demás asistenciales Públicas y Privadas para su atención. Se encarga de brindar servicios, a la ciudadanía y a las instituciones: El Servicio Telefónico de Atención a Emergencias 066, el Registro Estatal de Información de Seguridad Pública

La línea telefónica de emergencias (066), asiste a la población del estado, en situaciones de emergencias. En estos incidentes se envía atención policiaca, de transporte y vialidad, asistencia médica, bomberos, policía ministerial del estado y la procuraduría general del estado, dependiendo del tipo de la ayuda que la población en general solicite, o bien, la mujer víctima de violencia (en estos casos) solicite para su auxilio.



Además de la canalización hacia diferentes instituciones, dependencias o corporaciones competentes en casos de solicitud de apoyo psicológico, asesoría jurídica o quejas, entre otros.

Al ser usualmente el primer contacto de ayuda, asistencia y apoyo, es crucial, y muchas veces determinante el adecuado servicio del personal C-4, iniciando por salvaguardar su vida en caso de violencia física, antes de que llegue la asistencia policiaca, el manejo óptimo de la intervención en crisis, además de un manejo de conocimientos generales de los servicios en diferentes instituciones para asesorar a la mujer víctima de violencia.

Algunos autores como Walker (1984) han sistematizado las fases del

Denominado Ciclo de la Violencia, útil para comprender y no errar en el posterior abordaje profesional con víctimas de malos tratos.

Las tres fases fundamentales que describe este autor son:

- . Fase de Formación o Tensión: Se va produciendo una escalada gradual de tensión y hostilidad, muchas veces como reacción del agresor ante hechos mínimos, con acumulación de conflictos y fricciones.
- . Fase de Explosión o Agresión: Desencadenamiento de agresiones físicas y/o psicológicas de alta intensidad.
- . Fase de Reconciliación o luna de miel: la agresión desaparece y el agresor se muestra amable y arrepentido. Se produce en la víctima la falsa ilusión.

Adoptando un formato de guía de buenas prácticas en tratamiento, destinada a marcar pautas adecuadas de intervención, vamos a repasar algunos aspectos clave para acercarnos y adecuar la respuesta asistencial a esta problemática de la violencia de género; Protocolo.

META GENERAL DEL PROTOCOLO

La meta general de este protocolo es proveer a los profesionales de atención a la salud conocimientos generales del tema de la violencia ejercida hacia las mujeres, imprescindibles para establecer desde un enfoque comprensivo las necesidades, entender actitudes y comportamientos de estas usuarias y poder así adaptar estos factores a la puesta en marcha de protocolos de actuación, abordaje de la demanda, canalización a recursos especializados y planificación de las acciones para llevarlo a cabo.



BASES PARA LA DEFINICION DE UNA PROPUESTA DE ABORDAJE CON VICTIMAS DE VIOLENCIA

La atención a los problemas de violencia doméstica exige, como en cualquier nueva propuesta de atención y asistencia a problemas de naturaleza biopsicosocial, un diseño de actuación que contenga:

- Un marco conceptual claro y amplio del fenómeno
- Un modelo de abordaje que proponga la filosofía de trabajo y el espectro general de medidas a desarrollar para atender el problema.
- Un diseño de proceso que, definiendo las acciones concretas a llevar a cabo, permita desplegar y poner en marcha, de modo ordenado y progresivo, las medidas tendentes a solucionar la situación problemática.

FASES DE LA INTERVENCIÓN INTEGRAL

INTERVENCION EN CRISIS

La intervención en crisis se define como “el proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona para soportar un suceso traumático, de modo que laprobabilidad de debilitar los efectos se aminore y la probabilidad de crecimiento se incremente”. (Slaikau).

