

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE OBSTETRICIA



Percepción de profesionales que trabajan en el Centro de la Mujer
de Recoleta sobre facilitadores y obstaculizadores al atender
mujeres que sufren violencia de género

TESIS PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE MATRONA/MATRON

MACARENA TORRES MORALES
ISIDORA URETA OCARES

PROFESORA GUIA

PROF. ASOCIADA LORETO PANTOJA MANZANAREZ

Diciembre 2021



Departamento Promoción de la
Salud de la Mujer y el Recién Nacido

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

Título:

Percepción de profesionales que trabajan en el Centro de la Mujer de Recoleta sobre facilitadores y obstaculizadores al atender mujeres que sufren violencia de género

Título abreviado:

Percepción profesional sobre facilitadores y obstaculizadores al atender mujeres víctimas de violencia

Autoras: Macarena Torres Morales ¹, Isidora Ureta Ocares ¹, Loreto Pantoja Manzanarez ².

¹ Estudiante de Obstetricia y Puericultura, Carrera de Obstetricia, Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

² Profesora Asociada Matrona. Licenciada en Obstetricia y Puericultura, Magister en Salud Pública. Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido. Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

Este documento fue aprobado por la tutora de tesis Loreto Pantoja Manzanarez para ser entregado como informe final para el curso Seminario de Tesis II año 2021.

Resumen

Objetivo: Explorar la percepción profesional sobre los factores facilitadores y obstaculizadores de las funciones y servicios del Centro de la Mujer.

Método: Se llevó a cabo un estudio cualitativo exploratorio. Se realizaron entrevistas individuales semiestructuradas vía online a funcionarios y funcionarias del Centro de la Mujer de Recoleta, Santiago de Chile. Los datos se analizaron siguiendo los pasos del análisis de contenido.

Resultados: En base al análisis de las entrevistas se desprenden dos grandes categorías, cada una con sub categorías relacionadas con la atención en el Centro de la Mujer. En la categoría "Facilitadores" se identificó: a. Proceso de atención y prestaciones, b. Gestión del Centro: administración y redes, c. Capacitación continua y autocuidado; y en "Obstaculizadores", a. Explosión de necesidad de atención en el área jurídica y psicológica, b. Contratiempos con la macro y micro gestión del Centro, c. Déficit de capacitación continua y acciones de autocuidado.

Conclusión: Se debe seguir potenciando los facilitadores para mejorar la calidad de atención y para asegurar la continuidad del servicio. Reconocer los obstaculizadores es una oportunidad de mejora. Visualizar estos temas puede generar cambios gubernamentales que permitirían políticas públicas para el progreso de la lucha contra la violencia de género.

Palabras clave: Violencia de género. Práctica profesional. Servicio de Salud de la Mujer. Pensamiento Crítico.

Abstract

Objective: Explore the professional perception about the facilitating and hindering factors of the functions and services of the Women's Center.

Method: An exploratory qualitative study was carried out. Semi-structured individual interviews were conducted online with officials from the Recoleta Women's Center, Santiago de Chile. The data was analyzed following the steps of content analysis.

Results: Based on the interviews analysis, two big categories emerged, having each one subcategories related to the Women's Center attention. As Facilitators we can identify a. Service and attention Process, b. Management of the Center: web and support, c. Continuous training and self care tools. And at Obstacles side, a. Blast in need of psychological and legal attention, b. Setbacks on macro

and micro management inside the Center, c. Deficit of continuous training and self-care action.

Conclusion: Facilitators must continue to be strengthened in order to improve attention quality and to ensure continuity of service. Knowing what obstacles are, it is an opportunity to improve. View these topics can generate changes at government level that allowed publics politics to battle gender violence.

Keywords: Gender-based violence. Professional practice. Women's Health Services. Critical thinking.

Introducción

La violencia de género es de carácter global e implica una vulneración a los derechos humanos, considerándose un problema de salud pública. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como *“todo acto de violencia de género que resulte o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”*¹.

A nivel mundial, el 35% de las mujeres sufren violencia física y/o sexual por parte de su pareja, o violencia sexual por personas distintas de su pareja; como resultado del abuso sostenido, estas mujeres tienen riesgo de padecer problemas de salud física o psicológica².

Abordar la violencia contra la mujer es parte del tercer Objetivo de Desarrollo del Milenio: *“Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer”*³. Para cumplir este objetivo, los sistemas de salud brindan atención de apoyo, proveen atención inmediata y continua, previniendo y mitigando las consecuencias de la violencia a mujeres afectadas y, generando políticas, programas y capacitaciones a profesionales de salud⁴. En relación con la experiencia de profesionales que abordan esta temática, su perspectiva podría aportar en cómo enfrentar situaciones de violencia y cómo prevenir que se perpetúen en el tiempo.

El Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE) reportó el 2019 que el número de femicidios consumados fueron 46 a nivel nacional; para el 2020 se registra una proporción de mujeres que señala haber sufrido algún tipo de violencia durante su vida de 41,4 a nivel país⁵. Según datos de la Subsecretaría de Prevención de Delitos sobre denuncias de violencia intrafamiliar a la mujer, se registraron 70.778 denuncias en el 2020, y se han reportado 37.608 para el periodo enero-junio 2021⁶.

Para hacerse cargo de este problema, en 1991 se promulga a nivel nacional la Ley 19.023 que crea el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM). En el 2015 cambia su nombre a Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG)⁷. Este mismo año se crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género bajo la Ley 20.820, volviéndose un órgano rector que velará por políticas, planes y programas en materia de equidad de género⁸⁻⁹. El nuevo

Ministerio acoge al SERNAMEG y lo vuelve parte de sus funciones y estructura.

