

EL TELEFONO ANAR Y SU TRABAJO EN RED:

**La participación como
principal desafío para aplicar
el principio de
confidencialidad desde un
enfoque de derechos**



**Germán Guajardo
Director General**






CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad es una característica propia de toda relación de ayuda y se basa en el respeto al derecho a la intimidad y dignidad de toda persona humana, que confía su problema y situación de vida a un tercero para que la ayude a resolverla; debiendo éste brindarle el marco de intervención necesario para proteger dicho derecho









LA APLICACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD CON LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA ANTES DE LA CDN

LA INFANCIA COMO OBJETO DE PROTECCIÓN

-  Los adultos son los que solicitan la ayuda para el NNA
-  El pacto de confidencialidad se realiza esencialmente con los padres o responsables
-  El pacto con el NNA se aplica solo por principio humano y terapéutico (no de derechos)
-  El pacto se puede quebrantar con mayor discrecionalidad del profesional sin previo o incluso con el no consentimiento del NNA.
-  La opinión del NNA no es tomada en cuenta como un derecho exigible para tomar medidas de protección que ameriten quebrantar el pacto de confidencialidad.

LA APLICACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD CON LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DESPUES DE LA CDN

LA INFANCIA COMO SUJETO DE DERECHOS

-  La protección del desarrollo del NNA toma en cuenta su opinión.
-  El NNA puede solicitar ayuda sin necesidad que alguien lo represente.
-  El pacto de confidencialidad se realiza con el NNA como un derecho y no solo por un principio terapéutico.
-  El cumplimiento de la confidencialidad como derecho es exigible y su quebrantamiento debe ser el último recurso.
-  El cumplimiento del pacto de confidencialidad se vuelve complejo cuando entra en tensión con el derecho a la integridad física y psicológica, a la patria potestad o con la violación de una ley.
-  Romper el pacto de confidencialidad con el NNA debe tomar en cuenta su opinión y la situación en la que se encuentra para afrontar las consecuencias.

La confidencialidad en el Teléfono ANAR

Por lo tanto, la base para aplicar y proteger el derecho a la confidencialidad de la niñez y adolescencia atendida por el Teléfono ANAR es tomar en cuenta su **participación**:

Se reconoce la importancia de respetar el proceso de autonomía progresiva de la niñez y adolescencia sobre sí misma para que pueda tomar decisiones en todos los aspectos que le conciernen



Dilemas en la aplicación de la confidencialidad por las Líneas de Ayuda

Líneas de Denuncia	<p>Ante un pedido de consejería, se puede pensar que se debe romper la confidencialidad cuando en la situación de consulta se evidencia un delito que obliga a la denuncia pública.</p> <p>Puede existir presión política que afecta al servicio</p>
Líneas de Consejería	<p>El cumplimiento de confidencialidad con el NNA puede entrar en conflicto con el derecho a la patria potestad de los padres, quienes exigen se les revele la información abordada con el NNA.</p> <p>Puede entrar en conflicto con los procesos de derivación a instituciones que no tienen claro la aplicación y la protección del principio de confidencialidad.</p>




PROPUESTAS PARA LA APLICACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD DESDE UN ENFOQUE DE DERECHOS

EL EJEMPLO DEL TELEFONO ANAR

El Teléfono ANAR es una línea de ayuda que no solo asiste a la infancia y la adolescencia en sus necesidades de desarrollo y en la defensa de sus derechos cuando estos han sido vulnerados, sino que sobre todo sostiene un espacio de diálogo permanente, protegiéndola, pero asumiendo como fundamento el respeto de su opinión y su capacidad para incidir en todas las respuestas que se construyan con ellas en torno a sus problemas.



¿Cómo se aplica la confidencialidad?




-  Se inicia desde el primer momento de la atención, en la que no es necesario que el niño, niña o adolescente que llama, se identifique.
-  Toda la información que se recaba es custodiada en registros a los que sólo pueden acceder los profesionales autorizados.
-  Si se considerara necesario la participación de la familia o la derivación hacia otra institución de ayuda, siempre se evalúa la pertinencia de la decisión con el niño, niña o adolescente, y se busca obtener su decisión garantizándole protección.

