



VERSIÓN FINAL DEL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL PARA LA ATENCIÓN EN MODALIDAD GRUPAL A PERSONAS AFECTADAS Y SOBREVIVIENTES DE ALGUNAS MANIFESTACIONES DE VIOLENCIA

Código

MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Versión 01

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Área de Atención Integral a las Personas

Elaborado por:	<p>Mtr. Marianella Vega Alvarado, consultora.</p> <p>Este producto se realizó con apoyo de UNFPA CR y UNFPA LACRO, en el marco de la implementación del Paquete de Servicios Esenciales para mujeres y niñas sobrevivientes de violencia.</p>
Revisión técnica:	<p>Dra. Karen Bonilla Salas, Coordinadora del Programa Institucional de Normalización de la Atención en Salud de las Personas Afectadas por la Violencia Intrafamiliar y de Género, Trata, Explotación Sexual Comercial, Trabajo Infantil y Trabajo Adolescente Peligroso, y la Prevención y Detección de estas manifestaciones de violencia. Área de Atención Integral de las Personas, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.</p>
Validado por:	<p><i>PARTICIPANTES EN LA VALIDACIÓN VIRTUAL MEDIANTE INSTRUMENTO EN LÍNEA:</i></p> <p>Adriana Chinchilla Álvarez, Trabajadora Social, Hospital San Juan de Dios Alba Arguedas Sibaja, Jefatura de Trabajo Social, Hospital Enrique Baltodano Briceño Alberto Esquivel Rodríguez, E1 Licenciado, Hospital Max Peralta Alejandra María Barrantes Solano, Jefatura de Servicio Trabajo Social, Cariari Alejandra Trejos Chacón, Supervisora Regional de Epidemiología, DRIPSS Central Sur Alexia Calvo Quesada, Trabajadora Social, AS Mata Redonda Hospital Aleyda Obando Briceño, Jefe de Gestión Trabajo Social 1, AS Abangares Ana Ruth Vega Salas, Jefe de Gestión de Trabajo Social, AS Abangares Anabel Maroto Núñez, Psicóloga 2, AS San Ramón Andrea Centeno Román, Trabajadora Social 4, Hospital San Juan de Dios Arellys Conejo Sánchez, Trabajadora Social, Hospital Clínica Bíblica-CCSS Arellys Godínez Brenes, Enfermera en Salud Mental, CAIS Siquirres Ariana Rodríguez Hidalgo, Profesional Operativa, AS Pavas- Coopesalud RI Berlioth Artavia Arroyo, Jefe Gestión 1, AS Pavas Celenia Corrales Fallas, Asesora Nacional de Trabajo Social, DDSS Cinthya Chinchilla Badilla, Jefe de Gestión en Trabajo Social a.i., AS Acosta Daniel Augusto Ureña López, Médico Asistente Especialista en Psiquiatría, Hospital Nacional Psiquiátrico Daniela Vega Carvajal, Trabajadora social 4, asistente, Programa Institucional para la Equidad de Género, Gerencia Administrativa Diana Carolina Hernández Cordero, Trabajadora Social 3, Hospital San Vicente de Paúl Diana Paola Granados Mora, Subjefatura Servicio de Trabajo Social, Hospital San Juan de Dios Diane Mcparlane Gómez, Trabajadora Social 4, Hospital Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut Dilayne Brown Maxwell, Enfermera en Salud Mental, Hospital Nacional Dr. Tony Facio Elizeth Piñar Barquero, Trabajadora social 2, AS Alajuelita Erika Arroyo Salas, Psicóloga Clínica, Centro Nacional de Control de Dolor y Cuidados Paliativos Esteban Gerardo Víquez Lara, Psicólogo Clínico, Hospital San Francisco de Asís</p>

	<p>Evelyn Durán Porras, Analista en Salud Reproductiva, UNFPA</p> <p>Evelyn Yulis Delgado Orozco, Psicóloga en Consulta Externa, Hospital Ciudad Neilly</p> <p>Fanny Torres Méndez, Jefa Gestión Trabajo Social, Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva</p> <p>Fedra Solís, Psicóloga Clínica, Hospital Dr. Calderón Guardia</p> <p>Fidelina Núñez Aguilar, TS4, Hospital San Juan de Dios</p> <p>Flora Sánchez Sáenz, Trabajo Social, AS Talamanca</p> <p>Frauke Aguilar Ugalde, Enfermera Especialista en Salud Mental y Psiquiatría, AS San Pablo de Heredia</p> <p>Gabriela González Rojas, Jefe de Trabajo Social , Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega</p> <p>Gabriela Leiva Ulloa, Supervisora de Enfermería DRIPSS Central Sur</p> <p>Gina Coto Villegas, Jefatura, Hospital San Juan de Dios</p> <p>Grace Villalobos Leal, Profesional en Enfermería en Salud Mental, Hospital de La Anexión</p> <p>Grettel Solano Quesada, Psicóloga, CAIS Cañas</p> <p>Guiselle Asenjo Ramírez, Psicóloga Clínica, Hospital Max Peralta Jiménez</p> <p>Guiselle Pérez Morales, Enfermera en Salud Mental, Hospital San Francisco de Asís</p> <p>Hellen Jeannethe Cedeño Gómez, Enfermera en Salud Mental EISAA, Hospital Ciudad Neilly</p> <p>Hollman Miguel Carballo Carmona, E3, Hospital de La Anexión</p> <p>Ineth Obando Molina , Ts4, Hospital Roberto Chacón Paut</p> <p>Irma Angulo Chavarría, Trabajadora Social, AS Carrillo</p> <p>Isabel Sing Bennett, Supervisora Regional de Psicología RIPSSHA, Hospital Dr. Tony Facio</p> <p>Jackeline Prendas Villalobos, Jefe Gestión I, Bagaces</p> <p>Jacqueline Dennis Smith, Psicóloga Clínica, Hospital Guápiles</p> <p>Jacqueline Monge Medina, Jefatura CCSS</p> <p>Jesús Barrantes Villafuerte, Trabajo Social, AS Tilarán</p> <p>Joao Carlo Briceño Bonilla, Jefe de Gestión en Trabajo Social, AS Santa Cruz</p> <p>Josué Murillo Arce, Psicólogo clínico, Hospital de Golfito</p> <p>Juan Carlos Rojas, Psicólogo Clínico 1, AS Cariari</p> <p>Juan Francisco Alvarado Barquero, Enfermero Salud Mental y Psiquiatría, Hospital México</p> <p>Karina Elena Alfaro Solís, Enfermera EISAA, Hospital San Carlos</p> <p>Karla Carrillo Ulate, Medico Asistente de Dirección, AS Belén-Flores</p> <p>Karla Méndez, Trabajadora Social, Hospital San Juan de Dios</p> <p>Karla Villalobos Carrillo, Coordinadora Servicio de Psicología, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño</p> <p>Kary Cole Nelson, Psicóloga, Hospital Tony Facio</p> <p>Kate Calvo Araya, Trabajadora Social 4, Hospital San Juan de Dios</p> <p>Katherine Ordoñez Sánchez, Trabajo Social, Limón</p> <p>Kathya Maroto Solórzano, Jefatura Servicio de Trabajo Social , Hospital San Vicente de Paúl</p> <p>Kembly Julliana Cerdas Carmona, Enfermera en Salud Mental, Hospital Nacional de Niños</p> <p>Kendra Clarke Hines, Psicóloga clínica, AS CAIS Siquirres</p>
--	--

Kimberly Prendas Monge, Psicóloga, AS Alajuela Oeste
Laura Contreras Peña, Profesional 3 en Trabajo Social, Hospital de Ciudad Neilly
Laura Sáenz Granados, Psicóloga Clínica 1, Hospital Calderón Guardia
Leidy Segura Chaves, Trabajadora Social 4, Hospital San Juan de Dios
Ligia Elizondo Salazar, Enfermera Especialista, HOMACE
Liliana Duarte Obregón, Jefe de Gestión en Trabajo Social 1, AS Hojancha
Luis Hernández Quesada, Psicólogo, AS La Cruz
Luisa Vargas Barrantes, Jefatura del Servicio de Trabajo Social, HNPDR Roberto Chacón Paut
Luz Marina Barrantes Elizondo, Jefatura, Hospital Dr. Tony Facio Castro
Ma. Cristina Guevara Mora, Enfermera Especialista en Salud Mental y Psiquiatría, AS CAIS de Cañas
Ma. Fernanda López Hernández, Supervisora Regional, DRIPSS Central Norte
Marcela Castillo, Enfermera en Salud Mental, AS Barva
Marcela Murillo, Psicóloga a.i., AS Jicaral-Islas
María del Rocío Araya Madrigal, Trabajadora Social 4, AS Mata Redonda Hospital
María del Rosario Camacho, Psicóloga, AS Liberia
María Elena Murillo Echeverría, Jefatura de Psicología, Hospital Dr. Roberto Chacón Paut
María Viviana López Herrera, Trabajador Social 4, Hospital San Juan de Dios
Marianela Espinoza Guerrero, Jefatura de Enfermería, AS San Juan San Diego Concepción
Marianela Muñoz F, Psicóloga, AS Carpio - León XIII
Marisol Zamora Morales y Ana Gabriela García Sáenz, Psicología y Trabajo Social, AS Belén Flores
Maritza Chaves Castro, Psicóloga clínica 1, Hospital Dr. Max Terán Valls
Maritza Morales Calderón, Jefe de Gestión 1 en Trabajo Social, AS Paraíso Cervantes
Marjorie Garro Montoya, Enfermera 4, Hospital de Guápiles
Marlene Salazar Umaña, Enfermera en Salud Mental, Hospital San Vicente de Paul
Marvel Torres Córdoba, Jefe de Gestión 3, Hospital Ciudad Neilly
Marvis Murdock Calvin, Jefatura de Gestión 2 Trabajo Social, AS Mata Redonda - Hospital
Mary Anne Delgado Sánchez, Trabajadora social/coordinadora, AS Escazú
Matilde Baltodano Rojas, Jefe de Gestión 1, AS Colorado
Maureen Guiselle Hernández Alvarado, Trabajo Social, Hospital de Upala
Mirley Fernández Quirós, Jefe de Gestión 1, AS Nandayure
Nancy Badilla Valverde, Psicología Clínica Servicio Psiquiatría, Hospital Calderón Guardia
Natalia Gutiérrez Calvo, Trabajos Social, AS Siquirres
Nelse Francis Cartín, Psicóloga clínica 1, CENARE
Norma Virginia Picado Monestel, Enfermera en Salud Mental
Olivier Quirós Maroto, Enfermero en Salud Mental, AS San Sebastián-Paso Ancho
Pablo Antonio Ramos Camacho, Jefe de Gestión 1 Trabajo Social, AS Upala
Pamela Rosales Arrieta, Jefe de Gestión Trabajo Social 1, AS Nicoya
Patricia Obando Cubillo, Trabajador Social 3, AS Nandayure
Raquel Artavia Campos, Trabajo Social 3, AS Siquirres

Rebeca María Carvajal Núñez, Psicólogo 2, Hospital de La Anexión
Rita Cerdas Fonseca, Psicóloga, Hospital Escalante Padilla
Rocío Mata Brenes, Enfermera Lic-3, AS El Guarco
Rose Mary Delgado Barrera, Jefe de Gestión 1, AS La Cruz
Roxana Quesada Víquez, Psicólogo Cuidados Paliativos, AS Poás
Ruth Campos Masís, Trabajadora Social, Gerencia Médica, DDSS, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento
Sara Cubillo Escalante, Psicóloga clínica, Coordinación Nacional
Seilin Picado Fallas, Enfermera 1, AS Pérez Zeledón, Núcleo Daniel Flores y General
Sharon Valverde Hidalgo, Enfermera de la Consulta Externa, Hospital Tony Facio Castro
Silvia Marcela Jaén Ortega, Trabajador Social, CAIS Cañas
Sonia Alvarado Martínez, Psicóloga 2, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
Tatiana Picado Le-Frank, Supervisora de Trabajo Social, DRIPSS Central Sur
Trilce López Meza, Psicóloga Clínica, Hospital Tony Facio Castro
Valeria Coto, Trabajadora Social, AS San Isidro Heredia
Vivian Morera Herrera, Psicóloga, Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega
Viviana, Trabajadora Social, AS El Guarco
Walter Ramírez Mora, Psicólogo clínico, Hospital Nacional de Niños
Wendy Paola Arias Rodríguez, Psicóloga, AS Nandayure
Xinia Morales Mora, Psicóloga, AS Valle la Estrella
Yaudette Cubero Oconor, Psicóloga 2, Hospital La Anexión
Yerald N Barrantes Rojas, Trabajador Social 4, Hospital Nacional Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut
Yhoselyne Jaen Álvarez, Jefe de Gestión Trabajo Social 1, AS Liberia
Ylenia Piedra Díaz, Psicóloga Clínica, Hospital San Vicente de Paúl
Zeidy Vargas Bermúdez, Subdirección Docente, Hospital R. A. Calderón Guardia

PARTICIPANTES EN LOS TALLERES DE VALIDACIÓN VIRTUAL:

Jaqueline Monge Medina, Coordinación Nacional de Enfermería
Marianela Espinoza Guerrero, AS San Juan San Diego Concepción
Yorleny Rojas Sandí, Hospital Calderón Guardia
María Cristina Guevara Mora, AS CAIS Cañas
Sharon Valverde Hidalgo, Hospital Tony Facio
Ann Salmon Hanson, Hospital Tony Facio
Alma Carrillo Montes, Hospital San Vicente de Paúl
Adriana Gutiérrez Cuevas, Hospital México
Hannia Naranjo Córdoba, Hospital México
Luisa Vargas Barrantes, Hospital Roberto Chacón Paut
Paola Granados Mora, Hospital San Juan de Dios
Floribeth Pérez Rodríguez, CENARE
María Fernanda López Hernández, DRIPSS Central Norte
Karla Mora Ruiz, DRIPSS Pacífico Central

Graciela Arguedas Monge, DRIPSS Brunca
Marta Villagra Hernández, DRIPSS Chorotega
Noily Quesada Chacón, Hospital Calderón Guardia
Esmeralda Pacheco Ponce de León, DRIPSS Huetar Norte
Gabriela Leiva, DRIPSS Central Sur
Celenia Corrales Fallas, Coordinación Nacional de Trabajo Social


PARTICIPANTES EN LOS TALLERES DE CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL:

Marlene Salazar Umaña, Hospital San Vicente de Paúl
Karina Alfaro Solís, Hospital San Carlos
Sharon Valverde Hidalgo, Hospital Tony Facio Castro
Hollman Miguel Carballo Carmona, Hospital de La Anexión
Andrea Sánchez Orozco, Hospital de La Anexión
Greivin Brenes Rodríguez, Hospital Enrique Baltodano Briceño
Nidia Gómez Montoya, Hospital Nacional Psiquiátrico
María Elena Artavia, Coordinación Nacional de Enfermería
Ana Ruth Vega Salas, AS Abangares
Diana Hernández Cordero, Hospital San Vicente de Paúl
Gabriela Rojas, Hospital de las Mujeres
Hannia Naranjo Córdoba, Hospital México
Hazel Hidalgo, Hospital Calderón Guardia
Ingrid Quesada, Coordinación Nacional de Trabajo Social
Kate Calvo Araya, Hospital San Juan de Dios
Marcia Leiva Chacón, Hospital Max Peralta
Marjorie Sandoval Lizano, Hospital de Guápiles
Mercedes Céspedes, Hospital Monseñor Sanabria
Nancy Navarro, Clínica Clorito Picado
Allan Siles, AS Goicoechea
Isabel Sing, Hospital Tony Facio
Rita Cerdas Fonseca, Hospital Escalante Pradilla
Grettel Solano Quesada, CAIS de Cañas
Ana Gómez, DRIPSS Pacífico Central
Karla Villalobos Carrillo, Hospital Enrique Baltodano
Milagro Picado Arias, Hospital San Rafael de Alajuela
Katherine Peralta Brenes, AS Moravia
Lorena Barboza Artavia, CAIS Puriscal
Maureen Rodríguez, Hospital de las Mujeres
Ninfa Salas González, DRIPSS Huetar Norte
Pamela Umaña, AS Santo Domingo
Marta Vindas González, Coordinación Nacional de Psicología

Revisado y aprobado por:	Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica
Fecha de revisión y aprobación:	27 de abril de 2022, oficio GM-5533-2022
Próxima revisión:	Se recomienda una revisión en un plazo de 5 años o a partir de cualquier modificación que la institución realice en respuesta a necesidades del país y compromisos institucionales en materia de atención de la violencia. En la revisión del documento se podrían incorporar otras manifestaciones de violencia no contempladas en este Manual, si corresponde con lo aprobado por la Gerencia Médica para el quehacer del Programa Institucional de Normalización de la Atención en Salud de las Personas Afectadas por las diversas manifestaciones de violencia y de género.
Observaciones:	<p>La reproducción gratuita de este material con fines educativos y sin fines de lucro es permitida, siempre y cuando se respete la propiedad intelectual del documento. No se permitirá la reproducción comercial del producto sin la autorización de la CCSS y la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.</p> <p>Se utiliza el estilo APA como estándar para la presentación de este documento, pero para mejor comprensión del instrumento se realiza de igual forma la citación con notas de pie de página.</p> <p>Consultas al: 2223-48-89, Área de Atención Integral de las Personas, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.</p> <p>El Equipo conductor de este documento declara que no ha existido ningún tipo de conflicto de interés en su realización. Que no poseen relación directa con fines comerciales con la industria sanitaria en dicho tema, no han recibido dinero procedente de la investigación o promoción de dicho tema. Además, declaran no haber recibido ninguna directriz de parte del solicitante o pagador (CCSS) para variar técnicamente los contenidos de este documento.</p>
Declaración de interés	<p>Las personas que desarrollaron este protocolo declaran que no ha existido ningún tipo de conflicto de interés en su realización, ya que no tienen relación directa con fines comerciales con las acciones aquí descritas, ni han recibido dinero procedente de la investigación o promoción de dicho tema. Además, declaran no haber recibido ninguna directriz de parte del solicitante o pagador (CCSS) para direccionar técnicamente los resultados presentados en este documento.</p> <p>Cada colaborador llenó su respectivo formulario de declaración de intereses, el cual fue analizado por el Equipo Técnico, los formularios serán custodiados por 5 años.</p>

Tabla de contenido

Tabla de contenido	8
Presentación	9
1. Introducción	12
2. Definiciones y abreviaturas	14
Abreviaturas	24
3. Referencias Normativas	25
4. Alcance	31
5. Objetivo General	32
6. Metodología.....	32
7. Responsables del cumplimiento	34
8. Responsables de verificar el cumplimiento	38
9. Contenido	39
9.1 Descripción de actividades	39
9.2 Diagrama de flujo de las actividades.....	84
10. Contacto para consultas.....	87
11. Validación del Manual de Procedimientos	88
12. Monitoreo del Manual de Procedimientos.....	93
12.1 Responsables	94
12.2 Periodicidad.....	95
12.3 Flujo de información	95
12.4 Aspectos por monitorear y sus respectivos indicadores	96
13. Anexos	99
14. Referencias Bibliográficas	109

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 9 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Presentación

Como parte de la respuesta integral a las distintas manifestaciones de la violencia, los servicios de salud tienen la responsabilidad de trabajar interdisciplinariamente y de manera integral la atención de las personas afectadas y sobrevivientes de violencia. Es así como el abordaje grupal resulta una intervención eficaz y efectiva para trabajar las secuelas de la violencia, además de que constituye una respuesta eficiente a la gran demanda que existe en los servicios de salud para la atención oportuna de esta población.

Este Manual de Procedimientos se dirige al personal de las disciplinas de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, que laboran en la prestación de servicios en los tres niveles de atención en salud (específicamente Hospitales Nacionales, Hospitales y Centros Especializados, Hospitales Regionales y Periféricos, y Áreas de Salud), para la atención en modalidad grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia¹, tales como violencia intrafamiliar y extrafamiliar, violencia basada en género, violencia sexual, trata de personas y explotación sexual comercial.

Su implementación debe adecuarse a las características, recursos disponibles, capacidad instalada y nivel de resolución de cada establecimiento de salud según su nivel de complejidad. De igual manera, considera la atención grupal unidisciplinaria o multidisciplinaria, ya sea en intervenciones


¹ Tal como ha sido establecido por la Gerencia Médica, respecto al quehacer del Programa Institucional de Normalización de la Atención en Salud de las Personas Afectadas por las diversas manifestaciones de violencia y de género, a saber: Violencia Intrafamiliar y de Género, Trata, Explotación Sexual Comercial, Trabajo Infantil y Trabajo Adolescente Peligroso, para la prevención y detección de las mismas (GM-MDC-2166-14 de febrero del 2014, CCSS).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 10 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

presenciales, por medios alternativos o bimodal, en cumplimiento con las disposiciones y protocolos establecidos por el Ministerio de Salud en atención a la pandemia por Covid-19.


Entre las funciones sustantivas claves de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud se encuentra la elaboración de documentos de normalización técnica que, respaldados en la evidencia científica y en la experiencia y trayectoria reconocida de profesionales e instituciones, apoyen la mejor toma de decisiones y las mejores intervenciones en los servicios. En esta línea, el “Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la atención en modalidad grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia” que presentamos, responde a un ejercicio de construcción riguroso, basado en la evidencia y en las buenas prácticas institucionales.

Por esta razón, para la elaboración de este Manual se realizó en primera instancia una amplia revisión documental del marco conceptual y jurídico más actualizado, de lineamientos institucionales, así como de la evidencia científica para el abordaje grupal y la atención de la violencia. De igual manera se realizaron 19 entrevistas con personas expertas de la CCSS, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil; grupos focales virtuales con 32 personas funcionarias de las disciplinas de Enfermería en Salud Mental, Trabajo Social y Psicología; un proceso de validación virtual en el que participaron 126 personas de atención directa en los servicios de salud de la CCSS de todo el país y personal técnico de la institución; 2 sesiones de validación con 20 profesionales de Trabajo Social y Enfermería en Salud Mental; y la validación final con las Coordinaciones Nacionales de Enfermería, Trabajo Social y Psicología, el Área de Estadística en Salud, y la Comisión Institucional para la atención y prevención de la violencia.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 11 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Esperamos que este insumo, mejore y potencie las capacidades institucionales para responder de manera integral y de forma humanizada y cálida a quienes ven vulnerado su derecho fundamental a vivir y desarrollarse en espacios libres de violencia.

Dr. Randal Álvarez Juárez
Gerente
Gerencia Médica

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 12 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


1. Introducción

La violencia constituye un problema de salud pública y de derechos humanos, siendo un fenómeno que cada día afecta a más personas, tanto a nivel nacional como mundial, y causa importantes secuelas físicas y psicológicas en la vida de las personas, siendo las mujeres quienes se encuentran más expuestas y vulnerables por su condición de género.