Cuando la paciente informa espontáneamente de ser víctima de violenciadoméstica, y haber padecido un episodio de agresión en un periodo previo breve, las primeras actuaciones a realizar se dividirán en prioritarias y secundarias. Las prioritarias son:

- Realizar un diagnóstico breve de las lesiones o daños derivados de la agresión reciente. Se activarán recursos que garanticen las condiciones seguridad y protección necesarias con las garantías de anonimato y confidencialidad advertidas a los profesionales que trabajen en esos servicios.

Las actuaciones que se realizarán en segunda instancia serán:

- Dar credibilidad en primera instancia a lo que nos cuenta para crear un clima de confianza que permita generar las condiciones básicas para obtener una información más amplia y detallada del caso.
- Identificar las opciones en la red natural de relación. Esto puede servir para buscar apoyos con base afectiva y como sustitutos de recursos de alojamiento de emergencias si éstos no estuvieran disponibles.
- Facilitar la descarga emocional y atender los síntomas emocionales y psicológicos (ansiedad y depresión) que pueden ser una fuente dedistorsión importante tanto para la toma de decisiones respecto a la ruptura inmediata de vínculos con el agresor.
- Valorar la decisión de la víctima de interponer denuncia. Asesorar en materia de recursos legales y judiciales de primera instancia (medidas previas, órdenes de alejamiento)

Los objetivos que se plantean en esta parte del proceso asistencial son los siguientes:

- . Recabar información de los aspectos fundamentales del problema personal de la usuaria y pautar acciones a realizar de modo más inmediato.
- . Reunir información pertinente que permita conocer individualmente las características de cada caso.
- . Aplicar la óptica de intervención especializada interdisciplinaria al conocimiento de los aspectos definitorios del caso.
- . Destacar los aspectos personales, familiares, sociales y judiciales que pueden ser facilitadores o posibles obstáculos para el proceso de seguimiento.
- . Planificar el diseño individualizado de intervención de acuerdo a la información obtenida.
- . Identificar y calificar la forma de maltrato que sufre la víctima. Historia de malos tratos (incluido historial judicial si lo hubiere) y características actuales.
- . Valorar en primera instancia el alcance de daños físicos y psicológicos derivados del maltrato.
- . Identificación y localización de la persona agresora. Contacto con policía, siempre con conocimiento y consentimiento de la víctima.
- . Valoración social inicial (describir la situación socioeconómica, laboral, familiar y de convivencia, situación de los hijos de la víctima: edades, grado de afectación directa o indirecta por la situación de maltrato...)
- . Valorar los niveles de riesgo en la repetición del maltrato, grado de peligrosidad actual y las consecuencias de éste en el caso particular, así como el grado de conciencia de la víctima respecto a lo anterior.
- . Valorar el nivel de maduración de decisiones relativas al abandono del domicilio de convivencia compartido con el agresor.
- . Estudiar la existencia de alternativas de acogimiento en su red de apoyo natural (familia, amigos...).



El taller está dirigido a las funcionarias y funcionarios públicos de atención a emergencias 066 para el adecuado manejo de mujeres víctimas de violencia de género. El cual tiene por su parte el objetivo de arrojar recomendaciones para incidir en políticas públicas para la atención de estas mujeres.

Los profesionales que atienden mujeres víctimas de violencia familiar y de género, necesitan manejarse con un marco teórico homogéneo y compartido por todos los integrantes. Este marco referencial implica el conocimiento de los alcances, aportes y limitaciones de cada área en particular, así como el planteamiento y replanteamiento del bagaje personal teórico y subjetivo en lo que respecta a mitos, estereotipos, valores, creencias, prejuicios, estrategias a seguir etc. de cada uno en particular.

Las y los integrantes del equipo deben enfocar la tarea en forma interdisciplinaria. Significa hablar todo el mismo lenguaje, conocer las competencias de los otros profesionales, definir el rol de cada uno y apoyarse en el logro de los objetivos comunes.

