

Protocolo

Sistema de Atención Telepresencial e
Interdisciplinaria durante la Emergencia
Sanitaria

Oficina de Violencia



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

I. OBJETO

El presente protocolo tiene por finalidad brindar las pautas y metodología de uso del sistema de atención telepresencial en el marco de la Emergencia Sanitaria establecida mediante DNU 260/2020, generada por la pandemia del COVID-19.

Ante la necesidad de ordenar el trabajo de la Oficina de Violencia resguardando las medidas preventivas dispuestas para el aislamiento social, pero garantizando la adecuada prestación del servicio brindado por el Organismo; se formalizan mediante el presente documento los pasos a seguir para un desarrollo eficiente de la atención interdisciplinaria del trabajo.

Asimismo, la organización del servicio deberá estar sujeta a lo que imponga la necesidad que se vaya relevando, y conforme ordene la Presidencia del TSJ.

II. CAMPO DE APLICACIÓN

Este protocolo es de aplicación para los integrantes de las Unidades de Atención de la OV en Neuquén Capital, que formen parte de la atención interdisciplinaria bajo la modalidad telepresencial (operadores jurídicos, psicólogos/as, trabajadores sociales), como así también para los Jueces de Familia de la I circunscripción judicial.

Por otra parte, en la medida que las condiciones tecnológicas y sanitarias así lo permitan y según lo establezca la Presidencia del TSJ, el presente Protocolo se aplicará en las Unidades de Atención de la OV de las demás circunscripciones de la Provincia.

III. RESPONSABLES

Tendrán responsabilidad de ejecución, seguimiento y control de este procedimiento:

- a. Director de la Oficina de Violencia
- b. Subdirectora del Área Jurídica
- c. Subdirectora del Equipo Interdisciplinario
- d. Coordinación del Área Jurídica – Neuquén Capital
- e. Coordinación del Área Psicológica – Neuquén Capital
- f. Coordinación del Área Social – Neuquén Capital

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	-----------------------------

IV. SIGLAS

OV: Oficina de Violencia

EI: Equipo Interdisciplinario

OJ: Operador Jurídico

SOJ: Servicio de Orientación Jurídica

V. ETAPAS



ETAPA 1: Admisión de la Denuncia

Ingreso de la Admisión:

La admisión, entendida como el acto de recibir una denuncia en el marco de la Ley 2785 de Violencia Familiar, puede tener su **fuentes de ingreso al sistema judicial** bajo las siguientes modalidades:

1. **Atención telefónica directa de la OV**, a través de los números habilitados para tal fin y publicados en la página web www.jusneuquen.gov.ar. Esta será la principal vía de atención mientras persista la suspensión general de atención al público en las dependencias del PJN.
2. **Atención por la guardia del fuero de Familia; de los casos derivados desde comisarías, Línea 148 y Sistema de Salud.** La OV toma

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

conocimiento de estos casos de manera telefónica en el momento en el cual el servicio externo se comunica a los números de guardia. En caso de que la atención la realice un funcionario de un Juzgado de Familia, éste actúa de la misma manera que un OJ (ver proceso de admisión).

En todos los casos que encuadren en 2785, la OV cita a la persona para impulsar de oficio este proceso, o bien se da intervención al EI a fin de explorar bajo las modalidades que se estimen conducentes (informe social, por ejemplo) la situación denunciada.

3. **Atención telefónica en los Juzgados de Paz.** La OV toma conocimiento de estos casos a través de la remisión vía mail de las actuaciones realizadas por el Juez de Paz, para su ratificación por los Jueces de Familia.
4. Cuando la Presidencia del TSJ autorice la atención al público en las Unidades de Atención, también podrá realizarse por **presentación espontánea** de la persona denunciante en las sedes Este (Leloir 881) y Oeste (Fortín Confluencia 4250), **en horario a definir conforme a las necesidades que se vayan relevando**. Se deberá seguir de manera estricta las pautas establecidas de higiene y distancia entre personas (ver Anexo 1: Mantenimiento de la higiene de espacios y prevención).

