

## Manual para la ayuda psicológica a las mujeres víctimas de violencia de género mediante la línea CONVIDA 2020

### A Manual for Providing Psychological Help to Women Survivors of Gender Violence through the CONVIDA 2020 Phone Line

Laura Magda López Angulo<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8699-5533>

Marianela Fonseca Fernández<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0001-8513-6668>

Anais Marta Valladares González<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2379-7628>

Yamila Ramos Rangel<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0001-6749-7523>

<sup>1</sup>Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos. Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [psicologia6005@ucm.cfg.sld.cu](mailto:psicologia6005@ucm.cfg.sld.cu)

#### RESUMEN

**Introducción:** Para dar respuesta al reclamo de la máxima dirección del país y del MINSAP y brindar apoyo psicológico ante la situación emergente de la COVID-19, se activó la línea 103. Esta apertura permitió ayudar también a mujeres sobrevivientes de la violencia de género. Es una oportunidad disponer de recursos humanos especializados y capacitados para prestar este servicio.

**Objetivo:** Proporcionar un manual que permita a los operarios de la línea CONVIDA 2020 brindar ayuda psicológica a las mujeres sobrevivientes de la violencia de género que solicitan el servicio.

**Métodos:** La lógica procesal para la confección de este manual contó de tres pasos, el primero para sistematizar los elementos teóricos y metodológicos, la estructura, las etapas y sus componentes. El segundo para el establecimiento de los lineamientos y el desarrollo de los procedimientos, y el tercer paso y final, para el análisis de las dimensiones de la calidad. Los principales métodos teóricos utilizados fueron: revisión documental, educación comparada, el sistémico-estructural y funcional, el análisis-estructural y a nivel empírico la técnica de la observación de campo y la ponderación.

**Resultados:** Se obtuvo un instrumento que permite ordenar operativamente el desempeño del día a día de los operadores de la línea CONVIDA 2020. Se establecieron los lineamientos y las instrucciones para los procedimientos en: pasos para realizar la atención telefónica, fases de la ayuda psicológica, señales de alerta, los primeros auxilios psicológicos y la ruta crítica de la línea.

**Conclusiones:** El rigor metodológico y científico de este manual se evidencia en la concatenación y sistematización de sus contenidos, que permiten ofrecer ayuda psicológica a las mujeres sobrevivientes de la violencia de género que solicitan el servicio, de forma oportuna, continua, asequible, eficiente, útil y con alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios internos y externos.

**Palabras clave:** violencia de género; línea telefónica; manual; ayuda psicológica; profesionales de la salud; COVID-19.

## ABSTRACT

**Introduction:** In order to respond to the demand of the country's top management and the Ministry of Public Health, as well as to provide psychological support in the face of the emerging COVID-19 situation, the phone line 103 was activated. This creation also made it possible to help women survivors of gender violence. It is an opportunity to have specialized and trained human resources for providing this service.

**Objective:** To provide a manual that allows the operators of CONVIDA 2020 phone line to provide psychological help to women survivors of gender violence who request the service.

**Methods:** The procedural logic for the preparation of this manual had three steps: 1) to systematize the theoretical and methodological elements, the structure, the stages and their components; 2) To establish guidelines and the development of the procedures; and 3) to analyze the quality dimensions. The main theoretical methods used were document review, comparative education, the systemic-structural and functional, structural-analysis and, at the empirical level, the technique of field observation and weighting.

**Results:** An instrument was obtained that allows operational ordering of day-to-day performance of the phone operators of the CONVIDA 2020 line. The guidelines and instructions for the procedures were established: steps to carry out telephone

assistance, phases of psychological help, warning signs, psychological first aid and the critical pathway of the line.

**Conclusions:** The methodological and scientific accuracy of this manual is evidenced in the concatenation and systematization of its contents, which allow offering psychological help to women survivors of gender violence who request the service, in a timely, continuous, affordable and efficient manner, as it is useful and includes a high level of satisfaction from internal and external users.

**Keywords:** gender violence; telephone assistance; psychological help; professionals of health; COVID-19.

Recibido: 09/07/2020

Aceptado: 27/10/2020

## Introducción

Ante el reclamo de la máxima dirección del país y del MINSAP se activó la Línea 103, llamada CONVIDA 2020, con un nuevo concepto de apoyo psicológico ante la situación emergente de la COVID-19.

Los datos aportados por el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe apuntan a la intensificación de la violencia doméstica durante la pandemia. Baste señalar que 33 países de la región reportaron un aumento de las denuncias de violencia hacia la mujer en sus diferentes manifestaciones. Las cifras oscilan entre 30 % y 51 %. Muchos servicios de atención están bajo presión para responder el incremento de esta demanda.<sup>(1)</sup> Cuba no escapa a esta situación. La experiencia de las prestadoras que trabajaron en la línea CONVIDA 2020 en Cienfuegos refuerza estas observaciones.

