



Ministerio de Salud
Servicio de Salud Aconcagua

Protocolo de Referencia Contrarreferencia Atención a Víctimas de Violencia Sexual y Violencia de Género

Fecha de Elaboración	Agosto 2010
Grupo de Trabajo:	Referentes Establecimientos Red Asistencial Servicio de Salud Aconcagua Asesor Dirección Servicio de Salud Aconcagua. <ul style="list-style-type: none">• Paola Sazo G,• Carolina Villaseca L.• Carla Contreras O.• Raúl Muñoz A.
Aprobado por:	Consejo Integrado de la Red Asistencial, Servicio de Salud Aconcagua, 01 de Septiembre 2010.



SERVICIO DE SALUD
ACONCAGUA

Edición : 1
Fecha : Agosto 2010
Página : 2 de 12
Vigencia: Agosto 2011

**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

1. INTRODUCCIÓN

La Política de Salud en Violencia de Género que ha desarrollado el MINSAL, entrega un marco para las acciones de responsabilidad de las Redes Asistenciales, en el ámbito de las prestaciones de salud a realizar al grupo de pacientes víctimas de violencia de género y específicamente a víctimas de delitos sexuales.


Dentro de los documentos principales que complementan la implementación de esta Política están:

- Orientaciones a Servicios de Salud, Implementación Política de Salud en Violencia de Género, resolución exenta N° 276 del 16 de mayo de 2008, MINSAL.
- Normas y guías clínicas para la atención en Servicios de Urgencia de personas víctimas de violencia sexual, MINSAL 2004.
- Orientaciones Técnicas de salas de primera acogida para atención de víctimas de delitos sexuales en servicios de urgencia, MINSAL, Ministerio Público 2005.
- Orientaciones Técnicas para la Atención Primaria. Programa Violencia Intrafamiliar. Detección Diagnóstico y Tratamiento, 2005, MINSAL.
- Manual para la Atención Primaria. Intervención Psicosocial de Grupo para la Atención de Mujeres que viven Violencia Intrafamiliar, 2005, MINSAL.
- Orientaciones Técnicas “Abordaje de la Violencia de Género en la Atención de Salud de las personas a lo largo de la vida”.

En este contexto se ha establecido que salud es el responsable de la detección, acogida, tratamiento y rehabilitación de los daños que la violencia de género ocasiona a las víctimas, ya sean hombres, mujeres, niñas o niños y adolescentes.

Si bien hoy se está brindando la atención a víctimas de delitos sexuales y mujeres víctimas de violencia de género, en establecimientos de la Red Asistencial Aconcagua, no existe definición de los sistemas de referencia y contrarreferencia de estos/as usuarios/as, por lo cual, es primordial definir y potenciar la coordinación entre los distintos niveles de complejidad de la Red, para lograr que la atención brindada sea continua, oportuna y de calidad, potenciando para ello la referencia asistida.

Este documento ha sido el resultado del trabajo realizado por profesionales de la Salud de establecimientos de Atención Primaria y Hospitales de la Red, Referente de Centros Manos que Acogen y Asesores de la Dirección del Servicio de Salud Aconcagua.

	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 3 de 12
		Vigencia: Agosto 2011

**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

2. OBJETIVO GENERAL

El presente protocolo tiene por finalidad, establecer criterios homogéneos para un adecuado sistema de referencia para usuarios/as de la Red Asistencial del Servicio de Salud Aconcagua, que han sido víctimas de delitos sexuales y violencia de género, promoviendo de esta forma la continuidad de la atención en el nivel de complejidad que se requiera de acuerdo a su condición de salud.

Objetivos Específicos

- a) Definir los establecimientos de la Red, que prestan atención a víctimas de delitos sexuales y violencia de género; y prestaciones a realizar según la normativa vigente.
- b) Establecer flujos de referencia y contrarreferencia de usuarios/as, víctimas de delitos sexuales y violencia de género, entre establecimientos de la Red y organización de la información emanada de dicha atención.


3. GRUPO OBJETIVO DE LA ATENCIÓN

- Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual. Incluye ambos sexos y todos los grupos étnicos.

4. ALCANCE

- Hospitales de mayor complejidad en la Red: Unidad de Emergencia Hospitalaria General y Obstétrica.
- Establecimientos de Atención Primaria de la Red (incluido SAPU y SUR existentes).
- Hospital Psiquiátrico
- Hospitales de menor complejidad.

4. ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES

	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 4 de 12
		Vigencia: Agosto 2011


**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

- **Unidad de Emergencia Hospitalaria General y Obstétrica UEH (Hospital San Camilo y Hospital San Juan de Dios):** Brindar la primera atención a pacientes víctimas de delitos sexuales y violencia de género, de acuerdo a normativa vigente, cautelando la privacidad, detección y primera acogida, coordinación con el intersector, denuncias correspondientes (Servicio Médico Legal y Fiscalía), derivación de usuarios/as a establecimientos de Atención Primaria y mantener registro estadístico de las atención efectuadas.
- **Establecimientos de Atención Primaria:** Brindar atención integral de pacientes víctimas delitos sexuales y violencia de género, que son derivados desde UEH, establecer mecanismos de derivación interna entre el equipo multidisciplinario de atención primaria, referencia oportuna e inmediata en caso de recepción de usuarios víctimas de delitos sexuales o violencia física severa a UEH, mantener comunicación y coordinación con UEH, referencia a dispositivos del intersector, mantener registro estadístico de usuarios víctimas de violencia atendidos en el establecimiento. En relación a las víctimas de violencia de género, cuando corresponda, se deben realizar las denuncias y coordinaciones con Tribunales de Familia y/u otros, según Orientaciones Técnicas vigentes.
- **Hospitales de Menor Complejidad, SUR, SAPU y Psiquiátrico:** En relación a víctimas de violencia sexual, brindar la primera atención del usuario/a, en referencia a la patología médica concomitante y Acogida, para luego ser derivado a UEH de Hospital San Camilo o San Juan de Dios. En el caso de las víctimas de violencia de género realizar acogida, la primera atención del usuario/a, en referencia a la patología médica concomitante, constatación de lesiones si es necesario y derivación al Establecimiento de Atención Primaria.
- **Gestor de Red:** Seguimiento y supervisión del cumplimiento del sistema de Referencia Contrarreferencia.

DESARROLLO DEL PROTOCOLO

I. RECOMENDACIONES


1. Nombrar por resolución un referente en todos los establecimientos de la Red del Servicio de Salud, para efectos de coordinación, recepción y seguimiento de usuarios/as en el establecimiento. De acuerdo a evaluación técnica de distintos establecimientos de la Red, este/a Profesional debería ser un (a) Asistente Social, deseable, con experiencia en el abordaje de la violencia y con competencias en primera acogida.
2. Todo usuario/a víctima de delitos sexuales, debe recibir la atención en la Unidad

	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 5 de 12
		Vigencia: Agosto 2011

**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

de Emergencia Hospitalaria más cercana, para estos efectos estas unidades se encuentran con la capacidad técnica para la atención de acuerdo a la norma existente. (Anexo 1 Flujograma de derivación).

3. En caso de que un usuario/a consulte en establecimientos de la Red (APS-SAPU-SUR-CECOSF-Hospitales de menor complejidad) y deba recibir una atención de urgencia por violencia sexual, estos/as usuarios/as deberán, previo proceso de Acogida, ser derivados inmediatamente a la UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes más cercana, dando aviso por teléfono y realizando el registro que para estos efectos se ha diseñado. (ver anexo 2)
4. Si un/a usuario/a es atendido en la UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes y necesita posteriormente una atención de especialidad, igualmente debe ser derivado a Atención Primaria, para el seguimiento posterior y notificación de exámenes en caso necesario, y ser desde allí, derivado a la Especialidad correspondiente.
5. Cuando un usuario es atendido en UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes, este será derivado o contraderivado al establecimiento de Atención Primaria que por comuna le corresponda, para estos efectos la coordinación se realizará de la siguiente manera:
 - a) Registro en documento de referencia, el cual se deberá enviar en sobre cerrado vía Estafeta, al establecimiento que se deriva.
 - b) Comunicación vía telefónica entre profesional de UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes que realiza la derivación con referente de APS, informando la derivación de un usuario/a. En el caso de ser Sábado, Domingo y festivos, deberán contactarse con referente APS el primer día hábil.
 - c) La UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes deberá entregar la citación e indicaciones del día y horario en que se debe presentar el paciente en el establecimiento de APS.
 - d) Para que UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes pueda entregar la citación en forma inmediata al paciente posterior a su atención, se deberá contar con un calendario de programación con los días y horarios en los cuales se puedan atender estos pacientes.
 - e) Para efectos de coordinación en la entrega de exámenes que se hayan realizado en UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes, estos serán remitidos al profesional referente de APS en sobre cerrado y timbrado para que sean notificados al usuario/a.

