

# PROTOCOLO DE DETECCIÓN Y ASISTENCIA A MUJERES VICTIMAS DE MALTRATO

Dirección de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género  
+54 (0221) 483.4396  
direccionviolenciadegenero@gmail.com

Aprobado por resolución ministerial 304/07 N°

Los profesionales de la salud, se encuentran en una posición privilegiada para detectar posibles situaciones de violencia doméstica a través de la consulta programada, a demanda y de urgencia.

La identificación de las víctimas de maltrato es una tarea difícil, ya que la mujer no suele estar dispuesta a manifestar su situación de abuso o maltrato, llegando incluso a negarlo. Las mujeres que vienen a consulta declarando que han sufrido una agresión física son tan solo una pequeña parte de las que sufren violencia.

Muchas acudirán a la consulta reiteradamente con síntomas inespecíficos, motivos banales, manifestaciones somáticas o síntomas psíquicos poco específicos que pueden ocultar una situación de malos tratos.

Las consultas reiteradas pueden constituir una llamada de atención de la mujer ante un problema que no se atreve a revelar directamente.

El diagnóstico de una situación de maltrato se iniciará con la identificación de la posible existencia de los síntomas y señales que figuran más abajo. Los datos obtenidos de la anamnesis, exploración física e historia social y familiar de la paciente pueden orientar al profesional sanitario sobre la existencia de malos tratos.

---

## **SIGNOS Y SEÑALES DE ALERTA DE MALTRATO**

### **FÍSICOS**

- Cefalea.
- Dolor torácico y/o palpitaciones.
- Dolor osteoarticular de diferentes localizaciones.
- Trastornos digestivos.
- Parestesias (sensibilidad alterada), mareos inespecíficos.
- Astenia (falta de fuerzas)
- Traumatismos de diversa intensidad, fracturas.
- Hematomas en diferentes fases evolutivas.
- Quemaduras, erosiones.
- Epistaxis frecuentes (hemorragia por la nariz).
- Fracturas de tabique nasal de repetición.
- Pérdida de piezas dentales.
- Enfermedades de transmisión sexual.

### **PSICOLÓGICOS**

- Trastornos ansioso-depresivos.
- Confusión, inseguridad, miedo, accesos de llanto.
- Hipervigilancia.
- Ideación suicida.

- Trastornos de la alimentación.
- Abuso de sustancias (tóxicos, psicofármacos).
- Trastornos del sueño.

## **SOCIALES**

- Aislamiento social.
- Bajas laborales de repetición.
- Retraso en la solicitud de asistencia prenatal.
- Desnutrición.
- Depresión.
- Abuso de sustancias.
- Abortos “espontáneos” frecuentes.
- Partos prematuros.
- Recién nacido de bajo peso al nacer.
- Lesiones fetales.
- Angustia, más triste.
- Temerosa, asustadiza.
- Tendencia a la infravaloración, baja autoestima.
- Actitud vergonzosa, sumisa.
- Comportamiento evasivo para proporcionar información.
- Relato discordante con las lesiones.
- Solicitud tardía de asistencia a las lesiones.
- Agotamiento físico y psíquico.
- Incumplimiento terapéutico reiterado.
- Anulación de las citas concertadas o ausencia reiterada a las mismas.

## **Indicadores en la pareja**

- Excesiva preocupación por su pareja o, por el contrario, comportamiento despectivo.
- Intenta controlar la entrevista.
- Responde a las preguntas de forma continuada sin dejar intervenir a la mujer.

En los casos de sospecha o en que se aprecien signos y síntomas indicativos de malos tratos, es necesario llevar a cabo una serie de actuaciones que conduzcan a la identificación del posible caso.

---

## **1. LA ENTREVISTA**

La actitud que tomen los profesionales ante esta situación marcará la evolución de todo el proceso diagnóstico y terapéutico. La empatía y el acercamiento a la paciente sin reparos ni

juicios previos favorecen la comunicación. El exceso de respeto hacia este tema, el miedo a implicarse y a la afectación personal se convierten en obstáculos que dificultan una correcta relación.

- Debe crearse un clima de confianza donde la paciente se sienta protegida y comprendida.