Este resultado no esperado, pero real, permite a las autoras justificar la pertinencia de integrar a la línea 103 del Sistema Nacional de Salud de Cuba la atención psicológica a personas en situación de violencia de género.

Hasta estos momentos, los psicólogos que prestan la ayuda psicológica en la línea CONVIDA 2020 no cuentan con un instrumento que permita ordenar

operativamente las actuaciones profesionales, que establezca, de forma sistemática, los procedimientos necesarios para ofrecer la ayuda psicológica a las mujeres que reciben violencia de género y solicitan el servicio por la vía telefónica. Tampoco está establecida la secuencia lógica de las etapas ni los componentes que las integran.

Esta investigación tuvo como objetivo proporcionar un manual que permita a los operarios de la línea CONVIDA 2020 brindar ayuda psicológica a las mujeres sobrevivientes de la violencia de género que solicitan el servicio.

## Métodos

Investigación en Sistemas y Servicios de Salud (ISSS) en la modalidad de investigaciones en Organización y en Sistemas y Servicios de Salud, desarrollada por el Departamento de Psicología de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, durante los meses de abril a agosto de 2020.

Métodos: revisión documental, educación comparada, el sistémico-estructural y funcional, el análisis-estructural y a nivel empírico la técnica de la observación de campo y la ponderación.

La ampliación de los servicios de la línea 103 para asistir a las personas que solicitan ayuda psicológica ante la COVID-19, necesitó de la incorporación de todos los psicólogos del municipio de Cienfuegos y estos profesionales expresaron la necesidad sentida y objetiva de recibir capacitación para brindar este servicio; de contar con guías para el “Saber hacer”, “Qué se debe hacer” y “Qué no hacer”, “Cómo se debe hacer,” “Qué orden lógico deben tener las acciones” “Qué procedimientos desarrollar”, “Qué lineamientos establecer” (primer y segundo paso). Para darle respuesta a estas interrogantes se conformó un grupo de psicólogas pertenecientes al Departamento de Psicología de la Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, con experiencia en la atención a la violencia basada en el género, en la elaboración de guías metodológicas y en brindar orientación psicológica, intervención en crisis, auxilios psicológicos y psicoterapia breve. Estas profesoras con categorías docentes superiores realizaron el análisis de la información y mediante la técnica de ponderación elaboraron el instrumento que hoy se presenta. Además, se seleccionaron seis dimensiones de calidad: rigor

científico-metodológico, oportunidad, acceso, satisfacción de los usuarios internos y externos, comunicación, continuidad y utilidad (tercer paso).

## Desarrollo

### **Lineamientos a seguir que permiten asegurar la eficiente y oportuna prestación de la ayuda psicológica en línea telefónica**

Los objetivos de la línea telefónica, información general acerca de las normas jurídicas, los principios conceptuales generales, los principios básicos para la intervención ante la violencia de género y los principios éticos. Lo que los profesionales deben tener en cuenta durante la ayuda psicológica en línea. Errores que deben evitarse durante la ayuda y las técnicas más comunes a utilizar.

#### **Objetivos de la línea**

- Brindar una respuesta inmediata, oportuna, anónima y personalizada a las sobrevivientes de violencia de género y a sus hijas e hijos, todos los días del año, las 24 horas.
- Ofrecer un servicio de ayuda psicológica de calidad a las mujeres que sufren violencia de género a partir de la caracterización del evento, de las circunstancias y de las alteraciones psicoafectivas de la víctima que orienten la conducta a seguir.
- Entregar alternativas para referir o derivar a la Policía Nacional Revolucionaria (teléfono 106), Oficina de Atención a los derechos ciudadanos de la fiscalía, a través de la línea única, llamando al 0-802 123 45, a los Centros Comunitarios de Salud Mental de su área, a la Casa Social de la Unión de Juristas, en las provincias donde se ofrezca el servicio; y a las Casas de Orientación a la Mujer y la Familia en todos los municipios de Cuba.

#### **Información general**

(acerca de las medidas de protección que amparan de la violencia a los ciudadanos cubanos)

- Artículos 43, 85 y 86 de la Constitución de la República de Cuba<sup>(2)</sup>
- Artículos del Código Penal:<sup>(3)</sup>
  - Delitos de Lesiones (artículos 272, 274, 279) fija una sanción privativa de libertad y multas para la persona que cause lesiones corporales.
  - Delitos de amenazas: Artículo 284.1, el que amenaza a otro con cometer un delito en su perjuicio o de un familiar suyo, o infundir serio temor a la víctima. Artículo 286.1, el que coaccione. Artículo 287.1, si penetra en el domicilio ajeno sin el consentimiento del morador o permanece en él contra su voluntad. Artículo 289, violación de la correspondencia.
- Delitos de violencia sexual: Artículo 298, el que comete el delito de violación. Artículo 300, el que comete abusos lascivos y el artículo 339.1, quien deteriore, destruya un bien perteneciente a otro.

