

GUÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA TELEFÓNICA LÍNEA 144 PBA

La finalidad de este documento es presentar una serie de herramientas conceptuales y técnicas, a fin de establecer una cartografía de categorías complejas que constituyen las violencias por razones de género.



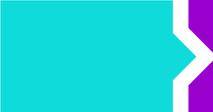


El presente protocolo está organizado entonces en base a los lineamientos de acción del SIPP (resolución N°997/2020).

Consta de los siguientes apartados:

- ▶ Marco normativo
- ▶ Marco conceptual
- ▶ Marco de actuación
- ▶ Aspectos técnicos de registro (Carta de Llamada de la Línea 144 PBA).

Los apartados guardan una relación lógica que permite abordar de manera compleja las situaciones de violencias por razones de género comprendidas en la **Ley Nacional N°26.485 y la Ley Provincial N.°12.569 y su modificatoria Ley N.°14.509.**



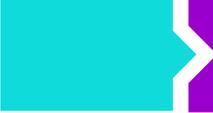
DEFINICIONES DEL MARCO COGNITIVO

calidad, disponibilidad y accesibilidad de la Línea 144 PBA

herramientas conceptuales para la co-construcción de la demanda en conjunto con la consultante

distancia óptima frente a la tarea de atención

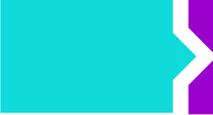
dimensiones de cuidado del equipo de trabajo.



VIOLENCIAS POR RAZONES DE GÉNERO

El ejercicio de las violencias por razones de género constituye un problema social y de salud pública, que tienen como basamento un régimen de género (Connell, 1987).

El modo en que esta problemática se replica sistemáticamente se debe a una operatoria vinculada con **una concepción moderna, binaria y de heterosexualidad compulsiva.**



VIOLENCIAS POR RAZONES DE GÉNERO

La concepción moderna se refiere a la división de la esfera privada y pública, y en consecuencia las instituciones que son el ámbito de ejercicios de las violencias (Estado, la familia, los lazos sexo-afectivos desde una mirada tradicional).

Con la noción de **sujeto/a de la racionalidad** se ha construido una racionalización de la diferencia que se tradujo en desigualdad sexo-genérica, **legitimando** la **subordinación** y el **ejercicio de poder sistemático** frente a las mujeres y las **identidades disidentes**.



VIOLENCIAS POR RAZONES DE GÉNERO

El binarismo propio de la modernidad, la diferencia naturaleza - cultura, pasivo-activo, refuerza y reproduce **modalidades rígidamente estereotipadas de pensar las identidades de género y los vínculos relacionales**, así como también sólo permite pensar en una **heterosexualidad obligatoria**.

Todos estos aspectos se concentran en la noción de violencias por razones de género, ya que la referencia a las razones introduce un cuestionamiento a los valores, mitos, estereotipos que conducen a las lógicas de **subordinación, discriminación, vulneración del ejercicio de la ciudadanía de las mujeres y el colectivo LGTBI+** y por ello, **su derecho a vivir una vida libre de violencias**.

SISTEMA INTEGRADO DE POLÍTICAS PÚBLICAS COMPONENTES

La Mesa Intersectorial Provincial prevista en el artículo 20 inciso c) del Decreto N° 2.875/05 (texto según art. 14, Anexo Único, Decreto N° 436/15).

Las Mesas Locales Intersectoriales establecidas en el artículo 20 inciso c) del Decreto N° 2.875/05 (texto según art. 14, Anexo Único, Decreto N° 436/15).

Las personas Acompañantes contempladas en el artículo 6° ter de la Ley N° 12.569.

La Red Provincial de Dispositivos Territoriales de Protección Integral (RPDTPI).

El Registro Único de Casos de Violencia de Género (RUC) creado por la Ley N° 14.603. La línea 144.

Los espacios de trabajo con varones que ejercen violencias.

El Programa Comunidades sin Violencias. Fondo de emergencia en Violencias por Razones de Género.

DEFINICIONES DEL MARCO DE ACTUACIÓN

- ▶ La Línea 144 PBA es un servicio de atención primaria de las violencias por razones de género, que constituye para la PSVG el primer contacto o el más inmediato con un servicio especializado.
- ▶ Este servicio se caracteriza por ser considerado esencial, en tanto que es un ámbito de consulta para mujeres y personas LGTBI+ que estén atravesando situaciones de violencias por razones de género e inician la búsqueda de ayuda externa, considerado como un proceso que parte de la visibilización y reconocimiento de las violencias padecidas, las alertas para tomar medidas de protección y la búsqueda de recursos técnico profesionales e institucionales para la salida.

