

# ELEMENTOS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN



## Estar disponibles

La violencia ocurre en cualquier momento, no importa la hora ni el lugar, por lo que los servicios de atención deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para todas las mujeres que enfrentan violencia, con independencia de su lugar de residencia.

## Ser accesibles



**Físicamente:** deben poder acceder a los servicios en condiciones de seguridad y a una distancia adecuada



**Económicamente:** deben ser asequibles y, en determinados casos, gratuitos, como los servicios policiales, los servicios sociales o los de emergencia sanitaria.



**Fácilmente accesibles** en términos de trámites administrativos. La información debe proporcionarse en diversos formatos, en la medida de lo posible, considerando las necesidades lingüísticas de las mujeres.



## Ser adaptables

Deben reconocer los efectos diferenciados de la violencia sobre los diversos grupos y comunidades de mujeres.



## Ser adecuados

Son aquellos que se prestan de una forma adecuada a las necesidades de las mujeres, es decir, respetan su dignidad, garantizan su confidencialidad, son sensibles a sus necesidades y perspectivas y reducen la victimización secundaria.



## Deben priorizar la seguridad de las mujeres

Esto implica realizar una evaluación de los riesgos a los cuales están expuestas las mujeres que enfrentan violencia y ser capaces de gestionar el riesgo para mitigarlo, mediante la planificación de un plan de seguridad.



## Consentimiento informado y confidencialidad

Implica proteger la privacidad de las mujeres, garantizar su confidencialidad y únicamente revelar información cuando se cuente con el consentimiento informado de ellas.



## Recabar y gestionar la información

Los servicios proporcionados deben contar con procesos claros y documentados que permitan el registro exhaustivo y el almacenamiento confidencial y seguro de la información referente a las mujeres y las niñas, así como de los servicios que se les prestan. Además, la información que se recoge en uno de los servicios es de utilidad para el seguimiento en otro y puede hacer la diferencia para garantizar el acceso a la justicia.