



HERRAMIENTAS DE APRENDIZAJE

1. Boletín informativo acerca de cómo prevenir el abuso y la negligencia
2. Afiche: ¡Sea consciente del abuso y de la negligencia!
3. Artículo para el personal de respaldo: Prevención del abuso y de la negligencia
4. Conversación sobre el abuso y la negligencia
5. Video: ¡No es correcto! Señales*
6. Video: ¡No es correcto! Historias*

**No están disponibles en este paquete. Visite DDS SafetyNet para poder ver estos videos.*

INFORMACIÓN GENERAL

Las Herramientas de Aprendizaje SafetyNet están diseñadas para ofrecer información sobre un tema determinado y para ser utilizadas en una amplia variedad de entornos de aprendizaje. Estas Herramientas de Aprendizaje pueden utilizarse durante conversaciones individuales o con grupos grandes y pequeños.

Antes de comenzar una sesión de aprendizaje, el presentador debe revisar todas las Herramientas de Aprendizaje SafetyNet acerca del tema en cuestión. El capacitador puede encontrar material adicional en los enlaces que se ofrecen en el artículo y en el boletín informativo de SafetyNet.

ANTES DE LA CAPACITACIÓN

El presentador debe realizar lo siguiente:

- Elegir un momento adecuado y un espacio cómodo donde llevar a cabo la capacitación y la charla.
- Buscar todo el equipamiento necesario, por ejemplo, una laptop y un proyector.
- Acomodar todo el equipamiento necesario.
- Imprimir o fotocopiar materiales suficientes para que cada persona tenga su propia copia.

CAPACITACIÓN

El presentador:

- Muestra los videos.
- Lidera el debate sobre los contenidos y fomenta un intercambio abierto.
- Revisa y analiza la información sobre cada uno de los temas.
- Formula preguntas para corroborar la comprensión.
- Incorpora revisiones o debates adicionales, de ser necesarios.
- Ofrece capacitación en múltiples sesiones para garantizar una cobertura adecuada y una comprensión más profunda del tema.



Abuso y negligencia: ¡NO ES CORRECTO!



El abuso y la negligencia no deben tolerarse. Como personal de respaldo, tiene la responsabilidad de mantener a salvo a la persona que cuida.

¿Cómo me doy cuenta si está sucediendo?

El primer paso para DETENER el abuso y la negligencia es reconocerlos. Existen tres maneras de detectar el abuso y la negligencia: **puede verlo, pueden contárselo o puede sospecharlo.**

1. **Usted lo ve.** Se puede lastimar o hacer sentir mal a una persona de muchas maneras: agresión física, sexual, por negligencia, emocional o financiera. A continuación, le mostramos algunos ejemplos de abuso o negligencia que puede observar:

- **Abuso físico:** Observa que alguien golpea, abofetea, sacude, empuja, asfixia o lastima a otra persona de alguna manera.
- **Abuso sexual:** Observa que alguien obliga a una persona a participar de una actividad sexual en contra de su voluntad.
- **Abuso por negligencia:** Observa que una persona no recibe la atención médica que necesita o su medicación; no tiene alimentación o ropa adecuada; no está siendo cuidada, o ha sido abandonada.



- **Abuso emocional:** Observa que le gritan a una persona, o bien, que es acosada, amenazada o aislada.
- **Abuso financiero:** Observa que alguien le roba dinero o tarjetas de crédito a otra persona o que obtiene una ventaja financiera de alguna manera.

2. **Alguien se lo cuenta.** Si una persona le cuenta que fue abusada o que fue víctima de negligencia, **¡ESCÚCHELA!** No ignore ni rechace a la persona. Por lo general, no es fácil atreverse a hablar. Es posible que:

- Tenga miedo de contarle a alguien.
- Piense que es su culpa y que será castigada.
- Piense que debe soportarlo.
- No entienda que está siendo victimizada.
- No encuentre las palabras para explicar lo que está sucediendo.

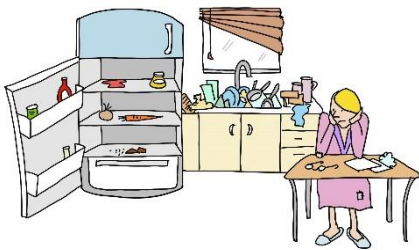
Asegúrele a la persona que cuida que está haciendo lo correcto.

