
 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 1
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS GENERALES


Departamento de Salud Alicante-Hospital General Universitario Dr. Balmis



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de género del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 2
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN URGENCIAS**
- 4. ACCESO Y CUMPLIMENTACION SIVIO**
- 5. ACTUACIONES Y DATOS OBLIGATORIOS QUE DEBEN APARECER EN EL INFORME DE ALTA DE URGENCIAS DE PACIENTES ATENDIDAS POR VIOLENCIA DE GENERO**
- 6. ALGORITMO DE ACTUACIÓN**
- 7. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS**

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de género del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 3
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

1. INTRODUCCIÓN

La violencia de género o violencia sobre la mujer, constituye un problema cada vez más grave de la sociedad actual, y adquiere una creciente complejidad por ser solo una violencia que se ejerce sobre las mujeres solo por ser mujeres, y en un ámbito de pareja y en el ámbito familiar. Para contribuir a su erradicación se realizan campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a la población y a aquellos y aquellas profesionales que pueden intervenir en su detección y abordaje, aunque sabemos que si erradicación ha de partir de desde las medidas preventivas, a través de la coeducación y en una sociedad libre de violencia.


Sin embargo y a pesar de ello, los malos tratos contra la mujer en el ámbito doméstico, en numerosas ocasiones ante la mirada de los hijos/as, siguen teniendo una prevalencia elevada, de consecuencias nefastas que dejan secuelas físicas y psicológicas a ambos –madres e hijos/as– y con demasiada frecuencia terminan con la muerte de la mujer.

Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal –relativas a protección y seguridad, derechos y ayudas, emergencias, apoyo y recuperación–, a través de los servicios disponibles en las Administraciones Públicas y la atención contemplará los Servicios Sociales Especializados, los Servicios de Emergencia, de apoyo y acogida, y los de recuperación integral, entre ellos los Servicios de Urgencias Hospitalarios (SUH).

Existen dentro de la utilización de servicios sanitarios indicadores de sospecha de violencia de género como son:

- Existencia de períodos de hiperfrecuentación y otros de abandono (largas ausencias)
- Incumplimiento de citas o tratamientos
- Uso repetitivo de los servicios de urgencias
- Frecuentes hospitalizaciones
- Acudir con la pareja cuando antes no lo hacía
- Y entre ellas acudir a los SUH con traumatismos previos de diferente índole

Desde el sector sanitario tenemos un importante papel en la detección precoz de este grave problema de salud de manera que podamos reducir sus consecuencias y la


 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 4
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

probabilidad de más abusos. Para muchas mujeres maltratadas, el SUH va a ser el primer o único contacto con los profesionales sanitarios. Muchas consultarán por problemas de salud en apariencia banal o no urgente, pero debemos estar alerta y sospecharlo. La falta de diagnóstico va a conducir a un aumento importante de la morbilidad de estas pacientes, con un aumento de la frecuentación a los SUH de los ingresos y del uso de los recursos de salud ambulatorios; o incluso llegar a la consecuencia más extrema y letal de la violencia de género como es el homicidio de la víctima, de sus hijos/as o de otras víctimas inocentes.

Así, las mujeres maltratadas buscan atención en los servicios de emergencias tres veces más que otras mujeres no maltratadas. Existe una fuerte evidencia que el uso de los servicios médicos aumenta con la severidad del maltrato físico, pero no solo es este tipo de maltrato por el que estas pacientes acuden a nuestro Servicio de Urgencias, el maltrato psicológico y el abuso sexual, son otros tipos de maltrato que sufren las mujeres que conviven con un hombre maltratador. Estas mujeres pueden presentarse en los servicios médicos antes de acudir a la justicia a los servicios sociales, por lo que si en el reconocimiento de la paciente se manifiestan indicios de algún tipo de maltrato se tendrá de detectar y derivar a los servicios especializados para aumentar su seguridad y actuar de manera precoz sobre su salud evitando futuros episodios de maltrato.