Según la Organización Mundial de la Salud² (2002) algunos de los trastornos psicológicos más comunes en las mujeres que sufren o han sufrido de violencia basada en género son: baja auto estima, ansiedad y depresión, entre otros. La amenaza a la vida, a la integridad y a la salud que representan las manifestaciones de violencia que enfrentan muchas personas y las afectaciones que estas situaciones provocan a su salud integral puede durar toda la vida. El impacto que tienen las diversas manifestaciones de violencia no solo es profundo, sino que puede repercutir en varias generaciones, impidiendo que las personas alcancen su máximo desarrollo, y perpetuando el círculo de pobreza y sus consecuencias.

La identificación de la violencia como un problema de salud pública, significa un avance para las políticas públicas, las cuales deben responder con la obligación y compromiso del Estado de brindar protección y atención integral a todas las personas afectadas por la violencia, y promover estrategias para el abordaje de este fenómeno.


² Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Resumen. OPS-OMS, 2002.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 13 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

En este sentido, los servicios de salud tienen la responsabilidad central de trabajar interdisciplinariamente y de manera integral la atención de las personas afectadas y sobrevivientes de violencia. Es así como el abordaje grupal resulta una intervención eficaz y efectiva para trabajar las secuelas de la violencia, además de que constituye una respuesta eficiente a la gran demanda que existe en los servicios de salud para la atención oportuna de esta población, en tanto permite abarcar la atención de mayor cantidad de personas en un mismo tiempo y espacio, maximizando con ello recursos humanos y materiales.

Es así como este Manual plantea los procedimientos requeridos para la modalidad de atención grupal de personas afectadas y sobrevivientes de las siguientes manifestaciones de violencia: violencia intrafamiliar y extrafamiliar, violencia basada en género, violencia sexual, trata de personas, y explotación sexual comercial, tal como ha sido establecido por la Gerencia Médica, respecto al quehacer del Programa Institucional de Normalización de la Atención en Salud de las Personas Afectadas por las diversas manifestaciones de violencia y de género.

Este Manual de Procedimientos pretende ser un documento ágil, de fácil consulta para su uso por parte del personal de las disciplinas de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, que laboran en la prestación de servicios de Hospitales Nacionales, Hospitales y Centros Especializados, Hospitales Regionales y Periféricos, y Áreas de Salud, adecuando su implementación a la capacidad instalada y nivel de resolución de cada establecimiento de salud.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 14 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


2. Definiciones y abreviaturas

Abuso Sexual: cuando se realizan actos con fines sexuales (sin que se trate de violación) de manera abusiva o se obliga a la persona a realizarlos a sí misma, a otra persona o a quien la agrede, se considera abuso sexual, ya sea contra una persona menor de edad, persona incapaz o persona mayor de edad (2017, Ley 8590, Reforma al Código Penal, artículos 161 y 162).

Asentimiento informado: de acuerdo con la CCSS (2012), el asentimiento informado se define como: “la aceptación, por parte de la persona menor de edad, del procedimiento clínico recomendado por el profesional de la salud” (p.4). Su aplicación será obligatoria cuando “la persona usuaria es mayor de 12 años, sin embargo, cuando tenga menos de 12 años, debe tomarse en cuenta su opinión, conforme su edad y grado de madurez” (p.10).

Calidad de atención en salud: se refiere a una atención ofrecida por servicios de salud oportunos, continuos, humanizados, eficaces, efectivos y eficientes. Incluye también aspectos técnico-científicos basados en evidencia, así como elementos interpersonales y de la infraestructura, los cuales posibilitan la satisfacción del personal de salud y de las necesidades de salud de las personas (Plan Nacional de Salud 2010-2021).

Calidez: actitud de escucha, respeto, solidaridad y tolerancia que promueve un trato digno a las personas atendidas en los servicios de salud (Revista de Ciencias Administrativas y Financieras, CENDEISS, citado por Ministerio de Salud, 2015).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 15 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Confidencialidad: implica que el personal de salud tiene el deber de que la información sobre la salud o la vida privada de las personas usuarias, no sea divulgada así como que existe prohibición de usarla en beneficio propio.

También hace referencia al deber de guardar el secreto profesional a las personas usuarias y a

“que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias (Ley Derechos y Deberes de las personas Usuarias de los Servicios No. 8239) o cuando la información pueda acarrear daño al paciente, a terceros o por imperio legal” (Código de Moral Ética, Decreto Ejecutivo N° 13032-P-SPPS del 15 de octubre de 1981) (citado por Ministerio de Salud, 2015, p.31).

Consentimiento informado: de acuerdo con la CCSS (2012), el consentimiento informado se define como:

“...un proceso de comunicación continua, predominantemente oral, entre los funcionarios de salud y la persona usuaria, que reconoce el derecho de ésta a participar activamente en la toma de decisiones, respecto a los procedimientos preventivos, diagnósticos, terapéuticos o de investigación biomédica, todos los anteriores relacionados con su salud, según sea así requerido por criterio profesional calificado. Se entiende, en primer lugar, como el derecho de la persona usuaria a obtener información y explicaciones adecuadas de la naturaleza de su


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 16 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

condición o enfermedad, y del balance entre los beneficios y los riesgos de los procedimientos clínicos recomendados; y, en segundo lugar, como el derecho de la misma persona usuaria a consentir o no el procedimiento clínico recomendado. Debe obtenerse con obligatoriedad de manera previa a la realización de un procedimiento clínico específico” (p.4).

Enfoque de Curso de Vida: este es un enfoque que, según la Organización Panamericana de la Salud (2021):

“... ofrece una interpretación mejorada de las necesidades dinámicas de salud de las personas y las poblaciones, así como un modelo de atención en consonancia con la visión de la salud universal. Proporciona una mejor comprensión del proceso para generar la salud y de las formas de materializar este proceso a través de intervenciones y políticas sociales y de salud más eficientes y sostenibles. Además, el enfoque de curso de vida proporciona un fundamento sólido para invertir en la salud individual y poblacional al generar capacidades en las personas, las familias, las comunidades y los sistemas de salud” (p.7).

Enfoque de derechos humanos: desde este enfoque se reconoce que existen derechos fundamentales universales, indivisibles, interdependientes para cada ser humano independientemente de su sexo, edad, nacionalidad, estado civil, condición social y económica, credo político o religioso, etnia, orientación sexual o cualquier otra condición. Estos derechos deben ser respetados y protegidos y se debe garantizar su cumplimiento pleno (Instituto Nacional de las Mujeres, s.f, citado por CCSS, 2021).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 17 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Enfoque de diversidades: reconoce las capacidades, características y necesidades diferentes que tienen las personas y grupos, por lo que se debe garantizar que no se discrimine ni excluya a ninguna persona por sus diferencias en la atención de la salud, así como la adecuación de los servicios según las capacidades funcionales de las personas. Este enfoque busca la tolerancia, el respeto, la no violencia contra las personas por sus diferencias sociales, culturales, de identidad o expresiones de género, de orientación sexual, entre otras (Ministerio de Salud, 2015).

Enfoque de género: según el Instituto Nacional de las Mujeres (s.f, citado por CCSS, 2021), este enfoque

“...reconoce todas aquellas condiciones sociales que establecen formas diferenciadas de ser, de pensar y de hacer para hombres y mujeres lo que ha provocado que a través de la historia se hayan posibilitado y perpetuado relaciones de dominio y control, a través de una socialización que responde a representaciones de lo masculino y lo femenino que legitiman relaciones de discriminación, desigualdad y vulnerabilidad en forma diferente ante la violencia” (p.28).

Este enfoque reconoce entonces la subordinación y desventaja histórica que han tenido las mujeres para acceder a sus derechos y que sus necesidades sean visibilizadas y atendidas, por lo que busca desarrollar acciones orientadas a la superación de las inequidades de género y el logro de la igualdad.

Enfoque de interculturalidad: parte del reconocimiento de la diversidad cultural existente, ya sea de los distintos grupos étnicos, personas con otras nacionalidades o en condición de migrantes o refugio, así como las subculturas sociales, asegurando que las diferencias no representen discriminaciones para estas personas (Ministerio de Salud, 2015). La atención en los servicios de salud reconoce estas


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 18 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

diversidades culturales, por lo que se deben generar acciones para respetar las características culturales, étnicas, lingüísticas, religiosas y socioeconómicas de estos grupos poblacionales.

Enfoque de interseccionalidad: se refiere a la interacción de dos o más grupos o identidades que generan discriminación creando una situación de mayor vulnerabilidad y exclusión, por lo que este enfoque contribuye a identificar las diferentes realidades en las que se encuentran las personas discriminadas (Decreto N° 41632 - S Norma Nacional para la Atención Integral a Personas en Situación de Violencia en los Servicios de Salud, del 7 de mayo del 2019). Por ejemplo, las mujeres experimentan discriminación por su condición de género, y pueden existir otros factores como la etnia, la edad, la orientación sexual, la clase socioeconómica o la procedencia geográfica que incrementan las situaciones de discriminación o exclusión social que viven las mujeres.

Explotación Sexual Comercial: según Antezana y MacDonald (citado por CCSS, 2021), la Explotación Sexual Comercial corresponde a una situación en la que “una persona o grupo de personas involucran a otras personas en actividades sexuales de cualquier tipo, para satisfacción de los intereses de otras personas o de sí mismas u otro tipo de beneficios o regalías” (p. 28).

La Comisión Nacional Contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (citada por CCSS, 2021) plantea que “existen diferentes formas de explotación sexual: las relaciones sexuales remuneradas, pornografía utilizando a personas menores de edad, corrupción, proxenetismo, rufianería, trata, fabricación y difusión de pornografía. Todas estas formas de explotación constituyen delitos” (p. 28).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 19 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Expresiones de género: se refiere a las formas en las que las personas expresan su identidad de género, a través de su apariencia física (como la vestimenta, accesorios, cabello), modo de hablar, gestos y patrones de comportamiento (OPS, AIDSTAROne, PEPFAR, WAS, WPATH, 2012).


Femicidio: el Poder Judicial (s.f, citada por CCSS, 2021) señala que

“el femicidio es la más grave de las violencias de género, en la cual una mujer es asesinada, por su condición de mujer, usualmente a manos de su pareja actual o pasada, o de otro hombre con quien no tiene o tuvo una relación de pareja. No es un homicidio común, sino producto normalmente de una violencia escalonada y una relación desigual entre la mujer y el hombre femicida” (p.29)

Así también plantea que existen dos tipos de femicidios. El primero es el *femicidio legal*, el cual sanciona las muertes de las mujeres a manos de sus cónyuges o parejas actuales. Y el segundo es el *femicidio ampliado* que incluye las muertes violentas de mujeres, por género, en donde no había una relación de matrimonio o unión libre: ejemplo, las muertes durante el noviazgo, después de un divorcio, luego del cese de una unión de hecho y las que ocurren en ámbito público, a raíz de un ataque sexual, entre otros (Poder Judicial, s.f, citado por CCSS, 2021).

Identidad de género: se refiere a la

“vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 20 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales” (Principios de Yogyakarta, 2007, p. 6).

Orientación sexual: es “la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas” (Principios de Yogyakarta, 2007, p. 6).

Personal de salud: son todas las personas que trabaja en los servicios de salud y que atienden de forma directa o indirecta a la población. Involucra tanto a profesionales de la salud, como al personal administrativo y de servicios de apoyo, incluyendo personal de vigilancia, labores misceláneas, secretariales, de archivo, entre otros (Ministerio de Salud, 2015).

Relaciones impropias: las relaciones impropias “son relaciones desiguales y de poder entre una persona adulta y una persona adolescente. Desde el punto de vista de los derechos humanos, resultan inconvenientes o dañinas para las personas menores de edad. En muchos casos, pueden llegar a ser una forma oculta o legitimada de violencia” (Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2017, p.7). Según lo que establece la Ley 9406, las relaciones impropias

“se refieren a las relaciones sexuales que se dan entre: a) una persona mayor de 13 años y menor de 15, y una persona que le lleve cinco años o más (por ejemplo, una adolescente de 13 años y seis meses y un adulto de 19 años); b) una persona mayor de 15 años y menor de 18, y una persona

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 21 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


adulta que le lleve 7 años o más (por ejemplo, un adolescente de 16 años y una adulta de 33 años)” (INAMU - UNFPA, 2021, p. 317).

Revictimización o victimización secundaria: es un sufrimiento/malestar adicional que viven las personas afectadas por violencia por parte de las instituciones y los profesionales que se encargan de atenderlas cuando proceden a hacer una denuncia, vivir un proceso legal o cuando son atendidas por las secuelas que les causó el evento. Ocurre al hacer revivir a la víctima el momento doloroso a través de entrevistas, múltiples interrogatorios, exámenes y declaraciones que pueden afectar su integridad y salud mental mientras que no se le ofrece ayuda adecuada a su situación (CCSS, 2021).

Trata de Personas: de acuerdo con el Artículo 5 de la Ley N° 9095 (citada por CCSS, 2021), la Trata de Personas se define como la acción de

“promover, facilitar o favorecer la entrada o salida del país o el desplazamiento, dentro del territorio nacional, de personas de cualquier sexo para realizar uno o varios actos de prostitución o someterlas a explotación o servidumbre, ya sea sexual o laboral, esclavitud o practicas análogas a la esclavitud, trabajos o servicios forzados, matrimonio servil, mendicidad forzada, extracción ilícita de órganos o adopción irregular” (p.36).

Según la Caja Costarricense de Seguro Social (2019, citado por CCSS, 2021), “también se entenderá por trata de personas, la promoción, facilitación, favorecimiento o ejecución de la captación, traslado, transporte, alojamiento, ocultamiento, retención, entrega o recepción de una o más personas dentro o fuera del país, para la extracción ilícita” (p.36).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 22 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Violencia: según la Organización Mundial de la Salud (2002, citado por CCSS, 2021), la violencia se define como el “uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o que tenga muchas probabilidades de causar lesiones muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (p.36).

Violencia Basada en Género: tal y como lo señala el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016, citada por CCSS, 2021), se entiende por Violencia Basada en Género “cualquier acción o conducta, basada en el género y agravada por la discriminación proveniente de la coexistencia de diversas identidades (raza, clase, identidad sexual, edad, pertenencia étnica, entre otras), que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una persona, tanto en el ámbito público como en el privado” (p.37).

Aunque en la actualidad el término se utiliza principalmente como una forma de poner de relieve la vulnerabilidad de las mujeres a las diversas formas de violencia por el hecho de ser mujeres, los hombres, las personas trans y las poblaciones sexualmente diversas deben considerarse también como poblaciones que pueden ser afectadas por este tipo de violencia (CCSS, 2021).

Violencia doméstica o intrafamiliar: de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley N° 7586 (Ley Contra la Violencia Doméstica, citada por CCSS, 2021) la violencia doméstica o intrafamiliar es la


acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de garante y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual,

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 23 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

psicológica o patrimonial. El vínculo por afinidad subsistirá aun cuando haya finalizado la relación que lo originó (p.39).


Violencia Sexual: de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley N° 7586 (1996, citado por CCSS, 2021), la violencia sexual se define como toda aquella

“acción que obliga a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará violencia sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas” (p.41).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 24 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Abreviaturas

AS	Área de Salud
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
DDSS	Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud
DRIPSS	Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud
EBAIS	Equipo Básico de Atención Integral en Salud
EDUS	Expediente Digital Único en Salud
ESC	Explotación Sexual Comercial
INAMU	Instituto Nacional de las Mujeres
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
REDES	Registros y Estadísticas en Salud
SIAC	Sistema Integrado de Agendas y Citas
SIES	Sistema Integrado de Expediente de Salud
TIC's	Tecnologías de Información y Comunicación
UNFPA	Fondo de Población de Naciones Unidas
VBG	Violencia basada en género
VIF	Violencia Intrafamiliar

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 25 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

3. Referencias Normativas

El fundamento normativo que respalda el desarrollo de los procedimientos descritos en este Manual es el siguiente:

Cuadro 1. Referencia de las Normativas que se aplican en el documento

Tipo de instrumento	Nombre del instrumento y fecha
Internacionales	Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
	Convención Suplementaria sobre la abolición de la esclavitud, la trata de esclavos y las instituciones y prácticas análogas, 1956.
	Declaración sobre los Derechos del Niño, 1959, ratificada en Costa Rica en 1990.
	Pacto de Derechos Civiles y Políticos 1966, ratificada en Costa Rica en 1968.
	Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969.
	Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) 1979, ratificada en Costa Rica en 1986.
	Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, 1985.
	Convención sobre los Derechos del Niño 1989, ratificada en Costa Rica en 1990.
	Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, 1993.
	Declaración y Programa de Acción de Viena, 1993.
	Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem do Pará), 1994, ratificada en Costa Rica en 1995.
	Declaración y Plataforma de Beijing, 1995.
	Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños de la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, 2002.
	Estrategia y Plan de Acción sobre el fortalecimiento del sistema de salud para abordar la violencia contra la mujer, 2015.
	Leyes Nacionales
Ley N° 4573 Código Penal, 1970.	
Ley N° 5395 Ley General de Salud, 1973.	
Ley N° 5476, Código de Familia, 1974.	



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Ley N° 7085 Estatuto de Servicios de Enfermería, 1988.
Ley N° 7184 Convención sobre los Derechos del Niño, 1990.
Ley N° 7532 Regulación de la Unión de Hecho, reforma al Código de Familia, 1995.
Ley N° 7586 Contra la Violencia Doméstica, 1996.
Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 1996.
Ley N° 7771 Ley General sobre el VIH/Sida, 1998.
Ley N° 7801 Creación del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), 1998.
Ley N° 7739 Código de Niñez y Adolescencia (CNA), 1998.
Ley N° 7899 Ley contra la explotación sexual comercial de personas menores de edad, 1999.
Ley N° 7935 Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, 1999.
Ley N° 8239 Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Pública y Privada, 2002.
Ley N° 8250 Modificación del Código Penal, Ley N° 4573, y sus reformas, 2002.
Ley N° 8261 Ley General de la Persona Joven, 2002.
Ley N° 32612 Reglamento de la Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, 2005.
Ley N° 8589 de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, 2007.
Ley 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, Ley N° 4573, y reforma de varios artículos del código procesal penal, 2007.
Ley N° 8612 Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes, 2007.
Ley N° 8654 Derechos de los niños, niñas y adolescentes a la disciplina sin castigo físico ni trato humillante, 2008.
Ley N° 8661 Aprobación de Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008.
Ley N° 8688 Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, 2008.
Ley N° 8720 Protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, reformas y adición al Código Procesal Penal y al Código Penal, 2009
Ley N° 8805 Reforma a la Ley N° 7476 Contra Hostigamiento Sexual en el Empleo y Docencia, 2010.
Ley N° 9095 Ley contra la Trata de Personas y creación de la Coalición Nacional Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), 2013.
Ley N° 9379 para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad, 2016.
Ley N° 9394 Aprobación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2016.



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

	Ley N° 9406 Ley para el fortalecimiento de la protección legal de las niñas y los adolescentes mujeres ante situaciones de violencia de género asociadas a relaciones abusivas (conocida como Ley de relaciones impropias), 2017.
	Ley N° 9877 Contra el Acoso Sexual Callejero, 2020.
Decretos y Directrices	Decreto N° 13032-P-SPPS Código de Moral Ética, 1981.
	Decreto N° 30007-S Reglamento del Comité de Estudio del Niño Agredido, 2001.
	Decreto N° 37306 Reglamento de Vigilancia de la Salud, 2012.
	Decreto N°37071-S Día nacional en contra de la Homofobia, la Lesbofobia y la Transfobia, 2012.
	Decreto N° 38999 Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus Instituciones la discriminación hacia la población LGBTI, 2015.
	Decreto N° 39088-S Norma Nacional para la Atención Integral de la Salud de las Personas Adolescentes: Componente de Salud Sexual y Salud Reproductiva, 2015.
	Decreto N° 39208-MP-MCM Reglamento a la Ley de Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, 2015.
	Decreto N°37045 Reforma al Reglamento de Vigilancia de la Salud, 2017.
	Decreto N° 40846-MCM-JP-S-MSP Protocolo Interinstitucional de Intervención Valoración y Administración del Riesgo en Situaciones de Violencia contra las Mujeres en Relaciones de Pareja, 2018.
	Directriz 010-MP-MIDEPLAN-MTSS-MSP-MGP-MRREE. Sobre la Atención Integral del Fenómeno Migratorio en el País, 2018.
Decreto N° 41632 - S Norma Nacional para la Atención Integral a Personas en Situación de Violencia en los Servicios de Salud, 2019.	
Políticas, Planes y Estrategias Nacionales	Primera Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG), 2007- 2017.
	Protocolo Interinstitucional de Intervención para la Atención de Mujeres en Situación de Riesgo alto de Muerte por Violencia, 2007.
	Manual de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Explotación Sexual Comercial dirigida a Funcionarios/as, Ministerio de Salud, 2009.
	Política Integral y Sostenible de Seguridad Ciudadana y Promoción de la Paz Social (POLSEPAZ), 2010-2018.
	Tercer Plan Nacional de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres en las relaciones de pareja y familiares como por hostigamiento sexual y violación (PLANO- VI-MUJER), 2010-2015.
	Política Nacional de Sexualidad, 2010-2021.
	Política Nacional de Salud Mental, 2012-2021.
Política Nacional para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres de todas las edades Costa Rica, 2017-2032.	



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Plan Quinquenal Institucional de Atención y Prevención de la Violencia contra las mujeres de todas las edades 2018-2022.
Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, 2018-2030.
Normas de Atención en Salud a las Personas Afectas por la Violencia Intrafamiliar, 2000.
Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer, 2001.
Protocolo de Vigilancia de la Violencia Intrafamiliar y Abuso Extra Familiar, Ministerio de Salud y CCSS, 2002.
Normas de Atención Integral a la Violencia Intrafamiliar para las Personas Adultas Mayores, 2005.
Protocolo de Aplicación de la Ley contra la Violencia Doméstica 7586 Costa Rica, 2007.
Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual en edad joven y adulta (primeras 72 horas de ocurrido el evento), 2010.
Guía de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescente Víctimas de abuso, CCSS, 2012.
Reglamento del Consentimiento Informado en la Práctica Asistencial en la Caja Costarricense de Seguro Social, CCSS, 2012.
Política Integral de Buen Trato, CCSS. Aprobado por Junta Directiva, artículo 1°, sesión N° 8626, del 07 de marzo 2013.
Manual para la Atención Integral Interinstitucional de personas menores de edad en explotación sexual, trata, trabajo infantil y trabajo adolescente peligroso, 2014.
Manual Técnico y de Procedimientos para la Atención Integral de las personas adolescentes con énfasis en Salud Sexual y Reproductiva, CCSS, 2014.
Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de Riesgo en Situaciones de Violencia contra Mujeres, 2014.
Sub proceso Gestión del cuidado de Enfermería al usuario, CCSS, 2014.
Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS, 2015.
Directrices técnicas para la Promoción y Garantía del Derecho a la Salud de Gays, Lesbianas, Bisexuales, Trans e Intersex en Costa Rica, 2015.
Protocolo de Atención a Víctimas Mayores o Menores de Edad de Delitos Sexuales y Explotación Sexual Comercial Cometidos por Personas Mayores de Edad, Ministerio Público, 2015.
Norma Nacional para la atención en salud libre de estigma y discriminación a personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersex y otros hombres que tienen sexo con hombres, 2016.




GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022


	<p>Política Institucional para la Atención Integral de la Persona Adulta Mayor en la CCSS, Artículo 281 de la sesión N° 8871 de Junta Directiva, celebrada el 27 de octubre de 2016.</p>
	<p>Manual de Procedimientos: Gestión del Comité de Estudio Integral de Niño, Niña y Adolescente Agredido (CEINNA), CCSS, 2017</p>
	<p>Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal, CCSS, 2017.</p>
	<p>Oferta de Servicios de Psicología en los tres niveles de atención, CCSS, 2018.</p>
	<p>Manual Técnico de Gestión de Psicología de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2018.</p>
	<p>Manual de Gestión. Servicios Hospitalarios Diferenciados y Amigables para Personas Adolescentes, CCSS, 2018.</p>
	<p>Plan de Acción Institucional (2018-2022) en el Marco de la Rectoría en Salud para la Prevención y Atención de la Violencia Contra las Mujeres e Intrafamiliar, Ministerio de Salud, 2018.</p>
	<p>Política Institucional de Atención Integral a la Adolescencia, CCSS, 2018.</p>
	<p>Protocolo de Atención a la Persona Usuaria, CCSS, 2018.</p>
	<p>Protocolo de Intervención Policial en la Atención de Casos de Acoso Sexual en Espacios Públicos o de Acceso Público, Ministerio de Seguridad Pública, 2018.</p>
	<p>Manual de Gestión de Servicios de Trabajo Social, CCSS, 2019.</p>
	<p>Protocolo para la Atención Integral a las víctimas del delito de Trata de Personas en los Servicios de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, CCSS, 2019.</p>
	<p>Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas indirectas de femicidio, 2021.</p>
	<p>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, CCSS, 2021.</p>
Lineamientos y Circulares Institucionales	<p>Lineamiento DRSS-0630-12. Lineamiento administrativo sobre los servicios libres de discriminación por orientación sexual o identidad de género de la Dirección de Red de Servicios de Salud de la CCSS, 2012.</p>
	<p>Lineamiento LT.GM. DDSS.210916. Atención en los establecimientos de salud de la CCSS a niños y niñas que enfrentaron violación sexual, 2016.</p>
	<p>Lineamiento LT.GM.DDSS. AAIP.PNAV 050819. 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.</p>
	<p>Circular GM-MDE-0395-2020. Recordatorio sobre referencia al Ministerio Público u Organismo de Investigación Judicial en situaciones sospechosas de maltrato, abuso o violencia contra persona menor de edad atendidas en la CCSS, 2020.</p>

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 30 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

	Lineamiento L.GM.DDSS.AAIP-PNAV-15062020. Conformación Obligatorio de Comisiones Locales y Representación Institucional en las Redes Locales de Violencia en Cumplimiento a la Ley del Sistema Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra Las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, 2020.
	Lineamiento L.GM.DDSS.AAIP-PNAV-14042020. Lineamiento Técnico para la Atención y Referencia de las Diversas Manifestaciones de Violencia en los Servicios de Emergencia de la CCSS ante la Emergencia del Covid-19, 2020.

Fuente: Adaptado y ajustado de: 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, CCSS, 2021.

Nota: en cuanto al marco normativo regirá la última versión vigente, y cuando se apliquen, las modificaciones que se hayan publicado posteriormente.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 31 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


4. Alcance

Este Manual de Procedimientos se dirige al personal de las disciplinas de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, que laboran en la prestación de servicios en los tres niveles de atención en salud (específicamente Hospitales Nacionales, Hospitales y Centros Especializados, Hospitales Regionales y Periféricos, y Áreas de Salud), para la atención en modalidad grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia³, tales como violencia intrafamiliar (VIF) y extrafamiliar, violencia basada en género (VBG), violencia sexual, trata de personas y explotación sexual comercial (ESC).

Estas poblaciones pueden ser: mujeres adultas, hombres adultos, niñas y niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas en condiciones de mayor vulnerabilidad por orientación sexual, identidad o expresiones de género, capacidades diferentes, etnia, estatus migratorio o condición de refugio, entre otras, que cuenten con alguna modalidad de aseguramiento.

Su implementación debe adecuarse a las características, recursos disponibles, capacidad instalada y nivel de resolución de cada establecimiento de salud según su nivel de complejidad. De igual manera, considera la atención grupal unidisciplinaria o multidisciplinaria, ya sea en intervenciones presenciales, por medios alternativos o bimodal, en cumplimiento con las disposiciones y protocolos establecidos por el Ministerio de Salud en atención a la pandemia por Covid-19.

³ Tal como ha sido establecido por la Gerencia Médica, respecto al quehacer del Programa Institucional de Normalización de la Atención en Salud de las Personas Afectadas por las diversas manifestaciones de violencia y de género, a saber: Violencia Intrafamiliar y de Género, Trata, Explotación Sexual Comercial, Trabajo Infantil y Trabajo Adolescente Peligroso, para la prevención y detección de las mismas (GM-MDC-2166-14 de febrero del 2014, CCSS).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 32 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

5. Objetivo General


Establecer los procedimientos institucionales para la atención grupal a personas afectadas o sobrevivientes de diversas manifestaciones de violencia⁴, que orienten y fortalezcan los servicios de salud integral dirigidos a estas poblaciones, así como que garanticen una respuesta con calidad y calidez a sus necesidades, en concordancia con la normativa vigente, desde los enfoques de derechos humanos y de género.

6. Metodología

Para la elaboración de este Manual se realizó en primera instancia una revisión documental sobre el marco conceptual y jurídico más actualizado en esta temática, así como de documentos técnicos, manuales, protocolos y lineamientos institucionales relacionados con la atención grupal de las personas afectadas y sobrevivientes de diversas manifestaciones de violencia. De igual manera se recopilaron y analizaron antecedentes y buenas prácticas tanto en el país como en la región, de procesos grupales con esta población, o bien de experiencias similares en el sector salud sobre otras temáticas que implicaran el abordaje grupal de personas usuarias de los servicios.

También se realizaron 19 entrevistas con personas expertas, tales como las Coordinaciones Nacionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería, Coordinaciones de distintos Programas y técnicos de diversas Áreas de la CCSS, personal técnico de instituciones públicas y organizaciones de la sociedad

⁴ Específicamente la violencia intrafamiliar y extrafamiliar, violencia basada en género, violencia sexual, trata de personas, y explotación sexual comercial.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 33 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

civil, y personas funcionarias con experiencias exitosas en la CCSS que constituyeran buenas prácticas en la atención grupal de personas sobrevivientes de violencia. Estas actividades de consulta permitieron identificar las necesidades y particularidades institucionales respecto a los procesos grupales con la población, así como profundizar en experiencias previas realizadas en la institución o en otras instancias y organizaciones de la sociedad civil con trayectoria en este tipo de abordajes.

Por su parte, se efectuaron 3 grupos focales virtuales, con una participación de 32 personas funcionarias de las disciplinas de Enfermería en Salud Mental, Trabajo Social y Psicología, que contaban con experiencia en el abordaje grupal de personas usuarias de los servicios de salud, con el objetivo de profundizar en las responsabilidades, actividades y procedimientos a estandarizar en el Manual.

Finalmente se realizó un proceso de validación virtual en el que participaron 126 personas de atención directa en los servicios de salud de la CCSS de todo el país y personal técnico de la institución, dos sesiones de validación con 20 profesionales de Trabajo Social y Enfermería en Salud Mental, así como la validación con las Coordinaciones Nacionales de Trabajo Social, Enfermería y Psicología, el Área de Estadística en Salud, y la Comisión Institucional para la atención y prevención de la violencia, tal como se describirá más adelante en el apartado de Validación del Manual.



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

7. Responsables del cumplimiento

En el siguiente cuadro se señalan las distintas responsabilidades comprendidas en el cumplimiento del objetivo del presente Manual, según puestos de trabajo o disciplinas, lo cual deberá adecuarse a las particularidades y capacidad instalada de cada establecimiento de salud.

Puestos de trabajo	Responsabilidad
Personal de REDES⁵ (en función de la capacidad resolutive)	<ol style="list-style-type: none">1. Programar la agenda para las atenciones grupales del o la profesional en salud, ya sea en modalidad unidisciplinaria o multidisciplinaria.2. Realizar el proceso de identificación o de adscripción previo a la consulta.3. Asignar las citas grupales a las personas usuarias.4. Registrar las asistencias de las personas participantes en las modalidades de atención grupal.5. Asignar las citas de las sesiones siguientes y realizar cualquier otro registro o trámite que se derive de la atención grupal.6. Verificar que las personas participantes en las atenciones grupales cuenten con la notificación obligatoria correspondiente (Boleta VE-01).7. Generar los informes estadísticos de la producción desde los cubos.
Personal de Enfermería de Salud Mental	<ol style="list-style-type: none">1. Implementar intervenciones grupales a personas afectadas y sobrevivientes de violencia, mediante el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en Salud Mental que implique las siguientes etapas: valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación.2. Realizar procesos grupales de educación o terapéutico para la salud mental dirigidos a personas afectadas y sobrevivientes de violencia, con enfoque en las teorizantes de enfermería basadas en la atención grupal.3. Desarrollar estrategias desde la gestión del cuidado para la orientación y educación a los grupos de personas afectadas y sobrevivientes de violencia, identificando los diferentes tipos de violencia, consecuencias y alternativas, habilidades para la vida y técnicas de afrontamiento.

⁵ En concordancia con lo establecido en la Directriz "Solicitud colaboración funcionarios REDES con equipos de trabajo en Violencia (CEINNAA y Comisiones Locales para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las mujeres y la Violencia Intrafamiliar)", GM-16939-2020, del 11 de diciembre de 2020.



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

	<ol style="list-style-type: none">4. Desarrollar el proceso de gestión de caso de las personas afectadas y sobrevivientes de violencia que participan en las actividades grupales.5. Brindar cuidados especializados propios de la disciplina al grupo de personas afectadas y sobrevivientes de violencia, como: intervenciones en crisis en primer o segundo orden, acompañamiento terapéutico, relación interpersonal de ayuda, validación de sentimientos, entre otros.6. Promocionar, fortalecer, proteger y mantener la salud mental de las personas afectadas y sobrevivientes de violencia que participan en la atención grupal.7. Facilitar la rehabilitación psicosocial de las personas afectadas y sobrevivientes de violencia que participan en la atención grupal, desde las teorías de Enfermería que correspondan, así como promocionar estrategias de prevención terciaria en la población.
<p>Personal de Trabajo Social</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer la propuesta grupal (en la modalidad de consulta social y atención social grupal socioeducativa o socioterapéutica) de acuerdo con la oferta de servicios definida para el nivel de atención contenida en el Manual de Gestión de Servicios de Trabajo Social.2. Diseñar el proyecto de modalidad grupal de acuerdo al Manual de Instrucciones de Trabajo del procedimiento de Atención Social y Consulta Social (Código M.IT.GM.DDSS.ARS.DT.CNTS.121217), tomando en cuenta: perfil epidemiológico de violencia, manifestaciones de violencia, territorialidad, grupo etario, recursos disponibles (humanos y de infraestructura), otras características de la población y tipo de grupo.3. Desarrollar procesos grupales con personas afectadas y sobrevivientes de violencia, basados en la mejor evidencia disponible para su implementación en modalidades socioeducativas y socioterapéuticas.4. Promover en las personas participantes de procesos grupales la comprensión e identificación de las manifestaciones de violencia, el reconocimiento de sus indicadores y secuelas, así como su derecho a vivir libres de violencias.5. Facilitar en las personas participantes el fortalecimiento de habilidades de afrontamiento, la toma de decisiones, la (re) construcción de su proyecto de vida, la adopción de estilos de vida saludables, el empoderamiento y desarrollo personal.6. Realizar procesos socioterapéuticos grupales para abordar las secuelas de la violencia, a nivel unidisciplinario o interdisciplinario según el nivel de atención,



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

	<p>especificidad del establecimiento de salud y disponibilidad del recurso humano.</p> <p>7. Desarrollar el abordaje grupal con las personas usuarias desde los principios éticos y deontológicos de la profesión de Trabajo Social, bajo los enfoques de derechos humanos y género.</p>
Personal de Psicología	<ol style="list-style-type: none">1. Brindar la atención grupal psicoterapéutica y psicoeducativa, enmarcada dentro de la normativa nacional vigente en la materia y las regulaciones nacionales e institucionales para la disciplina de Psicología, tales como los principios del Código Deontológico y Ético del Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica (específicamente Capítulo IV completo, artículos 32, 33 y 34).2. Ofrecer atención psicológica grupal basada en los enfoques de derechos humanos y de género, y realizada con métodos y técnicas basadas en evidencia científica.3. Brindar servicios de atención grupal psicoterapéutica y psicoeducativa, que sean eficientes, eficaces, oportunos y accesibles para las personas afectadas y sobrevivientes de violencia.4. Cumplir con todas las regulaciones institucionales (Coordinación Nacional de Psicología) en el abordaje de los grupos psicoterapéuticos y psicoeducativos.5. Implementar el abordaje grupal psicoterapéutico unidisciplinario y psicoeducativo de esta población, con base en la planificación y programación de acuerdo a lo indicado en la Oferta de Servicios de Psicología de 2018, en el Manual Técnico de Gestión de Psicología, y en el Código Deontológico y Ético del Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica (artículo 20).6. Elaborar y definir el proceso de planificación y estructuración de las intervenciones psicoterapéuticas y psicoeducativas en modalidad grupal para las personas afectadas y sobrevivientes de violencia.7. Realizar una entrevista inicial para el ingreso al proceso psicoterapéutico grupal, como parte del proceso de clasificación de las personas usuarias, que permita identificar las condiciones clínicas de la persona.

Fuente: Coordinaciones Nacionales de Enfermería, Trabajo Social y Psicología.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 37 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Algunas funciones comunes para todas las disciplinas que participan en la implementación de este Manual son:

Responsabilidades generales para las disciplinas de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar los procesos grupales desde los enfoques de derechos humanos, género-sensitivo, curso de vida, diversidades, interseccionalidad, interculturalidad, atención centrada en la persona, entre otros. 2. Utilizar modelos de intervención grupales con personas afectadas y sobrevivientes de violencia basados en la evidencia científica. 3. Garantizar las condiciones de infraestructura para la atención grupal, según lineamientos técnico-administrativos institucionales. 4. Asegurar el manejo de la confidencialidad de la información de las personas usuarias, según la responsabilidad ético, legal y moral de las personas profesionales en salud. 5. Brindar un ambiente de calidez, empatía, respeto, confianza y privacidad a las personas afectadas y sobrevivientes de violencia, minimizando su revictimización durante todas las intervenciones. 6. Brindar procesos de atención grupal que sean eficientes, oportunos y accesibles para las personas afectadas y sobrevivientes de violencia. 7. Realizar el monitoreo y seguimiento a la situación individual de las personas integrantes del grupo. 8. Realizar las referencias y contra-referencias requeridas según lo amerite la situación de las personas participantes en el proceso grupal. 9. Realizar el abordaje de emergentes suscitados en el desarrollo del grupo, para garantizar la seguridad de las personas en la intervención grupal. 10. Cumplir con los registros de la información de la atención grupal en el expediente digital en salud, según la legislación relacionada con el Expediente Digital Único en Salud (EDUS). 11. Participar en procesos de capacitación y actualización en el tema de violencia y sus diversas manifestaciones.

Fuente: *Elaboración propia.*

Se debe señalar además la responsabilidad, tanto de la institución como de las jefaturas correspondientes, de desarrollar con el personal procesos de sensibilización y capacitación para la atención de las personas afectadas y sobrevivientes de violencia, así como en el manejo de metodologías y herramientas adecuadas para el abordaje grupal de estas poblaciones.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 38 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


8. Responsables de verificar el cumplimiento

Las instancias encargadas de velar por el cumplimiento y rendición de cuentas de lo establecido en este Manual son:

- Jefaturas de Psicología, Trabajo Social y Enfermería del establecimiento de salud, para el I, II y III nivel de atención en salud.

- Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud: Supervisiones Regionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería, para el I y II nivel de atención en salud.

- Coordinaciones Nacionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería, para el III nivel de atención en salud.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 39 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


9. Contenido

9.1 Descripción de actividades

A continuación se presenta el diagrama de las actividades que se desarrollan para la implementación de las modalidades de atención grupal en los servicios de salud de los tres niveles de atención, las cuales se describen más adelante:



Fuente: Elaboración propia.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 40 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


9.1.1. Planificación de las modalidades de atención grupal:

En primer lugar, el o la profesional de salud determina la oferta de servicios en modalidad grupal que el establecimiento de salud va a ofrecer a las personas afectadas o sobrevivientes según las manifestaciones de violencia por abordar. Para esto hará uso de datos epidemiológicos respecto a la violencia en su área de atracción, utilizando documentos, investigaciones y fuentes de análisis de situación actualizados, tal como el Análisis de Situación de Salud (ASIS), para definir, planificar, programar y determinar los servicios de atención grupal que requiere la población adscrita, según mayor incidencia y en respuesta a sus necesidades, particularidades y problemáticas. Esto permitirá también identificar a la población en mayor condición de riesgo y vulnerabilidad, o con mayor demanda del servicio, que resulta prioritaria para acceder y utilizar la modalidad de atención grupal.

Es necesario que, en los establecimientos de salud donde se cuente con personal de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, se articule y coordine para determinar si se brinda una atención grupal en equipo a las personas usuarias, por lo que se define si la oferta de procesos grupales a ofrecer será unidisciplinaria⁶ o multidisciplinaria. En este último caso, la participación de diferentes disciplinas en la atención grupal se realizará desde su respectivo enfoque disciplinar, no generándose así ninguna contraposición con los abordajes, técnicas y recursos propios de las diferentes disciplinas, ni existirá contrariedad alguna con lo establecido en los Códigos respectivos de los Colegios Profesionales⁷.

⁶ Los grupos psicoterapéuticos serán implementados únicamente de forma unidisciplinaria por parte de profesionales en Psicología.

⁷ Tal como el artículo 20 del Código de Ética y Deontológico del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 41 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


En los establecimientos de salud donde se cuente sólo con Trabajo Social, se brinda la atención social grupal o consulta social grupal por parte de este personal.

De igual manera, para la planificación de las atenciones grupales, la persona profesional de salud o el equipo multidisciplinario realiza una “identificación y análisis de las políticas y lineamientos nacionales e institucionales en salud, la oferta de servicios por nivel de atención, (...) y los requerimientos propios del establecimiento de salud” (CCSS, 2017)⁸. Es necesario considerar también la necesidad y demanda local de atención que pueda ser atendida en modalidad grupal desde los establecimientos de salud de los tres niveles de atención, según la especificidad de la modalidad a implementar y el grupo poblacional al que se encuentren dirigidos los procesos de atención grupal.

Una vez identificado el perfil epidemiológico de la población respecto a las manifestaciones de violencia, los diagnósticos prioritarios y la capacidad instalada con que cuenta el establecimiento de salud, se procede a definir las modalidades de atención grupal que se van a ofrecer, con base en la Oferta de Servicios de cada disciplina, incluyéndolas en la programación local y **elaborando el diseño de un proyecto de atención en modalidad grupal** (ver Anexo 1)⁹ o actualización del proyecto de atención grupal existente, el cual se presenta ante la Dirección Médica para su respectivo aval y coordinación con el resto de la oferta del establecimiento de salud, posibilitando además que se programe en los

⁸ CCSS (2017). Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal. San José: Costa Rica.

⁹ Para el caso de Trabajo Social, se elabora el proyecto según lo establecido en el Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal, código M.IT.GM.DDSS.ARS.DT.CNTS.121217.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 42 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


respectivos Planes Presupuestos (o Planes de Gestión Local cuando corresponda) ¹⁰ de los establecimientos de salud.

Las modalidades de atención grupal pueden ser, según disciplina, nivel de atención y competencias, las siguientes:

NIVEL DE ATENCIÓN	PSICOLOGÍA		TRABAJO SOCIAL		ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL	
I NIVEL	Grupo Psicoeducativo	Grupal psicoterapéutica unidisciplinaria	Grupal socioeducativo	Grupal socioterapéutico	Grupo Educativo	Grupo Terapéutico
II NIVEL		Grupal psicoterapéutica unidisciplinaria	Grupal socioeducativo	Grupal socioterapéutico	Grupo Educativo	Grupo Terapéutico
III NIVEL		Grupal psicoterapéutica unidisciplinaria	Grupal socioeducativo	Grupal socioterapéutico	Grupo Educativo	Grupo Terapéutico

Fuente: CCSS (2018). Oferta de servicios de Psicología en los tres niveles de atención. San José: Costa Rica. CCSS (2019). Manual de Gestión de Servicios de Trabajo Social. San José: Costa Rica. CCSS (2014). Sub proceso gestión del cuidado de Enfermería al usuario. San José: Costa Rica.

¹⁰ Tal como se ha establecido en la nota GM-MDE-12524-2018, Asunto: Planes Locales y Plan de Acción Institucional 2018-2022 de la Política Nacional para la atención y la prevención de la violencia contra las mujeres de todas las Edades, Costa Rica 2017-2032, respecto a la obligatoriedad de incluir acciones específicas del tema de violencia y sus diferentes manifestaciones dentro de sus respectivos Planes Locales en acatamiento y apegados a las competencias Institucionales de Prevención y Atención de la Violencia.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 43 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

La modalidad de atención grupal educativa o terapéutica es implementada en la Consulta Externa o en Hospitalización, respondiendo a las competencias de cada nivel de atención. Como ya se indicó, esta puede desarrollarse de manera unidisciplinaria¹¹ o multidisciplinaria, en cuyo caso se nombra a una persona funcionaria como coordinadora (para efectos del agendamiento y citas como se detallará más adelante) según lo establecido en el proyecto de atención en modalidad grupal y se definen las personas funcionarias de otras disciplinas que también participarán en la atención grupal. En este sentido, se debe señalar la importancia y valor agregado de realizar este tipo de intervenciones en conjunto con profesionales de otras disciplinas, en tanto esto posibilita un mayor abordaje integral de las manifestaciones de violencia, el apoyo y colaboración interdisciplinaria para trabajar con grupos, la participación de una persona que facilite y otra que co-facilite el proceso grupal, el trabajo en equipo y el apoyo emocional ante el rol de facilitación de grupos, especialmente en temas como la violencia, entre otros.

Cuando se haya definido si se ofrecerán grupos educativos, terapéuticos o ambos¹², se planifica la programación anual de los mismos en el tiempo, es decir, la definición de la cantidad de sesiones, la duración de cada sesión, la frecuencia y horario de los mismos, así como la cantidad de grupos que se implementarán en el año, según el criterio de cada establecimiento de salud.