Como parte del programa de atención, protección y reparación de violencia contra las mujeres, existen organismos que brindan atención ambulatoria como los Centros de la Mujer, Centros de Reeducación de Hombres y Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas de Violencia Sexual¹⁰. Los Centros de la Mujer acogen a mujeres que requieran ayuda u orientación sobre manifestaciones de violencia, derivándolas oportunamente a equipos multiprofesionales que ofrecen intervenciones psicosociales, jurídicas y educativas¹¹. Actualmente hay 111 Centros de la Mujer en Chile que dependen administrativa y económicamente de las Municipalidades, cada Centro tiene asignado de 1 a 5 comunas (los cuales varían su actuar según objetivos y lineamientos comunales), existiendo comunas no cubiertas por un Centro¹²⁻¹³. Desde los Centros de la Mujer no hay registro de la percepción del equipo que presta atención a mujeres que sufren violencia sobre factores facilitadores y obstaculizadores de las prestaciones que entregan. Al respecto, por falta de evidencia, se realiza esta investigación en el Centro de la Mujer de la comuna de Recoleta, que también atiende mujeres de la comuna de Independencia¹³ y depende administrativamente de la Municipalidad de Recoleta y del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Se exploró sobre la percepción de profesionales de este Centro respecto a elementos facilitadores y obstaculizadores que influyen en el servicio. Este estudio puede aportar al análisis y mejoramiento de políticas públicas o estrategias establecidas en estos Centros para la atención de mujeres víctimas de violencia.

Material y métodos

Diseño: Se realizó un estudio cualitativo exploratorio en el Centro de la Mujer de la comuna de Recoleta, Santiago de Chile. La elección de esta metodología se basa en que la violencia contra la mujer es un fenómeno social complejo que necesita entenderse desde distintas perspectivas, siendo el punto de vista profesional el menos explorado.

Participantes: Personas funcionarias del Centro de la Mujer encargadas de la atención de mujeres que padecen violencia de género por parte de su pareja o ex pareja¹³, se incluyeron personas que trabajan en el área legal, trabajo social, psicología y secretariado, siendo un total de 7 participantes determinado en

base al número total del personal del Centro y según su disponibilidad. Los criterios de inclusión fueron: personas que trabajan en el Centro de la Mujer con antigüedad laboral igual o mayor a 6 meses, que atendieran directamente a mujeres que concurren a este Centro.

Método de recolección de información: Se aplicaron entrevistas individuales semi estructuradas vía online¹⁴ al personal del Centro de la Mujer, debido a la situación de Pandemia. La población participante fue contactada vía telefónica y correo electrónico. Se usó la aplicación Meet de Google para realizar video llamadas entre las entrevistadoras y cada participante. Se utilizó una pauta guía para este método de recolección (anexo 3), que ahondó en la experiencia profesional respecto a la atención usuaria, la gestión del Centro y beneficios para el equipo. Las entrevistas se realizaron entre el 23 de julio y el 28 de julio del año 2020.

Análisis de datos: Se realizó análisis de contenido de las entrevistas, clasificando el texto y configurando categorías y subcategorías de manera replicable¹⁵. Esta labor se efectuó de manera independiente por cada investigadora y luego se revisó en conjunto para consensuar las categorías finales.

Aspectos éticos: Esta investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile (Proyecto n° 226-2019, Acta n° 218) y se hizo entrega de un consentimiento informado vía mail a cada participante luego de confirmar verbalmente estar de acuerdo y colaborar con la investigación.

Resultados

En los relatos de los entrevistados y las entrevistadas, quienes tienen un mínimo de un año de antigüedad laboral en Centros de la Mujer y han dedicado la mayoría de su carrera profesional a temas de género, se identificaron elementos importantes en la ejecución del rol de atención del equipo, reconocidos como factores favorecedores y limitantes.

En base al análisis de las entrevistas, se desprenden dos grandes categorías con sus subcategorías relacionadas con la atención que brinda el Centro de la Mujer. En la categoría “Facilitadores” se identificó: a. Proceso de atención y prestaciones, b. Gestión del Centro: administración y redes, c. Capacitación continua y autocuidado; y en “Obstaculizadores”, a. Explosión de necesidad de

atención en el área jurídica y psicológica, b. Contratiempos con la macro y micro gestión del Centro, c. Déficit de capacitación continua y acciones de autocuidado.

Facilitadores:

a. Proceso de atención y prestaciones:

Se evidenció que existen protocolos y lineamientos de atención que pueden ser adaptados localmente por cada Centro de la Mujer. En el Centro estudiado agregaron un espacio de atenciones espontáneas, donde el personal se turna para dar una primera atención inmediata a toda mujer que, sin hora previa, sea atendida por primera vez en el Centro (E2), esto además de las derivaciones y atención por agenda de cada profesional.

“Hay dos formas de que lleguen las usuarias, por demanda espontánea, cuando las mujeres llegan porque buscaron el número en internet o alguna amiga le dijo, y por derivación, de fiscalía, carabineros, el mismo SERNAMEG [...]” E3

Dentro de las prestaciones entregadas por el Centro de la Mujer se encuentran los grupos de apoyo, donde se educa sobre violencia y se empodera a las mujeres, actualmente esta prestación no está disponible por la pandemia (E3).

“En el contexto de la pandemia, está funcionando whatsapp, y a través de este llegan textos o llamadas de teléfono a la secretaria, ella hace la conexión con la profesional que esté recibiendo las atenciones espontáneas [...]” E1

Con relación al egreso y seguimiento, existen lineamientos de SERNAMEG que establecen cómo categorizar a la mujer según su causa de egreso, y en base a esto cada cuánto tiempo se realiza seguimiento a la usuaria (E2, E3).

b. Gestión del Centro: administración y redes:

Existe una relación administrativa con SERNAMEG y con la Municipalidad, siendo la primera a nivel de supervisión y entrega de recursos monetarios y la segunda a nivel de entrega de recursos estructurales para la ejecución del programa (E3).

“La supervisora de SERNAMEG nos da un espacio para conversar de los casos más complejos y también de cómo nos hemos sentido [...] las supervisiones no son tan seguidas [...] este año hemos tenido dos

instancias de supervisión y ha sido a través de video llamada... es mucho más fácil.” E2

SERNAMEG, mediante remesas trimestrales (envíos monetarios), destina recursos a ítems específicos del Centro, y con esto se remunera también al equipo, excepto a la secretaria quien recibe su remuneración de parte de la Municipalidad de Recoleta (E3).

