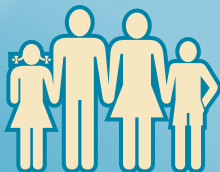


Primer contacto con la víctima



a. Objetivo

Consiste en identificar las necesidades inmediatas de las víctimas para salvaguardar su integridad física y emocional.

b. Acciones a seguir por el personal especializado

- El primer paso consiste en observar y verificar el estado de salud en el que se encuentran las víctimas al momento del contacto.
- Si se compromete su integridad física, se deberán realizar las gestiones necesarias para que reciban atención médica de urgencia.
- En este caso, es recomendable acompañar a las víctimas durante el tiempo que dure la atención médica de urgencia hasta su estabilización.
- En caso de que no se encuentre comprometida su integridad física, pero si en estado de crisis, se deberán tomar las medidas necesarias para que reciban atención psicológica de urgencia, a fin de salvaguardar su salud emocional.
- Para estabilizar a las víctimas en estado de crisis, se recomienda orientarlas para que realicen ejercicios de respiración diafragmática y relajación, tales como “El abrazo de mariposa”, “La fantasía guiada” “El lugar seguro”, entre otros, con el fin de que se les brinde tranquilidad y se les devuelva a la realidad.
- Una vez lograda su estabilización deberá identificarse la situación que provocó el estado de crisis. ¿Qué fue lo que pasó?
- Posteriormente deberán obtenerse los datos generales de las víctimas, informarles sobre el tipo de atención que requieren y preguntarles si es su deseo que se les proporcione.

c. Observaciones

- Es importante que si el primer contacto con las víctimas es fuera de una unidad especializada, y no se requiere de atención médica de urgencia, se le canalice a dicha unidad inmediatamente o a un lugar que tenga un ambiente de seguridad, donde no se sientan amenazadas en su integridad física y emocional para ser atendidas.
- Para tal efecto, la atención victimológica, en el primer contacto, exige que ésta se proporcione con cierta privacidad y reserva suficiente para evitar que terceros ajenos se enteren de los acontecimientos narrados por las víctimas.
- Resulta relevante que para el caso de que la atención se proporcione fuera de una unidad especializada, el lugar se encuentre en condiciones de higiene aceptables, y con la comodidad suficiente para que la persona atendida se sienta relajada y segura.
- El personal especializado debe procurar establecer una relación empática con las víctimas, ser cuidadosos con el tono y volumen de su voz cuando se dirijan a ellas, y con su lenguaje corporal, además de ser precavido respecto del contacto físico cuando se trate de víctimas de violencia física y/o sexual.
- Es fundamental que el personal especializado verifique que el discurso de las víctimas sea congruente con el análisis que realice a primera vista, es decir, se debe cerciorar de que lo que dicen sobre su estado emocional o físico se vea reflejado globalmente.
- Las víctimas en estado de crisis experimentan una serie de conductas con elevados grados de angustia, desesperación, desconocimiento e incertidumbre, que requieren de una atención oportuna por parte de personal especializado con experiencia en manejo de crisis, a efecto de estabilizar y salvaguardar su integridad, para que se encuentren en condiciones aptas para enfrentar la problemática y tomar decisiones adecuadas.
- Las víctimas nunca están preparadas para asumir los efectos de la victimización, de ahí que sea necesario que reciban atención inmediata y especializada en manejo de crisis, que les proporcione confianza, protección, certeza, contención, apoyo y acompañamiento para afrontarla de manera eficaz y oportuna.



Formato para recabar información en el primer contacto

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de conclusión:
Nombre:		
Calle:		
Núm. exterior:	Colonia:	
C. P.:	Delegación o municipio:	
Entidad federativa:		
Teléfonos:		
Edad:	Sexo: F () M ()	Nacionalidad:
¿Cómo estableció contacto con la víctima?		
Persona que solicita la atención:		
Víctimas ()	Familiar de la víctima ()	Otra persona () Especifique:
Hechos. Manifestó que:		
Requiere atención médica de urgencia: Sí () No ()		
En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canaliza:		
Requiere atención psicológica: Sí () No ()		
En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canaliza:		
Requiere atención jurídica: Sí () No ()		
En caso de ser afirmativo, qué atención requiere y a dónde se canaliza:		
<i>Interventor</i>	<i>Solicitante</i>	