

Impulso de la humanización en la atención a las víctimas de violencia de género a través del Programa de la Junta de Andalucía de **Centros comprometidos contra la Violencia de Género**

Sumario

Justificación
Planificación y/o cronograma
Desarrollo y ejecución
Despliegue
Resultados
Evaluación y revisión
Carácter innovador
Divulgación
Nivel de aplicabilidad

Justificación

El Plan de Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) tiene como objetivo impulsar el desarrollo de estrategias de humanización que respeten la dignidad y los derechos de las personas e incorporen calidad y calidez en la atención en los Centros del SSPA.

De entre las diversas estrategias y acciones en las que se está impulsando la humanización de la atención, el **Programa de Centros Comprometidos contra la Violencia de Género** es un ejemplo concreto que ejemplifica y materializa acciones específicas de humanización en el trato.

La violencia contra las mujeres es un grave problema de salud pública y una violación de los derechos humanos, con un impacto negativo directo potencial en la salud física, mental, sexual y reproductiva de la población femenina, e indirectamente en otras poblaciones (por ejemplo, descendientes) y en la sociedad en su conjunto.

Se estima que casi la mitad de las mujeres expuestas a violencia de género buscan ayuda en los servicios sanitarios, principalmente en Atención Primaria. En concreto en la sanidad pública andaluza, en 2019 fueron atendidas por este tema más de 7000 mujeres. Así pues, el ámbito sanitario ostenta una posición destacada tanto para la detección, como para la asistencia y la atención personalizada a las personas que sean víctimas de este tipo de violencia.

En 2017 en España fue firmado el *Pacto de Estado contra la violencia de género*, que establece una serie de medidas y acciones concretas para prevenir y erradicar la violencia de género, así como para garantizar la protección y atención a las víctimas. Entre las diversas medidas estructuradas en sus distintos ejes, se incluyeron medidas tales como: la utilización de las consultas médicas y centros sanitarios como plataformas informativas sobre violencia de género (28); la mejora de la detección precoz de la violencia de género en los centros sanitarios mediante una mayor formación especializada a sus profesionales (60); la promoción de Unidades de Apoyo con la función de identificar a las víctimas para asegurar la ayuda necesaria (73), la revisión y elaboración de protocolos para la detección precoz en el ámbito sanitario (185); o la implementación de un programa formativo para profesionales sanitarios especializado en prevención de la violencia de género (228), además de presentar la recomendación de “*Promover un sistema acreditativo de centros contra la violencia de género*” (246).

En este contexto, y en el marco de los planes de atención personalizados, la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica (DGSPOF) de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía, lleva ofreciendo durante años un extenso repertorio de actuaciones que busca ofrecer a las víctimas de la violencia de género (así como a los menores afectados) planes de atención personalizados, que impulsan una adecuada detección, intervención y coordinación de los casos y logran una mayor sensibilización de las y los profesionales de la salud.

En 2020, todo ello de alguna manera converge en el diseño de un proceso de acreditación a través de la estrategia de **Centros Comprometidos contra la Violencia de Género**, que comprende la elaboración de un Manual de Estándares, la definición de una metodología de evaluación, la confección de herramientas de ayuda para una atención que cumpla los estándares de intimidad, confidencialidad, empatía en la comunicación y entornos adecuados para ello. Esta iniciativa aspira a apoyar la labor de los Centros del SSPA, en el marco del Plan de Humanización del SSPA, así como crear una red de centros de la sanidad andaluza especializados en la atención integral y personalizada de las mujeres víctimas de violencia de género. Como fin último persigue contribuir asimismo a la creación de espacios de aprendizaje y en los que compartir buenas prácticas entre profesionales.

Cronograma ya realizado

Año 2020: Constitución del **Comité Director**, en el seno de la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica de la Consejería de Salud y Consumo, encargado de la gestión del proyecto. Se constituyen, además, el *Comité Técnico Asesor*, integrado por referentes del Sistema Sanitario Público Andaluz y el *Equipo de Desarrollo*, en el que contribuye también la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Se elaboró el manual de estándares y se diseñó la herramienta para la gestión del proceso.

Año 2021: Capacitación de personas para la evaluación, pilotaje del programa en 3 centros de gestión pública, inclusión de las mejoras derivadas del pilotaje, extensión del programa a todos los Centros Sanitarios Públicos de Andalucía que cumplieran las características necesarias para su candidatura y acreditación de los primeros 5 centros.

