

# SERIE DE TALLERES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RESPUESTA DE SALUD A LA VIOLENCIA SEXUAL

## Evaluación:

Herramientas y estándares de calidad  
de la atención a la violencia sexual



**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



# PALABRAS DE BIENVENIDA

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD Américas

# NORMAS DEL INTERCAMBIO

- 1 Por favor, mantener el micrófono apagado salvo para presentar o realizar preguntas.
- 2 Escuchar a otras personas de manera atenta y respetuosa.
- 3 Estar presente y participar activamente.
- 4 Compartir experiencias, especialmente durante los intercambios en los grupos de trabajo.
- 5 Aprovechar los talleres para conocer a sus homólogos regionales.
- 6 Prender la cámara durante todo el taller, y el micrófono durante el trabajo en grupos.
- 7 De ser posible, utilizar una computadora para asistir a los talleres.
- 8 Para hacer preguntas, levantar la mano o escribirlas en el chat.



# OBJETIVO DEL SEGUNDO TALLER

Fortalecer la capacidad del sistema de salud para responder a la violencia sexual contra las mujeres y niñas a través de la evaluación de los servicios de salud.



La calidad es un atributo inherente a la salud universal.



# 2015 | Resolución Consejo Directivo | CD54-9



Estrategia y plan de acción para el fortalecimiento del sistema de salud para abordar la violencia contra la mujer.

Se adopta un enfoque de salud pública y se ofrece una hoja de ruta para que los sistemas de salud puedan responder a la violencia contra la mujer en las Américas.

Convención de Belém do Pará  
Prevenir, Sancionar y Erradicar  
la Violencia contra las Mujeres



# Ruta del Sistema de Salud para la evaluación de servicios

Según los indicadores de la Estrategia y Plan de acción sobre el fortalecimiento del sistema de salud para abordar la violencia contra la mujer, 2015-2025

## Línea estratégica de acción 2:

Fortalecer el compromiso político y financiero para abordar la violencia contra la mujer en los sistemas de salud.



- 2.1.1. Países que han incluido la VCM en sus **planes o políticas nacionales** de salud.
- 2.1.2. Países con **presupuestos** nacionales de salud con asignaciones presupuestarias para apoyar la prevención y respuesta a la violencia contra la mujer
- 2.1.3. Países con una o más **unidades o puntos focales** responsables de la violencia contra la mujer adscritos al ministerio de salud.

## Línea estratégica de acción 3:

Fortalecer la capacidad de los sistemas de salud para prestar atención y apoyo eficaces a las mujeres que son víctimas de la violencia por parte de la pareja o que han sufrido violencia sexual.



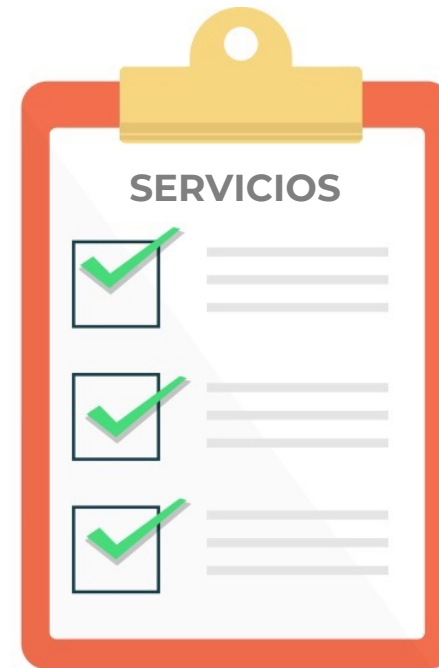
- 3.1.1 Países con **procedimientos operativos, protocolos o directrices** nacionales para respuesta de los sistemas de salud a la violencia de pareja, en consonancia con directrices de la OMS.
- 3.1.2. Países con prestación de **servicios integrales de atención post violación** en servicios de urgencia, que estén en consonancia con directrices de la OMS.
- 3.2.1 Países que han incluido el tema de la violencia contra la mujer en sus procesos de **educación continua** para los profesionales de la salud.



