



CENTROS RESIDENCIALES

LINEAMIENTOS PARA ATENCIONES COMPLEMENTARIAS A LA INTERVENCIÓN DE LOS EQUIPOS EN EL ABORDAJE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ANTE EVENTUALES VULNERACIONES DE DERECHO EN EL MARCO DE LA CONTINGENCIA NACIONAL

En el escenario de crisis social que ha experimentado nuestro país en las últimas semanas, hemos tomado conocimiento de situaciones que eventualmente pueden ser constitutivas de delito, donde se habrían vulnerado los derechos de niños, niñas y adolescentes del Área de Protección de la red SENAME.

Los relatos de vulneración de derechos dan cuenta de una serie de complejidades que es necesario reconocer en las atenciones psicosociales de la red de SENAME. Las consecuencias emocionales, conductuales, interpersonales y el estrés generalizado, entre otros, son vivenciados de forma diferente por cada uno de los niños, niñas, adolescentes, esto acorde a los contextos experimentados, así también en atención al curso de vida, como a la existencia de adultos de referencia, existan o no.

A continuación, se presentan lineamientos complementarios a considerar en las estrategias de intervención de segundo orden, posterior a la aplicación de las circulares 05 y 06 (según corresponda), por parte de los equipos de la red de SENAME, lo cual considera los siguientes ámbitos de abordaje: **ámbito de Salud; ámbito de la contención emocional individual y familiar; ámbito de reparación y ámbito judicial.**

Cabe destacar que las estrategias y/o acciones expuestas a continuación sólo constituyen ejemplos acotados; por tanto, los equipos pueden generar otras acciones, de acuerdo a los requerimientos que la situación demande.

1.- Ámbito de Salud

Residencias OCA, Residencias Familiares y CREAD:

- ✓ El Equipo de la residencia debe dar continuidad de cuidado y seguimiento al tratamiento médico. Para asegurar lo indicado, se deben realizar los siguientes pasos, por parte de **los profesionales a cargo del caso:**

1	Activar la red local de salud, para de esta forma responder a las necesidades de interconsulta requerida ¹ .
2	De ser infructuoso en paso 1, se debe comunicar con Dirección Regional correspondiente, si dicha instancia cuenta con Gestor Intersectorial de Salud, debe enviar una solicitud a este, de no ser así, debe enviar la solicitud de apoyo para la gestión a él o la Coordinador/a UPRODE, por el medio más rápido, dependiendo de la situación, ya sea, correo y/o llamada telefónica.
3	Si la instancia regional no logra dar respuesta, se debe enviar la solicitud a la Dirección Nacional, al área de Gestión Territorial, para levantar un oficio al Ministerio de Salud.

- ✓ Se debe registrar en la carpeta del NNA todos los requerimientos especiales de salud, que se encuentran relacionadas con la situación de contingencia.

2.- **Ámbito de contención emocional individual y familiar:**

La primera acción que se debe realizar para efectuar la contención emocional en ambas esferas, ya sea la individual como la familiar, es **evaluar el nivel de afectación emocional del NNA y su familia**, lo anterior a través de una entrevista abierta donde de forma separada el NNA y su familia, relaten su experiencia y como se sienten, procurando dar un espacio de protección y acogida.

*La información recabada en esta entrevista debe ser consignada en la carpeta individual del NNA, como insumo para la **posterior actualización del Plan de Intervención Individual**, en el cual deben ajustar los objetivos de acuerdo a las necesidades tras la experiencia vivida.*

Contención emocional a niños, niñas y adolescentes:	
1	Establecer una comunicación franca, llamando al NNA por su nombre.
2	Escuchar atentamente y facilitar su desahogo, sin juicios ni valores ideológicos, haciendo que se sienta comprendido/a ante lo vivido.
3	Dar el tiempo necesario para escuchar y comprender las razones que encuentra para su situación y dar <i>crédito a la posición subjetiva, es decir, al relato de lo ocurrido.</i>
4	Orientar las manifestaciones de sus emociones hacia el aquí y ahora.
5	Permitir la expresión de sentimientos y pensamientos.
6	Expresar apoyo y comprensión.
7	Ofrecer compañía y actividades que le produzcan alivio de la situación.
8	Reforzar los recursos personales.
9	Evitar estigmatización.
10	Facilita el acceso a llamadas telefónicas a su familia y/o figuras significativas, en todo momento

- ✓ Con los/as NNA, se sugiere la realización de espacios de encuentro, para la reflexión del actual contexto nacional, así como las instancias para proponer formas de participación protectoras²

¹ “Cabe señalar que, siendo una situación contingente, esta debe ser canalizada a través de servicios de urgencia principalmente para efectos de constatación de lesiones y emisión indicaciones pertinentes. Si las redes de salud se encontraran en paro de funciones, se refiere que los Servicios de Urgencia han mantenido su atención durante todo el periodo”.

² Se sugiere consultar documento: “Propuesta metodológica para cabildo de niños, niñas y adolescentes”, elaborado por Unicef 2019.