Proceso de Admisión:

Atención telefónica

- 1) El Operador Jurídico o Funcionario asignado requiere a quién se comunica por teléfono los siguientes datos personales: nombre, apellido y D.N.I., un número de teléfono de contacto y otro alternativo. Los mismos son registrados, provisoriamente, en la planilla de relevamiento creada en Google Drive para tal fin. En esta Planilla se registran todas las consultas telefónicas, ya sean casos posteriormente judicializados o derivaciones.

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

Luego, en el sistema Lotus de la OV se registrarán solamente los casos judicializados: el OJ, al momento de presentarse la víctima, arma una ficha y carga los datos mencionados en el párrafo anterior.

- 2) A continuación, el OJ o Funcionario deberá evaluar si la situación denunciada encuadra en las previsiones de la Ley 2785.
- 3) En caso que la situación denunciada encuadre en las previsiones de la Ley 2785, el OJ o Funcionario agendará una entrevista interdisciplinaria, incorporando a un psicólogo/a y un trabajador/a social; bajo la modalidad telepresencial.

- De acuerdo a los indicadores de riesgo que surjan a primera vista del relato, los casos podrán dirimirse en Alto Riesgo (o Código A) o Moderado /Bajo Riesgo (Código B). Ésta meritación la hará el OJ o Funcionario, quien realizará una anotación breve y sucinta al respecto.

La entrevista interdisciplinaria por telepresencia se hará, en principio, sólo para los casos calificados como "Código A", es decir aquellas situaciones de violencia con factores de riesgo alto. Además, se evaluarán las situaciones que, por sus particularidades fácticas, jurídicas y posibilidades prácticas, familiares y de traslado para la persona usuaria sean factible realizarse.

- El OJ o Funcionario fijará fecha y hora de la entrevista con los profesionales que en turno corresponda, informándolo a la persona denunciante.
- Asimismo, se le informará su derecho a concurrir con una persona que la acompañe, conforme lo establece el Art. 15 del Capítulo I: Procedimiento Ley 2785.
- Se le debe consultar las posibilidades de movilidad de la persona denunciante. Ofrecer la sede de OV que le sea más cercana a su domicilio. El traslado de la persona denunciante se podrá gestionar desde las comisarías y/o domicilios mediante el Servicio de la Línea 148.
- Las entrevistas serán agendadas utilizando la aplicación Calendly. En la misma habrá una cuenta grupal con los mails de todos los profesionales con posibilidad de intervención. Se deberá elegir a los profesionales según los turnos previamente asignados, a quienes les llegará una cita virtual al

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

correo electrónico. Al ingresar a esta cita se abrirá automáticamente la aplicación ZOOM a todos los participantes y se procederá a realizar la telepresencia.

- 4) Aquellas situaciones que no encuadren en las previsiones de la Ley 2785 serán derivadas a los organismos internos y externos que correspondan, mediante mail /correo interno que permitan su derivación en simultáneo y en forma inmediata (SOJ, Defensorías Oficiales, Fiscalía de Género, otra Fiscalía, Ministerio de Desarrollo Social, Áreas de Salud, etc.).

Atención presencial

Cuando la Presidencia del TSJ autorice la atención presencial al público, el OJ asignado atenderá a las personas que se presenten de manera espontánea en las sedes habilitadas a tal fin.

Requerirá los datos indicados anteriormente a la persona denunciante, siguiendo de manera estricta las pautas establecidas de higiene y guardando de las distancias entre persona y persona, según lo establecido en anexo correspondiente.

Los datos solicitados serán cargados en el sistema Lotus de la OV, formándose el legajo de la/s persona/s denunciante/s.

Asimismo, realizará la evaluación de la situación denunciada siguiendo los mismos parámetros indicados anteriormente con la atención telefónica, para su encuadre dentro de las previsiones de la Ley 2785.

En los casos en los cuales el OJ evalúe que corresponde una entrevista interdisciplinaria, **iniciará en forma inmediata el proceso de realización de la misma bajo la modalidad telepresencial**; con aquellos profesionales de la psicología y del trabajo social que en turno correspondan (ver Etapa 2), quienes –encontrándose en servicio– deberán dar atención inmediata y sin dilación de tiempo ni agenda.