# ¿Cómo monitoreamos el progreso?



Paso **1**  
Evaluación  
**de Protocolos**



Paso **2**  
Evaluación  
**de Servicios**



# Actividad # 1

10 minutos

## Kahoot

- Para esta actividad realizaremos un juego tipo trivia
- Algunas de las preguntas son falso o verdadero y otras son de escogencia múltiple
- La idea es divertirnos mientras repasamos algunos conceptos claves







Paso 1

# EVALUACIÓN DE PROTOCOLOS

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD  
Américas

# ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL?

- 1 Orientan la prestación de los servicios.
- 2 Sustentan la prestación de una atención de salud segura, de buena calidad, respetuosa y eficaz, que sea uniforme entre los distintos lugares y con el transcurso del tiempo.
- 3 Sirven como instrumentos de capacitación.

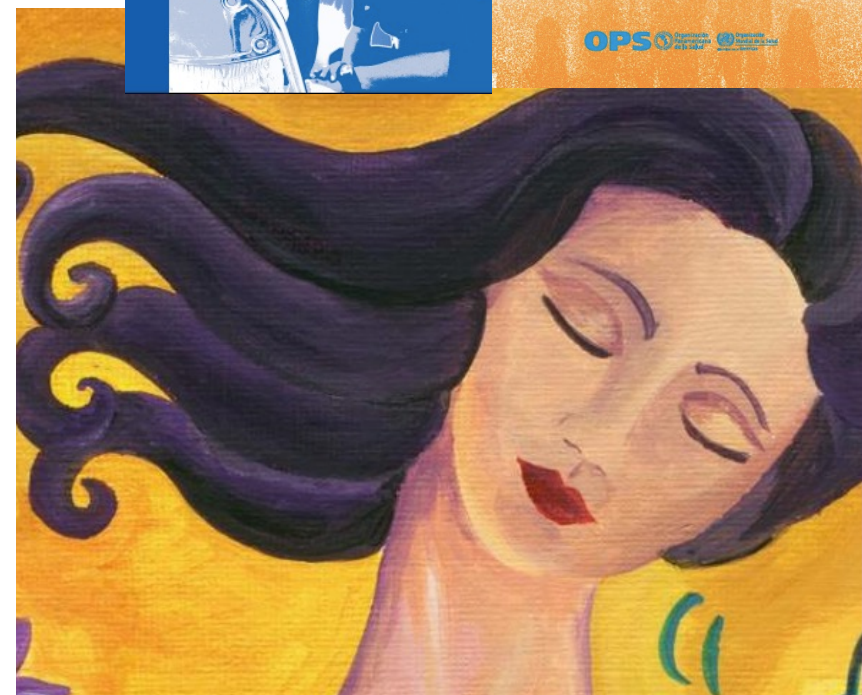


# ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS MÍNIMOS QUE DEBE TENER UN PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER?