3. **Usted lo sospecha.** Quizás no lo haya visto ni se lo hayan contado, pero tiene razones para sospechar que se está produciendo un caso de abuso o negligencia. Debe estar alerta para detectar las siguientes señales:

- Hematomas, cortes, rasguños, huesos rotos u otras lesiones sin explicación.
- Uso inapropiado de contención física o medicamentos.



¡NO ES CORRECTO! (continuación)



- Ropa rasgada o con sangre.
- Dolor o sangrado vaginal o rectal.
- Infecciones frecuentes de las vías urinarias.

- Poco aseo, ropa sucia, cabello sucio o enmarañado.
- Desnutrición y deshidratación.
- Afecciones médicas sin tratamiento.
- Desorden, suciedad y mal olor en el hogar.
- Miedo repentino a una persona o a un lugar.
- Cambios de humor, depresión o abstinencia.
- Imposibilidad de conciliar el sueño, pesadillas.
- Pérdida de dinero o tarjetas de crédito.
- Facturas sin pagar, avisos de desalojo y servicios públicos interrumpidos.
- Cambios en los patrones de gastos o retiros de efectivo del cajero automático.

Estas son algunas de las señales de advertencia que podrían indicar un caso de abuso. Siempre esté atento a cualquier cambio repentino o inexplicable en la salud o el comportamiento de una persona. Puede ser una señal de abuso.

¿LO SABÍA?

Si el abuso sospechado ocurre en una instalación con licencia y resulta en un daño físico grave, la policía local debe ser notificada INMEDIATAMENTE (a más tardar, dos horas después de que el denunciante se haya enterado del abuso).

¿Qué debo hacer si veo, me cuentan o sospecho un caso de abuso o negligencia?

¡Debe DENUNCIARLO! No lo ignore. Tome medidas inmediatas para garantizar que la persona esté a salvo. Luego, debe denunciar su sospecha de abuso o negligencia. Los incidentes **deben denunciarse en el centro regional** y ante una o varias de las siguientes agencias para su posterior investigación y resolución:

- ⇒ **La Agencia de Certificación, los Servicios de Protección al Adulto y el Defensor del Pueblo**, para las personas que viven en un hogar con licencia.
- ⇒ **Los Servicios de Protección al Adulto**, para adultos dependientes y personas mayores.
- ⇒ **Los Servicios de Protección al Menor**, para niños menores de 18 años.
- ⇒ **La policía local.**

Como personal de respaldo, remunerado o no, está obligado a denunciar los casos de abuso o negligencia comprobados o sospechados. Cada una de las agencias mencionadas anteriormente cuenta con requisitos específicos para presentar las denuncias. Parte de su trabajo es saber qué es lo que se debe informar, a quién y en qué momento.

¿De qué otra manera puedo ayudar en la prevención?

- 1. Hable con la persona que cuida al respecto.** Incentive a la persona a hablar de las cosas que le preocupan. Cuando hable con la persona que cuida, escuche lo que quiere decirle. Hágale saber que lo que tiene para decir es importante para usted.
- 2. Hable con otros miembros del personal de respaldo.** Comparta el boletín informativo y mire el video *No es correcto* (<http://youtu.be/KwRX0uEawCO>). Cada centro regional y proveedor de servicios debe tener una política escrita de tolerancia cero. Familiarícese con la política de la agencia.
- 3. Cuídese.** ¿Se siente triste, frustrado, enfadado o cansado? Todas estas señales pueden ser síntomas de estrés o agotamiento. El estrés puede conducir a la frustración y a la ira, lo que puede llevar al abuso y a la negligencia. Si experimenta estos sentimientos, o similares, ¡haga algo AHORA! Hable con alguien de confianza. Dedíquese tiempo a usted mismo. Dé un paseo, escuche música. ¡Piense en positivo! Riase.

