SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR- QUILLOTA

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

RESOLUCIÓN EXENTA (E) N°

MATERIA: APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR QUILLOTA

VIÑA DEL MAR,

VISTOS: Artículo °1 Ley 20.305, DFL 29/2001 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre estatuto administrativo, resolución N° 6/2019 de la Contraloría General de la República, DL N° 2763/79, DS N° 140/2004, Minsal, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; y Decreto Exento N° 50 del 17 de mayo del 2022, que establece orden de subrogancia del Director del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota.

CONSIDERANDO:

- Lo dispuesto en las normas de aplicación general en materias de gestión y desarrollo de personas a todos los Servicios Públicos, conforme la facultad establecida en el Artículo 2°, letra Q) de la Ley Orgánica de la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en el artículo 26° de la ley N° 19.882.

- Res. N°1 y 2/2027 que aprueban las normas de aplicación general en materias de Gestión y Desarrollo de personas.

- El objetivo al que se orienta la Política de Ambientes Laborales y Calidad de Vida, en orden a: Lograr mejores grados de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social por parte de los/as funcionarios/as en su labor y en su entorno de trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y así entregar mejores servicios a la ciudadanía.

- Que, la política de gestión de personas y de las relaciones laborales al interior del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, debe ajustarse a los estándares de los derechos humanos consignados en la normativa interna y en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en consonancia con el artículo 5 inciso segundo de la Constitución Política de la República.

- Que, como lo establece el artículo 1 inciso cuarto de la Constitución Política de la República, el Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos/as y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que la Constitución establece. Que, en la especie, el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, debe contribuir a crear condiciones para el adecuado desenvolvimiento de las relaciones laborales, permitiendo el adecuado desarrollo de los/as funcionarios/as, en pleno respeto de sus derechos y garantías constitucionales y legales.

- Las políticas de Gestión y Desarrollo de las Personas en materias de Equidad de Género, orientada la igualdad de derechos de oportunidades entre hombres y mujeres, a eliminar toda forma de discriminación arbitraria y/o violencia en contra de las mujeres, en tanto problemática de salud pública, y en el firme compromiso de erradicación de todo tipo de violencia y discriminación por motivos de género.

- La Resolución Exenta N° 4.066 del 13 de junio del 2022 que actualiza la Política de Equidad de Género del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, en miras de desarrollar e implementar lineamientos, estrategias, y acciones de sensibilización, formación y abordaje en materias de equidad y perspectiva de género hacia la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota.

- La Política de Salud para el abordaje de las Violencias de Género del Ministerio de Salud (2021) la cual conceptualiza la violencia de género como una problemática de salud pública, desde un enfoque de género y derechos humanos.

- Las Orientaciones Técnicas para la elaboración de pautas locales para el abordaje integral de trabajadoras del sector salud víctimas de violencia de pareja, del Departamento de Derechos Humanos y Género del Ministerio de Salud (2021).

- Las Orientaciones para el abordaje de los estereotipos y prejuicios de género que están a la base de la violencia laboral en el sector salud, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud (2021)

- “Transversalización del enfoque de género” Orientaciones Complementarias para el Proceso de Planificación Operativa Anual en el marco de los Objetivos Sanitarios de la década 2021-2030, del Departamento de Derechos Humanos y Género del Ministerio de Salud (2022)

RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBESE:** "Actualización de Orientaciones Técnicas para el Abordaje de la Violencia de Género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota"

2. Las Orientaciones Técnicas se expresan en el documento adjunto en la presente resolución que consta de 24 páginas, incluyendo 5 páginas correspondientes al Anexo "*Síntesis Protocolo de Acompañamiento a Trabajadoras Víctimas de Violencia de Género del SSVQ*" que se entenderá como parte integrante de ésta, y cuyo original se mantendrá en la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas de la Dirección del Servicio de Salud Viña del Mar- Quillota.

3. **DIFÚNDASE,** La presente Actualización de las Orientaciones Técnicas para el Abordaje de la Violencia de Género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota en toda la red asistencial del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, de la manera más amplia posible.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,

HAROLDO FAÚNDEZ ROMERO

DIRECTOR (S)

SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA

JMD/PSR

Distribución

- Director SSVQ
- Directores/as establecimientos red asistencial SSVQ
- Subdirectores/as Gestión y Desarrollo de las Personas/Administrativos establecimientos red asistencial SSVQ
- Encargados/as de Calidad de Vida, establecimientos Red Asistencial SSVQ
- Subdepartamento Calidad de Vida Laboral SSVQ
- Integrantes Mesa Género SSVQ
- Oficina de Partes SSVQ
- Archivo

Orientaciones técnicas para el abordaje de la violencia de género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota

2022

I. INTRODUCCIÓN

La violencia de género constituye una de las violaciones de los derechos humanos más generalizadas en el mundo, en tanto limita la libertad personal y colectiva de más de la mitad de la población, imposibilitando la participación plena de las mujeres en la sociedad, con consecuencias sobre su salud física, psicológica y social.

Hasta hace no muchos años, se entendía erróneamente que la violencia de género se encontraba reservada a las relaciones amorosas, y, por ende, se concebía como un fenómeno privado sobre el cual no correspondía intervenir. Hoy en día, se comprende que la violencia de género no es un problema individual ni psicológico, menos reservado al ámbito de pareja, como también que no puede justificarse en base a características personales del vínculo construido entre víctima y agresor.

Avanzar hacia la conceptualización de la violencia de género como una problemática de salud pública nos compete a todos/as, en tanto tiene impactos negativos sobre la salud de quienes son víctimas o sobrevivientes de esa violencia, en particular mujeres, niñas y diversidades sexuales y de género, como también sobre la comunidad que les rodea. El Estado, en su rol garante y protector, tiene la ineludible responsabilidad de propiciar mecanismos para su prevención, detección temprana y abordaje.

El mundo del trabajo no queda exento de esta problemática; observamos que la violencia de género desborda hacia los espacios laborales, en tanto la víctima o sobreviviente es la misma persona quien transita desde su hogar hacia el trabajo, por tanto, los efectos de la violencia se vuelven extensibles a éste. Las consecuencias de esto son múltiples; disminución de la capacidad de trabajo, el abandono o ausentismo en los puestos de trabajo, niveles constantes de exposición y estrés para los equipos que perciben los efectos de la violencia, sin mencionar los permanentes costos en salud y seguridad que supone el abordaje de esta problemática.

En este marco, se requieren equipos de salud y de trabajo con preparación para reconocer e identificar aquellos signos de la violencia, conocer la cultura de origen de quienes viven y la ejercen, repensar procesos de convivencia, y favorecer un clima de respeto y buen trato, permitiendo en definitiva abordar colectivamente los elementos que perpetúan la violencia y facilitar su erradicación en un marco de derechos humanos y enfoque de género.