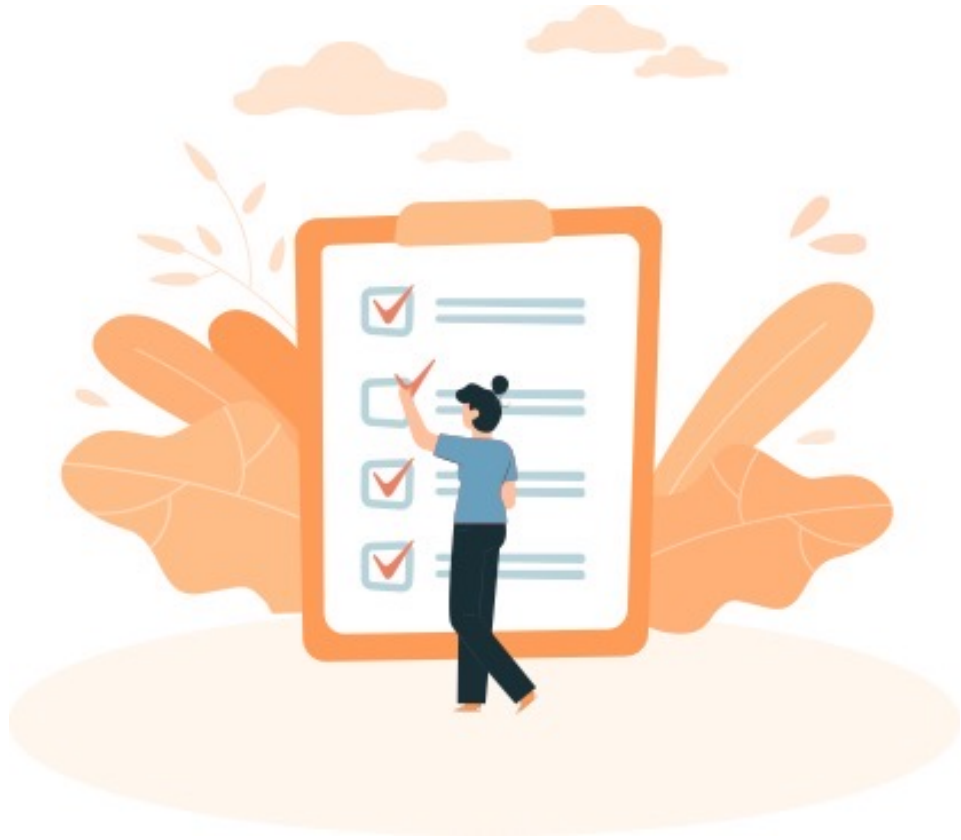
## Indicador 2.3.3:

Países con un **protocolo nacional para la prestación de servicios** de salud a las **sobrevivientes** de violencia sexual y de pareja de conformidad con las directrices de la OMS.

1. Escucha con empatía y sin emitir juicio de valor por parte de los profesionales de la salud;
2. Medidas para ayudar a la mujer a mejorar su seguridad;
3. Medidas para ayudarla a mejorar la seguridad de sus hijos/as;
4. Prestación de atención de la salud mental;
5. Servicios sociales y apoyo (derivación a servicios esenciales).



# ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS MÍNIMOS QUE DEBE CONTENER un protocolo para la atención pos violación?



1. Apoyo de primera línea (ANIMA) y primeros auxilios psicológicos (PAP);
2. Anticoncepción de urgencias para las mujeres que buscan atención en un plazo máximo de 5 días;
3. Derivación a los servicios de aborto seguro, en aquellos lugares donde dichos servicios están permitidos por la legislación nacional;
4. Profilaxis pos exposición a las ITS o el VIH de conformidad con los protocolos aplicables;
5. Vacunación contra la hepatitis B.





# El estado de los protocolos de salud sobre violencia sexual en las Américas

**Sophie M. Morse**



**OPS**

## Proyecto:

# El estado de la violencia contra la mujer en salud en las Américas

- Las Américas: ha habido mucho progreso en el abordaje de la violencia contra las mujeres
  - ✓ La Estrategia y plan de acción sobre el fortalecimiento del sistema de salud para abordar la violencia contra la mujer para el período 2015-2020
- Existen muchas políticas de salud, planes multisectoriales de violencia contra las mujeres y protocolos de salud y VCM
- Para mejorar la implementación de las estrategias regionales es importante fortalecer nuestra comprensión de si la violencia contra la mujer está incorporada en las políticas de salud y planes multisectoriales:
  - ✓ Informe regional
  - ✓ Colaboración con OMS

## ¿Cómo pueden los/as prestadores de servicios en salud apoyar a las mujeres que han sufrido violencia?



### **A**TENCIÓN AL ESCUCHAR

Escuche atentamente a la mujer con empatía.

### **N**O JUZGAR Y VALIDAR

Demuestre a la mujer que la comprende, que le cree y que no la juzga. Asegúrele que ella no tiene la culpa de lo sucedido.