Año 2022: Extensión progresiva del programa de acreditación e inicio del pilotaje del programa en centros privados. Apertura del proceso a centros sanitarios de ámbito privado. Acreditación de otros 24 centros.

Año 2023: Estudio de evaluación del proyecto conforme a criterios de evaluación de políticas públicas; inicio de evaluaciones intermedias (a los 18 meses) a los centros acreditados a partir del año 2021.

Inicialmente el programa se planificó para un horizonte de 3 años y la posibilidad de ampliación si se obtenían los resultados esperados, cosa que se confirmó y se ha dado la aprobación de seguir recibiendo solicitudes, aprobando certificaciones y haciendo el seguimiento a las acreditaciones concedidas.

Desarrollo, ejecución y despliegue

Mediante el proceso para optar a la Acreditación de excelencia como Centros Comprometidos con la Violencia de Género, los Centros pueden:

- Difundir y compartir sus logros y buenas prácticas en la gestión integral y humanizada de atención a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Proporcionar a las víctimas una atención personalizada y de calidad, asegurando los aspectos que están más relacionados con la humanización, actualizando los protocolos según este enfoque y atendiendo a la normativa vigente y la evidencia científica disponible.

El programa de acreditación se apoya en un manual de estándares (ver Anexos) elaborado por un grupo experto que evalúa el cumplimiento de 6 criterios en los centros: 1) formación de los profesionales del centro; 2) estrategia y proyección en el entorno; 3) detección; 4) intervención; 5) coordinación; y 6) seguimiento. De los 31 estándares que componen el manual, 24 son imprescindibles para obtener el distintivo, siendo esenciales 17 de ellos. El proceso consta de diferentes fases: inicio de solicitud y autoevaluación; evaluación externa; reconocimiento y resultados; y revisión de la certificación a los 18 meses de su reconocimiento. Para la gestión del proyecto se ha creado una herramienta específica, Belt IA, que permite una gestión innovadora y ágil del proceso de certificación. El proyecto se ha financiado con cargo a los créditos recibidos del Ministerio de Igualdad (Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género) en el marco del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

Resultados

La certificación ha permitido la mejora en la atención a víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas, proporcionando confianza a las víctimas y obteniendo una atención humanizada y adecuada. Dado que la intimidad y la confidencialidad son aspectos esenciales de la humanización, se establece por protocolo la atención en una sala privada, en la que poder ofrecer un entorno de confidencialidad, seguridad y confianza a las víctimas y personas allegadas. La formación y sensibilización en intervención con víctimas de violencia de género a los profesionales aporta importantes beneficios. En primer lugar, facilita la detección temprana de posibles víctimas, lo cual redundará en una mayor agilidad en la atención e intervención, disminuyendo así los riesgos contra su vida y contribuyendo a la salida de la relación de pareja abusiva de forma anticipada. Por otro lado, esto permite la humanización de la asistencia, con una atención más personalizada que hace hincapié en las necesidades concretas de cada caso, necesidades no solo del plano médico, sino también a nivel emocional y psíquico. Todo ello reporta en una capacitación profesional hacia la excelencia, humanizada y centrada en la persona y con un marco ético claro y compartido.

El reconocimiento profesional que otorga este distintivo fomenta en los profesionales valores de humanización de respeto y responsabilidad social con respecto a la lucha contra la violencia de género.

A nivel comunitario, se crean y refuerzan redes de colaboración y coordinación entre las distintas instituciones encargadas de la intervención con víctimas lo cual favorece un abordaje multidisciplinar e integral de dicha problemática

El que los estándares sean compartidos por todos los centros dota de homogeneidad en la atención a las víctimas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. El contar con un/a profesional referente de violencia de género en cada centro permite la coordinación entre los profesionales, el conocimiento y aplicación de los protocolos de intervención con víctimas y facilita la relación del centro con su comunidad de referencia.

La certificación promueve la investigación y difusión del conocimiento científico relacionado con la violencia de género, lo cual tendrá repercusiones positivas en el diseño de nuevas Políticas Públicas y en la preparación y cualificación de los profesionales. Se genera así un circuito que se retroalimenta de crecimiento y mejora del conocimiento lo cual redundará a su vez en una mejor intervención en pro de la eliminación de este grave problema de salud pública.