### **Principios conceptuales generales para la intervención ante la violencia de género**

- Las diferentes formas de violencia basada en el género constituyen violaciones de los derechos humanos fundamentales son un problema social y un grave problema de salud. Radica allí la necesidad de garantizar la sensibilización, la movilización, la cogestión y la participación comunitaria, la acción intersectorial y transdisciplinaria para reducirla o eliminarla mediante un conjunto de actuaciones integrativas.
- Urge robustecer la detección, asistencia y sanción de los actos de violencia de género.
- La violencia de género es ideológica, instrumental, repetida, cíclica y procesual; emplea una gran variedad de conductas para lograr su finalidad.
- Es de inicio temprano, generalmente desde los comienzos de la relación.
- Tiene la finalidad de dominar, el objetivo del maltratador es asentar sobre ella el dominio, que le permite garantizar la desigualdad y los “beneficios” que obtiene.
- Es generadora de dependencia emocional, dañina, consciente, selectiva, desproporcionada, notoria y extensiva.

- Es tolerada, invisibilizada, justificada y naturalizada por la sociedad en general, excepto en sus formas más graves.
- Incluye la violencia física, psicológica, simbólica, política, sexual y económica.
- Para la erradicación de este tipo de violencia es necesario combatir los mitos, los neomitos, los estereotipos de género que se sostienen en la cultura patriarcal.
- Las supervivientes de la violencia de género tienen derecho a recibir una asistencia integral, psicológica, social, jurídica e institucional.

#### **Principios éticos para la intervención ante la violencia de género<sup>(4)</sup>**

- Velar por la vida y el beneficio de la salud de las personas (principio de beneficencia).
- Evitar perjuicios para la salud de las pacientes (principio de no maleficencia).
- Respetar la autonomía de la persona, salvo en los casos de situación de riesgo.
- Respetar el compromiso de confidencialidad respecto a la información conocida en virtud del ejercicio profesional.

#### **Principios básicos para la intervención ante la violencia de género**

- “Siempre se puede hacer algo” para que la situación de la víctima no empeore. La escucha activa y actuar en consecuencia favorece la búsqueda de alternativas plausibles para resolver el caso.
- Proveer una atención integral que dé cobertura a las necesidades específicas derivadas de la situación de violencia y facilite el acceso a todos los recursos.
- Potenciar en la víctima la conquista del control sobre sí misma y de su vida, orientándola hacia el empoderamiento.
- Acompañar a la superviviente durante su propia evolución y hacerla sentirse respetada, aceptada, asesorada y ayudada en la toma de decisiones.
- Evitar actitudes culpabilizadoras que refuercen el aislamiento, la desconfianza en ellas mismas y en los prestadores del servicio de atención en línea.
- Estimar el peligro y valorar las señales de alerta que permitan activar los recursos necesarios para una protección de manera efectiva.

- Asegurar coordinación rápida y eficaz entre las diferentes instituciones con el propósito de asegurar la inmediatez necesaria en estas situaciones.
- Evitar la revictimización secundaria en todas sus formas de presentación.
- Realizar un profundo autoconocimiento de sí, repasando sus experiencias de vida personal, profesional en relación con la violencia, el maltrato, el abuso y sus actitudes y comportamientos hacia la violencia y las sobrevivientes que solicitan el servicio y descubrir sus propios prejuicios.
- Dominar técnicas básicas del manejo de la entrevista motivacional e informativa.
- No tomar decisiones por ella o tratarla como un familiar o amiga.
- Cuidar el lenguaje y no utilizar etiquetas o palabras técnicas difíciles de comprender.

### **Lo que los profesionales deben tener en cuenta**

(durante la ayuda psicológica en línea a las mujeres sobrevivientes de la violencia de género)

- Muéstrole que le cree y que está preocupado por ella para lograr una actitud afirmativa, concordante y de cooperación desde el inicio de la entrevista.
- Revele de modo vivo e intenso su interés y estima, mostrando una actitud cordial, franca, de confianza y confidencialidad.
- Convéncala de que está de su parte y la va a ayudar con toda sinceridad.
- Bríndele libertad para hablar. Indague sobre su opinión. Pregúntele su concepción y valoración sobre la situación en la que se encuentra.
- Induzca un razonamiento reflexivo, con pensamientos críticos y objetivos sobre el abuso, que facilite un esclarecimiento real de los hechos, de forma clara y honesta y que le permita conducirla a desentrañar los verdaderos factores asociados al evento.
- Corrija los mitos existentes acerca de las causas de la violencia de pareja.
- Propicie el establecimiento de metas cercanas, realistas y accesibles, que favorezcan el planeamiento ordenado, consciente y responsable de sus vidas.
- Destaque sus cualidades positivas, con el objetivo de adecuar su autovaloración y autoestima para incentivar la autodeterminación, la



