

A light blue background featuring a network diagram of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by circles of various sizes and colors, including solid blue, dashed blue, and a central white circle with a red border and a blue dot. The lines are thin and grey, creating a web-like structure across the entire page.

# CLAVES Y ORIENTACIONES BÁSICAS ANTE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

GUÍA PARA PROFESIONALES  
DE SERVICIOS DE URGENCIAS.

**Colección:**

Claves y orientaciones básicas ante la violencia de género.

4. Guía para profesionales de Urgencias.

**Edita:** Mancomunidad de Servicios Sociales THAM.

**Autoría:** Marta Garchitorena González.

**Proyecto gráfico, diseño y maquetación:** Pilar Lara Cuenca.

**1ª edición:** Mayo de 2022.

Puedes consultar esta guía online, así como descargar y compartir su versión digital, la encontrarás en la web de la THAM.

[www.mancomunidad-tham.es/areas/mujer-e-igualdad](http://www.mancomunidad-tham.es/areas/mujer-e-igualdad)



**Esta colección está dirigida a profesionales como tú,**

que sois parte esencial del corazón de nuestra comunidad. Cuidáis nuestra salud, bienestar, educación, nos protegéis y nos dais seguridad, sois referentes cada día para muchas personas. En esta **RED de Apoyo** y sistema de protección que formamos para erradicar la violencia, sois una pieza muy importante.

**Con esta guía queremos aportar algunas claves básicas**

para que, desde vuestra labor diaria, podáis activar una actitud atenta a las señales, para poder detectar, acoger y derivar a los recursos especializados.

**Cada gesto importa y, por pequeño que sea, ten seguro que puede hacer la diferencia.**

Ante la extrema vulnerabilidad y desprotección de las víctimas, es esencial que se sientan acompañadas y apoyadas. Vamos a mostrarles que no están solas, que hay salida porque hay toda una comunidad que les protege.

*Es nuestra responsabilidad ser parte activa en el sistema de protección de las víctimas de violencia de género.*

## ¿POR QUÉ ES TAN NECESARIA ESTA RED?

**Porque la violencia de género es un problema social,** es el resultado de una cultura aún machista de la que todas y todos formamos parte, por eso necesitamos la implicación activa de toda la sociedad para ponerle fin. El sistema sanitario y, en especial, los servicios de emergencias tienen un papel fundamental en esta **RED**, siendo un sistema con profesionales potenciadores de detección de situaciones de violencia.

**Porque cuando la violencia ocurre en la pareja es muy difícil de identificar.** Ya que se da por la persona que creen que les quiere y en el lugar donde deberían sentirse seguras, provocando un sentimiento muy fuerte de desprotección e inseguridad. Cuando se da en el núcleo madre-padre, es muy difícil de identificar por su invisibilidad. Es muy complejo separar el binomio relacional de maltratador (con la madre), y padre responsivo (con las y los menores).

*A nivel mundial, en torno al 96% de los asesinatos a mujeres fueron causados por hombres, de los cuales el 60% era su pareja, ex o familiares. Según la ONU, el hogar es el lugar más peligroso para las mujeres.*

**Porque es una violencia gradual, cíclica y continua.**

Es una violencia dirigida sobre la mujer, e instrumental, para conseguir el control de la relación mediante la violencia. Se produce progresivamente. El agresor utiliza mecanismos sutiles que pueden pasar desapercibidos como el aislamiento social o la desvalorización.

*El aislamiento de las víctimas se ha agravado a raíz de la pandemia del COVID-19, en la que se han visto confinadas con sus maltratadores, distanciadas de sus redes sociales y recursos.*

**Porque anula la capacidad de protegerse y pedir ayuda.**

Genera en las víctimas dependencia emocional, arrebatándoles la autoestima, aislándolas, incapaces de salir, paralizadas por la vergüenza, la culpa y el miedo.