BE AWARE~

**take
care!**

Si una persona:



Lo golpea o abofetea



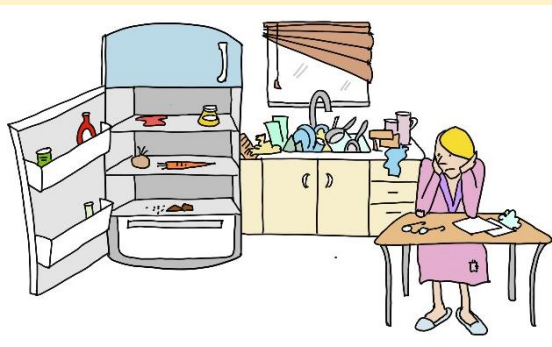
**Lo toca de una manera
que a usted no le gusta**



Toma algo que es suyo



**Le grita
o
lo acosa**



Lo descuida

¡NO es correcto!

Haga algo para DETENERLO!

¡PIDA AYUDA! ¡Hable con alguien!

CALIFORNIA DEPARTMENT OF DEVELOPMENTAL SERVICES



www.ddssafety.net

Abuso y negligencia: ¡No es correcto!

Hipervínculos al contenido

Abuso y negligencia: ¡NO ES CORRECTO!

Abuso y negligencia: ¿Cómo me doy cuenta si está sucediendo?

Usted lo ve

Alguien se lo cuenta

Usted lo sospecha

Abuso y negligencia: ¿Qué debo hacer si veo, me cuentan o sospecho un caso de abuso o negligencia?

Debe DENUNCIARLO

Abuso y negligencia: ¿Qué más puedo hacer para prevenir el abuso o la negligencia?

Hable con la persona que cuida al respecto.

Hable con otros miembros del personal de respaldo

Cuídese

Abuso y negligencia: ¡NO ES CORRECTO!

El abuso y la negligencia no deben tolerarse. Como personal de respaldo, tiene la responsabilidad de mantener a salvo a la persona que cuida. Continúe leyendo para conocer lo que puede y debe hacer para **PREVENIR** y **DETENER** el abuso y la negligencia.

Abuso y negligencia: ¿Cómo me doy cuenta si está sucediendo?

El primer paso para **DETENER** el abuso y la negligencia es reconocerlos. La concientización temprana sobre el abuso ayuda a proteger a la persona del daño potencial. Existen tres maneras de detectar el abuso y la negligencia: **puede verlo, pueden contárselo o puede sospecharlo.**

1. Usted lo ve

Se puede lastimar o hacer sentir mal a una persona de muchas maneras: agresión física, emocional, sexual, financiera o por negligencia. A continuación, le mostramos algunos ejemplos de abuso o negligencia que puede observar:

- **Abuso físico:** Observa que alguien golpea, abofetea, sacude, empuja, asfixia o lastima a otra persona de alguna manera.
- **Abuso sexual:** Observa que alguien obliga a una persona a participar de una actividad sexual en contra de su voluntad.

- **Abuso por negligencia:** Observa que una persona no recibe la atención médica o la medicación que necesita; no tiene alimentación o ropa adecuada; no está siendo cuidada, o ha sido abandonada.
- **Abuso emocional:** Observa que le gritan a una persona, o bien, que es acosada, amenazada o aislada.
- **Abuso financiero:** Observa que alguien le roba dinero o tarjetas de crédito a otra persona o que obtiene una ventaja financiera de alguna manera.

2. *Alguien se lo cuenta*

Si una persona le cuenta que fue abusada o que fue víctima de negligencia, **¡ESCÚCHELA!** No ignore ni rechace a la persona. Por lo general, no es fácil atreverse a hablar. Es posible que:

- Tenga miedo de contarle a alguien.
- Piense que es su culpa y que será castigada.
- Piense que debe soportarlo.
- No entienda que está siendo victimizada.
- No encuentre las palabras para explicar lo que está sucediendo.

Asegúrele a la persona que cuida que está haciendo lo correcto al decirlo.

3. *Usted lo sospecha*

Quizás no lo haya visto ni se lo hayan contado, pero tiene razones para sospechar que se está produciendo un caso de abuso o negligencia. Debe estar alerta para detectar las siguientes señales:

- Hematomas, cortes, rasguños, huesos rotos u otras lesiones sin explicación.
- Uso inapropiado de contención física o medicamentos.
- Ropa rasgada o con sangre.
- Dolor o sangrado vaginal o rectal.
- Infecciones frecuentes de las vías urinarias.
- Poco aseo, ropa sucia, cabello sucio o enmarañado.
- Desnutrición y deshidratación.
- Afecciones médicas sin tratamiento.
- Desorden, suciedad y mal olor en el hogar.
- Miedo repentino a una persona o a un lugar.
- Cambios de humor, depresión o abstinencia.
- Imposibilidad de conciliar el sueño, pesadillas.
- Pérdida de dinero o tarjetas de crédito.
- Facturas sin pagar, avisos de desalojo y servicios públicos interrumpidos.
- Cambios en los patrones de gastos o retiros de efectivo del cajero automático.

Estas son algunas de las señales de advertencia que podrían indicar un caso de abuso. Siempre esté atento a cualquier cambio repentino o inexplicable en la salud o el comportamiento de una persona. Puede ser una señal de abuso.

Abuso y negligencia: ¿Qué debo hacer si veo, me cuentan o sospecho un caso de abuso o negligencia?

¡Debe DENUNCIARLO! No lo ignore. Como personal de respaldo, remunerado o no, está obligado a denunciar los casos de abuso o negligencia comprobados o sospechados. Tome medidas inmediatas para garantizar que la persona esté a salvo. Luego, debe presentar la denuncia. Los incidentes deben denunciarse en el centro regional y ante una o varias de las siguientes agencias para su posterior investigación y resolución:

- **La Agencia de Certificación, los Servicios de Protección al Adulto y el Defensor del Pueblo**, para las personas que viven en un hogar con licencia.
- **Los Servicios de Protección al Adulto**, para adultos dependientes y personas mayores.
- **Los Servicios de Protección al Menor**, para niños menores de 18 años.
- **La policía local.**

Cada una de las agencias mencionadas anteriormente cuenta con requisitos específicos para presentar las denuncias. Parte de su trabajo es saber qué es lo que se debe informar, a quién y en qué momento.

¿LO SABÍA?

Si el abuso sospechado ocurre en una instalación con licencia y resulta en un daño físico grave, la policía local debe ser notificada INMEDIATAMENTE (a más tardar, dos horas después de que el denunciante se haya enterado del abuso).

Denunciar el abuso y la negligencia es una manera de prevenirlos. Al presentar la denuncia, está ofreciéndole a la persona que cuida la ayuda que necesita para DETENER el abuso y protegerla de posibles daños. También puede ayudar a proteger a otras personas.

Abuso y negligencia: ¿De qué otra manera puedo ayudar en la prevención?

1. Hable con la persona que cuida al respecto.

Incentive a la persona a hablar de las cosas que le preocupan. Si no entiende lo que dice la persona:

- Pídale que repita lo que está diciendo.
- Pídale que lo diga de otra manera, por ejemplo, que utilice o dibuje una imagen.
- Pregúntele si otra persona puede participar de la conversación, para que lo ayude a comprender mejor.

Cuando hable con la persona que cuida, escuche lo que quiere decirle. Sea paciente y respetuoso. Crea en su palabra. Hágale saber que lo que tiene para decir es importante para usted.

Asegúrese de que la persona que cuida sepa que cualquier tipo de **abuso o negligencia NO es correcto**. Hágale saber lo siguiente:

- ✓ No debe soportarlo.
- ✓ No debe avergonzarse ni sentir miedo de contarle a otra persona.
- ✓ No debe sentirse culpable.
- ✓ Debe saber qué hacer.

No es correcto es un video acerca del abuso, diseñado para ayudarlo a usted y a la persona que cuida a tener una conversación acerca del abuso. Mírenlo juntos y compartan pensamientos y experiencias. El video, el afiche y la lista de recomendaciones *No es correcto*, que incluyen consejos para mantener una conversación con la persona que cuida acerca de cómo mantenerse a salvo, pueden encontrarse en <http://ddssafety.net/safety/abuse-and-neglect/having-conversation-about-abuse-and-neglect-0>.

2. Hable con otros miembros del personal de respaldo

La prevención del abuso debe ser un trabajo en equipo. No crea que debe hacerlo solo. No tenga miedo de hablar acerca del abuso y de la prevención. Infórmese e informe a las demás personas acerca de las causas del abuso y de la negligencia. Inicie una conversación compartiendo lo que aprendió al leer este artículo. Comparta el boletín informativo (<http://ddssafety.net/safety/abuse-and-neglect/fall-2015-newsletter-abuse-and-neglect>) y mire el video *No es correcto* en (<http://youtu.be/KwRX0uEawC0>).

Cada centro regional y proveedor de servicios debe tener una política escrita de tolerancia cero. Esta política exige que cada empleado esté bien informado sobre sus responsabilidades:

- para proteger a las personas del abuso y de la negligencia,
- y para presentar las denuncias, cuando corresponda.

Familiarícese con la política de la agencia. Ayude a educar a otras personas. Hable sobre lo que pueden hacer como equipo para crear y mantener un ambiente de vida y de trabajo seguro y saludable. Mientras más trabajen en equipo, más podrán hacer para DETENER el abuso y la negligencia.

3. Cuídese

¿Se siente triste, frustrado o enfadado? ¿Se siente cansado y cree que ya no puede soportarlo? Todas estas señales pueden ser síntomas de estrés o agotamiento. Si experimenta estos sentimientos, puede estar poniendo en riesgo su propia salud, así como la seguridad de la persona que cuida. El estrés puede conducir a la ira y a la frustración, que pueden llevar al abuso y a la negligencia.

Si experimenta estos sentimientos, o similares, ¡haga algo AHORA! No se convierta en parte del problema. Sea parte de la solución. Estas son algunos consejos para cuidarse a sí mismo:

- **Hable con alguien de confianza**, como un amigo o compañero de trabajo. Converse acerca de lo que siente y de las cosas que le molestan. El simple hecho de hablar con alguien puede ayudarlo a sentirse mejor y aliviar su estrés.
- **Dedíquese tiempo a usted mismo con frecuencia**. Llame a un amigo, tome un baño, dé un paseo, escuche música. O bien, haga algo importante: ¡tómese vacaciones! Cuidar de usted mismo no es un lujo. ¡Es necesario!
- **¡Relájese!** Utilice el humor para enfrentar el estrés de cada día. Elimine lo negativo. ¡Piense en positivo! Ríase. Diviértase con lo que hace.

Recuerde que es responsable de proteger a las personas que cuida. Cuánto más informado esté, las personas que cuida también tendrán más información, y estará mejor preparado para prevenir los casos de abuso o negligencia.

Para obtener más información acerca de lo que puede hacer para controlar el estrés, consulte el boletín informativo “Cómo mantenerse sano: Evitar el estrés” (<http://ddssafety.net/health/stress-management/summer-2015-newsletter-stay-healthy-stress-less>). Descubra las técnicas para controlar el estrés y reducir el agotamiento potencial.

Obtenga más información acerca del agotamiento y cómo protegerse en <http://www.mayoclinic.org/healthy-living/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642?pg=2>



Recursos adicionales

Para obtener consejos acerca de la prevención del abuso físico para administradores y gerentes, visite <http://ddssafety.net/safety/abuse-and-neglect/preventing-physical-abuse>

Obtenga más información acerca del respaldo directo sobre la responsabilidad de denunciar incidentes en http://www.dds.ca.gov/DSPT/Student/StudentYear1_3.pdf

Lista de recomendaciones, junto con el video “No es correcto” Conversación sobre el abuso y la negligencia

No es correcto (<http://youtu.be/KwRX0uEawC0>) es un video sobre el abuso y la negligencia. Utilícelo para iniciar una conversación con la persona que cuida, a fin de ayudarla a aprender cómo mantenerse a salvo. Le recomendamos leer el artículo para el personal de respaldo **Abuso y negligencia: ¡No es correcto!** (<http://ddssafety.net/safety/abuse-and-neglect/supporter-article-prevent-abuse-and-neglect>) antes de ver el video.

Cuando esté listo, vea el video con la persona que cuida. Al ver la señal de pare , pause el video y converse acerca de lo que acaban de ver. Una vez que hayan terminado, reinicie el video. Páuselo cuando vea la siguiente señal de pare  y retome la conversación. Repita esta secuencia hasta terminar el video.

