



Boletín informativo

unicef 
para cada niño

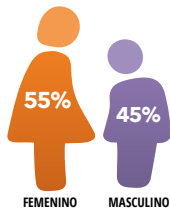
Nº 2 • BOLIVIA, MAYO DE 2020



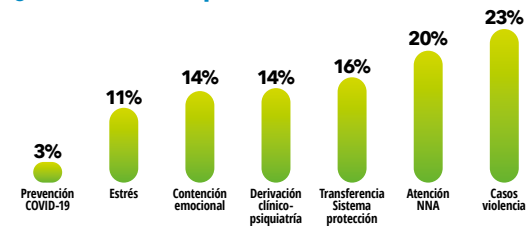
La gente que llama a **Familia Segura** deja de preocuparse por sus problemas y se ocupa en solucionarlos

LAS CIFRAS DE FAMILIA SEGURA EN MAYO

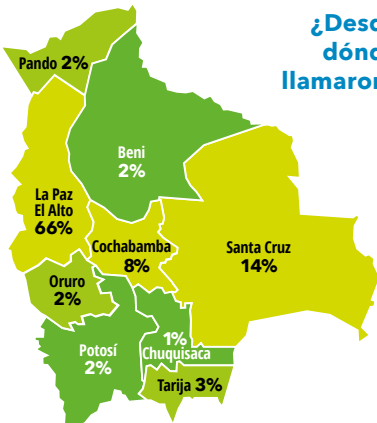
¿Quién llamó?



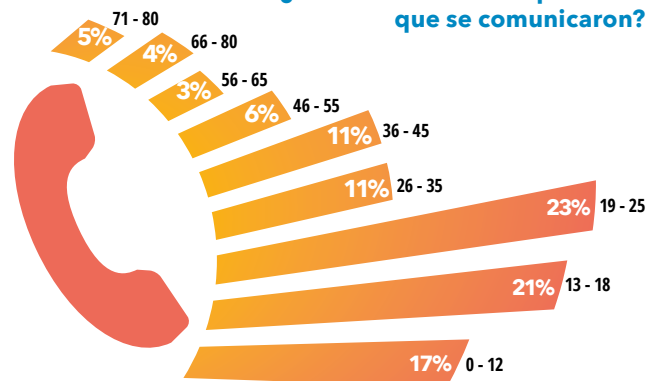
¿Cuál el motivo para la llamada?



¿Desde dónde llamaron?



¿Qué edad tienen las personas que se comunicaron?



En los dos meses de atención del *call center* Familia Segura 800 11 3040, el 99% de las personas que llamaron pasaron de la angustia por la preocupación de sus problemas para ocuparse de enfrentarlos. “El estar preocupado y pensando solamente en los problemas es un proceso que no nos llevará a ningún lado y de hecho provoca angustia y malestar ya que no se trata de pensar menos, sino de pensar mejor de esta manera se podrá buscar soluciones y resolver los problemas. Cuando las personas llaman al *call center* se les hace entender que el sobre pensamiento solamente nos hace ver lo negativo, tener miedo al fracaso y eso causa inseguridad”, explicó Georgina Romero, encargada del equipo de psicólogos voluntarios de Familia Segura.

El objetivo de Familia Segura es el de proveer un servicio especializado para brindar apoyo psico-emocional a las personas que lo necesitan, prevenir la violencia y canalizar denuncias y contribuir a la respuesta oportuna y efectiva del sistema de protección. Asimismo, brindar información sobre

medidas preventivas e instrucciones claras para evitar la propagación del virus COVID-19.

Bajo la guía de psicólogos profesionales, las personas hicieron conciencia que perdían el tiempo preocupándose y más bien comenzaron a plantearse soluciones. “Del tono de llanto o molestia con el que iniciaban la conversación telefónica, terminaban con un ‘gracias’ y un ‘me siento mejor’, y delineaban soluciones a su propia situación”, contó Romero quien también es miembro del Tribunal de Honor y Ética profesional del Colegio Departamental de Psicólogos de La Paz.

“Hay buenos resultados. En el 99 % (de casos atendidos) terminan con agradecimientos (de quienes llaman), eso es positivo y sabemos que estamos haciendo un buen trabajo y colaborando a las personas”, añadió la psicóloga sobre la labor de los 24 operadores que brindan apoyo emocional en la primera fase.