*Las mujeres que han sufrido maltrato tardan un promedio de 9 años para poder contarlo. De las mujeres que fueron asesinadas por sus parejas o exparejas solo el 20% llegó a denunciar.*

**Para poder salir de la violencia es necesaria una **RED** que transmita apoyo, confianza y seguridad.**

## ¿POR QUÉ SOMOS UNA PIEZA FUNDAMENTAL?

**Porque los servicios de urgencias son la puerta de entrada a la RED de ayuda** para muchas de las víctimas. La violencia de género tiene un grave impacto en la salud mental y física. Tras una agresión, o a causa de la cronificación de patologías, es muy probable que accedan a los servicios de urgencias.

**Porque la violencia de género es una emergencia sanitaria,** que hemos de atender como si fuera una patología. Asumir un papel activo para observar, investigar y determinar si es la causa que está detrás de las dolencias o lesiones por las que acuden a urgencias.

*Las mujeres que sufren violencia acuden con mayor frecuencia que la población en general, un 37% de las víctimas lo han hecho en el último año.*

*Actualmente, en los dispositivos sanitarios y sociales identificamos el 30% de los casos.*

**Porque el 60% no es capaz de pedir ayuda, paralizadas por el miedo** y la vergüenza. Muchas se sienten culpables de la violencia que sufren. Por eso, hemos de pasar a la acción para que se sientan en confianza y apoyadas. Reconocer la violencia que sufren es el primer paso para poder encontrar salidas.

## ¿QUÉ PODEMOS HACER DESDE EL SERVICIO DE URGENCIAS?

**Las y los profesionales de urgencias somos una pieza clave** en la detección precoz, atención y asistencia de las víctimas de violencia de género. Todo el personal sanitario implicado directamente en la prestación de servicios de salud a las mujeres, conocemos y seguimos la normativa y el protocolo.

**Somos un equipo coordinado:** Implicamos al personal del servicio para observar y dar importancia a los indicios y sospechas que nos permitan poder detectar la violencia, evaluar el riesgo y activar el protocolo (personal facultativo, enfermería, auxiliares de enfermería, trabajadora o trabajador social), así como atender a la mujer, acompañarla y garantizar su seguridad (personal administrativo, celador, seguridad y limpieza).

**Colaboramos de forma multidisciplinar** con otros servicios en la atención integral de la mujer y/o hijas e hijos que ha sufrido violencia de género (recursos de atención psicológica, sanitaria, jurídica y social).

**Disponemos de elementos de difusión institucionales** (folletos y carteles) relacionados con la sensibilización contra las desigualdades y la violencia de género.

*No somos profesionales de la violencia de género, pero desde nuestro lugar, con nuestra atención y apoyo, podemos ser parte de la solución.*

# SEÑALES QUE IMPORTAN

**Tener una mirada atenta nos permite no pasar por alto señales** que pueden ser indicadores de violencia. Además del maltrato físico, hemos de tener en cuenta otros tipos de violencias menos visibles como la psicológica y la sexual.

## INDICADORES EN LA MUJER:

**Síntomas psicológicos:** Baja autoestima. Estado de ansiedad o angustia, irritabilidad. Rasgos depresivos. Agotamiento psíquico. Trastorno de estrés postraumático. Insomnio. Pensamientos o intentos de suicidio.

**Síntomas físicos:** Trastornos crónicos inespecíficos sin causa física concreta. Cefaleas. Cervicalgia. Dolor crónico general. Heridas, lesiones o hematomas en diferentes estados de evolución. Lesiones por defensa, genitales...

**Problemas gineco-obstétricos:** Ausencia o dificultad de control de la fecundidad. Historia de abortos repetidos. Hijos o hijas con bajo peso al nacer. Retraso en la solicitud de atención prenatal.

**Actitud de la mujer:** Temerosa, incómoda, nerviosa. No sabe explicar bien qué le pasa. Conducta de evitación, temor, vergüenza y retraimiento. Si hay lesiones físicas, las justifica o quita importancia. Tiende a culparse a sí misma y a excusar a su pareja. Aspectos sociales: Aislamiento, pocas relaciones y actividades sociales, bajas laborales.