“[...] El convenio que hace el servicio nacional de la mujer con el municipio es anual [...] una cantidad total para la ejecución del programa anual, que va siendo depositada [...] por unas remesas cada trimestre.”

E4

El Centro de la Mujer se relaciona con otras instituciones mediante las derivaciones que se realizan mutuamente, tales como: Centro Comunitario de Salud Mental (COSAM), Centros de salud familiar (CESFAM), programas municipales, Carabineros, hospitales u organizaciones feministas.

Entrevistados y entrevistadas expresan que con la mayoría de las instituciones tienen una buena relación (E1, E7).

El personal comenta que de forma independiente se organiza y solicita apoyo de profesionales de otros Centros de la Mujer, para complementarse y ayudarse mutuamente en sus casos, lo que consideran provechoso (E5).

“[...] Área legal tiene un whatsapp en donde están todos los abogados de los Centros de la Mujer, es su retroalimentación en casos jurídicos porque conversan ahí cuando tienen dudas [...]” E5

c. Capacitación continua y autocuidado

Las capacitaciones dadas por SERNAMEG se dan en base a convenios que establece con otros departamentos (E1). El servicio invita a charlas sobre salud mental, género, violencia o temas administrativos (E4). Algunos participantes valoran dichas capacitaciones, pues ofrecen temas que no conocían con anterioridad y pueden complementar sus conocimientos (E3).

En torno a la temática de autocuidado, el equipo expresa que SERNAMEG les brinda un presupuesto para realizar actividades de autocuidado como grupo y las orientaciones técnicas establecen que debe existir un facilitador, escogiendo cuándo y dónde realizar la actividad (E6). Manifiestan además que periódicamente tienen autocuidados autogestionados y que son más efectivos para su objetivo de grupo, unificarse como equipo (E5).

Con relación al ambiente laboral y el trabajo obtenido de sus atenciones, tienen una buena valoración del trabajo en equipo, así como de su labor individual (E5).

“Son profesionales, proactivas, inteligentes y trabajan bien en equipo [...]” E5

Los factores facilitadores reconocidos en las entrevistas para que las mujeres continúen sus atenciones, abarcan la coordinación y comunicación del equipo, su alta motivación y plena conciencia de los riesgos de la mujer atendida, la búsqueda de desarrollo de nuevas destrezas, la coordinación que tienen con otras instituciones y la infraestructura del Centro (E4, E6).

“Creo importante la labor de coordinación en el equipo, la comunicación y el apañe, las coordinaciones que tenemos con las redes es súper buena y expedita [...]” E2

Obstaculizadores:

a. Explosión de necesidad de atención en el área jurídica y psicológica

Dentro de las prestaciones que se ofrecen en el servicio se encuentran los talleres para grupos de apoyo como una opción que complementa las atenciones psicológicas. Entre los inconvenientes reconocidos por el equipo sobre los talleres están la ubicación del Centro y el horario en que se realizan, que coincide con el horario laboral, o se realizan en la tarde-noche, lo que preocupa a las mujeres y profesionales por la seguridad de éstas (E2, E3). Lamentablemente a causa de la pandemia se ha tenido que detener esta prestación, lo que termina sobrecargando la prestación del área de psicología de una forma “*explosiva*” (E4).

En el área legal, se reconoce que es complejo abarcar la demanda de atención con solo un profesional disponible, lo que retrasa la rapidez con que son dadas las prestaciones.

“No daba abasto con la magnitud de demanda que significa atender mujeres y estando sola, yo creo que ahí es fundamental un apoyo más [...]” E5

En las entrevistas se mencionó que otros servicios con los que trabajan no tienen mucho conocimiento del programa del Centro de la Mujer, lo que dificulta la accesibilidad de las mujeres al servicio o la conectividad de éste con otros programas y unidades de la red.

“[...] No conocían la red, tenían una incertidumbre gigante sobre cómo operar [...] Hay un desconocimiento a nivel práctico de los funcionarios entre los servicios.” E1

b. Contratiempos con la macro y micro gestión del Centro

Existe un desconocimiento por parte del equipo sobre los criterios de distribución y cobertura de las comunas a las que se les asigna un Centro de la Mujer, el personal presume que el criterio principal es según el número total de la población de las comunas cubiertas por cada Centro, explicando esto que las comunas con más población tengan duplas de trabajo (E4). En base a esta presunción, opinan que deberían modificarse los criterios y redistribuir recursos según las características, diversidad y la demanda de la población (E5).

“Estamos con equipos saturados de atenciones y que implica un listado de espera que hace que la oferta no llegue a tiempo [...]” E1

Se mencionó acerca de un sistema de registro del Centro, que entrega información sobre las usuarias atendidas, número de ingresos, tipos de intervenciones, tipo de egreso y casos activos. Este sistema ha evolucionado desde una planilla excel a un sistema de registro regional que permite una mayor supervisión, pero el equipo refiere que genera un trabajo adicional (E5). Con respecto al sistema de pago a través de remesas para el Centro, el personal expresa que esto genera atrasos en sus sueldos algunos meses al año (E3, E6).

“[...] Tenemos una relación exclusiva con SERNAMEG [...] cuando no llegan las remesas no se le paga a nadie, desde la coordinadora hacia abajo, nadie recibe sueldo [...]” E3

También se diferencian los deberes que los funcionarios y las funcionarias del Centro de la Mujer deben cumplir, situación que comentan debido a la pandemia no es muy estable en el tiempo, pues existen flexibilidades en sus labores que dependen totalmente de los servicios que los administran, es decir, SERNAMEG y la Municipalidad (E1).

c. Déficit de capacitación continua y acciones de autocuidado

Se dan capacitaciones una o dos veces al año y son percibidas por el grupo como insuficientes y para algunos, carentes de utilidad práctica por la demora en su ejecución (E2). Dependiendo de la temática, los marcos teóricos

empleados en las capacitaciones se consideraron antiguos, desactualizados y sugieren modernizarlos (E6).