### **I**NFORMARSE SOBRE LAS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES

Evalúe y responda a las diversas necesidades y preocupaciones que la mujer tenga: emocionales, físicas, sociales y prácticas (p. ej., el cuidado de los hijos).

### **M**EJORAR LA SEGURIDAD

Analice con ella un plan para que la mujer se pueda proteger a sí misma a partir de ese momento, en caso de que los episodios de violencia se repitan.

### **A**POYAR

Apoye a la mujer para que reciba información y los servicios y el respaldo social que necesita.

No hagan daño. Respeten los deseos de las mujeres.

## DOCUMENTOS

Políticas de salud

Políticas y planes  
multisectoriales de  
violencia contra las  
mujeres

Protocolos de salud  
y violencia contra las  
mujeres

## CATEGORÍAS DE INDICADORES CON EJEMPLOS

Entorno del sistema de  
salud

Inclusión de violencia contra la mujer como prioridad  
estratégica en las políticas nacionales de salud

Capacitar a los profesionales de salud

Servicios de salud

Anticoncepción de emergencia

Servicios de salud mental

Apoyo de primera línea

Escuchar sin juzgar

Mejorar la seguridad de las mujeres

Inclusión de poblaciones  
vulnerables

Mujeres indígenas

Mujeres embarazadas

Prevención  
(RESPECT)

Empoderamiento de las mujeres

Refugios



## DOCUMENTOS

Políticas de salud

Políticas y planes  
multisectoriales de  
violencia contra las  
mujeres

Protocolos de salud  
y violencia contra las  
mujeres

## CATEGORÍAS DE INDICADORES CON EJEMPLOS

Entorno del sistema de  
salud

Inclusión de violencia contra la mujer como prioridad  
estratégica en las políticas nacionales de salud  
Capacitar a a los profesionales de salud

Servicios de salud

Anticoncepción de emergencia  
Servicios de salud mental

Apoyo de primera línea

Escuchar sin juzgar  
Mejorar la seguridad de las mujeres

Inclusión de poblaciones  
vulnerables

Mujeres indígenas  
Mujeres embarazadas

Prevención  
(RESPECT)

Empoderamiento de las mujeres  
Refugios





## Actividad # 2

15 minutos

### Fortalezas y desafíos de los protocolos



- Les vamos a mandar en grupos de 4-5 personas y cada grupo tendrá un moderador.
- Usen este enlace que están indicando en el chat para tomar apuntes
- Un miembro del grupo nos va a presentar la lista en 1-2 minutos
- Preguntas:
  - ✓ ¿Cuales son las fortalezas en sus países en los protocolos de salud sobre violencia sexual/violencia contra la mujer?
  - ✓ ¿Cuales son algunos de los desafíos que están enfrentando?



## Proyecto:

# Protocolos de Violencia Sexual

- **Metodología**

- Búsqueda de protocolos, normas, etc.
  - ✓ Enviados por los países
  - ✓ Buscados en Google
- Análisis de protocolos, normas, etc.
  - ✓ Temas

- **Protocolos identificados y analizados:**

- 13 protocolos en total
- Algunos protocolos son de violencia sexual y otros son de VCM y tienen información pertinente a la violencia sexual



# RESULTADOS PRELIMINARES

## Protocolos por país

País	Protocolo de violencia sexual (#)	Protocolo de VCM que incluye a violencia sexual (#)	Otro tipo de protocolo
Argentina	1	0	0
Bolivia	2	0	0
República Dominicana	0	2	0
Ecuador	0	2	0
Guyana	0	0	0
Honduras	0	2	0
Perú	2	1	1
Paraguay	0	1	0



