

Atención integral de la salud ante situaciones de violencias por motivos de género

Herramientas para equipos de salud



Ministerio de Salud
Argentina



Apoyo de primera línea ante situaciones de violencias por motivos de género

Capítulo 2 del Manual clínico VMG



¿Qué es el apoyo de primera línea?

- Brinda atención práctica y herramientas para acompañar a mujeres y LGBTI+ que atraviesan o atravesaron situaciones de VMG.
- Implica un apoyo psicosocial básico y forma parte de la atención integral.
- Responde a las demandas de contención, información y orientación para que las mujeres y LGBTI+ puedan tomar sus propias decisiones.
- En muchas situaciones, es la atención más importante que los equipos de salud pueden proporcionar.

La herramienta para el apoyo de primera línea



**Atención
al escuchar**



**No juzgar
y validar**



**Informarse sobre
las demandas y
preocupaciones**



**Mejorar las
estrategias
de cuidados**



**Abordaje
en red**

TABLA 2

Resumen de las 5 intervenciones principales en el abordaje de situaciones de VMG

ATENCIÓN AL ESCUCHAR

Escuchar activamente a la persona para la detección temprana de las VMG. Mostrar empatía e interés tanto en el relato como en la comunicación no verbal, sin interrumpir.

NO JUZGAR Y VALIDAR

Demostrar a la persona que se la comprende, que se le cree y que no se la juzga, y asegurarle que no tiene la culpa de lo sucedido. Esto contribuye a evitar la revictimización.

INFORMARSE SOBRE LAS DEMANDAS Y PREOCUPACIONES

Identificar y responder a las demandas y preocupaciones de la persona (físicas, sociales, económicas, emocionales, etc.).

MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADOS

Realizar la evaluación de riesgo de la situación de VMG y elaborar junto a la persona un plan para fortalecer sus estrategias de cuidados.

ABORDAJE EN RED

Colaborar con la persona en identificar y fortalecer sus redes vinculares y afectivas, acceder a la información y al asesoramiento articulando con los recursos sociosanitarios que requiera.

Los objetivos de ANIMA se orientan a:

- Identificar qué le preocupa a la persona.
- Escuchar y validar sus preocupaciones y sus experiencias.
- Generar un espacio de confianza, donde la persona sea alojada y habilitada para hablar.
- Contribuir a fortalecer su redes y estrategias de cuidados.
- Colaborar para que la persona reconozca y ejerza su capacidad de agencia y autonomía respetando sus decisiones.
- Explorar las opciones que tiene.
- Informarle acerca de sus derechos, en particular su derecho a acceder a la justicia.
- Ayudar a la persona a encontrar respaldo social y emocional, en el marco de la atención integral de la salud.

Lo que **NO** se debe hacer

- Responsabilizar a la persona por lo que sucedió.
- Resolver los problemas de la persona.
- Persuadir a la persona para que abandone una relación violenta.
- Convencer a la persona para que acuda a otros servicios, como la policía o el sistema judicial.
- Preguntar detalles que obliguen a la persona a revivir los momentos dolorosos o hacerla describir varias veces lo que sucedió.
- Pedirle que analice lo que sucedió o los motivos.
- Presionar a la persona para que le cuente sus sentimientos y reacciones frente a la agresión.

Todas estas acciones podrían ser más perjudiciales que beneficiosas.

Recomendaciones para una atención respetuosa de los derechos de mujeres y LGBTI+

- Respetar la autonomía de la persona.
- Reconocer su identidad de género. Preguntarle a la persona como desea ser llamada y emplear el nombre y pronombre indicados, aunque no coincida con el de su documentación. Incluir el nombre indicado en la HC y otros registros. En público, se puede preguntar o emplear el apellido.
- Evitar utilizar lenguaje patologizante, sexista o discriminatorio.
- Proporcionar un lugar donde haya privacidad garantizando la confidencialidad.
- Mantener una actitud receptiva, sosteniendo una escucha activa, empática, respetuosa y comprometida.
- Prestar atención al lenguaje no verbal.
- Promover la reflexión y la desnaturalización de la situación de VMG.



ATENCIÓN AL ESCUCHAR

La escucha activa y empática implica:

- Prestar interés por el relato, atendiendo los sentimientos y emociones que lo acompañan.
- Tener en cuenta la comunicación no verbal, como por ejemplo los gestos de la persona.
- Acompañar la escucha desde lo corporal, como por ejemplo situarse de igual a igual.
- Hacerle saber que tiene derecho a estar acompañada.
- No prejuizar.