El presente documento se constituye como una guía técnica para comprender la violencia de género como una problemática de salud pública, sus efectos, y modo de abordaje para las/os funcionarios/as del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

A continuación, se detallan los principios orientadores a la base de la prevención y abordaje de la violencia de género desde una mirada integral, un glosario con los principales conceptos asociados a la problemática para su utilización y educación, una guía de reconocimiento y abordaje de la violencia de género hacia trabajadoras del Servicio de Salud, y, finalmente, lineamientos de prevención por una vida libre de violencia de género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, invitando a los equipos de trabajo en buenas prácticas de la Red y Referentes de Calidad de Vida Laboral a su ejecución y promoción.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

El presente documento tiene por objetivo aportar orientaciones técnicas para el abordaje de situaciones de violencia de género en contexto de pareja contra trabajadoras de los establecimientos dependientes del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, así como también brindar lineamientos para la generación de instancias de promoción de la equidad de género y prevención de la violencia de género hacia la comunidad.

Objetivos específicos

- Difundir y sensibilizar sobre la violencia de género a los/as funcionarios/as del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota.

- Proveer de herramientas de comprensión y acompañamiento de la violencia de género a funcionarios/as del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota.

- Promover actividades de prevención de la violencia de género en los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota.

III. PRINCIPIOS ORIENTADORES

1. **Enfoque de género:** forma de acercarse a la realidad que permite considerar sistemáticamente las diferencias entre las condiciones, situaciones y necesidades de mujeres, hombres y personas de la diversidad sexual y de género, evidenciando los estereotipos y discriminaciones que se esconden en la aparente "naturalidad" de mensajes y modelos, los cuales determinan una exposición desigual hacia a la violencia.

2. **Derechos humanos:** enfoque que permite reconocer que cada ser humano debe gozar de sus derechos y calidad de vida sin distinción, por tanto, implica advertir las diferentes formas de discriminación y de desequilibrios de poder, tales como la violencia de género, a fin de asegurar un irrestricto respeto a la dignidad de todas y todos. Los derechos humanos están garantizados legalmente por el Estado, lo cual protege a las personas y grupos contra acciones que interfieren con sus libertades fundamentales.

3. **Interculturalidad:** enfoque que invita a incorporar la diversidad cultural inherente a nuestra sociedad, posibilitando el diálogo en torno a las diferencias en base al respeto, la igualdad e inclusión. En cuanto al abordaje de la violencia de género, se vuelve fundamental reconocer la cultura de origen de quienes viven y ejercen violencia, a fin de erradicar elementos que la perpetúan y repensar procesos de convivencia.

4. **Interseccionalidad:** enfoque que facilita visibilizar cómo distintas discriminaciones, por ejemplo, por género, raza, orientación sexual, o clase, pueden converger complejamente en una sola persona. Esto determinará que los equipos lleven a cabo distintas estrategias y acciones que permitan abordar la violencia de género en todas sus dimensiones, desde una perspectiva situada y atingente a la realidad de cada territorio.

5. **Prevención:** enfoque que posibilita dar cuenta de la violencia de género como una problemática de salud pública que nos compete a todas y todos. Apunta a propiciar acciones de sensibilización por parte de los equipos que permitan a la comunidad reconocer aquellos estereotipos, discriminaciones y situaciones de riesgo que propician el surgimiento y mantenimiento de la violencia de género, de modo de precaver su ocurrencia.

6. **Reparación:** refiere a las condiciones sociales de reconocimiento y apoyo que las instituciones deben movilizar para garantizar la recuperación de la autonomía y derechos de las víctimas y sobrevivientes de violencia. Esto implica permitirles visualizar sus recursos y capacidades de acción, asegurando que accedan a un adecuado sostén psicológico, jurídico, social, y económico, e implementando todo tipo de medidas posibles para su reintegración social y laboral.

IV. GLOSARIO CONCEPTUAL

Consentimiento de actos sexuales y/o afectivos: asentimiento explícito que cada persona entrega para la realización de actos sexuales y/o afectivos. El consentimiento es libre, activo, y reversible. Es decir, si existen relaciones de poder y/o coacción operando, tales como ser menor de edad o estar bajo la influencia de alcohol y/o drogas, el consentimiento no puede ser entregado, del mismo modo que otorgarlo a una persona en un momento específico no significa que se extiende a otras, ni en todo momento.

Culpabilización de la víctima: tendencia cultural que debe ser advertida, en la cual cuando se escucha una situación de violencia de género, se propende a estudiar el comportamiento de la víctima y argumentar que si evitara ciertos riesgos y acciones (por ejemplo, estar sola de noche, o vestirse "provocativamente"), evitaría la violencia. Este acto dirige nuestra atención hacia la responsabilidad percibida de la víctima, omitiendo cuestionar la conducta violenta del agresor y las desigualdades en el trasfondo de la violencia vivida por la víctima o sobreviviente.

Derechos reproductivos: reconocimiento del derecho básico de todas las mujeres de decidir sobre su salud sexual y reproductiva, su deseo o no de reproducirse libremente y sin discriminación, coerción, ni violencia, y de tener la información y los medios para acceder a ello.

Discriminación por razón de género: Toda distinción, exclusión o restricción basada en el género de una persona o grupo que tenga por resultado anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural y civil, laboral, o cualquier otro.

Discriminación múltiple: concepto que permite comprender que discriminaciones por distintos motivos o condiciones pueden converger en una sola persona, desde un enfoque interseccional. Esto cobra mayor fuerza en las mujeres y diversidades sexuales o de género, en donde además de la discriminación por el solo hecho de pertenecer a cierto género y/u orientación sexual, pueden ser objeto de discriminaciones por su raza, origen étnico, discapacidad, clase, entre otras.

Equidad de género: concepto que refiere a brindar a mujeres y hombres las mismas oportunidades, condiciones, y formas de trato, sin dejar de lado las particularidades de cada uno/a de ellos/as que permitan y garanticen el acceso a los derechos que tienen como ciudadanos/as. Lo anterior, implica dar cuenta en la práctica de barreras que afecten particularmente a las mujeres en su acceso a bienes y derechos, en tanto género que históricamente se ha visto limitado en su participación íntegra.

Estereotipos de género: creencias culturales y generalizadas sobre las actividades, roles y rasgos característicos atribuidos a hombres y mujeres, generando expectativas rígidas que pueden derivar en situaciones de violencia toda vez que no se cumplen los cánones esperados de femineidad o masculinidad.

Femicidio: una de las manifestaciones más violentas de la violencia de género, es el asesinato de una mujer por razones de género (por machismo, o misoginia), ya sea que tenga lugar dentro de la familia,

por parte de la pareja, en cualquier otra relación interpersonal; en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión.