Las consecuencias, sobre todo psicológicas y sociales del abuso repetido, hacen que estas mujeres tengan muy baja autoestima, sentimientos de culpa y miedo a las consecuencias de la denuncia (cuando no están bien asesoradas) . Por lo tanto tienen serias dificultades para enfrentarse a su situación. Los apoyos familiares y/o sociales con los que cuenten van a ser clave para la recuperación y el pronóstico de los casos. Otras causas importantes por las que las víctimas de abuso ocultarán su problema son el miedo a perder a sus hijos/, vergüenza, tolerancia de la violencia, frustración, y, en muchas ocasiones se sienten responsables de maltrato por no haber podido cambiar las actitudes del maltratador, por eso muchas veces no son se sienten mujeres maltratadas, es muy doloroso llegar a esta conclusión y tener que tomar decisiones para las que muchas de estas mujeres maltratadas no están preparadas.

Todo ello, sumado a la dependencia emocional, económica y social del agresor, el miedo al rechazo social, la estigmatización, la esperanza de que la situación cambie, ideas culturales o religiosas, etc.. hace que se produzca un retraso en la detección y el

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 5
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

abordaje , y se calcula que pueden pasar de cinco a diez años hasta que se denuncie el delito.

Por otro lado, los y las profesionales de urgencias tenemos serias barreras para diagnosticar este tipo de problema de salud: una alta presión asistencial, la falta de formación, desmotivación, no conciencia de problema de salud, prejuicios, miedo a ofender o invadir la intimidad de la víctima o desconocimiento de los recursos y ayudas sociales. Estudios americanos indican que del 55% al 68% de los médicos nunca o raramente preguntan por violencia de género. Así, se estima que sólo se diagnostican un 5-15% de todos los casos. En nuestro país, en el que el personal sanitario puede no estar tan sensibilizado con este tema, probablemente las cifras puedan ser aún mayores.

2. OBJETIVO


- Intensificar las acciones dirigidas a que la atención urgente a la mujer víctima de violencia de género sea rápida y ágil, mediante su detección precoz y el establecimiento de un circuito asistencial específico en el servicio de urgencias

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN URGENCIAS

Entre los protocolos existentes, creemos que el más adecuado en nuestro SUH es aquel que consta de pocas preguntas de manera que su realización sea rápida y eficaz, y que en nuestro caso aplicaremos a toda paciente mujer que acuda a nuestro servicio con cualquier tipo de traumatismo: “Detección Violencia de Pareja” (The Partner Violence Screen: PVS) incorpora 3 simples preguntas:

1. ¿Ha sido usted golpeada, recibido alguna patada o puñetazo o alguna otra lesión por alguien durante el pasado último año? De ser así, ¿por quién?
2. ¿Se siente usted segura en su relación actual?
3. ¿Se siente usted actualmente insegura por alguna relación previa?

Un sí a cualquiera de las preguntas anteriores es considerado positivo de violencia de género. Con estas 3 sencillas preguntas se pueden cubrir los principales aspectos del

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 6
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

despistaje del maltrato: el diagnóstico del maltrato en sí (pregunta 1) y por otra parte la sensación de seguridad de la víctima, lo cual va a ser muy importante para valorar el riesgo que tiene (preguntas 2 y 3). La sensibilidad que tiene dicho test es de un 65-71% respecto a tests más largos y completos.

Por otro lado los SUH se caracterizan por una alta concurrencia, falta de tiempo y espacio y sobre todo falta de intimidad a diferencia de la consulta del médico de atención primaria. Sin embargo, esto no debe impedir que, cuando se sospeche un caso de violencia de género, se realice adecuadamente la anamnesis de dichas pacientes. En nuestro caso se aplicará las siguientes medidas:

Tres medidas si el paciente ya acude con sospecha de Violencia de Género:


- 1) Atención inmediata de aquellas mujeres que durante la entrevista de triaje acudan por violencia de género.
- 2) Ubicación en un lugar diferenciado del resto de pacientes: desde la sala de Triaje, la enfermera de triaje avisará a un celador para acompañar a la paciente al Box Trauma o Salas de Curas y avisará al médico de urgencias del área de Traumatología.
- 3) Utilizar la aplicación SIVIO (ya de obligado conocimiento y aplicación por parte de todos los facultativos del SUH)

