

Signos para identificar que una mujer está sufriendo violencia

Algunas mujeres que estén sufriendo violencia de género pueden acudir a los servicios sanitarios debido a otros problemas de salud relacionados con la violencia. En estas visitas es probable que las mujeres eviten hablar sobre las situaciones de violencia, por temor a sus parejas, por miedo a ser juzgadas, por vergüenza, etc. Por lo mismo, es muy importante detectar signos que pueden alertar sobre la presencia de violencia contra la mujer, aunque ésta no la mencione.

Algunos signos para tener en cuenta son: la intromisión de la pareja en las consultas, perder frecuentemente horas a citas de controles de salud propios o de sus hijos/as, o problemas emocionales y de comportamiento de los/as hijos/as.

Además son indicios claros de violencia:

- Reportes de familiares, amigos y/o acompañantes acerca de que la mujer vive violencia de género.
- Información referida por autoridades locales y/o policiales sobre violencia doméstica y/o de género.
- Intento suicida.
- Autoagresión.
- Lesiones traumáticas, en particular si son reiteradas y la mujer proporciona explicaciones vagas o inverosímiles al respecto.
- Consultas reiteradas por problemas de salud sin diagnóstico claro.
- Intrusión del compañero íntimo o del esposo en las consultas.
- Síntomas genitourinarios idiopáticos, incluidas infecciones urinarias o renales frecuentes.
- Resultados reproductivos adversos, incluidos múltiples embarazos no intencionales o abortos, retraso en la atención al embarazo y nacimientos con resultados adversos.
- Síntomas reproductivos idiopáticos, incluidos el dolor pelviano y la disfunción sexual.
- Dolores crónicos (idiopáticos).
- Hemorragias vaginales reiteradas e infecciones de transmisión sexual (ITS).
- Problemas relacionados con el sistema nervioso central, por ejemplo, cefaleas, problemas cognoscitivos, hipoacusia.

Procedimiento de actuación frente a sospecha o casos de violencia

Siempre se debe tener en cuenta que la seguridad de la mujer es lo principal. Por ello, es importante jamás preguntar sobre violencia de pareja si la mujer no está sola. Incluso en presencia de otra mujer puede existir el riesgo de que aquella sea la madre o hermana del agresor o que sea cómplice de la agresión.

Procure un momento de soledad, en un lugar lo más resguardado posible de terceros para promover la confidencialidad. El tono debe ser empático y se debe evitar cualquier juicio crítico. Para el personal de salud puede ser difícil preguntar sobre las situaciones de violencia, pues es extendida la creencia de que la violencia de pareja es un problema “doméstico”, donde “no hay que meterse”. Sin embargo, como ya se ha visto, la violencia es un problema de salud pública y el personal de salud tiene un espacio privilegiado para la detección y ayuda a las víctimas.

Es importante comprender que la mujer puede elegir no revelar la existencia de una situación de violencia. Lo cual puede ser frustrante para el equipo de salud que ha hecho esfuerzos en proveer un ambiente adecuado y ha realizado una pesquisa consciente y preguntas empáticas. Sin embargo no se debe presionar a la mujer. Es posible que no esté preparada para hablar del tema, enfrentarlo, o incluso que tenga naturalizada la situación de violencia que vive. Informe a la mujer respecto de los servicios disponibles en la comuna o en el nivel nacional (Salud Responde, fono ayuda, orientación de SERNAM y servicios Municipales por ejemplo), pero también sobre las consecuencias de la violencia sobre su propia salud y la de sus hijos e hijas. Es muy importante ofrecer una consulta de seguimiento y mantenerla vinculada al sistema de salud.