**Actitud de la pareja:** Solicita acompañarla y estar presente. Excesiva preocupación y control, contesta por ella o muestra desinterés, minimiza los síntomas o lesiones. Hostilidad con la pareja o con el personal. Control de la documentación.

**Si percibes indicios préstales atención,** no mires a un lado, tenlos en cuenta para seguir observando y recogiendo más información, con tacto, cuidado y con naturalidad.

## Incluimos la detección de la violencia de género en nuestra práctica diaria.

Si no preguntamos, si no indagamos, es muy difícil que ella lo cuente por si sola.

*No pases por alto, si hay algo que crees que puede indicar que hay una situación de maltrato... activa la **RED**.*

## Y SI SUCEDE... ¿CÓMO ACTUAR?

**En el caso de revelación por parte de la mujer, hija, hijo o familiar,** ten en cuenta que es un momento de gran vulnerabilidad, lo más importante es que sienta apoyo y que puede confiar en ti, que vas a estar ahí, que no se les juzga, ni cuestiona.

**Hemos de crear un vínculo de confianza** y seguridad, para que se puedan ir abriendo, para poder facilitarles en camino a la atención y los recursos especializados.

**Nuestra acogida es de gran importancia,** en algunos casos vendrán acompañadas por la Policía o la Guardia Civil, hemos de ayudarlas a tranquilizarse y a sentirse seguras.

**Recuerda que es importante incluir las condiciones emocionales** de la mujer en el parte de lesiones e informe médico, ya que puede ser prueba en un proceso judicial.

### **Ante una sospecha, un indicio o revelación tu actitud es clave para transmitir apoyo y seguridad:**

- Habla con la víctima a solas, sin la pareja, para poder ganar su confianza.
- Crea un espacio privado, sin tránsito de personas y/o profesionales, para darle tranquilidad.
- Escucha de forma activa y atenta, con interés por lo que relata y sin interrumpir.
- Muestra respeto, comprensión y apoyo. Evita cuestionar o juzgar su relato o transmitir desaprobación.
- Comienza por preguntas facilitadoras más generales e indirectas hacia otras más concretas y directas.
- En estado de shock es usual que tenga dificultad para expresarse. Facilita la expresión emocional en caso de que lo necesite.
- Ante exploraciones físicas, utiliza la calma, infórmale de procedimiento y pídele permiso.
- Evita insistir o transmitir presión en la mujer en torno a la obligación de denunciar.
- Infórmale de una manera clara y comprensible sobre el proceso y los recursos que le van a ayudar.
- Las profesionales del PMORVG van a estar a disposición para realizar todo el apoyo necesario en este área.

**Nuestro papel es que sientan que hay una **RED** en la que se pueden apoyar, que sepan que no están solas y solos.**

# GRACIAS POR SER PARTE DE ESTA RED

**Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género de la THAM (PMORVG)** es un servicio integral creado para atender a mujeres y a menores. Se realiza atención social, psicológica y jurídica. Está a vuestra disposición para informaros y para atender a cualquier situación revelada o percibida de violencia de género. Estar en RED con los servicios especializados es el primer paso para ayudar.

## Centro Municipal de Servicios Sociales:

C/ Pozo Nuevo, 6. 28430 - Alpedrete  
Teléfono 91 850 80 80

## Email:

[igualdad@mancomunidad-tham.org](mailto:igualdad@mancomunidad-tham.org)  
[alpedrete@mancomunidad-tham.org](mailto:alpedrete@mancomunidad-tham.org)

## Teléfono 016 - 016 online

Información, asesoramiento jurídico y atención psicológica inmediata ante todas las formas de violencia contra las mujeres.  
WhatsApp: 600 000 016

Email: [016-online@igualdad.gob.es](mailto:016-online@igualdad.gob.es)

*Financiación con cargo a los créditos recibidos del Ministerio de Igualdad,  
Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género.*