**Es imprescindible que la entrevista se realice a solas, sin la presencia del esposo o familiar acompañante.**

- Establecer una escucha activa que permita captar lo que expresa verbalmente la paciente, la carga emocional asociada y las demandas implícitas en la comunicación.

- Aclarar desde el principio las siguientes cuestiones:

- que se cree su versión y que es entendida.

- que no tiene por qué sufrir maltrato.

- que el maltrato no es inherente a la vida en pareja.

- que se le puede ofrecer ayuda y apoyo.

- que no es un hecho aislado, sino que se trata de una situación que afecta a millones de mujeres en todo el mundo.

- reforzar el mensaje de su derecho a vivir sin violencia.

- **Evitar los consejos y la toma de decisiones por la paciente.** No emitir juicios sobre la situación. Nunca aconsejar que intente detener la violencia adaptándose a los requerimientos y forma de ser de su pareja, pues de forma indirecta podemos transmitir que ella es responsable de dicha violencia si no se somete.

- En el supuesto de que la mujer no quiera o pueda hablar del tema y exista una sospecha firme de presencia de malos tratos, se debe transmitir un alto grado de interés en el tema y que en cualquier momento podrá acudir a la consulta para tratarlo. El hecho de aceptar que se es víctima de malos tratos supone un shock para la mujer, costándole reconocer que se halla inmersa en un ciclo de violencia. Además, muchas mujeres que se saben maltratadas no quieren que se conozca su situación ni denunciar a su pareja.

- En la entrevista, además se valorará:

- La situación familiar: apoyo de familiares, relaciones con estos, tipo de vivienda, número de convivientes.

- La situación social : amigos y vecinos, si dispone de algún lugar donde vivir en el caso de que abandone el domicilio.

- Los recursos económicos con los que cuenta, si tiene algún tipo de cualificación laboral que le permita acceder al mercado laboral.

---

## 2. EXPLORACION FÍSICA Y PSÍQUICA

Presencia de lesiones físicas: se debe examinar todo el cuerpo de la paciente.

Los maltratadores “aprenden” a pegar y con el tiempo suelen hacerlo en zonas que quedan ocultas. En caso de encontrar lesiones, deben consignarse los siguientes aspectos en la historia clínica:

- Naturaleza (contusión, hematoma, erosión, herida, excoriación, mordedura, quemadura), forma y longitud.

- Disposición: es frecuente que existan lesiones frontales en cabeza, cuello, tórax, abdomen y genitales. Se prestará atención a la posible existencia de lesiones indicativas de defensa, como hematomas en la cara interna de antebrazos y lesiones en zonas no visibles.

- Data de las lesiones. Esta información es prioritaria para precisar la evolución, así como para la valoración pericial del forense en caso de iniciarse un proceso judicial. Conviene tener en cuenta el siguiente cuadro, para evaluar este ítem:

#### **Coloración Tiempo de evolución**

Negro – azul oscuro Inmediato (< 1 día)

Rojo, violáceo 1 – 5 días

Rojo púrpura 5 – 7 días

Verdoso 7 – 10 días

Amarillento > 2 semanas

**Realización de diagnóstico diferencial con lesiones accidentales:** es infrecuente que un traumatismo casual ocasione lesiones bilaterales o en regiones parietales, si el golpe fue craneal. Ante una caída fortuita, los hematomas suelen aparecer en la parte externa de las extremidades y no en las zonas internas.

### **PARA PROFESIONALES DE LA SALUD MENTAL**

#### **• Valoración de daño psíquico:**

Debe explorarse la respuesta psíquica inmediata o tardía, según el momento en el que se evalúe a la paciente, teniendo en cuenta:

- Las circunstancias que lo originaron.
- La existencia de factores agravantes de la vivencia, como pueden ser la utilización de armas o el ensañamiento.
- La valoración subjetiva que hace la paciente. Shock emocional.
- Síntomas psicossomáticos Negación de lo sucedido Molestias inespecíficas Confusión.
- Trastornos del sueño. Abatimiento.
- Depresión-ansiedad.
- Temor a una nueva agresión.
- Baja autoestima.
- Sensación de culpabilidad y vergüenza.
- Trastorno por estrés postraumático.

#### **• Valoración emocional**

Pueden usarse entrevistas libres o estructuradas. Se recomienda evaluar claramente con la paciente su situación de riesgo, así como la de sus hijos/os, e implementar estrategias junto con Servicio Social, con directivas precisas y orientación a redes locales que puedan asesorarla y acompañarla desde lo legal.

• **Estimación del riesgo de suicidio:** la entrevista clínica proporcionará la clave diagnóstica. Los antecedentes familiares y personales en relación con este acto (suicidios consumados o intentos), enfermedades previas, malos tratos en la infancia, impulsividad... orientarán en la valoración del riesgo.

Durante la entrevista se abordará directamente la existencia de ideas de suicidio y de planes concretos, así como si se encuentra en posesión de armas de algún tipo. En el cuadro siguiente se exponen los signos de alarma de riesgo suicida.

**Signos de alarma de riesgo suicida.**

- Euforia tras un período de desesperanza
- Audacia temerosa o accidentes múltiples
- Existencia de remordimientos
- Autocrítica exagerada
- Desesperanza
- Discurso con contenidos suicidas
- Elaboración de testamento o regalo de pertenencias

• **Valoración del riesgo vital:**

Es imprescindible estimar el riesgo que corre la paciente en caso de que no desee abandonar el hogar.

Se preguntará a la mujer:

- si cree que es seguro volver a casa
- si cree que cuenta con familiares o amigos que le puedan acoger sin confabularse con el agresor
- si teme por la seguridad de sus hijos

Las circunstancias que pueden ocasionar un agravamiento de la violencia o el homicidio de la paciente son los que quedan reflejados en el cuadro siguiente:

- Consumo de drogas o abuso de alcohol por la pareja.
- Aumento de la frecuencia de los episodios violentos
- Lesiones graves.
- Malos tratos a hijos/as u otros miembros de la familia.
- Cambios en la situación laboral del agresor.
- Tramitación de separación. Violencia sexual.
- Fracaso de los sistemas de apoyo familiares y sociales.
- Conducta vigilante, celos patológicos por parte del agresor.
- Intentos de suicidio o llamadas de atención de la paciente.

Es una premisa esencial no subestimar el riesgo. Si se detecta alguno de los anteriores indicadores o la paciente asegura que se encuentra en situación de riesgo vital, hay que darle credibilidad y adoptar las medidas pertinentes.

### 3. DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO

Con los datos de la entrevista y la exploración física y psíquica es posible establecer un diagnóstico así como un plan de medidas encaminadas a la atención de la víctima. Las medidas pueden contemplar la instauración de tratamiento médico y farmacológico, derivación al dispositivo asistencial especializado, derivación a los servicios sociales, salud mental, así como también realizar un informe detallado de lesiones, y del estado emocional de la paciente, registrando todo en la Historia Clínica, y entregándole copia si lo solicita.

Debe realizarse el tratamiento de las lesiones físicas. En el caso de tener que prescribir psicofármacos, valorar siempre la necesidad de no mermar las capacidades de la mujer (que debe estar alerta ante un nuevo ataque) así como de los posibles intentos de suicidios. En estos casos, evitar los hipnóticos y los antidepresivos tricíclicos.

**La terapia familiar no está indicada mientras persista la violencia.**

En los supuestos de agresiones sexuales se seguirán las recomendaciones sobre prevención de embarazo y enfermedades de transmisión sexual.

---

### 4. OTRAS MEDIDAS A ADOPTAR

Se facilitará la información necesaria para que la víctima comprenda la situación que está viviendo, proporcionándole una visión sin distorsiones de la realidad e intentando romper su aislamiento. Así mismo, se informará sobre los recursos sociales y los teléfonos de emergencia disponibles. El Servicio de Guardia, así como los otros servicios intervinientes deben contar con una carpeta de recursos, para poder darle a la mujer las informaciones pertinentes actualizadas.

El profesional de la salud puede sentirse frustrado porque la mujer no muestre intención de abandonar al maltratador de inmediato. Se deberá tener la precaución de no transmitir el mensaje de decepción (se iniciaría un proceso de victimización secundaria). Es necesario informar del valor de presentar una denuncia firme, pero la paciente es quien debe decidir y lo hará cuando esté preparada para ello.

El profesional de la salud deberá dejar en la historia clínica de la paciente constancia clara de la situación de violencia detectada, considerando una falta grave si así no lo hiciera.