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	------------------------------

ETAPA 2: Entrevista Interdisciplinaria Telepresencial

Las Unidades de Atención de la OV habilitadas por el TSJ contarán con el servicio de atención interdisciplinaria bajo la modalidad de telepresencia, garantizando que los espacios en los que se desarrolle dicha modalidad de atención cuenten con las condiciones apropiadas y necesarias para desarrollar la entrevista en un marco de contención, privacidad, no revictimización, especialidad, interdisciplina y la debida diligencia de los operadores jurídicos, profesionales del trabajo social y psicólogos/as.

Preparación del espacio físico:

- Cada sede (Este/ Oeste) contará con una PC (preparada con cámara web) en la cual estarán instaladas la aplicaciones Calendly y Zoom.
- El espacio donde esté dispuesta la PC debe estar en un “entorno de contención”. Ofrecer una bebida (té, café, agua) y dejar una caja de pañuelos descartables y un cesto.

Recepción:

- La persona denunciante deberá ser recibida por un profesional de la OV, quien le explicará de manera sencilla y sucinta el uso del dispositivo.
- Asimismo, se le solicitará que complete una encuesta sanitaria sobre el COVID-19. Ante la respuesta positiva de presencia de síntomas, se continúa garantizando la atención de la persona denunciante, pero se deberán extremar los recaudos sanitarios y distanciamiento y se deberá derivarlo al sistema de salud. (Ver Anexo 2: Encuesta Sanitaria Covid-19)

Inicio de la entrevista:

- Una vez que le es explicado a la persona cómo funciona el dispositivo y quienes participarán del mismo, mencionando con nombre y apellido los integrantes de la telepresencia, se enciende la pc.

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	------------------------------

- Se deberán completar los siguientes datos en Calendly: nombre y apellido de la persona denunciante, correo electrónico y número telefónico de contacto.
- Comentar que la entrevista será grabada como así también el motivo de ello (escucha del relato por parte del Juez).
- En ese momento el Operador Jurídico comenzará a grabar la entrevista en la plataforma ZOOM. Dicha entrevista se podrá anexar como archivo y formará parte del expediente digital que tendrá carácter interno (no público) en el sistema Dextra.

Presentación de las partes:

Se presentan las personas intervinientes una por una, y en orden. El anfitrión de la reunión o profesional referente (se sugiere sea el profesional de la psicología, sin perjuicio de que la tríada pueda decidir en cada situación quién ocupará ese rol), explica la dinámica y objetivo de la reunión.

En caso de considerarse necesario, la entrevista puede ser integrada por el titular del Juzgado en el cual salió sorteada la causa o bien el Juez correspondiente -en el caso de existir antecedentes o el Juez en turno-.

Desarrollo de la entrevista:

- Mientras transcurre el relato de la persona denunciante, el OJ se dispondrá a redactar el acta en la cual quedarán registrados datos relevantes del relato.
- Por su parte, los profesionales de la psicología y del trabajo social desde sus domicilios irán confeccionando el informe de riesgo, en el marco de la escucha del relato de la persona víctima de violencia.

En dicho informe, y para preservar el trabajo de los profesionales del EI en esta emergencia sanitaria, deberá dejarse constancia que: *"La evaluación se realiza con las limitaciones que el sistema telepresencial (implementado para recibir el relato y realizar el diagnóstico) pudiera tener"*.

- Se procurará que la entrevista sea acotada a un tiempo razonable, permitiendo una evaluación diagnóstica adecuada. El eje de la entrevista estará basado en las siguientes preguntas:

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

- 1) ¿Cuál es el episodio que viene a denunciar?
- 2) ¿Cuándo empezaron los episodios de violencia y con qué frecuencia?
- 3) ¿Cuál es el pedido al juez /a que interviene en su causa?

Además, podrá existir la posibilidad de que haya una nueva entrevista, de ser extremadamente necesario porque las particularidades de la situación lo ameriten.