Acompañamiento a la familia³:	
1	Notificar de inmediato a la familia o persona significativa del NNA, en el caso de no haber estado al tanto del evento.
2	Mantener sistemáticamente el contacto con la familia, quien debe contar con los teléfonos de la residencia, para mantener comunicación recíproca del estado del NNA como así también de su proceso de investigación en caso de estar con medida cautelar.
3	Evaluar necesidad de acompañamiento y contención de la familia o su derivación a asistencia en salud mental.
4	Brindar psicoeducación respecto de la estrategia familiar de acompañamiento y proceso reparatorio del NNA.
5	Contribuir en la mejora de los patrones de comunicación entre los miembros de la familia, incentivando que se expresen de manera clara y directa entre ellos.
6	Acompañar y ayudar a la familia en el desarrollo de habilidades de protección y cuidados para la reparación emocional.
7	Acompañar y contener a la familia. Activar la red comunitaria para la atención a corto y mediano plazo (ej. Cesfam , otro).
8	Mantener las salidas con pernoctación de los NNA con su familia, si estas se encontraban previamente establecidas, considerando que esta acción no revista riesgos para el NNA y su familia.
9	Facilitar que los NNA reciban visita de sus familias y/o adultos de referencia, de forma sistemática, otorgando flexibilidad en la frecuencia y horarios de las mismas, de igual forma lo relacionado con llamadas telefónicas, lo anterior en el contexto que tanto las visitas como las comunicaciones telefónicas, sean un recurso protector para al NNA.

3.- Ámbito de reparación

La residencia, posteriormente a la evaluación de afectación, debe intervenir desde el ámbito de la reparación con el NNA, el trabajo en esta fase puede ser de forma individual y/o grupal, fundamentalmente ya que el evento gatillante es un fenómeno masivo, sin desmedro de lo anterior, los profesionales deberán evaluar lo que es más beneficioso en cada caso, dependiendo de la evaluación y de las características de cada NNA:

1	Legitimar todos sus derechos, tales como, integridad física y psíquica de la persona, libre expresión, derecho a manifestarse, entre otros.
2	Reconocer la participación en el área social, resulta reparador, sobre todo en los casos, que hayan tenido actividades en centro de alumnos, comunitarias, club deportivo, entre otros, previo al ingreso a la red Sename (lo anterior si su ingreso a la Red Sename es en el contexto de la crisis social).

³ Se sugiere revisar el manual “¿Qué podemos hacer?: Ayudando a nuestros hijos en tiempos de violencia y conflicto social”, elaborado por Carolina Oteiza, disponible en el sitio web: https://www.guao.org/biblioteca/que_podemos_hacer_ayudando_a_nuestros_hijos_en_tiempos_de_violencia_y_conflicto_social

3	Generar un espacio catalizador para la reparación de distintos ámbitos, validando la experiencia de lo vivido en un proceso narrativo “Relato”, dramatización o dibujos, de acuerdo a sus intereses y motivaciones.
4	Si dentro de las actividades propias de la residencia existen salidas programadas, ya sea de manera individual o colectiva de los NNA, estas se deben evaluar y realizar siempre que no pongan en riesgo a quienes participan de esta y contemplando el contexto actual, sean un aporte en el proceso de reparación.
5	Es de relevancia en esta instancia el rol de los/as educadores/as de trato directo y/o tutores, por cuanto al ser los referentes significativos más cercanos a los niños, niñas y adolescentes, éstos pueden contribuir en la reparación de los mismos, así como, apoyar en la detección de síntomas propios de la experiencia vivida, apoyando de esta manera al trabajo efectuado por el equipo psicosocial.

El objetivo es apuntar a la reparación integral del niño, niña y adolescente integrando a su familia, promoviendo, generando e impulsando entornos reparadores, cuya finalidad sea realizar acciones dirigidas a fortalecer la salud mental y el autocuidado para asegurar el equilibrio y el bienestar.

4.- Ámbito judicial

	Se deberá remitir a la brevedad a Tribunal de Familia toda información relativa al estado actual del NNA, señalando expresamente que se complementan las acciones de su PII.
	El NNA y su familia deben ser informados de las acciones legales que pueden realizarse o se están realizando frente a las eventuales agresiones recibidas (información a Tribunal de Familia, denuncias Ministerio Público, Coordinación con Defensora e INDH entre otros).
	En el caso de necesidades especiales de salud, se debe activar a Tribunal de Familia, vía Curador Ad Litem.
	Las Direcciones Regionales deberán informar a la Dirección Nacional sobre la necesidad de presentar querrela en casos que, luego de ser analizados los antecedentes, ameriten tal acción judicial, siendo el rol de la Dirección Nacional la coordinación con el Ministerio de Justicia, INDH y Defensoría de la Niñez para que se realicen las acciones judiciales pertinentes.

Registro intervención en Senainfo

Se ha creado un nuevo evento de intervención que, con el mismo nombre (ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR EVENTUAL VULNERACIÓN DE DERECHOS POR CRISIS SOCIAL (CIRCULARES 5 Y 6), estará disponible para ser utilizado en los tres niveles de intervención que comprenden los eventos de intervención de Senainfo: Individual, familiar o comunitario.