En cuanto al tipo de casos atendidos, muchos están referidos a relaciones de pareja, tanto varones como



mujeres señalan que durante la cuarentena se dieron cuenta que no tenían una buena armonía y que sus vínculos están “desgastados”.

Georgina Romero Pero también hubo quienes llamaron por problemas de violencia familiar atizados por el encierro de la cuarentena, por esa razón se estableció una alianza con la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV) ya que los casos de abuso y violencia contra niñas, niños y adolescentes se incrementaron en todo el país.

“Eso nos preocupó porque sabemos que la policía y el sistema legal tienen limitado acceso (al apoyo) de psicólogos, por ello nos aliamos entre el Colegio Departamental de Psicólogos de La Paz y UNICEF con la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV) para proporcionar apoyo psicológico a las víctimas de violencia, que sobre todo mujeres”, explicó Romero.

La FELCV recibe las denuncias en el número 800 14 0348, pero muchas víctimas carecen de recursos económicos para acceder a consulta psicológica, entonces son derivados al *call center* Familia Segura, allí los especialistas evalúan si hay que dar soporte terapéutico o recurrir incluso a psiquiatras, todo es parte de un trabajo multidisciplinario.

Toda forma de violencia deja huellas

“La violencia psicológica deja huellas al igual que la violencia física o sexual”, coinciden Georgina Romero y el coronel Juan Carlos Alarcón, Director Nacional de la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV).

Georgina cuenta dos casos que atendieron en coordinación con la FELCV. El primero en Cochabamba a través de la llamada de un dirigente vecinal, quien se enteró sobre Familia Segura al escuchar una entrevista radial, denunció ante el *call center* el abuso sexual que sufría una adolescente a manos de su hermano mayor. El caso fue derivado al Comando Departamental de Policía de Cochabamba y actualmente está en proceso de investigación.

El segundo caso, cuenta Georgina, es el de una joven madre cochabambina de 25 años quien se fue a vivir a Tarija con el padre de su hijo de dos años poco tiempo antes que se inicie la cuarentena. Ya en Tarija la madre de su pareja aceptó que ella viva en su casa a cambio que se hiciera cargo de cocinar, lavar la ropa y limpiar la casa. La joven fue abusada y explotada durante toda la cuarentena e inclusive su pareja llevó a otra mujer a la casa y comenzó a ser violento con su propio pequeño hijo. Una vecina le recomendó llamar a Familia Segura y pedir apoyo para ir temporalmente a un centro de acogida y luego retornar a su casa.

VOZ DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

¿Por qué en mi casa me tratan tan mal, por ser la más pequeña?

Hoy no tenemos que comer, pero me siento mejor con sus consejos

Gracias por ayudarme y escucharme señorita

Por favor ¿Puedo llamar todos los días para hablar con usted?



“El temor que genera el COVID-19 varía según las condiciones socio económicas” MAURICIO PEREDO, PSIQUIATRA



“El impacto del COVID-19 en la salud mental tiene su origen en el miedo, por eso es necesario reconocer las diferencias de vulnerabilidad en los distintos grupos poblacionales en especial relacionadas con edad, género y nivel socioeconómico”, explica Mauricio Peredo, Jefe de la Unidad de Salud Mental del Hospital de Clínicas, Jefe de Psiquiatría de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) y docente de la Universidad Católica Boliviana (UCB), sobre su experiencia en el servicio de atención psicoemocional en el *call center* Familia Segura.

La pandemia de coronavirus y las medidas de cuarentena, encierro y aislamiento social se constituyen en una situación emocionalmente significativa que conlleva reacciones que pueden ser parte de un proceso adaptativo. “Considerando el miedo y los cambios en los patrones de conducta habituales muchas de estas reacciones pueden dificultar el proceso adaptativo repercutiendo en la salud mental”, explica Peredo.

También pueden desarrollarse alteraciones en el estado de ánimo como ser ansiedad y sintomatología depresiva, y alteraciones en la conducta como ser irritabilidad, conductas violentas y abuso de sustancias.

El psiquiatra alerta que una población especialmente vulnerable son las personas que cursan con trastornos

mentales previos porque el impacto psicosocial del COVID-19 puede descompensar la patología previa, “con este trabajo en el *call center* estamos llegando a poblaciones más vulnerables como migrantes venezolanos, y familias en extrema pobreza, que ahora tienen la oportunidad de ser atendidos dignamente”.