# RESULTADOS PRELIMINARES

Inclusión de temas importantes por país

País	Apoyo de primera línea	Primeros auxilios psicológicos	Anticoncepción de emergencia	Aborto	Profilaxis VIH y/o otras ITS	Vacuna Hepatitis B
<b>Argentina</b>	Si	No	Si	Si	Si	Si
<b>Bolivia</b>	Si	No	Si	Si	Si	Si
<b>República Dominicana</b>	Si	No	No	No	Si	Si
<b>Ecuador</b>	Si	Yes	Si	No	Si	Si
<b>Guyana</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Honduras</b>	No	No	No	No	No	No
<b>Perú</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Paraguay</b>	Si	No	Si	No	Si	Si

# PASOS IMPORTANTES PARA ANALIZAR PROTOCOLOS

**1º paso**  
verificar si existe un protocolo

**2º paso**  
(si hay un protocolo):  
¿El protocolo menciona ciertos temas claves?

**3º paso**  
¿El protocolo profundiza los temas importantes?  
¿tiene detalles?

**5º paso**  
constantemente modificar y actualizar protocolos según la base de evidencia

**4º paso**  
¿han transformado al protocolo en herramientas visuales para los profesionales de salud?



# Reflexiones preliminares



- Casi todos los países tienen protocolos de violencia sexual o incluyen a la violencia sexual en sus protocolos de VCM.
- El nivel de detalle varia mucho por país.
- Hay ciertos temas mas presentes que otros y eso presenta una oportunidad para mejorar protocolos a futuro.
- Existe la oportunidad de transformar a los protocolos en folletos, carteles y otras herramientas visuales para facilitar el uso por profesionales de salud.

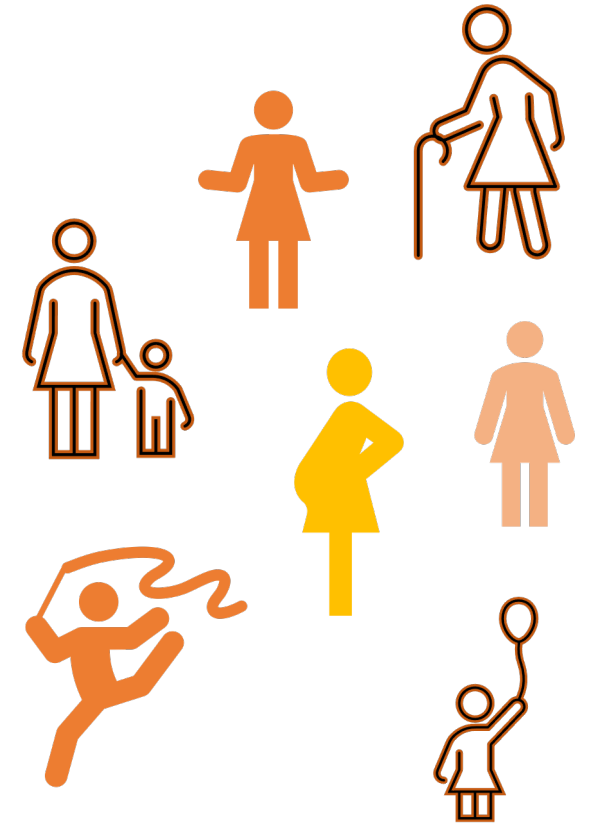
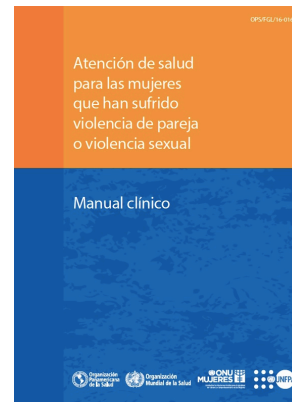


# **DEL CONTENIDO A LA PRÁCTICA: LA IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN EN SERVICIO**

# ¿QUÉ FACILITA LA IMPLEMENTACIÓN?



Herramientas  
de implementación







# PRÁCTICAS PROMISORIAS

ARGENTINA

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD  
Américas

## Actividad # 3

15 minutos



*Para esta actividad nos vamos a dividir en grupos y vamos a analizar y contestar las siguientes preguntas:*