Una vez establecido el nivel de riesgo, se recomienda actuar siguiendo las pautas que figuran a continuación:

**Pautas de actuación en función del riesgo:**

**Situación de riesgo inmediato:**

- . Emisión del informe de lesiones, detallando lo observado y actuado.
- . Denuncia inmediata a la comisaría que corresponda, en caso de configurar delito de lesión.

**Situación de riesgo no inmediato:**

- Complimentar informe médico y parte de lesiones, registrando todo en la Historia Clínica.
- Establecer un plan de seguridad con la mujer.
- Informar de los recursos sociales disponibles (Comisaría de la mujer, Consejo Municipal de la mujer, reparticiones provinciales que brinden atención específica, líneas telefónicas gratuitas, ONG locales, etc.)

- Pautar el tratamiento necesario y realizar las derivaciones pertinentes.
- Comunicar el caso a Servicio Social de la institución.
- Derivación al Servicio de Salud Mental.
- Si la mujer tiene hijos pequeños, informar al pediatra.
- Indicar visitas de seguimiento periódicas.

Si la mujer no presenta un riesgo inmediato, se debe trazar con ella una estrategia de seguridad y un plan de huida, para aplicar si es necesario.

Si ha decidido abandonar el hogar, es recomendable dar los siguientes consejos:

- Elegir un momento en que la situación en el hogar sea tranquila.
- No dar ningún indicio de la intención de huida.
- Conocer previamente los lugares donde puede acudir.
- No difundir la dirección del lugar en el que se va a alojar.
- Evitar los lugares donde pueda encontrarse con el agresor.

En espera de encontrar el momento adecuado y ante la posibilidad de tener que marcharse de forma precipitada (por una situación de riesgo para su vida o la de sus hijos), es conveniente tener preparada una lista de teléfonos de amigos y familiares, así como tener depositados en algún lugar de confianza los siguientes documentos o fotocopias de los mismos y demás enseres que podrán ser necesarios y probablemente no tendrá oportunidad de recoger.

- Medicinas habituales.
- Ropa para la mujer y los niños.
- Agenda de direcciones.
- Certificados médicos.
- DNI, y otras documentaciones de valor.
- Dinero para cubrir las necesidades básicas.
- Llaves.

No hay que olvidar que las agresiones más violentas y, en muchos casos aquellas que acaban con la vida de la mujer, suceden cuando se están realizando los trámites de separación o cuando la mujer decide abandonar el domicilio conyugal.

La comunicación con el pediatra, cuando la mujer tiene hijos pequeños, es necesaria puesto que los niños pueden ser víctimas directas del maltrato o por las secuelas psicológicas que les puede ocasionar el hecho de ser testigos de la violencia ejercida contra su madre.

Un aspecto importante y que no debe ser olvidado es que, con frecuencia, el agresor y la agredida tienen asignado el mismo médico. No se debe comentar la situación con el presunto maltratador sin el permiso explícito de la víctima. Si ella instara al profesional a realizar este contacto, deberá ser advertida de las posibles consecuencias negativas que pueden derivarse de este hecho.

---

## 5. DERIVACIONES.

Las derivaciones que se realicen se registrarán en el informe para la historia clínica y en el



parte de lesiones. Pueden realizarse derivaciones a:

Servicios Sociales: notificación al trabajador social del centro de salud, o de los lugares específicos (Consejo de la Mujer municipal) quienes prestarán el asesoramiento legal y contención necesaria.

Centros de la mujer o reparticiones oficiales: si necesita ayuda legal o en caso de existir riesgo vital, para servicio en Casa de Refugio.

Servicios de Salud Mental: para el tratamiento y apoyo psicológico pertinente.

Servicio de Ginecología de Urgencias: en caso de agresiones sexuales.

---

## 6. SEGUIMIENTO

El seguimiento de la mujer maltratada debe ser realizado por personal de salud que la ha atendido, en función de las expectativas y demandas de la mujer. Se programarán consultas periódicas de seguimiento en las que se evaluará el estado de las lesiones previas y la posible aparición de otras nuevas, así como el estado psíquico de la mujer y la ideación suicida.

