



Nuevo Protocolo de Atención Telefónica

Como parte de las acciones del proyecto COVID-19: Seguras en Casa, se desarrolló un **nuevo Protocolo de Atención Telefónica** para fortalecer los procesos de atención de las Unidades LUNA hacia las mujeres víctimas de violencia familiar y de género durante el período de aislamiento.

El protocolo contempla la atención de casos de violencia contra mujeres y niñas (VCMN) en tres niveles de riesgo:

A LARGO PLAZO

FEMINICIDA



INMINENTE

El protocolo parte de un **Enfoque Centrado en la Superviviente (ECS)**, el cual implica colocar a la usuaria en el centro de todas las decisiones, reconociendo su experiencia y las estrategias que le han permitido sobrevivir a situaciones previas de violencia.

El ECS establece 4 principios que deben regir los servicios de atención a las mujeres y niñas en situaciones de violencia.



01 SEGURIDAD

La prioridad tiene que ser la seguridad e integridad de quien denuncia, así como de sus hijas e hijos.

02 CONFIDENCIALIDAD

Implica que la información no se puede compartir sin el consentimiento de la superviviente.

03 RESPETO

Todas las acciones tienen que basarse en el respeto a las decisiones, deseos, derechos y dignidad de las supervivientes.

04 NO DISCRIMINACIÓN

La prioridad tiene que ser la seguridad e integridad de quien denuncia, así como de sus hijas e hijos.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE LAS MUJERES



LAS CUATRO FASES FUNDAMENTALES

Ante un contexto de crisis, el Protocolo plantea un modelo de cuatro fases¹, las cuales se consideran esenciales para que el personal de las Unidades de Atención LUNA brinde una orientación adecuada a las supervivientes de violencia, sin importar el nivel de riesgo en el que estas se encuentren:

01

Primer contacto y acercamiento



Se presenta a la víctima la gama de servicios que se ofrecen y se inicia el proceso de atención. En esta fase es importante establecer la gratuidad de los servicios e informar a la usuaria que se le harán una serie de preguntas para evaluar el riesgo en el que se encuentra.

02

Identificación de prioridades



En esta etapa es fundamental contar con las herramientas que permitan escuchar de forma efectiva y manejar situaciones de estrés para ayudar a la superviviente a identificar sus necesidades inmediatas y mediatas y analizar su caso. También es necesario identificar claramente las modalidades de la violencia del caso en cuestión, de conformidad con la Ley en la materia.

03

Planeación de estrategia de seguridad



Esta fase consiste fundamentalmente en brindarle información a la víctima con el propósito de que pueda elaborar un plan de seguridad que le permita disminuir las posibilidades de riesgo y aumenta su seguridad y la de sus hijas e hijos.

04

Implementación y mensajes claves (cierre)



Se informa a la víctima sobre las posibles canalizaciones a otros servicios para atender sus necesidades en materia de salud, servicios de apoyo psicológico, legal y seguridad; en su caso, se realiza la canalización.



Si por alguna razón la llamada se interrumpe, o si la superviviente ya no desea continuar y no se pudo llegar a la última fase, es necesario recordar **la regla de no llamarla si ella no lo autorizó al principio del servicio, ya que esto puede poner en riesgo a la superviviente y a sus hijas e hijos.**

1. La implementación de estas fases considera la incorporación de la perspectiva de género y el enfoque de Derechos Humanos en todo momento.