- confianza en sí mismas, la independencia y el autorespeto, mejorando la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la expresión de las emociones.
- Infórmele sobre las normas jurídicas para prevenir y sancionar la violencia contra las mujeres.
  - En el caso que la llamada se refiera a violencia hacia un menor, se le orienta a la persona que llama que debe denunciar el hecho y orientarle que debe evitar indagar con el menor acerca de lo que sucedió.

#### **Errores que deben evitarse durante la ayuda<sup>(5)</sup>**

- Minimizar el miedo o el peligro que cree sufrir.
- Cuestionar la “calidad” o la “cantidad” de la violencia que relata.
- Utilizar expresiones que pueden hacer a la mujer sentir culpabilidad, con frases del tipo: “¿por qué sigue con él?”, “si usted quisiera acabar se iría”, etc.
- Amedrentar a las víctimas acerca de las consecuencias de la situación y que su única salida es apelando a las leyes.

#### **En la atención a las víctimas de la violencia de género pueden utilizarse las siguientes técnicas<sup>(6)</sup>**

- La ventilación: Brindarle la oportunidad de expresarse libremente sobre sus emociones: miedo, desesperanza, incertidumbre, angustia.
- El apoyo informativo-emocional: Encaminado a elevar la confianza en sí mismos para la modificación de conductas de riesgo y la disminución de sus reacciones emocionales desagradables.
- La persuasión: Implica el empleo de elementos racionales sobre la comprensión de la situación.
- Proporcionar información nueva: Se trata de corregir los pensamientos distorsionados acerca de la situación que está viviendo.
- Clarificar: Puntualizar en los aspectos esenciales relacionados con la violencia y las estrategias de enfrentamiento.
- Apoyo ambiental: Poner a disposición otros recursos.

- Técnicas de respiración y relajación.

En la atención telefónica a las víctimas de la violencia de género tener en cuenta los procedimientos e instrucciones que se presentan a continuación en la figura 1.

