

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
		Página	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA

Objetivo: Estandarizar el proceso de atención telefónica en Psicología para los casos de violencia sexual, Intrafamiliar, de género, entre otras y afectaciones similares paso a paso con el objetivo de garantizar un servicio óptimo dentro de las condiciones de calidad y servicio de la compañía.

Alcance: Desarrollar un proceso claro acerca de la manera en que se debe realizar la asistencia telefónica de psicología, con el objetivo de que la información sea clara, organizada y garantice la confidencialidad del proceso.

¿Qué es un protocolo de violencia?

El objetivo del protocolo es establecer los procedimientos para brindar atención, contención, y/o acompañamiento a víctimas de violencia de género y/o intrafamiliar o cualquier tipo de violencia, que se han comunicado al servicio.

Marco conceptual

- **Condiciones generales de vulnerabilidad:** Son condiciones asociadas a las limitaciones que el entorno social impone a personas con determinadas características que se enuncian a continuación. De estas se excluyen las condiciones de vulnerabilidad derivadas de su ocupación.
- **Daño o sufrimiento físico:** Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.
- **Daño o sufrimiento sexual:** Consecuencias que provienen de la acción consistente

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
		Página	

en obligar a una persona a mantener contacto sexual, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.

- **Daño psicológico:** Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.
- **Medidas académicas:** trasladadas a acuerdos con entes institucionales educativos involucrados para apoyo y posible activación de red.
- **Medidas administrativas:** remitidas a entes administrativos competentes como policía, comisaria de familia, etc. (de forma anónima).
- **Medidas preventivas:** psicoeducación y sensibilización de rutas de activación y de apoyo, estrategias de apoyo emocional.
- **Violencia contra la mujer:** Por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.
- **Violencia de género:** Según el artículo 11 de la Ley 1719 de 2014, se entiende por violencia el uso de la fuerza; la amenaza del uso de la fuerza; la coacción física, sexual o psicológica, como la causada por el temor a la violencia, la intimidación; la detención ilegal; la opresión psicológica; el abuso de poder; la utilización de entornos de coacción y circunstancias similares que impidan a la víctima dar su libre

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
		Página	

- **Violencia económica:** Cualquier acto que desconozca o restrinja el derecho a los ingresos, a la propiedad, el uso y disfrute de bienes y servicios, que tiene una persona, o que atenta contra otros derechos económicos de la víctima aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.
- **Violencia física:** Es cualquier acto de agresión, mediante el uso de la fuerza o cualquier mecanismo, que pueda u ocasione daños físicos internos o externos a la persona agredida y pone en riesgo o disminuye su integridad corporal.
- **Violencia psicológica:** Entendida como toda acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de cualquier conducta que implique perjuicio, afectaciones en la salud psicológica, mental, la autodeterminación, la percepción de sí mismo o el desarrollo personal.
- **Violencia sexual:** Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre una persona a través del uso de la fuerza; la amenaza del uso de la fuerza; la coacción física, psicológica o económica; o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.

Derechos de las víctimas de violencia

Toda víctima de alguna de las formas de violencia previstas en la presente ley, además de los contemplados en el artículo 11 de la Ley 906 de 2004 y el artículo 15 de la Ley 360 de 1997, tiene derecho a:

- Recibir atención integral a través de servicios con cobertura suficiente, accesible y de la calidad.
- Recibir orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal con carácter

	BIP IPS SAS	Código:	PST
		Versión:	1
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
			Página

de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad.

- Se podrá ordenar que el agresor asuma los costos de esta atención y asistencia. Corresponde al Estado garantizar este derecho realizando las acciones correspondientes frente al agresor y en todo caso garantizará la prestación de este servicio a través de la defensoría pública.
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus derechos y con los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente ley y demás normas concordantes.
- Dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual y escoger el sexo del facultativo para la práctica de los mismos dentro de las posibilidades ofrecidas por el servicio. Las entidades promotoras y prestadoras de servicios de salud promoverán la existencia de facultativos de ambos sexos para la atención de víctimas de violencia.
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva.
- Ser tratada con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal, o asistencia social respecto de sus datos personales, los de sus descendientes o los de cualquiera otra persona que esté bajo su guarda o custodia.
- Recibir asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral en los términos y condiciones establecidos en el ordenamiento jurídico para ellas y sus hijos e hijas.
- Acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas.
- La verdad, la justicia, la reparación y garantías de no repetición frente a los hechos constitutivos de violencia.
- La estabilización de su situación conforme a los términos previstos en esta ley. k) A

	BIP IPS SAS		Código: PST
			Versión: 1
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA,		Emisión: 09/08/2017
	en los procedimientos administrativos, judiciales o de registro		Revisión: 26/06/2018

tipo.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LLAMADA POR EL PROFESIONAL QUE ABORDA E IDENTIFICA LA PRESENCIA DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA.