Revictimización: también llamada victimización secundaria, refiere a la violencia que se genera cuando la persona ya dañada recibe incomprensión o la incredulidad de las personas o instituciones a las que acude para pedir ayuda. Es decir, en respuesta a su situación de violencia, obtiene por parte de las/os profesionales que la asisten: incomprensión, innecesarios interrogatorios y peticiones de reconstrucción de los hechos, demora en los procesos.

Sobreviviente de violencia: mientras que el concepto de víctima se atribuye, desde el ámbito legal, a haber sido expuesta/o a un delito, el concepto de sobreviviente alude a una persona que ha sido transgredida por la violencia, y que, sin embargo, mediante la reparación del daño y un adecuado apoyo institucional, logra con el tiempo dar cuenta de los recursos personales que le permitirán reincorporarse a su vida posterior al o los hechos de violencia.

Violencia de género: corresponde a todo acto de violencia ejercida hacia una persona o un colectivo por motivo de su género, históricamente, hacia mujeres, toda vez que lo femenino es ubicado culturalmente en un lugar de inferioridad y se abusa de poder. Estas violencias incluyen el abuso físico, sexual y psicológico; la privación arbitraria de la libertad y/o la deprivación económica, en todos los contextos de relaciones, sean de índole personal y colectiva, virtual, laboral o estatal.

Violencia física: toda conducta física dirigida hacia el cuerpo de otra persona que produce dolor, daño, o riesgo de producirlo, o cualquier forma de maltrato o agresión que afecte la integridad física del otro. Incluye empujones, golpes en el cuerpo, quemaduras, mordeduras, abusos sexuales, hasta agresiones con objetos o armas, entre otras.

Violencia sexual: todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona, mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

Violencia psicológica: todo acto dirigido a causar daño emocional y disminución de la autoestima en otra persona, perjudicando su pleno desarrollo personal, o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación, o aislamiento. En el caso de la violencia de género, toma especial relevancia los celos, la amenaza, humillación y la restricción de la vida social hacia la mujer por parte del agresor.

Violencia económica: actos dirigidos a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de una persona, a través de la posesión de indebida, sustracción, destrucción de sus bienes, objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, limitando sus recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades personales y las de sus hijos/as, si los hubiera.

V. GUÍA DE RECONOCIMIENTO Y ABORDAJE DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

5.1 ¿Cómo opera la violencia de género?

La violencia de género es un fenómeno complejo y sistemático que cruza todos los ámbitos de la vida de quien la sufre, interpelando constantemente su autoestima e historia personal. Si bien la forma en que cada víctima o sobreviviente se ve afectada por la violencia es única, es posible identificar **patrones** que suelen reiterarse en la aparición de la violencia de género en contexto de pareja, los cuales son descritos a continuación:

1. **Control y manipulación psicológica:** La violencia de género suele iniciar con conductas de abuso psicológico y control por parte del agresor hacia su pareja, tales como celos, vigilancia, restricción sobre la vestimenta, actividades o amistades. Estas toman la apariencia de actitudes de cuidado y protección, reduciendo la seguridad y la confianza de la mujer en sí misma y su capacidad de reacción.

2. **Normalización:** Habitualmente estas conductas suelen ser la antesala del maltrato físico y no se perciben por parte de las mujeres como violentas, sino como manifestaciones del carácter de la pareja o de rasgos masculinos que se han interiorizado como normales debido a los estereotipos de género, por lo que su importancia suele ser minimizada. Por ejemplo: "*un hombre masculino protege a su mujer, por lo tanto, está bien que me cele y controle*".

3. **Pérdida de recursos:** El aumento progresivo de la violencia puede extenderse a lo largo de un prolongado período de tiempo, durante el cual se aumenta la pérdida de redes de apoyo, autoestima, y seguridad personal. De esta manera, se vuelve difícil para la afectada percibir y entender el significado y la trascendencia del proceso en el que está inmersa, así como el riesgo que corre.

4. **Escalada de la violencia:** En algunos casos, la violencia continúa persistente y silenciosa a través del tiempo. En otros, escala hasta que llega a manifestaciones más visibles para otros externos a la pareja, tales como las agresiones físicas y/o sexuales, momentos en donde las mujeres pueden experimentar un estado de colapso emocional, aislamiento, y puede pasar un tiempo hasta que decidan buscar ayuda.

5. **Refuerzo:** En medio del proceso anterior, el agresor puede desplegar estrategias de manipulación afectiva, con el fin de que permanezca junto a él. Por ejemplo "*Prometo que no volverá a ocurrir, cambiaré*". Este momento supone un refuerzo positivo para que ella continúe en la relación, dificultando que se rompa con el ciclo de la violencia, y perpetuando la pérdida de la confianza en sí misma y el aumento del sentimiento de indefensión.

En algunos casos, la mujer afectada dará cuenta a otros cercanos y/o compañeros/as de trabajo de la situación que se encuentra atravesando. En otros, la mujer puede no estar consciente de la violencia que vive, a pesar de que ésta continúe escalando. Debido a lo anterior, de no haber una

revelación explícita por parte de la afectada, se vuelve fundamental reconocer los signos de la violencia.

5.2 ¿Cómo identificar cuando una trabajadora sufre de violencia de género?

En muchas ocasiones, la violencia de género es inadmisible para la propia mujer que la padece, quien no se reconoce como víctima debido a factores como: el temor a que la violencia aumente, sentimientos de vergüenza, culpa por no poder cambiar la situación, miedo a no ser protegida por la institución, temor a ser juzgada, incertidumbre respecto a su futuro y el de sus hijos/as, si hubiera.

Como funcionarios/as es necesario estar conscientes de las conductas y/o problemas de salud que nos permiten identificar que una trabajadora está viviendo violencia de género, a fin de movilizar los recursos necesarios para su apoyo. **Se puede sospechar que una trabajadora ha sufrido recientemente o está sufriendo violencia si se presentan cualquiera de las siguientes características:**

SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL
• Demuestra problemas actuales o recurrentes de salud emocional o psicológica, como estrés, ansiedad o depresión, sin motivo aparente. • Comportamientos de riesgo como el consumo excesivo de alcohol o el consumo de drogas, pensamientos, planes o actos de autolesión o intentos de suicidio; • Lesiones físicas recurrentes que no tengan explicación clara; • Infecciones recurrentes de transmisión sexual, embarazos no deseados. • Dolores o trastornos crónicos sin explicación (dolores pélvicos o problemas del sistema reproductivo, trastornos gastrointestinales, infecciones de las vías urinarias, dolores de cabeza, etc.); • Consultas médicas y/o licencias reiteradas sin un diagnóstico o motivo claro.