A este respecto Domen (1994) dice: “La consolidación del equipo requiere la creación de espacios de reflexión permanentes, tanto en relación con el tema de la mujer maltratada, como con el rol técnico-profesional no tradicional, con apertura a la participación e intervención en distintas instituciones y en la comunidad, atinentes a cada caso. Además es menester evaluar de forma permanente el trabajo efectuado por los distintos profesionales intervinientes, para hacer efectivo el accionar conjunto, potenciando el logro de un abordaje óptimo, así como el acceso a las mejores alternativas para cada situación”. (Domen, 1994 p. 68).

EL ARTE DE “ESCUCHAR ACTIVAMENTE”

“Escuchar activamente” significa escuchar cuidadosamente y acertadamente (muchas veces escuchar entre líneas). En la línea, la comunicación se da solamente a través de la conversación, por lo que escuchar con cuidado es el único acceso que tenemos para conocer aquello que la mujer necesita y está demandando. Las pausas, silencios, el tono, inflexión, énfasis y ritmo de voz son una fuente de información complementaria que en ocasiones confirma y en otras hace aparecer incongruente el contenido de la comunicación. Son indicadores de estados emocionales que dan la pauta para hacer una intervención telefónica que atienda el problema que motivó la llamada de la mujer. La conducta verbal que expresa la mujer debe ser captada en toda su amplitud por el orientador, escuchando atentamente los sentimientos, conductas y experiencias que acompañan a las palabras (Egan, 1982; Rogers, 1959)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar capacidades y herramientas en el manejo de las crisis de mujeres víctimas de violencia de género para el personal de Centro de Atención de Emergencia del estado y elaborar una ruta crítica para el manejo de Intervención en Crisis a Mujeres Víctimas de Violencia para personal de C4 específicamente personal que atiende la línea telefónica de emergencias 066.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar el manual del Sistema de Atención a Emergencias 066, desde la perspectiva de género.
- Proponer modificaciones e implementaciones para el protocolo de atención en crisis para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Estructurar recomendaciones fundamentadas para incidir en la política pública de la atención a mujeres víctimas de violencia.



Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, aunque el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (os) autoras del presente trabajo.

ATENCION EN CRISIS A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA

DIRIGIDO A SERVIDORAS Y SERVIDORES PUBLICOS DEL CENTRO DE ATENCION DE EMERGENCIAS (C-4)

En los meses de Septiembre a Noviembre de 2012, se impartieron 5 talleres con duración de 20 horas cada uno dirigido a servidoras y servidores públicos del centro de atención de emergencias 066, el cual tuvo como objetivo la capacitación para un mejor manejo a mujeres víctimas de violencia de género y la implementación o modificación del protocolo.

Los talleres se dividieron para su impartición y organización de temas por días. Cada uno con objetivos bien claros y establecidos. Fueron un total de 20 participantes por grupo (lista de participantes anexo 1).

Al inicio de cada taller se acordó de forma grupal las reglas de convivencia que prevalecerían durante los tres días, los horarios que dé inicio, cierre y de receso por día, así como los temas que se abordarían.

El primer día se enfocó al acercamiento hacia las formas de discriminación de género. Definición y formas en las que se da la violencia hacia la mujer. Durante la impartición de este tema las servidoras del centro de atención de emergencias 066, insistieron sobre las formas en las que esta se presenta en su área laboral, comentando sobre la imposibilidad que tenían de ascender a un puesto de jefatura por el simple hecho de ser mujeres. La discriminación que se presentaba por parte de sus jefes inmediatos y como ellas se sentían imposibilitadas para confrontar o incluso exigir legalmente sus derechos ya que ellas estaban contratadas bajo honorarios y cualquier petición de derechos las sujetaría a prescindir de sus servicios.

Durante el primer día se realizaron 4 actividades en forma concreta con diferentes objetivos específicos cada una.

