

GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS MAYORES ANTE SITUACIONES DE MALTRATO

Esta guía de procedimiento es aplicable a todos los tipos de maltrato y/o violencias ejercidas contra personas mayores. La presente guía está destinada a los servicios de salud, con la finalidad de conocer y profundizar en los aspectos y las acciones a desarrollar para erradicar el abuso y el maltrato contra las personas mayores. Resulta fundamental acompañar y brindar una atención adecuada, evitando revictimizaciones, valorando los modos y tiempos en que cada persona transita la situación. Para ello, se distinguen 3 momentos del proceso de intervención:

1- Primer momento: ESCUCHA Y PRIMERA INTERVENCIÓN

La acción inicial común es la escucha apropiada y especializada de la persona, en función de su edad, su madurez y la situación concreta. Por eso, ante la toma de conocimiento de situaciones donde se advierta la vulneración de derechos de personas mayores, el personal de Salud deberá:

- i) Es importante poder detectar cuáles son las condiciones en las que la persona mayor llega a la consulta a los servicios de salud. En principio, es necesario contar con un momento en el que la persona mayor pueda expresarse libremente. Se debe destinar un espacio físico adecuado para preservar la privacidad e informar acerca de la confidencialidad de la información.
- ii) Recurrir al Servicio de Salud mental para realizar la primera escucha, a fines de ponderar el tipo de maltrato, así como también precisar la gravedad y la urgencia de la situación. La entrevista siempre debe realizarse a solas, excepto que la persona expresamente solicite que ingrese su acompañante.
- iii) Solicitar intérprete de acuerdo al caso en aquellas situaciones que involucren a personas que tengan alguna discapacidad.
- iv) Dar comunicación e intervención a la Dirección de Adultos Mayores para el abordaje de la situación y diseño de una estrategia adecuada. Sin embargo, la espera de las efectoras de la Dirección de Adultos Mayores **no** debe demorar la intervención de los efectores del sistema de salud. La Dirección de Adultos mayores funciona como garante y articuladora del sistema de protección.
- v) Evitar que la persona reitere el relato a otras personas si no es necesario para la intervención
- vi) Realizar una valoración física: lesiones traumáticas, describirlas en cuanto a sus características, localización. Registrar lesiones en las diferentes áreas corporales, signos de desnutrición o deshidratación sin causa médica que los justifique. Prestar atención al estado de la piel.
- vii) Realizar el diagnóstico diferencial con problemas de salud que puedan ocasionar hematomas en las personas mayores: trombocitopenia, leucemia, coagulopatías, enfermedades hepáticas, mal control de anticoagulantes orales, entre otras.
- viii) **En casos de abuso sexual, debe realizarse examen médico que incluya tratamiento de las lesiones, vacunas que correspondan según el caso,**

tratamiento de prevención de embarazo si correspondiese, tratamiento anti-retroviral si correspondiese.

Deberán ser aplicados: Protocolo de acción ante víctimas de violación

- ix) Además de entrevistar a la persona en situación de violencia, los profesionales de salud deben recolectar y **registrar en su Historia Clínica** toda la información relativa a una posible situación de maltrato, diferenciando la información recogida a través de exploraciones médicas de cualquier otra información recogida por otros medios. El registro de las situaciones de violencia en la historia clínica contribuye a facilitar información pertinente al personal de los equipos de salud en consultas posteriores y a registrar las lesiones actuales como las de larga data en caso de que la persona decida interponer una denuncia.

2- Segundo momento: DENUNCIA

Respecto a las denuncias, es importante señalar que deben formar parte de una estrategia que no exponga a la persona mayor y que le garantice alternativas. El proceso de denuncia, en la medida de lo posible, tiene que construirse con la persona en situación de violencia. Sin embargo, no siempre esa persona quiere denunciar.

Es fundamental que los equipos de salud realicen la denuncia en las situaciones en que detecten indicadores de violencia y la persona mayor no se encuentre en condiciones de hacerlo porque presenta una problemática de salud mental o cognitiva que se lo impide. Por otra parte, pueden presentarse situaciones donde los hechos de violencia configuren un delito y la persona mayor se encuentre en condiciones de denunciar, pero se niegue a hacerlo porque está muy afectada por el síndrome de indefensión aprendida, por la naturalización del maltrato, entre otras causas. Sumado a que el equipo de salud registre que hay un riesgo altísimo o alto a la integridad psicofísica de la persona, riesgo de femicidio, etc. **En estos casos existe la obligación de denunciar.**

¿Cuándo la denuncia es obligatoria para el equipo de salud?

La denuncia es obligatoria -siempre en el marco de una estrategia integral- para quienes se desempeñan en servicios asistenciales, sociales, educativos y de salud, tanto públicos como privados, que con motivo u ocasión de sus tareas tomen conocimiento de una situación de violencia por razones de género, siempre y cuando:

- Los hechos de violencia hubieran generado lesiones graves o gravísimas
- Cuando la persona en situación de violencia se encuentre imposibilitada de accionar por sí misma.

No existe incompatibilidad entre el secreto profesional y la obligación de denunciar en los casos anteriormente enunciados.

3- Tercer momento: ACOMPAÑAMIENTO

En esta etapa, la responsabilidad de la implementación de la estrategia es del equipo de la Dirección de Adultos Mayores. No es el único responsable de sostener la estrategia, sino que coordina la estrategia acordada con el resto de los efectores. El sistema de salud realizará sus aportes a la estrategia:

- Intervenir conlleva la implicación técnica del profesional, quien de forma COORDINADA e INTERDISCIPLINARIA colaborará para reducir y/o evitar el maltrato y en su caso, proteger a persona de una situación perjudicial para su salud física y emocional. INTERVENIR NO DEBE ASOCIARSE A DERIVAR A LA PERSONA DE UN SITIO A OTRO y someterla a exploraciones y valoraciones excesivas evitando la revictimización.
- En determinados casos es conveniente la hospitalización de la persona aunque las lesiones no presenten gravedad, para poder dar intervención a otros servicios y de esta manera contar con más tiempo para detectar con mayor precisión la existencia de una situación de maltrato y/o abuso.

CONTACTO DIRECCIÓN DE ADULTOS MAYORES

Oficina (2246) 433087 – (2246) 582708

Atención telefónica de Lunes a Viernes de 9 a 14 hs.

Si se trata de una situación que involucre a una persona con discapacidad, comunicarse con la Coordinación de Discapacidad a los siguientes teléfonos (2246) 432279 o por WhatsApp al (2257) 635698