Y en todas las pacientes mujeres mayores de 14 años que acudan a Urgencias Generales en el área de enfermedad traumática, se le aplicará: "Detección Violencia de Pareja" (The Partner Violence Screen: PVS) con las preguntas:

1. ¿Ha sido usted golpeada, recibido alguna patada o puñetazo o alguna otra lesión por alguien durante el pasado último año? De ser así, ¿por quién?
2. ¿Se siente usted segura en su relación actual?
3. ¿Se siente usted actualmente insegura por alguna relación previa?

Si contesta a todo que "NO": colocar en la historia: "DESPISTAJE DE VIOLENCIA DE GÉNERO REALIZADA" Un "SI" en cualquier pregunta se considera Violencia de Género y se realizará informe SIVIO.

En el SIVIO, se nos muestra un cuestionario de confirmación de violencia de género; cuando es positiva, hay un icono que pone "siguiente" y nos muestra una valoración de riesgo de homicidio o suicidio. Tras marcar las respuestas pulsaremos siguiente y SIVIO calculará automáticamente el plan de intervención a aplicar:

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 7
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

- Si < 4 puntos: la mujer “no se encuentra en situación de peligro extremo”. Debemos revisar contenido preguntas para decidir si está ante un caso de peligro extremo o no extremo.

- Si ≥ 4 puntos la mujer está en “Peligro extremo”


Entonces pulsaremos de nuevo “siguiente”, y tiene < 4 puntos, nos volverá a preguntar si creemos que este en riesgo extremo o no extremo: ¿Por qué? A pesar de estar en riesgo no extremo creemos por diferentes circunstancias que si lo está, entonces, picáremos en el icono de riesgo extremo y nos dará las pautas a seguir.

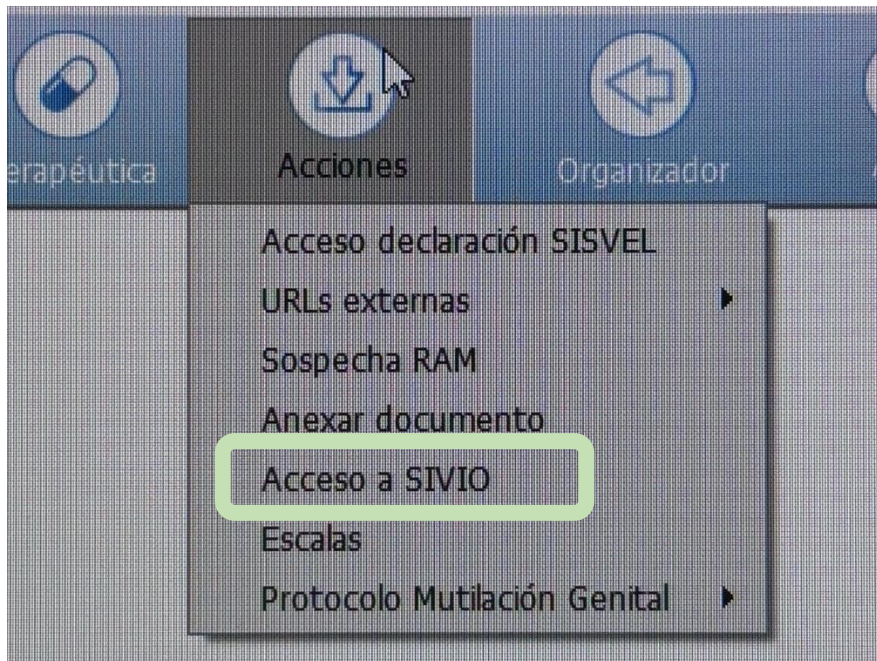
Y siempre ofertarle:

- 1) El contacto con el Centro Mujer 24 Horas de Alicante, teléfono 900 580 888 ó al “016” y con carácter urgente a las de situación de peligro extremo
- 2) Se tratarán las lesiones físicas psíquicas de forma urgente
- 3) Informar a la mujer sobre la situación de peligro en que se encuentra, sus derechos sobre todo su derecho de poner denuncia o solicitar la orden de protección (Juzgado de Guardia, Comisaría de Policía o Cuartel de la Guardia Civil) y otros recursos existentes, sobre todo en las que tiene peligro extremo. Si solicita orden de protección o denuncia, se avisará a los Cuerpos de Seguridad del Estado.
- 4) Si la mujer rechaza ayuda en ese momento, se le dará una cita de seguimiento con su médico de familia para evaluar la situación a corto plazo y que solicite fecha en la Trabajadora social de su centro.
- 5) En las mujeres con peligro extremo: Aviso a los Cuerpos de Seguridad del Estado y llamada al Centro Mujer 24 Horas de Alicante, teléfono 900 580 888 ó al “016”.
- 6) Si tenéis alta sospecha pero la paciente niega violencia de género y no quiere ayuda ni soporte ni contacto alguno, CITARLA en su médico de familia y colocarle una “nota” describiendo el porqué se la enviáis

4. ACCESO Y CUMPLIMENTACION SIVIO

A través de ORION-clinic, una vez entrada en la historia del paciente, buscaremos en la parte superior izquierda el apartado “acciones”

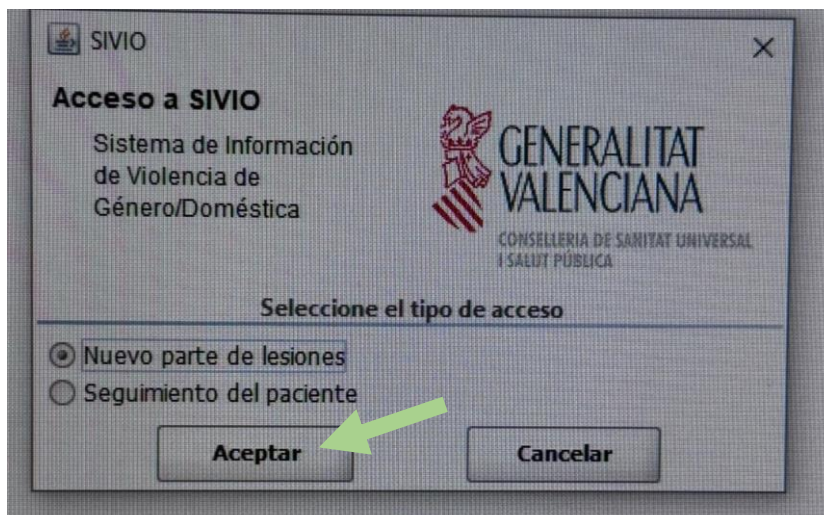
	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de género del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 8
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	




Al seleccionarla, se desplegarán varias opciones, de las cuales elegiremos “ Acceso a SIVIO”

Al pulsar sobre el acceso a SIVIO, el usuario debe indicar en la pantalla que se le mostrará qué tipo de acceso quiere realizar, y selección aceptar:

- Nuevo parte de lesiones: creará un nuevo caso para el paciente y abrirá el cuestionario del Parte de lesiones
- Seguimiento del paciente: mostrará la pantalla de seguimiento del paciente, donde se podrán consultar los casos anteriores, crear nuevos casos, continuar casos pendientes y los planes de intervención, consultar las alertas activas, etc.



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 9
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

Tras ello abrirá el cuestionario del Parte de lesiones que debemos cumplimentar.

Para finalizar el parte de lesiones se precisa de firma con certificado digital .

Cuando terminemos el parte de lesiones se imprime y salen dos copias del mismo. Uno de ellos se entrega a la paciente, el otro se mete en un sobre naranja escribiendo el numero de caso en la superficie del sobre y se hace llegar al servicio de admisión de urgencias.