La actividad numero 1 estaba enfocada la identificación de los estereotipos de género. Se dibujaron sobre un papel rotafolio, divididos en equipos, figura de una mujer y de un hombre, sobre ella redactaron lo que les define a cada figura de acuerdo a su sexo. Al finalizar la actividad lo mostraron y leyeron con la condición de hacerlo en primera persona, como ejemplo "soy celoso", "soy bien macho", "soy sumisa", "soy débil", de acuerdo a lo leído ellos comentaron sobre los estereotipos.

Al terminar la exposición por equipos se comentó sobre las sensaciones que les provocó y sus opiniones acerca de las expectativas sociales que esperan de ellos por su sexo.

En la actividad 2 se abordó el ¿cómo afectan los estereotipos de género? ¿A qué se de la violencia de género?, compartiendo de manera grupal las aportaciones.

Durante las actividades las y los participantes compartieron vivencias personales donde se reconocen como agresores, víctimas y en determinados momentos se han mantenido como espectadores ante una situación de violencia.

Esto tuvo como objetivo la sensibilización de la violencia como algo parte de sus vidas y no como algo externo o fuera de ellos. Tanto como promotores de la violencia o como víctimas de ella.

Se habló de los Tipos y las Modalidades de la Violencia de acuerdo con la Ley de Acceso a las Mujeres a una vida Libre de Violencia en Baja California Sur., Del sistema Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en el Estado de B.C.S.

La última actividad del día tuvo como objetivo el sensibilizar sobre la problemática que enfrenta una mujer víctima de violencia sus hijas e hijos.

En esta actividad ellas y ellos actuaron en un socio drama donde interpretaron a una mujer víctima de violencia emocional, física y sexual por parte de su pareja, se le sugería 6 instancias a las que podía acudir una vez que había sido violentada. Fueron 8 personas las que actuaron de acuerdo a las instancias que les correspondía.

Durante la actividad algunas personas se mostraron preocupadas, otras rieron y al final la mayoría determinó que la instancia denominada "calle" puede muchas veces parecer el mejor refugio en determinado tipo de situaciones. Al momento de comentar la actividad expresaron que al verse como mujeres víctimas de violencia no encontraban un lugar a donde ir y a veces por eso las mujeres regresan a la casa con sus agresores al descubrir que en muchas de las ocasiones el personal que les atiende no cuenta con la suficiente sensibilidad y/o conocimientos para que ellas puedan sentirse completamente salvaguardadas.

El objetivo de la actividad se concluyó, reconociendo que la mujer que es víctima de violencia precisa de un personal especializado en atención de crisis y aclararon que no es una decisión de forma de vida ni un proyecto de vida, es una situación en la que necesitan ayuda.

Se extendió el tema sobre las instancias de apoyo legal, psicológico y resguardo para mujeres en esa situación de violencia de género, así como la existencia de dos refugios en el estado de Baja California Sur. Capacitándoles de esta forma para que puedan dar asesoría pertinente o solicitada por alguna mujer víctima de violencia.

Durante el primer día mostraron resistencia a cambiar la forma de ver los estereotipos ya que los atribuían como forma indivisible del género. Aunque la sensibilización de los estereotipos e introyección y manejo de ellos en sus vidas tuvo éxito, se recomienda seguimiento en capacitación para lograr una erradicación de las brechas de género.

Durante el día número dos nos enfocamos en la capacitación de intervención en crisis y la aplicación de los primeros auxilios psicológicos en atención a mujeres víctimas de violencia partiendo de la mención y diferenciación con el manual de procedimientos de atención a emergencias 066 que indica lo siguiente:

108 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Actos violentos, como agresiones físicas o verbales cometidos entre miembros de una familia.

- Donde es el problema (adentro o afuera del domicilio)



- Si el problema es adentro del domicilio quien da la autorización para entrar en el domicilio (datos)
- Cuantas personas son
- A quien están agrediendo, con qué y que parentesco tienen
- Datos de quien reporta.