¿CÓMO TOMAR EN CUENTA LA OPINIÓN DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD?






DILEMAS MÁS FRECUENTES





¿Cómo abordar la confidencialidad cuando la salud o vida del niño, niña o adolescente está en riesgo?

-  Se debe buscar que sea el niño, niña o adolescente que llama quien cuente el problema a alguna persona cercana de su confianza para que pueda recibir la ayuda que requiere (Ej. caso de abuso sexual).
-  Si no se atreve a hacerlo solo/a se le puede ofrecer actuar como mediador con algún familiar de confianza.
-  Se debe reflexionar con el niño, niña o adolescente sobre las consecuencias de mantener el problema en secreto, con el fin de lograr su consentimiento para la derivación a instituciones de apoyo.








¿Cómo abordar la confidencialidad cuando los padres exigen información sobre sus hijos e hijas?

-  Sensibilizar y reflexionar con los padres de familia cuales son sus derechos y cuales los de su hijo o hija.
-  Reflexionar con los padres sobre las razones por las que su hija o hijo no está pudiendo comunicarles la situación que les afecta.
-  Abordar la necesidad de fortalecer la confianza en la relación padre/madre – hijo/hija en lugar de ejercer presión.

¿Qué ocurre si el niño, niña o adolescente nos revela una situación que obliga al profesional a denunciar por mandato de ley?

-  En lo posible, identificar con el niño, niña o adolescente, los motivos por los que desea silenciar.
-  Brindar el espacio necesario para ayudar al niño, niña o adolescente a analizar las ventajas y desventajas de su silencio.
-  Plantear al niño, niña o adolescente fuentes de ayuda inmediata en personas de confianza en la que pueda apoyarse para la denuncia y para su protección frente a una amenaza cercana.
-  Comunicarle el compromiso de la línea de ayuda de garantizar su protección luego de la denuncia, para evitar sus efectos negativos.

¿Cómo garantizar la confidencialidad en otras instituciones de ayuda a las que se deriva al niño, niña y adolescente ?

-  Trabajar de manera mucho más estrecha con las instituciones aliadas, y así asegurarnos de que se le de la misma importancia a la confidencialidad.
-  Establecer acuerdos (protocolos) de confidencialidad interinstitucionales.
-  Seleccionar la información relevante que ayude a entender el caso. No remitir información que el niño, niña o adolescente no desea que sea revelado.
-  Evitar derivar los casos a instituciones cuyo marco de intervención aún no se adecua a un enfoque de derechos.
-  En caso que se requiera vincular al niño, niña o adolescente a alguna instancia de denuncia, trabajar solo con aquellos que ya han aceptado denunciar el caso.
-  Acompañar al niño, niña o adolescente durante un tiempo prudencial luego de haberlo derivado a otras instituciones de ayuda, de tal forma que se logre un proceso de seguimiento y vigilancia social que garanticen el respeto a la confidencialidad y otros derechos en el marco de las instituciones con las que se articula.
-  Promover entre nuestras redes institucionales, foros de reflexión y análisis sobre el tema de confidencialidad y el derecho de opinión y participación del NNA.

CONCLUSIÓN

Es necesario promover progresivamente, la conformación de Sistemas de Protección de la Infancia que evolucionen de la lógica de la asistencia que trabaja para la infancia, hacia la lógica del aprendizaje colaborativo con ella; aquel que permite **el desarrollo de capacidades de diálogo entre la infancia y el mundo adulto**, y la empodera con una mayor conciencia de sus derechos, de su capacidad para comprender su realidad personal y social



así como de proponer respuestas efectivas que puedan ser tomadas en cuenta y garantizadas; **aspecto fundamental para la aplicación del principio de confidencialidad desde un enfoque inclusivo y de derechos.**