1. Cuales herramientas existen en su país que demuestran la implementación de sus protocolos? (mencionen las que crean más relevantes)
2. ¿Qué herramientas nuevas creen que se pueden incluir para fortalecer la implementación de los protocolos a respuesta a la violencia sexual en línea con este indicador? (mencionen lo más relevante)

*Por favor designar a alguien para tomar notas y presentar resultados después de la actividad.*





Paso 2

# EVALUACIÓN DE SERVICIOS

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD  
Américas

# ¿Cómo monitoreamos el progreso?



Paso **1**  
Evaluación  
de **Protocolos**



Paso **2**  
Evaluación  
de **Servicios**



# ¿POR QUÉ EVALUAR?

Para “disponer de un análisis riguroso y con método científico de la información sobre actividades, características, resultados e impacto de un programa o una intervención específicos y que permite valorar su mérito”;

permitiendo mejorar la respuesta esperada, expandirla y darle sostenibilidad.



Herramientas



Métodos



Contenidos



Estándares  
mínimos



Estándares  
avanzados



IVERMUJERES MÉXICO

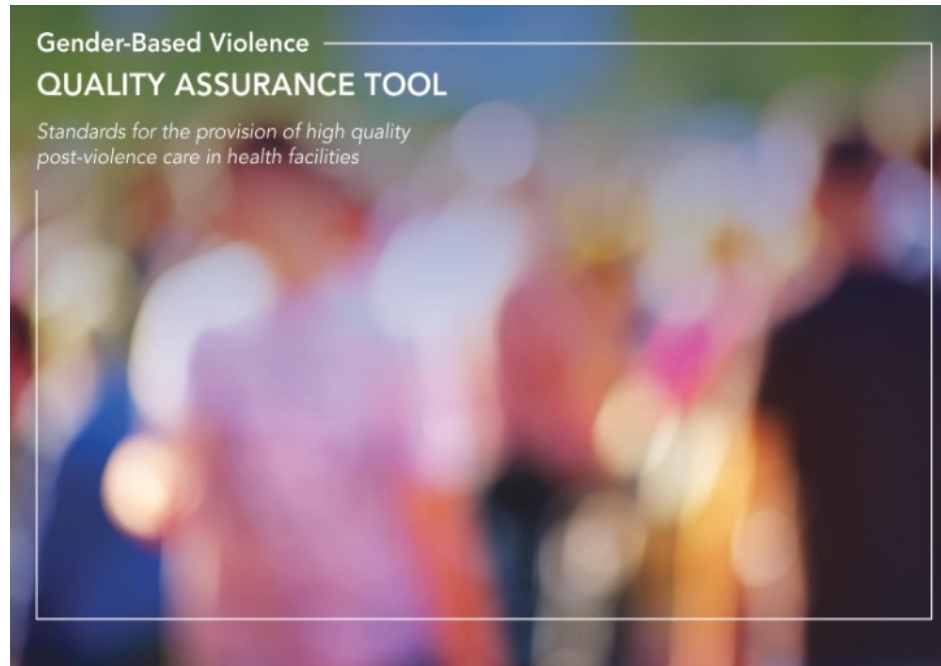


OPS



# HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

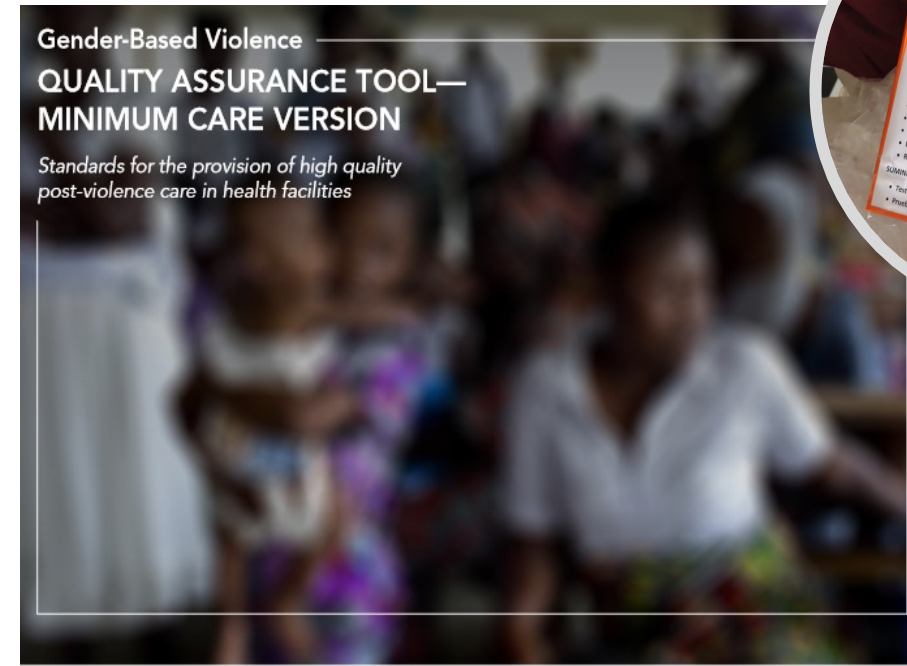
## Ejemplos



Violencia de género (VBG):

**HERRAMIENTA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

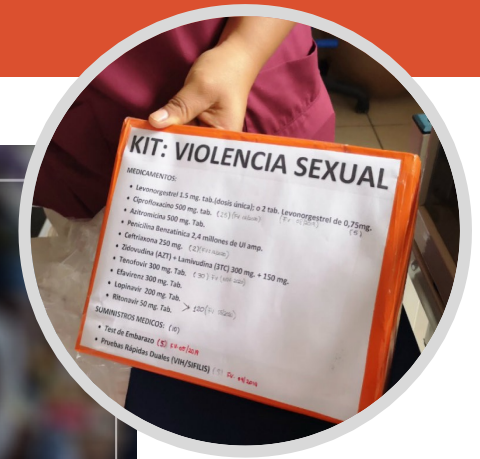
Versión de Cuidado Mínimo. 2018.



Violencia de género (VBG):

**HERRAMIENTA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

2018.