Apoyo de primera línea

El apoyo de primera línea puede ser la única oportunidad que el equipo de salud tenga para ayudar a una mujer que vive violencia. Por eso es muy importante entregar atención oportuna y práctica que responda a las necesidades de salud física y emocional de la mujer, pero también debe entregar seguridad y apoyo respetando su privacidad y autonomía. Este tipo de apoyo hace referencia al nivel mínimo (fundamentalmente psicológico) de apoyo y validación de la experiencia de violencia que debe recibir toda mujer que revele una situación de esas características a un/a profesional de la salud (o de otro servicio). Es fundamental abordar las necesidades emocionales y prácticas de la mujer en el marco de una primera respuesta, ya que cuando se ayuda a una mujer a cubrir sus necesidades prácticas, la está ayudando también con sus necesidades emocionales, y al ayudarla con sus necesidades emocionales, está fortaleciendo la capacidad de la mujer para responder a sus necesidades prácticas.

Los principales objetivos de la primera respuesta son:

- Determinar qué necesita la mujer y qué le preocupa en ese momento.
- Explorar las opciones que tiene.
- Escuchar y validar sus preocupaciones y sus experiencias.
- Ayudarla a encontrar respaldo social, físico y emocional.
- Empoderarla para que sienta que puede ayudarse a sí misma y que puede pedir ayuda.
- Mejorar su seguridad.

El apoyo de primera línea se compone de los siguientes factores:

ATENCIÓN AL ESCUCHAR

La primera tarea es escuchar a la mujer con empatía, brindando a la mujer la oportunidad de que pueda decir lo que quiera a una persona que está dispuesta a ayudarla, en un entorno seguro y privado, fundamental para su recuperación emocional.

Escuchar atentamente es la parte principal de una buena comunicación y la base del apoyo de primera línea, y consiste en algo más que oír las palabras de la mujer. Escucharla atentamente significa ser consciente de los sentimientos que hay detrás de lo que ella dice, prestar atención tanto a lo que ella dice como a lo que calla, prestar atención a la comunicación no verbal, es decir, las expresiones faciales, el contacto visual, los gestos, etc. de ambos participantes de la conversación, permanecer al mismo nivel que ella (sentado o de pie), lo suficientemente cerca para mostrar que tiene interés en su relato y que está prestando atención, pero lo suficientemente lejos para que ella no se sienta invadida y mostrar que comprende cómo ella se siente.

La escucha activa es una habilidad que se entrena. Hay algunas directrices que los profesionales de salud pueden seguir para evaluar si están o no desarrollando una escucha activa:

ES ESCUCHA ACTIVA	NO ES ESCUCHA ACTIVA
Tener una actitud paciente y tranquila.	Presionar a la mujer para que cuente su historia.
Indicar que la está escuchando, asintiendo con la cabeza, o mediante gestos.	Mirar el reloj, contestar el teléfono, mirar el teléfono, la computadora, tomar notas, hablar demasiado rápido.
Actitud empática ("entiendo cómo se siente").	Juzgar lo que ha hecho o cómo se siente ("no debería sentirse así"; "síntase afortunada de haber sobrevivido" o "pobre").
Dejar que cuente la historia a su propio ritmo, permitir momentos de silencio, dejarla pensar.	Apresurarla, completar frases por ella.
Mantener el foco de la atención en la propia historia de la mujer.	Contar la historia de otra persona o hablar de los propios problemas o experiencias.
Preguntar ¿cómo puedo ayudar?	Dar por sentado que sabe qué es mejor para ella.
Animarla a seguir hablando si lo desea (¿Quiere contarme algo más?)	Interrumpir, hacer preguntas constantemente antes de que haya terminado su relato.
Reconocer qué desea y necesita la mujer y respetar su voluntad.	Actuar como si usted fuera a resolver sus problemas por ella.

Es importante reconocer lo que NO es conveniente hacer en el proceso de primera respuesta frente a una situación de abuso o violencia:

- No intente resolver o prometer resolver los problemas de la mujer.
- No intente convencerla de abandonar una relación violenta.
- No intente convencerla para que acuda a otros servicios, como la policía o los tribunales.
- No le pregunte por detalles que la obliguen a revivir los momentos dolorosos si no los menciona espontáneamente.
- No le pida que analice lo que sucedió o sus causas.
- No la presione para que le cuente sus sentimientos y reacciones frente a la agresión.