Procedimiento	Descripción	Responsable
Establecimiento de contacto:	El profesional, realizara el establecimiento de contacto con el usuario, de acuerdo al agendamiento realizado por el área de Buenas experiencias, generando el acercamiento e inicio de la recepción del caso.	Profesional en psicología.
Establecimiento de confidencialidad:	Se realiza de manera verbal el acuerdo de consentimiento informado (secreto profesional) que tiene por objeto garantizar la confidencialidad del proceso, tal como es exigido por la deontología propia de la disciplina.	Profesional en psicología.
Identificación de motivo de consulta	El profesional mediante entrevista estructurada y preguntas abiertas, consultara el motivo por el cual el usuario requiere el servicio. No obstante, si se identifica en el motivo de consulta un riesgo inminente dentro de esta fase el profesional debe recolectar o confirmar información para generar la activación de red de apoyo primaria y/o institucional. Usará habilidades profesionales para indagar y captar información relevante a partir de las notas derivadas por el consultante, las cuales permitan con la mayor exactitud posible información que permita la prevención y atención de la protección de su vida.	Profesional en psicología.
Desarrollo de la ruta de La IPS	<p>El profesional tendrá que usar sus competencias, hacer uso de los PAP y generar la sensibilización a la víctima de la importancia de la activación de red de apoyo primaria y/o institucional que garantice la protección de su vida y de su condición mental.</p> <p>Cuando el consultante no ha actuado se le realizará el seguimiento correspondiente verificando que se haya generado la activación de la ruta institucional, la cual debe garantizar el tratamiento correspondiente en salud mental y restablecimiento de derechos. Teniendo en cuenta lo reportado por el usuario, si el usuario se niega a generar denuncia, y su vida está en riesgo inminente, el profesional reportará a las entidades competentes, activando la ruta de prevención y de atención de la IPS (Como se describe más adelante).</p>	Profesional en psicología.

	BIP IPS SAS		Código:	PST	
			Versión:	1	
Trazabilidad del caso: (seguimiento)	El profesional realizará seguimientos telefónicos de acuerdo a la gravedad de caso que se haya reportado a las entidades correspondientes.	PROCOLO DE ATENCIÓN		Emisión:	09/08/2017
		INSTRUMENTAL A VÍCTIMAS DE CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA		Revisión:	26/06/2018
				Profesional en psicología.	Página

 	AG ASISTENCIAS I.P.S		Código:	PST
			Versión:	1
	GUIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN PSICOLOGÍA		Emisión:	09/08/2017
			Revisión:	26/06/2018
			Página	

ACTIVACIÓN INTERNA

Todos los (las) profesionales de psicología de Bienestar Primero, al identificar un tipo de violencia y evaluar el nivel de riesgo, deben generar activación de alertas al área administrativa correspondiente (si aplica y cumple con lo definido como alerta), mediante los siguientes formatos establecidos. Los cuales permitirán realizar el respectivo seguimiento e informe a la entidad de convenio correspondiente, para que lleven a cabo las recomendaciones sugeridas por el (la) profesional.

Formato entregado al área administrativa correspondiente: (siempre aplica)

ME S DE LA AL ER TA INI CIA L	IDENTI FICACI ÓN	ESTU DIAN TE NOM BRE COM PLET O	JOR NAD A	FA CT OR DE RIS GO	AL ER TA INI CIA L	MOT IVO DE CON SUL TA- DET ALL E (POR FAV OR COL OCA R FEC HA)	MOT IVO DE CON SUL TA GRA L	RECOM ENDACI ÓN ESTUDI ANTIL/ GESTIO N BIP (POR FAVOR COLOC AR FECHA)	RECOM ENDACI ÓN INSTITU CIÓN O EMPRES A	SEGUI MIENT O 1 (POR FAVO R COLO CAR FECH A)