	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 6 de 12
		Vigencia: Agosto 2011

**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

- f) La atención que deberá prestar el profesional referente de APS, consiste en la recepción del paciente en el Centro de Salud y determinación de las derivaciones que correspondan a los distintos profesionales del establecimiento: Médico, Matron/a, Psicólogo/a, etc., para que se le brinde atención integral y transversal.
- g) La entrega de exámenes realizados en la UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes, entre ellos VIH – RPR, etc. deberá realizarse por los profesionales que el establecimiento determine, velando por la confidencialidad y consejería post test en los casos de exámenes de detección de ITS.
- h) UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes debe registrar el número telefónico del usuario/a, de manera tal que una vez referenciado a APS, éste/a pueda ser contactado ya sea para citación o rescate, en el caso de no presentarse en el establecimiento de Atención Primaria.
6. En caso de Víctimas de violencia de Género atendidos en SAPU, SUR y Hospitales de menor complejidad, deberá realizar el mismo procedimiento descrito anteriormente.

II INDICADORES DE MONITOREO

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento del protocolo en establecimientos de la Red Asistencial, se han definido los siguientes indicadores, los cual serán monitoreados desde la Dirección del Servicio de Salud, de acuerdo a los registros estadísticos.

1. Indicador de Proceso

- Este indicador, será evaluado considerando un periodo de cuatro meses posterior a la entrada en vigencia del protocolo.
- Consistirá en la evaluación de cumplimiento del protocolo, en las derivaciones de pacientes desde UEH a establecimientos de Atención Primaria. Para estos efectos, se diseñará una lista de chequeo con las principales indicaciones contenidas en el protocolo.
- El cálculo será el siguiente:

$$\frac{\text{Nº de usuarios VVS/VVG derivados a APS del Servicio de Salud, con protocolo correctamente aplicado.}}{\text{Nº de usuarios VVS/VVG derivados a APS del Servicio de Salud.}} \times 100$$



SERVICIO DE SALUD
ACONCAGUA

Edición : 1
Fecha : Agosto 2010
Página : 7 de 12
Vigencia: Agosto 2011


**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

2. Indicador de Resultado

- Este indicador se construirá de acuerdo a los registros estadísticos que para estos efectos se han establecido en UEH, en el caso de APS, se deberá determinar el sistema de registro.
- Será de evaluación anual (en el caso de 2010, se evaluará sólo el segundo semestre)

Nº de usuarios VVS/VVG atendidos en UEH
derivados a establecimientos de Atención Primaria

-----x 100
Nº de usuarios VVS/VVG atendidos en UEH

	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 8 de 12
		Vigencia: Agosto 2011

**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

**DOCUMENTO
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA SEXUAL
(VVG Y VVS)**

Derivado a : _Establecimiento al cual deriva_____

Fono : _____

IDENTIFICACIÓN USUARIO(A)

Iniciales : _____

RUT: _____

Edad: _____

Dirección actual: _____

Teléfono usuario (a): _____

Fono otro Referente: _____

ANTECEDENTES Y ACCIONES REALIZADAS

Registrar antecedentes generales del caso y acciones realizadas, por ejemplo exámenes y procedimientos.

SE SOLICITA : Ejemplos

Seguimiento en Atención Primaria o atención en UEH Hospital San Camilo/Hospital Los Andes.

Evaluación por algún profesional determinado.

Registrar alguna solicitud según el nivel de complejidad

Consejería...

