

Comunidad de Práctica de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas que Sufren Violencia

Webinar: Presentación de servicios remotos para la atención psicosocial especializada a personas sobrevivientes de VBG en el contexto de la pandemia de COVID-19

Fecha: Jueves 28 de Mayo

Hora: 9:00 a 11:00 am. hora Panamá

Breve Descripción: Esta webinar tiene como objetivo socializar la Guía de servicios remotos para la atención psicosocial especializada a personas sobrevivientes de VBG en el contexto de la pandemia de COVID-19. Este instrumento ha sido elaborado por la oficina regional del Fondo de Población de las Naciones Unidas - UNFPA, con el aporte técnico en terreno de las oficinas de país de **Argentina, México, Colombia, Venezuela y la subregión de El Caribe.**

Participantes: Participarán de este seminario web, instituciones gubernamentales de al menos 15 países de la región que se encuentran implementando el Programa de Servicios Esenciales, de los sectores de salud, protección, educación y justicia. Organizaciones de Sociedad Civil nacionales, subregionales y regionales. Agencias de cooperación internacional y agencias del SNU.

Moderadora:

- Neus Bernabeu, Asesora de Género y Juventud, oficina Regional de UNFPA para América Latina y El Caribe.

Panelistas:

Equipo redactor, de la Guía:

- Isabella Flisi, Especialista VBG y respuesta humanitaria – UNFPA LACRO
- María Henela Ariza, Coordinadora regional de VBG de la Plataforma Regional de coordinación interinstitucional para refugiados y migrantes de Venezuela.
- Alejandra Alzérreca, Especialista en VBG de la oficina de UNFPA LACRO
- Monica Ciompi, especialista en Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Respuestas Humanitarias de UNFPA LACRO.
- Cristina Palacios, especialista en VBG en emergencias del área de responsabilidad de género.
- Citlalli Vidal, Asociada de Proyecto de la Iniciativa *Spotlight de la oficina de UNFPA México.*
- Cecilia Bertolini, Especialista en VBG en emergencias de la oficina de Colombia.

Programa:

TEMA	NOMBRE Y CARGO	TIEMPO
Bienvenida y presentación de la Webinar en el marco de la Comunidad de Práctica de Servicios Esenciales , de la iniciativa Spotlight y de las iniciativas de respuesta a la VBG y COVID-19 impulsada por UNFPA.	Neus Bernabeu	10 minutos
Cap. 1. Presentación de antecedentes y objetivos de la Guía.	Isabella Flisi	5 minutos
Cap. 2. Adaptación de Principios rectores de la asistencia remota a sobrevivientes de VBG	Alejandra Alzérreca	5 min
Cap. 3. Apoyo psicosocial remoto para sobrevivientes de VBG	Mónica Ciompi	5 min
Cap. 4. Recomendaciones prácticas para el uso de los servicios digitales.	Isabella Flisi	5 min
Cap. 5. Preparación esencial para brindar asistencia remota	Cecilia Bertolini	5 min.
Cap. 6. Protocolo de respuesta y fases de la asistencia remota	Cristina Palacios y Citlali Vidal	10 min
Cap. 7 Cuidado emocional de las personas operadoras de la asistencia remota	María Helena Ariza	5 min
Cap. 8. Formación del personal	Isabella Flisi	5 min.
Propuestas para operacionalizar la guía	Neus Bernabeu	10 min.
Preguntas y respuestas, intercambio con panelistas.		50

PARTICIPACIÓN - BITÁCORA

PANELISTA	PARTICIPACIÓN
- Isabella Flisi, Especialista VBG y respuesta humanitaria – UNFPA LACRO	Existen nuevos desafíos en torno a la Pandemia COVID-19, que es el trabajo remoto, que no solo es sobre la asistencia, de cómo brindarla sino también implica desafíos personales de las operadoras, de cómo trabajar desde casa, sin equipo o escaso equipo, cómo garantizar los principios básicos de lo que se está trabajando. La AR también presenta facilidades, porque ayuda a romper barreras de vergüenza y estigma. La guía atiende y