# ESTÁNDARES MÍNIMOS Y AVANZADOS DE GARANTÍA



## Mínimos

8 Estándares  
24 Indicadores



## Avanzados

10 Estándares  
28 Indicadores

- I. DISPONIBILIDAD Y ADAPTACIÓN DE LOS SERVICIOS
- II. PREPARACIÓN E INFRAESTRUCTURA DE LAS INSTALACIONES
- III. IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES QUE HAN EXPERIMENTADO VIOLENCIA ÍNTIMA DE PAREJA O VIOLENCIA SEXUAL
- IV. COMUNICACIÓN Y CUIDADO CLÍNICO CENTRADO EN EL PACIENTE
- V. EXAMEN FORENSE Y MANEJO DE PRUEBAS (Estándar avanzado)**
- VI. SISTEMA DE REFERENCIA Y SEGUIMIENTO DE PACIENTES
- VII. FORMACIÓN Y MEJORA DE CALIDAD
- VIII. POLÍTICA Y DISPOSICIONES DE ATENCIÓN MÉDICA
- IX. DIVULGACIÓN (Estándar avanzado)**
- X. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y REPORTE

# PROCESO DE EVALUACIÓN

Basado en estándares de calidad

## *Pasos del proceso*



### **Estándares:**

Diferentes aspectos de la prestación de servicios (por ejemplo, preparación de las instalaciones, atención clínica, etc.).

### **Indicador:**

Es la especificidad del estándar. Por ejemplo, preparación de las instalaciones, atención clínica, etc.

### **Criterios de verificación:**

Indican lo que debe estar en su lugar para que cada estándar se considere "logrado". Los que están marcados con un símbolo se consideran medidas aspiracionales de alta calidad.

### **Medios de verificación:**

En esta columna se sugiere los siguientes métodos para ayudar a los evaluadores a saber cómo recopilar / verificar la información necesaria para calificar cada criterio de verificación.