Los estándares sobre seguimientos de casos permiten asegurar la continuidad en la intervención, así como ofrecer una atención de calidad a las víctimas y sus familiares. El estándar esencial 4.1 *El centro, en su procedimiento de actuación sanitaria ante la violencia de género, contempla pautas para la intervención en estos casos*, establece que el centro debe disponer de un procedimiento adaptado y actualizado para la atención a mujeres víctimas de violencia de género siguiendo las directrices institucionales que aparecen en los protocolos aprobados. Esto permite ofrecer un tratamiento homogéneo de la problemática, servir de guía y apoyo a los profesionales en su intervención y ofrecer una atención especializada e individualizada a los diferentes casos.

En este sentido, el protocolo Andaluz para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género (3ª edición 2020) realiza unas recomendaciones de intervención en función de la fase del proceso de cambio en el que se encuentra la mujer víctima de violencia de género. El conocimiento del Ciclo de Violencia y de estas fases es indispensable para la realización de una intervención individualizada y exitosa y, mediante este estándar se pretende garantizarlo.

Asimismo, tiene que ver con la humanización el hecho de que el dicho protocolo contempla la actuación ante situaciones de especial vulnerabilidad, como es el caso de mujeres embarazada, medio rural, mujeres mayores de 65 años, mujeres con diversidad funcional, migración o VIH; ofreciendo recomendaciones específicas y pautas de actuación en estos casos.

Para finalizar indicar que el proceso de acreditación permite a los centros establecer un horizonte de mejora continua, identificando e introduciendo mejoras, incluso en los centros que logren la acreditación con la totalidad de los estándares.

Tras estos tres años de andadura, se han acreditado 29 centros (28 públicos y 1 privado) y actualmente 11 centros se encuentran en proceso de acreditación. Además, se está realizando ya el seguimiento (para la posible recertificación) de 5 centros.

Los centros sanitarios públicos que ya cuentan con la acreditación son:

- Distrito Sanitario de Atención Primaria Jaén - Jaén Sur
- Distrito Sanitario de Atención Primaria Córdoba-Guadalquivir
- ASAG Hospital de Puente Genil
- Hospital Universitario Torrecárdenas
- Hospital Universitario Virgen de las Nieves
- Área de Gestión Sanitaria Jerez, Costa Noroeste y Sierra de Cádiz
- Área De Gestión Sanitaria Sur De Córdoba
- Hospital San Juan de Dios del Aljarafe
- Hospital Universitario Reina Sofía
- Distrito Sanitario Poniente de Almería
- Distrito Sanitario de Atención Primaria Aljarafe – Sevilla Norte

- Centro de Emergencias Sanitarias 061
- Área de Gestión Sanitaria de Osuna
- Área de Gestión Sanitaria Serranía de Málaga
- Área de Gestión Sanitaria Sur de Granada
- Hospital Universitario Puerto Real
- Hospital Costa Del Sol
- Hospital Regional Universitario de Málaga
- Área de Gestión Sanitaria Norte de Huelva
- Distrito Sanitario de Atención Primaria Huelva Costa-Condado Campiña
- Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar Este
- Área de Gestión Sanitaria Nordeste de Jaén
- Hospital Universitario Juan Ramón Jiménez
- Distrito Sanitario Málaga - Guadalhorce
- Hospital Universitario Virgen de la Victoria
- Distrito Sanitario Almería
- Hospital Universitario Clínico San Cecilio
- Hospital Alto Guadalquivir

Los centros sanitarios de gestión privada incorporados son:

- Hospital Cruz Roja de Córdoba. Acreditado en julio 2022.
- Hospital Victoria Eugenia de Cruz Roja. En proceso de autoevaluación.
- Hospital HLA Mediterráneo S.A.U. En proceso de autoevaluación.

Evaluación y revisión

Para evaluar los impactos conseguidos y poner en valor los logros alcanzados, se inició en octubre de 2022 el proyecto de evaluación del distintivo, en colaboración con el área de Evaluación de Políticas Públicas del Instituto Andaluz de la Administración Pública.

La evaluación está implicando el desarrollo de diversos instrumentos y herramientas y la participación de diferentes agentes de interés. Se ha realizado un grupo focal con evaluadores externos de la certificación, entrevistas con el personal directivo y personal de referencia en violencia de género de los centros, aplicado cuestionarios a profesionales sanitarios y no sanitarios de los centros y cuestionarios a las y los profesionales del ámbito local responsables de la atención de la violencia de género en los municipios de influencia de los centros evaluados. Finalmente se realiza un análisis de los datos que se registran en la aplicación Belt-IA- Violencia de Género.