“[...] Hemos recibido tanto las propias del servicio como a propósito de los distintos convenios [...] yo creo que hay capacitaciones que sirven como a nivel discursivo, pero quizás falta aterrizarlo a cómo aplicarlo.”

E1

Dentro de las orientaciones técnicas dadas por SERNAMEG se establece un ítem de autocuidado donde realizan dinámicas y actividades, que para el objetivo de promover el compañerismo y el desarrollo personal son limitados y hasta escasos, pues se realizan 4 veces al año, impidiendo reparar “*roces del equipo*”, recurriendo a la necesidad de hacer autocuidados autogestionados (E3, E5).

Discusión

Los hallazgos revelan que una característica común de los servicios que atienden mujeres víctimas de violencia es contar con disponibilidad suficiente para brindar atención oportuna y sin discriminación^{16,17}. En este Centro de la Mujer, el personal se adapta a la realidad local con la intención de asistir a la mayor cantidad de mujeres posible, sin embargo, se evidenció en este estudio que el recurso profesional psicológico y legal es escaso para cubrir las reales necesidades, siendo fundamental colocar atención en este aspecto. Se observa en modelos españoles, que el trabajo intersectorial con otros departamentos gubernamentales puede potenciar programas de acompañamiento a la mujer para aumentar la eficacia en ámbitos como el judicial y el psicológico¹⁸.

En el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19, revisiones críticas de la literatura y la Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, plantearon que el confinamiento obligatorio agrava situaciones de violencia en mujeres y niñas¹⁹⁻²¹. Dadas estas circunstancias, el Centro habilitó un contacto de mensajería instantánea (WhatsApp) con el que se comunica con las mujeres para mejorar el acceso al servicio. Se recomienda implementar y potenciar este tipo de plataformas digitales cómodas y disponibles para la comunidad como estrategia de apoyo para garantizar en parte, la accesibilidad, privacidad y seguridad de las mujeres^{17,19}.

Con relación a la gestión del Centro, se rescata que un cambio en los lineamientos y ejecución de las instituciones organizadoras sería una gran

oportunidad para mejorar la calidad del servicio. Se debe considerar: redistribuir los recursos económicos y humanos según demanda, aumentar la cantidad de Centros de la Mujer e incluir a las poblaciones marginadas mejorando la accesibilidad tanto física como económica. La OMS afirma que, para que los servicios sean de alta calidad, es necesario garantizar bases sólidas, rescatando la disposición de recursos y la presencia de políticas efectivas con perspectiva de género para una atención que responda eficientemente a las necesidades de las mujeres y se asegure la sostenibilidad del servicio a largo plazo^{16,22}.

En este estudio se reportó que existe poco conocimiento de la labor del Centro de la Mujer, aspecto ya evidenciado el 2017 por el informe temático de *“Violencia contra la mujer en Chile y derechos humanos”*, que señaló desinformación de los servicios prestados por SERNAMEG. Respecto a esto, el *“Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia”* enfatiza la necesidad de acuerdos y protocolos entre instituciones que prestan servicio a mujeres que sufren violencia, incluyendo, que cada organismo conozca su responsabilidad frente a las atenciones que ofrece^{16,23}. Es sustancial difundir a cabalidad la oferta programática como también los protocolos de coordinación entre instituciones implicadas, para mejorar la accesibilidad y la asertividad con que funciona el programa^{17,23,24}.

Por lo anterior, es fundamental la coordinación con el área salud por las oportunidades que ofrece. Un estudio cualitativo realizado en Austria en 2015 menciona que profesionales matronas/matrones deben adoptar un rol protector activo especialmente en el proceso de embarazo, parto y puerperio, pues son periodos característicos donde se observa un aumento en la violencia contra la mujer, especialmente por su pareja íntima²⁵. En Chile, Centros de Salud que componen la Atención Primaria en Salud (APS) son ambientes protegidos donde existe una oportunidad única para la pesquisa, abordaje y seguimiento de la violencia contra la mujer²⁶. La Matronería, al ser una disciplina dedicada al cuidado de la salud sexual y reproductiva de la mujer durante todo su ciclo vital y ser parte de la APS, es una profesión idónea para el abordaje activo de la violencia contra la mujer, tanto en el proceso de embarazo y puerperio, como en el ámbito ginecológico²⁷.

Otro elemento a considerar, es la importancia del registro de las usuarias atendidas y las prestaciones otorgadas para realizar un constante análisis de éstas y con ello evaluar el programa y promover mejoras periódicamente. La OMS sugiere que el análisis de datos permite calibrar y promover la prestación de servicios de calidad, asegurando confidencialidad de los datos recogidos¹⁶. Por otro lado, en este estudio se destacó que el seguimiento de la mujer depende del tipo de egreso y lineamientos de SERNAMEG, y no acorde a sus necesidades individuales. Al respecto, la literatura indica que frente al egreso de una mujer se debe verificar el cumplimiento de los objetivos de ingreso, brindar estrategias y pautas de seguimiento acorde a sus necesidades y coordinar con otros recursos especializados²⁴. Se recomienda seguir mejorando el programa nacional aspirando a otros modelos internacionales multidisciplinarios e integrales.

En el ámbito de la formación continua del personal, ésta debe abarcar temas de género y temáticas que profesionales de los Centros de la Mujer consideren fundamentales para desarrollar competencias que les permitan responder a sus funciones. Dentro de los derechos de las víctimas de violencia de género en España, tener profesionales del área legal especialistas en violencia de género se considera parte de un derecho para quienes necesiten del servicio²⁸. Las instituciones tienen la labor de asegurar que su personal tenga conocimientos actualizados en torno a su área de trabajo, para garantizar una atención y acompañamiento de calidad^{16,29}.

Si bien el personal entrevistado destacó la importancia de los espacios de autocuidado autogestionados, es fundamental fortalecer estas instancias institucionalmente mediante reuniones técnicas periódicas u otras herramientas para fomentar un mejor trabajo multidisciplinario, pues se ha evidenciado que a mayor confianza en el equipo aumenta la calidad de servicio prestado a la usuaria³⁰⁻³². Las directrices mundiales en salud plantean que es necesario brindar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia, lográndose esto a través de elementos como el trabajo multidisciplinario, velando por el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con la atención de la mujer²². Desde lo metodológico, la realización de entrevistas online tiene limitaciones propias por factores como la conectividad del internet, cámara o micrófono y un contacto social inadecuado, que llevarían a no percibir apropiadamente el

lenguaje no verbal del equipo, desestimando alguna temática relevante y afectando la recolección de datos³³⁻³⁵. Sin embargo, la literatura menciona que se puede emplear este método de recolección de datos para estudios exploratorios, y en este trabajo se puede rescatar que el acceso a internet no fue una barrera para la realización de este estudio³⁴.

El desafío pendiente es indagar en la percepción de las mujeres atendidas por el Centro de la Mujer acerca del servicio que se les brinda y ampliar la investigación realizada con el objetivo de descubrir la realidad de otros Centros de la Mujer presentes en el país, abarcando en lo posible la realidad nacional y seguir proponiendo mejoras para el programa.

Conclusión

De los elementos reconocidos por los y las participantes se puede extraer que se debe seguir potenciando los facilitadores presentados sobre el programa, para mejorar la calidad de atención de las usuarias y asegurar su continuidad en el servicio de atención a mujeres que sufren violencia.

Además, reconocer los obstaculizadores presentes es una oportunidad de mejora para buscar soluciones y potenciar el servicio, cumpliendo con las necesidades de las mujeres dependientes de este programa.

La visualización de estos tópicos por parte de aquellas entidades que puedan generar cambios gubernamentales puede permitir establecer y/o mejorar políticas públicas y progresar en un área que está a cargo de enfrentar un tema tan diverso y complejo como lo es la violencia de género.

Bibliografía

1. OMS. Violencia Contra la Mujer [Internet]. 2017 [citado 28 May 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>
2. García-Moreno C. Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud. OMS. 2013.
3. OMS. Objetivos de Desarrollo del Milenio. WHO. World Health Organization. 2010.
4. García-Moreno C, Hegarty K, D'Oliveira AFL, Koziol-Mclain J, Colombini M, Feder G. The health-systems response to violence against women. The Lancet. 2015.
5. Instituto Nacional de Estadísticas Chile. Atlas de Género [Internet]. 2019-2020 [citado 18 Ago 2021]. Disponible en: <https://ine-chile.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/628576c0001e4500b2097b51dea48eeb>
6. Portal CEAD [Internet]. Centro de Estudios y Análisis del Delito. 2019 [citado 1 Jul 2019]. Disponible en: <http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/>
7. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Misión y Funciones [Internet]. 2019 [citado 3 Jun 2019]. Disponible en: https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=2520
8. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Publicada en el Diario Oficial Ley 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género [Internet]. 2015 [citado 3 Jun 2019]. Disponible en: <https://www.minmujeryeg.cl/prensa/noticias-prensa/noticiasnacionales/publicada-en-el-diario-oficial-ley-20-820-que-crea-el-ministerio-de-la-mujer-yla-equidad-de-genero/>
9. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Ley 20.820: Crea el Ministerio de la mujer y la Equidad de género, y modifica normas legales que indica. [Internet] 2015. [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1075613>

10. Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Violencia contra las mujeres [Internet]. 2019 [citado 1 Jul 2019]. Disponible en: https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=26815
11. Chile Atiende. Centros de la Mujer [Internet]. 2019 [actualizado 5 Oct 2020; citado 3 Jun 2019]. Disponible en: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/2815-centros-de-la-mujer>
12. Ferrer C. Centros de la Mujer inician movilización y exigen depender directamente de SernamEG. Emol.com. El Mercurio [Internet]. 2019 [citado 1 Jul 2019]. Disponible en: <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2019/03/20/941789/Centros-de-la-Mujer-inicianparalizacion-y-exigen-a-SernamEG-terminar-con-precarizacion-laboral-y-fortalecer-soporteinstitucional.html>
13. Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Centros de la Mujer SernamEG [Internet]. 2020 [citado 5 Oct 2020]. Disponible en: https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=30017
14. Janghorban R, Latifnejad Roudsari R, Taghipour A. Skype interviewing: the new generation of online synchronous interview in qualitative research. International journal of qualitative studies on health and well-being [Internet]. 2014; 9: 10 [citado 23 Abr 2020]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3991833/>
15. Herrera CD. Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. Rev Gen Inf y Doc. 2018;28(1):119–142.
16. OMS. Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención. Módulo 1 Descripción general e Introducción. 2015;18-19.
17. Organización Panamericana de la Salud. Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico. [Internet]. Iris.paho.org. 2016 [citado 21 Jul 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSFGL16016-spa.pdf?ua=1>
18. Poder Judicial España. El Observatorio contra la violencia doméstica y de género [Internet]. Poderjudicial.es. 2021 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en:

- https://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_genero/El_Observatorio_contra_la_violencia_domestica_y_de_genero
19. Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación. Violencia de género/familiar en tiempos de cuarentena: Revisión crítica de la literatura. Reporte de resultados de investigación 08-2020. Lima: ESSALUD [Internet]. 2020. [citado 28 Sept 2020]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1096342>
 20. Lorente-Acosta M. Violencia de género en tiempos de pandemia y confinamiento [Internet]. Revista Española de Medicina Legal. 2020 [citado 14 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-medicina-legal-285-articulo-violencia-genero-tiempos-pandemia-confinamiento-S0377473220300250>
 21. Fernández Arce Y, Castillo Chaud I. Dossier informativo: 2019 - 2020. Violencia contra mujeres en Chile [Internet]. Nomasviolenciacontramujeres.cl. 2020 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/wp-content/uploads/2020/08/dossier-red-corre.pdf>
 22. OMS. Resumen: Respuesta a la violencia de pareja y a la violencia sexual contra las mujeres Directrices de la OMS para la práctica clínica y las políticas. Política y servicios de salud. 2014.
 23. Facultad de Derecho - Universidad de Chile. Informe Temático 2017 Violencia contra la Mujer en Chile y Derechos Humanos. 2018 [citado el 14 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.uchile.cl/publicaciones/141701/informe-tematico-violencia-contra-la-mujer-en-chile-y-ddhh>
 24. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. Propuesta de pautas para la intervención integral e individualizada con mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas y otras personas a su cargo [Internet] 2014. [citado 14 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/Punto5PropuestaPAI.pdf>
 25. Siller H, König-Bachmann M, Perkhofer S, Hochleitner M. Midwives Perceiving and Dealing With Violence Against Women: Is It Mostly About