5. ACTUACIONES Y DATOS OBLIGATORIOS QUE DEBEN APARECER EN EL INFORME DE ALTA DE URGENCIAS DE PACIENTES ATENDIDAS POR VIOLENCIA DE GENERO

En todas las pacientes que sean atendidas por Violencia de Género (sospechada o confirmada) es necesario:

1) Se debe realizar, como en todo paciente, la valoración diagnóstica y el tratamiento urgente de las lesiones pertinentes.

2) En el apartado o campo “ Tratamiento “ del Informe de Alta de Urgencias:

a. Se registran los tratamientos (farmacológicos, ortopédicos...) prescritos para sus lesiones.

b. Si la paciente es dada de alta del hospital, se deriva siempre con carácter preferente a control por su Médico de Atención Primaria y especialistas de zona si procede.

3) En el apartado o campo “ Tratamiento “ del Informe de Alta de Urgencias, es necesario dejar constancia por escrito que se han llevado a cabo las siguientes cuatro medidas o actuaciones:


a. Se han cumplimentado:

- Documento SIVIO

- Parte de lesiones (escribir tan solo en el parte de lesiones la anotación “SIVIO”)

- Y se han entregado ambos documentos al administrativo de Admisión de Urgencias Generales.

b. Si la paciente viene acompañada por un miembros de fuerzas Seguridad, se deja reflejado en el Informe de Alta de Urgencias, especificando de qué cuerpo seguridad se trata (Policía Nacional, Policía Local, Guardia Civil...)

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 10
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

Si la paciente no viene acompañada por un miembro de fuerzas de seguridad, es necesario contactar a través de centralita telefónica (y dejar constancia por escrito en el Informe de Alta de Urgencias) con:

- Policía Nacional o bien
- Policía Local.

c. Se le ha ofertado el contacto con el "*Centro Mujer 24 Horas de Alicante*", a través del teléfono 900 580 888 ó del 016.

Y la paciente ha tomado la siguiente decisión: declina nuestra oferta / acepta nuestra oferta (en cuyo caso le facilitamos el contacto desde el Servicio de Urgencias)

Se hace constar en el Informe de Alta de Urgencias la decisión adoptada por la paciente.


d. Se ha realizado interconsulta con carácter preferente a la Trabajadora Social de nuestro centro:

- i. A través de Orion-Clinic: pestaña de peticiones, gestor de solicitudes, en la pestaña de consulta y técnicas.
- ii. Se realiza siempre: 24 horas, 7 días de la semana y 365 días del año.
- iii. No hay que esperar respuesta urgente, se procede al alta o ingreso de la paciente según proceda.
- iv. La trabajadora social cuando reciba la interconsulta, ya realizará los trámite pertinentes.

4) Para facilitar el registro por escrito de las cuatro medidas antedichas (3.A + 3.B + 3.C + 3.D) en el Informe de Alta de Urgencias, existen unas macros o ayudadores.

Si nos colocamos con el cursor en el campo o apartado " Tratamiento " del Informe de Alta de Urgencias (Orion-Clinic) en los ayudadores (parte derecha de la pantalla, "tratamiento al alta", en la pestaña "sección") encontraremos una macro con el nombre "VIOLENCIA DE GENERO" donde encontrareis estos 4 epígrafes que se pueden copiar-pasar directamente al informe, y son editables.

5) Toda paciente atendida por Violencia de Género debe ser supervisada siempre por un médico Adjunto del Servicio de Urgencias.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de género del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 11
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