Aportando a la resiliencia

El trabajo especializado de psicólogos clínicos y psiquiatras en el *call center* es de suma importancia, ya que en algunos casos brindan apoyo de contención emocional favoreciendo la movilización de recursos adaptativos y resilientes de las personas que buscan el servicio de atención; en otros casos logran identificar la presencia de alteraciones que requieren un tratamiento especializado y hacer las derivaciones correspondientes para la atención y tratamiento individual.

“Quiero remarcar la importancia del tratamiento especializado de psicólogos clínicos y médicos psiquiatras ya que fortalece el abordaje integral en el servicio de atención articulado en fases y coordinado en distintos niveles para lo cual se cuenta con un equipo de profesionales, con experiencia, conocimiento, compromiso y alta calidad humana que brindan un servicio efectivo con calidad y calidez en la atención”, destacó Peredo.

“La población está demandando atención psicológica”

SHIOMARA TORRES, RESPONSABLE DE SALUD MENTAL SEDES LA PAZ



“El *call center* Familia Segura reveló que la población demanda el recibir tratamiento psicológico clínico a largo plazo”, explicó Shiomara Torres, Responsable de Salud Mental del Servicio Departamental de Salud (SEDES) de la gobernación de La Paz y especialista clínica de la Universidad Católica Boliviana (UCB).

Un ejemplo de ello fue el caso de un padre que durante la cuarentena se cuestionó así mismo sobre las conductas violentas que ejercía sobre su familia,

pero finalmente admite que esa conducta es negativa para él y su entorno y decide someterse a tratamiento clínico psicológico mediante la línea.

Torres considera valiosa la experiencia de escuchar a familiares de niñas, niños y adolescentes con dificultades para manejar problemáticas relacionadas a los nuevos hábitos que deben adoptar para superar esta situación de emergencia.

108 DENUNCIAS POR VIOLACIONES A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DURANTE LA CUARENTENA



El coronel Juan Carlos Alarcón, Director Nacional de la FELCV, al evaluar el trabajo coordinado de la institución policial con el *call center* informó que se atendieron 3.414 casos relacionados a niñas, niños y adolescentes durante la cuarentena desde el 17 de marzo hasta el 31 de mayo, de ellos 108 fueron denuncias por violación. En cuanto a violencia intrafamiliar o doméstica se registraron 2.869 denuncias. De acuerdo con datos de la FELCV desagregados por tipo de violencia intrafamiliar hasta el 30 de abril de 2020, se registraron 1.192 agresiones físicas y 444 agresiones psicológicas.

“La alianza con Familia Segura nos permite realizar la contención psicológica sobre todo de niñas, niños y adolescentes, especialmente en casos de violación. También contribuye a que las personas que sufren violencia conozcan sus derechos y acudan ante nuestra instancia para denunciar a sus agresores”, indicó Alarcón.

Violencia familiar o doméstica por tipo de violencia (del 17 de marzo al 31 de mayo de 2020)

Departamento	Física	Psicológica	Ambas	Total
Santa Cruz	583	232		815
La Paz	306	67	16	389
Cochabamba	66	57	121	244
Tarija	92	41		133
Potosí	45	15	11	71
Beni	16	5	30	51
Chuquisaca	30	19		49
Oruro	28	4		32
Pando	26	4		30
Total general	1,192	444	178	1,814

Fuente: FELCV

Tipo de violencia cometida durante el periodo de cuarentena (del 17 de marzo al 31 de mayo de 2020)

DELITOS	TOTAL
Violencia familiar y/o doméstica	2,869
Abuso sexual	169
Violación infante, niña, niño, adolescente	108
Violación	94
Estupro	72
Tentativa de violación	22
Tentativa de feminicidio	21
Feminicidio	15
Acoso sexual	12
Sustracción de menor incapaz	8
Aborto forzado	3
Muerte de persona	3
Homicidio suicidio	2
Tentativa de violación de infante, niña, niño, adolescente	2
Aborto en grado de tentativa	1
Agresión sexual	1
Homicidio culposo	1
Infanticidio	1
Levantamiento de cadaver suicidio	1
Proxenetismo	1
Rapto	1
Tentativa de abuso sexual	1
Tentativa de infanticidio	1
Tentativa de homicidio suicidio	1
Tentativa de suicidio	1
Violencia patrimonial y económica	1
Violencia mediática	1
Violencia laboral	1
Total general	3,414

Fuente: FELCV



UNIVERSIDAD CATÓLICA BOLIVIANA
LA PAZ