	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 1 de 11
	Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924


LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV- 090924

Actualización Lineamiento Técnico para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas/sobrevivientes de cualquier tipo de violencia física o sexual.

Fecha:	09 de septiembre 2024
Elaborado por:	Dra. Karen Bonilla Salas, Coordinación Programa Normalización para la Atención de la Violencia, AAIP, DDSS.
Avalado:	Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico a.i.
Revisado:	Comisión Institucional de Atención y Prevención de la Violencia. Dra. Jeanina Balma Castillo, Jefe. Área Atención Integral a las Personas. Dra. Ana Jéssica Navarro Ramírez. Directora Dirección Desarrollo de Servicios de Salud.
Para:	Personal de los Servicios de Emergencias/Urgencias, Caja Costarricense del Seguro Social.

1. RELACIÓN CON NORMATIVA VIGENTE

	Leyes	
NA	Declaración Universal de los Derechos Humanos.	1948
	Constitución Política de Costa Rica	1949
N°4573	Código Penal de Costa Rica	1970
N° 5395	Ley General de Salud	1973
NA	Convención sobre los Derechos del Niño	1989
N°7499	Aprobación de la Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención Belem Do Para"	1995
N°7586	Ley contra la violencia doméstica	1996
N° 7594	Código Procesal Penal de Costa Rica	1996
N°7600	Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad	1996
N°7739	Código de la Niñez y Adolescencia	1998
N° 7771	Ley General sobre el VIH/Sida	1998
N°7935	Ley integral para la persona adulta mayor	1999
N°8261	Ley general de la personal joven	2002
N° 8239	Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Pública y Privada	2002
N°8589	Ley Penalización de la violencia contra las mujeres	2007
N°8590	Fortalecimiento de la lucha contra la explotación sexual de las personas menores de edad mediante la reforma y adición de varios artículos al Código Penal	2007
Decretos ejecutivos		
N°32612-S.	Reglamento a la Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.	2005
	Norma de Atención Integral a la Violencia Intrafamiliar para las Personas Adultas Mayores	2005


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD		Página 2 de 11
	Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924

	Norma Nacional para la Atención Integral a Personas en Situación de Violencia en los Servicios de Salud	2019
	Políticas nacionales	
	Política Nacional de Niñez y Adolescencia.	2009
	Política Nacional para la atención y prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las edades.	2017-2032
NA	Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia 2024-2036.	2023
	Normativa técnica institucional	
	Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual en edad joven y adulta (primeras 72 horas de ocurrido el evento)	2010
	Manual para la atención interinstitucional de personas menores de edad en explotación: sexual, trata, trabajo infantil y trabajo adolescente peligroso	2010
	Guía de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescente Víctimas de abuso, CCSS.	2012
	Manual "Sistema Canadiense de Triage para los Servicios de Emergencias", en Costa Rica, Versión 2.5.	2012
L.GM.DDSS.SAVE-150318.	Lineamiento para la transferencia de datos de vigilancia epidemiológica de las boletas VE01 notificación obligatoria y VE02 notificación colectiva, Subárea de Vigilancia Epidemiológica.	2018
LT.GM.DDSS.AAIP.PNAV 050819	Lineamiento Técnico Registro y Notificación del evento: Violencia en todas sus manifestaciones con el fin de estandarizar los códigos CIE10, bases de datos de Estadística, SIES (EDUS) Y Sistema de vigilancia Epidemiológica (SISVE), en los servicios de salud de la CCSS.	2019
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV. 05042021, Versión 01	Manual de procedimientos para la atención a víctimas de algunas manifestaciones de violencia en los servicios de emergencias de la Caja Costarricense de Seguro Social.	2021
	Flujogramas de atención para Violencia y sus Manifestaciones en los diferentes servicios de atención	2023

2. JUSTIFICACIÓN

El marco jurídico nacional, junto con instrumentos internacionales como la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), establece la necesidad de promover la protección y restitución de derechos de las personas afectadas por la violencia. Estos marcos legales obligan a los Estados a garantizar medidas de prevención, atención y sanción de la violencia, asegurando que las víctimas reciban un tratamiento prioritario y adecuado.

Este lineamiento técnico viene a fortalecer el proceso de atención de las víctimas de violencia física o sexual para que reciban una atención clínica de la forma inmediata posible en virtud de las posibilidades

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 3 de 11
Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	<i>CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924</i> <i>VIGENCIA: 05 AÑOS</i>

y de los recursos existentes, así como garantizar su seguridad y bienestar durante el proceso de atención, esto es fundamental para reducir el impacto traumático de la violencia y evitar la revictimización.