NO JUZGAR Y VALIDAR

Frecuentemente las mujeres sienten culpa cuando han vivido situaciones de maltrato o abuso. Por ello es fundamental evitar los juicios y validar sus acciones, comprendiendo que las personas siempre hacen lo mejor que pueden en situaciones difíciles, dolorosas y complejas de manejar.

Validar la experiencia de una persona significa transmitirle que la está escuchando con atención, que entiende lo que ella dice y que le cree sin juicios ni condiciones.

Son frecuentes los sentimientos de desesperanza, impotencia y pérdida de control, negación, culpa, vergüenza, rabia o desamparo. Es importante comunicar a la mujer que lo que siente es habitual en estos casos, que puede expresar sus sentimientos sin peligro y que tiene derecho a vivir sin violencia ni miedo. Algunas emociones como el embotamiento afectivo, los cambios en el estado de ánimo, la ansiedad o la desesperanza pueden hacer sentir temerosa a la mujer de padecer algún trastorno mental.

Son frases oportunas para abordar su respuesta emocional:

- “Está bien hablar.”
- “Ninguna mujer merece que su pareja la maltrate.”
- “He tomado con mucha seriedad lo que usted me ha dicho. Estaré aquí si necesita ayuda más adelante.”
- “No está sola. Desafortunadamente, muchas otras mujeres han sufrido el mismo problema.”
- “Todas las personas tienen derecho a sentirse a salvo en casa.”
- “Me preocupa que esto pueda estar afectando su salud.”
- “Muchas mujeres logran mejorar su situación. Con el paso del tiempo probablemente verá que hay esperanza.”
- “Podemos ayudarla.” [Diga esto solo si es verdad.]
- “Hoy usted tiene opciones y puede elegir cómo actuar.” [Diga esto solo si es verdad.]
- “Es común sentirse así, sin embargo, podemos hablar de cómo disminuir la ansiedad.”

INFORMARSE SOBRE LAS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES

El propósito de esta tarea es averiguar lo que es más importante para la mujer, respetar su voluntad y responder a sus necesidades inmediatas.

Cuando esté escuchando la historia de la mujer, preste especial atención a lo que ella diga sobre sus necesidades y preocupaciones, así como a lo que no diga explícitamente, pero deje entrever en sus palabras o gestos. Ella puede hablarle de sus necesidades físicas, de sus necesidades emocionales o de sus necesidades económicas, manifestar preocupación por su integridad o referirse al apoyo social que necesita.

Usted puede emplear las técnicas que se describen a continuación para ayudarla a expresar lo que necesita y para asegurarse de que la ha comprendido adecuadamente:

- Formule preguntas abiertas en vez de respuesta “sí o no” (“¿Cómo le hace sentir esta situación?”)
- Repetir o reformular lo que la mujer le diga para confirmar que le ha entendido bien (“Me dijo que se siente sola”)
- Refleje los sentimientos de la mujer (“Me parece que se siente enojada”)
- Profundice en algún tema según sea necesario (“¿Me puede contar algo más sobre eso?”)
- Pida aclaración si no comprende algo (“¿Me lo puede explicar de nuevo por favor?”)
- Ayúdela a identificar y expresar qué necesita y qué la preocupa. (“¿Hay algo que necesite o que la preocupe?” “Quizá necesite un lugar donde alojarse” “La veo preocupada por sus hijos/as”).
- Resuma lo expresado por la mujer (“Entiendo que usted me dice que...”)
- En lo posible se debe EVITAR hacer preguntas que sugieran la respuesta, como por ejemplo: “Me imagino que se sintió muy mal, ¿no?” ya que interrumpen el relato y preguntas con “por qué”, ya que pueden parecer acusadoras, por ejemplo: “¿Por qué lo hizo?”.