ANTECEDENTES PROFESIONAL QUE DERIVA

Nombre: _____

Firma: _____

Fono: _____

Fecha: _____



SERVICIO DE SALUD
ACONCAGUA

Edición : 1
Fecha : Agosto 2010
Página : 9 de 12
Vigencia: Agosto 2011

**Protocolo de Referencia Contrarreferencia
Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual**

**FORMULARIO
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
(VVG Y VVS)**

Derivado a : _____
Fono : _____

IDENTIFICACIÓN USUARIO(A)


Iniciales : _____
RUT: _____
Edad: _____
E. Civil: _____
Dirección actual: _____
Teléfono usuario (a): _____
Fono otro Referente: _____

ANTECEDENTES Y ACCIONES REALIZADAS

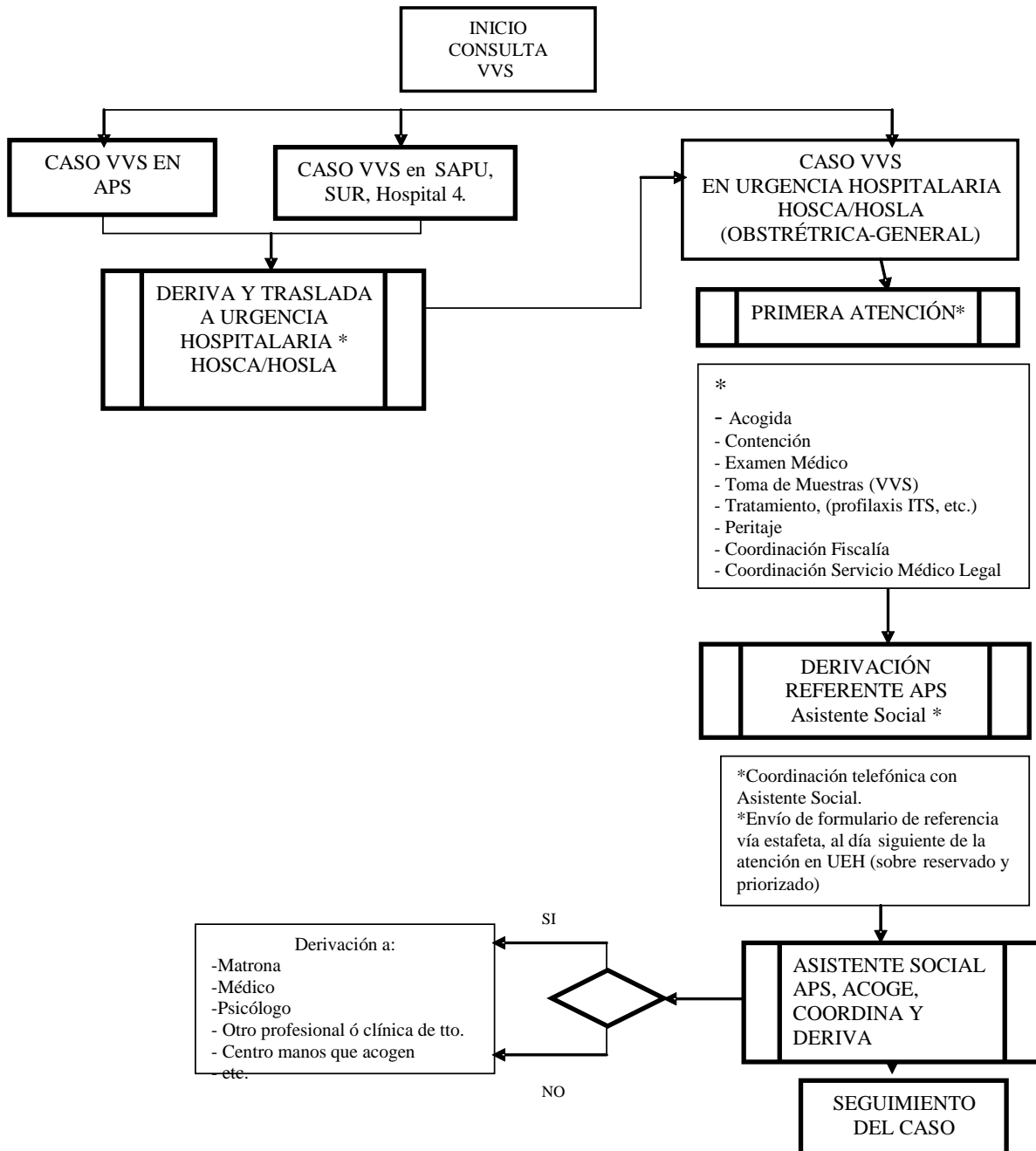
SE SOLICITA :