¹¹ En el caso de los grupos psicoterapéuticos estarán a cargo de una persona profesional de psicología, esto de acuerdo con el Código de Ética y Deontología del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, en su artículo 20 que indica: “La persona colegiada no deberá suministrar técnicas, instrumentos o materiales de medición psicológica, específicos de la disciplina, ni instruir sobre su uso a quienes no tengan habilitación para ello, con excepción de los fines de formación profesional y académica en el área de la psicología, la cual deberá ser impartida por una persona profesional debidamente incorporada al Colegio; lo anterior, salvo las excepciones derivadas, legalmente, de la autonomía universitaria” (2016, p.4).

¹² Tomando en cuenta que cada disciplina ofrece modalidades de atención grupal específicas, **para efectos de este documento se hará referencia en términos generales a grupo educativo (el cual puede ser psicoeducativo, socioeducativo o educativo de Enfermería en Salud Mental) y grupo terapéutico (que puede ser psicoterapéutico, socioterapéutico o terapéutico de Enfermería en Salud Mental)**, según sea la disciplina que lo implemente.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 44 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

En cuanto al horario, debe considerarse según capacidad instalada y nivel de resolución de cada establecimiento de salud, la posibilidad de establecer horarios vespertinos y nocturnos¹³ como parte de la oferta de atención grupal institucional, en tanto la participación de algunas poblaciones puede verse limitada por factores relacionados con trabajo, demandas de cuidado, responsabilidades domésticas o personales que en caso de ofrecer un horario alternativo facilitaría su incorporación en este tipo de espacios grupales.

También se contemplan dentro de la planificación aspectos de logística, presupuesto requerido, materiales y equipo a utilizar, la plataforma y equipo tecnológico para las intervenciones por medios alternativos (por ejemplo virtuales), así como la selección del espacio físico donde se realizarán las sesiones presenciales. En este sentido, es necesario considerar que la atención grupal requiere de un espacio físico adecuado para desarrollarse, el cual debe presentar las siguientes características:

- Privacidad tanto visual como auditiva para las personas usuarias.
- Ambiente agradable y cálido que permita la seguridad, comodidad, acogimiento y tranquilidad.
- Espacio para que las personas participantes puedan estar sentadas en círculo.
- Contar con una adecuada ventilación e iluminación.

¹³ Según la asignación de recurso para pago de tiempo extraordinario, por parte de la administración activa del establecimiento de salud.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 45 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


- Infraestructura accesible en cumplimiento con la Ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad)¹⁴.
- Cumplimiento de las normas y protocolos sanitarios, como lavado de manos, distanciamiento físico y uso de equipo de protección como mascarillas.

Si las instalaciones del establecimiento de salud no cuentan con el mínimo de estas características, se generan coordinaciones interinstitucionales e intersectoriales para el préstamo de espacios físicos cercanos que permitan la realización de las atenciones grupales, para lo cual se debe tener el aval de la respectiva jefatura.

En caso de que la atención grupal se brinde por medios alternativos, debe asegurarse la disposición del equipo y plataforma tecnológica, conectividad, conocimiento de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), y privacidad¹⁵ para realizar las sesiones. Esto es especialmente importante en situaciones de emergencia nacional, como lo es la respuesta ante la pandemia por Covid-19.

¹⁴ Adaptado de: CCSS (2018). Oferta de servicios de Psicología en los tres niveles de atención. San José: Costa Rica.

¹⁵ Adaptado de: CCSS (2020). Manual de Procedimientos para la aplicación de la Telepsicología en la Caja Costarricense de Seguro Social. San José: Costa Rica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 46 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Se espera que todo establecimiento de salud del I, II y III nivel que cuente con recurso humano de las disciplinas de Psicología, Trabajo Social y Enfermería en Salud Mental, implemente **al menos una modalidad de atención grupal al año**, ya sea educativa o terapéutica, según competencias de cada una de las disciplinas y lo definido en el proyecto de atención grupal, que se encuentre dirigida a personas afectadas o sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia. La cantidad de grupos que se habilitarán anualmente será definida por cada establecimiento de salud¹⁶, en virtud de la demanda y la problemática existente a nivel local, así como por la aprobación previa de cada proyecto de atención grupal.

Las intervenciones grupales son las más favorables para que las personas afectadas o sobrevivientes de violencia “hablen de sus experiencias, encuentren apoyo emocional, construyan nuevas redes sociales y aprendan estrategias que han ayudado a otras víctimas” (Hernández, 2017, p.23).

9.1.2. Diseño de las modalidades de atención grupal:

Una vez establecido si el grupo que se va a implementar es de orientación educativa o terapéutica, se definen las siguientes características del mismo:

¹⁶ En el caso de Psicología, la Oferta de Servicios de Psicología y el Manual Técnico de Gestión de Psicología indica las formas avaladas por la Gerencia Médica para programar estas atenciones. Para el caso de Trabajo Social, la planificación del proceso grupal se realiza con base en la Oferta de Servicios de la disciplina contenida en el Manual de Gestión de los Servicios de Trabajo Social, código M.GM.DDSS-ARSdT-TS.211119.



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Tipo de grupo	Características
Abierto	Implica que las personas pueden entrar o salir del grupo en el momento que lo deseen o requieran, por lo que no es necesario ningún tipo de compromiso respecto a asistencia regular. Está recomendado para intervenciones grupales educativas.
Cerrado	Establece que las personas deben iniciar y finalizar el proceso grupal, por lo que no se aceptan nuevas integrantes después de la segunda o tercera sesión, según se defina previamente. Este tipo de grupo se debe utilizar cuando se realiza un abordaje terapéutico, por cuanto se procura que no se vea interrumpido el proceso necesario para facilitar una mejoría en el bienestar de las personas participantes.

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de población	Características
Homogénea	Se define si el grupo va a estar dirigido a personas con características similares en cuanto a género, edad, tipo de violencia que enfrentan, diagnóstico clínico asociado a violencia u otras condiciones para la conformación de un grupo homogéneo. Este tipo de grupo se recomienda para personas adolescentes o en la niñez, según su edad y nivel de desarrollo. De igual manera, también es recomendable conformar grupos de mujeres o de hombres, incluidas las personas trans, que facilite la identificación con las vivencias de las otras personas por condición de género, y la expresión de sentimientos y pensamientos con sus pares.
Heterogénea	Se refiere a la conformación de grupos con poblaciones diversas en cuanto a su género, edad, territorialidad, etnia, orientación sexual, identidad o expresiones de género, condición socioeconómica, nivel de escolaridad, capacidades diferentes, diagnóstico clínico, entre otros.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 48 de 112
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

	La heterogeneidad del grupo aporta una diversidad de elementos, vivencias y experiencias que puede enriquecer la experiencia de la atención grupal.
--	---

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de violencia	Características
Violencia intrafamiliar (VIF) y Violencia basada en género (VBG)	<p>Las personas afectadas o sobrevivientes de VIF y VBG pueden ser abordadas en un mismo grupo por sus condiciones y experiencias similares.</p> <p>En caso de que se aborde la violencia basada en género por condición de orientación sexual, identidades o expresiones de género, se recomienda desarrollar un grupo específico para esta manifestación de violencia.</p>
Violencia sexual, Trata o Explotación sexual comercial (ESC)	<p>Para las personas sobrevivientes de violencia sexual¹⁷, de Trata de personas o de ESC, se desarrollan grupos específicos (según la competencia de cada nivel de atención) que permita el abordaje de cada una de estas manifestaciones de violencia por separado.</p>

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, se recomienda trabajar desde un abordaje terapéutico las secuelas de la violencia en las personas afectadas o sobrevivientes, según el nivel de atención y el perfil epidemiológico de la población respecto a las manifestaciones de violencia.

¹⁷ Para sobrevivientes de violencia sexual, se desarrollan grupos psicoterapéuticos o socioterapéuticos, en modalidad unidisciplinaria, según corresponda por parte de profesionales en Psicología o Trabajo Social. En el caso de Trabajo Social, se pueden desarrollar grupos en modalidad multidisciplinaria, según criterio profesional.



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022


Se presentan a continuación algunas de las características básicas de las modalidades de atención grupal que deben ser consideradas en el diseño del grupo a desarrollar:

Modalidad grupal	Tipo de grupo	Frecuencia	Cantidad de sesiones	Cantidad de participantes
Terapéutica o Socioterapéutica	Cerrado	Semanal o quincenal	Mínimo 6 y máximo 14, con una duración de 120 minutos cada una	Mínimo 6 y máximo 15
Educativa o Socioeducativa¹⁸	Abierto o cerrado	Semanal, quincenal o mensual	Mínimo 5 y máximo 12, con una duración de 120 minutos cada una	Mínimo 10 y máximo 30
Psicoterapéutica¹⁹	Cerrado	Según decisión del o la profesional en Psicología	12 sesiones máximas, con una duración de 120 minutos cada una	Máximo 12 a 14 personas usuarias

Fuente: Adaptado de CCSS (2017). *Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal*. San José: Costa Rica.

¹⁸ La modalidad de Psicoeducación grupal se planificará acorde a lo establecido en el Manual Técnico de Gestión de Psicología, respetando los porcentajes de carga de trabajo para esta actividad.

¹⁹ De acuerdo con la regulación de Psicología establecida en el Lineamiento de tiempos de consulta en atención psicológica: GM-18828-2, del 21 de marzo de 2011.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 50 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Además, la persona profesional en salud o el equipo multidisciplinario a cargo del grupo²⁰, realiza el diseño teórico y metodológico del abordaje grupal a implementar, por lo que es necesario definir los siguientes elementos clave para el desarrollo de la intervención²¹:

- A. Enfoque teórico: se define el enfoque teórico-conceptual, ontológico y epistemológico que sustentará la intervención grupal, el cual debe ser basado en evidencia científica, y quedará sujeto a la formación, entrenamiento y experticia de cada profesional en salud. Además, todos los procesos grupales que aborden situaciones vinculadas con la violencia, deben asegurar tener como ejes transversales de toda la intervención, los enfoques de derechos humanos, género-sensitivo, interseccionalidad, curso de vida, diversidades e interculturalidad.

- B. Definición de objetivos y metodología a implementar: se establecen los objetivos generales y específicos del abordaje grupal, así como de cada una de las sesiones a desarrollar, según este responda a una modalidad educativa o terapéutica, al tipo de violencia a abordar y poblaciones participantes. También se define la metodología a utilizar, la cual es importante que sea basada en evidencia científica, vivencial, participativa, flexible, interactiva, dinámica, lúdica y constructivista, propiciando la espontaneidad y expresión libre de experiencias, creencias, conocimientos, intereses, preocupaciones y necesidades cotidianas por parte de las personas participantes.

²⁰ Para el caso de los grupos psicoterapéuticos o psicoeducativos, es la persona profesional en Psicología la encargada de realizar el diseño teórico y metodológico de la atención grupal que se brinda.

²¹ Elaborado con base en el Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal, CCSS, 2017.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 51 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

“Los grupos para personas afectadas y sobrevivientes de violencia crean un espacio para desarrollar temáticas orientadas al empoderamiento de las personas, facilitar el desarrollo de habilidades que les permitan romper el ciclo de la violencia, y tomar decisiones que posibiliten el ejercicio de sus derechos, el desarrollo de su autoestima y asertividad” (UNFPA, 2015).

De igual manera se sugiere prestar atención al título o nombre que se le va a dar al grupo²², en aquellos casos que corresponda, el cual busca la autoidentificación de las personas con el proceso, por lo que se deben considerar las implicaciones lingüísticas del mismo y su orientación hacia lo positivo, es decir que sea llamativo, atractivo y amigable para las personas usuarias, y que no inhiba la participación o contribuya a la estigmatización ni revictimización de las personas afectadas o sobrevivientes de diversas manifestaciones de violencia. Se recomienda también que una vez iniciado el proceso grupal, el título del grupo se revise, construya o redefina en conjunto con las personas participantes, lo cual posibilita una mayor identificación y sentido de pertenencia.

- C. Estructura y contenidos de las sesiones grupales: en función del tipo de grupo y manifestaciones de violencia a abordar, se desarrolla la estructura del proceso grupal, se define la cantidad de sesiones a implementar, los objetivos y el contenido que se desarrollará en cada una de estas. En el caso de grupos educativos, se establece un tema por cada sesión y su respectivo objetivo pedagógico. Para los grupos terapéuticos, se estructura el contenido de cada una de las sesiones, el cual debe estar orientado a cumplir un objetivo terapéutico.

²² Se refiere al título o nombre del grupo que se incluye en el proyecto de atención grupal, y con el cual se divulga y promociona la oferta de atención grupal para personas afectadas o sobrevivientes de alguna manifestación de violencia.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 52 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

En el Anexo 2 se encuentran los temas generales sugeridos para el abordaje de las manifestaciones de violencia en un proceso educativo y terapéutico, los cuales deben adecuarse según competencias de la disciplina y niveles de atención, así como de las características de las poblaciones con las que se trabaje y las manifestaciones de violencia que se aborden en los procesos grupales. Esta sugerencia de temas no excluye otras temáticas que puedan ser abordadas según criterio profesional.

- D. Técnicas a desarrollar: para que el trabajo grupal sea participativo y vivencial, se recurre a diversas técnicas que posibiliten la exploración, abordaje y reflexión sobre las temáticas a abordar, las cuales deben ser basadas en evidencia sobre su efectividad y validez. Se recomienda el uso de técnicas que sean creativas, lúdicas y participativas, donde se prime la comunicación asertiva y horizontal, la cohesión grupal, la sensibilización, el intercambio de experiencias, el apoyo grupal y el respeto.

Algunas técnicas sugeridas, entre las que se puede seleccionar y discriminar respecto a su uso, según competencia por disciplina²³ y el tipo de grupo a implementar, que además cuentan con evidencia científica respecto a su uso y efectividad, son:


²³ En el caso de Psicología, únicamente se implementan técnicas psicoterapéuticas, las cuales estarán a cargo de profesionales en psicología de forma exclusiva.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 53 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

- Presentación de elementos conceptuales para comprender y analizar la violencia.
- Dinámicas participativas como: sociodrama, teatro, cine foro a partir de películas y videos que se basen en el empoderamiento de las personas y en la reflexión sobre la violencia y sus manifestaciones desde un enfoque género sensitivo y de derechos humanos.
- Dinámicas para explorar ideas: lluvia de ideas, lectura de textos, collage.
- Técnicas de arteterapia: dibujo, música, manualidades, danza.
- Técnicas de expresión corporal: ejercicios corporales, técnicas de relajación y respiración.
- Ejercicios de análisis de casos, lecturas, cuentos, canciones, grupos de discusión o de reflexión personal.
- Presentaciones a cargo de personas expertas de la institución, de otras instituciones u organizaciones en temas legales, nutricionales, psicológicos, médicos, de recursos de apoyo y beneficios de protección social.

Al seleccionar las técnicas y metodologías a desarrollar, se deben tomar en cuenta las particularidades y necesidades del tipo de población con la que se trabaja, ya sea por rango etario, género, capacidades diferentes, diversidad funcional (motoras, sensoriales y cognitivas), nivel de escolaridad, territorialidad, entre otros.

Se recomienda también asignar tareas al final de cada sesión que permita a las personas participantes continuar trabajando o profundizando en el tema, asimilar y consolidar los contenidos abordados, así como generar otros espacios de reflexión individual que pueden ser luego compartidos en el grupo.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 54 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

- E. Preparación de materiales y recursos requeridos: la persona profesional en salud o el equipo multidisciplinario prepara los materiales didácticos requeridos para el desarrollo de las sesiones, los cuales deben ser atractivos, amigables, accesibles y de fácil comprensión para las personas participantes, así como disponer de los recursos y equipo tecnológico necesario para implementar el proceso grupal, ya sea en modalidad presencial, medios alternativos o bimodal.

9.1.3 Definición de criterios para participar en las modalidades de atención grupal:

Para la definición de las personas que van a participar en un proceso grupal, el o la profesional en salud o el equipo multidisciplinario establece el número máximo de participantes que integran el grupo, el cual puede ser de 10 a 30 personas en caso de grupos educativos y para grupos terapéuticos se recomienda un máximo de 15 personas²⁴. Sin embargo, se debe recordar que estos procesos tienen dinámicas de abandono y deserción por lo que siempre se debe convocar a un número mayor de participantes a fin de asegurar un mínimo de personas en los grupos, como por ejemplo un 30% más de la población esperada.

Además se establecen los criterios de inclusión y exclusión para participar en los grupos, los cuales en términos generales deben considerar al menos los siguientes elementos como insumos:

²⁴ En el caso de los grupos psicoterapéuticos unidisciplinarios, la cantidad de participantes es de 12 a 14 personas como máximo (Lineamiento GM-18828-2, del 21 de marzo de 2011).



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

CRITERIOS	ASPECTOS
Criterios de inclusión	<ul style="list-style-type: none">- Edad: establecer una edad mínima y máxima.- Género al cual se dirige el grupo.- Ser una persona afectada o sobreviviente de alguna manifestación de violencia.- Adherencia al tratamiento clínico y farmacológico en casos de personas con trastornos psicológicos o psiquiátricos.- Compensación y funcionamiento cognitivo conservado.- Criterios diagnósticos: se pueden seleccionar las personas que cuenten con un diagnóstico derivado de alguna manifestación de violencia o de patologías asociadas a violencia.
Criterios de exclusión	<ul style="list-style-type: none">- Personas con patologías psiquiátricas complejas descompensadas y con crisis activas.- Personas con abuso de sustancias que interfiera con la funcionalidad o pérdida de control.- Familiares o personas cercanas participantes en el mismo grupo, especialmente si es terapéutico.- Encontrarse en una fase aguda de la situación de violencia y no haber recibido atención individual ni haber sido estabilizada.- No desear participar en una modalidad de atención grupal.

Fuente: Elaboración propia.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 56 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

9.1.4 Divulgación de la oferta y captación de personas participantes en las modalidades de atención grupal:

Para la conformación de los grupos se lleva a cabo un proceso de divulgación de la oferta de atención grupal, para lo cual es necesario definir las estrategias, medios y recursos para promocionar las modalidades de atención grupal que se ofrecerán en los servicios de salud, tomando en cuenta las características y recursos locales. Esto se puede realizar mediante anuncios informativos sobre la existencia del grupo, su finalidad y objetivos, horario, hacia quiénes se dirige, cómo se pueden integrar al mismo y otras características que llamen la atención de posibles personas usuarias de dicho servicio, a través de pizarras o murales en los establecimientos de salud u otros puntos clave, redes sociales, medios de comunicación local y otros espacios que resulten cercanos para la población.

De igual forma se puede divulgar la oferta de los grupos entre el mismo personal de salud, ya sea en espacios de reuniones, coordinación, educación continua, comisiones y otros encuentros o mediante el correo institucional, que posibiliten dar a conocer la propuesta, a fin de que profesionales de otras disciplinas puedan referir a quienes requieran una atención grupal o bien podrían verse beneficiadas de esta intervención, debido a sus antecedentes e historia de salud, motivo de consulta, diagnóstico o la identificación o sospecha de que enfrenta o ha experimentado situaciones de violencia.

También la divulgación y promoción de la oferta grupal puede realizarse aprovechando otros escenarios fuera del establecimiento de salud, como lo son espacios u organizaciones comunitarias, instituciones y organizaciones de la sociedad civil que atienden a personas que puedan haber vivido situaciones de violencia, agrupaciones religiosas, entre otras, de manera tal que puedan referir a estas personas a las modalidades de atención grupal establecidas en la institución. Para esto se sugiere utilizar medios virtuales, aplicaciones digitales, redes sociales, estrategias de comunicación con las Redes

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 57 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Locales de Violencia, entre otras, que no impliquen que las personas funcionarias deban salir del establecimiento de salud.


Para lo anterior, es necesaria la generación de alianzas estratégicas y mecanismos eficaces de coordinación interinstitucional e intersectorial, que posibilite la captación de las personas usuarias de los servicios de atención en modalidad grupal, así como la disponibilidad de otros escenarios y recursos que fortalezcan y potencien los procesos de atención grupal en los servicios de salud de la CCSS.

La captación según área de adscripción de las personas que pueden participar en el proceso grupal, se realiza de las siguientes maneras:

- Por referencia de instituciones públicas u organizaciones de sociedad civil²⁵.
- Por referencia de otras disciplinas o interconsulta del mismo establecimiento de salud.
- Por referencia de profesionales de la misma disciplina que desarrolla el grupo, provenientes del mismo establecimiento de salud o de otros niveles de atención en salud.
- Derivada de la consulta individual o familiar de la misma disciplina que desarrolla el grupo.
- Por solicitud directa de la persona interesada en participar, en las consultas individuales previas.

Una vez identificadas las personas que podrían participar en una modalidad grupal, **para el caso de los grupos terapéuticos y previo ingreso al proceso grupal, el o la profesional que va a implementar el grupo realiza al menos una consulta individual**, en la que efectúa una entrevista inicial y revisión del expediente de salud, que permita valorar y determinar si la persona cuenta con las características que

²⁵ Estas referencias se reciben en el Área de Salud de adscripción, y las que corresponden a personas que cuentan con alguna modalidad de aseguramiento, son valoradas por el servicio de medicina general, quien realiza la referencia al servicio que corresponda. En el caso de Psicología, las referencias solo pueden ser generadas por el o la profesional en medicina tratante en consulta externa o interconsulta.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 58 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

le faciliten participar en un grupo, con base en los criterios de inclusión y exclusión definidos previamente, entre las cuales se encuentran:

- Haber recibido atención individual previa, por parte de Psicología, Trabajo Social o Enfermería en Salud Mental, que permitiera estabilizar a la persona respecto a su situación de violencia, brindarle contención y primeros auxilios emocionales, intervención en crisis, valorar su nivel de riesgo, así como la respectiva elaboración del plan de seguridad/emergencia que posibilite asegurar su protección y apoyo, y la realización de las denuncias, notificaciones y referencias interinstitucionales correspondientes²⁶.
- Mostrarse con motivación y deseos de participar en un proceso grupal vinculado con su situación de violencia.
- Expresar compromiso para participar en el grupo y seguir las reglas y el encuadre grupal.
- Tener disponibilidad para asistir a las sesiones grupales, ya sea en forma presencial, por medios alternativos o bimodal.
- En los casos de personas que se encuentran en una situación de violencia activa, deben haber recibido al menos tres consultas de atención individual, antes de integrarse a un grupo.
- Cumplir con los criterios de inclusión establecidos previamente.

Esta valoración individual responde al criterio del o la profesional a cargo del grupo, en el que se considere que la situación y características que presenta la persona y su motivo de consulta pueden trabajarse desde un abordaje grupal con personas afectadas o sobrevivientes de violencia. Así también

²⁶ En aquellos casos que la persona referida a un grupo no haya sido atendida previamente de manera individual, y su situación así lo amerite, se deben realizar la cantidad de consultas individuales requeridas que permita el abordaje según las competencias de la disciplina, antes de que participe en la modalidad grupal ya sea educativa o terapéutica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 59 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


se debe prestar atención a las personas que consultan por algún otro síntoma y se detecta o sospecha que su causa puede estar asociada a situaciones de violencia que se pueden trabajar grupalmente.