Se revisará:

- Si se ha producido un incremento de la violencia o si ha cambiado el tipo de maltrato sufrido
- Si las agresiones se han extendido a otros miembros de la familia o convivientes en el mismo domicilio
- Si se ha modificado el riesgo vital por aparición de factores estresantes no existentes en visitas previas (consumo de tóxicos, pérdida del trabajo...).
- El estado de la red social de apoyo
- El plan de seguridad

En los controles de seguimiento se continuará trabajando con la paciente, reforzando ideas clave como que nadie merece ser maltratado y que los malos tratos no deben ser lo habitual en la relación de pareja. No emitir juicios ni tomar decisiones por ella.

ANEXO 1.

La siguiente ficha puede ser autoadministrada por las mujeres, o completada junto con el/la profesional que la atiende por primera vez, ya sea en la guardia o en el consultorio externo.

**Detección Sistemática de Situaciones de Violencia contra la Mujer en la consulta médica.-**

**Introducción.**

El maltrato y la violencia son situaciones muy frecuentes en la vida de las mujeres. Esto tiene distintas consecuencias. Como alguna de ellas puede afectar el estado de salud, hemos comenzado a hacer estas preguntas durante la consulta médica general.

Responderán a estas preguntas sólo las mujeres que así lo deseen sin que esto altere la relación con su médico o médica.

El contenido de las respuestas será absolutamente confidencial.

**1 ¿Su pareja o alguien importante para usted del entorno familiar le ha causado daño emocional o psicológico por medio de alguna de las siguientes situaciones en forma repetida? Por ejemplo:**

- Insultos
  - Maltrato a sus hijos/as
  - Hacerla sentir avergonzada o humillada
  - Desprecio por las tareas que Ud. Realiza
  - Burlas
  - Dstrucción de objetos propios
  - Amenazas
  - Daño a mascotas
  - Rechazo o desprecio
  - Otras.....
  - Aislamiento de amigos/as o parientes
- Sí     No     No desea contestar

**2 ¿Su pareja o alguien importante para usted del entorno familiar le ha causado daño físico grave al menos una vez, o ha recibido agresiones menores en forma reiterada? Por ejemplo:**

- |               |                    |
|---------------|--------------------|
| Empujones     | Golpes con objetos |
| Patadas       | Cachetadas         |
| Zamarreos     | Daño con armas     |
| Quemaduras    | Golpes de puños    |
| Pellizcos     | Mordeduras         |
| Ahorcamiento  | Palizas            |
| Tirón de pelo |                    |



toda acción, omisión, abuso que afecte la integridad física, psíquica, moral, sexual y/o libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito

Art. 3° - Las personas legitimadas para denunciar judicialmente son las enunciadas en los artículos 1° y 2° de la presente Ley, sin necesidad del requisito de la convivencia constante y toda persona que haya tomado conocimiento de los hechos de violencia,. La denuncia podrá realizarse en forma verbal o escrita

Art. 4° - Cuando las víctimas fueran menores de edad, incapaces, ancianos o discapacitados que se encuentren imposibilitados de accionar por sí mismo, estarán obligados hacerlo sus representantes legales, los obligados por alimentos y/o el Ministerio Público, como así también quienes se desempeñan en organismos asistenciales, educativos, de salud y de justicia y en general, quienes desde el ámbito público o privado tomen conocimiento de situaciones de violencia familiar o tengan sospechas serias de que puedan existir.

La denuncia deberá formularse inmediatamente.

En caso de que las personas mencionadas precedentemente incumplan con la obligación establecida el Juez o Tribunal interviniente deberá citarlos de oficio a la causa, además podrá imponerles una multa y, en caso de corresponder, remitirá los antecedentes al fuero penal.

De igual modo procederá respecto del tercero o superior jerárquico que por cualquier medio, obstaculizara o impidiera la denuncia.

## BIBLIOGRAFIA

GIBERTI, Eva y FERNANDEZ, Ana María (1989) “La mujer y la violencia invisible””. Buenos Aires. Ed. Sudamericana.

FERREIRA, Graciela (1992) “Hombres violentos, Mujeres maltratadas”. Buenos Aires. Ed. Sudamericana.

FERNANDEZ, Ana María (1993) “La mujer de la ilusión” Pactos y contratos entre hombres y mujeres. Argentina. Paidós SAICF.