De acuerdo al manual de procedimientos se ve una clara exclusión de primeros auxilios psicológicos en la intervención de crisis. Esto incluye el no tomar en cuenta el funcionamiento CASIC (análisis de fortalezas y debilidades) así como el análisis de posibles soluciones. Esto indica que la asistencia vía telefónica está enfocada en asistir con unidades policiacas, médicas o personal del ministerio público, sin darle como prioridad el salvaguardar la vida de la víctima antes que las unidades de asistencia lleguen al lugar.

Esto es un riesgo latente para la atención de la mujer víctima de violencia ya que su asistencia queda en manos de una persona que cuenta únicamente con la intuición, sin tomar en cuenta escolaridad de la o el operador C-4 y/o con más capacitaciones en relación a los temas sugeridos para un mejor servicio.

Se observa resistencia en cuestion de intervencion con primeros auxilios psicológicos debido a la rigidez del manual y la obligación de llevarlo a cabo al pie de la letra. Sin embargo al final de día concluyeron la importancia de conocer los PAP, y adecuación de su uso para la atención a llamadas de emergencia.

Paso seguido se les otorgan las bases para la definición de una propuesta de abordaje, la meta general del protocolo, las fases de la Intervención Integral, Intervención en Crisis, Diagnostico del Trastorno Derivado del maltrato y el Arte de escuchar Activamente.

En el tercer día:

Recomendaciones para incidir en políticas públicas para atención de mujeres víctimas de violencia por medio de la creación de una ruta crítica para emergencia para operadoras y operadores de C4 para el manejo de intervención en crisis a mujeres víctimas de violencia de género.

Capacitación hacia las servidoras y servidores públicos C-4 para la implementación de PAP (primeros auxilios psicológicos) para la atención de mujeres víctimas de violencia de género.

Capacitación periódica para el manejo de mujeres víctimas de violencia (cuentan con una constante rotación de personal).

Capacitación a funcionarias y funcionarios públicos a cargo de los operadores de C-4 para sensibilización de la Transversalización de la perspectiva de género.

Atención periódica de contención emocional a personal de atención a emergencias 066.

Establecimiento de normas internas para la prevención y erradicación de la violencia de género dentro del área de C-4.

Creación de un programa de seguimiento para el apoyo a personal de atención a emergencias 066 para erradicar la violencia institucional de género.



Capacitación en primeros auxilios (reanimación cardio pulmonar) para servidoras y servidores públicos en atención a emergencias 066.

Capacitación sobre servicios de atención a mujeres víctimas de violencia dirigido a personal C-4.

Sugerencia de guion para cumplir los desempeños del estándar de Competencia en asistencia Vía Telefónica a Personas en Situación de Violencia de Género de acuerdo a la norma EC0029.

De acuerdo con Caplan, Aguilera y Messik, la mujer entra en un estado de crisis cuando concurren las siguientes condiciones:

1. La víctima experimenta un incidente precipitante.
2. El incidente es percibido por la mujer como un amenaza para su seguridad o la de sus hijos y tiene como resultante la intensificación de la tensión y de la desolación.
3. La mujer maltratada intenta resolver la situación usando sus mecanismos habituales de conducta.
4. El desorden emocional aumenta y la víctima siente que el dolor y la angustia son insostenibles. Es en este punto cuando algunas mujeres quieren experimentar un cambio y piden asesoramiento. El énfasis en el asesoramiento estriba entonces en identificar el factor precipitante y las reacciones cognitivas y emocionales de la mujer.

Los tres acontecimientos precipitantes más corrientes son:

- a) un incidente de golpes con vejaciones psíquicas;
- b) una vejación grave infringida al hijo de la víctima y
- c) un deterioro de la audición, de la vista o todo junto como consecuencia de los apaleamientos. A menudo, el acontecimiento precipitante es percibido por la mujer como el incidente final o «la gota que colma el vaso» en una larga historia de violencia.

Un efectivo tratamiento requiere la comprensión de la teoría y las técnicas de crisis. Para ayudar a una persona en situación de crisis se precisa fundamentalmente una gran sensibilidad y desarrollar activamente habilidades de escucha empática.