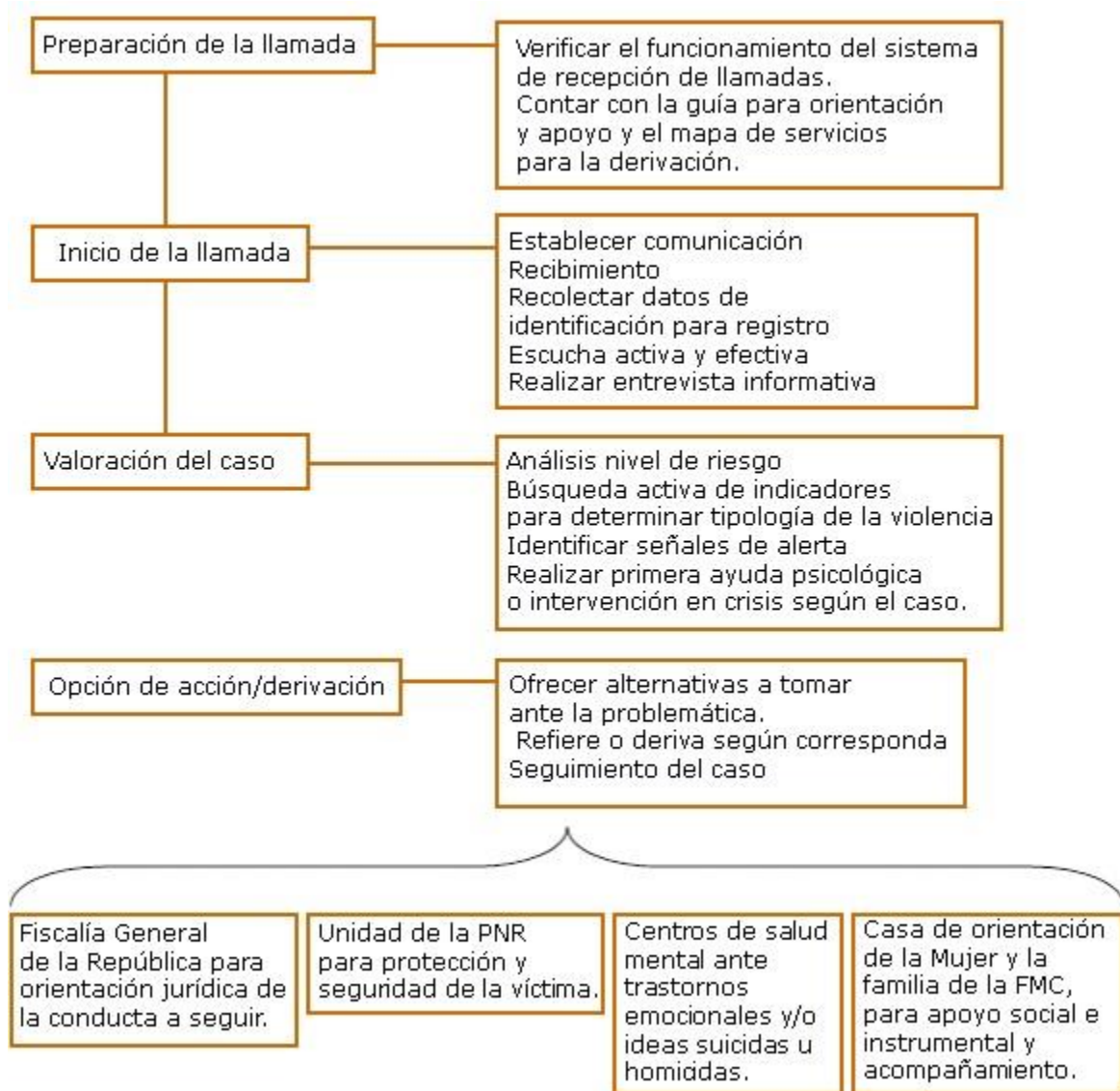


Fig. 1- Atención telefónica a las víctimas de la violencia de género.

## Primera ayuda psicológica: Fases de la atención en línea

### Primera fase: Encuentro en situación.

#### Actividades a desarrollar

- *Recibimiento*: Presentarse y pedirle permiso para iniciar la entrevista. Separarse a 3 cm del teléfono para lograr la claridad en la comunicación. Solicitar datos para el registro. Explicar a la persona que llama cómo funciona la línea telefónica: la información que se comparta será absolutamente confidencial, anónima, asegurarle que tendrá orientaciones y ayuda.
- *Realizar entrevista informativa*: Hacerle saber el tiempo aproximado que durará la entrevista (entre 15 y 45 minutos). Asegurarle que la intención de la

entrevista es informarla acerca de sus necesidades informativas, aliviar sus malestares emocionales, asesorarla. Animarla a hablar sobre su situación, pero sin presionarla.

- *Explorar*: Obtener los antecedentes personales e historia psicobiográfica. Indagar acerca de la ayuda que espera recibir y sus expectativas. Haga que la persona sienta que es comprendida. En caso que considere que la víctima requiere de protección debe comunicársele e informarle los pasos que dará. Ejemplos de preguntas:

- ¿Qué suceso ocurrió que Ud. acudió ahora a utilizar la línea?
- ¿Qué es lo que le preocupa?
- ¿De qué manera le puedo ayudar?
- Ha dado un paso muy importante haciéndolo (apoyar).
- Entiendo por lo que me dice que no le gusta lo que le está sucediendo... (deducir).
- ¿Cuáles son los temas de los que tenemos que hablar para que yo pueda saber lo que Ud. necesita? ¿Qué necesita para resolver su situación?
- ¿Podría contarme un poco más acerca de esta situación de violencia que está viviendo?
- ¿En qué momento el problema ha sido más intenso o le ha afectado más?
- ¿Y en qué momento le ha afectado menos o ha sido menos intenso?
- ¿Quiere decir con...y eso le produce malestar? (comprobar)
- ¿Cómo ha afectado la violencia su vida en general?
- ¿Cómo enfrentó la situación en aquella ocasión?
- ¿Valore Ud. si fue acertado ese modo de afrontar el evento en esos momentos?
- ¿Por qué considera que el modo de afrontar el evento en aquella ocasión no es conveniente utilizarlo ahora?

- *Contención emocional*: Finaliza la primera fase proporcionándole serenidad, estrategias y recursos a las usuarias para que logren identificar, nombrar, procesar, integrar y verbalizar coherentemente lo que está sucediendo.

**Segunda fase:** Evaluación de la situación. Su objetivo es que la víctima entienda que se encuentra viviendo una situación de violencia y cuáles son sus consecuencias.