Aún a mitad del proceso de evaluación, Es ya significativa la confirmación de una mayor sensibilización e implicación del personal de los centros y una mayor organización y protocolización de la intervención dentro de aquellos centros que cuentan con el distintivo.

Carácter innovador

Hasta donde conocemos, el programa de Centros Comprometidos Contra la Violencia de Género es pionero y único en España. Contribuye a visibilizar de manera pública a los Centros Sanitarios de Andalucía como entornos humanizados, seguros y especializados en el abordaje de

este tipo de violencia, con profesionales que emplean, de manera cualificada y personalizada, medidas innovadoras de detección, intervención y coordinación, con un seguimiento activo y continuado, que apoya la sensibilización ante este problema tan sensible.

Además, para la certificación, se diseñó una herramienta específica (*Belt IA*). Es una herramienta informática de fácil empleo, tanto para los centros como para los evaluadores, que agiliza los procesos de solicitud y evaluación. Además, la herramienta incluye un canal de comunicación entre los centros y las personas evaluadoras, donde resolver sus dudas o informar de incidencias de forma rápida. Por último, esta herramienta puede adaptarse y servir de base para otro tipo de certificaciones.

Divulgación

El programa de Centros Comprometidos Contra la Violencia de Género se ha presentado en los siguientes eventos:

- XII Congreso Internacional para el Estudio de la Violencia contra las Mujeres 8-9 de noviembre de 2021. Presentado como una buena práctica conforme a las bases del Congreso.
- XXV Congreso de la Sociedad Andaluza de Calidad Asistencial 18-19 de noviembre de 2021, a través de dos comunicaciones (“Acreditación de Centros Comprometidos contra la Violencia de Género” y “Resultados del proyecto de Acreditación de Centros Comprometidos contra la Violencia de Género”).
- XXVI Congreso de la Sociedad Andaluza de Calidad Asistencial 16 – 18 de noviembre de 2022, a través de dos comunicaciones (“Cómo lograr que un centro esté comprometido contra la violencia de género” y “Centros Comprometidos contra la Violencia de Género. Más allá de la acreditación”).
- V Jornadas El liderazgo de los centros sanitarios contra la violencia de género. Actualizaciones sanitarias ante la violencia de género. 21 de noviembre de 2022. Escuela Andaluza de Salud Pública.

El distintivo Centros Comprometidos contra la Violencia de Género despierta gran interés no solo a nivel profesional sanitario, sino también a nivel de la población en general (ver Anexo II que muestra algunos ejemplos del eco recogido por los medios de comunicación).

Nivel de aplicabilidad

Deseamos reseñar que otras Comunidades Autónomas nos han comunicado su interés en replicar la presente experiencia, lo cual lograría extender el valor de una atención humanizada en este ámbito, y aumentaría su grado de influencia a otras zonas del territorio nacional.

Por otro lado, instituciones como la Universidad de Granada, se han puesto en contacto con la DGSPDF con la finalidad de adaptar y aplicar esta experiencia en sus ámbitos específicos. En el caso de la Universidad de Granada, para su formación de pregrado. El Comité Técnico del Programa ha redactado ya una versión viable del manual de estándares denominado “Manual De Estándares para la Acreditación de Centros Universitarios Libres de Violencia De Género”, que sería acreditado en primera instancia por la de su Facultad de Ciencias de la Salud. Actualmente

se encuentra en fase de preparación el pilotaje de los criterios de evaluación y el diseño de una actividad formativa para evaluadores. Desde la Consejería de Salud y Consumo se presentó esta iniciativa al conjunto de universidades, encontrándose un interés creciente por su puesta en marcha.

Finalmente, conviene también indicar que aunque el distintivo de Centros Comprometidos contra la Violencia de género se creó con la función de otorgar esta acreditación a Centros Sanitarios del sector público y privado, su ejemplo claro de una aplicación práctica de acciones de atención humanizada y personalizada, puede aprovecharse de manera pedagógica para ilustrar el énfasis de la humanización para otros sectores, entidades y problemáticas (no solo referidas a la violencia de género).