Puede valorarse de igual manera, si resulta necesario referir primero a la persona a algún otro grupo que aborde otras temáticas (como depresión, manejo del estrés, higiene del sueño, entre otras) antes de que ingrese a una modalidad grupal que trabaje la situación de violencia, en tanto esto puede disminuir sus resistencias iniciales, generar mayor motivación y deseo de seguir participando en abordajes grupales.

Es importante aclarar además que, **según criterio profesional, la intervención grupal debe contar con un seguimiento de consulta individual, especialmente en los casos más complejos**²⁷. Además, el abordaje grupal no se debe considerar en situaciones severas o críticas que requieran otro tipo de intervención.

En esta entrevista individual previa a la incorporación al grupo, el o la profesional a cargo del grupo motiva a la persona a participar en la modalidad grupal, destacando los beneficios que tiene este tipo de intervención y explicando las características del grupo en el que va a participar, el horario, frecuencia y duración, las condiciones de confidencialidad y privacidad que implica su integración al grupo, la importancia de asegurar un compromiso de asistencia e involucramiento en el proceso grupal, entre otras. Para esto, es recomendable utilizar algún instrumento que funcione como una carta de


²⁷ En el caso de Psicología, con respecto a las atenciones psicoterapéuticas grupales, se determinará según el criterio de la persona profesional, la necesidad de la atención individualizada cuando corresponda, y además, podrá tratar mediante técnicas psicoterapéuticas las situaciones severas o críticas en forma grupal o individual.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 60 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

compromiso o contrato, que sea firmado por la persona usuaria para concretar el encuadre inicial de su participación en el grupo. En el caso de Psicología se realizará la entrevista clínica individual, previo a la decisión de invitar a la persona al grupo psicoterapéutico, con el fin de analizar si esta reúne las capacidades psicológicas para participar en esa dinámica, esto con el fin de garantizar la no afectación cognitiva, conductual y emocional de la persona usuaria.

También se realiza el procedimiento de consentimiento informado, o asentimiento informado en el caso de personas menores de edad, con las personas que van a participar en la modalidad grupal, el cual quedará registrado en el Expediente Digital Único en Salud de la persona usuaria, junto con las anotaciones respectivas sobre la valoración individual realizada, el plan de tratamiento que incluye la participación en el proceso grupal y el diagnóstico asociado a las manifestaciones de violencia según corresponda.

El o la profesional a cargo del grupo debe asegurarse de haber explicado de una forma clara y detallada toda la información relacionada con la participación en el grupo, y que la persona haya comprendido y desee participar en dicha intervención, partiendo de los beneficios y ventajas que el grupo le puede ofrecer como parte de su proceso para la recuperación integral frente a la violencia. Este abordaje debe realizarse de una forma empática y cálida, mostrando interés por las inquietudes y dudas que la persona manifieste, ya que es muy común que pueda mostrarse indecisa y reticente a participar en un grupo, por lo que es importante generar un ambiente de confianza, seguridad, respeto y protección que le permita sentir apoyo y comprensión por parte de la persona funcionaria.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 61 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


9.1.5 Convocatoria de las modalidades de atención grupal:

Todas las personas que son referidas a una modalidad de atención grupal, y luego de la valoración individual para participar en grupos terapéuticos como se señaló anteriormente, pueden ser convocadas de manera inmediata o bien elaborarse un listado de personas usuarias interesadas en el proceso grupal, que serán contactadas una vez se encuentre disponible el servicio. En los casos que la oferta de grupos sea reducida y la demanda alta, se debe mantener actualizado este listado por parte del o la profesional o equipo a cargo del grupo, de manera que en cuanto se abra un nuevo grupo las personas puedan acceder al servicio.

El personal de REDES, el personal de apoyo del servicio, o bien, el o la profesional en salud a cargo del grupo, según la disponibilidad del recurso en cada establecimiento de salud, se encarga de contactar mediante llamada telefónica a las personas para indicarles la fecha de inicio del grupo, y una vez confirmado su interés y disposición en participar, el personal de REDES agenda la respectiva cita en el SIAC, tal como se detallará más adelante.

En los casos en que sea posible para el establecimiento de salud, se realiza una llamada de confirmación y recordatorio antes de la fecha de inicio del grupo y luego antes de cada sesión programada, a fin de propiciar mayor motivación, confianza y apertura por parte de las personas participantes, y disminuir los porcentajes de ausentismo por olvido, resistencia, desmotivación o desinterés.

El trabajo grupal es una forma eficaz para promover cambios en las actitudes, conductas y emociones de las personas afectadas o sobrevivientes de violencia, a través de la reflexión conjunta, el intercambio de experiencias, el autoconocimiento, la autovaloración y el apoyo mutuo (Migallón y Gálvez, 1999).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 62 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


9.1.6 Implementación de las modalidades de atención grupal:

La persona profesional en salud o el equipo multidisciplinario ejecuta las intervenciones grupales tal como se han establecido en el diseño de la modalidad de atención grupal. En los procesos de atención grupal se desarrollan las siguientes actividades mínimas:

- A. Actividad de bienvenida: la primera sesión es muy importante ya que posibilita realizar el encuadre del grupo, entendido como un marco de referencia del que se parte para establecer y regular las normas básicas de funcionamiento del grupo.

El encuadre debe ser muy claro e incluye dos aspectos:

- el *organizativo-logístico* que tiene que ver con elementos básicos del funcionamiento del grupo como: el lugar donde se va a desarrollar o el recurso tecnológico a utilizar en el caso de los grupos virtuales, la frecuencia y duración de las sesiones, la cantidad de integrantes, el tipo de grupo abierto o cerrado (es decir si se permite el ingreso de nuevas personas o no), entre otros. También cuando las sesiones se realicen de manera presencial, se debe regular el aforo y explicar los protocolos sanitarios a seguir, tales como: lavado de manos, toma de temperatura, uso de mascarilla durante toda la sesión, distanciamiento físico entre las personas participantes, no asistir si se presenta algún síntoma de enfermedad, entre otros.
- el *metodológico* que responde al marco de referencia del diseño del grupo, sus objetivos o tarea común que convoca al grupo, contenidos, actividades, funciones y responsabilidades, y a elementos clave para el desarrollo del mismo como: la **confidencialidad** que debe garantizarse para todo lo que se hable y manifieste en el grupo; la regularidad de **asistencia** para el buen funcionamiento del grupo y los mínimos permitidos en cuanto a ausencias si es del caso; las **normas** de respeto, escucha activa,

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 63 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


comunicación asertiva, solidaridad grupal, no emitir juicios ni culpabilizar a ninguna persona participante; la importancia de la participación activa de las personas cuando se sientan preparadas para hacerlo, en tanto el compartir experiencias, emociones y pensamientos resulta vital para el alcance de los objetivos del grupo, especialmente cuando se trata de un espacio terapéutico; y otras normas grupales que sean definidas y construidas por el mismo grupo.

En el caso de los grupos virtuales, se deben establecer reglas muy claras que garanticen la confidencialidad y privacidad, tales como: no grabar la sesión, no permitir la presencia de otras personas ajenas al grupo, tener las cámaras encendidas, usar audífonos, conectarse en un lugar privado, entre otras.

En esta sesión inicial de bienvenida se realiza también la presentación de la persona facilitadora o equipo multidisciplinario y participantes, por lo que es importante aclarar que nadie debe revelar información vinculada a datos personales que amenace el anonimato y la privacidad, esto con la intención de garantizar un espacio protegido y seguro para las personas participantes.

También, la persona facilitadora puede sugerir a quienes participan que si desean cambiar el título del grupo o bien, crear elementos asociados a su identidad, como logo, símbolos, u otras características que lo distingan, lo pueden hacer. Esto es necesario para fortalecer el sentido de pertenencia al grupo y legitimar la importancia del mismo para el servicio de salud, lo cual estimula la sostenibilidad del grupo.

Aunque la persona facilitadora o equipo multidisciplinario previamente ya ha diseñado la estructura y contenidos del proceso grupal, es necesario tomar en cuenta las necesidades de las personas participantes en cuanto a intereses y expectativas respecto al proceso grupal, por lo


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 64 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

que resulta recomendable solicitar que las personas definan temas y contenidos asociados a las manifestaciones de violencia que desean se aborden en el grupo, ya sea en modalidad educativa o terapéutica, a fin de responder a sus particularidades, preocupaciones, problemáticas y realidades que desean trabajar a través del grupo.

- B. Desarrollo del grupo: las sesiones siguientes se orientan a propiciar un ambiente cálido, estable y seguro, donde las personas encuentren apoyo, confianza y respeto para abordar las situaciones vinculadas a las manifestaciones de la violencia que han enfrentado. En estas sesiones se desarrollan los temas, actividades y técnicas metodológicas establecidas en el diseño inicial del abordaje grupal, y se realizan los ajustes y adecuaciones requeridas en respuesta a las necesidades, demandas y expectativas de las personas participantes, y a la lectura del proceso grupal, por lo que es necesario que el o la profesional en salud o equipo multidisciplinario cuente con una actitud de apertura y flexibilidad para hacer los cambios requeridos durante la ejecución de las sesiones.

De igual manera, conforme el grupo se va consolidando (especialmente en grupos cerrados) se promueven diferentes formas y niveles de participación y compromiso por parte de las personas participantes, lo que da lugar a ceder espacio al papel protagónico que tienen las personas en su proceso grupal.

Al finalizar cada sesión debe generarse un espacio de crítica, reflexión y realimentación de lo sucedido durante ese encuentro, que permita a las personas compartir sus experiencias y percepciones, en un ambiente de respeto y cordialidad. Es responsabilidad del o la profesional en salud o del equipo multidisciplinario motivar e incentivar a las personas usuarias, a seguir participando y manteniéndose en el grupo.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 65 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

- C. Actividad de cierre: la finalización del proceso grupal es un momento de gran significado y simbolismo para las personas participantes, por lo que es importante realizar una actividad de cierre que permita el intercambio de emociones y aprendizajes adquiridos durante el proceso. Para esto se recomienda incluir una actividad recreativa o lúdica, dentro de las regulaciones institucionales, que facilite la despedida y cierre para las personas que participaron en el grupo. De igual manera, si es posible se considera importante entregar un certificado de participación a quienes concluyeron el proceso grupal de acuerdo a los requerimientos y acuerdos establecidos al inicio del proceso.

Es importante que la persona afectada o sobreviviente de violencia pueda contactar con otras que entiendan su vivencia o que estén pasando por situaciones similares, por lo que el trabajo grupal es un buen recurso para potenciar la recuperación, facilitar la deconstrucción de mitos, valores y actitudes que hacen que la persona se mantenga atrapada (Carmona et al, 2000).


Recomendaciones para el abordaje grupal de las personas afectadas o sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia:

- Se debe prestar atención al manejo de situaciones complejas que se puedan presentar en el grupo, especialmente si requieren brindar primeros auxilios emocionales, intervención en crisis o si comprometen la seguridad de alguien. En estos casos se debe llevar a la persona a un espacio separado del grupo, y realizar el abordaje requerido según las competencias de cada disciplina para contener a la persona, estabilizarla y aplicar los procedimientos para salvaguardar la integridad y seguridad de todas las personas participantes en el grupo. En estos casos es de gran

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 66 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


utilidad la figura del co-facilitador o co-terapeuta, que permita abordar estas situaciones emergentes en la dinámica grupal.

- El abordaje grupal con personas afectadas y sobrevivientes de violencia implica desarrollar intervenciones que no culpabilicen, juzguen o cuestionen su experiencia, para evitar su revictimización. De igual manera es importante revisar el lugar desde el cual se ve, entiende y percibe a las personas, para trascender el lugar de víctima y orientarlas hacia el empoderamiento, la resiliencia, la búsqueda alternativa de soluciones y recursos de apoyo, entre otros aspectos.
- El inicio de los procesos grupales con personas afectadas o sobrevivientes de alguna manifestación de violencia es fundamental, en tanto posibilita establecer un contacto inicial caracterizado por el respeto, el apoyo, la escucha activa, la empatía y solidaridad, que permita ganar su confianza y credibilidad, así como propiciar una mayor identificación con el grupo y motivar su participación comprometida con el proceso.
- Cada proceso grupal tiene su propia dinámica y forma de resolver las necesidades que los convocaron, por lo que con las modalidades de atención grupal se busca la construcción de contextos de crecimiento centrados en el grupo, con el apoyo y seguimiento de la persona profesional en salud o bien del equipo multidisciplinario a cargo del grupo. La construcción del conocimiento es colectiva, ya que la transmisión lineal de conocimientos no permite la apropiación de los mismos, por lo que se busca que las personas puedan encontrar y construir sus propias respuestas a partir del aporte y la mirada de las otras personas participantes. Es decir, el objetivo no es desarrollar sesiones magistrales de transmisión lineal de información, sino espacios de crecimiento personal y colectivo.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 67 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

- En caso de desarrollar procesos de atención grupal por medios alternativos se deben tener las siguientes consideraciones: contar con acceso a internet, recursos tecnológicos y dispositivos electrónicos para la conexión, que la persona cuente con condiciones físicas de comodidad, privacidad y seguridad para su participación virtual, asegurar que sea la persona usuaria quien se una al grupo en el momento de la sesión, y garantizar la confidencialidad durante la atención grupal. De igual manera, se sugiere la participación escrita en el chat, en aquellos casos en que la persona se vea expuesta ante terceros o incluso ante la persona agresora. Se recomienda además el envío digital de los materiales didácticos y recursos educativos utilizados en la sesión, así como la asignación de tareas individuales.
- El o la profesional en salud debe conocer los beneficios de los procesos grupales con personas afectadas o sobrevivientes de violencia, entre los que se destacan: el establecimiento de alianzas entre participantes como redes de apoyo, la validación de sus experiencias y sentimientos, la identificación de una vivencia compartida con otras personas y no sentirse solas, el intercambio de estrategias de afrontamiento en situaciones de violencia, la detección temprana de situaciones o indicadores de violencia²⁸, el mayor acceso a los servicios de salud para las personas usuarias al aumentar la capacidad resolutoria del establecimiento en términos de índices de ejecución (cobertura de mayor cantidad de personas usuarias), aprovechamiento de los recursos humanos y disminución de tiempos de espera, entre otros.

²⁸ Distintos estudios demuestran la eficacia de este tipo de intervenciones grupales en la reducción significativa del estrés postraumático, de la indefensión y de la sintomatología depresiva, de ansiedad y somática, así como en el aumento de la autoestima y seguridad en sí mismas de las personas participantes en procesos grupales (Matud et al, 2016).


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 68 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

9.1.7 Seguimiento de participantes en las modalidades de atención grupal:

Cuando las personas participantes concluyen el proceso grupal, el o la profesional en salud o el equipo multidisciplinario a cargo de la atención grupal, toma la decisión -según criterio profesional- respecto a si se define el alta de la persona usuaria, si requiere seguimiento en consulta individual o en otro tipo de oferta grupal que exista en el establecimiento de salud, si realiza alguna referencia a otra disciplina, o bien, una referencia a otro nivel de atención o a la red de servicios interinstitucionales. Esto aplica también para las personas que no continúan participando en el proceso grupal, ya que se debe valorar su situación y ofrecer los servicios que requiera su atención integral y seguimiento. Para Psicología únicamente se podrá brindar seguimiento a aquellas personas usuarias que se mantengan como casos subsecuentes para tratamiento psicoterapéutico, y para las personas que se encuentren en condición de alta no será posible el seguimiento.

También el o la profesional de salud puede considerar la posibilidad (en función de la capacidad instalada, planificación anual y lista de espera) de contar con un grupo de seguimiento abierto en modalidad educativa, que se reúna bimensual o trimestralmente, en el que las personas que concluyeron el proceso grupal puedan reencontrarse y trabajar temas vinculados a la salud mental, el autocuidado, estilos de vida saludables, habilidades para la vida, emprendedurismo, entre otros.

Además durante el proceso de intervención grupal, se realiza un seguimiento y monitoreo de la condición de salud integral de cada participante del grupo a fin de determinar un análisis del progreso y avances de cada persona. De igual manera, se debe realizar un monitoreo de la condición de riesgo inminente en casos de personas que se encuentren en situaciones activas de violencia, a fin de activar la red de protección y brindar una intervención inmediata. **Las personas participantes que presenten situaciones más complejas o requieran un abordaje de mayor complejidad, deben contar con un**

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 69 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

seguimiento en consulta individual, en la disciplina donde recibe atención. En caso de que la persona usuaria requiera referencia a otra disciplina, la o el profesional a cargo debe de realizar la misma, para que la persona proceda conforme a lo requerido para su tratamiento.


9.1.8 Registro de las modalidades de atención grupal:

La programación de la agenda de las personas profesionales en salud, para la implementación de la modalidad de atención grupal, es entregada al personal de REDES para su agendamiento en el módulo respectivo del SIAC, en lo correspondiente a cupos grupales. En el caso de Psicología se agendan en SIAC solamente las atenciones grupales psicoterapéuticas, las actividades psicoeducativas grupales no requieren agendarse en SIAC.

Para el caso de atenciones grupales multidisciplinarias, el personal de REDES selecciona los tipos de cupos grupales multidisciplinarios para la Consulta Externa, y registra a una persona profesional como la coordinadora del grupo²⁹, según la indicación del equipo a partir de lo definido de antemano en el proyecto de la atención grupal, y agrega a las otras disciplinas como participantes en la atención grupal. Esto permite que se programe y bloquee la agenda según el horario definido, tanto del o la funcionaria coordinadora como de las demás disciplinas participantes en la implementación del grupo.

De igual manera, el personal de REDES registra lo relacionado con horario, frecuencia de las sesiones, duración, fecha de inicio y finalización del grupo, entre otros datos, de conformidad con la programación que realice el servicio a cargo. Además en la opción denominada “tipos de consulta” se

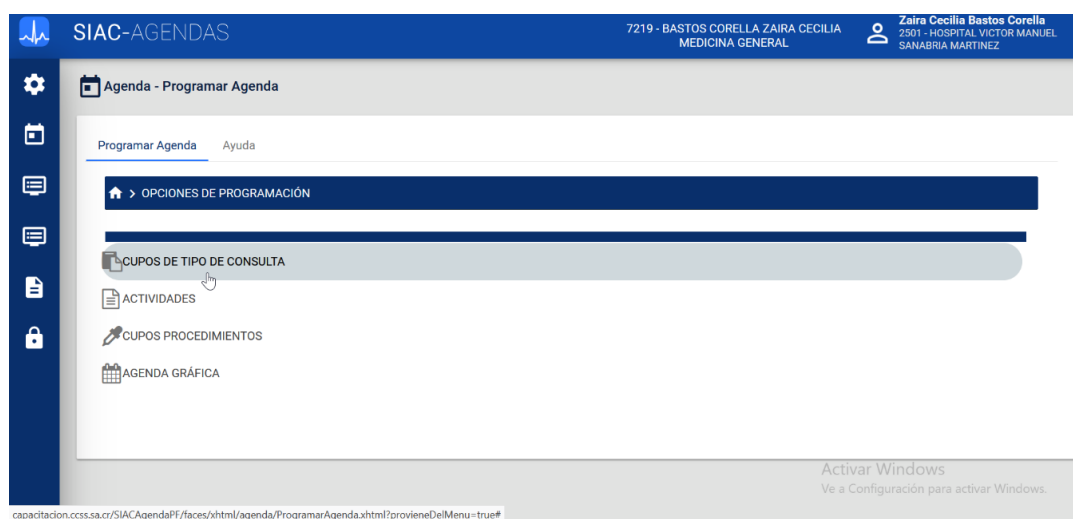
²⁹ Cualquier disciplina que ejecute el proceso grupal multidisciplinario puede ser la persona profesional coordinadora del proceso, según lo establezca el proyecto diseñado para el grupo multidisciplinario.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 70 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


selecciona la opción vinculada con el abordaje de la violencia, lo que permite la identificación en el sistema de este tipo de consultas respecto a atenciones grupales sobre otras temáticas, con el fin de obtener los datos específicos de los tipos de consulta grupal para el análisis de información y la generación de datos.

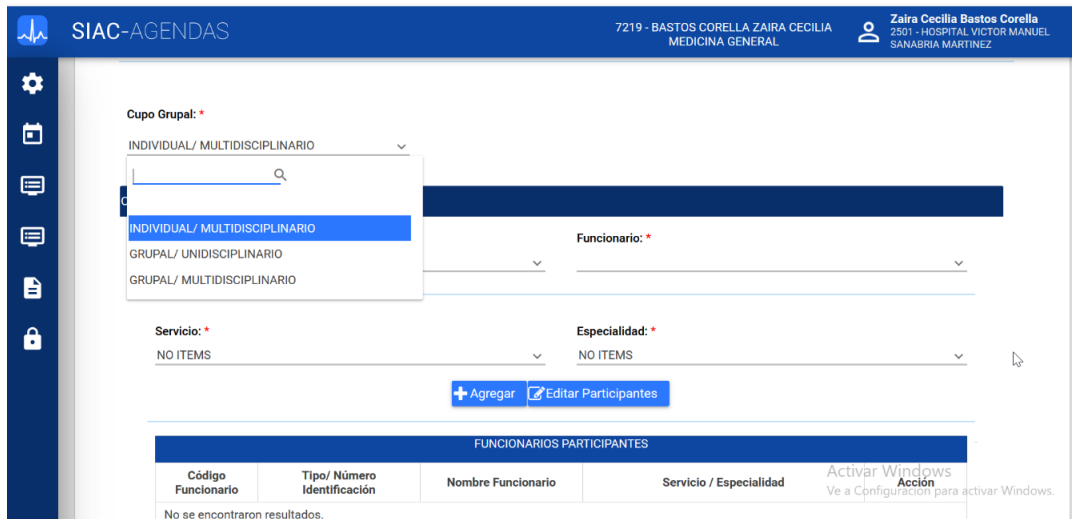
Ejemplo en SIAC:

Agendas – Programar agenda – Tipo de cupo grupal o individual multidisciplinario

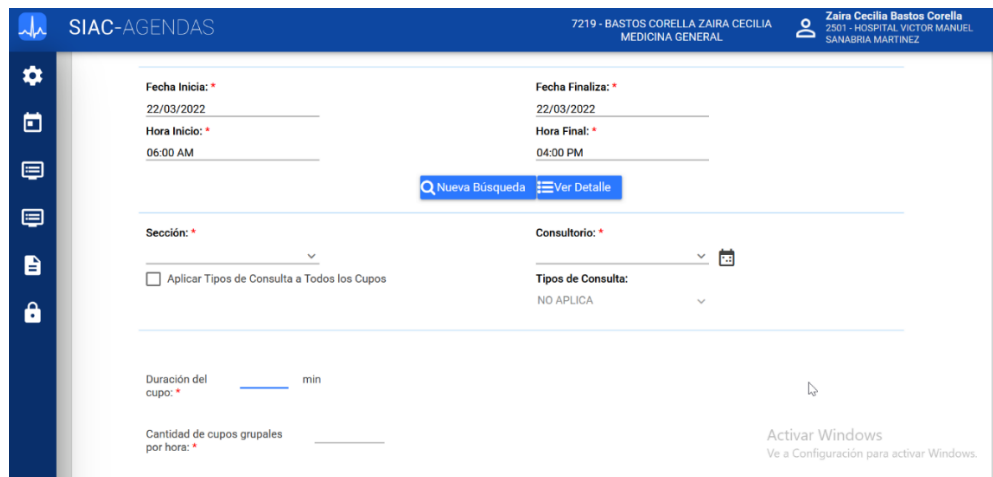


Fuente: EDUS.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 71 de 112
GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022



Fuente: EDUS.



