

Herramienta del BID para gestión de casos de violencia sexual y basada en género en instituciones de salud

A propósito del día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) presentó una nueva guía con orientaciones sobre gestión de casos para mejorar la atención a las sobrevivientes de violencia sexual y basada en género que acuden a los servicios de una o varias instituciones, muchas de ellas del área de salud.

Se trata de la guía de “Estándares y herramientas para la gestión de casos de violencia sexual y basada en género”, una herramienta que tiene como objetivo proveer orientaciones generales para implementar estrategias de gestión de dichos casos en toda su diversidad, que garantice el acceso a servicios de manera expedita, planificada, ética y coordinada interinstitucionalmente.

Las víctimas de violencia sexual y basada en género (VSBG) requieren de distintos servicios en diferentes momentos. Por ello, es pertinente diseñar e implementar estrategias para la gestión de casos (*case management*) de VSBG, pues la atención de cada sobreviviente sigue una trayectoria particular que debe ser administrada o gestionada. La gestión de

casos es clave para garantizar la continuidad y la capacidad resolutoria de la atención, así como para asegurar resultados de mediano y largo plazo en las sobrevivientes que acuden a los servicios.

La ‘gestión de casos’ se ha puesto en marcha en países como Australia, Canadá y el Reino Unido. También se ha implementado en situaciones humanitarias, como el proyecto del *Gender-based Violence Information Management System (GBVIMS)*, dirigido a fortalecer la coordinación de servicios para sobrevivientes de violencia de género en países como la República Centroafricana, Jordania, Líbano, Malí, Níger y Somalia. Asimismo, durante la pandemia por COVID-19, en Colombia se atendió de manera remota la gestión de casos de sobrevivientes de violencia basada en género.

La mayoría de los modelos de gestión de casos de VSBG se diseñaron para atender a víctimas de violencia por la pareja o intrafamiliar (y, en menor medida, en respuesta a la violencia sexual por cualquier persona) y a víctimas de la trata de personas. De forma creciente se aplica en contextos de conflicto armado y otras situaciones de emergencia, donde se busca



La gestión de casos es un proceso colaborativo de evaluación de necesidades, planificación, facilitación, coordinación y abogacía a favor de las sobrevivientes, dirigido a responder integralmente a sus necesidades individuales.

armonizar la atención a mujeres y niños afectados con la recogida de datos que vincule, de manera segura y confidencial, información clave entre distintos programas y servicios.

Algunas experiencias de servicios multisectoriales (gubernamentales y no gubernamentales) de VSBG ofrecidos bajo un mismo techo han incorporado la gestión de casos. Entre ellos destacan los Centros contra la Agresión Sexual (*Centres Against Sexual Assault -CASA-*, por sus siglas en inglés) en Australia; los centros integrados (*One-Stop Centres*) que operan en varios países de Asia del Sur y África; los Centros de Referencia para las Agresiones Sexuales (*Sexual Assault Referral Centre -SARC-*, por sus siglas en inglés) en Inglaterra, y los Equipos de Respuesta a Agresiones Sexuales (*Sexual Assault Response Team -SART-*, por sus siglas en inglés) en Estados Unidos.

Tomando en cuenta las lecciones aprendidas sobre la implementación de protocolos y normativas de atención a las VSBG en América Latina y el Caribe, esta herramienta ofrece orientaciones, estándares e instrumentos para la gestión de casos que respondan a las particularidades in-

dividuales de las sobrevivientes y al contexto en que viven.

Se enfatiza la responsabilidad de ayudar a las sobrevivientes a navegar entre los distintos sistemas y procesos de atención, reconociendo que el tránsito entre las distintas instituciones está altamente influenciado por múltiples barreras institucionales, sociales, económicas y culturales que limitan el acceso a servicios y recursos requeridos.

Estos estándares y las herramientas para la gestión de casos de VSBG pueden ser adaptados a las características de las sobrevivientes, las instituciones, el marco normativo nacional y los contextos en que los servicios están ubicados.

Esta herramienta está diseñada para ser usada por personal de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrecen servicios a mujeres en toda su diversidad (jóvenes, adultas, adultas mayores, de distintos grupos étnicos, residentes en zonas rurales y urbanas, con capacidades diferentes, comunidad LGBTIQ+, migrantes, mujeres que viven con VIH u otras condiciones de salud, etc.), así como por personal de instituciones participantes en redes locales y nacionales de referencia para mujeres sobrevivientes de violencia.

¿Qué es la gestión de casos?

La gestión de casos es un proceso colaborativo de evaluación de necesidades, planificación, facilitación,

coordinación y abogacía a favor de las sobrevivientes, dirigido a responder integralmente a sus necesidades individuales. Además, incorpora acciones de comunicación, promoción y gestión de los servicios y recursos disponibles para obtener resultados efectivos y de calidad.

Este proceso puede realizarse en una institución que dispone de programas, recursos y servicios, o mediante la coordinación con numerosas organizaciones y entornos. En ese sentido, se requiere de personal específico para las tareas de gestión de casos. La gestión de casos se utiliza en instituciones de salud, organizaciones educativas, prisiones, programas de acceso a vivienda, servicios de acceso al empleo y apoyo financiero, entre otros.

Evidencia de la efectividad de la gestión de casos de VSBG en salud

La gestión de casos de VSBG en el sector salud puede estar limitada por las debilidades de los sistemas de referencia, los largos tiempos de espera en las instituciones de atención, la reducida disponibilidad de servicios externos, la escasez de personal e insumos y la falta de privacidad. Algunos estudios realizados en los servicios de salud evidencian que, para que la gestión de casos sea efectiva, se requiere un adecuado sistema de referencia, lo cual puede ser un reto en contextos de escasos recursos.

En Kabarole District, en Uganda (2009), sobrevivientes de violencia de género dijeron haber enfrentado largos tiempos de espera en los servicios de salud a los que fueron referidas. Aun en contextos de altos ingresos, hay evidencia de que la mayoría de las mujeres no acuden a los servicios a los que son referidas.

Procesos definidos por las sobrevivientes

Cada institución establece los criterios de selección según las capacidades organizacionales, técnicas y humanas, considerando las características de las sobrevivientes que utilizan sus servicios. Por ejemplo, una organización que preste servicios de atención a la VSBG puede enfocar la gestión de casos en sobrevivientes que presentan una o varias de las siguientes condiciones: mujeres con perfiles de casos complejos, afectadas por emergencias medioambientales o sanitarias; mujeres con múltiples condiciones asociadas a trauma severo/crónico; mujeres afectadas por cualquier tipo de violencia que presenten necesidades de atención en otros servicios ofrecidos en la institución (salud sexual y reproductiva, atención de adolescentes e infantil).

En emergencias medioambientales y sanitarias: en estas emergencias, suelen cambiar las condiciones para la gestión de casos. En la pandemia por COVID-19, estos servicios se brindaron de forma remota a través de teléfono, chat, correo electrónico, mensajería de texto o aplicaciones de video. El personal encargado de la gestión de casos debe mantener contactos regulares con las sobrevivientes, según las directrices de la institución, y continuar trabajando en los planes.

Estándares componentes

Estándar 1. Evaluación inicial. Para garantizar que la gestión de casos responda a las necesidades individuales, la evaluación inicial se realiza en colaboración con la sobreviviente. En las entrevistas se debe recoger suficiente información sobre sus necesidades y fortalezas, para elaborar después, con ella, un plan de servicios. También es preciso identificar los patrones de sobreutilización y subutilización de los servicios. La evaluación de necesidades es una actividad continua.

Estándar 2. Plan de servicios individualizado. Las fortalezas y necesidades identificadas en la evaluación inicial son priorizadas e integradas en un plan de servicios que define las metas, los objetivos, los métodos, las actividades



y las fechas para realizarlas. El plan se elabora con participación activa de la sobreviviente, que establece las prioridades. El personal a cargo de la gestión de casos es responsable de completar el plan y la documentación correspondiente. Se debe incluir un cronograma para reevaluar y modificar los objetivos iniciales y el plan de servicios de la sobreviviente.

El seguimiento a las sobrevivientes es la clave del éxito de la gestión de casos. El seguimiento a la implementación del plan se puede realizar en persona, por teléfono o medios digitales; el tipo y la frecuencia del contacto estará determinado por las necesidades de la sobreviviente, incluidas situaciones de emergencia no previstas. Las actividades del personal a cargo de la gestión de casos en la ejecución del plan de servicios pueden variar a partir de los aspectos identificados en la evaluación inicial o reevaluación. Entre estas actividades se incluyen el ayudarla a acceder a los servicios y a hacer las citas correspondientes, así como proveer apoyo para superar barreras que impiden el acceso a servicios.

Abogacía. A menudo el personal a cargo de la gestión de casos debe realizar abogacía con determinadas instancias para garantizar que faciliten el acceso; eliminen o reduzcan barreras a la utilización de servicios; garanticen la continuidad de los servicios por un período adecuado a las necesidades de las sobrevivientes; preparen a las sobrevivientes para la transición cuando los servicios se suspendan o se transfieran a otra institución; e identifiquen y desarrollen estrategias y recursos para abordar las brechas de servicios, la fragmentación de la atención, las prácticas

discriminatorias hacia las sobrevivientes y otras barreras de acceso.

Estándar 3. Monitoreo, evaluación y documentación. Todas las actividades de la gestión de casos deben ser documentadas en las notas de casos/usuarios, incluyendo además de la información sociodemográfica, un detalle de la situación y los efectos de las violencias experimentadas recientemente y de las anteriores. También se debe dejar constancia de si la sobreviviente ha experimentado más violencia (aumento, nuevas formas de violencia), si ha identificado los efectos de la violencia crónica a lo largo de su vida y si requiere servicios adicionales.

Estándar 4. Coordinación y comunicación. Parte del trabajo rutinario y obligatorio de la gestión de casos es comunicarse con regularidad y compartir información con diversas(os) proveedoras(es) de servicios para coordinar las actividades establecidas en el plan.

Estándar 5. Plan de salida y evaluación/re-alimentación de la usuaria. Se debe prestar especial atención a la terminación de los servicios de gestión de casos. Para garantizar que los progresos se mantengan, el personal a cargo prepara, junto con la sobreviviente, un plan de salida. La sobreviviente puede seguir recibiendo servicios en otras áreas y/o instituciones aun cuando el trabajo de gestión de casos haya concluido.

Desde la guía del BID se recomiendan y suministran herramientas para hacer esa evaluación inicial y elaborar el resumen, que servirán como punto inicial en el desarrollo y refinamiento de una evaluación individualizada, contextualizada e integral. Asimismo, se suministran herramientas para hacer el seguimiento, el monitoreo, la evaluación, la coordinación y el plan de salida y evaluación de la gestión del caso. **H**