- Midwives Actively Protecting Women? A Modified Grounded Theory Study [Internet]. SAGE Journals. 2020 [citado 18 Ago 2021]. Disponible en:
https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0886260520927497?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub%20%20pubmed
26. García E, Mella M. Violencia de género, la realidad en un centro de salud familiar de la Pintana [Internet]. Repositorio.udd.cl. 2019 [citado 18 Ago 2021]. Disponible en:
https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3058/Revista%20Confluencia%201%281%292019_Garc%C3%ADa%2C%20E%20y%20Mella%2C%20M_Violencia%20de%20g%C3%A9nero%2C%20la%20realidad%20en%20un%20dentro%20de%20salud%20familiar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Gómez-Fernández M, Goberna-Tricas J, Payà-Sánchez M. Las matronas y la detección de la violencia en el embarazo [Internet]. Federacion-matronas.org. 2015 [citado 6 Ago 2021]. Disponible en:
<https://www.federacion-matronas.org/revista/wp-content/uploads/2018/01/revbibl-deteccion-de-la-violencia-embarazo.pdf>
28. Poder Judicial España. Derechos de las víctimas de violencia de género en el proceso penal (Comisión Provincial Coordinación VG Gipuzkoa - 2020) [Internet]. Poderjudicial.es. 2020 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Guias-y-Protocolos-de-actuacion/Guias/Derechos-de-las-victimas-de-violencia-de-genero-en-el-proceso-penal--Comision-Provincial-Coordinacion-VG-Gipuzkoa---2020->
29. Observatorio de Equidad de Género en Salud. Informe Monográfico 2007-2012. Violencia de Género en Chile. 2013;43.
30. Gomà-Rodríguez I, Cantera M, Pereira da Silva J. Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja [Internet]. Psicoperspectivas.2018; 17,1. [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-1058>
31. Pérez-Tarrés A, Pereira da Silva J, Cantera-Espinosa L. Workplace Violence in Work Environments against Gender Violence [Internet].

- Universitas Psychologica. 2019:18,3. [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/20834>
32. Bernad MJ, Pérez J, Díaz E, García C, Villagrasa V. Cuidado y autocuidado de los profesionales de intervención directa [Internet]. Colegio Oficial de Psicólogos de Aragón. 2013 [citado 19 Jul 2021]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/5008788/cuidado-y-autocuidado-de-los-profesionales-de-intervenci%C3%B3>
 33. Sullivan J. Skype: An Appropriate Method of Data Collection for Qualitative Interviews? The Hilltop Review [Internet]. 2012 [citado 21 Jul 2021]. Disponible en: <https://scholarworks.wmich.edu/hilltopreview/vol6/iss1/10/>
 34. Reguero S, Davila P. Entrevistando por sitios de redes sociales: explorando sus beneficios y limitaciones con el caso de la representación política de los malienses residentes en el exterior en Internations. Congreso Ibero Americano de Investigación Cualitativa. 2016. [citado 21 Jul 2021]. Disponible en: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1017/993>
 35. Lo Iacono, Valeria, Symonds, Paul & Brown, David H. K. Skype as a Tool for Qualitative Research Interviews [Internet]. Sociological Research Online. 2016; 21,2 [citado 11 Jul 2021]. Disponible en: <http://www.socresonline.org.uk/21/2/12.html>

Anexos:

Anexo 1: Aprobación del “Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos” de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile.



UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO

(Documento en versión 3 corregida 30.05.2015)

Con fecha 10 de Junio de 2020, el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile, integrado por los siguientes miembros:

Dr. Manuel Oyarzún G., Médico Neumólogo, Presidente
Dra. Lucía Cifuentes O., Médico Genetista
Sra. Claudia Marshall F., Educadora, Representante de la comunidad.
Dra. Grisel Orellana, Médico Neuropsiquiatra
Prof. Julieta González B., Bióloga Celular
Dra. María Angela Delucchi Biccocchi, Médico Pediatra Nefrólogo.
Dr. Miguel O’Ryan, Médico Infectólogo
Dra. María Luz Bascañán Psicóloga PhD, Prof. Asociado
Sra. Karima Yarmuch G., Abogada
Srta. Javiera Cobo R., Nutricionista, Secretaria Ejecutiva

Ha revisado el Proyecto de Investigación titulado: **PERCEPCIÓN DE PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EL CENTRO DE LA MUJER DE RECOLETA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE MUJERES ATENDIDAS EN ESTE SERVICIO.** Cuyo investigador responsable es la Prof. Loreto Pantoja M., quien desempeña labores en el Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido, Facultad de Medicina, Universidad de Chile.

El Comité revisó los siguientes documentos del estudio:

- Proyecto de Pregrado
- Curriculum vitae del Investigador y Alumnos
- Consentimiento Informado
- Carta Compromiso del investigador para comunicar los resultados del estudio una vez finalizado este.

El proyecto y los documentos señalados en el párrafo precedente han sido analizados a la luz de los postulados de la Declaración de Helsinki, de las Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos CIOMS 2016, y de las Guías de Buena Práctica Clínica de ICH 1996.