ATENCIÓN AL ESCUCHAR

TABLA 3

¿Qué hacer y qué no hacer a la hora de escuchar a la persona de una manera activa?

QUÉ HACER

QUÉ NO HACER

CÓMO ACTUAR

Tener paciencia y mantener una actitud tranquila.

No presionar a la persona para que cuente su historia.

Indicarle que se la está escuchando, por ejemplo, asintiendo con la cabeza o diciendo "mmm...".

No mirar el reloj ni hablar demasiado rápido. Tratar de no contestar el teléfono, ni tomar notas o usar la computadora.

Reconocer lo que la persona desea y respetar su voluntad.

Evitar adoptar una actitud de protagonismo en la resolución de los problemas, en lugar de la persona.

Avanzar según lo que pueda ir decidiendo.

No revictimizarla; no juzgarla ni culpabilizarla por sus decisiones.



**NO JUZGAR Y
VALIDAR**

Demostrar a la persona que se la comprende, que se le cree y que no se la juzga, y asegurarle que no tiene la culpa de lo sucedido.

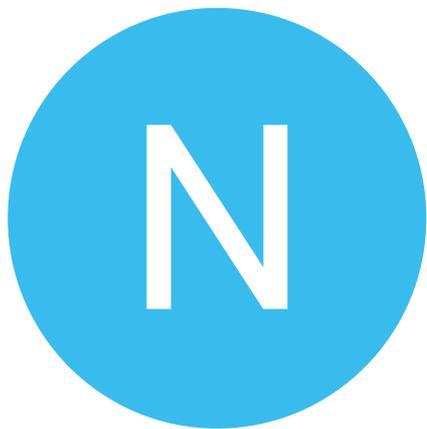
Esto contribuye a **evitar la revictimización**.



**NO JUZGAR Y
VALIDAR**

Frases importantes que se pueden decir:

- “No es tu culpa. No sos culpable”.
- “Está bien hablar”.
- “Podemos ayudar”.
- “Lo sucedido no tiene ninguna justificación ni excusa”.
- “Nadie merece recibir maltrato por parte de otra persona independientemente del vínculo que tengan”.
- “Muchas mujeres/LGBTI+ atraviesan este tipo de situaciones”.
- “Tu vida, salud y vos son importantes”.
- “Todas las personas tienen derecho a sentirse a salvo en casa/ en el trabajo/ en el ámbito donde atraviesen VMG”.

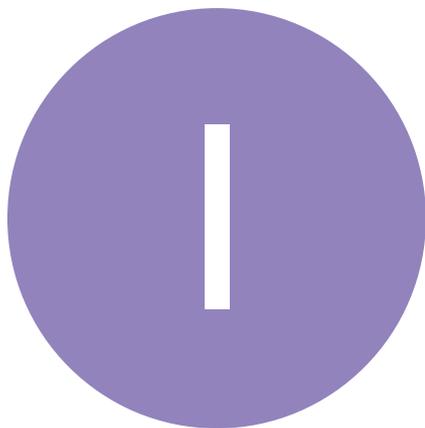


**NO JUZGAR Y
VALIDAR**

GUÍA PRÁCTICA 2

Cómo ayudar a las personas en situación de VMG con las siguientes manifestaciones emocionales

MANIFESTACIONES EMOCIONALES	POSIBLES RESPUESTAS
Desesperanza	“Muchas personas logran mejorar su situación.”
Angustia, tristeza	Validar los sentimientos manifestados, aclarar que son transitorios.
Desesperación	Enfocarse en las fortalezas de la persona y en su red socio-afectiva . Resaltar cómo la persona ha sido capaz de resolver una situación de riesgo o dificultad en el pasado.

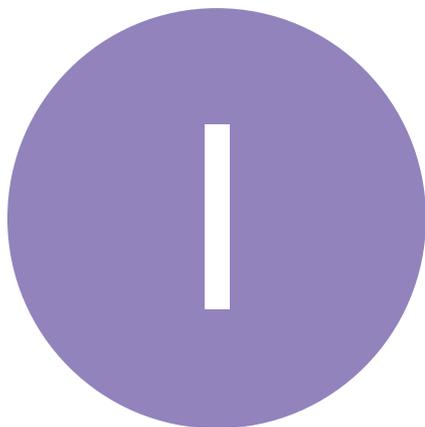


INFORMARSE SOBRE LAS DEMANDAS Y LAS PREOCUPACIONES

- Identificar lo que es más importante para la mujer y LGBTI+, respetar su voluntad y responder a sus demandas.
- Tener en cuenta el lenguaje verbal y no verbal (gestos) de la persona que relata sobre sus demandas y preocupaciones.