6. ALGORITMO DE ACTUACIÓN

CIRCUITO COMUNICACIÓN PARTE LESIONES SIVIO AL JUZGADO


RIESGO NO EXTREMO DA < 4	RIESGO EXTREMO DA > 4
Informar a la mujer sobre su situación, sus derechos y los recursos existentes	Informar a la mujer sobre su situación, sus derechos y los recursos existentes
Trabajo en consulta y seguimiento individualizado por los/ las profesionales de Atención Primaria y Especializada	Atender las lesiones con carácter urgente y si se estima oportuno, remitir al hospital más cercano u otros servicios sanitarios especializados, asegurando el acompañamiento de la mujer a través del Trabajador/a Social o Cuerpos y Fuerzas de Seguridad
Derivar (previo consentimiento) al Trabajador Social de referencia, otros centros sanitarios o recursos especializados	Derivar con carácter urgente al Trabajador/a Social o al Centro Mujer 24 horas, asegurando el acompañamiento de la mujer, llamando a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad
Derivación Interconsulta a otros/as profesionales del centro (previo consentimiento de la mujer)	Informar a otros/as profesionales sociosanitarios, si tiene personas dependientes a su cargo
Si la mujer rechaza ayuda en ese momento , ofertar visitas de seguimiento y valorar sus situación a corto o medio plazo	Ofertar visitas de seguimiento y controles posteriores, si las circunstancias lo permiten
Registrar en la historia clínica	Registrar en la historia clínica

**Cumplimentar el Informe Médico por Presunta
Violencia De Género/ Doméstica (adultos) SIVIO**

<p>HOSPITAL: El Médico de Urgencias cumplimentará Informe SIVIO y lo devuelve a Admisión de Urgencias. Los partes de lesiones emitidos al registro de la entrada del paciente en el hospital por Admisión de Urgencias, en caso SIVIO, no se cumplimentará, sólo poner anotación Sivio. En Admisión de Urgencias habrá una bandeja habilitada para dejar partes SIVIO cumplimentados, para su posterior envío al Juzgado. De Lunes a Viernes: 11,30 h, envío al Juzgado Sábados, Domingos y Festivos; envío en plazo razonable día hábil inmediato</p>
<p>CENTRO ESPECIALIDADES Y ATENCIÓN PRIMARIA: Mensajero recoge y entrega partes SIVIO en Admisión de Urgencias, según horario recogida habitual. El sobre irá identificado como Admisión Urgencias Hospital De Alicante</p>
<p>PASS C/ AAIUN: 7,30 h Celador recoge informe SIVIO y entrega en Admisión de Urgencias</p>
<p>CENTROS SAN VICENTE en caso de URGENCIA, remitir al Juzgado Decano de San Vicente. Los partes generados en el cribado de pacientes remitirlos lo antes posible a Admisión de Urgencias del Hospital, para su posterior envío al Juzgado nº1 y nº 2</p>
<p>CENTROS de AGOST y MONFORTE en caso de URGENCIA, remitir al Juzgado Decano de Novelda. AGOST, los partes generados en el cribado de pacientes se remitirán los lunes, miércoles y viernes a Admisión de Urgencias del Hospital, para su posterior envío al Juzgado nº1 y nº2. MONFORTE, remitirá los partes de lunes a jueves a Admisión de Urgencias del Hospital también para su posterior envío a dichos Juzgados. Si hubiera independientemente de esos días, NECESIDAD URGENTE DE ENVÍO, puede ir el MENSAJERO previo aviso.</p>

**JUZGADO DE VIOLENCIA DE
GÉNERO Nº 1 y Nº 2 DE ALICANTE**

LLAMAR AL 112

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de atención a pacientes víctimas de violencia de genero del servicio de urgencias	URG-A002			Hoja nº 12
		ÚLTIMA REVISIÓN V03			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias Generales	8	11	2023	

7. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Documento original de 12/7/ 2016	Begona Espinosa. Medico adjunto de urgencias	Pere Llorens. Jefe de Servicio de Urgencias Rogelio Pastor Cesteros. Jefe de sección del Servicio de Urgencias
	8/11/2023	8/11/2023

Este protocolo será revisado siempre que las circunstancias lo requieran y en especial, ante modificaciones sustanciales de los protocolos y/o procedimientos en la materia, dictados por las Autoridades Sanitarias.

La modificación del protocolo incluirá la comunicación a los responsables de las áreas/servicios y unidades afectados por el protocolo, así como a la totalidad de los profesionales del Servicio de Urgencias Generales.

Asimismo, se modificará con carácter inmediato en la intranet del Departamento, en caso necesario.

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	PÁGINAS
V1	12/7/2016	Elaboración del documento	13
V2	15/5/2017	Actualizacion	11
V3	8/11/2023	Revisión del documento	11