Esta acción es crucial para cumplir con los principios de equidad y justicia proporcionando un entorno seguro y sensible para las personas más vulnerables. Esto requiere capacitación continua de los profesionales de la salud sobre planes de atención a víctimas de violencia, la creación de espacios seguros y privados en los servicios de emergencia y una coordinación efectiva con otras agencias y organizaciones de protección social.

Finalmente, es imperativo que este lineamiento sea monitoreado y evaluado regularmente para asegurar su efectividad y para realizar los ajustes necesarios que permitan una mejora continua en la atención de víctimas de violencia. Este compromiso institucional no solo cumple con las obligaciones legales y éticas, sino que también refuerza el rol de los servicios de salud como pilares en la protección y promoción de los derechos humanos.

3. OBJETIVO


Estandarizar el proceso de clasificación para la atención de personas víctimas de violencia física y sexual que ingresan a los servicios de emergencias y urgencias, con el fin de reducir el impacto traumático de la violencia y evitar la revictimización.

4. FUNDAMENTACIÓN DEL LINEAMIENTO

La violencia en todas sus formas, incluida la violencia doméstica, la violencia de género, la violencia sexual, la trata de personas, la explotación sexual comercial, el trabajo infantil y el trabajo juvenil peligroso, plantea importantes desafíos a los servicios de emergencia.

La necesidad de un lineamiento específico se fundamenta en los siguientes aspectos:

- **Alta Incidencia y Subregistro:** Estudios nacionales e internacionales han demostrado que la violencia física y sexual es un problema de alta incidencia y frecuentemente subregistrado en los servicios de emergencia. Esto subraya la necesidad en la mejora continua de los procesos de detección y registros más eficientes.
- **Impacto en la Salud:** Las víctimas de violencia física o sexual presentan una amplia gama de consecuencias físicas y psicológicas que requieren una atención especializada y multidisciplinaria para asegurar una recuperación integral.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 4 de 11
Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	<i>CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924</i> <i>VIGENCIA: 05 AÑOS</i>

- **Atención Integral:** Este lineamiento busca establecer un procedimiento claro y estandarizado para la identificación, clasificación y atención de las víctimas de violencia física o sexual, asegurando una respuesta coordinada y efectiva.
- **Marco Legal y Normativo:** La implementación de este lineamiento está respaldada por diversas normativas nacionales e internacionales, incluyendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño, que obligan a los estados a garantizar la protección y atención adecuada de las víctimas de violencia.
- **Capacitación del Personal:** Es fundamental que el personal de los servicios de emergencia esté altamente capacitado para manejar estos casos con sensibilidad y profesionalismo, garantizando el respeto y la protección de los derechos de las víctimas.
- **Coordinación Interinstitucional:** La adecuada atención de estos casos requiere una coordinación efectiva entre diferentes instituciones y servicios, incluyendo salud, justicia y servicios sociales, para asegurar un seguimiento y apoyo integral a las víctimas, esto permite agilizar los procesos no solamente de atención clínica sino psicológica y bajo el contexto legal según corresponda.

El siguiente esquema detalla las actividades y procedimientos implementados en los servicios de emergencias para brindar asistencia adecuada a las víctimas de tales violencias. Las responsabilidades del personal de salud varían según las capacidades y características de cada servicio de emergencias, asegurando una respuesta adaptada a las necesidades específicas de cada caso.



Fuente: Manual de procedimientos para la atención a víctimas de algunas manifestaciones de violencia en los servicios de emergencias de la Caja Costarricense de Seguro Social. Código MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.05042021 Versión 01, (pág.60)

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 5 de 11
Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	<i>CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924</i> <i>VIGENCIA: 05 AÑOS</i>

5. DESCRIPCIÓN DEL LINEAMIENTO

El presente lineamiento describe los procedimientos generales para la atención de personas víctimas de eventos de violencia física o sexual que ingresan a los servicios de emergencias, con el fin de brindarles intervenciones oportunas, de calidad, con calidez acorde con la normativa vigente y desde los enfoques de curso de vida, derechos humanos y género.

Tal y como se establece en oficio **GM-3030-2024** con el que se avalan los flujogramas de atención para violencia y sus manifestaciones en los diferentes servicios de atención, al presentarse la víctima/sobreviviente de violencia física o sexual, se debe de:

Toma de signos

- Realizar la toma de signos por parte del personal de enfermería.

Clasificación


- Utilizar el sistema de clasificación específico para identificar rápidamente a las víctimas de violencia física o sexual, como categoría amarilla, con prioridad sobre otras clasificaciones amarillas. Si la condición de salud lo requiere, pueden ser reclasificadas a categoría roja según criterio médico o por organización interna de cada Unidad.
- Registrar la clasificación de triage en el sistema de emergencias.
- Ubicar a la persona víctima/sobreviviente de violencia física/sexual en el área interna de los Servicios de Emergencias desde su llegada, y no en las salas de espera; mientras reciben su abordaje correspondiente.

Identificación Inicial

- El personal de recepción debe identificar a las víctimas de violencia física o sexual mediante un cuestionario inicial.
- Se debe proporcionar un entorno seguro y privado durante el registro de su llegada.
- Es esencial informar a la víctima sobre sus derechos y los servicios disponibles, asegurándose de que comprenda el proceso de atención que seguirá, se recomienda que debe ser realizado por profesional en enfermería en Salud Mental o general.

Información y Derechos

- Informar a la víctima sobre sus derechos y los servicios disponibles, asegurando que comprenda el proceso que seguirá.
- Asegurarse de que la víctima se sienta acogida y segura, creando un ambiente de respeto y protección que contribuya a disminuir su ansiedad.
- Se recomienda especificar que ambas acciones deben ser realizadas por un profesional de enfermería especializada o enfermería general por ser los profesionales especializados en cuidado.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 6 de 11
Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	<i>CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924</i> <i>VIGENCIA: 05 AÑOS</i>

Evaluación Médica

- Considerar la condición emocional inicial para detectar signos de trauma emocional. Se recomienda realizar intervención de primeros auxilios emocionales.
- Realizar una evaluación médica completa que incluya la identificación de lesiones visibles y una evaluación del estado general de salud de la víctima.

Documentación

- Documentar todas las observaciones y hallazgos iniciales en el expediente clínico de la víctima/sobreviviente.

Registro de Información

- Completar la Boleta VE-01 con todos los detalles pertinentes del caso, incluyendo la naturaleza de la violencia, las lesiones observadas y el tratamiento proporcionado.
- Registrar el diagnóstico correspondiente en el expediente clínico y en el sistema de notificación obligatoria.

Formación del Personal

- Capacitar regularmente al personal de salud en la identificación y manejo de casos de violencia, incluyendo la sensibilización sobre el impacto del trauma y técnicas de intervención. Se recomienda coordinar con las Comisiones Locales de Violencia de cada Unidad.

Actualización de Conocimientos

- Implementar talleres y sesiones de actualización para asegurar que el personal se mantenga con el conocimiento actualizado sobre protocolos y mejores prácticas. Se recomienda coordinar con las Comisiones Locales de Violencia de cada Unidad.

Evaluación Regular

- Realizar auditorías periódicas de los casos atendidos para evaluar la adherencia a los lineamientos y protocolos en violencia establecidos.
- Recopilar y analizar datos sobre la efectividad de las intervenciones y la satisfacción de las víctimas con la atención recibida.

Mejora Continua

- Ajustar los procedimientos y protocolos según los hallazgos de las evaluaciones para asegurar una mejora continua en la atención.