ANTECEDENTES PROFESIONAL QUE DERIVA

Nombre _____
Firma _____
Fono _____
Fecha _____

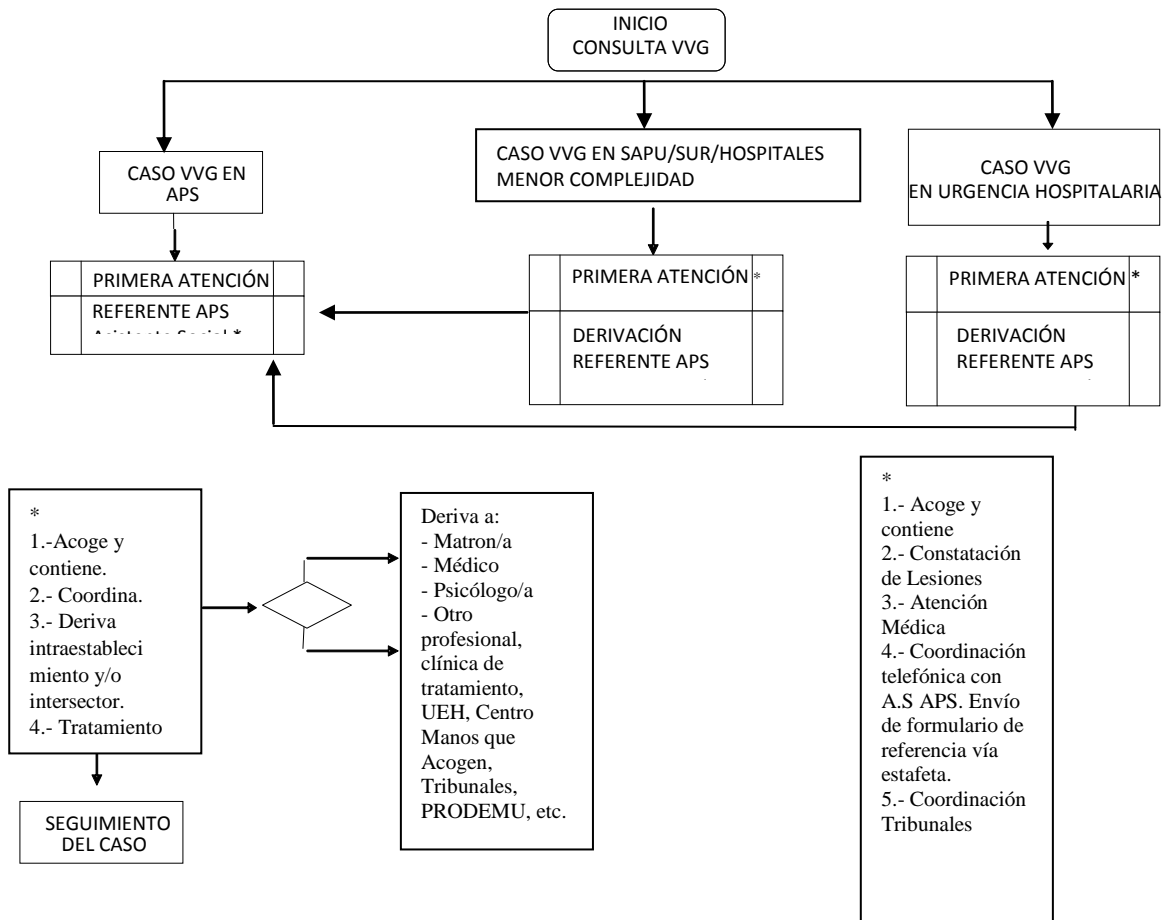
	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 10 de 12
		Vigencia: Agosto 2011
Protocolo de Referencia Contrarreferencia Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual		


**FLUJOGRAMA ATENCIÓN VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA SEXUAL
(VVS)**



	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 11 de 12
		Vigencia: Agosto 2011
Protocolo de Referencia Contrarreferencia Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual		

**FLUJOGRAMA ATENCION
VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
VVG**



 <p>GOBIERNO DE CHILE</p>	<p>SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA</p>	Edición : 1
		Fecha : Agosto 2010
		Página : 12 de 12
		Vigencia: Agosto 2011
<p>Protocolo de Referencia Contrarreferencia Atención a Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual</p>		