CONDUCTAS Y DISCURSO
• La trabajadora falta con frecuencia a sus citas médicas o la de sus hijos/as, si hubiera, y puede manifestar que éstos/as presentan dificultades de comportamiento en el hogar sin motivo aparente;

- Expresa sentimientos contradictorios hacia quien sería su agresor: da muestras de tenerle temor, pero al mismo tiempo, lo justifica, cuida, y muestra reserva a que otras personas opinen sobre su relación.

- Presenta un relato desorganizado y fragmentado, una conducta de petrificación, y/o se expresa de una manera en que suscita ansiedad y preocupación en quien la escucha;

- Se percibe que ha alejado a cercanos y/o familiares, posiblemente, por temor o vergüenza a que se exponga la situación de violencia que vive.

- La pareja de la trabajadora se entromete recurrente y/o intempestivamente en sus actividades cotidianas;

5.3. Sobre el rol de quien acoge a una trabajadora que ha vivido violencia

5.3.1. Acciones a prevenir cuando se acoge violencia:

El momento en que una mujer revela que se encuentra viviendo violencia en pareja es fundamental, en tanto constituye el primer paso para obtener recursos de apoyo, confianza y seguridad para paulatinamente permitirle reconocer el riesgo de la situación y favorecer su erradicación. En muchas ocasiones, el espacio laboral se convierte en un lugar propicio para que una trabajadora exprese lo que está atravesando, en tanto usualmente se encuentra libre de vínculos con el agresor.

Debido a lo anterior, al momento de recibir o compartir con una trabajadora que se encuentra sufriendo violencia de género, se vuelve necesario estar advertidos/as de los mensajes que solemos interiorizar en torno a esta problemática desde nuestra cultura, de manera de evitar acciones que podrían perjudicar un adecuado acompañamiento. Estos, se describen a continuación:

1. **Invisibilización:** Se invisibiliza la violencia de género cuando se normaliza y se le resta importancia, considerándola como algo habitual que siempre ha existido, o cuando se reducen las agresiones a meros conflictos de pareja que deben ser resueltos de manera privada. Ejemplo: "*Ese es un problema de pareja, resuélvalo en su casa, no aquí*".

2. **Legitimación y justificación:** se legitima la violencia de género cuando se le vincula a procesos personales de los agresores, como, por ejemplo, estrés laboral, consumo de alcohol y drogas, patologías de salud mental o falta de autocontrol por celos o irritabilidad, minimizando el daño que vive la trabajadora y los recursos que requiere para la reparación. Ejemplo: "*Quizás lo hizo porque está estresado, vuelva y hable con él*".

3. **Naturalización:** Se naturaliza la violencia de género cuando se transmiten determinados discursos, creencias o mitos que desvirtúan la verdadera dimensión del problema y que

minimizan su gravedad, pese a que puede provocar la muerte de las mujeres afectadas. Ejemplo: "*A las mujeres les gusta que las agredan, ellas buscan el drama*".

5.3.2 ¿Qué hacer si acude a mí una trabajadora que puede estar viviendo violencia de género?

En primer lugar, al momento en que una trabajadora revele que está viviendo violencia, se vuelve necesario advertir si tengo las competencias requeridas para su acompañamiento, acorde a los roles y responsabilidades descritos en la *Página 21 del presente documento (Anexo)*. Sin perjuicio de lo anterior, considerando que una trabajadora puede revelar espontáneamente a otro/a la situación de violencia que atraviesa, es que a continuación, se detallan orientaciones para guiar su adecuada contención y acompañamiento:

- Confidencialidad y privacidad:

- Entrevistar y/o acompañar a la trabajadora sola, sin amigas/os, familiares u otras personas. En ningún caso mantener una entrevista en presencia del agresor, ni citarlo para "intentar solucionar el problema".

- Asegurarse de contar con el tiempo necesario para la entrevista y con un espacio privado, de modo que los demás no perciban el motivo de la misma. Evitar las interrupciones de terceros.

- Garantizar a la trabajadora que lo que diga será confidencial y que no mencionará lo conversado a nadie que no deba saberlo. Si la situación es de notificación obligatoria, es decir, si su integridad física está en peligro, explíquele qué información se comunicará y a quién (*ver: Anexo, Página 23 del presente documento*).

- Proximidad y escucha activa:

- Introducir cuidadosamente la conversación sobre la violencia percibida, en el caso de que la trabajadora no sea consciente de aquello. Por ejemplo, a través de frases generales como "*Muchas mujeres tienen problemas con su pareja, o con alguien más con quien conviven. Me gustaría saber si siente que está viviendo una situación de este tipo, puedo ayudarla*".

- Mantener una actitud empática y de escucha atenta a lo largo de la entrevista. Se invita a dialogar en un tono acogedor, no emitiendo juicios morales, prestando atención al lenguaje corporal de la trabajadora, transmitiéndole que no está sola. Ya que algunas mujeres pueden rechazar el término violencia o maltrato, se recomienda usar las mismas palabras de la trabajadora para aproximarse a la problemática.

- Validar y afirmar explícitamente que se cree la experiencia que la trabajadora relata. Al acoger violencia en primera línea, se vuelve necesario dejar de lado la neutralidad y creer en el testimonio de la trabajadora, pues éste es el inicio del trabajo de reparación.

- Respeto de la autonomía y voluntad personal

- Acoger los silencios de la trabajadora y ayudarla a hilar su relato. Por ejemplo: *¿Desea contarme algo más?* En el caso de ésta no se encuentre evidentemente afectada o petrificada, se recomienda ayudarla a identificar el riesgo de la violencia presente, de modo de movilizar redes de apoyo y recursos personales para su protección.

- Respetar su voluntad y no forzarla a interponer una denuncia si es que no nace de ella, pues podría generar revictimización y resistencia a continuar hablando sobre la problemática. Más bien, asegurar que establezca una confianza en el apoyo que se le puede brindar, y accionar en el protocolo de acompañamiento.

- Tener siempre presente que las personas víctimas de violencia de género requieren de apoyo para ejercer su autonomía, pero no necesitan ser sustituidas en el ejercicio de esta. Es decir, es la misma trabajadora quien deberá tomar sus propias decisiones con apoyo del personal pertinente.

5.3.2. Evaluación de la situación actual y riesgo de la trabajadora

Una trabajadora estará en condiciones de iniciar un proceso personal para salir de la situación de violencia sólo después de tener la información y recursos de apoyo necesarios a su disposición. Debido a lo anterior, es central en un primer encuentro también evaluar la situación en la que se encuentra la trabajadora y su nivel de riesgo, ya que esto determinará los procedimientos a seguir para facilitar su seguridad.

Nota: La documentación es importante para proveer una atención sensible y continua, para que en la próxima consulta pueda recordar adecuadamente de qué se trata el caso, o para informar adecuadamente el nivel de riesgo, en caso de ser requerido. Se recomienda informar a la trabajadora que la información que ella proporcione será registrada confidencialmente para su apoyo, propiciando que ésta especifique si existe información sensible que desea que no quede por escrito.

1. Evaluación de necesidades físicas, psicológicas y sociales

Se vuelve necesario evaluar y preguntar a la trabajadora si requiere salvaguardar necesidades físicas, de salud mental o apoyo social en virtud de la situación de violencia. Se invita a poner énfasis en averiguar qué es lo más importante o de mayor preocupación para la trabajadora respecto a sus necesidades, siempre asegurándose de si está comprendiendo adecuadamente.

Acorde a las necesidades detectadas, se debe coordinar su atención oportuna en el Centro de la Mujer local, facilitando que pueda asistir a tratamientos o citas, y, con ello, propiciando que la violencia no tenga efectos negativos en su situación laboral. Para conocer las entidades para coordinar este apoyo, dirigirse a *la página 21 del presente documento (en Anexo).*

2. Evaluación de riesgo

- En primer lugar, resulta fundamental indagar en la relación de la trabajadora afectada con sus familiares y/o cercanos, de manera de obtener información sobre los recursos informales y las redes de apoyo con los que cuenta frente a esta situación. Ayudarán preguntas como: *"¿Su familia y/o amigo/as saben lo que está atravesando? ¿Me permite tener el contacto de alguno/a de ellos/as en caso de emergencia?" "¿Cree que sus familiares la ayudarían en esta situación?"*

- Se debe percibir el nivel de riesgo en el que se encuentra la trabajadora. Entenderemos por ***riesgo extremo*** cuando la situación actual en la que se encuentra es de sufrir un evento inminente con riesgo para su vida. La percepción de la trabajadora que refiere que su vida o su integridad física y/o la de sus hijos/as está en peligro, será considerada directamente como riesgo extremo. En este caso, se deberá informar a la autoridad pertinente (ver *página 23 del del presente documento, en Anexo).*

- Entenderemos ***riesgo no extremo*** como aquel en que las manifestaciones de violencia de género no indican en este momento un riesgo inminente para la vida de la mujer o de sus hijos/as. Puede suceder que la trabajadora no se sienta en peligro de agresiones graves o de muerte, pero que quien evalúa estime lo contrario.

Nota: el riesgo no extremo no significa que la trabajadora no requiera de un acompañamiento inmediato y persistente para facilitar su protección ante la situación de violencia. La diferencia se encuentra en la urgencia de activar mecanismos institucionales que permitan salvaguardar la vida de la trabajadora, en el caso del riesgo extremo.

A continuación, se exponen preguntas que pueden ayudar a clarificar el nivel de riesgo de la trabajadora:

- ¿Se siente segura en su casa? ¿Puede ir a su casa con tranquilidad?
- ¿Alguna vez su pareja la ha amenazado con hacerle daño? ¿Cuándo sucedió esto?
- ¿Le tiene miedo a su pareja?
- ¿Su pareja la insulta o la intimida?
- ¿Su pareja trata de controlarla? Por ejemplo, no dejándola salir de casa o administrando su dinero.
- ¿Su pareja la ha forzado a realizar actos sexuales o tener relaciones sin que usted quiera?
-

Riesgo extremo:

- ¿Los maltratos físicos han sucedido con mayor frecuencia o han empeorado en los últimos seis meses?
- ¿Su pareja ha utilizado alguna vez un arma o la ha amenazado con un arma?
- ¿Su pareja ha intentado estrangularla alguna vez?
- ¿Cree que su pareja sería capaz de matarla?

- ¿Su pareja le ha pegado alguna vez estando usted embarazada?
- ¿Su pareja tiene celos violentos y constantes?

3. Plan de acción de acuerdo al nivel de riesgo

Acorde al nivel de riesgo percibido en el caso y los elementos que reporta la trabajadora sobre su situación, se debe en uno o más encuentros ayudarla a trazar un plan que le permita mejorar su seguridad a partir del momento en que acude por ayuda.

Muchas mujeres que han sufrido violencia temen por su integridad. Otras quizás no crean que necesiten un plan para mejorar su seguridad porque no esperan que los maltratos se repitan. En general, hay que explicar a la trabajadora que es poco probable que una situación de violencia de pareja se resuelva por sí sola, que tiende a persistir y que con el tiempo puede empeorar y volverse más frecuente.

Algunas preguntas que pueden facilitar trazar un plan de seguridad son: *Si usted tuviera que salir rápidamente de la casa, ¿a dónde iría? ¿Tiene a alguien de confianza con quien dejar a sus hijos/as? ¿Qué cosas esenciales requeriría llevar? ¿Puede acudir o llamar a un vecino/a o persona de confianza cercano a su casa que la pueda ayudar en una situación de urgencia? ¿Requiere que facilite alguna coordinación para que pueda asistir a su cita/hora médica?*

5.4 Cuidados para los/as profesionales y equipos que acogen violencia de género:

La violencia de género, en tanto problemática de salud pública, no solo afecta a quienes la viven y sus familias, sino también a quienes comparten diariamente con la trabajadora afectada y a quienes se encargan de brindarle continua orientación y acompañamiento. En ese sentido, se vuelve necesario estar advertidos/as de los riesgos psicosociales asociados al abordaje de la violencia de género y asegurar acciones para su prevención.

Quienes conviven regularmente con situaciones de violencia de género pueden:

- Sentir impotencia y/o desesperanza por ser testigos de sucesos de los que no se pueden hacer cargo individualmente, o sin una intervención integral.

- Sentir su propia historia personal removida, en la medida que se escuchan situaciones gráficas de violencia que suscitan angustia, ansiedad, y/o estrés.

- Experimentar temor de no contar con las herramientas necesarias para asegurar un acompañamiento que no revictimice a la trabajadora que vive violencia.

- Silenciar sus emociones y temores respecto a la violencia, debido a la confidencialidad que cada caso requiere.

- Tener constantes sentimientos de frustración e incomprensión toda vez que se advierte que la trabajadora continúa con la relación de violencia y/o que desiste del proceso de acompañamiento ofrecido por la institución, pese al apoyo brindado.

A pesar de estos riesgos, se optará por siempre respetar los tiempos propios de la trabajadora, asegurándose que su libertad de decisión ha pasado por un proceso informado. Se invita a explicitarle que seguirá contando con el apoyo de quienes la rodean, propiciando un lugar de seguridad y solidaridad.

En el caso de los/as profesionales y todo/a funcionario/a que se vea expuesto/a indirectamente a los efectos de la violencia de género en una trabajadora, se vuelve fundamental poner en prácticas ciertos cuidados, los cuales pueden ser pensados en los siguientes ámbitos:

INDIVIDUAL	GRUPAL E INSTITUCIONAL
• Se vuelve central identificar y reconocer cómo las propias vulnerabilidades y experiencias personales referidas a la violencia afectan la aproximación a estos casos, a través de espacios terapéuticos y/o instancias de acompañamiento grupal. • Cuando el acompañamiento de la violencia marque la jornada, se recomienda enfatizar espacios de cuidado fuera del trabajo que generen descanso y satisfacción, evitando extender la angustia por los casos al hogar, entendiendo que se ha brindado el máximo de apoyo posible. • Revalorizar las relaciones personales y familiares para generar un sostén frente a los sentimientos que movilice acompañar la violencia.	• Identificar colegas con quienes se pueda generar un sostén y espacio de escucha de los sentimientos que moviliza acompañar violencia, a fin de expresar y explorar las propias resonancias en relación a los efectos de las historias de violencia escuchadas. • Promover espacios grupales de reflexión en torno a la temática de la violencia de género, a fin de poner perspectiva y retroalimentar experiencias acerca de su acompañamiento. • Facilitar instancias de educación y capacitación en torno a la violencia de género, a fin de aumentar la confianza en las herramientas para su acompañamiento. Estas, pueden ser coordinadas poniéndose en contacto con la Referente de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas en la temática.

VI. Acciones de prevención y promoción de una vida libre de violencia de género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota

La particularidad y extensión que asume la violencia de género torna imperioso efectuar acciones de prevención y sensibilización antes de su ocurrencia, en tanto problemática de salud pública que cruza a los equipos de trabajo, usuarios/as, e impacta en la calidad de vida de toda la comunidad.

A continuación, se describen estrategias de prevención en violencia de género para los establecimientos del Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, las cuales serán entendidas como acciones dirigidas a generar conciencia y comprensión del fenómeno en los/as funcionarios/as de la Red, de manera de detectar los signos de la violencia y facilitar su abordaje, como también, sensibilizar en equidad de género y su importancia para construir ambientes laborales seguros.

1. Conmemoración de efemérides relacionadas a la erradicación de la violencia de género y la promoción de la equidad de género			
Efeméride	**Fecha**	**Descripción**	**Actividades**
Día internacional de la Mujer	8 de marzo	Busca reivindicar la lucha de las mujeres y su participación íntegra y equitativa en la sociedad, como también denunciar las desigualdades de género existentes.	• Elaborar Infografías digitales, conversatorios y/o boletín que cuente la historia de la efeméride y explique *¿Qué es la equidad de género?* desde el propio establecimiento y en coordinación con referentes de la Dirección en la temática. • Invitar a Centro de la Mujer local y/u organizaciones de la sociedad civil en la materia a exponer en feria abierta por la Efeméride, o a actores clave del establecimiento sobre equidad de género. • Entregar resumen de las Orientaciones Técnicas y Protocolo de Acompañamiento a trabajadoras Víctimas de Violencia de Pareja.
Día internacional de Acción por la Salud de las Mujeres	28 de mayo	Busca dar a conocer las problemáticas de salud diferenciales que padecen las mujeres, a fin de garantizar la prevención, la mayor precisión en el diagnóstico y la igualdad de	Elaborar infografías digitales, conversatorios y/o boletín con preguntas relacionadas con la efeméride tales como *¿Qué son los derechos reproductivos? ¿Qué es el género como un determinante social de la salud? ¿A qué enfermedades y/o riesgos*

		derechos a ser atendidas y tratadas eficientemente.	*de salud se encuentran más expuestas las mujeres?*
Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer	25 de noviembre	Busca denunciar la violencia en sus distintas formas que históricamente se ha ejercido sobre las mujeres en todo el mundo, y reclamar políticas y conciencia para su erradicación.	• Elaborar infografías digitales, conversatorios y/o boletín bajo la dinámica "V*iolencia de género: mito o realidad*" con los principales mensajes de la cultura interiorizados respecto a esta temática (Ejemplo: aquellos señalados en el punto 5.3.1 Acciones a prevenir cuando se acoge violencia). • Entregar copias y/o resumen de las Orientaciones Técnicas y Protocolo de Acompañamiento a trabajadoras Víctimas de Violencia de Pareja. • Entregar glosario de conceptos y/o tríptico sobre los tipos de violencia y/o los signos de la violencia esbozados en las presentes Orientaciones Técnicas. • Generar vídeos locales de compromiso de actores claves en la erradicación de la violencia de género. • Invitar a Centro de la Mujer local y/u organizaciones de la sociedad civil en la materia a exponer actores clave del establecimiento sobre violencia de género.

2. Instancias de formación y sensibilización en equidad de género y prevención de violencia de género		
Acción	**Descripción**	**Público objetivo**
Inducción en Orientaciones Técnicas y el Protocolo de acompañamiento para	Socialización de las Orientaciones Técnicas y Protocolo de Acompañamiento para trabajadoras	Nuevos/as funcionarios/as de la Red de la Red Hospitalaria del SSVQ.

trabajadoras víctimas de violencia de género.	víctimas de violencia de género del SSVQ a través de la plataforma de inducción a nuevos/as funcionarios/as, con el fin de conocer los mecanismos institucionales de abordaje de la temática y su comprensión.	
Formación en perspectiva de género y estereotipos de género a la base de la violencia.	Promover instancias de reflexión y formación grupal hacia actores claves del establecimiento en torno a ¿qué entenderemos por perspectiva de género? Y los distintos estereotipos de género que encontramos a la base de la violencia, para facilitar su detección y cuestionamiento.	• Comité de Buenas Prácticas Laborales • Jefaturas • Asociaciones gremiales
Estrategia de comunicación de los estereotipos de género a la base de la violencia de género.	Conformar un equipo de trabajo interno en cada establecimiento que construya acciones de comunicación sobre los estereotipos de género pertinente a la realidad de cada hospital. Por ejemplo: infografías y/o afiches en los paneles del establecimiento con la consigna "*Erradiquemos los estereotipos de género: "Si tu pareja te cela, es porque te protege" o "¿Qué son los estereotipos de género?"* Imprimir y exhibir en los paneles del establecimiento infografía "*Iceberg de la violencia de género"* a modo de sensibilizar sobre las manifestaciones visibles e invisibles de la temática.	Comunidad funcionaria de la red hospitalaria SSVQ.