# MÉTODOS DE EVALUACIÓN

## DIR

### D

**Observación directa** de instalaciones físicas y procesos administrativos o clínicos. Esto no incluye la observación de las interacciones o los exámenes entre el proveedor y el paciente, debido a preocupaciones sobre la privacidad y la ética.

### I

**Entrevistar a los proveedores o administradores** de instalaciones (el evaluador hace preguntas e indaga cuando es necesario para determinar si el procedimiento se realiza o si el artículo existe como se describe en los estándares).

### R

**Revisión de expedientes** clínicos y administrativos, guías, protocolos y documentos.



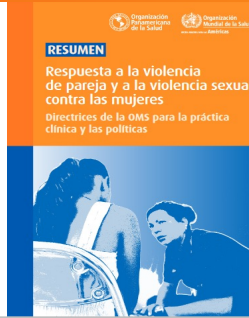
# Fortalecimiento de los servicios: posibles resultados de evaluación



1. Personal asignado para coordinación y servicios
2. Medidas para que trabajadores de salud se cuiden
3. Definición de elementos centrales de un conjunto esencial de servicios
4. Flujo de sobrevivientes y los procedimientos que fomenten la privacidad
5. Referencia gráfica para los prestadores de atención de salud: flujogramas o algoritmos
6. Coordinación interna, protocolos de derivación y alianzas.
7. Disponibilidad de equipo, insumos médicos y materiales de comunicación.
8. Establecimientos equipados para que respondan a necesidades.
9. Medidas para facilitar el acceso y adaptar prestación de servicios para los grupos especialmente vulnerables.

# ENTONCES... ¿QUÉ PODEMOS HACER?

Mejorar  
**los protocolos**



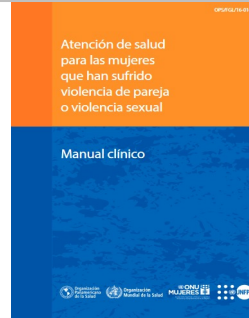
Respuesta a la violencia de pareja y la violencia sexual contra las mujeres.  
Directrices de la OMS.

**CÓMO RESPONDER A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE HAN SUFRIDO ABUSO SEXUAL**  
DIRECTRICES CLÍNICAS DE LA OMS



**Directrices clínicas:** Cómo responder a niñas, niños y adolescentes que han sufrido abuso sexual y maltrato infantil.

Mejorar  
**herramientas clínicas**



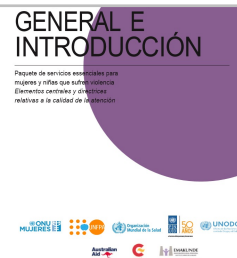
**Manual clínico:** Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual

Mejorar  
**las capacidades**



**Programa de capacitación** de la OMS dirigido a los prestadores de servicios de salud. 2020

Mejorar  
**rutas de referencia**



**Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas** que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención. Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales. Gobierno de Australia, Gobierno de España. 2018.

# Actividad #

## 4

20 minutos



***Para esta actividad nos vamos a dividir en grupos por países y vamos a analizar y contestar las siguientes preguntas:***

1. ¿Cuál es la prioridad en el país a la hora de pensar el fortalecimiento/mejora de la calidad en la atención a la violencia sexual?
2. Enumeren al menos 3 pasos concretos a seguir que podrían fortalecer la respuesta a la atención en línea con esa prioridad.

*Por favor designar a alguien para tomar notas y presentar resultados después de la actividad.*





# **CIERRE & CONCLUSIONES**

PRÓXIMO TALLER:

**Martes 14 de Setiembre | 10 am (EDT)**

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD  
Américas



# ¡MUCHAS GRACIAS!

<https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-mujer>

**Britta Monika Baer**

Asesora Regional en Prevención  
de la violencia y lesiones

✉ [baerbri@paho.org](mailto:baerbri@paho.org)

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE