

JARDUNBIDE EGOKIEN GALDETEGIA

Euskaraz irakurtzeko [sakatu hemen](#)

CUESTIONARIO DE BUENAS PRÁCTICAS

Para leer en castellano, [pinchar aquí](#)

BERDINTASUNERAKO JARDUNBIDE EGOKIAK KUDEAKETAN

BERDINTASUNERAKO PRAKTIKA KUDEAKETAN TITULUA: Indarkeria matxistaren biktimen aurrean Administrazio Arloko langileek jarduteko protokoloa.

LORTU NAHI DIREN HELBURUAK:

Administrazio-arloko langileei tresnak eta trebetasunak ematea, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei kalitatezko arreta eta goxotasuna eskaini ahal izateko. Horrela, gai izango dira haien egoera ulertzeko eta osasun-sistemara jotzen duten lehen unetik modu eraginkorrean eta gizatasunez laguntzeko.

ENTITATE ARDURADUNA: Tolosaldeko Erakunde Sanitario Integratua. Berdintasun Arloa.

LANGILE-KOPURUA: % 81,90 Emakumeen ehunekoa langile guztiekiko

LANGILE-KOPURUA: % 13,80 Gizonezkoen ehunekoa langile guztiekiko

WEB ORRIA: OSAKIDETZA- TOLOSALDEKO ESIKO INTRANETA.

JARDUNBIDE EGOKIAN PARTE HARTZEN DUTEN BESTE ERAKUNDE BATZUK:

HASIERA DATA: 2023ko irailean

HARREMANETARAKO PERTSONA María José Pérez Bao (Tolosaldeko ESiko Berdintasun Erreferentea).

HARREMANETARAKO TELEFONOA: 943006819

HARREMANETARAKO HELBIDE ELEKTRONIKOA:

mariajose.perezbao@osakidetza.eus / berdintasuna.tolosaldea@osakidetza.eus

GAKO-HITZAK: Aukeratu **3 kontzeptuak** zein harreman gehiago badu **praktika:**

X	Estrategian txertatzea
X	Genero indarkeria
X	Bezeroentzako eta erabiltzaileentzako arreta zerbitzua

ERAKUNDEAREN SEKTOREA:

	Osasuna: Tolosaldeko Erakunde Sanitario Integratua - Lehen Mailako Arreta - Administrazio Arloa (erabiltzaileentzako arreta).
--	---

DESKRIBAPENA:

Administrazio-arloko langileek osasun-sistemara **“sartzeko atea”** irudikatzen dute. Euren gaitasun profesionalen artean: indarkeria matxista jasaten duten emakumeak jaso, bideratu eta lehen kontaktua eskaintzen diete. Haien jarrera eta harrera gaitasuna funtsezkoak dira emakume horiek laguntza bilatzean seguru eta ulertuak senti daitezen.

Emakume bat bere Osasun Zentrora eraso matxista baten biktima izan delako joaten denean ez ezik, osasun-sistemaren erabiltzaile denean ere eman behar da arreta hori.

Indarkeria matxista pairatzen duten emakumeek hainbat arrazoiengatik jo ohi dute osasun-sistemara, bai arrazoi pertsonalengatik, bai beren seme-alaben osasunarekin lotutakoengatik. Horri esker, administrazioa langileek:

- Bisiten historia ezagutu eta ezohiko edo ohiko ereduak detekta ditzakete.
- Emakumearen jokabidean edo jarreraren aldaketak sumatzen dituzte, hala nola urduritasuna, ihesa edo ageriko zeinu fisikoak.
- Tratu txarrak ematen dituzten laguntzaileak edo emakumeak askatasunez hitz egin ezin duen egoerak identifika ditzakete.

Osasun-arreta kalitatezkoa eta goxoa:

- Kalitatezkoa: Langileek prestatuta egon behar dute alarma-seinaleak identifikatzeko eta ezarritako protokoloen arabera jarduteko, konfidentzialtasuna eta errespetua bermatuz.
- Goxotasunez: Funtsezkoa da enpatia, ulermena eta babesa erakustea, iritziak saihestuz eta konfiantza transmitituz. Arreta beroa erabakigarria izan daiteke emakumeak laguntza prozesua jarrai dezan.

Administrazio-arloko langileen funtsezko ekintzak

- Emakumea jarrera irekiarekin eta aurreiritzirik gabe hartzea.
- Arreta ematen den bitartean pribatutasuna bermatzea.
- Alerta-seinaleei arreta jartzea, eta susmoen berri eman osasun-taldeari.
- Beharrezkoa denean, baliabide eta zerbitzu espezializatuak eskuratzen laguntzea.

ALDERDI BERRITZAILEAK:

Dakigunez, ez dago indarkeria matxistari heltzen dioten Osakidetzako administrazio-langileentzako ekimen espezifiko baten aurrekari dokumentaturik, ez ospitaleetan, ez Lehen Mailako Arretan.

Tradizionalki, prestakuntza eta protokoloak osasun-arloko langileengan eta langile klinikoengan zentratu dira, Osakidetzak argitaratutako gida eta jarduera-planek erakusten duten bezala. Gida eta plan horiek genero-indarkeriaren aurrean esku-hartze profesionala eta lankidetzakoa lantzen dute.

Horietako bakar batean ere ez da zehazten administrazio-langileentzako ekintza bereizirik.

Tolosaldeko ESiko osasun-sisteman berrikuntza garrantzitsuak izan dira, batetik, administrazioko langileei berriazko prestakuntza ematea genero-indarkeriako kasuetan jarduteko, eta, bestetik, areto berezi bat izendatzea ESiko osasun-zentro guztietan – “GI aretoak” esaten zaie –, eta emakumeei gune horietan laguntzea, erasoen biktimei arreta babestua bermatzeko.

Ikuspegi aitzindari horrek arreta integrala eta biktimen babesa indartzen ditu, laguntza-sarea osasun langileengandik haratago zabalduz eta osasun-sistematikiko lehen harremanetik ingurune seguru eta konfidentziala ziurtatuz.

EMAITZAK (eragin positiboak edo ondorio negatiboen murrizketa):

Osakidetzako Tolosaldeko ESiko administrariei zuzendutako ekimen honen inplementazioak hainbat emaitza positibo ekarri ditu, eta indarkeria matxistak osasun arloan dituen ondorio negatiboak murrizten lagundu du:

Eragin positiboak:

- Detekzio goiztiarra hobetzen du: Trebatutako eta sentsibilizatutako langile administratibobatek genero-indarkeriaren seinaleak identifika ditzake lehen harremanetik, esku-hartze azkarragoa eta egokiagoa erraztuz.
- Arreta gizatiarragoa eta enpatikoagoa: Biktima diren emakumeak hobeto hartuta eta lagunduta sentitzen dira, eta horrek osasun-sistemarekiko konfiantza areagotzen die, eta laguntza-zerbitzuekiko harremana bilatzeko eta fidelizatzeko aukera handitzen die.
- Segurtasuna eta pribatutasuna areagotzea: Osasun-zentroetan gela bereziak sortzeak arretarako gune babestua ematen du, eta biktimekiko arriskua eta esposizioa murrizten du. Horrez gain, administrazioko langileek ere laguntzen diote emakumeari, osasun-langileek artatu arte.
- Osasun-taldea indartzea: Administrazio- eta osasun-langileen arteko lankidetza indartu egin da, eta genero-indarkeriaren arretan ikuspegi integrala eta koordinatua sortu da.
- Langileak gaitzea eta ahalduntzea: Administrazio-langileek konfiantza eta tresna argiak bereganatu dituzte jarduteko, eta beren lana eta laneko gogobetetasuna hobetu egin dira.

Ondorio negatiboak murriztea:

- Birbiktimizazio-arriskua murriztea: Arreta goxoa eta kalitatezkoa bermatzean, emakumeak bere egoera emozionala larriagotu dezakeen tratu desegokia pairatzea saihesten da.
- Indarkeriaren ikusezintasuna murriztea: Administrazioko langileak sentsibilizatu eta trebatuz gero, kasu gutxiago geratzen dira oharkabeen, eta gutxiago baztertzen dira.
- Estres gutxiago eta zalantza gutxiago langileengan: Protokolo argi eta eskuragarri bat izateak kasu horiek maneiatzeak sor dezakeen ziurgabetasuna eta estresa murrizten ditu, akatsak edo geldotasuna saihestuz.
- Oro har, emaitza horiek indarkeria matxistaren aurrean osasun-erantzun eraginkorragoa, gizatiarragoa eta seguruagoa lortzeko lagungarriak dira, artatutako emakumeei zein osasun-sistemari berari mesede eginez.

KUDEAKETAN INTEGRATUA:

Osakidetzan indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeentzako arreta “asistentzia-kudeaketan integratuta dago, eta bat dator genero-indarkeriaren arloko erakunde-estrategiarekin eta -politikarekin”. Premisa horretatik abiatuta, gizartean eragin sakona duen arazo horren aurrean erantzun koordinatua, iraunkorra eta eraginkorra bermatzea da helburua.

Estrategiak barnean hartzen ditu profesional-taldearentzako etengabeko prestakuntza, genero-indarkeria detektatzeko eta artatzeko protokolo espezifikoak. Berdintasuna eta emakumeen babesa lehenesten dituen politika instituzional baten baitan kokatzen da ekimena.

ERAGINKORRA ETA EFIZIENTEA:

Ekimen honen kostu ekonomikoa eta giza baliabide eta baliabide materialen kostua murriztu egin da. Alde horretatik, ESiko berdintasun-erreferenteak eman du prestakuntza, eta, gainera, gida egiteko ardura ere badu. Horri esker, baliabideak optimizatu dira, kanpo-kontratazioak saihestu baitira, eta erakundearen barruan genero-berdintasunari buruz dagoen barne-ezagutza espezializatua aprobetxatu da. Protokoloa Tolosaldeko ESiko intranetean argitaratu da, eta horrek erakundeko langile guztiek noiznahi erabili ahal izatea bermatzen du. Gainera, material osagarriak egin dira edukia errazago zabaltzeko eta kontsultatzeko: triptikoak eta orri-markatzaileak.

PRAKTIKAREN PARTE-HARTZEA ETA IRISMENA:

Ekimen hori inplementatzeko, administrazio-arloko langileen parte-hartze aktibo eta zuzena erabili da. Ikuspegi horrek bermatzen du protokoloak eta haren ondoriozko ekintzek modu eraginkorrean erantzungo dietela kolektibo horrek bere egunerokoan dituen behar eta errealitate profesionalei.

DOKUMENTATUA:

Esku hartzeko proposamenak, protokoloaren aplikazio praktikoa laguntzeko, ad hoc diseinatutako material osagarria barne hartzen du. Ezarritako jarraibideak ulertzea eta horietara azkar iristea da helburua eta honako hauek biltzen ditu:

- Protokoloan ezarritako funtsezko puntuak laburbiltzen dituzten triptikoak, hauek ulertzeko eta praktikan aplikatzeko erraztasunak emanez. Laguntza-sareko laguntza-telefonoen zerrenda ere badago.

- QR kodedun orrialde-markatzaileak; gailu mugikorretatik protokoloaren eduki osora berehala eta zuzenean sartzeko aukera ematen dute, eta sarbide arin eta erosoak sustatzen dute. Tresna horiei esker, protokoloa presente eta erraz eskuratzeko moduan dago, eta indarkeria matxistaren biktimak diren emakumeentzako arretan modu eraginkorrean ezartzen laguntzen du.
- Tolosaldeko ESiko intraneterako sarbidea.

ARRAKASTA-FAKTOREAK:

Ekimen honek izan dezakeen lorpenik handiena, Tolosaldeko Osasun Zentroetako batera joaten denean, indarkeria matxistaren benetako egoera (edo potentziala) jasan dezakeen emakume orori arreta eta harrera egokia ematea da.

Administrazioko langileek beren jardueran konfiantza izatea funtsezko arrakasta-faktorea da indarkeria matxistaren kasuetan esku hartzeko orduan. Konfiantza hori langileek jarduteko jarraibideak ezagutzen dituztelako lortzen da, jasotako prestakuntza espezifikoari eta beren beharretara egokitutako protokolo argi eta eskuragarri esker.

Prozedura definituak eta laguntza-materialak izateak aukera ematen die administrazio-langileei:

- Emakumeari harrera eta laguntza egokia egiteko modua ezagutzeko.
- Segurtasunez jokatzeko, konfidentzialtasuna eta ezarritako protokoloa errespetatuz.
- Biktimari eskura dituen baliabideei buruz informatzeko eta orientatzeko, akatsak egiteko edo egoera larriagotzeko beldurrik gabe.
- Prestakuntza horrek, emakumeentzako arreta hobetzeaz gain, administrazioko langileen antsietatea eta ziurgabetasuna murrizten ditu, eta lan-ingurune seguruagoa eta profesionalagoa ahalbidetzen du. Horrela, langileek erantzuteko gaitasunean duten konfiantza funtsezkoa da emakumea lehen harremanetik benetan hartua eta babestua senti dadin.

TRANSFERIGARRITASUNA:

2024ko abenduan, Osakidetza antolatutako Genero Indarkeriari buruzko XII. Jardunaldian esperientzia oneko eredu gisa aurkezteko hautatu zen praktika hau.

Foro profesional batean egindako aintzatespen honek praktikaren baliozkotasuna eta eragin positiboa indartzen ditu, eta Osakidetza barruan eta beste eremu soziosanitario batzuetan jarraitu beharreko eredu gisa kokatzen du.

IKASKUNTZAK:

Protokoloa ezartzeak eta administrazio langileei zuzendutako prestakuntzak ikasketa nabarmena ekarri dute, indarkeria matxistaren errealitatearen aurrean osasun-sistemak ematen duen erantzuna indartuz.

Administrazio-langileentzako prestakuntza espezifikoaren garrantzia: Ikusi denez, emakumeak osasun-sistemeekin duen lehen kontaktua den talde hori gaitzeak, entzute aktiboa, jarrera enpatikoa eta arreta holistikoa eskainiz, detekzio goiztiarra eta arretaren kalitatea hobetzen ditu, genero-indarkeria identifikatu eta lantzeko talde osoaren funtzioa nabarmentzen duten protokolo komunek adierazten duten bezala.

Langileen parte-hartze aktiboaren balioa: Administrazio langileak protokoloaren elaborazioan sartzeak jarraibideen egokitzapen praktikoa errazten du, eta haien konpromisoa eta konfiantza sustatzen ditu, honako hauen bitartez jarduteko:

- Egoera horiei aurre egiteko estrategiei buruzko aldizkako prestakuntza.
- Ekimenaren aldizkako ebaluazioa, administrazio langileei egindako galdetegien eta/edo elkarrizketen bidez.
- Genero-indarkeriari buruzko lantaldeetan parte hartzea.

Material eskuragarrien eta praktikoen beharra: QR kodetun triptikoak eta orri-markatzaileak sortzea tresna eraginkorra da protokolorako sarbide azkarra eta jarraitua errazteko, eta aldizkako berrikuspenetan hobekuntzak egin dira.

Arreta osoa eta koordinatua: Genero-indarkeriari diziplinarteko ikuspegi koordinatutik heldu behar zaiola ikasi da, non administrazioko langileek funtsezko zeregina baitute detekzioaren eta laguntzaren lehen fasean, osasun- eta gizarte-lana osatuz.

Sentiberatasuna eta enpatia, arretaren zutabeak: Prozedura teknikoez harago, aitortzen da traturako goxotasuna eta errespetua funtsezkoak direla emakumea abegi onez eta seguru senti dadin, birbiktimizazioa saihestuz.

Testuinguru zehatzetara egokitzea: Esperientziak erakusten du osasun-zentroetan guneez babestuenak eta administrazioko langileen beharretara egokitutako protokoloak izateak lagundu egiten duela arreta seguruagoa eta eraginkorragoa izaten.

Jarduerarekiko konfiantza: Prestakuntzak eta protokoloak irizpidez eta sentsibilitatez jarduteko behar den segurtasuna sortzen dute administrazio-langileengan, eta kasu horien kudeaketari lotutako ziurgabetasuna eta estresa murrizten dituzte.

Azken batean, ikaskuntza horiek indartu egiten dute genero-indarkeriari zeharka eta modu parte-hartzailean heldu behar zaiola dioen ideia, eta osasun-sistemako maila guztiak inplikatu behar direla erantzun integral eta gizatiarra emateko.

PRAKTIKA EGIAZTATZEN DUEN MATERIALA: Ondoren, eranskinak datoz, eta, horietan, azaldutako guztia ikus daiteke.

Euskaraz eta gaztelaniaz egin da dokumentazio guztia, eta erakunde honen intranetaren bidez eskura daiteke:

- Administrazio-arloko langileek indarkeria matxistaren biktimen aurrean jarduteko protokoloa.
- Azalpenezko triptikoa.
- QR duten orri-markatzaileak.

Bibliografia:

- EAEko emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko erakunde arteko III. akordioa (2023ko urtarrilaren 19a).
 - [Euskadiko genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean osasun-arloko profesionalentzako jarduera-gida. Osakidetza \(2019ko maiatza\).](#)
 - Emakumeen aurkako bikote-indarkeriari aurre egiteko lehen mailako arretarako laguntza-gida - Madrilgo Erkidegoa (2008).
 - Genero-indarkeriaren aurrean osasun-arloan jarduteko protokolo komuna. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioa (2012).
 - Bilbo-Basurtu ESIko Genero Indarkeriaren Protokoloa (2020).
 - IVAP-UPVren ikastaroa - Genero indarkerian espezializatzea (2022).
-

BUENAS PRÁCTICAS DE IGUALDAD EN LA GESTIÓN

TÍTULO DE LA PRÁCTICA DE IGUALDAD EN LA GESTIÓN: Protocolo de actuación del personal del Área Administrativa ante víctimas de violencia machista.

OBJETIVOS QUE PERSIGUE:

Dotar al personal del Área Administrativa de herramientas y habilidades que les permita ofrecer una atención de calidad y calidez a mujeres víctimas de violencia machista, siendo capaces de comprender su situación y acompañarlas de manera efectiva y humana desde el primer momento en que acuden al sistema sanitario.

ENTIDAD RESPONSABLE:

Organización Sanitaria Integrada de Tolosaldea. Área de Igualdad.

Nº DE TRABAJADORAS: 81,90% **Porcentaje de mujeres sobre el total de la plantilla:**

Nº DE TRABAJADORES: 13,80% **Porcentaje de hombres sobre el total de la plantilla:**

WEB: OSAKIDETZA- INTRANET DE OSI TOLOSALDEA.

OTRAS ENTIDADES PARTICIPANTES EN LA BUENA PRACTICA:

FECHA DE COMIENZO: Setiembre de 2023.

PERSONA DE CONTACTO: María José Pérez Bao (Referente de Igualdad de la OSI Tolosaldea).

TELEFONO DE CONTACTO: 943006819.

EMAIL DE CONTACTO:

mariajose.perezbao@osakidetza.eus / berdintasuna.tolosaldea@osakidetza.eus

PALABRAS CLAVE: Elige los **3 conceptos** con los que más relación tiene la práctica:

X	Integración en la estrategia
X	Violencia de género
X	Atención a la clientela/personas usuarias

SECTOR DE LA ORGANIZACIÓN:

	Salud: Organización Sanitaria Integrada de Tolosaldea- Atención Primaria- Área Administrativa (atención a la persona usuaria).
--	---

DESCRIPCIÓN:

El personal del Área administrativa representa la **“puerta de entrada”** al sistema sanitario. Entre sus competencias profesionales: reciben, orientan y ofrecen el primer contacto a las mujeres que sufren violencia machista. Su actitud y capacidad de acogida son fundamentales para que estas mujeres se sientan seguras y comprendidas al buscar ayuda.

Esta atención no solo se debe prestar en el momento que una mujer acude a su Centro de Salud porque ha sido víctima de una agresión machista, sino en su condición de usuaria del sistema sanitario.

Las mujeres que sufren violencia machista suelen acudir al sistema sanitario por múltiples motivos, tanto personales como relacionados con la salud de sus hijos e hijas. Esto permite que el personal administrativo:

- Conozca el historial de visitas y detecte patrones inusuales o frecuentes.
- Observe cambios en el comportamiento o en la actitud de la mujer, como nerviosismo, evasión o signos físicos visibles.
- Identifique a acompañantes maltratadores o situaciones en las que la mujer no puede hablar libremente.

Atención sanitaria con calidad y calidez:

- De calidad: El personal debe estar formado para identificar señales de alarma y actuar conforme a los protocolos establecidos, garantizando la confidencialidad y el respeto.
- Con calidez: Es esencial mostrar empatía, comprensión y apoyo, evitando juicios y transmitiendo confianza. Una atención cálida puede ser decisiva para que la mujer continúe el proceso de ayuda.

Acciones clave del Personal del Área Administrativa

- Recibir a la mujer con una actitud abierta y sin prejuicios.
- Garantizar la privacidad durante la atención.
- Prestar atención a signos de alerta y comunicar cualquier sospecha al equipo sanitario.
- Facilitar el acceso a los recursos y servicios especializados cuando sea necesario.

ASPECTOS INNOVADORES:

Hasta donde se conoce, no existe un precedente documentado de una iniciativa específica dirigida al personal administrativo de Osakidetza que aborde la violencia machista tanto en el ámbito hospitalario como en la Atención Primaria.

Tradicionalmente, la formación y los protocolos se han centrado en el personal sanitario y clínico, como muestran las guías y planes de actuación publicados por Osakidetza, que abordan la intervención profesional y colaborativa ante la violencia de género.

En ninguna de ellas se detallan acciones diferenciadas para el personal administrativo.

La formación específica del personal administrativo para actuar ante casos de violencia de género, junto con la designación de una sala especial en todos los Centros de Salud de la OSI —conocidas como “Salas VG”— y el acompañamiento a las mujeres en estos espacios para garantizar una atención protegida a las víctimas de agresión, constituyen una innovación relevante en el sistema de salud vasco de Tolosaldea.

Este enfoque pionero refuerza la atención integral y la protección de las víctimas, ampliando la red de apoyo más allá del personal sanitario y asegurando un entorno seguro y confidencial desde el primer contacto con el sistema sanitario.

RESULTADOS (impactos positivos o reducción de efectos negativos):

La implementación de esta iniciativa dirigida al personal administrativo de OSI Tolosaldea - Osakidetza ha generado una serie de resultados positivos y ha contribuido a la reducción de los efectos negativos asociados a la violencia machista en el ámbito sanitario:

Impactos positivos:

- Mejora la detección temprana: Un personal administrativo formado y sensibilizado puede identificar señales de violencia de género desde el primer contacto, facilitando una intervención más rápida y adecuada.
- Atención más humana y empática: Las mujeres víctimas se sienten mejor acogidas y acompañadas, lo que favorece su confianza en el sistema sanitario y aumenta la probabilidad de búsqueda y fidelización del contacto con los servicios de apoyo.
- Incremento de la seguridad y la privacidad: La creación de salas especiales en los centros de salud proporciona un espacio protegido para la atención, reduciendo la exposición y el riesgo para las víctimas. Además del acompañamiento que hace el personal administrativo hasta que la mujer es atendida por el personal sanitario.
- Fortalecimiento del equipo sanitario: La colaboración entre personal administrativo y sanitario se ha visto reforzada, generando un enfoque integral y coordinado en la atención a la violencia de género.
- Capacitación y empoderamiento del personal: El personal administrativo ha adquirido confianza y herramientas claras para actuar, mejorando su desempeño y satisfacción laboral.

Reducción de los efectos negativos:

- Disminución del riesgo de revictimización: Al garantizar una atención con calidad y calidez, se evita que la mujer sufra un trato inadecuado que pueda agravar su situación emocional.
- Reducción de la invisibilidad de la violencia: La sensibilización y formación del personal administrativo contribuyen a que menos casos pasen desapercibidos o sean ignorados.
- Menor estrés y dudas en el personal: La existencia de un protocolo claro y accesible reduce la incertidumbre y el estrés que puede generar el manejo de estos casos, evitando errores o inacción.

En conjunto, estos resultados contribuyen a una respuesta sanitaria más eficaz, humana y segura frente a la violencia machista, beneficiando tanto a las mujeres atendidas como al propio sistema de salud.

INTEGRADA EN LA GESTION:

La atención a mujeres víctimas de violencia machista en Osakidetza está” integrada en la gestión asistencial y alineada con la estrategia y política organizacional en materia de violencia de género”. Desde esta premisa el objeto es garantizar una respuesta coordinada, sostenible y eficaz frente a este problema de profundo calado social.

La estrategia incluye formación continua para el equipo de profesionales, protocolos específicos para la detección y atención de violencia de género. La iniciativa está enmarcada una política institucional que prioriza la igualdad y la protección de las mujeres.

EFFECTIVA Y EFICIENTE:

El coste económico y de recursos humanos y materiales de esta iniciativa ha sido reducido. En esta línea, la formación ha sido impartida por la referente de igualdad de la OSI, quien además es la responsable de la elaboración de la guía utilizada. Esto ha permitido optimizar recursos al evitar la contratación externa y aprovechar el conocimiento interno especializado en igualdad de género dentro de la organización. El protocolo ha sido publicado en la intranet de la OSI Tolosaldea, lo que garantiza

su accesibilidad para todo el personal de la organización en cualquier momento. Además, se han elaborado materiales complementarios para facilitar la difusión y consulta del contenido: trípticos y marcapáginas.

PARTICIPACIÓN Y ALCANCE DE LA PRÁCTICA:

La implementación de esta iniciativa ha contado con un modelo de participación activa y directa del propio personal del área administrativa. Este enfoque garantiza que el protocolo y las acciones derivadas respondan de manera efectiva a las necesidades y realidades profesionales que afronta este colectivo en su día a día.

DOCUMENTADA:

La propuesta de intervención incluye un material complementario diseñado ad hoc para apoyar la aplicación práctica del protocolo. El objeto es facilitar la comprensión y el acceso rápido a las pautas establecidas, e incluye:

- Trípticos que resumen los puntos clave establecidos en el protocolo, facilitando su comprensión y aplicación práctica. También se incluye una relación de teléfonos de ayuda de la red asistencial.
- Marcapáginas con código QR, que permiten acceder de manera inmediata y directa al contenido íntegro del protocolo desde dispositivos móviles, promoviendo un acceso ágil y cómodo. Estas herramientas contribuyen a que el protocolo esté presente y sea fácilmente accesible, favoreciendo su implementación efectiva en la atención a mujeres víctimas de violencia machista.
- Acceso a la Intranet de OSI Tolosaldea.

FACTORES DE ÉXITO:

El mayor logro que puede tener esta iniciativa es prestar una atención y acogida adecuada a toda mujer que pueda sufrir una situación real (o potencial) de violencia machista, cuando acude a uno de los Centros de salud de Tolosaldea.

Que el personal administrativo tenga confianza en su actuación es un factor esencial de éxito en la intervención ante casos de violencia machista. Esta confianza se logra porque el personal conoce las pautas de actuación gracias a la formación específica recibida y a la existencia de un protocolo claro, accesible y adaptado a sus necesidades.

Disponer de procedimientos definidos y materiales de apoyo permite que el personal administrativo:

- Conozca la forma de recibir y acompañar a la mujer de manera adecuada.
- Actúe con seguridad, respetando la confidencialidad y el protocolo establecido.
- Informe y oriente a la víctima sobre los recursos disponibles, sin temor a cometer errores o a agravar la situación.
- Esta preparación no solo mejora la atención a las mujeres, sino que también reduce la ansiedad e incertidumbre del propio personal administrativo, favoreciendo un entorno de trabajo más seguro y profesional. Así, la confianza del personal en su capacidad de respuesta es clave para que la mujer se sienta realmente acogida y protegida desde el primer contacto.

TRANSFERIBILIDAD:

En diciembre de 2024, esta práctica se seleccionó para presentarse como un modelo de buena experiencia en la XII Jornada sobre Violencia de Género organizada por Osakidetza.

Este reconocimiento en un foro profesional refuerza la validez y el impacto positivo de la práctica, posicionándola como un modelo a seguir dentro de Osakidetza y en otros ámbitos socio-sanitarios.

APRENDIZAJES:

La implementación del protocolo y la formación dirigida al personal administrativo han generado un aprendizaje manifiesto que fortalece la respuesta del sistema sanitario ante la realidad de la violencia machista.

La importancia de la formación específica al personal administrativo: Se ha observado que capacitar a este colectivo, que es el primer contacto de la mujer con el sistema sanitario, mediante una escucha activa, actitud empática y atención holística, mejora la detección temprana y la calidad de la atención, tal como señalan los protocolos comunes que destacan la función de todo el equipo en la identificación y abordaje de la violencia de género.

El valor de la participación activa del personal: Incluir al personal administrativo en la elaboración del protocolo facilita la adecuación práctica de las pautas y fomenta su compromiso y confianza para actuar a través de:

- Una formación periódica sobre las estrategias para abordar estas situaciones.
- Una evaluación periódica de la iniciativa a través de cuestionarios y/o entrevistas al personal administrativo.
- La participación en grupos de trabajo sobre VG.

La necesidad de materiales accesibles y prácticos: La creación de trípticos y marcapáginas con códigos QR ha demostrado ser una herramienta eficaz para facilitar el acceso rápido y continuo al protocolo, e incorporando mejoras en revisiones periódicas.

La atención integral y coordinada: Se aprende que la violencia de género debe abordarse desde un enfoque interdisciplinar y coordinado, donde el personal administrativo juega un papel clave en la primera fase de detección y acompañamiento, complementando la labor sanitaria y social.

Sensibilidad y empatía como pilares de la atención: Más allá de los procedimientos técnicos, se reconoce que la calidez y el respeto en el trato son esenciales para que la mujer se sienta acogida y segura, evitando la revictimización.

Adaptación a contextos específicos: La experiencia confirma que disponer de espacios protegidos en los centros de salud y protocolos adaptados a las necesidades del personal administrativo contribuye a una atención más segura y efectiva.

Confianza en la actuación: La formación y el protocolo generan en el personal administrativo la seguridad necesaria para actuar con criterio y sensibilidad, reduciendo la incertidumbre y el estrés asociados a la gestión de estos casos.

En suma, estos aprendizajes refuerzan la idea de que la violencia de género debe abordarse de manera transversal y participativa, involucrando a todos los niveles del sistema sanitario para ofrecer una respuesta integral y humana.

MATERIAL QUE ACREDITE LA PRÁCTICA: A continuación, se facilitan anexos con ejemplos que ilustran lo descrito anteriormente.

Toda la documentación ha sido elaborada en euskera y en castellano, siendo accesibles a través de la Intranet de esta Organización:

- Protocolo de actuación del personal del Área Administrativa ante víctimas de violencia machista.
- Tríptico explicativo.
- Marca páginas con QR.

Bibliografía:

- III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE (19 de enero de 2023).
- [Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi. Osakidetza \(mayo 2019\).](#)
- Guía de apoyo en atención primaria para abordar la violencia de pareja hacia las mujeres- Comunidad de Madrid (2008).
- Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2012).
- Protocolo de Violencia de Género de la OSI Bilbao-Basurto (2020).
- Curso del IVAP- UPV-Especialización en violencia de género (2022).