También hay que discriminar la urgencia de la demanda de la mujer.

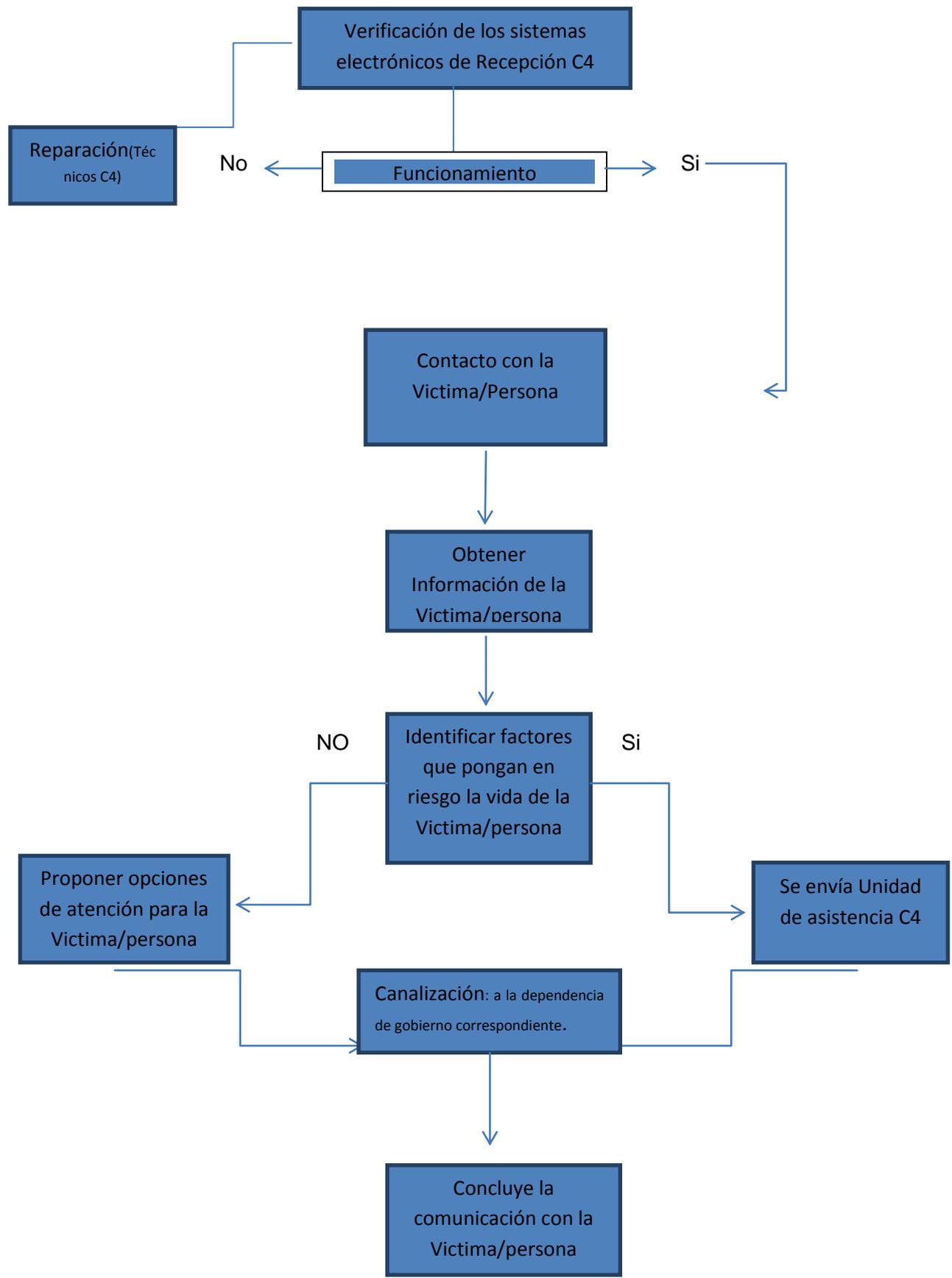
La intervención con estas mujeres ha de hacerse de forma ordenada, estructurada y humanística y tener en cuenta que, a consecuencia de una adecuada intervención, muchas mujeres son capaces de conseguir el control de sus vidas y tomar sus propias decisiones.