Demandas y preocupaciones

- físicas
- de apoyo y contención
- económicas
- integridad
- apoyo social



INFORMARSE SOBRE LAS DEMANDAS Y LAS PREOCUPACIONES

TABLA 4
Técnicas de comunicación

Principios	Ejemplos
Formular las preguntas como invitaciones para hablar.	"¿De qué te gustaría hablar?".
Formular preguntas abiertas para motivar a la persona a hablar, en lugar de que se limite a responder sí o no.	"¿Cómo te sentís con esta situación?".
Repetir o reformular lo que la persona diga para confirmar que se comprendió bien.	"Me dijiste que te sentís con mucha frustración".
Ayudar a la persona a poner en palabras sus sentimientos.	"¿Qué sensaciones o emociones tenés?", "Me parece que sentís enojo...".
Profundizar en algún tema según sea necesario.	"¿Me podés contar algo más sobre eso?".
Ayudar a la persona a organizar el relato. Pedir aclaración si algo no se comprende.	"¿Me lo podés explicar de nuevo, por favor?".



MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADO

- Realizar la evaluación de riesgo de la situación de VMG
- Brindar información, asesoramiento y orientación.
- Evaluar su situación y trazar un plan.
- Fortalecer estrategias de cuidado.

PROCESO CONTINUO



MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADO

GUÍA PRÁCTICA 3

Indicadores para la valoración del riesgo en situaciones de VMG*

Esta guía brinda preguntas que se pueden formular al momento de la entrevista para conocer el contexto y la situación de la persona que atraviesa VMG. Ofrece una serie de puntos que no responden a un orden fijo o establecido, sino que pueden completarse en la medida que la persona brinde información acerca de su situación, pudiendo profundizar en aquellos que se considere necesario.



MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADO

GUÍA PRÁCTICA 4

Cómo detectar una situación de alto riesgo*

Esta guía puede ser de utilidad al equipo de salud cuando se encuentre ante **situaciones que indican alto riesgo** de violencia hacia mujeres y LGBTI+, y que requieren acciones inmediatas y articuladas entre diferentes componentes de la **red de servicios socio-sanitaria**.

Algunos ejemplos de este tipo de situaciones son:

- Violencia Sexual.
- Violencia Física que requiera asistencia de salud.
- Ideas y/o intentos de suicidio y/u homicidio.
- Incumplimiento por parte de la persona agresora de medidas cautelares impuestas por la justicia competente.



MEJORAR LAS ESTRATEGIAS DE CUIDADO

GUÍA PRÁCTICA 5

Cómo elaborar un plan de cuidados

La elaboración de un **Plan de Cuidados** puede resultar útil no sólo para las personas que se encuentran en una situación de alto riesgo, sino también para aquellas mujeres y LGBTI+ que no corren un riesgo tan elevado e inmediato de violencia. Contar con un plan contribuye a encontrarse en **mejores condiciones** de manejar la situación en el caso de que las violencias se agudicen repentinamente.

Cómo hacer un Plan de Cuidados

Lugar cuidado a donde ir



Si tenés que salir de tu casa rápidamente, ¿a dónde podrías ir?

Qué hacer si tiene NyA a cargo



¿Te irías sola o te llevarías a tus NyA?



ABORDAJE EN RED

Colaborar con la persona en identificar y fortalecer sus redes, acceder a la información y al asesoramiento articulando con los recursos sociosanitarios que requiera.

Estrategia de la triple red

- Red vincular y afectiva
- Red de articulación institucional
- Red de sostén entre quienes acompañan

CORRESPONSABILIDAD



ABORDAJE EN RED

TIPO DE SERVICIO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO	PERSONA A QUIEN ACUDIR Y DATOS DE CONTACTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
 CENTRO DE SALUD (APS)	_____	_____	_____
 AREA DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	_____	_____	_____
 REFUGIO PARA MUJERES Y LGBTI+	_____	_____	_____
 GRUPOS DE AYUDA MUTUA	_____	_____	_____
 HOSPITAL	_____	_____	_____



ABORDAJE EN RED

El **recursero** como una herramienta para la intervención institucional

Red de articulación institucional

La conformación de redes locales a través de la construcción y consolidación de vínculos entre el equipo de salud y las distintas instituciones, organizaciones de la sociedad civil e integrantes de la comunidad es imprescindible para brindar respuestas integrales.