Fuente: EDUS.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 72 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Una vez definidas las personas usuarias que van a participar en la modalidad grupal, el personal de REDES asigna una a una las citas grupales en el módulo del SIAC correspondiente, para la primera sesión del grupo ya sea para atención grupal unidisciplinaria o multidisciplinaria. Al finalizar cada sesión grupal, las personas usuarias se presentan ante el personal de REDES para que se les asigne la cita de la atención grupal siguiente.

Ejemplo en SIAC: Citas – Registro cita grupal

Registrar Cita

Establecimiento de Salud:

Datos del Funcionario

Tipo de Escenario:

 Tipo de Búsqueda: Funcionario Servicio Todos los Funcionarios

 Tipo Funcionario:

 Servicio:

 Tipo de Consulta:

 Funcionario:

 Especialidad:

Reg. Asistencia

Datos del paciente

 Tipo de Identificación:

 Número Identificación:

 Nombre:

 Observación:
 Estado del Expediente:

 Fallecido: Sexo:

 Generar Comprobante de Cita

Mensaje: La sede de EBASIS para la atención del paciente es: 234503 - EBASIS BARRIO CORAZON DE JESUS. Beneficio venido, indicarle al usuario, que debe presentarse al Área de Salud a actualizar los datos.

Citas Otorgadas Previamente


Cita (*) Campos que son requeridos.

Datos de los Cupos


Cupos de tipo Multidisciplinario

Día	Fecha	Hora	Nº Cupo	Consultorio	Funcionario	Tipo de Cupo	Cantidad de espacios disponibles	Acción	Ver Detalle
M	02/02/2022	07:00 AM	202200005335	MED.FAM.CONSLT.7	NOMBRE APELLIDO APELLIDO	SUBSECUENTE	20	Asignar	

Fuente: EDUS.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	Página 73 de 112
GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA		
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Ejemplo: Registro de asistencia



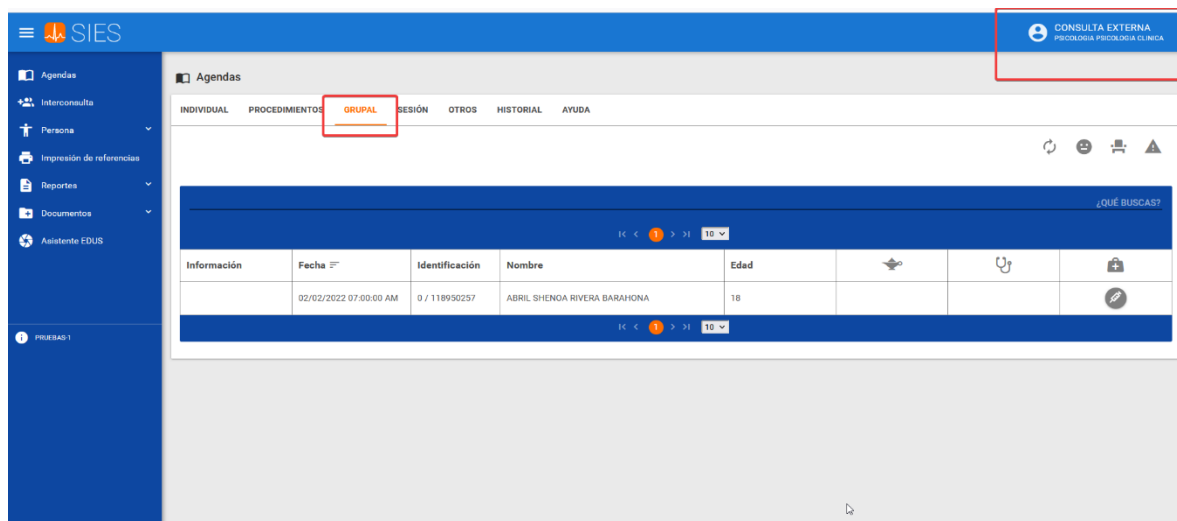
Registrar Asistencia		Registrar Asistencia Procedimientos	Registrar Asistencia para Otros Escenarios												
Registrar Asistencia															
Establecimiento de Salud: <input type="text" value="2501"/> 2501 - HOSPITAL VICTOR MANUEL SANABRIA MARTINEZ															
Datos del Funcionario															
Tipo de Búsqueda: <input checked="" type="radio"/> Funcionario <input type="radio"/> Servicio <input type="radio"/> Todos los Funcionarios															
Tipo Funcionario: <input type="text" value="12"/> PSICOLOGO		Funcionario: <input type="text" value="0134"/> APELLIDO APELLIDO NOMBRE													
Servicio: <input type="text" value="22"/> PSICOLOGIA		Especialidad: <input type="text" value="75"/> PSICOLOGIA CLINICA													
Tipo de Consulta: <input type="text" value=""/>		Medio de Atención: <input type="text" value="0"/> TODOS													
<input type="button" value="Cerrar Asistencias"/>															
Filtrar por Usuario															
Tipo de Identificación: <input type="text" value="0"/> CEDULA DE IDENTIDAD EN REGISTRO CIVIL		Número de Identificación: <input type="text" value="0"/>													
Verificación de Derechos: <input type="text"/>															
<input type="button" value="Trasladar Citas"/>															
Resultados de la Búsqueda															
N° Cita	Fecha	Hora	Nombre Usuario	Modo Cita	Observación	Registro Asistencia						Trasladar			
						P.Llego	P.Finaliza	Pago Pasajes y Hospedajes	Impr.Compr	P.Ausente	P.Sustituido	Imprimir Comprobante/Etiquetas	Referencia	Paciente Presente No Atendido	Trasladar
202200005335	02/02/2022	07:00 AM	0 / 118950257 / ABRIL SHENO RIVERA BARAHONA	PRESENCIAL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="P"/> <input type="button" value="P"/> <input type="button" value="P"/> <input type="button" value="P"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frecuencia de consulta: <input type="text" value="PRIMERA VEZ EN LA VIDA"/>						Alta: <input type="checkbox"/> Periodicidad Próxima Cita: <input type="text"/>									
Acompañante: <input type="text"/>						Medio de Atención: <input type="text" value="PRESENCIAL"/>									

Fuente: EDUS.

En cuanto a las atenciones grupales multidisciplinarias, tanto la persona coordinadora como las demás profesionales participantes tienen asignada la agenda para la sesión grupal, y por lo tanto, pueden acceder a los expedientes de quienes se presentaron a la sesión y realizar las anotaciones respectivas en el expediente electrónico (lo que genera que la producción se cargue a todas las personas que integran el equipo multidisciplinario).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 74 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Ejemplo: SIES Persona usuaria en atención grupal Agenda Psicología




Fuente: EDUS.

En el caso de Psicología, las atenciones grupales tanto psicoeducativas como psicoterapéuticas, deben estar planificadas en su programación anual y debidamente aprobadas por la jefatura, junto con el respectivo proyecto de atención grupal. Se debe equilibrar la cantidad de atenciones psicoterapéuticas grupales, de tal forma que no compitan con el tiempo asignado a la atención de otras personas usuarias que solicitan atención o son referidas a los servicios de Psicología³⁰.

Para el caso de Trabajo Social, el registro de las consultas o atenciones sociales grupales se realiza según lo establecido en el Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal, código M.IT.GM.DDSS.ARSDT.CNTS.121217, y en el Informe Estadístico Cuadro 42 (vigente), según se dispone en su Instructivo.

³⁰ Oferta de Servicios de Psicología (GM-MDD-3970-2020), Manual Técnico de Gestión de Psicología (GM-DESP-15905), y Manual para la gestión de los servicios de Consulta Externa en el marco de un plan de atención oportuna (GM-UTLE-CPE-14718-2018).


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 75 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

El o la profesional o equipo a cargo del grupo, debe revisar además, en caso de personas referidas al grupo por otra institución, si la persona ya cuenta con el llenado de la Boleta VE-01, y en caso contrario, proceder con el registro, así como consignar el diagnóstico derivado de alguna manifestación de violencia, tal como lo establecen los lineamientos institucionales³¹.

Al concluir cada sesión grupal, el o la profesional en salud registra en el expediente electrónico en salud (EDUS) de cada persona usuaria, las anotaciones respecto al número de sesión desarrollada, el objetivo y tema de la sesión, observaciones sobre el proceso individual en el grupo, aspectos relevantes en el crecimiento de la persona participante, recursos y obstáculos detectados, logros y resultados, entre otros. Se realizan anotaciones en el expediente electrónico de TODA persona atendida en modalidad grupal, cumpliendo los requisitos institucionales establecidos para la información que se consigne en EDUS.

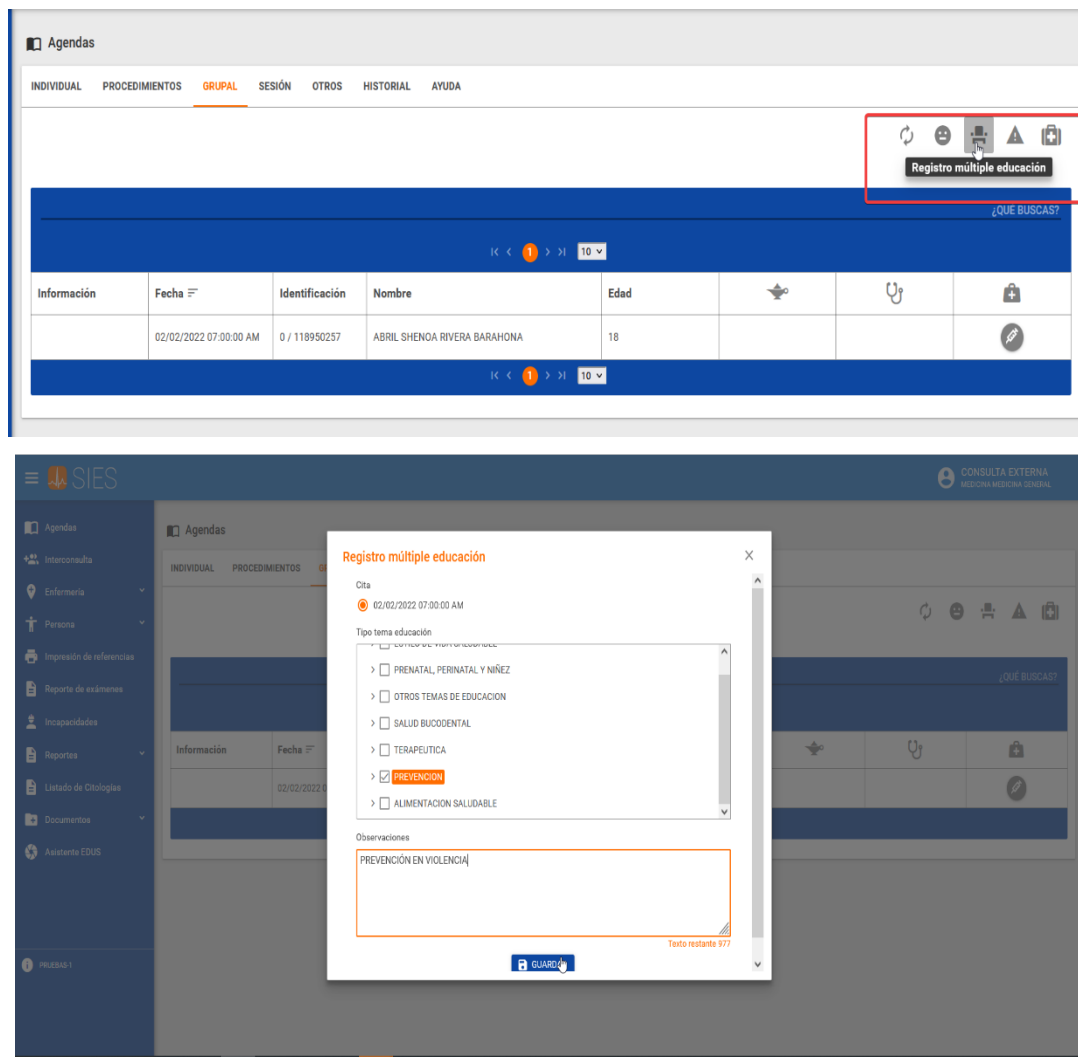
También en las atenciones grupales multidisciplinarias, todas las personas profesionales participantes de la atención grupal registran las anotaciones individuales que correspondan en el expediente electrónico de las personas participantes en la sesión grupal. Además, según el caso, el EDUS permite la opción de hacer anotaciones generales (por ejemplo de la educación que se brindó, el riesgo identificado, la información general de la sesión) que aparecen en los expedientes de todas las personas que participaron en la sesión grupal, sin necesidad de anotarlos para cada expediente en particular. Sin embargo, las anotaciones individuales en el expediente de cada persona usuaria, por

³¹ CCSS. (2019). Lineamiento LT.GM.DDSS. AAIP.PNAV 050819. 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. Costa Rica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 76 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


parte de las y los profesionales en salud que participan de la atención grupal multidisciplinaria, es requerida.

Ejemplo: Anotación grupal en SIES



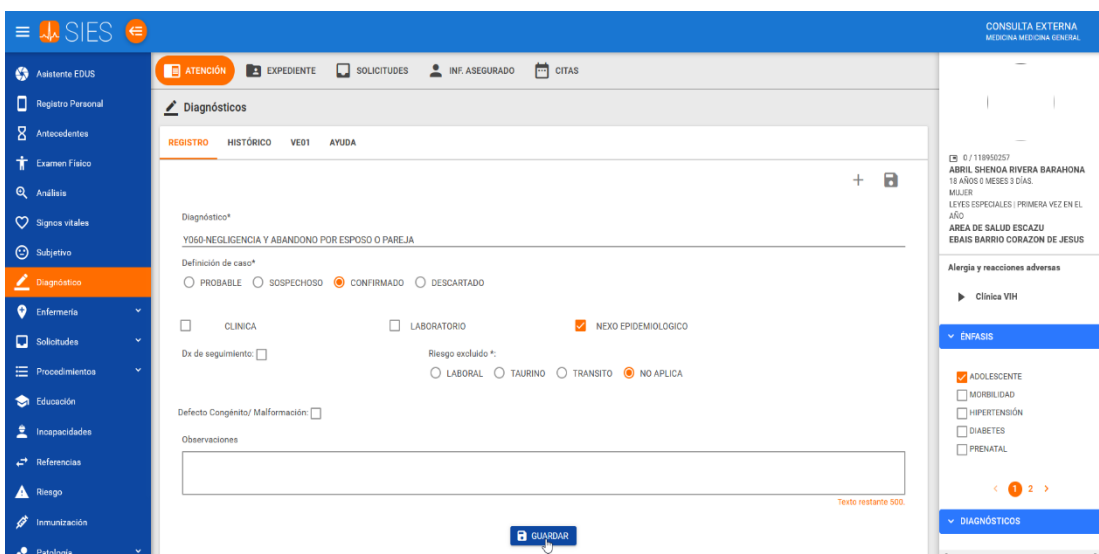
The image shows two screenshots of the SIES (Sistema de Información de Emergencias) web application. The top screenshot displays the 'Agendas' (Schedules) section with the 'GRUPAL' (Group) tab selected. A table lists appointment details for a patient named ABRIL SHENOVA RIVERA BARAHONA. A red box highlights a toolbar with a 'Registro múltiple educación' (Multiple Education Record) button. The bottom screenshot shows the 'Registro múltiple educación' dialog box open over the appointment record. The dialog includes a date field (02/02/2022 07:00:00 AM), a list of education topics with 'PREVENCIÓN' (Prevention) selected, and an 'Observaciones' (Observations) field containing the text 'PREVENCIÓN EN VIOLENCIA'.

Fuente: EDUS.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 77 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Con respecto al diagnóstico, se registra como seguimiento o consulta subsecuente vinculado al diagnóstico inicial asociado con alguna manifestación de violencia, y se registran además los nuevos diagnósticos que correspondan, según la situación de salud de cada persona participante en la atención grupal.

Ejemplo: Registro del diagnóstico en SIES



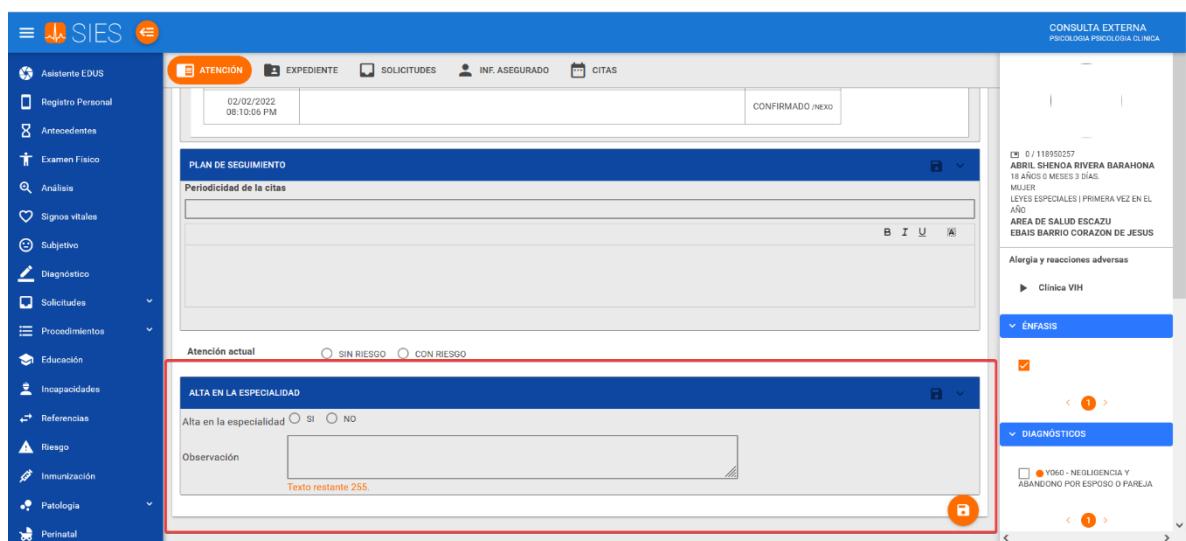
Fuente: EDUS.

Se debe recordar que todo abordaje debe quedar documentado en los expedientes de salud de las personas usuarias, por parte de las o los profesionales en salud que realizan la intervención grupal.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 78 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

En el caso de las personas que concluyen la intervención grupal y son dadas de alta a partir del criterio del o la profesional o equipo multidisciplinario que implementa el grupo, se debe registrar la palabra ALTA en el expediente electrónico de cada persona usuaria y realizar la anotación de cierre correspondiente. Esto no excluye que la persona usuaria pueda volver a ingresar al servicio de salud por el mismo motivo³².


Ejemplo: Alta en la especialidad



The screenshot displays the SIES interface for a patient record. The main content area shows the 'ALTA EN LA ESPECIALIDAD' form, which is highlighted with a red border. The form includes a date and time stamp (02/02/2022, 08:10:58 PM), a 'CONFIRMADO INEJID' status, and a 'PLAN DE SEGUIMIENTO' section with a 'Periodicidad de la citas' field. Below this, there are radio buttons for 'Atención actual' (SIN RIESGO or CON RIESGO). The 'ALTA EN LA ESPECIALIDAD' section has radio buttons for 'Alta en la especialidad' (SI or NO) and an 'Observación' field with a 'Texto restante 255' warning. The right sidebar contains patient information: 'CONSULTA EXTERNA', 'PSICOLOGIA PSICOLOGIA CLINICA', '0 / 118950257', 'ABRIL SHENOVA RIVERA BARAHONA', '18 AÑOS 0 MESES 0 DIAS', 'MUJER', 'LEYES ESPECIALES | PRIMERA VEZ EN EL AÑO', 'AREA DE SALUD ESCAZU', 'EBAIS BARRIO CORAZON DE JESUS', 'Alergia y reacciones adversas', 'Clínica VIH', 'ÉNFASIS', and 'DIAGNÓSTICOS' (Y060 - NEGLIGENCIA Y ABANDONO POR ESPOSO O PAREJA).

Fuente: EDUS.

³² CCSS (2017). Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal. San José: Costa Rica. CCSS (2018). Oferta de servicios de Psicología en los tres niveles de atención. San José: Costa Rica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 79 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


9.1.9 Evaluación y sistematización de las modalidades de atención grupal:

El proceso de evaluación del grupo y sus actividades debe ser continuo, por lo que la evaluación se orienta a analizar los esfuerzos que se han estado realizado, identificar barreras o limitaciones, fortalezas y debilidades, así como los resultados que se van obteniendo, a fin de replantear estrategias, si es del caso, que vayan orientadas a mejorar los efectos del grupo. La evaluación del proceso grupal dependerá del diseño, metodología, objetivos y contenidos definidos en el proyecto de la intervención, así como de sus indicadores de éxito, perfil de salida y otros elementos que caractericen el proceso grupal desarrollado.

Por lo tanto, el o la profesional en salud o el equipo multidisciplinario a cargo del grupo genera un proceso de evaluación interna (dentro del grupo) al final de cada sesión, con instrumentos que permitan visualizar el avance, logros y necesidades de las personas participantes, que permita conocer el desempeño del grupo y con ello obtener una mayor claridad de hacia dónde dirigir los esfuerzos a futuro.

También realiza una evaluación de la atención grupal al finalizar el proceso, para lo cual elabora y aplica un instrumento de evaluación que permita recopilar las impresiones, experiencias y percepciones de las personas participantes, respecto a la calidez y calidad del servicio ofrecido, los resultados obtenidos con la ejecución del proceso, las fortalezas y debilidades de la modalidad grupal, así como sus recomendaciones de mejora para futuros procesos.

De igual manera se evalúa el nivel de avance, mejora y cambio de las personas participantes en el proceso grupal, según los indicadores establecidos previamente en el diseño de la intervención, por


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 80 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

lo que cada profesional hace uso de los procesos y actividades de medición del estado de salud integral de las personas usuarias propios de su disciplina, para lo cual se sugiere la aplicación de instrumentos o pruebas previo y al finalizar³³ el proceso grupal, con el fin de evaluar los resultados y determinar los beneficios, logros y alcances del proceso grupal en función de sus objetivos, según corresponda para los grupos educativos o terapéuticos.