#### Actividades a desarrollar

- Realizar una búsqueda activa de indicadores de violencia (físicos, psíquicos, incidentales, comportamentales, de aislamiento, sociales, económicos y sexuales).
- Reconocer las microviolencias a lo largo de su historia de la violencia. Ejemplo de cómo hacer:
  - “Comprendo que para usted debe ser muy difícil hablar de su problema...”.
  - “No se preocupe, tómese su tiempo y hable cuando crea conveniente...”.
  - “Puedo imaginar qué tan duro y penoso es para usted lo que viene pasando...”.
  - ¿Qué ha hecho cuando han ocurrido los malos tratos? ¿Qué ha intentado hacer? ¿Ha obtenido resultados?
- Se le explica cómo ha llegado hasta esta situación, el proceso que ha pasado para convertirse en víctima, cómo se desarrolla el ciclo de la violencia.
- Valorar el tipo y patrón de la violencia y la seguridad de la víctima. Este análisis va más allá de la simple descripción del evento o los eventos y la comprensión de la experiencia vivida, sino además debe enfocarse en la forma que experimenta la situación y del sentido personal que le atribuye, en el contexto donde se presenta.
- Se influye en la necesidad de desmontar la trampa de inmutabilidad (“nada va a cambiar”).
- El agravamiento de la violencia hacia la mujer por su pareja está determinado por una serie de hechos y comportamientos del maltratador o de la maltratada que constituyen también “señales de alerta (Fig. 2).

#### Técnicas a utilizar

- Infundir esperanzas realistas respecto al futuro, al orientar su derivación a otros niveles del sistema.

- Orientar técnicas respiratorias o de relajación que faciliten el control emocional.
- El orientador o la orientadora debe tener en su poder, la legislación jurídica vigente o, de ser necesario, leérsela a la usuaria.
- El apoyo informativo-emocional, encaminado a elevar la confianza en sí misma para la modificación de conductas de riesgo y la disminución de sus reacciones emocionales desagradables.
- La persuasión.
- Apoyo ambiental. Poner a disposición otros recursos.

### **Tercera fase: Alternativas de actuaciones**

#### **Actividades a desarrollar**

- Consensuar todas las decisiones y no precipitarse, esperar, acompañar y asesorar, para que sea la persona quien decida cuando se encuentre preparada.
- Seguir un principio básico de la intervención que es “dejar a los sujetos hacer por ellos mismos todo lo que les sea posible”, incluso la generación de posibles soluciones.
- Algunas preguntas pueden ayudar a la persona a buscar posibles soluciones: ¿Qué pasaría si se intentara algo diferente?, ¿qué cree que haría alguien que estuviera en su situación?, ¿cómo afrontar esa situación?, ¿cuál cree que sea la opción más conveniente para usted?
- Trabajar en preparar el enfrentamiento de los obstáculos que se pudieran presentar.
- Las necesidades más apremiantes deberán ser enfrentadas con pasos concretos, acordados con el sujeto.
- Luego de acordar una solución, deberá volver a discutirse si es adecuada al problema. De no serlo, es posible que no se haya discutido adecuadamente algún obstáculo o que la solución no dé real respuesta al problema.
- Apreciar su percepción y recepción de los recursos ambientales de apoyo social y familiar existentes, distinguir los aspectos estructurales (aptos para ofrecerlo) y lo funcional, relativo a la calidad.

- Es posible que la víctima no reconozca los apoyos potenciales y reales con los que cuenta ante esta situación, a causa de que la eficiencia de su percepción está matizada por factores subjetivos, entre ellos, el pobre autoconcepto y el sentimiento de que no es capaz de manejar la situación que vive.
- Convencerla de que necesita apoyo y ayuda para terminar con la violencia que sufre.
- Ayudar a examinar los pros y los contras para que la mujer pueda realizar el balance decisional de las alternativas de solución, con orden de prioridad.
- Iniciar la elaboración de planes y metas futuras.
- Valorar la derivación del caso según la situación.

### **Técnicas posibles a utilizar**

Además de las descritas anteriormente puede emplear:

- *Ensayo emocional*: el solo hecho de pensar en las posibles respuestas le ayudará a afrontar mejor cualquiera de ellas. Al haber pensado qué puede suceder estará mejor preparado para lo que sucede realmente. Este ensayo emocional mejora la respuesta porque la reacción será más reflexiva y madura.
- *Sugerir la práctica de técnicas de autocontrol emocional* (respiración y relajación).

### **Cuarta Fase: Retroalimentación**

#### **Actividades a desarrollar**

El modo de terminar la llamada influirá en la sensación de confidencialidad que el sujeto tenga y en que sienta que el lugar puede servirle en un momento futuro. Se considera adecuado que el orientador cierre la llamada con un resumen de lo más importante de la conversación, incluyendo:

- El reconocimiento y la aceptación de los sentimientos del sujeto.
- Una reseña de la información relevante que se haya dado.
- Confirmar con el llamante que tenga información respecto de otros servicios que le puedan ayudar.

Algunas preguntas para corroborar esta información podrían ser las siguientes:

- ¿Cree que necesitamos conversar de algo más acerca de su situación?
- ¿He sido clara/o con la información que le he proporcionado o necesita que le aclare algún punto en particular?
- ¿Le parece bien si damos por terminada esta entrevista?