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl





UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS

Sobre la base de esta información el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile se ha pronunciado de la siguiente manera sobre los aspectos del proyecto que a continuación se señalan:

- a) Carácter de la población a estudiar (en situación de vulnerabilidad, grupo cautivo) y tipo de tema o problemática (tema sensible, sesgos, prejuicios o estereotipos en la aproximación etcétera): Población a estudiar, corresponde a grupo cautivo, determinado por funcionarios que trabajan en centro de salud de la Mujer en la Comuna de Recoleta
- b) Utilidad del proyecto: De acuerdo al contexto nacional y el número de femicidios y violencia contra la mujer, es importante la Investigación según la propuesta de OMS en este tema, en su manual de Atención a mujeres Víctimas de Violencia, para conocer si los funcionarios están realmente capacitados en este tipo de atención
- c) Riesgos y beneficios: Bien balanceados
- d) Protección de los participantes (asegurada por el Consentimiento Informado). Respeto y Cuidado de los participantes desde la formulación del problema a la difusión de resultados: Sí
- e) Procedimiento ante consecuencias nocivas e identificación de problemas en los participantes: No aplica
- f) Ofrecimiento de acceso a resultados: Sí
- g) Requiere seguimiento Visita en terreno: SI___ No__X__ Tiempo estimado: Dada la flexibilidad metodológica se requiere informar en caso de cambios.
- h) Nº de visitas: ___ No _____ Envío de informe final Si

Por lo tanto, el comité estima que el estudio propuesto está bien justificado y que no significa para los sujetos involucrados riesgos físicos, psíquicos o sociales mayores que mínimos.

Este comité también analizó y aprobó los correspondientes documentos de Consentimiento Informado en su versión modificada recibida el 20 de Mayo de 2020, que se adjunta firmado, fechado y timbrado por este CEISH

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl





UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES HUMANOS

Sin perjuicio de lo anterior, según lo establecido en el artículo 10 bis del D.S N° 114 de 2011, del Ministerio de Salud que aprueba el reglamento de la ley N° 20.120; es preciso recordar que toda investigación científica en seres humanos deberá contar con la autorización expresa del o de los directores de los establecimientos dentro de los cuales se efectúe, la que deberá ser evacuada dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde la evaluación conforme del CEISH, siendo de responsabilidad del investigador enviar a este Comité una copia de la misma dentro del plazo señalado.

En virtud de las consideraciones anteriores el Comité otorga la aprobación ética para la realización del estudio propuesto, dentro de las especificaciones del protocolo.

Se extiende este documento por el periodo de **1 año** a contar desde la fecha de aprobación prorrogable según informe de avance y seguimiento bioético.

Lugar de realización del estudio:

- Centro de la Mujer en la Comuna de Recoleta


Srta. Javiera Cobo Riveros
Secretaría-Ejecutiva CEISH

Santiago, 10 de Junio de 2020.

Proyecto: N° 226-2019
Archivo acta: N° 218

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl



10 JUN 2020

Anexo 2: Consentimiento Informado Entrevista aprobado.

Anexo 2

Consentimiento Informado Entrevista

Percepción de profesionales que trabajan en el Centro de la Mujer de Recoleta sobre el cumplimiento de las necesidades y expectativas de mujeres atendidas en este servicio.

PATROCINANTE: Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido

Investigadoras principales: Macarena Torres Morales e Isidora Ureta Ocares, estudiantes de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Chile, supervisadas por Loreto Beatriz Pantoja Manzanarez, matrona docente de la Escuela de Obstetricia y Puericultura de la Universidad de Chile y del Departamento de Promoción de la Salud de la Mujer y el Recién Nacido

Institución: Universidad de Chile

Invitación a participar: Le invitamos a participar en el proyecto de investigación titulado "Percepción de profesionales que trabajan en el Centro de la Mujer de Recoleta sobre el cumplimiento de las necesidades y expectativas de mujeres atendidas en este servicio".

Objetivos: Este estudio tiene por objetivo explorar las funciones y la capacidad resolutive del centro profundizando en la perspectiva profesional de funcionarios/as del Centro de la Mujer de Recoleta e indagar en facilitadores y/o Obstaculizadores presentes en el Centro de Mujer que repercuten en la atención brindada a las mujeres que sufren violencia de género.

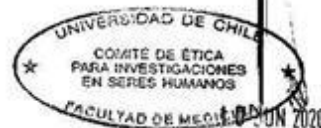
Procedimientos: Si Ud. acepta participar será contactado a través de su correo electrónico para unirse a una entrevista por videollamada a través de la aplicación de google Meet de google, entrevista que será registrada como grabación de video y de voz; esta grabación se utilizará de forma exclusiva para fines investigativos. En esta entrevista se abordarán diversas temáticas, desde la administración del Centro de la Mujer, lineamientos que presenta, formación continua de los profesionales que trabajan en este, prestaciones y seguimiento a las mujeres que acuden a este. Esta entrevista no implica ningún procedimiento médico (administración de medicamentos, placebos ni exámenes de laboratorio). Tampoco se realizará ningún tipo de valoración (examen físico de mamas o examen ginecológico).

Riesgos: Se reconoce la existencia de riesgos o consecuencias presentados por los participantes, tales como incomodidad, desconcierto, angustia o recuerdos impactantes de experiencias personales, los que podrían ser gatillados por preguntas o reflexiones realizadas durante la entrevista y que puedan generar controversias personales en los participantes, en relación a hechos vividos anteriormente por ellos.

Costos: No generará ningún costo adicional para la participante.

Beneficios: Valorar la percepción profesional sobre la capacidad resolutive de las funciones del Centro de la Mujer permitirá aportar al análisis de las políticas públicas o estrategias que se han establecido en relación al tema.

Compensación: Ud. no recibirá ninguna compensación económica por su participación en el estudio.



Confidencialidad: Toda la información derivada de su participación en este estudio será conservada en forma de estricta confidencialidad, lo que incluye el acceso de los investigadores o agencias supervisoras de la investigación, a la información previamente codificada por un número en lugar del nombre y la cual se encontrará bajo estricta seguridad. Las grabaciones y su codificación serán guardadas bajo rigurosas medidas de seguridad hasta la publicación oficial del análisis de los datos encontrados en este estudio. Cualquier publicación o comunicación científica de los resultados de la investigación será completamente anónima.

Usos potenciales de los resultados de la investigación, incluyendo los comerciales: Los resultados de esta investigación se emplearán con fines académicos y difusión en congresos o revistas, siempre resguardando la identidad de los participantes.

