Juventud
San Pedro

Guía de Atención Psicológica

San Pedro Garza García, N.L. 2023

Introducción

La Encuesta San Pedro Joven (2021) reveló que 9 de cada 10 jóvenes de San Pedro Garza García consideran que la salud mental es un tema prioritario para atender. En ese entendido, el servicio de Atención Psicológica surge como un esfuerzo del Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro Garza García de brindar herramientas para el cuidado de la salud mental a la juventud sampetrina.

Este servicio forma parte del Programa LibreMente, que busca que la juventu del municipio de San Pedro tenga acceso a un bienestar físico y mental, y además del servicio de atención psicológica, involucra grupos terapéuticos, actividades en el espacio público y talleres de primeros auxilios psicológicos. El servicio de Atención Psicológica tiene una duración aproximada de 6 sesiones, con una extensión a un máximo de 8 sesiones de así ser requerido por el o la paciente. En la presente guía serán descritos los procesos a seguir a lo largo de la Atención Psicológica.

Objetivo General

Homologar los procesos del servicio de Atención Psicológica en el Instituto con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a la juventud sampetrina.

Requisitos generales de atención

1. Residir o estudiar en el municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
2. Tener de 12 - 29 años de edad.
    a. De ser menores de edad, contar con una *Carta de Consentimiento Informado* firmada por el padre o tutor, o en su defecto, acudir con su padre o tutor a la primera sesión.
3. Estar dados de alta en la SuperTarjeta.

Procesos operativos

1. Se revisa el registro de jóvenes interesados en recibir atención psicológica.

1.1. Se revisa documentación.

1.2. Si reside y/o estudia en San Pedro, se revisa el motivo de consulta.

1.2.1. Si el motivo de consulta requiere de una atención especializada, se refiere a instancias externas.

1.2.2. Si el motivo de consulta cumple con los criterios de atención interna, se agenda vía telefónica una cita para Atención Inmediata.

2. El/la joven acude a su sesión de Atención Inmediata, ya sea de forma presencial o remota.

2.1. Se lleva a cabo la entrevista inicial.

2.1.1. Se llena la Historia Clínica: Ficha de identificación, Datos familiares, Motivo de consulta, Salud en general, Historia escolar, Vida laboral.

2.1.2. Se lleva a cabo el encuadre terapéutico.

2.1.2.1. Si se identifica un caso de atención más especializada, se refiere a instancia externa.

2.1.3. El/la paciente llena y firma el Reglamento.

2.1.3.1. Si es menor de edad, se añade la firma del tutor(a).

2.1.4. Se toman notas en Reporte de Consulta.

2.1.5. Se llena formato de Registro de Asistencia a Atención Inmediata.

2.1.6. Se agenda la primera cita para iniciar Proceso Terapéutico.

2.2. En caso de que el/la paciente no acuda por segunda vez consecutiva a la sesión agendada, se notifica su baja y se agenda a otra/otro paciente en lista de espera.

3. El/la paciente acude a su primera cita de Proceso Terapéutico.

3.1. Se atiende a Paciente.

3.1.1. En caso de ser menor de edad, el tutor(a) acude en la primera y quinta sesión de Consulta.

3.2. Se toman notas generales durante la consulta.

3.3. Se llena formato de Registro de Asistencia a Proceso Terapéutico.

3.4. Se agenda la próxima Consulta.

3.5. Se repite el proceso a partir del punto 2.2. hasta que culminan con su Proceso Terapéutico, se provee de información de instancias externas que podrían dar seguimiento a su caso.

3.5.1. En caso de ser solicitado una extensión de sesiones de Proceso Terapéutico, se provee información de instancias externas que podrían dar seguimiento a su caso.

4. Se lleva a cabo proceso de documentación.

4.1. Se pasan las notas físicas recolectadas durante las sesiones al formato digital Reporte de Consulta.

4.2. Se llena Base de Datos de control de beneficiarios(as) del Servicio de Atención Psicológica.

Causales de baja del servicio de atención psicológica

1. Falta de asistencia a 2 citas sin justificación o notificación previa.
2. Baja de la plataforma SuperTarjeta.
3. Por voluntad propia del/la joven.
4. Por faltas de respeto o conducta inapropiada hacia las instalaciones del Instituto y/o el personal del Instituto encargado de brindar la Atención Psicológica
5. Si a lo largo del proceso de Atención Psicológica, se identifica que el/la paciente requiere de atención más especializada y es necesario canalizar el caso.