La metodología de intervención que se propone, desde el punto de vista individual, constaría de cuatro pasos básicos: A) Verificación del equipo B) Realización del contacto. C) Identificación del problema. D) Trabajar con el problema.



Una vez analizadas todas las bases para la definición de la propuesta, con base a las fases de la intervención en crisis y un diagnóstico derivado en atención al maltrato y violencia de género se recomendaron los siguientes elementos para la preparación de los equipos de la estación de trabajo.

RUTA CRITICA PARA ATENCION EN CRISIS A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



Pasos a seguir en la atención en crisis

- 1.- Ingresar a los sistemas manuales o electrónicos de captura de información.
- 2.- Verificar el funcionamiento del sistema de recepción.
- 3.- Verificar equipo de trabajo como el funcionamiento de la diadematelefónica/auricular.
- 4.- Materiales preparados para la asistencia.
- 5.- Determinar la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género. Establecer comunicación con la víctima/persona.
- 6.-Obtener información de la víctima/persona. Atendiendo: tono de voz, silencios, sonidos ambientales, sentido de las frases, modulación del tono de voz, secuencia de la conversación de la víctima/persona.
- 7.-Obtener información sobre los factores que ponen en riesgo a la víctima/persona. Investigando si presenta lesiones físicas y la gravedad de la misma, indagando sobre la ubicación en que se encuentra y lugar en que ocurrió la violencia, solicitando información de quien ejerce la violencia e información sobre si existen más afectadas o afectados directos.
- 8.-Solicitar información de las opciones con las que cuenta la víctima/persona. Se le pregunta a la víctima/persona sobre acciones que han realizado para atender la problemática, indagando sobre recursos personales, sociales y económicos con que cuenta la víctima /persona y preguntándole a la víctima/persona sobre acciones que desea realizar para atender su problemática.
- 9.-Solicitar tiempo de espera a la víctima/persona.
- 10.-Proponer opciones de atención a la problemática de la víctima/persona en situación de violencia de género.
- 11.-Canalizar a la víctima/persona
- 12.-Concluir la comunicación con la víctima/persona.
- 13.-El registro de datos generales de la víctima/persona.

Considerando los tiempos en que llega la atención que solicita la mujer Víctima de violencia.

*Se estima un tiempo aproximado de 10 minutos para completar el listado que se sugiere en la aplicación del protocolo más el tiempo que pueda generarse para derivar a la mujer víctima con la dependencia correspondiente según la necesidad de la mujer.



CONCLUSIONES

Debido al alto número de mujeres maltratadas en el ámbito doméstico por sus propios padres o maridos, de una manera constante la sociedad debiera prestar atención inmediata a este fenómeno y arbitrar los recursos adecuados desde todos los puntos de vista: a nivel penal, con actuaciones contundentes por parte de la policía y de la justicia; a nivel social, con suficiente número de recursos y profesionales para dar respuestas rápidas a las demandas y evitar consecuencias más dramáticas como muertes y lesiones permanentes; pero, también, desde el punto de vista cultural, ya que la mujer no es una posesión del varón con la que puede hacer lo que quiera y, en ocasiones, las mujeres no encuentran ayuda ni en su propia familia.

Un tratamiento de crisis en los casos que la mujer se decide a pedir ayuda es sumamente útil, ya que es el momento en que la motivación para cambiar su situación y la de sus hijos es más alta y, por lo tanto, está más capacitada para movilizarse, siendo imprescindible, entonces, ofrecerle la oportunidad y los medios para conseguirlo.