

4. COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

El contexto de la atención sociosanitaria en Euskadi se basa en un rico y complejo sistema relacional, cuyo objetivo último comprende “el conjunto de cuidados destinados a las personas que, por causa de graves problemas de salud o limitaciones funcionales y/o de riesgo de exclusión social, necesitan una atención sanitaria y social simultánea, coordinada y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención” (tal y como se señala en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales).

La atención sociosanitaria se desarrolla en base a un modelo de coordinación de los sistemas social y sanitario que, situando a las personas como eje central de sus actuaciones, ofrece una respuesta integral a las necesidades sociosanitarias que presentan especialmente los casos de personas que por sus especiales circunstancias son objeto de intervención estratégica por formar parte de colectivos diana. Las Prioridades Estratégicas de Atención Sociosanitaria. Euskadi 2017-2020 identifican como colectivos diana a personas con discapacidad y/o en situación de dependencia, personas en riesgos de exclusión y desprotección, niños y niñas con necesidades especiales, personas afectadas por un trastorno mental y otros colectivos con necesidades sociosanitarias como las mujeres víctimas de violencia de género, entre otros.

La violencia contra las mujeres es un problema social que debido a su impacto en la vida de las mujeres y sus familias requiere un abordaje conjunto por parte de profesionales de los ámbitos social y sanitario, entre otros. Este abordaje conjunto y coordinado se articula sobre la base de los equipos de atención sociosanitaria, compuestos principalmente por profesionales de la atención primaria sanitaria y de los y las trabajadoras sociales, psicólogos o psicólogas y educadores o educadoras de los servicios sociales municipales, que constituyen el primer recurso en la atención directa de las mujeres víctimas, hijas e hijos, y que asumen las labores de identificación, información, acompañamiento, valoración, diagnóstico y/u orientación hacia los recursos disponibles más adecuados para su atención.

Independientemente del perfil y ámbito de procedencia de las y los profesionales que lo componen, se trata de equipos funcionales que actúan ad hoc en torno a la persona con necesidades sociosanitarias. Es decir, no implica la creación de equipos estructurales sino de profesionales coordinadas o coordinados que trabajan en equipo alrededor de la persona y de acuerdo a una metodología de gestión de caso. Esta singularidad hace recomendable que la actuación de los equipos se

articule en protocolos de coordinación sociosanitaria que recojan adecuadamente los procedimientos de actuación coordinada en la atención de los colectivos diana sociosanitarios y reflejen el compromiso de las y los agentes e instituciones implicadas en la atención sociosanitaria. En la actualidad, la mayor parte de las Organizaciones de Servicios Integrados de Osakidetza así como sus Redes de Salud Mental cuentan con protocolos de coordinación sociosanitaria firmados con Ayuntamientos, Mancomunidades de servicios e Instituciones Forales.

No obstante, el alcance de la violencia contra las mujeres tiene una incidencia y unas características que ha llevado a las instituciones a la implementación de estrategias de colaboración entre los diferentes ámbitos y profesionales que intervienen a lo largo del proceso para realizar un abordaje integral que pueda proporcionar una atención de calidad a las mujeres que sufren violencia de género o agresiones sexuales, contemplando también la prevención. En este sentido al amparo del Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales impulsado y coordinado por Emakunde y firmado el 18 de octubre de 2001, y renovado en marzo de 2009, se han suscrito protocolos con diferentes ámbitos de actuación.

A nivel municipal dicho acuerdo y la guía elaborada por EUDEL en 2006 han servido como orientación de la prestación de servicios locales, así como la coordinación interinstitucional que garantice un funcionamiento más eficaz de la respuesta a las mujeres en su entorno más cercano en su itinerario de salida de la violencia.

En los protocolos locales participan diferentes departamentos municipales (Servicios Sociales, Igualdad, Guardia Municipal...), la Ertzantza y Osakidetza fundamentalmente, instituciones que cuentan a su vez con sus propios protocolos de actuación, por lo que en estos documentos se detallan los procedimientos para que la coordinación entre estas distintas entidades cumpla con principios rectores comunes que permitan una mejora real de la atención a las mujeres y menores que sufren violencia, así como las instancias y mecanismos de seguimiento para garantizar el cumplimiento de los acuerdos que contienen estos protocolos.

El objetivo último de esta coordinación es crear una red que apoye y sostenga a las mujeres en todo su itinerario y que evite la victimización secundaria, pero también es fundamental la creación de un espacio para intercambiar criterios y experiencias que faciliten el trabajo interinstitucional permitiendo que esta red sea más sólida.

Se trata de establecer una pauta de actuación normalizada y homogénea para los y las agentes que intervienen en el municipio para la detección precoz, así como para la valoración y actuación ante los casos detectados y el seguimiento de los mismos. Este objetivo se traduce en dotar a las personas profesionales de pautas sobre



cómo responder a una situación de violencia contra la mujer, con los recursos que se cuentan en la actualidad, ofreciendo la mejor atención posible.

Los acuerdos adoptados persiguen los siguientes objetivos específicos:

- Atender y proteger a la mujer víctima de violencia, estableciendo cauces de cooperación entre las diferentes instituciones, para que ésta sufra las menores molestias posibles y tenga información comprensiva y útil en todos los trámites y procesos, sintiéndose apoyada y protegida en su toma de decisiones.
- Desarrollar la atención a las mujeres víctimas que enfrentan violencia desde una perspectiva empoderante que rescate la fuerza de las mujeres y que se integre dentro del marco las políticas públicas de igualdad establecidas a nivel local, foral, autonómico y estatal.
- Facilitar a la mujer, a sus hijos o hijas y personas dependientes a su cargo, todos los recursos que la legislación vigente establece, estableciendo pautas de coordinación entre los servicios intervinientes.
- Posibilitar y coordinar los recursos adecuados de las instituciones intervinientes.
- Proponer mejoras de los servicios existentes, así como la creación de nuevos que se consideren convenientes, en virtud de las deficiencias que se observen y de las nuevas necesidades que se planteen.
- Promover el acercamiento y la participación de otras y otros agentes sociales involucrados tanto en la prevención de la violencia machista como en la atención de otras formas en que se manifiesta esta violencia que no está llegando a las entidades tradicionalmente involucradas en la atención a las víctimas, por ejemplo, las entidades que trabajan con jóvenes o con otros sectores de mujeres que tienen mayor dificultad para hacer pública su situación de violencia.
- Crear instrumentos para la recogida de datos que permitan un conocimiento y mejor análisis de los itinerarios de salida de la violencia de las mujeres así como de las dificultades que encuentran en este proceso.

De manera particular, por la parte de los servicios de salud provistos por Osakidetza, la atención de las mujeres víctimas recae, fundamentalmente, en médicos y médicas de familia, profesionales de enfermería, y trabajadores y trabajadoras sociales de Atención Primaria de salud, así como en otras y otros profesionales implicados en la intervención en situaciones de violencia (véase profesionales de los servicios de urgencia, pediatría, salud mental, emergencias, etc.).

Es importante destacar la figura, actualmente extendida en todas las Organizaciones de Servicios Integrados y Redes de Salud Mental de Osakidetza, de las y los referentes sociosanitarios, cuya misión es apoyar en el seguimiento de las personas con necesidades sociosanitarias en su ámbito de actuación. Habitualmente, corresponde a personal de enfermería o de trabajo social, quienes responsabilizan de garantizar la asistencia requerida por las personas conjuntamente con los servicios sociales municipales u otros agentes (por ejemplo, con los servicios sociales especializados de responsabilidad foral).

En el caso que nos ocupa, si bien la guía de actuación para profesionales de la salud en la violencia de género en Euskadi está específicamente dirigida a los y las profesionales de Osakidetza, la identificación de una mujer víctima de violencia de género podrá proceder de cualquiera de las y los agentes de atención directa a las víctimas, que deberá iniciar los procedimientos definidos en los protocolos de actuación específicos.

La prevención y la búsqueda activa de casos son aspectos cruciales para la detección y actuación precoz con las mujeres y menores a cargo, y corresponden ser realizados de modo competente por cada profesional de Osakidetza dentro de su ámbito de trabajo.

De esta manera, la coordinación efectiva con profesionales del ámbito social u otras u otros implicados, se activa en la fase de intervención y, de manera específica, en el apoyo y seguimiento, pudiendo establecerse una evaluación conjunta por parte de las y los profesionales de Osakidetza y de los servicios sociales de base sobre, las necesidades del caso así como un diseño compartido del plan de acción y/o cuidados. En situaciones de urgencia social, la coordinación del caso se realizará entre las y los profesionales de Osakidetza y los Servicios Municipales y Forales de Urgencias Sociales.

De no realizarse dicha evaluación y plan de acción de manera conjunta deberá remitirse la información de las mismas al resto de agentes implicados o implicadas en la coordinación del caso a fin de establecer una hoja de ruta/plan de atención que facilite la atención simultánea y acorde a las necesidades presentadas por la mujer y sus familias.

En relación a esta cuestión, los sistemas de codificación y compartición de la información resultarán determinantes para una adecuada toma de decisiones por parte de las y los profesionales implicados y de los y las gestoras de los recursos sociosanitarios disponibles. La puesta en marcha de una Historia Sociosanitaria compartida por los equipos sociosanitarios será sin duda, el reto a alcanzar en el futuro inmediato.



Capítulo 5

CONTEXTOS DE ACTUACIÓN