ANEXO 2

Recursos a nivel nacional



ABORDAJE EN RED

- **Línea 911 - Central de Emergencias Nacional. Ministerio de Seguridad de la Nación.** Asesoramiento, contención y orientación. Líneas telefónicas que atienden los 365 días del año, de manera gratuita y en todo el país.
- **Línea 144 - Atención, asesoramiento y contención en situaciones de VMG. Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación.** WhatsApp: 11-2771-6463
E-mail: linea144@mingeneros.gob.ar
Guía de recursos federal de la Línea 144/Buscador de Centros de Atención para Mujeres y LGBTI+: es un buscador online con información de centros de asistencia interdisciplinaria, asesoramiento, patrocinio jurídico, medidas preventivas, denuncias; en jurisdicciones de todo el país. <https://www.argentina.gob.ar/generos/buscador-de-centros-de-atencion-para-mujeres-y-lgbti>
- **Línea 134 - Ministerio de Seguridad de la Nación.** Para denuncias ante Violencia Institucional. E-mail: denuncias@minseg.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/seguridad/genero/violencias>
- **Línea 137 - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.** Contención, asistencia y acompañamiento en situaciones de violencia familiar o sexual. WhatsApp: 11-3133-1000

Inquietudes habituales

- “¿Por qué no decirle qué hacer?”
- “¿Por qué no deja a su pareja?”
- “¿Cómo terminó en esta situación?”
- “¿Qué se puede hacer con pocos recursos y poco tiempo?”
- “¿Y si la persona decide no hacer la denuncia?”
- “¿Y si se identifican señales de alarma, pero la persona no quiere hablar al respecto?”
- “¿Y si se pide que el equipo de salud hable con la pareja?”
- “¿Y si el agresor de la mujer y LGBTI+ suele atenderse con algún o alguna integrante del mismo equipo de salud?”

GUÍA PRÁCTICA 6

La denuncia como estrategia*

Es importante entender la **denuncia como parte de una estrategia integral** que se construye junto a la mujer y LGBTI+ en situación de VMG. Esa construcción puede conllevar un tiempo, el necesario para fortalecer su autonomía e iniciar y sostener un proceso judicial.

Si bien es usual escuchar que las mujeres y LGBTI+ deberían realizar la denuncia policial y/o judicial siempre, es importante recordar que **la denuncia es un derecho, no una obligación**. Llevar adelante un proceso judicial es una opción y una decisión personal de las personas adultas que atravesaron situaciones de VMG.

En muchas ocasiones puede ocurrir que las personas en situación de VMG no quieran interponer una denuncia.

Esto puede deberse a distintos factores:

- **Temen** que se agraven las violencias si denuncian.

- Los equipos de salud tienen la **obligación de denuncia penal** sólo en los casos de que la persona presente **lesiones graves/gravísimas** (artículos 90 y 91 del Código Penal de la Nación).
- En todos los casos, dejar constancia de cualquier situación de VMG en la instancia administrativa, ya que la información detallada le servirá a la persona en el caso de que decidiera realizar la denuncia penal.

Guía práctica 8: Atención de la salud ante situaciones de violencias por motivos de género

Atención de la salud ante situaciones de Violencias por Motivos de Género

Las Violencias por Motivo de Género (VMG) afectan a Mujeres y LGTBI+.

Ante la presencia o sospecha de VMG

Herramienta de APOYO de primera línea ANIMA

A

Atención al escuchar

Escuchar activamente a la persona para la detección de las violencias.

N

No juzgar y validar

Crearle a la persona y no juzgarla evita la revictimización.

I

Informarse sobre las demandas y preocupaciones

Valorar su situación particular, sus demandas, preocupaciones, opciones y recursos.

M

Mejorar las estrategias de cuidados

Evaluar riesgos y elaborar un plan de cuidados de la salud.

A

Abordaje en red

Elaborar recurso socio-sanitario. Identificar y fortalecer las redes vinculares y afectivas de la persona.

IMPORTANTE

- Respetar la **autonomía** de las personas.
- Si se requiera **atención** de urgencia: brindar el tratamiento adecuado y/o derivar al Servicio de Emergencia y gestionar ingreso hospitalario.
- Atender las **demandas** por las cuales la persona acude a la consulta.
- Ofrecer consultas de **seguimiento**.
- Informar las **redes** e instituciones locales de referencia para las acciones de orientación, asesoramiento, contención, patrocinio jurídico y denuncia.
- La **denuncia** es un derecho, no una obligación y no condiciona ninguna práctica de salud.

OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
ORGANIZACIÓN DE AMÉRICAS



Ministerio de Salud
Argentina

primero
la gente