FUNCIONAMIENTO

- ▶ **Informar, asesorar y contener** a PSVG, como también **derivar y/o articular** con otros organismos del Estado provincial, en caso que la situación lo requiera, a efectos de favorecer la intervención frente a la situación de violencia.
- ▶ Intervenciones **situadas y ancladas territorialmente** a partir de las articulaciones con distintos organismos provinciales y municipales que funcionan en los 135 Distritos de la Provincia de Buenos Aires.
- ▶ Una **escucha activa** permitirá una evaluación considerando los **indicadores de riesgo** para co-diseñar una estrategia de salida y establecer las acciones y coordinaciones necesarias en el abordaje con las áreas y organismos respectivos.

FUNCIONAMIENTO

- ▶ Las intervenciones realizadas desde la Línea 144 PBA suponen el consentimiento de la PSVG excepto en aquellas situaciones que sean evaluadas como de alto riesgo lo que implicara la derivación a otras áreas de este Ministerio. No se hacen intervenciones por pedido de terceras personas (organizaciones, familiares, amigos/as, vecinos/as, etcétera).
- ▶ Las intervenciones son orientadas en función de la demanda de la PSVG respetando su autonomía, su voluntad, sus deseos y reconociendo su capacidad de tomar decisiones promoviendo el protagonismo en el proceso de salidas de las violencias.

GUÍA DE RECURSOS

Con respecto a la información, además de asesorar sobre tipos y modalidades de violencias, se proveen datos sobre los recursos existentes en el territorio provincial para la atención y acceso a la justicia de las PSVG, considerando las dimensiones jurídica, social y de salud física y psíquica. Para cumplir con esta función, se cuenta con una Guía de Recursos, en la que se especifican las funciones de las instituciones, la jurisdicción, localidad, tipo de servicio, horarios y cualquier otra información de relevancia para el abordaje de la situación.



LLAMADAS

LLAMADA EN EMERGENCIA

Es aquel en el cual las situaciones de violencia se precipitan en el momento del contacto telefónico o en el inmediato momento anterior y que comprometen la vida, libertad, seguridad y/o integridad de la PSVG y/o de niños/as y/o de otras personas cercanas -peligro actual o inminente-, los que requieren un abordaje específico. Se articula con los organismos pertinentes específicos para intervenir en situaciones de riesgo: 911, comisarías locales, comandos patrullas, urgencias médicas, y se deriva a la Dirección Provincial de Alto Riesgo y Casos Críticos.

LLAMADA DE CONSULTA

Es para requerir información o asesoramiento cuando la PSVG se comunica motivada por cuestionamientos propios o de personas cercanas, acerca de la situación que vive; o por identificación ante historias transmitidas por medio de comunicación o por diversas situaciones que la llevan a buscar elementos que le permitan pensar en acciones para cambiar la salida de las violencias.

INSTRUMENTO DE REGISTRO CARTA DE LLAMADAS

Si se trata de una PSVG que ya se ha comunicado con la Línea en alguna ocasión, la información contenida en la Carta de Llamadas (y a la cual se accede por medio del DNI) es central para incorporar en la evaluación de la situación, la historización de las violencias padecidas por esa persona, las intervenciones institucionales previas, el tipo y antigüedad del vínculo con la persona agresora, la red social, el estado de salud y el contexto de las violencias.

ROLES

TELEOPERADORAS

EQUIPO DE FORMACIÓN

EQUIPO DE SEGUIMIENTO

COORDINACIÓN DE EQUIPO

SUPERVISIÓN INTERNA

SUPERVISIÓN EXTERNA

TAREAS TELEOPERADORAS

- Informar sobre los recursos existentes en el territorio provincial para la prevención, atención y acceso a la justicia de las personas en situación de violencias por razones de género (PSVG).
- Asesorar a las PSVG y/o a terceros/as sobre el funcionamiento de la ruta crítica, tendiendo a facilitar el acceso a los centros de atención y otras instituciones según el caso lo requiera (comisaría, juzgados, fiscalías, etcétera).
- Contener a las PSVG para que puedan expresar su sufrimiento y padecimiento, brindando atención, disponibilidad e interés.
- Desnaturalizar las distintas formas de la violencia por razones de género, alentar en el proceso de salida y en la existencia de alternativas para la construcción de vínculos libres de violencias.
- Realizar la evaluación de riesgo entendido como el nivel de peligro que puede correr la vida o la integridad psicofísica de la PSVG. Para lo cual se deben tener en cuenta diferentes indicadores: violencias sufridas, tipos, frecuencia, gravedad; grado de aislamiento de la persona, contexto económico y peligrosidad de la/s persona/s agresora/agresoras.
- Derivar hacia las áreas de atención local, o emergencias si fuera necesario, de seguimiento y casos críticos según las características de cada situación y la evaluación de riesgo realizada.
- Capacidad técnica y operativa en el uso de las vinchas telefónicas, conocimientos informáticos, carga del Instrumento de registro Carta de llamada.
- Capacidad de reflexión sobre la propia tarea en el reconocimiento de las emociones que esta provoca y el trabajo sobre las mismas, a los fines de prevenir malestares y desarticular obstáculos.
- Utilizar como herramienta la escucha activa supone partir de las capacidades cognitivas y empáticas así como da cuenta de la formación, experiencia y creatividad de la operadora.