MEJORAR LA SEGURIDAD

Es central evitar poner a la mujer en más riesgo. Por ello se deberán seguir las siguientes directrices para abordar a una mujer con sospecha o diagnóstico de violencia:

- Hable con la mujer sobre el maltrato únicamente cuando usted y ella estén en privado. Nadie mayor de dos años de edad debe oír la conversación.
- Nunca aborde el tema de la violencia si la pareja, otros familiares u otra persona que la acompañe, aunque sea una amiga, puede oírlos.
- Quizá sea preciso inventar una excusa para poder hablar con la mujer en privado, como enviar al acompañante a hacer un mandado o un trámite.
- Si la mujer trae a sus hijos a la consulta, puede pedirle a un colega que los cuide mientras usted conversa con ella.

- En todo momento recuerde mantener la confidencialidad de la historia clínica. Dicho documento debe conservarse en un lugar seguro y no debe estar sobre un escritorio ni a la vista de cualquier persona.
- Hable con la mujer sobre cómo va a justificar su ausencia de la casa.
- Si tiene que llevarse documentos (para la policía, por ejemplo), hable con ella sobre qué hacer con ellos y busquen alternativas para guardarlos apropiadamente.
- Muchas mujeres que han sufrido violencia temen por su integridad. Otras quizá no crean que necesiten un plan para mejorar su seguridad porque no esperan que los maltratos se repitan. El propósito de esta tarea es ayudar a la mujer a que evalúe su situación y elabore un plan para mejorar su seguridad a partir de ese momento. Se debe explicar a las mujeres que han sufrido violencia que es poco probable que una situación de violencia de pareja se resuelva por sí sola, que tiende a persistir y que con el tiempo puede empeorar y volverse más frecuente.
- Si bien evaluar y planificar como mejorar la seguridad es un proceso que no es posible abarcar en una sola conversación, usted puede ayudarla a determinar sus necesidades, analizar su situación particular y evaluar sus opciones y recursos.

Es importante evaluar los riesgos en las siguientes situaciones:

- Evaluar la seguridad después de una agresión sexual.

Las mujeres que sufren una agresión sexual suelen conocer al agresor y es habitual que la agresión se produzca en la casa. Si la mujer conoce al agresor, evalúe en conjunto con ella si es conveniente que vuelva a su casa.

- Evaluar el riesgo inmediato de violencia de pareja.

Algunas mujeres saben cuándo corren un peligro inmediato y tienen miedo de volver a su casa.

Si la mujer está preocupada por su integridad, hay que tomar su preocupación con mucha seriedad. Otras mujeres quizá necesiten ayuda para percatarse de cuándo corren un riesgo inmediato.

Hay preguntas específicas que se pueden hacer para ver si es seguro para ella regresar al domicilio.

Es importante determinar si existe un riesgo inmediato de lesiones graves.

Si se aprecia un riesgo alto e inmediato, puede decir a la mujer: “Me preocupa su integridad. Veamos qué hacer para que no la lastimen”. Se pueden considerar en conjunto opciones como llamar a carabineros y hacer arreglos para que ella no pase esa noche en su casa.

Usted puede explorar el riesgo inmediato con algunas preguntas. La mujer que responda afirmativamente al menos a tres de las siguientes preguntas, puede correr un riesgo inmediato, particularmente alto de sufrir violencia:

- ¿Los maltratos físicos han sucedido con mayor frecuencia o han empeorado en los últimos seis meses?
- ¿Su pareja ha utilizado alguna vez un arma o la ha amenazado con un arma?
- ¿Su pareja le ha pegado alguna vez estando usted embarazada?
- ¿Su pareja le ha pegado o agredido verbalmente alguna vez frente a sus hijos/as?
- ¿Su pareja tiene celos violentos y constantes?
- ¿Su pareja ha intentado estrangularla alguna vez?
- ¿Cree que su pareja sería capaz de matarla?