Asimismo, este evento estará disponible para tres tipos de eventos:

- INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL (nivel individual y nivel familiar)
- INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA DE REDES (nivel comunitario)
- APOYO JURÍDICO Y GESTIÓN DE LA MEDIDA JUDICIAL (nivel comunitario)

La utilización del evento debe ajustarse a lo señalado en la **PRECISIÓN PARA UTILIZACIÓN DEL EVENTO**, tal como se señala en la tabla a continuación.

Respecto al registro de eventos de intervención, se precisa que, durante el mes de noviembre de 2019, se excluirá el registro de estos eventos del Indicador de Calidad de la Información (ICI) en forma excepcional; dado que es probable que se requiera de mayor plazo para conocer y completar intervenciones a cada caso. De esta forma, en la medición del mes de diciembre si formará parte de la medición del ICI y se requerirá cumplimiento de plazo de registro.

TIPO DE EVENTO	FASE	EVENTO	PAGABLE	NIVEL INTERVENCIÓN	PRECISIÓN PARA UTILIZACIÓN DEL EVENTO	VERIFICADOR
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL	INGRESO/ DIAGNÓSTICO/ INTERVENCIÓN/ PRE-EGRESO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR EVENTUAL VULNERACIÓN DE DERECHOS POR CRISIS SOCIAL (CIRCULARES 5 Y 6)	SI	INDIVIDUAL	CORRESPONDE A ACCIONES DEFINIDAS EN EL AJUSTE DEL PLAN DE INTERVENCIÓN Y QUE COMPRENDEN LAS SIGUIENTES: ACOMPAÑAMIENTO EN PRESTACIONES DE SALUD, CONTENCIÓN EMOCIONAL, INTERVENCIÓN REPARATORIA, ORIENTACIÓN SOCIOJURÍDICA, ENTRE OTRAS.	REGISTRO DE INTERVENCIÓN REALIZADA INCORPORADO EN CARPETA INDIVIDUAL
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL	INGRESO/ DIAGNÓSTICO/ INTERVENCIÓN/ PRE-EGRESO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR EVENTUAL VULNERACIÓN DE DERECHOS POR CRISIS SOCIAL (CIRCULARES 5 Y 6)	SI	FAMILIAR	CORRESPONDE A ACCIONES DEFINIDAS EN EL AJUSTE DEL PLAN DE INTERVENCIÓN Y QUE COMPRENDEN LOS SIGUIENTES: SALUD, CONTENCIÓN EMOCIONAL, INTERVENCIÓN REPARATORIA, ORIENTACIÓN SOCIOJURÍDICA, ENTRE OTRAS.	REGISTRO DE INTERVENCIÓN REALIZADA INCORPORADO EN CARPETA INDIVIDUAL
INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA DE REDES	INGRESO/ DIAGNÓSTICO/ INTERVENCIÓN/ PRE-EGRESO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR EVENTUAL VULNERACIÓN DE DERECHOS POR CRISIS SOCIAL (CIRCULARES 5 Y 6)	SI	COMUNITARIO	CORRESPONDE A ACCIONES DEFINIDAS EN EL AJUSTE DEL PLAN DE INTERVENCIÓN Y QUE COMPRENDEN LOS SIGUIENTES: COORDINACIONES CON INSTITUCIONES DE SALUD, EDUCACIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL, ENTRE OTRAS.	ACTA DE COORDINACIÓN, REUNIÓN O ENTREVISTA REALIZADA, CON OBJETIVOS, CONTENIDOS, ACUERDOS Y/O SUGERENCIAS, CON FIRMA Y NOMBRES DE LOS PARTICIPANTES A LA INSTANCIA INCORPORADO EN CARPETA INDIVIDUAL. O REGISTRO DE COORDINACIÓN INCORPORADO EN CARPETA INDIVIDUAL.
APOYO JURÍDICO Y GESTIÓN DE LA MEDIDA JUDICIAL	INGRESO/ DIAGNÓSTICO/ INTERVENCIÓN/ PRE-EGRESO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR EVENTUAL VULNERACIÓN DE DERECHOS POR CRISIS SOCIAL (CIRCULARES 5 Y 6)	SI	COMUNITARIO	CORRESPONDE A ACCIONES DEFINIDAS EN EL AJUSTE DEL PLAN DE INTERVENCIÓN Y QUE COMPRENDEN LOS SIGUIENTES: PARTICIPACIÓN EN AUDIENCIAS, COORDINACIÓN CON FISCALÍA, CURADOR AD LITEM U OTRAS INSTANCIAS DE COORDINACIÓN JUDICIAL (DEFENSORA, INDH, ETC.)	ACTA DE COORDINACIÓN, REUNIÓN O ENTREVISTA REALIZADA, CON OBJETIVOS, CONTENIDOS, ACUERDOS Y/O SUGERENCIAS, CON FIRMA Y NOMBRES DE LOS PARTICIPANTES A LA INSTANCIA INCORPORADO EN CARPETA INDIVIDUAL. O REGISTRO DE COORDINACIÓN INCORPORADO EN CARPETA INDIVIDUAL.

- **Control de Cambios:**
Versión 2