Dinámica de trabajo interno de la Unidad de Atención Interdisciplinaria:

- Las medidas protectivas se irán construyendo y elaborando conjuntamente con el intercambio profesional entre las distintas disciplinas durante el desarrollo de la entrevista, y con las peticiones de la persona denunciante, excepto si se trata de exclusión del hogar. Las mismas quedarán explicitadas en el acta de la entrevista.
- Los profesionales compartirán la aproximación diagnóstica del riesgo, contribuyendo a la definición de las medidas de protección.
- En caso que la Unidad de Atención Interdisciplinaria considere necesario debatir en forma interna la definición de las medidas de protección, podrá solicitarle a la persona denunciante que se retire unos instantes y luego reingresar para que le informen y expliquen las medidas adoptadas.

Informe de Riesgo:

La entrevista será acotada, sin perjuicio de aquellos aspectos que cada profesional pueda entender como relevante para determinar los factores de riesgo que rodean la situación y permita una mirada rectora a la adopción de las medidas cautelares y aquellas otras necesarias, tendientes a garantizar a la víctima de violencia la protección necesaria y acorde a su situación particular.

El informe de riesgo completo, con conclusiones y sugerencias profesionales, será elaborado de manera conjunta e interdisciplinaria, y se enviará bajo un número de legajo a una casilla de correo oficial creada a tal fin, el cual será suscripto por los profesionales intervinientes y enviado bajo el modelo de informe diagnóstico. El mismo deberá ser remitido al Juez en un plazo máximo de 48 horas antes de la audiencia del art.23.

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	------------------------------

Notificación de las Medidas de Protección:

- La notificación al denunciado será de manera telefónica e inmediata a la adopción de las medidas cautelares que se hayan dictado, y la vigencia de ellas lo será a partir de dicha notificación. La misma será efectuada por el OJ.

En caso de no contar con el teléfono de contacto de la persona denunciada, se requerirá vía mail al organismo pertinente de la Policía de la Provincia de Neuquén que efectúe la diligencia, remitiendo resultados de la misma a la OV, mail que será incorporado al sistema Dextra como constancia de notificación. El organismo dependiente de la Jefatura de la Policía remitirá en formato papel los resultados de la notificación efectuada y, en caso de no ser posible, se realizará una comunicación telefónica para corroborar resultados de notificaciones de medidas cautelares a los denunciados.

En caso de no conocer la dirección de la persona denunciada, se requerirá a las comisarías del radio del domicilio de la persona denunciante se notifique al denunciado de las medidas cautelares "*habido que sea en inmediaciones del domicilio de la persona denunciante*".

Cierre:

- El OJ que recibe a la persona denunciante sorteará el Juzgado, siempre y cuando no se registren antecedentes, formándose el expediente digital en el sistema Dextra.
- Asimismo, el OJ debe realizar el acta de la entrevista en el sistema; la cual formará parte del expediente digital, junto con el archivo del audio que fue grabado. (Ver Anexo 3: Modelo de acta)

Adjuntar el archivo de audio, y que forme parte del expediente, permite a la actividad jurisdiccional contar con el relato fidedigno e inequívoco de la persona que sufre violencia; el cual puede reproducirse las veces que sea necesario para quienes intervienen en el proceso de violencia familiar y no ser la víctima quien debe relatar de manera continua y reiterada los hechos que llevaron a denunciar, evitando de esta manera la revictimización.

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

- Posteriormente, se incorporará el informe de riesgo elaborado en forma interdisciplinaria por los profesionales del EI.

ETAPA 3: Audiencia del Juez (art. 23 Ley 2785)

- 1) En el marco de la Emergencia Sanitaria, el Juez podrá evaluar en cada caso la necesidad de realizar la audiencia bajo la modalidad telepresencial.
- 2) En caso de evaluarse como necesaria, se deberá utilizar la aplicación Calendly, haciendo click en “Audiencias”. Las mismas se agendarán del mismo modo que las entrevistas interdisciplinarias (ver Etapa 2). Para ello deberán incorporarse los mails de los Jueces a la cuenta grupal.

ETAPA 4: Control de eficacia de las Medidas Cautelares

- 1) El OJ llevará un agenda personal y planificará cómo será la modalidad de control; la cual puede ser desde un control telefónico o bien bajo modalidad que estime corresponder cuando se da intervención al EI para realizar el control y seguimiento.