En plataforma: Diligenciar en plataforma la información correspondiente a la asesoría y adicional incluir:

1. Tipos de violencia:

- ✓ Violencia intrafamiliar física
- ✓ Violencia intrafamiliar psicológica o emocional
- ✓ Violencia intrafamiliar económica
- ✓ Violencia intrafamiliar sexual
- ✓ Violencia sexual
- ✓ Violencia de género

2. Ruta activada:

Experienciaenservicio@bienestarprimero.com
 Av. Cra 7 N° 156-68, Torre 3 – Oficina 1601
 Línea Bogotá: 7042621

	AG ASISTENCIAS I.P.S	Código:	PST
		Versión:	1
	GUIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN PSICOLOGÍA	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
		Página	

- ✓ Por EPS
- ✓ BIP la activa
- ✓ Institución la activa

3. Medidas adoptadas:

- ✓ Académicas
- ✓ Administrativas/preventivas
- ✓ Preventivas

4. Subtipo violencia sexual:

- ✓ Presunto Abuso sexual (Relaciones forzadas sin consentimiento)
- ✓ Presunto Abuso sexual (Relaciones forzadas)
- ✓ Presunto abuso Sexual(tocamientos)
- ✓ Presunto Abuso sexual (presunto acceso carnal violento, agresión sexual)
- ✓ Presunto Abuso sexual (Maltrato en relaciones sin consentimiento)
- ✓ Presunto abuso sexual (Presión emocional sexual)

- 5. N° de seguimientos:** seguimiento que en total que van a programar y fecha del siguiente seguimiento o del cierre de caso.

Activación institucional

¿Cómo se puede denunciar?

Este tipo de casos, se pueden notificar o denunciar de la siguiente forma:

- Forma verbal
- Forma escrita
- Llamada anónima

¿Dónde se puede denunciar?

• **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF:** Es un establecimiento público descentralizado, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social cuya misión es trabajar por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

• **Comisaria de familia:** Son entidades distritales, municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de las y los miembros de la familia conculcados por situaciones

	AG ASISTENCIAS I.P.S	Código:	PST
		Versión:	1
	GUIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN PSICOLOGÍA	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
	Página		

de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley.

•**Policía Nacional:** (Línea 112- 123) la Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

•**Institución Prestadora de Servicios de Salud:** (EPS) Son una red de instituciones que llevan a cabo la atención en salud y las valoraciones psicológicas y por tanto los tratamientos requeridos cuando una mujer o niña ha sido afectada por un hecho de violencia basada en género.

Proceso de activación de rutas Institucionales por parte de la IPS

- Como IPS identificando el nivel de riesgo, se realizará notificación (correo electrónico) a la Comisaria de Familia o ICBF de la localidad (área de influencia) en la que vive la víctima, para que la entidad administradora competente inicie el proceso correspondiente de protección de derechos. Cabe resaltar que esta notificación puede hacerse de forma anónima, con datos personales, de la institución prestadora del servicio, y/o resaltado la autorización si aplica del usuario.
- Si el caso identificado es de cualquier acto de violencia contra niños, niñas y adolescentes (entre 0 meses – 17 años /11 meses) se realizará el reporte de manera anónima a la línea 141 en la cual tomaran la solicitud. Así mismo como entidad también se puede realizar el reporte estableciendo el contacto con la línea 01800112440 (entidades de sistemas de familias), para hacer el direccionamiento correspondiente. Por otra parte otro canal de activación de red de apoyo puede darse a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icebf.gov.co generando la debida denuncia con los mayores datos posibles, para que se pueda garantizar la activación de la red: Datos completos de nombre, apellido, edad, documento, lugar de residencia (indicaciones con la mayor exactitud posible), datos de los progenitores o etc. Adicionalmente también se puede generar la activación de red de apoyo por el portal de ICBF mediante el chat en línea.

	AG ASISTENCIAS I.P.S	Código:	PST
		Versión:	1
	GUIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN PSICOLOGÍA	Emisión:	09/08/2017
		Revisión:	26/06/2018
		Página	

- Casos de violencia contra la mujer, se establecer contacto con línea 155 / Comisaria de familia.
(de forma anónima o en caso que aplique con autorización del usuario).