TAREAS COORDINACIÓN DE TURNO

- Construir un encuadre teórico/metodológico para la formación del equipo de trabajo favoreciendo la interdisciplinariedad/ intersaberes, el intercambio, y la construcción de criterios de trabajo; para esto es importante asumir la planificación y coordinación de las reuniones de equipo.
- Brindar apoyo y contención a las teleoperadoras, generando un espacio de confianza y pertenencia con el espacio de trabajo.
- Supervisar la tarea de las teleoperadoras en función del abordaje de la problemática de las violencias por razones de género.
- Releva las necesidades y emergentes grupales de formación y revisión de la tarea.
- Observar y atender las dinámicas grupales, promover el cuidado dentro de las prácticas laborales.
- Prevenir los efectos que pudiesen darse por la exposición continua a las violencias (situaciones: tanto de enfermedad laboral “burn out”, como de violencias por parte de las trabajadoras a otras integrantes del equipo, así como, hacia personas consultantes a la línea).
- Identificar situaciones que atañen a las dificultades en salud mental de las teleoperadoras a los efectos de derivar al equipo de salud mental de la Línea 144 PBA, para la atención y seguimiento de las teleoperadoras.
- Observar y seguir el descanso nocturno de las teleoperadoras.
- Estimular la formación continua de las capacidades individuales y colectivas.
- Transmitir información y todo aquel emergente que afecte al funcionamiento del servicio tanto a las teleoperadoras, como al equipo de supervisión interna y directora a los fines de operativizar la tarea. Cada coordinadora procurará garantizar en su turno que los objetivos del servicio 144 PBA sean cumplidos.

TAREAS SUPERVISIÓN INTERNA

- Proveer un marco teórico metodológico para el abordaje de la problemática tratada.
- Construir un encuadre de trabajo (definir roles y funciones del equipo en su conjunto).
- Establecer criterios de trabajos consensuados.
- Fortalecer el rol de las coordinadoras de equipo y las teleoperadoras.
- Generar y promover estrategias de autocuidado de coordinadoras y teleoperadoras.
- Reflexionar sobre la propia práctica.
- Supervisar y acompañar el abordaje de los casos ingresados a las guardias.
- Trabajar situaciones problemáticas derivadas de la tarea y /o de las relaciones grupales en las guardias.
- Generar un espacio de intercambio entre coordinadoras.
- Favorecer la comunicación interna entre las coordinadoras y la directora del servicio. Desde dicho espacio se deberá informar a la Directora de la línea sobre situaciones que lleguen a su conocimiento que pudieran afectar a los objetivos del servicio. Dichas situaciones se evaluarán conjuntamente con las autoridades correspondientes.

TAREAS SUPERVISIÓN EXTERNA

- El espacio de supervisión externa tiene como objetivo la evaluación periódica del funcionamiento de la línea 144 PBA en función del logro de sus objetivos. Debe partir de la información necesaria para valorar diferentes aspectos: la modalidad de atención telefónica y criterios de intervención, las dinámicas grupales y la metodología de trabajo implementada incluyendo el desempeño de los roles de teleoperadora, coordinadora y supervisora interna. A los fines de abordar las dificultades evidenciadas, sugerir las alternativas de cambio apropiadas y promover la mejora del funcionamiento general.

EQUIPO DE FORMACIÓN

- ▶ El Equipo de Formación Permanente es un espacio pensado para la formación de las trabajadoras y la problematización de la tarea, en pos de mejorar las condiciones de atención. Pretende abrir un espacio de intercambio de saberes y diseño de líneas de intervención que redunden en una práctica mejor comprendida y fundada de la temática, que contribuya a mejorar la calidad de asesoramiento y contención en la Línea 144 PBA.
- ▶ Teniendo como base la construcción colectiva del conocimiento, se pretende incentivar el debate e impulsar la propuesta de temáticas de manera activa de todas las trabajadoras, forjando un área donde todas puedan aportar sus conocimientos y herramientas; al mismo tiempo que adquieren otras de las compañeras. De esta manera, se intenta formar un espacio dinámico y de capacitación permanente.

EQUIPO DE FORMACIÓN

- ▶ Se busca acompañar el cumplimiento de la Ley de Cupo Laboral Trans Travesti a través de distintas actividades desde el equipo de formación en conjunto con la comunidad trans travesti. Se propone convocar a los/as compañeros/as para que le pongan voz a las capacitaciones sobre este colectivo, y así, lograr una mirada más genuina de la temática siendo protagonistas de la construcción del conocimiento sobre ellos/as.

MUCHAS GRACIAS

MINISTERIO DE LAS MUJERES,
POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES