SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

APRUEBA PROTOCOLO DE RESPUESTA INICIATIVA "MASCARILLA 19".

RESOLUCIÓN EXENTA N° 447

Santiago, 07 de septiembre 2020

PYR/JLS/MGA/MLFZ

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N° 19.653) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, año 2000; en la Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Ley Nº 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la Resolución N° 7, de 2019, que fija normas de exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, es un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relacionará con el/la Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto, ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2. Que, entre sus funciones específicas, se encuentran las de implementar políticas, planes y programas con pertinencia cultural, orientados a la equidad de género, a la igualdad de derechos y a procurar eliminar toda forma de discriminación arbitraria contra las mujeres, incluido el Plan Nacional de Igualdad entre hombres y mujeres, la de celebrar convenios con organismos públicos y privados, tanto nacionales como internacionales, para el cumplimiento de las funciones y atribuciones del Servicio.

3. Que, como una forma de avanzar en generar instrumentos que permitan contribuir en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en nuestro país, y a la par de alianzas de cooperación existentes en otros países, y considerando el contexto de emergencia sanitaria nacional provocada por el virus Covid-19, se ha estimado conveniente establecer una instancia de colaboración reciproca y de compromiso con actores claves en aras del bien común, con el apoyo técnico del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, avanzando así en fortalecer vínculos de cooperación destinados a prevenir la violencia contra las mujeres.

4. Que, en ese sentido, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género han realizado un trabajo permanente con el objeto de prevenir las situaciones de violencia a las puedan

verse expuestas las mujeres en el contexto de la crisis sanitaria, social y humanitaria sin precedentes existente en razón de la pandemia, además de implementar un plan de contingencia y otorgar el apoyo, asesoría y la atención correspondiente mediante la implementación de distintas medida y acciones institucionales como también reforzando iniciativas y programas destinados a proteger a las mujeres victimas de violencia, considerando experiencias como también formulaciones técnicas de organismos internacionales.

5. Que, en el contexto anterior, se crea la iniciativa denominada "Mascarilla 19", cuyo objetivo es establecer un compromiso colaborativo entre el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y farmacias de todo el país, en su calidad de proveedores de servicios esenciales, con el objetivo de entregar a las mujeres víctimas de violencia orientación y ayuda, durante la pandemia.

6. Que, conforme a lo anterior, el Ministerio de la Mujer, en coordinación con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, han elaborado un documento para aquellas farmacias, que han aceptado ser colaboradoras en la materia, denominado PROTOCOLO DE RESPUESTA INICIATIVA "MASCARILLA 19", Guía para la actuación de farmacias en la protección de mujeres que viven violencia en el contexto de la emergencia sanitaria.

7. Que la versión final de dicho documento, fue remitida al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género con fecha 24 de agosto de 2020, vía correo electrónico.

8. Que en mérito de lo anterior, mediante Memorándum N° 645 de Dirección, se instruye conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 19.880, que establece bases del procedimiento administrativo que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, es necesario aprobar dicho documento mediante acto administrativo.

RESUELVO:

PRIMERO.- APRUÉBASE PROTOCOLO DE RESPUESTA INICIATIVA "MASCARILLA 19" Guía para la actuación de farmacias en la protección de mujeres que viven violencia en el contexto de la emergencia sanitaria, cuyo texto integro que se transcribe es del siguiente tenor:

PROTOCOLO DE RESPUESTA INICIATIVA "MASCARILLA 19"

Guía para la actuación de farmacias en la protección de mujeres que viven violencia en el contexto de la emergencia sanitaria

La experiencia internacional indica que las medidas de confinamiento producto de la emergencia sanitaria por COVID-19 pueden generar un incremento de los casos de violencia contra la mujer. En el caso de Chile, las llamadas a la línea 1455 de orientación en violencia contra la mujer del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG) han aumentado en un 70% y los llamados a Carabineros han incrementado en un 19%.

A partir de lo anterior, y recogiendo la experiencia de países como Argentina, España y Francia, en los que se han implementado medidas similares, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género ha puesto en marcha una alianza con las farmacias de todo el

país para que las mujeres en situación de violencia puedan solicitar orientación y ayuda en estos lugares. Este nuevo canal resulta especialmente crítico para todas aquellas mujeres que viven violencia y comparten el domicilio con su agresor en el contexto de las medidas de aislamiento social y cuarentena dispuestas por la autoridad sanitaria, y que tienen limitaciones para acceder a un teléfono para llamar al 1455 o para acercarse a una comisaría a presentar una denuncia.

El siguiente protocolo de respuesta establece los pasos a seguir para que las y los trabajadores de las farmacias puedan actuar ante la solicitud de ayuda de mujeres que estén viviendo situaciones de violencia.

1. **Objetivo General**
   Poner a disposición de las mujeres que se encuentren en situación de violencia, y que no tienen la posibilidad de solicitar ayuda de forma directa, un nuevo canal para acceder a las redes de atención y protección del SernamEG.

2. **Objetivos Específicos**
   - Promover el compromiso de la comunidad y población general, en la asistencia a mujeres que viven violencia para activar la respuesta de atención y protección especializada.
   - Incorporar a actores privados, que son parte de la provisión de servicios esenciales para la población general, en una estrategia nacional para la respuesta ante el incremento de la violencia contra las mujeres en el contexto de la emergencia sanitaria que vive el país.
   - Fortalecer las estrategias de sensibilización del rol activo de la comunidad en la prevención e interrupción de la violencia contra las mujeres.

3. **Público objetivo**:
   a) Todas las mujeres mayores de 18 años, que se encuentren en situación de violencia, y que no tengan la posibilidad de solicitar ayuda en forma directa: ya se porque no cuentan con celular, no mantienen contacto con redes de apoyo, su acceso a medios electrónicos y de telefonía se encuentra restringido, entre otras.
   b) Población mayor de edad que tenga conocimiento de una mujer que se encuentra en situación de violencia, impedida de solicitar auxilio en forma directa, y que disponga de información de contacto de la mujer en cuestión: nombre y teléfono de contacto como mínimo, idealmente con datos de domicilio de residencia.

4. Procedimiento para activar el protocolo de protección Mascarilla 19

4.1. Ante la solicitud de Mascarilla 19 por parte de una mujer en situación de violencia:

Las mujeres que viven situación de violencia pueden acercarse a una farmacia solicitando una Mascarilla 19. El personal de la farmacia le preguntará si es un pedido personal o para otra persona. A continuación, le indicará que no hay stock disponible, pero que se tomarán sus datos para comunicarle cuando llegue el producto.

La información solicitada será la siguiente: nombre, apellido, teléfono de contacto (si no tiene, solicitar correo electrónico), domicilio y horario en el que prefiere que se le contacte. Como datos mínimos para realizar la solicitud de llamada al 1455 se requerirá del nombre y medio de contacto telefónico o correo electrónico.

Luego de tomar estos datos, el/la jefe/a del local se comunicará con el Fono 1455 señalando que se trata de una solicitud de Mascarilla 19 para que las operadoras de la línea sepan que corresponde a la ejecución del procedimiento asociado.

Recepcionada la llamada por parte del 1455, las operadoras establecerán contacto con la mujer en situación de violencia activando el protocolo de atención y derivación que opera este servicio de teleasistencia. ·

- En caso de que las circunstancias así lo permitan (sólo si la mujer está sola, o si así lo solicita), la farmacia podrá ofrecer a la mujer usar el teléfono del local para hacer ella misma la llamada al 1455.
- En caso de que la mujer muestre signos visibles de violencia (indicadores de violencia física: hematomas, cortes, quemaduras, ropa rasgada, ensangrentada o rota; y/o indicadores de violencia psicológica: afectación emocional a través de llanto, gritos, agitación y confusión motora) o en caso de que sin observarse estos signos la mujer manifieste que se encuentra ante una situación de peligro inminente, el personal de la farmacia ofrecerá a la mujer comunicarse directamente al 149 de Carabineros, para pedir ayuda. En caso de que la mujer se niegue a que se efectúe la llamada, se le reiterará el ofrecimiento de contacto al 1455.
- Si la mujer acude acompañada, y ante la sospecha de que la persona que acompaña a la mujer sea el agresor, es posible que la mujer intente comunicarse por medios no verbales, por ejemplo, entregando al dependiente de la farmacia un papel que diga Mascarilla 19. En este caso, luego de señalarle que no hay stock, se le solicitará los datos referidos para establecer el contacto con el 1455, según se ha señalado como parte del protocolo de activación. En este caso, se recomienda actuar con especial cuidado de no entregar información adicional evitando con ello exponer a la mujer a una situación de riesgo. En caso de que la persona que la acompaña intente agredirla o la agreda en dependencias del local, el/a dependiente de la farmacia se debe comunicar al fono 149 de Carabineros.

4.2. Ante la solicitud de Mascarilla 19 por parte de otra persona a nombre de una mujer

Se podrá acercar a la farmacia cualquier persona que conozca de la situación de violencia que vive una mujer y que desee pedir ayuda en su nombre solicitando una Mascarilla 19, en cuyo caso se activará el protocolo descrito anteriormente: el personal de la farmacia le preguntará si es un pedido personal o para otra persona. A continuación, le indicará que no hay stock disponible, pero se tomarán sus datos para comunicarle cuando llegue el producto.

La información solicitada será la siguiente, siempre haciendo referencia a la mujer que pudiese encontrarse en situación de violencia: nombre, apellido, teléfono (si no tiene, solicitar correo electrónico), domicilio, horario en el que prefiere que se le contacte, y si está o no en conocimiento de que otra persona está solicitando una Mascarilla 19 por ella. Como datos mínimos para realizar la solicitud de llamada al 1455 se requerirá del nombre y medio de contacto telefónico o correo electrónico. Sólo en el caso de que la persona no cuente con los datos de la mujer que se encuentra en situación de violencia, deberá entregar los suyos, de tal manera que el contacto desde la línea 1455 se establezca con ella.

Luego de tomar estos datos, el/la jefe/a del local de la farmacia se comunicará con el Fono 1455 señalando que se trata de una solicitud de Mascarilla 19, para que las operadoras de la línea se encuentren al tanto de que corresponde a la ejecución del procedimiento correspondiente.

Recepcionada la llamada por parte del 1455, se establecerá contacto con la mujer que pudiese encontrarse en situación de violencia activando el protocolo de atención y derivación que opera este servicio de teleasistencia, o con la persona que pidió ayuda para una mujer en caso de que no tenga datos de contacto de la mujer en cuestión.

5. **Registro de las activaciones del protocolo Mascarilla 19**

El/la jefe/a de local, deberá registrar, a más tardar al finalizar el día, todas las solicitudes recibidas en una plataforma online que les facilitará el ministerio dentro de los próximos días, en donde deberá ingresar los datos de todas las mujeres que solicitaron Mascarilla 19, incluyendo: nombre, apellido, teléfono, correo electrónico, dirección, tipo de pedido (si es personal o se solicita para otra persona) y fecha de solicitud, comuna, teléfono contactado (1455 o 149), estado de solicitud (contacto con operadora o mensaje, solo si fono contactado fue el 1455) y nombre de la farmacia que hizo la activación, utilizando una planilla como la siguiente:

Se debe resguardar el manejo de la información y condiciones de transferencia de la misma, en atención a la normativa vigente respecto de seguridad de la información y tratamiento de información confidencial, en atención al tipo de información sensible que se pondrá a disposición de privados sin fines públicos, que refiere a mujeres en situación de violencia, previniendo el uso malicioso de la misma, y la responsabilidad que en ello cabe a la institucionalidad pública responsable de esta iniciativa.

6. **Preguntas Frecuentes**

- **¿Al llamar al 1455 estoy realizando una denuncia?**

  No. La línea 1455 es un servicio gratuito, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, atendida por personal capacitado, que tiene como objetivo orientar a víctimas y testigos de violencia contra las mujeres, entregando información, contención y realizando derivación a víctimas y testigos hacia la red de atención especializada, y sobre cómo, dónde y con quién pueden efectuar una denuncia. Al llamar al 1455 indicando que quiere reportar un caso de "Mascarilla 19" se le solicitarán los datos de quien se acercó a pedir ayuda y se procederá a activar la respuesta que sea pertinente, por tanto no significa que se esté realizando una denuncia como tal.

- **¿El personal de farmacia tendrá alguna responsabilidad legal al llamar al 1455 o 149, según corresponda?**

  No. El personal de la farmacia cumplirá exclusivamente un rol de canalizador o puente de comunicación entre la persona que está solicitando ayuda y el fono 1455 o 149 de Carabineros de Chile, según corresponda.

- **¿Se resguardará el anonimato del personal de farmacia que presta ayuda?**

  Sí. La identidad de la persona que preste ayuda a la víctima se mantendrá anónima por motivos de seguridad.

- **¿Qué hacer si la persona que solicita una mascarilla 19 se encuentra acompañada de un potencial agresor?**

  Frente a la posibilidad de que quien acompañe a la mujer en situación de violencia sea el agresor, se deberá evitar cualquier acción que exponga a la mujer a mayor riesgo, evitando entregar información adicional a la solicitud de "Mascarilla 19" que haga la mujer. De todas maneras, en cualquier caso, siempre se deberán pedir sus datos, sin hacer ninguna referencia explícita respecto a la situación de violencia que la pueda poner en riesgo.

  Si la mujer en situación de violencia usa medios no verbales para comunicar su situación, como por ejemplo entregando un papel, como si fuera una receta médica en donde solicita una "Mascarilla 19", el personal de la farmacia deberá pedir los datos señalados en el Protocolo que no se encontrasen en el papel.

- **¿Qué hacer si la mujer que solicita una mascarilla 19 señala que está en peligro inminente y/o presenta signos visibles de violencia?**
  En caso de que la persona que está solicitando ayuda presente signos visibles de violencia, según lo descrito en el protocolo, se le ofrecerá a la mujer comunicarse directamente al 149 de Carabineros para pedir ayuda. En caso de que la mujer se niegue a que se efectúe la llamada, se le reiterará el ofrecimiento de contacto al 1455.

- **¿Qué hacer si quien solicita la mascarilla 19 es menor de edad?**
  Ante este escenario, se deberán pedir los datos de la niña o adolescente, y el personal de la farmacia deberá comunicarse al fono 149 de Carabineros.

- **¿Qué hacer si quien solicita la mascarilla 19 está acompañada por niños/as?**
  Se deberán pedir los datos de la mujer de la misma forma que si estuviera sola, y en caso de que manifieste que ella o sus niños están ante peligro inminente, se deberá llamar directamente a Carabineros al fono 149.

- **¿Qué hacer si quien solicita una mascarilla 19 señala encontrarse en peligro inminente y se encuentra muy alterada, nerviosa o afectada emocionalmente?**
  En el caso de que la mujer se encuentre muy alterada emocionalmente, el personal de la farmacia le podrá facilitar un vaso de agua y una silla, si es posible, además de transmitirle el mensaje de que se encuentra en un lugar seguro donde podrá encontrar ayuda.
  Se recomienda esperar hasta que la mujer recupere la calma, lo que se podrá evaluar al observar algunos signos como, por ejemplo, recuperar el ritmo de la respiración (deja de ser tan agitada en comparación a la agitación observada al llegar al local), es capaz de hablar y darse a entender, ha disminuido el llanto (en caso de presentarse), ha recuperado un tono de voz modulado sin gritos ni sollozos que le impiden hablar, entre algunos signos que podrían presentarse.
  Entonces, se deberá proceder según el protocolo señalado, tomando los datos personales de la mujer para luego derivarlos a la línea 1455. Si la mujer permanece en estado de gran agitación, nerviosismo o desborde emocional, se le ofrecerá llamar a Carabineros, y en caso de que rechace este llamado, se deberá llamar al 1455.

- **¿Qué hacer si la línea 1455 está ocupada?**
  En caso de que la línea 1455 se encuentre ocupada, el personal de la farmacia podrá dejar los datos de contacto de la mujer que solicitó ayuda en un sistema de grabación que ofrece la línea 1455.

- **¿Qué ocurre si la persona que solicita una mascarilla-19 quiere solicitar ayuda sin entregar sus datos personales al personal de la farmacia?**

  La línea 1455 permite realizar llamadas de manera anónima, por tanto, el personal de farmacia, podrá prestar el teléfono a la mujer para que realice la llamada sin tener que entregar sus datos personales. En caso de que ella deba irse del lugar, se le deberá preguntar si desea dejar su número telefónico y la hora en que prefiere ser contactada para que le devuelvan el llamado.

- **¿Dónde puedo solicitar mayor información?**

Para solicitar mayor información pueden ingresar a la página web del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género www.minmujeryeg.gob.cl

SEGUNDO: SE DEJA CONSTANCIA que el presente acto no involucra recursos financieros del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

TERCERO: PUBLÍQUESE la presente resolución en la página web de transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, y archívese en los registros que corresponda.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



MARIA CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución:
Dirección
Subdirección
Fiscalía
VCM
Oficina de Partes