

## **Servicios de orientación a víctimas de violencia: ¿Dónde están los retos?**

Justo como se anticipa en las noticias de este servicio informativo, Cuba prepara una línea telefónica especializada para la orientación y apoyo psicológico a personas que sufren violencia de género. ¿Cómo se ha articulado ese proceso? ¿En qué momento está? La socióloga Clotilde Proveyer, la psicóloga Iyamira Hernández y la jurista Yamila González, integrantes del equipo asesor del Grupo Nacional que atiende la violencia en la Federación de Mujeres Cubanas (FMC), conversan con **No a la Violencia** en busca de respuestas a esas y otras preguntas.

### **¿Por qué ampliar la línea 103 a un servicio telefónico de orientación en casos de violencia? ¿Qué hace tan importante tomar esa decisión?**

**Clotilde Proveyer:** *Sabemos que desde hace un tiempo existe en Cuba la línea antidrogas (103) y que recientemente se amplió para prestar apoyo psicológico durante la pandemia de covid-19, precisamente por la necesidad de este tipo de servicios en condiciones de aislamiento social. También se sabe que la violencia de género se acrecienta en condiciones de aislamiento, porque las víctimas, al estar separadas de su entorno protector, de las redes de apoyo, quedan en condiciones de mayor vulnerabilidad.*

*De manera que, en estas condiciones y atendiendo a una necesidad ya identificada con anterioridad, la FMC y el Ministerio de Salud, recogiendo la voluntad política del Estado de atender la problemática, han coincidido en la importancia de que en esta línea de apoyo psicológico se garantice un servicio especializado de atención a la violencia de género.*

*Por eso es una decisión muy importante, porque amplía, de manera especializada, con herramientas, con un protocolo identificado, ese servicio a distancia y en condiciones de aislamiento. El equipo asesor del Grupo Nacional de la FMC ha trabajado en su fundamentación con todo lo que lleva, con los requisitos técnicos necesarios. La línea brindará una respuesta inmediata, la primera ayuda psicológica a las víctimas y también derivación a otros servicios, información, asesoramiento.*

*Para la elaboración de esta propuesta, ha sido muy importante la experiencia de un equipo de profesoras de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, dirigido por la doctora Laura López, que son parte de quienes ya atienden la línea 103 en esa provincia y que han identificado casos de violencia de género y los han trabajado. Por tanto, la experiencia de ellas fue de mucha ayuda.*

*De más está decir la importancia, la trascendencia de esta decisión. Porque viene a llenar un vacío que tenemos en cuando a una atención a distancia, especializada, y eso es un paso muy importante, que no se puede improvisar.*

**Iyamira Hernández:** *Considero que ampliar la línea telefónica 103 para ofrecer servicios de orientación en casos de violencia es de suma importancia, por la presencia de este fenómeno en nuestro contexto y por las consecuencias para la salud y la vida de las personas en situaciones de violencia.*

*Es una vía para la prevención y atención a estos casos, de forma proactiva puede ser una contención ante las conductas de feminicidio e impunidad de los agresores.*

**Yamila González:** *Esta decisión hay que verla relacionada con todos los esfuerzos que se están realizando para perfeccionar la estrategia integral de prevención y atención a la violencia de género, que coordina la FMC, y que tiene para ello un grupo experto que, desde diferentes instituciones, desde miradas multidisciplinarias, de manera cohesionada, estamos trabajando para perfeccionar todo el tratamiento a esta problemática.*

*Obviamente, una de las cosas que llevamos mucho tiempo organizando es una línea de ayuda pues, aunque ya existen las de la Fiscalía General o la 106, de la policía, y han ido recibiendo llamadas vinculadas a este tema, el hecho de disponer de una que, aunque no es única para este tema, lo incluya como prioridad, es muy importante.*

*La línea adquiere especial connotación en estos momentos porque es parte del trabajo que se ha hecho para sumar a las medidas y acciones vinculadas a la situación de emergencia por la covid-19, que como se conoce -y lo ha ratificado Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud etc.- agrava la situación de las víctimas de violencia debido al confinamiento.*

### **¿Cómo se articulará esa línea con otros servicios? ¿Qué no puede faltar en esa integración?**

**CP:** *Quienes trabajan en la prevención y atención a la violencia de género saben que este es un problema que compete, no solo al Estado, sino también a las instituciones, organizaciones, la sociedad civil y la comunidad.*