6. HERRAMIENTAS DE APLICABILIDAD



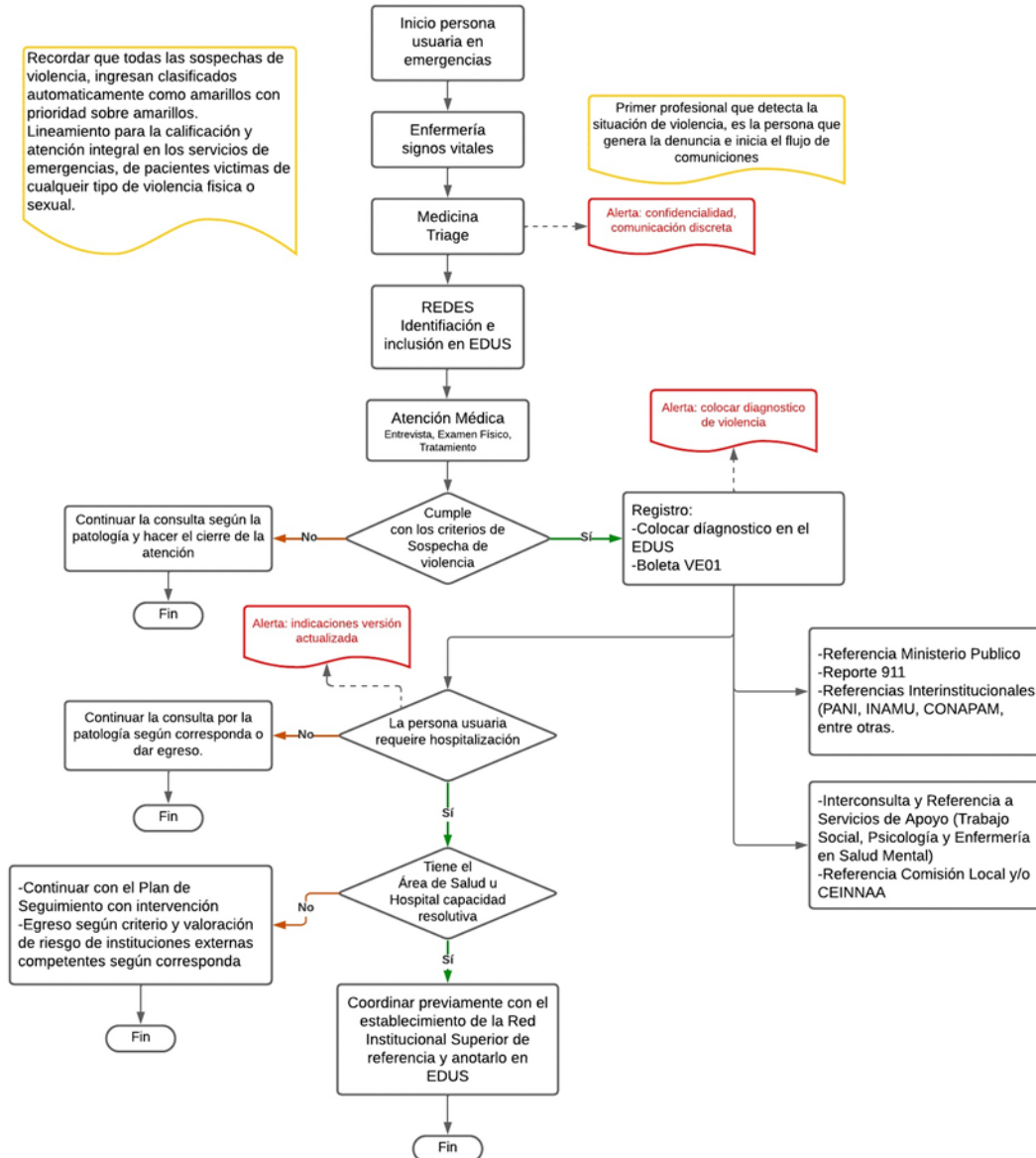
Programa de Normalización para la Atención de la Violencia


Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.

CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924

VIGENCIA: 05 AÑOS

Flujograma de Atención para personas con sospecha de violencia
Escenario: Emergencias



	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	Página 8 de 11
Programa de Normalización para la Atención de la Violencia	Lineamiento para la clasificación y atención integral en los servicios de emergencia, de personas víctimas de cualquier tipo de violencia física o sexual.	CÓDIGO: LT.GM.DDSS.AAIP-PNAV-090924 VIGENCIA: 05 AÑOS

7. ACATAMIENTO

- El presente lineamiento es de acatamiento obligatorio por todas las personas funcionarias de los Servicios de Emergencias y Urgencias de la Institución.

8. RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO

- Directores de los Establecimientos de Salud.
- Jefaturas o coordinadores de Emergencias.
- Personal de los Servicios de Emergencias/Urgencias de la Institución.
- Profesionales de salud tratantes de las diferentes disciplinas.

9. MONITOREO Y EVALUACIÓN

- Dirección de Red Integrada de Servicios de Salud.
- Supervisiones Regionales de las diferentes disciplinas.
- Direcciones Médicas de los Hospitales.
- Equipos de Vigilancia Epidemiológica Regionales y Locales.

10. CONTACTO PARA CONSULTAS

Nombre: Dra. Karen Bonilla Salas, Coordinadora Programa de Normalización para la Atención de la Violencia.

Dependencia: Área de Atención Integral a las Personas, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Caja Costarricense de Seguro Social.

Correo electrónico: kbonilla@ccss.sa.cr

11. REFERENCIAS

- Manual “Sistema Canadiense de Triage para los Servicios de Emergencias” en Costa Rica Versión 2.5. CCSS (2012).
- Norma Nacional para la Atención Integral a Personas en Situación de Violencia en los Servicios de Salud. CCSS (2019).
- Manual de procedimientos para la atención a víctimas de algunas manifestaciones de violencia en los servicios de emergencias de la Caja Costarricense de Seguro Social. Código MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.05042021, Versión 01. CCSS (2021).
- Manual para la atención interinstitucional de personas menores de edad en explotación: sexual trata trabajo infantil y trabajo adolescente peligroso. CCSS (2022).
- Guía de Atención Integral a Niños Niñas y Adolescentes Víctimas de Abuso. CCSS (2012).
- Flujogramas de atención para Violencia y sus Manifestaciones en los diferentes servicios de atención. CCSS (2023).
- Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual en edad joven y adulta (primeras 72 horas de ocurrido el evento). CCSS (2022).