Ejemplo: “...Bien, pienso que deberá comenzar a enfrentar su problema, tal como usted lo ha decidido”, “La solución ya comenzó al habernos llamado, la felicito”.

- Aclarar y ayudar a ordenar las ideas para que la mujer pueda visibilizar la discrepancia entre la realidad que vive y los objetivos que quiere conseguir. Para ello es importante que pueda entender las consecuencias que el maltrato ha tenido en su vida.
- Es importante siempre cerrar el diálogo con mensajes positivos:
  - “Nadie merece ser maltratada en ninguna circunstancia”.
  - “Existen muchas mujeres que han vivido lo que usted y han logrado superar esta situación”.
  - “Es usted una persona con gran valor, gracias por compartirme su situación”.
  - “Existen leyes que la protegen porque la violencia es un delito”.
  - “La violencia no es su culpa, es responsabilidad absoluta de su agresor”.
  - “No está sola ni es la única mujer que vive esto. Hay personas especializadas en este lugar que la pueden apoyar”.
  - “Aquí está segura”.
  - “Comprendo lo que le sucede”.
- También debe indicársele que a partir de ese momento la decisión de poner en práctica las soluciones que se acaban de discutir, está en sus manos. Por último, sugerirle que repita la llamada si lo considera necesario.
- Identificar lo que espera conseguir si lleva a cabo las alternativas de afrontamiento que ha manifestado.
- Reforzar sus capacidades en el reajuste al medio.
- Concretar las informaciones educativas y orientaciones psicológicas.
- Explorar la satisfacción con el servicio.
- Despedir de forma cálida, que transmita la confianza de que una vida diferente le espera.



Se hace necesario reconocer los signos y señales de alerta e indicadores de riesgo vital en víctimas de violencia, descritos a continuación (Fig. 2).