He aquí hay algunas preguntas con posibles respuestas para ayudarlo a comenzar. Recuerde que son solo preguntas sugeridas. Puede pensar mejores opciones. Es posible que no quiera ver todo el video un mismo día. Puede formular algunas preguntas y luego acordar volver a reunirse para continuar en otro momento. Comencemos.



Pregunta: ¿Qué sucedería si alguien le pegara, lo abofeteara, lo pateara o lo sacudiera? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: ¿De qué otra forma podría lastimarlo una persona?

Respuesta: Si alguien me sacudiera, me empujara, me asfixiara o me quemara. Si alguien me atara o me dejara solo en una habitación. Si alguien me diera medicamentos para mantenerme tranquilo.

Pregunta: ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto hacer ninguna de estas cosas.**



Pregunta: ¿Qué sucedería si alguien quisiera tocar una parte de su cuerpo y usted no estuviera de acuerdo? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: ¿Qué sucedería si alguien quisiera que usted le tocara su cuerpo y usted no quisiera hacerlo? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: ¿Qué otras cosas podría hacer una persona que lo hicieran sentir incómodo?

Respuesta: Me sentiría incómodo si alguien intentara obligarme a realizar una actividad sexual en contra de mi voluntad, si me tocara o me mostrara fotografías de desnudos, si me hiciera mirar revistas con hombres o mujeres desnudos o me hablara sobre sexo todo el tiempo.

Pregunta: ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto hacer ninguna de estas cosas.**



Pregunta: ¿Qué sucedería si alguien lo insultara, le gritara o lo amenazara? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: ¿Cómo lo haría sentir?

Respuesta: No me gustaría. Me haría sentir triste, deprimido, enfadado, frustrado e indefenso.



Pregunta: ¿Qué sucedería si no recibiera ayuda de la persona encargada de ayudarlo a mantenerse saludable y seguro? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: Veamos la imagen del video. ¿Qué ve en el video que no es correcto?

Respuesta: Los platos están sucios, no hay comida en el refrigerador, la persona está sola y parece preocupada o enferma, tiene el vestido rasgado, la persiana está rota, el agua está derramada.

Pregunta: ¿Qué otra ayuda puede necesitar una persona para mantenerse saludable y segura?

Respuesta: Una persona puede necesitar ayuda para conseguir atención médica o para tomar su medicación. Una persona puede necesitar ayuda con su silla de ruedas o con otros dispositivos de asistencia.

Pregunta: ¿Qué sucedería si no recibiera ayuda de la persona encargada de ayudarlo? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**



Pregunta: ¿Qué sucedería si alguien se llevara su dinero? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: ¿Qué sucedería si alguien lo obligara a pagar por cosas que usted no compró? ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**

Pregunta: ¿De qué otra manera lo podría engañar una persona?

Respuesta: Podría robar mis tarjetas de crédito y usarlas. Podría darme malos consejos adrede acerca de cómo invertir mi dinero. Podría convencerme de que gastara todo mi dinero en él/ella.

Pregunta: ¿Le parece correcto?

Respuesta: **No, no es correcto.**



Pregunta: ¿Le parecería correcto si alguien lo lastimara o lo hiciera sentir mal intencionalmente?

Respuesta: **No, no es correcto. Está mal.**

Esté atento y tenga cuidado

Al final de este video, pregúntele a la persona que cuida cómo puede mantenerse a salvo.

Pregunta: Si le sucediera alguna de estas situaciones, ¿qué podría hacer para DETENERLA?

Respuesta: **Pedir ayuda. No esperar.** Asegurarme de hacer algo para DETENER la situación.

Pregunta: ¿Con quién puede hablar para que lo ayude a DETENER la situación?

Respuesta: Puedo hablar con una persona en quien confío. Le puedo contar a alguien del Centro Regional.

Pregunta: ¿Qué debe hacer si se siente en peligro y necesita ayuda inmediata para sentirse seguro?

Respuesta: Si me siento en peligro y necesito ayuda inmediata para sentirme seguro, **debo llamar al 911.**

Pregunta: ¿Qué es lo más importante que aprendió al mirar este video?

Respuesta: Nunca dejaré que nadie me lastime ni me trate mal. **No es correcto.**