Voluntariedad: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria y se puede retirar en cualquier momento comunicándolo al equipo investigador.

Derechos del participante: Usted recibirá una copia íntegra y digital de este documento a su correo electrónico personal. Si usted requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio puede comunicarse con: Macarena Torres (+569 4263 4663) o con Isidora Ureta (+569 5224 5201).

Otros Derechos del participante

En caso de duda sobre sus derechos debe comunicarse con el Presidente del "Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos", Dr. Manuel Oyarzún G., Teléfono: 2-978.9536, Email: comiteceish@med.uchile.cl, cuya oficina se encuentra ubicada a un costado de la Biblioteca Central de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile en Av. Independencia 1027, Comuna de Independencia.

Conclusión:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto "Percepción de profesionales que trabajan en el Centro de la Mujer de Recoleta sobre el cumplimiento de las necesidades y expectativas de mujeres atendidas en este servicio".

_____	_____	_____
Nombre del Participante	Firma	Fecha
Rut.		
_____	_____	_____
Nombre del Investigador	Firma	Fecha
Rut.		



Anexo 3: Pauta de entrevista

Pauta Entrevista

A cada funcionario/a entrevistado/a se le hará entrega de una copia del consentimiento informado a su correo electrónico personal y se le asegurará el resguardo de sus datos en un lugar seguro en la Universidad de Chile, Santiago, Departamento de Promoción de Salud de la Mujer y el Recién Nacido.

Introducción

La entrevistadora comenzará la entrevista presentándose y explicando el propósito de esta. Se le pedirá al participante aceptar verbalmente estar de acuerdo con el consentimiento informado para así iniciar la entrevista y poder grabarla como video y audio. Se le explicará cómo se protegerá la privacidad y la confidencialidad de los datos junto a cómo se utilizarán los hallazgos generados por esta investigación.

El propósito que busca esta entrevista es discutir en torno a los facilitadores y obstaculizadores del Centro de la Mujer de Recoleta para la atención de las mujeres que vivencian violencia de género y la relación del equipo de trabajo, todo según la perspectiva brindada por cada funcionario.

Preguntas iniciales:

- ¿Hace cuánto tiempo ejerce su profesión?
- ¿Hace cuánto tiempo trabaja en el Centro de la Mujer? ¿Cómo llegó a trabajar en el Centro?
- ¿Cómo ha sido su experiencia atendiendo a mujeres en situación de violencia?
- ¿Cómo se siente cuando su atención tiene resultados positivos en la vida de la mujer? ¿Y cuando no tiene resultados positivos?

Preguntas abiertas sobre Lineamiento de la institución y Políticas internas.

- Cuando Ud. ingresó a trabajar en el Centro de la Mujer, ¿Se le hizo alguna introducción sobre los propósitos y tareas de la Institución? ¿Esto coincide con sus quehaceres diarios en el Centro?
- ¿Cuál ha sido su experiencia al trabajar en el Centro de la Mujer?
- En base a su propio punto de vista, ¿Cuál es el propósito real del Centro de la Mujer? ¿Es coincidente con lo que propone/ofrece el Centro al público?
- En base a los casos en los que ha trabajado en este Centro ¿Considera que se cumple la misión de la Institución? ¿En qué aspectos deben trabajar para dar más acierto a la finalidad del Centro?

Prestaciones del Servicio a la Mujer.

- Con respecto al ingreso de la usuaria a este Centro ¿Cómo son los pasos para su atención? ¿Estos se realizan según cada caso o a todas sin distinción? ¿Existe un orden o preferencias en los servicios que reciben?
- Con respecto al acceso al servicio: ¿Cuáles serían las barreras o dificultades que Ud. identificaría en las mujeres que deciden atenderse o no atenderse en el Centro de la Mujer?
- Según su experiencia, en cuanto a los servicios que reciben las usuarias ¿Considera que

son suficientes para responder a sus necesidades? ¿Qué mejoras haría para darle solución a las falencias que Ud. pueda detectar?

- Al concluir las atenciones con la usuaria ¿Considera ud que el servicio entregado por el Centro sea capaz de generar cambios en la vida de la mujer sobre su situación de violencia? ¿Por qué?

Seguimiento el Centro de la Mujer a las mujeres atendidas.

- Al recibir una derivación desde otro servicio ¿Cómo acoge el Centro de la Mujer dicha derivación y qué medidas se implementan para darle solución?
- ¿Cómo considera que es la relación del Centro con otros servicios de salud? ¿Qué aspectos deben mejorarse a su juicio?
- ¿Cómo los profesionales generan un lazo de confianza con la usuaria para lograr que ella se comprometa con su atención?
- ¿Las usuarias tienen un seguimiento a medida que se les se le entrega el servicio y después de entregarle el servicio? ¿Cómo se realiza dicho seguimiento?

Administración del centro (recursos)

- ¿Cuál ha sido su experiencia respecto al funcionamiento administrativo de este Centro? ¿Considera que existen aspectos a mejorar? ¿Qué medidas implementaría usted para darles solución?
- ¿Ud. podría explicar de dónde provienen los recursos con los que cuenta el Centro y cómo son administrados?

Trabajo en equipo.

- ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando con las/los profesionales presentes en este Servicio?
- ¿Cuáles piensa usted que son los aspectos positivos y negativos que presenta el trabajo en equipo? ¿Cómo mejoraría estos aspectos?
- Según su punto de vista ¿Cómo encuentra Ud. que es el nexo entre las áreas que prestan servicio a las mujeres?

Capacitación/ Formación continua.

- En relación a la formación continua ¿Cómo se les brinda capacitación en el Centro a las/los profesionales? ¿Cree Ud. que las capacitaciones a funcionarios sean suficientes para brindar una atención de calidad?
- ¿Cómo crees que el Servicio puede mejorar con respecto a la recepción, atención y seguimiento de la usuaria?

Cierre

- Desde su experiencia, ¿Me podría mencionar que facilitadores y obstaculizadores presenta el Centro de la Mujer para el cumplimiento de las expectativas de las mujeres que son atendidas?