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

**PROTOCOLO: Atención de la Oficina de
Violencia durante la Emergencia Sanitaria**

Fecha:
10/04/2020

ANEXOS

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	------------------------------

ANEXO 1: Mantenimiento de la Higiene de Espacios y Prevención

Con la finalidad de extremar las medidas sanitarias y mitigar los efectos de propagación por contacto, se deberán seguir y cumplir las siguientes indicaciones:

- Identificar y designar un **coordinador** que se encargue de liderar la implementación de las acciones de prevención y contención del COVID-19 en las oficinas, difundiendo las consideraciones generales entre el personal del PJ y usuarios concurrentes. El coordinador debe realizar las siguientes tareas:
 - Garantizar insumos para la limpieza e higiene personal de los usuarios y personal del PJ como jabón, toallas de papel, desinfectantes, alcohol en gel, otros. En caso de faltante, solicitar al área de suministro o bien la empresa de servicio que terceriza.
 - Realizar acciones informativas y educativas con el personal para la incorporación de prácticas preventivas
 - Ante la identificación de personas con signos y/o síntomas respiratorios, el coordinador deberá comunicar a la persona identificada las indicaciones del Ministerio de Salud y colaborar para que se comunique con los números correspondientes
 - Realizar recorridos de verificación de cumplimiento de medidas
 - Verificar la exhibición de material gráfico con información sobre medidas de higiene (solicitar material gráfico a la Oficina de Comunicación Institucional)
- **Personal de maestranza:**
 - Reforzar la limpieza e higiene de todas las oficinas al comenzar el día: limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que se tocan con frecuencia.
 - Colocar jabón en todos los dispenser y toallas de papel en cada uno de los sanitarios.

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	----------------------

- **Operador Jurídico:**

- Deberá desinfectar los elementos utilizados por el usuario luego de entrevista (equipos informáticos, mouse, etc)
- Ventilar las oficinas y permitir la entrada de luz solar

- **Pautas generales:**

- No compartir objetos (ej. Mate)
- Garantizar medidas de distanciamiento social manteniendo mínimo de 1,5 a 2 metros de distancia entre personas.
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con gel de alcohol al 60% por al menos 40 segundos.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca con un pañuelo descartable o con el ángulo interno del codo.



ANEXO 2: Encuesta Sanitaria COVID-19

Nombre y Apellido _____

DNI _____

Cuestionario (marcar con una cruz)	SI	NO
<i>Ha tenido alguno de estos síntomas: fiebre, tos, dolor de cabeza, dolor de cuerpo, dificultades respiratorias en las últimas 48 hs.</i>		
<i>Ha viajado al exterior en los últimos 14 días.</i>		
<i>Ha estado en contacto (o familiar, o en vuelo, o amistades) con personas que han sido diagnosticadas con el COVID 19.</i>		
<i>Conozco las condiciones de seguridad, higiene y prevención para mitigar los efectos de propagación del COVID-19.</i>		

 PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN	PROTOCOLO: Atención de la Oficina de Violencia durante la Emergencia Sanitaria	Fecha: 10/04/2020
--	---	------------------------------

ANEXO 3: Modelo de Acta

En la ciudad de Neuquén, a los del mes de de 2020 en la Oficina de violencia sede Oeste /Este se reúnen bajo la modalidad de telepresencia la Sra/Sr (denunciante) los profesionales Dr/Dra. y Licenciados/as

- Descripción del relato (ver esquema de preguntas establecidas las cuales no son taxativas)

- Se sugiere resguardar la intervención profesional y en virtud de la entrevista que se realiza a la persona víctima de violencia dejar constancia que:

Se deja constancia que en atención a lo dispuesto por el Tribunal Superior de Justicia de Neuquén mediante Acuerdo Nro.....(implementación de la modalidad telepresencial), en virtud de contar con una dotación mínima de funcionarios para la atención de los casos y con el objeto de preservar la salud de quienes desempeñamos tareas en la Oficina de Violencia, se dispuso reducir el tiempo de entrevistas en ésta Oficina concentrando los esfuerzos en obtener la información mínima indispensable para que quienes integran la magistratura estén en condiciones de decidir acerca del dictado de medidas de protección.