3. Coordinación con organismos locales para la derivación y prevención de violencia de género, y la sensibilización en materias de equidad de género.		
Acción	**Descripción**	**Público objetivo**
Reunión de coordinación de derivaciones y actividades de promoción con Centro de la Mujer local.	Generar al menos una reunión semestral con el Centro de la Mujer más cercano al establecimiento para reforzar los canales de derivación de trabajadoras afectadas por violencia de	• Trabajadoras de la Red SSVQ afectadas por violencia de género.

	género, como también acceder a material de difusión en la temática e instancias colaborativas y abiertas a la comunidad en abordaje de violencia y equidad de género.	• Comunidad funcionaria de la red hospitalaria SSVQ.
Construcción de catastro de organismos de la sociedad civil y agrupaciones locales abocadas a la promoción de la equidad de género.	Conformar un equipo transitorio que levante catastro de organizaciones de la sociedad civil y/o agrupaciones locales que se aboquen a la promoción de la equidad de género, a modo de invitar a funcionarios/as a sus actividades, como también establecer colaboración para participar en actividades del establecimiento bajo la temática.	• Comunidad funcionaria de la red hospitalaria SSVQ.

Los establecimientos podrán contar con el asesoramiento en materias de equidad y violencia de género por parte de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas por medio de su Referencia Técnica de Género, Carolina Herrera González, escribiendo al correo carolina.herrerag@redsalud.gov.cl

Se invita a enviar a través de dicha vía, los medios verificadores de actividades de promoción de equidad de género y prevención de violencia de género realizadas localmente, como también, extender consultas y peticiones de intervención local en la temática.

ANEXO

SÍNTESIS PROTOCOLO DE ACOMPAÑAMIENTO A TRABAJADORAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA

I. ROLES Y RESPONSABILIDADES

1. Rol Director/a Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota y Directores/as de los establecimientos de la Red del SSVQ
   Deberán prever la disponibilidad de recursos humanos para la implementación del Protocolo de Acompañamiento para trabajadoras víctimas de violencia de género. En aquellos casos donde la funcionaria víctima de violencia de género no quiera denunciar, y se encuentre en un evidente estado de peligro, la asistente social encargada del protocolo deberá informar al Director/a del establecimiento para que este proceda a gestionar la denuncia donde corresponda.

2. Rol de los/as Subdirectores/as gestión Y Desarrollo de las personas de los establecimientos de la Red del SSVQ, o quienes cumplan sus funciones.
   Será responsable dar la más amplia difusión del Protocolo de Acompañamiento a trabajadoras del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota víctimas de violencia de género.

3. Rol de las Jefaturas de los/as Funcionarios/as de la Red del SSVQ
   Apoyar a las funcionarias que se encuentren en procesos vinculados a violencia de género, dándoles las facilidades que sean posibles para asistir a tratamientos y procesos judiciales. Asimismo, en caso de identificar situaciones de violencia de género, deberá solicitar apoyo a la Unidad de Calidad de Vida Laboral del Establecimiento para activar el protocolo de acompañamiento.

4. Rol de las Asociaciones Gremiales de la Red del SSVQ
   Deberán colaborar en la difusión del protocolo de acompañamiento, y solicitar apoyo de la Unidad de Calidad de Vida Laboral del establecimiento en caso de que una trabajadora solicite apoyo o bien, se identifique la necesidad de este.

5. Rol Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral del SSVQ
   El Subdepartamento de Calidad de Vida Laboral deberá difundir, monitorear y actualizar la adecuada instalación del protocolo de acompañamiento de mujeres trabajadoras víctimas de violencia de género.

6. Rol Asistente social Calidad de Vida establecimiento de la Red SSVQ

   Las/os asistentes sociales serán las/os encargadas/os de aplicar el protocolo de acompañamiento a las trabajadoras, en ese rol, deberán contener, orientar, derivar y hacer seguimiento. En los casos de ser necesario, coordinar con las jefaturas de las trabajadoras y sus familias. Asimismo, en aquellos casos donde la funcionaria víctima de violencia de género no quiera denunciar, y se encuentre en un evidente estado de peligro, la asistente social

encargada del protocolo deberá informar al Director/a del establecimiento para que este proceda a gestionar la denuncia donde corresponda.

7. Rol de la Unidad de Salud Integral del Funcionario (USIF) Orientar en materias de salud de los funcionarios a Calidad de Vida Laboral de los establecimientos, de manera de facilitar, en la medida de lo posible, la atención oportuna de las mujeres víctimas de violencia de genero a la Red especializada.

8. Rol Comisión Buenas Prácticas Laboral de los establecimientos de la Red del SSVQ Los Comités de Buenas Prácticas Laborales de los establecimientos de la Red del SSVQ, serán promotores y difusores del Protocolo de acompañamiento de mujeres trabajadoras víctimas de violencia de género. Asimismo, sus integrantes podrán orientar a las trabajadoras víctimas de violencia de género, derivándolas a la asistente social de Calidad de Vida Laboral del establecimiento de origen u otro de la red.

9. Rol de los/as Funcionarios/as Cada funcionario/a deberá informar a quien corresponde de acuerdo al flujograma si conoce de una situación de violencia de género sufrida por alguna trabajadora del SSVQ. Asimismo, están comandados a conocer el protocolo dispuesto en el presente documento.

10. Rol Centro de la Mujer Apoyar la implementación del protocolo referido y la promoción de Equidad de Género y prevención de Violencia de género.

11. Rol Centro de Hombres Acoger derivaciones de funcionarios agresores en contexto de violencia de género.

II. Acciones para el acompañamiento de Mujeres trabajadoras del SSVQ víctimas de Violencia de Género

Las siguientes son las acciones necesarias de desplegar según cada caso, frente a una situación de violencia de género:

1. Solicitud de acompañamiento: esta puede emanar desde la trabajadora víctima de violencia de género, y podrá ser dirigida directamente a la/el Asistente Social encargada/o de Calidad de Vida Laboral del establecimiento donde se desempeña u otra profesional de la misma unidad de cualquier establecimiento de la red del SSVQ designada para tales efectos. También podrá solicitar ayuda a su jefatura, a un integrante Comisión a cargo de equidad y violencia de género, a un dirigente gremial, quienes la derivarán para iniciar el proceso de acompañamiento a la Asistente Social de Calidad de Vida Laboral del establecimiento donde se desempeña u otro establecimiento de la red SSVQ.

2. Primera Acogida para trabajadoras víctimas de violencia de Género: La primera acogida estará a cargo de la/el asistente social de Calidad de Vida Laboral del establecimiento, y en

su ausencia, a la profesional que el establecimiento haya definido para ello. En dicha instancia la profesional deberá generar un espacio de escucha y de acogida a la trabajadora, sin cuestionamiento ni juicios a su relato, recogiendo toda la información pertinente que permita favorecer la protección de las funcionarias. En todo momento se deberán generar acciones en acuerdo con la funcionaria. No se generarán acciones que contravengan la voluntad de la trabajadora.

En los casos donde la solicitud del acompañamiento sea realizada por otra persona distinta a la víctima de violencia de género, la/el profesional asistente social de calidad de vida laboral tomará contacto con la trabajadora para dar a conocer el presente protocolo y la orientará en relación a la temática, de manera de otorgar todos los elementos disponibles para una decisión. Si la trabajadora acepta el acompañamiento, se iniciará el protocolo aquí descrito. En caso que la trabajadora rechace el acompañamiento, la profesional informará a la funcionaria que podrá acceder al protocolo a través de ella o cualquier otra profesional del área de la red, cuando estime conveniente.

Para el registro de la primera acogida y todas las entrevistas en el proceso de acompañamiento que se tenga con la funcionaria, se deberá registrar en una ficha tipo (adjunta en Anexo 1 de Protocolo de Acompañamiento). En caso que la funcionaria no quiera o no pueda entrevistarse con la/el asistente social de calidad de vida laboral del establecimiento donde se desempeña, podrá hacerlo con cualquier otra profesional de la misma unidad de cualquier establecimiento de la Red del Servicio, a lo que llamaremos "Atención Cruzada".

En todo momento las/os profesionales a cargo de la acogida, deberán mantener la confidencialidad de cada caso. Será fundamental en este proceso, levantar toda la información posible respecto de las redes de apoyo de la funcionaria, lo que deberá quedar registrado en detalle en la ficha de acompañamiento.

3. Coordinación y derivación de acuerdo a cada caso: La/el profesional asistente social de Calidad de Vida Laboral del Establecimiento, en acuerdo con la funcionaria solicitante del acompañamiento, gestionará con el/la profesional o institución correspondiente la atención que requiera la trabajadora. Es importante reconocer que las instituciones idóneas para la atención en materias de violencia de género son las oficinas de la mujer, las que tienen dependencias municipales o de SERNAMEG, por lo que será indispensable que cada establecimiento genere coordinaciones con las mismas.

4. Seguimiento: La/el asistente social de Calidad de Vida Laboral deberá realizar un seguimiento en cada caso atendido, verificando la concurrencia de la trabajadora acompañada a las instituciones a las que ha sido derivada, así como con ella misma para conocer de manera periódica el estado de su situación. Deberá también informar a Calidad de Vida Laboral del SSVQ en una planilla de manera trimestral (adjunta en anexo 3) los casos atendidos. Dicha

planilla no contendrá los nombres de las funcionarias de manera de resguardar su privacidad. A cada caso se le asignara un número en la ficha de acompañamiento referida más arriba.

Se deberá poner especial atención en que el seguimiento no genere revictimización en la mujer trabajadora. Para ello resulta indispensable la coordinación con las instituciones a la que ha sido derivada, las jefaturas involucradas y que conocen la situación en específico, o las personas que conozcan la situación en específico y sean parte de la red cercana de la funcionaria.

En caso que haya rechazo en el seguimiento por parte de la trabajadora víctima de la violencia de género, será indispensable que, quede registro de las gestiones, y se deje del todo claro, que la funcionaria puede volver a recurrir a la profesional cuando estime conveniente.

Para cada caso, y de acuerdo a la evolución de la situación, el proceso de seguimiento se espaciará en el tiempo. En caso que se haya completado tratamiento psicológico, haya sido "dada de alta" en el Centro al que haya sido derivada, y no experimenta situaciones de violencia, se reconoce empoderada, y con redes de apoyo sólidas, es posible cesar el proceso de seguimiento. A pesar de lo anterior, siempre se deberá dejar el espacio para consultar, solicitar nuevamente orientación y/o contención den materias de violencia de género.

5. **En caso de peligro para la integridad física de la Funcionaria:** La profesional a cargo del acompañamiento de la víctima, al identificar que existe peligro para la integridad física de la misma, deberá informar por escrito y en reservado de manera inmediata al Director del establecimiento de la situación, para que este gestione la denuncia en la Fiscalía (Ministerio Público).

   En caso de requerirlo, las profesionales a cargo, podrán solicitar orientación a la referente de la materia en la Subdirección de Gestión y desarrollo de las personas.

   Asimismo, será fundamental revisar y reforzar las redes de apoyo de la funcionaria antes de gestionar la denuncia, de manera tal prever medidas de seguridad para la víctima.

III. Derivación de funcionarios

En el caso de que el agresor de la funcionaria sea trabajador del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. **Derivación Interna:** La profesional que identifica la necesidad de gestionar atención para un trabajador del establecimiento enviará vía correo electrónico ficha de derivación a la referente del Protocolo de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, solicitando la atención del mismo en el establecimiento de la red más cercano al domicilio o el lugar de trabajo del funcionario. El funcionario no será atendido en el establecimiento de desempeño de la funcionaria pareja, pues ella será quien tenga la prioridad en la atención.

2. **Derivación a atención social en la red:** desde la subdirección de gestión y desarrollo de las personas, la profesional referente derivará al establecimiento que corresponda al funcionario para la atención social, previa coordinación con la profesional de calidad de vida laboral que corresponda.

3. **Atención social:** La profesional de Calidad de Vida Laboral que recepciona la derivación, citará al funcionario a una entrevista, en la cual se le informará el rol del Centro de Hombre y la importancia de hacerse acompañar por especialistas en el proceso. En acuerdo con el funcionario, gestionará la derivación al Centro de Hombres vía ficha de derivación (Anexo). En caso que el funcionario se niegue a la atención social o a la derivación, la profesional informará a la referente del Servicio. Es importante referir, que la atención que se gestione para el funcionario agresor, se desarrollará siempre en duplas, idealmente psicosociales.

4. **Seguimiento**: La profesional que gestiona la derivación dará seguimiento de la asistencia del trabajador al centro de Hombres, la que informará a la referente de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.

   En términos administrativos, en los casos en que el agresor de la trabajadora sea funcionario del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, se aplicarán el Protocolo de Agresiones o el Protocolo de Trato Laboral del Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, según corresponda y con los roles y responsabilidades que dichos protocolos determinan.

Orientaciones para abordaje de violencia de género

Correlativo: 5108 / 22-07-2022

Documento firmado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Haroldo Enrique Faúndez Romero	DIRECCIÓN SSVQ	Director (s)

Documento visado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Pablo Felipe Saldías Reyes	DIRECCIÓN SSVQ	--
Jose Eugenio Munoz Diaz	DIRECCIÓN SSVQ	Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas (S)

Verificar: https://verificar.ssvq.cl/

Folio: 1G8-JII-L75

Código de verificación: QN9-WGU-2SU

Documento Firmado Digitalmente SSVQ