El o la profesional en salud o el equipo multidisciplinario a cargo del grupo, elabora un informe final de resultados del proyecto de atención grupal desarrollado (mismo que fue presentado y aprobado por la jefatura respectiva), que permita destacar los aspectos clave del proceso, fortalezas y debilidades, logros obtenidos, lecciones aprendidas y recomendaciones para posteriores procesos de ese tipo. El proceso de evaluación también debe ser sistematizado, para generar información y buenas prácticas que sean insumos para el desarrollo de los grupos en los servicios de salud. Al igual que el proyecto de atención grupal, este informe debe ser presentado a la jefatura para su aprobación y seguimiento.

Los grupos dan la oportunidad a las personas afectadas o sobrevivientes de violencia de hablar sobre sus experiencias, les brindan apoyo emocional, representan una oportunidad para construir nuevas redes de apoyo y les posibilitan aprender nuevas estrategias que han ayudado a otras personas participantes (López y Polo, 2014).

³³ En el caso de profesionales en Trabajo Social, se elabora un perfil de entrada y un perfil de salida, por ejemplo la Evaluación de Sujeto Único, tal como se establece en el anexo 4 del Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal (CCSS, 2017).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 81 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


9.1.10 Supervisión de profesionales en salud que desarrollan las modalidades de atención grupal:

Se realiza la supervisión de las modalidades de atención grupal por parte de las Jefaturas del servicio, las Supervisiones Regionales (profesionales de cada disciplina adscritos a las DRIPSS) o las Coordinaciones Nacionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería, según corresponda por nivel de atención, por disciplina y en seguimiento a la normativa institucional respecto al proceso de supervisión.

La supervisión debe incluir, además de lo administrativo como lo establece la normativa institucional (supervisión que realizan las jefaturas de servicio), la verificación de que los procesos grupales respondan a las prioridades institucionales y necesidades de las personas usuarias, que cuenten con un marco sólido basado en evidencia respecto al abordaje teórico-conceptual y metodológico que se realiza, que se encuentren alineados con la normativa institucional y en el marco de las competencias de cada profesión, lo cual se realizará utilizando los manuales y las herramientas con que cada disciplina cuenta o elabore para este fin.

También debe contemplar un espacio para que el o la profesional pueda expresar sus propias reflexiones y revisión personal sobre lo que proceso grupal le genera, de modo que se posibilite abordar aspectos vinculados con el cuidado de la salud mental del personal de salud.

Como resultado de la supervisión, la instancia a cargo del proceso de supervisión desarrolla espacios interniveles de intercambio de buenas prácticas, análisis, retroalimentación y asesoramiento técnico de la atención grupal, divulgación de experiencias, metodologías y recursos para el abordaje de

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 82 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


los temas vinculados a las manifestaciones de violencia, presentación de resultados obtenidos con los procesos grupales, entre otros.

De igual manera, realiza procesos de capacitación y sensibilización de las personas profesionales que implementan la atención grupal, de acuerdo a las necesidades identificadas en los procesos de supervisión y según la solicitud y programación de los establecimientos de salud. Dicha capacitación puede abordar temas vinculados con metodologías para el trabajo grupal, competencias para el manejo de las diversas manifestaciones de violencia, las ventajas del abordaje grupal para los servicios de salud y para las personas afectadas y sobrevivientes de violencia, sobre el abordaje integral de la violencia desde un enfoque género-sensitivo, así como para la adecuada implementación de este Manual.

Perfil del o la profesional en salud que desarrolla las modalidades de atención grupal

El o la profesional de salud que facilita la modalidad de atención grupal cumple con el perfil que se presenta a continuación:

- Respeto, actitud abierta, empatía y sensibilidad para trabajar con personas afectadas o sobrevivientes de violencia.
- Competencias y habilidades para el trabajo grupal.
- Experiencia en el uso de metodologías grupales participativas.
- Capacidad para promover la reflexión crítica y la participación activa de las personas que integran los grupos.
- Capacitación, conocimiento, sensibilización y experiencia en temas de violencia.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 83 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

- Revisión personal de sus propias vivencias relacionadas con la violencia, el patriarcado y construcción de identidades de género, prejuicios y estereotipos vinculados a las personas afectadas por la violencia, entre otros.
- Calidez y sensibilidad en el abordaje de las manifestaciones de la violencia.
- Comprensión y aplicación práctica de los enfoques de derechos humanos, género-sensitivo, interseccionalidad, interculturalidad, curso de vida, diversidades, entre otros.
- Capacidad para las relaciones interpersonales.
- Habilidad para el diálogo y la comunicación con un lenguaje de fácil comprensión.
- Estimula la participación y facilitar el intercambio de experiencias entre las personas del grupo.
- Apertura, tolerancia y disponibilidad para escuchar y atender a las demás.



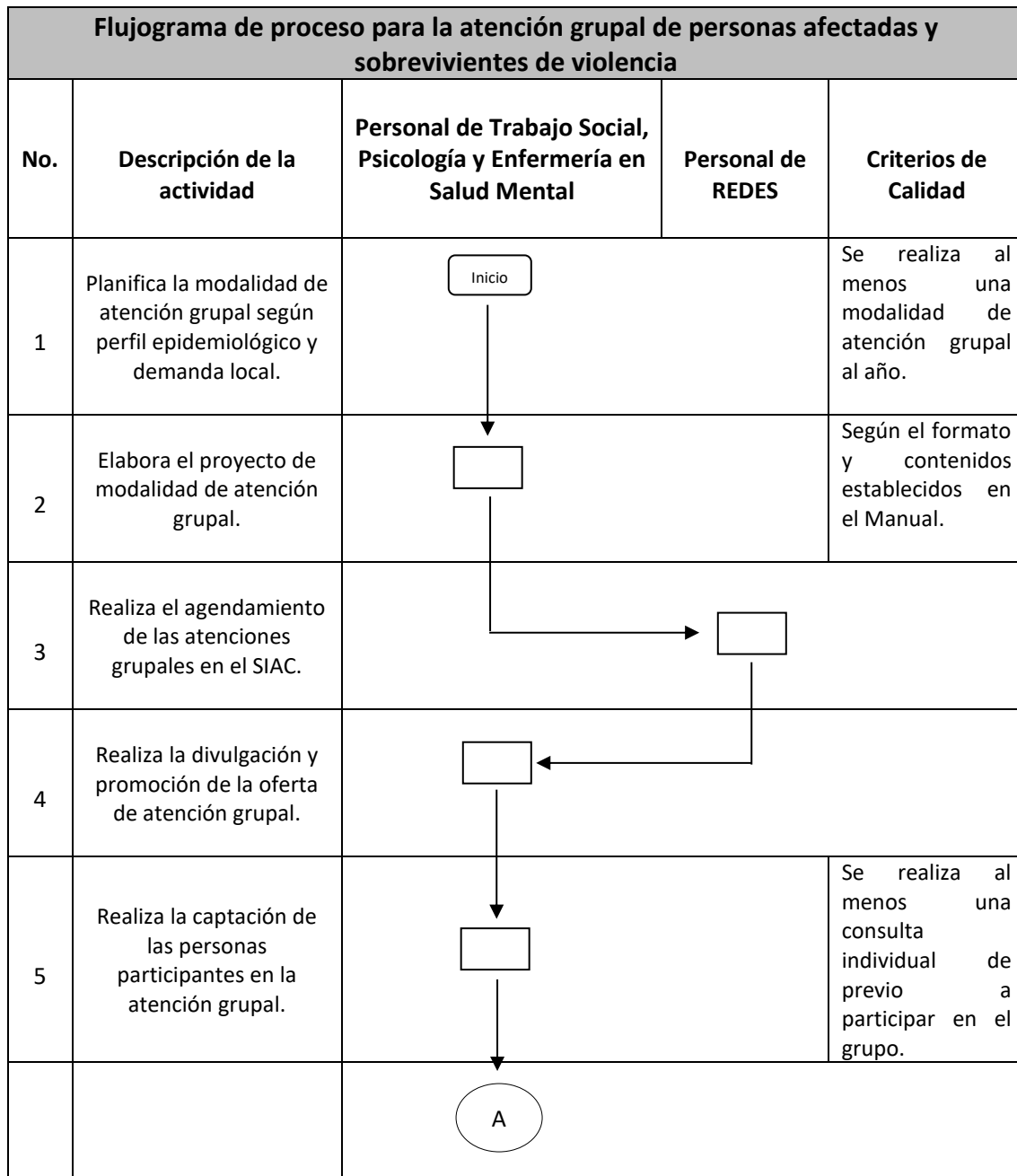
GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

9.2 Diagrama de flujo de las actividades



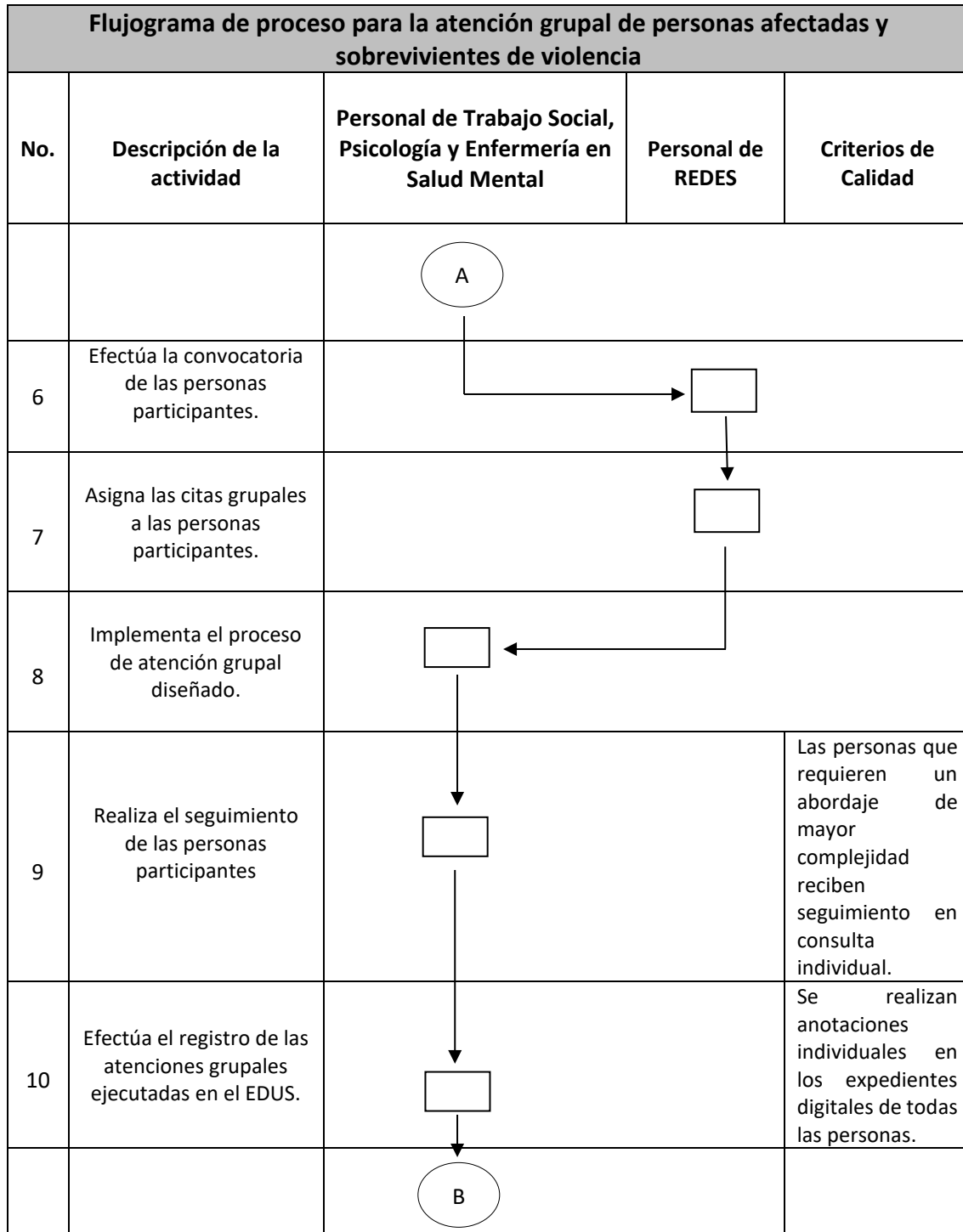


GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022





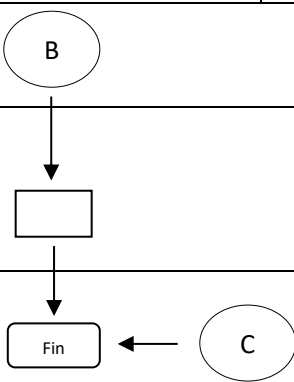
GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Flujograma de proceso para la atención grupal de personas afectadas y sobrevivientes de violencia

No.	Descripción de la actividad	Personal de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental	Personal de REDES	Criterios de Calidad
				
11	Realiza la evaluación y sistematización del proceso grupal desarrollado.			Se realiza un informe de resultados y de evaluación del proyecto.
12	Fin del proceso			

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 87 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

10. Contacto para consultas

Dra. Karen Bonilla Salas, Coordinadora Programa Institucional de Normalización de la Atención en Salud de las Personas Afectadas por la Violencia Intrafamiliar y de Género, Trata, Explotación Sexual Comercial, Trabajo Infantil y Trabajo Adolescente Peligroso, y la Prevención y Detección de estas manifestaciones de violencia.

Área de Atención Integral de las Personas, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.

Tel: 2223-48-89, Fax: 2223-59-92, Correo: kbonilla@ccss.sa.cr

Dirección: 2do Piso CEDES, Frente a la Clínica Carlos Durán, Barrio Vasconia, San José.


Dra. Martha Vindas González, Coordinadora Nacional de Psicología, correo: mvindas@ccss.sa.cr

MSc. Celenia Corrales Fallas, Coordinadora Nacional de Trabajo Social, correo: ccorrales@ccss.sa.cr

Dra. Jaqueline Monge Medina, Coordinadora Nacional de Enfermería, correo: jmongem@ccss.sa.cr

Dra. Cecilia Bastos Corella, Representante de la Comisión Institucional de Violencia, Componente clínico Proyecto EDUS, correo: cbastos@ccss.sa.cr

Para reporte de incidencias e información sobre EDUS, llamar al 2539-1000 Mesa de Servicios EDUS.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 88 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


11. Validación del Manual de Procedimientos

Como parte del proceso y una vez concluida la elaboración de una versión preliminar del Manual, la cual se ha fundamentado en la evidencia científica disponible, en buenas prácticas nacionales e internacionales y en un proceso de consulta a distintos actores institucionales e interinstitucionales y de sociedad civil, se realizó un proceso de validación sobre lo que establece el Manual con personal de salud de toda la institución.


Este proceso consistió en el desarrollo de una Encuesta en Línea, mediante la cual se aplicó un instrumento de evaluación de la calidad de distintas dimensiones del Manual, inspirado en el Instrumento AGREE para la evaluación de la calidad de Guías de Práctica Clínica³⁴ y de dos Talleres de Validación en el que se presentaron las generalidades del Manual a funcionarias y funcionarios de cada disciplina involucrada en la implementación, para que, además de llenar la encuesta, pudieran hacer sus observaciones al Manual.

El Instrumento de Validación constaba de 55 ítems claves organizados en 5 segmentos. Cada segmento procuraba valorar la calidad del Manual para cada una de las dimensiones consideradas en la validación, las cuales se presentan a continuación:

³⁴ El Instrumento AGREE (por sus siglas en inglés Appraisal of Guidelines, Research and Evaluation Collaboration), es el resultado del trabajo colaborativo internacional de 13 países que desde 1998 han venido desarrollando un proceso para contar con un instrumento que facilite una evaluación genérica de la calidad de cualquier tipo de Guía de Práctica Clínica, independientemente del tema del que trate y por cualquier profesional sanitario, gestores o pacientes (Consortio AGREE, 2009).

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 89 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

- *Objetivo general, alcance y campo de aplicación* (6 ítems): se refiere al propósito general del Manual, al personal usuario del mismo y el tipo de servicios que se comprende en este, así como el perfil de las personas a las que se pretende aplicar las actividades y procedimientos contenidos en el Manual (personas objetivo).
- *Responsabilidades según posiciones y disciplinas* (4 ítems): se refiere a las responsabilidades de cada posición de trabajo y disciplina involucrada en la implementación de la atención en modalidad grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia que son consideradas en el Manual.
- *Secuencia de actividades comprendidas en la atención* (3 ítems): se ocupa de la descripción de todos los procedimientos de atención involucrados en cada una de las actividades que deben desarrollarse para la atención en modalidad grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia, según lo establece el Manual.
- *Descripción de las actividades comprendidas en la atención* (40 ítems): se ocupa de la descripción de todos los procedimientos de atención involucrados en cada una de las actividades que deben desarrollarse para la atención de personas víctimas de violencia en los servicios de emergencias de la CCSS según lo propone el Manual.
- *Evaluación global* (2 ítems): busca que la persona que completa este instrumento de validación, una vez analizadas y revisadas las secciones sustantivas que componen el Manual, pueda hacer una valoración general sobre la pertinencia de su aprobación y uso en los servicios.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 90 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


Siguiendo la propuesta del Instrumento AGREE, cada uno de los criterios de calidad de las áreas que se validaron, se evaluaban mediante escala de Likert de 4 puntos (1-“Muy de Acuerdo”; 2-“De acuerdo”; 3-“En desacuerdo”; 4-“Muy en desacuerdo”). De igual forma, al final del instrumento, se incluyó un apartado para realizar una evaluación general del Manual con una escala de Likert de 4 puntos (1-“Muy recomendada”; 2-“Recomendada (con condiciones o modificaciones; 3-“No se sabe”; 4-“No recomendada”). Esta evaluación general requería que la persona evaluadora hiciera un juicio sobre la calidad del conjunto de elementos que propone el Manual teniendo en cuenta cada uno de los criterios de evaluación.

Para la valoración de la calidad de cada criterio puesto en validación se usó el valor promedio, el cual se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum \text{puntuaciones individuales brindadas a cada criterio}}{\Sigma \text{ de respuestas obtenidas}}$$

Las puntuaciones promedio de cada criterio que estuvieran entre 1 y 2 se considerarían criterios con calidad, los que obtuvieran una puntuación promedio entre 2.1 y 2.5 se considerarían criterios que requerían ser parcialmente ajustados y los que obtuvieran puntajes promedio entre 2.6 y 4 se considerarían criterios con una calidad crítica, es decir que debían revisar y ajustarse con profundidad.

En el instrumento se dispusieron todas las secciones del Manual puestos en validación y las instrucciones que ayudaban a evaluar cada criterio consultado, en relación con la Escala Likert.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 91 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Adicionalmente, luego de cada ítem se dispuso un espacio para comentarios, en el que las personas evaluadoras pudieran justificar la razón por la cual respondieron “En desacuerdo” o “Muy en desacuerdo” en caso de haberlo hecho en alguno de los ítems planteados. Igualmente, podían utilizarlo para señalar algún aporte adicional sobre lo que considera debe eliminarse, agregarse o modificarse para cada propuesta que el Manual contenía para cada una de las áreas que se validaron.

Esta encuesta estuvo disponible entre el 18 de octubre y el 5 de noviembre de 2021 en la plataforma SurveyMonkey, periodo de tiempo en el que se recibieron 126 respuestas. Los resultados de esta encuesta de validación, mostraron que la puntuación promedio de casi todos los criterios de calidad evaluados se situaron en el rango comprendido entre el 1.37 y el 1.98, es decir inferior a 2, lo cual indica que los criterios poseen una calidad aceptable.


Solamente existe un criterio que obtuvo una puntuación de 2.14, el cual hace referencia a las barreras institucionales que imposibilitan el desarrollo de los procedimientos descritos como parte de la actividad de Planificación de las modalidades de atención grupal. Dichas barreras se encuentran relacionadas con la disponibilidad de infraestructura, recursos humanos, materiales y presupuesto para realizar las actividades grupales, así como acceso a las plataformas tecnológicas por parte de la población participante, la priorización de atenciones por la pandemia del Covid-19 y la actitud del personal de salud para la realización de este tipo de intervenciones.

No existe ningún criterio con puntajes promedio entre 2.6 y 4 que se considerarían con una calidad crítica que deba ser revisado o ajustado con profundidad.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 92 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

De igual manera, se realizaron dos talleres de validación, uno con la disciplina de Enfermería en Salud Mental el día 16 de noviembre del 2021, y otro con Trabajo Social el 18 de noviembre del 2021, ambos con una duración de 3 horas mediante la plataforma Zoom en el que participaron 20 personas, a las cuales se les solicitó validar los ajustes realizados al Manual a partir de la validación virtual, así como compartir otras observaciones y recomendaciones generales al Manual. De igual manera, se realizó una consulta virtual a la Coordinación Nacional de Psicología para validar los ajustes realizados al Manual producto de la validación en línea.

También, posterior a estas actividades y como parte del proceso de validación, se recibieron observaciones específicas por parte de las Coordinaciones Nacionales de Trabajo Social, Enfermería y Psicología, el Área de Estadística en Salud, y la Comisión Institucional para la atención y prevención de la violencia, las cuales fueron valoradas y discutidas con las contrapartes de la CCSS y UNFPA para su respectiva inclusión en la versión final del Manual.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 93 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


12. Monitoreo del Manual de Procedimientos

El proceso de monitoreo de la implementación del presente Manual, pretende articular recursos humanos, tiempos y capacidades instaladas para contribuir con el aseguramiento del proceso de aplicación y cumplimiento de lo estipulado en el Manual.

Tal como lo ha establecido la institución³⁵, se realizará el monitoreo al año después de la aprobación del Manual de Procedimientos, mediante los indicadores definidos para verificar la implementación de las actividades y procedimientos relacionados con las atenciones en modalidad grupal para personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia. De igual manera, se debe realizar el análisis de los resultados obtenidos con el monitoreo de cada indicador, a fin de que las instancias responsables cuenten con los insumos para determinar las medidas correctivas, recomendaciones y acciones orientadas a la mejora continua de los procedimientos para la adecuada aplicación del Manual en los establecimientos de salud.

De este modo, se describen a continuación las instancias responsables de llevar adelante este proceso, la periodicidad de las actividades de monitoreo sobre la aplicación del Manual, el flujo de información de los resultados del monitoreo, los aspectos por monitorear y sus respectivos indicadores

³⁵ Manual metodológico para la construcción de un Manual de Procedimientos en la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, CCSS, 2016.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 94 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

de monitoreo (ver en el Anexo 4 las fichas técnicas de los indicadores con la descripción y definición operativa³⁶).


12.1 Responsables

Dado que el proceso de monitoreo de la aplicación del Manual, parte de las estructuras y prácticas de la gestión institucional en torno a esta tarea, las instancias responsables de implementar el monitoreo son:

- Jefaturas de los Servicios de Psicología, Trabajo Social y Enfermería del establecimiento de salud, para el I, II y III nivel de atención en salud.
- Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud: a través de las Supervisiones Regionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería, para el I y II nivel de atención en salud.
- Coordinaciones Nacional de Psicología, Trabajo Social y Enfermería, para el III nivel de atención en salud.

La definición y elaboración de las medidas correctivas, recomendaciones y planes de mejora continua de los procedimientos establecidos en el Manual, es responsabilidad de las Supervisiones Regionales de cada disciplina y de las Coordinaciones Nacionales de Psicología, Trabajo Social y Enfermería.

³⁶ Según lo establecido en el Manual Metodológico para la construcción de un Manual de Procedimientos para definición y cálculo de indicadores en la DDSS, CCSS, 2021.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 95 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>


12.2 Periodicidad

Se realizará el monitoreo al año después de la aprobación del Manual de Procedimientos, y con una frecuencia que corresponda a la programación de supervisión por parte de las Jefaturas y Supervisiones Regionales de Psicología, Trabajo Social o Enfermería. Además las Coordinaciones Nacionales de estas disciplinas realizarán el monitoreo respectivo una vez al año.

12.3 Flujo de información

La información producto de los resultados del monitoreo y los planes de mejora continua de los servicios de salud generados a partir de este proceso, tendrán el siguiente flujo de información:

- Las Jefaturas de los servicios de Psicología, Trabajo Social o Enfermería del I y II nivel de atención reportan los resultados del monitoreo a su respectiva Supervisión Regional, quien tiene la responsabilidad de elaborar las recomendaciones para medidas correctivas (en caso de requerirse), a fin de que las jefaturas las incluyan en sus planes de mejora para la adecuada aplicación del Manual en los establecimientos de salud. La Supervisión Regional le informa a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud (DRIPSS) los resultados del monitoreo y plan de mejora elaborado por la jefatura del servicio, quien traslada la información a la Dirección del establecimiento de salud, y esta respectivamente a la Jefatura del servicio para su implementación.
- Las Jefaturas de los servicios de Psicología, Trabajo Social o Enfermería del III nivel de atención reportan los resultados del monitoreo a la Coordinación Nacional correspondiente, quien tiene

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 96 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

la responsabilidad de elaborar las recomendaciones para medidas correctivas (en caso de requerirse), a fin de que las jefaturas las incluyan en los planes de mejora para la adecuada implementación del Manual. Las Coordinaciones Nacionales entregan la información y los planes de mejora a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud (DDSS), ésta a la Gerencia Médica, quien posteriormente informa a la Dirección del Hospital Nacional o Especializado respectivo, y éste a la Jefatura del servicio del III nivel para su ejecución.

12.4 Aspectos por monitorear y sus respectivos indicadores

Se han seleccionado para el monitoreo aquellos aspectos prioritarios en función del objetivo general del Manual y su aporte a la calidad de los servicios de salud en relación con la modalidad de atención grupal de personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia. De este modo, los aspectos que se proponen para el proceso de monitoreo y sus indicadores son los siguientes:

Aspectos por monitorear	Indicadores seleccionados ³⁷
Número de consultas sociales grupales programadas vs número de consultas sociales grupales realizadas en el servicio de Trabajo Social en el año.	Porcentaje de ejecución de las consultas sociales grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social en el año.

³⁷ Ver en Anexo 4, las fichas de los indicadores.




GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia


CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Número de atenciones sociales grupales programadas vs número de atenciones sociales grupales ejecutadas en el servicio de Trabajo Social del Hospital en el año (en Hospitales donde se preste esta Oferta de servicios).	Porcentaje de ejecución de las atenciones sociales grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social en el año.
Número de consultas grupales programadas vs número de ejecutadas en el servicio de Enfermería en Salud Mental en el año.	Porcentaje de ejecución de las consultas grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Enfermería en Salud Mental en el año.
Número de consultas grupales psicoterapéuticas programadas vs número de ejecutadas en el servicio de Psicología en el año.	Porcentaje de ejecución de las consultas grupales psicoterapéuticas programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Psicología en el año.
Número de personas participantes en las modalidades de atención grupal para el abordaje de la violencia.	Número de personas participantes en modalidades de atención grupal para el abordaje de la violencia.
Registros individuales en expediente respecto al avance de las personas participantes en las consultas grupales.	Porcentaje de personas participantes en las consultas grupales para el abordaje de la violencia, que cuentan con registros individuales de su avance y progreso en el expediente digital.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 98 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Elaboración de un proyecto para la implementación de la modalidad de atención grupal, en concordancia con la guía establecida en el Manual.	Porcentaje de proyectos ejecutados en la modalidad de atención grupal, que cuentan con un documento de proyecto formulado según la guía establecida en el Manual.
---	---

Fuente: Coordinaciones Nacionales de Trabajo Social, Enfermería y Psicología.


	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 99 de 112
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

13. Anexos

Anexo 1. Esquema de contenidos para el diseño del proyecto de atención en modalidad grupal educativa o terapéutica

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DEL PROYECTO	Se establece el nombre del proyecto que define la modalidad de atención grupal a desarrollar, el establecimiento de salud y disciplina(s) responsable(s) del mismo.
JUSTIFICACIÓN	Especifica la necesidad a abordar con el proyecto, partiendo de datos epidemiológicos, la demanda local de atención y la oferta de servicios por nivel de atención.
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	Se describe en qué consiste el proyecto y sus principales características, detallando además: el tipo de modalidad grupal educativa o terapéutica a desarrollar, el enfoque teórico y metodológico, el tipo de violencia a abordar, la población meta, número de participantes, frecuencia y cantidad de sesiones, criterios de inclusión y exclusión, entre otros. Para el caso de grupos multidisciplinarios, se indica la persona que coordina el proyecto y las personas funcionarias de otras disciplinas que participan en el mismo.
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	El objetivo general describe el propósito a alcanzar con la ejecución del proyecto, mientras que los objetivos específicos definen las metas que se pretenden lograr.
DISEÑO METODOLÓGICO	Partiendo del objetivo y el enfoque teórico, se detalla la descripción de cada una de las sesiones en cuanto al tema, objetivo, contenidos, técnicas, materiales y recursos, y profesional(es) responsable(s).
CRONOGRAMA	El cronograma define las actividades a desarrollar para la implementación del proyecto, con sus respectivos plazos y fechas de inicio y finalización.
EVALUACIÓN	Se establece cómo se va a realizar la evaluación del proceso grupal, los momentos de la evaluación, los instrumentos y los indicadores de éxito respectivos.


Fuente: Adaptado de CCSS (2017). *Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal*. San José: Costa Rica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 100 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	CÓDIGO: <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Anexo 2. Temas generales sugeridos para el abordaje de las manifestaciones de violencia en un proceso educativo y terapéutico, a adecuarse según competencias de la disciplina y nivel de atención

SUGERENCIA DE TEMAS GENERALES PARA EL ABORDAJE GRUPAL DE LA VIOLENCIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema patriarcal, socialización, identidades y roles de género. 2. Derechos humanos y derecho a una vida sin violencia. 3. Concepto de violencia, ciclo de violencia, tipos de violencia. 4. Mitos, estereotipos y realidades en torno a la violencia. 5. Indicadores de violencia: uso del violentómetro (ver Anexo 3). 6. Plan de emergencia, redes y recursos de apoyo. 7. Sistema Nacional de Atención y Prevención de la violencia. 8. Legislación existente en torno a la violencia, mecanismos legales y medidas de protección. 9. Impacto y secuelas de la violencia. 10. Afectación de la autoestima en relación a la violencia. 11. Relaciones interpersonales. 12. Corporalidad y autoimagen personal. 13. Autoconocimiento y empoderamiento personal. 14. Autoregulación y expresión de emociones y sentimientos. 15. Habilidades para la toma de decisiones y manejo de límites, fortalecimiento personal. 16. Motivación y proyectos de vida. 17. Estrategias de afrontamiento, resiliencia, sororidad. comunicación asertiva, inteligencia emocional, habilidades para la vida. 18. Técnicas de relajación y contención emocional. 19. Autocuidado y estilos de vida saludables. 20. Otras temáticas a definir según criterio profesional.

Fuente: Elaboración propia a partir de: Lizardi (2002), Instituto Andaluz de la Mujer (2010), ACNUR (2010), López y Polo (2014), UNFPA (2015), INAMU (2019), Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Alajuela (2020), y aportes de los grupos focales de construcción del Manual (2021).

	<p align="center">CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</p> <p align="center">GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA</p>	<p align="right">Página 101 de 112</p>
<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia</p>	<p align="right">CÓDIGO: MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</p>

Anexo 3. Instrumento del Violentómetro (INAMU, 2019)




VIOLENTÓMETRO FEMICIDIO

URGENTE

Busca ayuda: tu vida e integridad están en riesgo

- Te golpea o te agrede físicamente
- Te obliga a tener relaciones sexuales (violación)
- Te amenaza de muerte
- Te amenaza con objetos o armas
- Te encierra o te aísla de tus seres queridos

REACCIONA

Es momento de actuar


- Te trata con desprecio
- Te ofende verbalmente, te insulta
- Te empuja, te jalonea
- Te pellizca, te araña
- Te golpea "jugando"
- Te acaricia agresivamente
- Te manosea
- Maneja y dispone de tu dinero, tus bienes o tus documentos
- Te prohíbe usar métodos anticonceptivos

ALERTA

La violencia aumentará

- Te hace bromas hirientes o piropos ofensivos
- Te intimida o amenaza
- Te humilla o ridiculiza
- Descalifica tus opiniones
- Te ceba
- Te miente
- Destruye objetos
- Controla tus amistades o relaciones con tu familia
- Intenta anular tus decisiones
- Te indica cómo vestir o maquillarte
- Te culpabiliza

 **Informate en el 911**
o en el 2233-7895
 Delegación de la Mujer INAMU

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 102 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Anexo 4: Fichas de indicadores

Nombre del Indicador	Porcentaje de ejecución de las consultas sociales grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social en el año.
Definición	Número de consultas sociales grupales programadas comparado con el número de consultas sociales grupales ejecutadas para el abordaje de la violencia por el servicio de Trabajo Social, en el año.
Objetivo	Determinar el porcentaje de ejecución de las consultas sociales grupales para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	(Total de consultas sociales grupales ejecutadas en el año en el servicio de Trabajo Social para el abordaje de violencia / Total consultas sociales grupales programadas para el abordaje de violencia) * 100
Fuente de datos	Informe de los cubos de Consulta Externa. Informe Estadístico Cuadro 42 (vigente). Plan Presupuesto con la programación de las consultas sociales grupales.
Periodicidad	Anual
Interpretación	El porcentaje de ejecución de las consultas sociales grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social es de "x%" en el año.
Responsable de generar el indicador	Registros y Estadísticas en Salud Jefatura del Servicio de Trabajo Social Coordinación Nacional de Trabajo Social
Ámbito de aplicación	Áreas de Salud y Hospitales



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Nombre del Indicador	Porcentaje de ejecución de las atenciones sociales grupales para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social en el año.
Definición	Número de atenciones sociales grupales ejecutadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social de los Hospitales, en el año.
Objetivo	Determinar el porcentaje de ejecución de las atenciones sociales grupales para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social de los Hospitales.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	(Total de atenciones sociales grupales ejecutadas para el abordaje de la violencia en el último año en el servicio de Trabajo Social del Hospital / Total atenciones sociales grupales programadas para el abordaje de la violencia) * 100
Fuente de datos	Informe Estadístico Cuadro 42 (vigente). Plan Presupuesto con la programación de las atenciones sociales grupales.
Periodicidad	Anual
Interpretación	El porcentaje de ejecución de las atenciones sociales grupales para el abordaje de la violencia en el servicio de Trabajo Social de los Hospitales es de "x%" en el último año.
Responsable de generar el indicador	Registros y Estadísticas en Salud Jefatura del Servicio de Trabajo Social del Hospital Coordinación Nacional de Trabajo Social
Ámbito de aplicación	Hospitales



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Nombre del Indicador	Porcentaje de ejecución de las consultas grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Enfermería en Salud Mental en el año.
Definición	Número de consultas grupales programadas comparado con el número de consultas grupales ejecutadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Enfermería en Salud Mental, en el año.
Objetivo	Determinar el porcentaje de ejecución de las consultas grupales para el abordaje de la violencia en el servicio de Enfermería en Salud Mental.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	$(\text{Total de consultas grupales ejecutadas en el año en el servicio de Enfermería en Salud Mental para el abordaje de la violencia} / \text{Total de consultas grupales programadas para el abordaje de la violencia}) * 100$
Fuente de datos	Informe de los cubos de Consulta Externa. Plan Presupuesto con la programación de las consultas grupales.
Periodicidad	Anual
Interpretación	El porcentaje de ejecución de las consultas grupales programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Enfermería en Salud Mental es de "x%" en el año.
Responsable de generar el indicador	Registros y Estadísticas en Salud Jefatura del Servicio de Enfermería Coordinación Nacional de Enfermería
Ámbito de aplicación	Áreas de Salud y Hospitales



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Nombre del Indicador	Porcentaje de ejecución de las consultas grupales psicoterapéuticas programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Psicología en el año.
Definición	Número de consultas grupales psicoterapéuticas programadas comparado con el número de consultas grupales psicoterapéuticas ejecutadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Psicología, en el año.
Objetivo	Determinar el porcentaje de ejecución de las consultas grupales psicoterapéuticas para el abordaje de la violencia en el servicio de Psicología.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	$\left(\frac{\text{Total de consultas grupales psicoterapéuticas ejecutadas en el año en el servicio de Psicología para el abordaje de la violencia}}{\text{Total de consultas grupales psicoterapéuticas programadas para el abordaje de la violencia}} \right) * 100$
Fuente de datos	Informe de los cubos de Consulta Externa. Plan Presupuesto con la programación de las consultas grupales psicoterapéuticas.
Periodicidad	Anual
Interpretación	El porcentaje de ejecución de las consultas grupales psicoterapéuticas programadas para el abordaje de la violencia en el servicio de Psicología es de "x%" en el año.
Responsable de generar el indicador	Registros y Estadísticas en Salud Jefatura del Servicio de Psicología Coordinación Nacional de Psicología
Ámbito de aplicación	Áreas de Salud y Hospitales



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Nombre del Indicador	Número de personas participantes en modalidades de atención grupal para el abordaje de la violencia.
Definición	La cantidad de personas que han participado de alguna modalidad de atención grupal para el abordaje de la violencia.
Objetivo	Determinar la cantidad de personas que participan en las modalidades de atención grupal para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	Total de personas que han participado en una atención grupal en el último año, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, y cuentan con un diagnóstico derivado de alguna manifestación de violencia.
Fuente de datos	Informe de los cubos de Consulta Externa.
Periodicidad	Anual
Interpretación	La cantidad de personas que participan en modalidades de atención grupal para el abordaje de la violencia es de "x" en el último año.
Responsable de generar el indicador	Registros y Estadísticas en Salud
Ámbito de aplicación	Áreas de Salud y Hospitales



GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Nombre del Indicador	Porcentaje de personas participantes en las atenciones grupales para el abordaje de la violencia, que cuentan con registros individuales de su avance y progreso en el expediente digital.
Definición	Número de personas participantes en las atenciones grupales para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, que cuentan con registros individuales en su expediente digital.
Objetivo	Determinar como un criterio de calidad la existencia de registros individuales en el expediente digital de las personas participantes en las atenciones grupales para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	$(\text{Total de personas participantes en atenciones grupales que cuentan con registros individuales en su expediente digital} / \text{Total de personas participantes en atenciones grupales para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental}) * 100$
Fuente de datos	Informe sobre la revisión de la calidad de expedientes digitales. Informe de los cubos de Consulta Externa.
Periodicidad	Anual
Interpretación	El porcentaje de personas participantes en las atenciones grupales para el abordaje de la violencia, que cuentan con registros individuales de su avance y progreso en el expediente digital es de "x%".
Responsable de generar el indicador	Jefaturas de Servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería Supervisiones Regionales de Trabajo Social, Psicología y Enfermería Registros y Estadísticas en Salud
Ámbito de aplicación	Áreas de Salud y Hospitales




GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia

CÓDIGO:
MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022

Nombre del Indicador	Porcentaje de proyectos ejecutados en la modalidad de atención grupal, que cuentan con un documento de proyecto formulado según la guía establecida en el Manual
Definición	Número de proyectos ejecutados en la modalidad de atención grupal, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, que cuentan con un documento de proyecto formulado en concordancia con la guía establecida en el Manual.
Objetivo	Determinar como un criterio de calidad la formulación de un proyecto para implementar la modalidad de atención grupal para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental.
Fórmula de cálculo (relación operacional)	$(\text{Total de proyectos ejecutados en la modalidad de atención grupal para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental, que cuentan con un documento de proyecto formulado} / \text{Total de proyectos ejecutados en la modalidad de atención grupal para el abordaje de la violencia, en los servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería en Salud Mental}) * 100$
Fuente de datos	Documento del proyecto para la modalidad de atención grupal formulado según la guía establecida en el Manual Informe de los cubos de Consulta Externa.
Periodicidad	Anual
Interpretación	El porcentaje de proyectos ejecutados en la modalidad de atención grupal para el abordaje de la violencia cuentan con un documento de proyecto formulado según la guía establecida en el Manual es de "x%".
Responsable de generar el indicador	Jefaturas de los Servicios de Trabajo Social, Psicología y Enfermería Supervisiones Regionales de Trabajo Social, Psicología y Enfermería Coordinaciones Nacionales de Trabajo Social, Psicología y Enfermería Registros y Estadísticas en Salud
Ámbito de aplicación	Áreas de Salud y Hospitales

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 109 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

14. Referencias Bibliográficas

Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). (2012). Manual de definiciones de los productos de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud. Costa Rica

CCSS. (2012). Reglamento del Consentimiento Informado en la Práctica Asistencial en la Caja Costarricense de Seguro Social. Costa Rica. Recuperado de: <https://www.cendeisss.sa.cr/wp/wp-content/uploads/2018/04/Reglamento-Consentimiento-InformadoUV.pdf>

CCSS. (2014). Sub proceso gestión del cuidado de Enfermería al usuario. Costa Rica.

CCSS. (2016). Manual metodológico para la construcción de un Manual de Procedimientos en la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud. Costa Rica.

CCSS. (2017). Manual de Instrucciones de Trabajo para el Procedimiento de Atención Social y Consulta Social modalidades: Individual, Familiar y Grupal. Costa Rica.


CCSS. (2018). Manual Técnico de Gestión de Psicología de la Caja Costarricense de Seguro Social. Costa Rica.

CCSS. (2018). Oferta de servicios de Psicología en los tres niveles de atención. Costa Rica.

CCSS. (2018). Manual para la gestión de los servicios de Consulta Externa en el marco de un plan de atención oportuna. Costa Rica.

CCSS. (2019). Manual de Gestión de Servicios de Trabajo Social. Costa Rica.

CCSS. (2019). Lineamiento LT.GM.DDSS. AAIP.PNAV 050819. Registro y Notificación del evento: Violencia en todas sus manifestaciones con el fin de estandarizar los códigos CIE10, bases de datos

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 110 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

de Estadística, SIES (EDUS) y Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SISVE), en los servicios de salud de la CCSS. Costa Rica.

CCSS. (2020). Manual de Procedimientos para la aplicación de la Telepsicología en la Caja Costarricense de Seguro Social. Costa Rica.


CCSS. (2021). Manual Metodológico para la construcción de un Manual de Procedimientos para definición y cálculo de indicadores en la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud. Costa Rica.

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (2016). Código de Ética y Deontológico del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de: <https://psicologiacr.com/wp-content/uploads/2017/01/Codigo-de-Etica-y-Deontologico-CPPCR.pdf>

Consortio AGREE. (2009). Instrumento AGREE II. Instrumento para la Evaluación de Guías de Práctica Clínica. Recuperado de: https://www.agreetrust.org/wp-content/uploads/2013/06/AGREE_II_Spanish.pdf

Decreto N° 41632 - S Norma Nacional para la Atención Integral a Personas en Situación de Violencia en los Servicios de Salud. (7 de mayo del 2019). Sistema Costarricense de Información Jurídica, Costa Rica. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=88692&nValor3=116081&strTipM=TC

Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2015). Protocolo de Atención a mujeres que enfrentan Violencia Basada en Género. Recuperado de: <https://elsalvador.unfpa.org/es/publicaciones/protocolo-de-atenci%C3%B3n-mujeres-que-enfrentan-violencia-basada-en-g%C3%A9nero>

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 111 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2017). Relaciones Impropias: cuando la edad sí importa: Versión pedagógica de la Ley 9406. Costa Rica. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/ID27-relaciones-impropias-cuando-edad-si-importa.pdf>


Instituto Nacional de las Mujeres, Fondo de Población de Naciones Unidas (2021). Caja de Herramientas para la prevención del embarazo en la adolescencia y la violencia contra las mujeres. (Colección Producción de conocimiento, n. 48; Aportes metodológicos; n. 18). Costa Rica.

Ley 8590 (2017). 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, Ley Nº 4573, y reforma de varios artículos del Código Procesal Penal, Ley Nº 7594.). Sistema Costarricense de Información Jurídica, Costa Rica. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=60869&nValor3=68812&strTipM=TC#ddown

Matud, M.; Gutiérrez, A.; y Padilla, V. (2016). Eficacia de un programa de intervención para mujeres maltratadas por su pareja. En Revista Terapia Psicológica volumen 34, número 3. Chile. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082016000300004

Ministerio de Salud. (2010). Plan Nacional de Salud 2010-2021. Costa Rica. Recuperado de: https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/memorias/memoria_2014_2018/memoria_institucional_2018.pdf

Ministerio de Salud. (2015). Norma Nacional para la Atención Integral de la Salud de las Personas Adolescentes: Componente de Salud Sexual y Salud Reproductiva. No. 39088-S. Costa Rica.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA DIVISIÓN MÉDICA	Página 112 de 112
<i>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i>	Manual de Procedimientos de los servicios de salud de la CCSS para la Atención en Modalidad Grupal a personas afectadas y sobrevivientes de algunas manifestaciones de violencia	<i>CÓDIGO:</i> <i>MP.GM.DDSS.AAIP.PNAV.27042022</i>

Ministerio de Salud. (2021). 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. Costa Rica.

Organización Panamericana de la Salud. (2002). Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Resumen. Washington, D.C. Recuperado de: https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

OPS, AIDSTAR-One, PEPFAR, WAS, WPATH. (2012). Por la salud de las personas trans. Elementos para el desarrollo de la atención integral de personas trans y sus comunidades en Latinoamérica y el Caribe. Recuperado de: https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00JQ81.pdf

OPS. (2021). Construir la salud a lo largo del curso de vida. Conceptos, implicaciones y aplicación en la salud pública. Washington, D.C. Recuperado de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53368/9789275323021_spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

S.N. (2007). Principios de Yogyakarta. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. Recuperado de: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>