*La violencia de género requiere de la articulación de todos los actores de la sociedad que participan en la prevención y la atención. No es posible pensar en la creación de un servicio que no parta de la articulación como sistema, como un todo, y no como algo aislado. Es imprescindible porque este es un problema que requiere de servicios especializados, asesoría jurídica, acompañamiento y protección a las víctimas. No puede pensarse que un organismo por sí solo pueda dar respuestas a la problemática de la violencia.*

*En este sentido, se han elaborado todos los mecanismos para articular la línea con la atención policial, a través de la línea 106; con la atención jurídica, a través de la línea de la Fiscalía y con la atención telefónica de las Casas de Orientación de la FMC. La respuesta articulada garantizará la disponibilidad permanente de los servicios básicos que víctimas y sobrevivientes de violencia requieren.*

**IH:** *Se articulará con otros servicios de orientación, como las Casas de la Mujer y la Familia de la FMC, el servicio de consejería del Centro Oscar Arnulfo Romero (OAR), y no puede faltar la integración para la actuación de instituciones como la Policía Nacional Revolucionaria (PNR), la Fiscalía General y los líderes formales e informales de las comunidades. Acompañando este proceso también deben estar los soportes comunicativos para informar sobre los objetivos y diferentes acciones.*

**YG:** *Incluir el tema de la violencia entre las prioridades de atención en situación de confinamiento es muy importante y permite interconectar los servicios que habitualmente se han brindado. Por ejemplo, estamos previendo que las personas que la atiendan tengan conocimientos jurídicos que les permitan dar orientación, garantizando enlaces con los servicios de la Fiscalía General, de las Casas Sociales de la Unión de Juristas de Cuba, que pueden ser un espacio también para brindar asesoría, con las Casas de Orientación de la FMC. Es decir, permite, de alguna manera, mantener y fortalecer ese trabajo integrado que se requiere a todos los niveles, particularmente de la comunidad, y fortalecer las redes de apoyo que son tan importantes para contener estas situaciones y dar las salidas que corresponden.*

### **¿En qué momento de la preparación están? ¿Qué faltaría?**

**CP:** *Estamos muy apuradas, urgidas del perfeccionamiento de los servicios y del logro de una atención eficaz a la problemática de la violencia. Pero quienes trabajamos hace mucho tiempo en este tema sabemos que cualquiera no puede prestar un servicio de atención, que la prevención y atención de la violencia requiere conocimiento, sensibilización, preparación, para que el compromiso no sea formal. Porque, cuando ofrecemos un servicio, ya sea jurídico, psicológico, médico, de cualquier naturaleza, para atender a víctimas, si no estamos sensibilizados, si no tenemos las herramientas necesarias, lo que hacemos es revictimizar.*

*Nosotros hemos estado preparando un servicio que pueda ser sostenible y eficaz. Se ha elaborado una guía muy amplia para las personas que van a trabajar en la línea, que contiene las herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para la atención y para la ayuda psicológica. También hemos preparado un plan de capacitación dirigido a todo el personal, no solo el de la línea 103, sino también el de la 106, el de la línea de la Fiscalía, las compañeras de las Casas de Orientación, o sea, para todas las personas que tienen ese encargo social.*

*Es un plan de capacitación que, sin ser perfecto, contribuirá a la preparación más especializada de ese personal. Sensibilización, entendida como proceso de apropiación de herramientas de género y otras que permitan internalizar la problemática y comprender la violencia como un asunto de derecho, como un problema social y de salud, que estamos obligados a atender. Y también como algo que no nos es ajeno. Si no lo abordamos de esa manera, puede quedar como una solución epidérmica.*

*Ahora estamos en la impresión y distribución de la guía a todos los operadores del servicio, y en la grabación de las teleconferencias, del plan de capacitación, que es bastante amplio y cuenta con el apoyo de muchos especialistas de primera línea.*

*Estamos preparando carpetas con los materiales necesarios, audiovisuales, bibliografía, material complementario que permita recurrir a fuentes para ampliar las herramientas para el trabajo. Tenemos mucho que trabajar todavía, pero creo que es un paso importante. Si logramos esa*

*coordinación, ese compromiso y esa preparación, estamos dando un paso enorme en la atención y la prevención de la violencia y en el acompañamiento y protección que necesitan las víctimas.*

***IH:*** *Estamos en el momento de la organización y elaboración de la estrategia. Falta lograr mayor publicidad a través de los diferentes soportes comunicativos, capacitar a quienes ofrecerán estos servicios y así materializar la articulación necesaria para poder ofrecer orientación y protección a las víctimas.*