	<p>resuelve los desafíos con los cuales nos encontramos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar una prestación de servicio alineado con el sobreviviente, y con PSE. 2. Apoyar las entidades que brindan los servicios esenciales. <p>El Documento se compone de 8 capítulos principales, y 22 anexos, y se puede adaptar a las necesidades y a las prestaciones de servicio.</p>
Alejandra	<p>La AR debe cumplir los principios rectores, que deben ser analizados frente a los desafíos que estamos viviendo como la cuarentena, distanciamiento físico y limitantes a la movilidad.</p> <p>Tiene un enfoque centrado en la persona sobreviviente, permite entender la dimensión de género de la violencia y prestar los servicios desde una cultura del empoderamiento de las mujeres, y que puedan estudiar las posiciones que tengan a su mano.</p> <p>Que el servicio sea gratuito, que no esté supeditada a la condición económica de la persona. Condiciones lingüística, considerar necesidades particulares de personas con condiciones auditivas (con lenguaje de señas). Coordinar trabajo con las organizaciones.</p> <p>Guardar la confidencialidad, que conozcan los protocolos de actuación en caso de emergencia.</p>
Mónica Ciompi	<p>Consideraciones y pautas para hacer más eficaz la intervención, a través de la voz y forma de escribir. Cómo atender y dar seguimiento a las atenciones que se brinda desde los servicios remotos a través de herramientas prácticas, como chats, correos, llamadas, y otros medios.</p>
Isabella Flisi	<p>Diversificar los tipos de opciones para conectarse y acceder a los servicios</p>

	<p>remotos.</p> <p>Consultar con las mujeres o zonas de intervención, qué es lo que las mujeres necesitan por parte de este tipo de servicio y así se elige el mejor medio digital. Para que las medidas de mitigación sean efectivas, se requiere de la colaboración de las sobrevivientes.</p> <p>Fortalecer la seguridad de los aparatos electrónicos (tabletas, computadoras, celulares), gestión de archivo digital, establecer políticas y protocolo de seguridad, cifrado de encriptación de la conversación.</p>
Cecilia Bertolini	<p>Conocimiento del marco normativo nacional, acorde con los servicios y reglamentaciones de cada país, además de tener un protocolo estándar de responsables. Así como también, los servicios que ya se ofrecen en cuanto al tema de VBG.</p> <p>Protocolo de comunicación, accesibilidad a la tecnología para poder obtener atención remota y protocolos de emergencia.</p>
Cristina Palacios y Citlali Vidal	<p>Consentimiento informado de manera verbal, y preguntas para asegurar que la persona ha comprendido lo que significa obtener el servicio virtual. En caso que se pierda el contacto, se intenta comunicar al menos 3 veces, o esperar al menos 30 días para que la sobreviviente se ponga en contacto nuevamente.</p> <p>Creación de plan de seguridad con la sobreviviente, y darle seguimiento al plan básico. Evaluar al cierre de llamada, si la persona está de acuerdo en continuar la comunicación, ya sea por medio de llamada o por línea de WhatsApp (cuál es el que más le conviene).</p> <p>Ante riesgos, las llamadas deben ser consideradas reales, porque puede salvar vidas.</p>

	Análisis de la situación en riesgo, si está en peligro o si puede comunicarse sin ningún tipo de obstáculo.
María Helena Ariza	Poner en marcha 3 iniciativas para fortalecer el autocuidado de las psicólogas. Monitoreo de estrés acumulativo, políticas de cuidado del personal durante el teletrabajo. Con facilidades de recursos técnicos (computadora y celular), cómo mantener una separación entre laboral y personal, días de descanso y poner en marcha servicio de contención a las psicólogas. Compromiso personal en que las psicólogas hagan una autoevaluación y plan de trabajo. La guía ofrece una plantilla para poder medir su bienestar.
Isabella Flisi	Formación del personal. Los módulos se adaptan a las normas y protocolos de países en cuanto al tema del COVID-19, es un plan con horas limitadas, apropiadas para hacer esta adaptación.
Neus Bernabeu	La guía es adaptable a las necesidades de las organizaciones y las legislaciones de los países, así también se ha planteado la capacidad formativa.