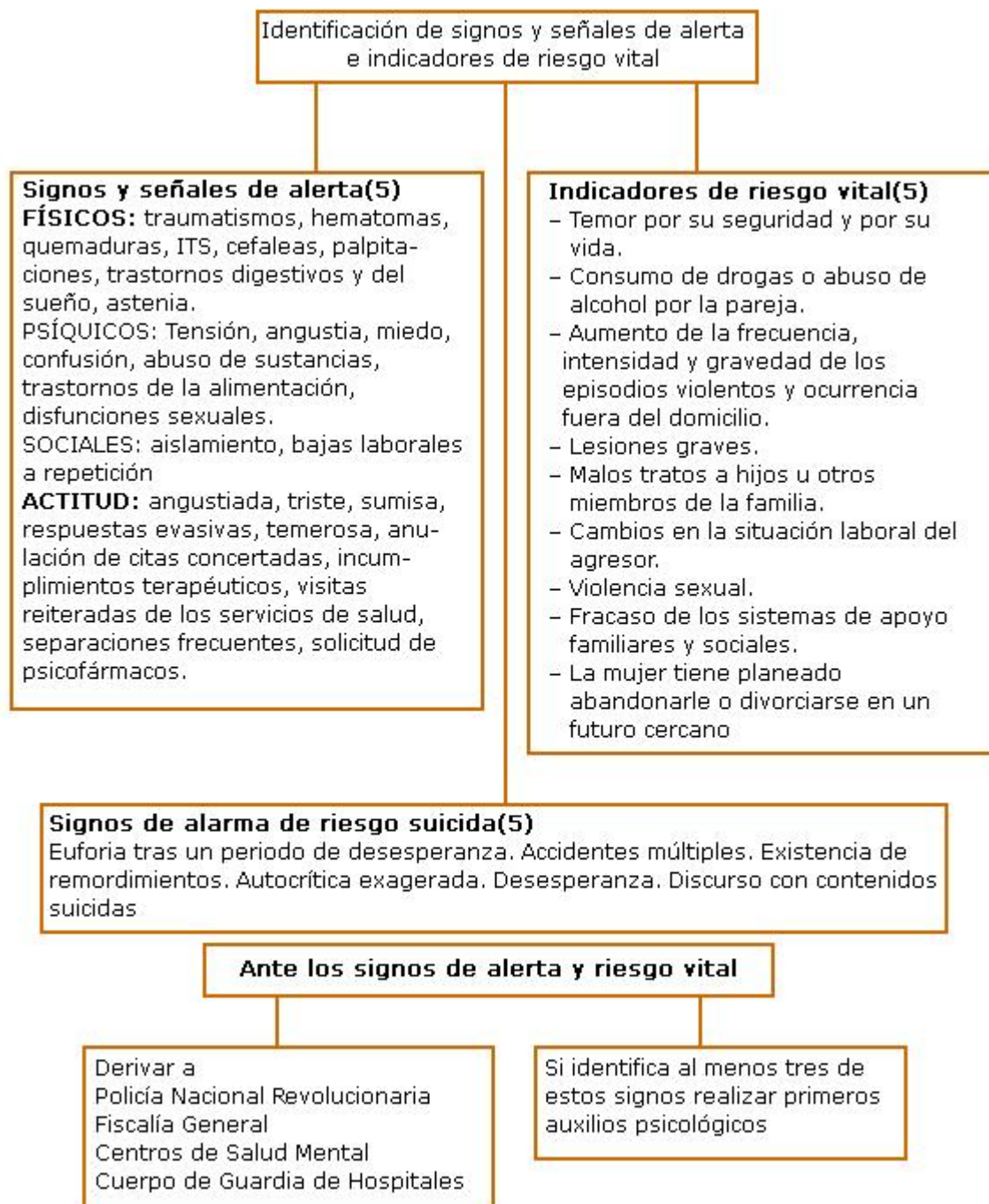


Fig. 2- Señales de alerta e indicadores de riesgo vital.

**Primeros auxilios psicológicos:** componentes, objetivos, acciones (cuadro resumen).

**Cuadro- Primeros auxilios psicológicos**

Componentes	Objetivos	Acciones
Realizar contacto psicológico	Sintonizar con los sentimientos y emociones de la persona en crisis.	Permitir el desahogo emocional. Se le invita a hablar sobre el suceso. Escuchar como la persona está vivenciando la crisis. Establecer pautas reflexivas y referirse a los sentimientos encontrados.
Indagar acerca de las dimensiones del suceso	Se enfoca en tres dimensiones: presente, pasado inmediato y futuro inmediato.	Preguntar: Sobre el presente: ¿Qué sucedió? ¿Cómo te sientes? ¿Qué puedes hacer? Sobre el pasado inmediato: ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Dónde? y ¿Cómo? Futuro inmediato: Consecuencias.
Explorar posibles soluciones	Identificar posibles soluciones inmediatas.	Conducir a la persona en la búsqueda de posibles soluciones, y los obstáculos para realizarlas.
Comenzar acciones concretas	Estimular a la persona a realizar acciones concretas.	Facilitar la toma de decisiones. En caso de que peligre la vida, asumir una actitud directiva.
Cierre	Retroalimentación	Comprobar si se lograron los propósitos de los primeros auxilios psicológicos.

Las principales actuaciones y derivación a servicios especializados ante la solicitud de ayuda en la atención en la línea telefónica, se sintetiza en la siguiente ruta crítica (Fig. 3).



Fig. 3- Ruta Crítica de la línea.

## Conclusiones

El rigor metodológico y científico de este manual se evidencia en la concatenación y sistematización de sus contenidos, que permiten ofrecer ayuda psicológica a las mujeres sobrevivientes de la violencia de género que solicitan el servicio, de forma oportuna, continua, asequible, eficiente, útil y con alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios internos y externos.

## Referencias bibliográficas

1. CEPAL. La medición del femicidio. Observatorio de igualdad de Género de América Latina y el Caribe. CEPAL. 2019 [acceso: 25/04/2020]. Disponible en: <https://org.cepal.org/es/indicadores/femicidio>
2. Gaceta Oficial de la República de Cuba. Constitución de la República de Cuba. 2019 [acceso: 28/04/2020]. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/constitución-de-la-república-de-cuba-proclamada-el-10-abril-de-2019>
3. Gaceta Oficial de la República de Cuba. Ministerio de Justicia. Ley 62. Código penal de la República de Cuba. 2020 [acceso: 28/04/2020]. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/ley-no-62-codigo-penal>
4. Valladares-González A, López-Angulo L. Línea CONVIDA. Propuesta de guía práctica psicológica ante la situación emergente de la COVID 19. Cienfuegos, 2020. Medisur. 2020 [acceso: 02/06/2020];18(3). Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4692>
5. López L, Fonseca M, Ramos Y, Ruiz M. Manual para la ayuda a mujeres víctimas de violencia íntima. Medisur. 2019 [acceso: 25/04/2020];17(6). Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4510/3021>
6. López-Angulo L, Valladares-González A. Consejería: alternativa para elevar la autorresponsabilidad y autoeficacia ante la COVID-19. Medisur. 2020 [acceso: 02/06/2020];18(3). Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4647>

### Conflicto de intereses

Las autoras declaran que no tienen conflictos de interés.

### Contribuciones de los autores

*Laura Magda López Angulo:* Conceptualización, curación de datos, investigación, visualización, redacción - revisión y edición. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Marianela Fonseca Fernández:* Investigación, visualización, redacción - revisión y edición. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Anais Marta Valladares Fernández:* Investigación, visualización, redacción - revisión y edición. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Yamila Ramos Rangel:* Investigación, visualización, redacción - revisión y edición. Aprobó la versión final del manuscrito.