Protocolo para la atención de casos de Violencia

El Instituto de la Juventud de San Pedro Garza García no cuenta con las facultades legales para atender casos de violencia; por lo tanto en la ocasión en la que el personal de psicología identifique un caso de violencia, éste deberá ser canalizado a una instancia externa con una mayor capacidad resolutiva con el objetivo de asegurar una atención más adecuada para el paciente. Será obligación del Instituto realizar la coordinación con otras instituciones, dependencias y organizaciones del sector público, social y privado para que servicios más

especializados de atención médica, apoyo legal, psicológico, entre otros, puedan ser brindados a los pacientes canalizados.

Sobre la identificación de casos de violencia

En la cita inicial del proceso de atención psicológica, el personal de psicología realizará el llenado del formato de *Historia Clínica* (Anexo 1). Dicho formato incluye una sección específica que permite que la o el psicólogo pueda identificar un caso potencial de violencia a través de distintos reactivos que serán preguntados a la/él paciente. En dado caso de sospecha de un caso de violencia, posterior al llenado de la historia clínica, se aplicará el cuestionario de *Escala de violencia e índice de severidad* (Anexo 2) para confirmar o descartar un caso de violencia a criterio clínico cuando la/él paciente obtenga una puntuación igual o superior a 4. En caso de descartarse, las y los pacientes podrán continuar con su proceso terapéutico en el Instituto; sin embargo, si se confirma la presencia de violencia en el caso, dicho caso deberá canalizarse.

Procesos de canalización a pacientes con casos de violencia

Las canalizaciones para casos donde se identifique la presencia de violencia deberán ser efectuadas de acuerdo al tipo de paciente. La siguiente tabla describe las instituciones a las que las y los pacientes deberán de ser canalizados una vez identificado un caso de violencia.

Institución	Perfil	Público que atiende
Puerta Violeta	1. Atención a mujeres mayores de 18 años	Mujeres mayores de 18 años en situación de vulnerabilidad.
Unidad Especial de Protección de la Policía Municipal de San Pedro Garza García.	1. Atención de violencia familiar.	Varones mayores de 18 años involucrados en situaciones de violencia familiar.
Defensoría municipal	1. Centro de atencion integral para adolescentes	Atención a casos de violencia en menores de edad.

Otros casos de canalización

Adicional a la canalización por casos de violencia, el personal de atención psicológica del Instituto puede canalizar a pacientes si se llega a identificar que éstos requieren de una atención más especializada como en casos de:

1. Requerir atención psiquiátrica.
2. Requerir atención jurídica.

3. No cumplir con los requisitos de atención (residencia/estudio en San Pedro o rango de edad).
4. Requerir de seguimiento adicional en su proceso de atención psicológica, posterior a las 8 sesiones brindadas por el Instituto.
5. Entre otros.

Las instituciones a las que pueden ser canalizados los pacientes que cumplan con los criterios mencionados anteriormente son las siguientes:

Institución	Perfil	Público que atiende	Motivo de Canalización
CESADE UDEM	1. Atención Psicológica 2. Grupo de reeducación para hombres	Servicio para todas las edades	1. Atención psicológica de seguimiento posterior al trato en el instituto o por cercanía a su domicilio. 2. Grupo de reeducación para hombres por comportamiento violento.
CAPA	1. Centro de Atención Primaria en Adicciones	Cualquier persona con problemas de adicción	1. Servicio especializado en personas que sufren de algún tipo de adicción
INGENIUM	1. Educación en Salud Mental	Mayores de edad de manera virtual (Sep 2022 vuelve presencial)	1. Pacientes psiquiátricos o familiares que requieran de apoyo Psicoeducativo. 2. Terapia grupal de seguimiento.
Puerta Violeta	1. Atención a mujeres mayores de 18 años	Mujeres mayores de 18 años en situación de vulnerabilidad	1. Violencia física y psicológica hacia mujeres mayores de 18 años y sus hijos. 2. Mujeres que busquen refugio, apoyo psicológico y legal en contra de su agresor.
Direccion de prevencion social de la violencia	1. Violencia familiar, escolar y comunitario	Servicio para todas las edades	1. Violencia familiar. 2. Acoso escolar.
CAIPA	1. Centro de atencion integral para adolescentes	Servicio para adolescentes	1. Servicio especializado en apoyo psicológico para jóvenes entre 12 y 17 años con problemas de comportamiento violento, en contra de la ley y problemas de índole social.
Hospital Psiquiátrico SSNL (Hospital Buenos Aires)	1. Atención psicológica	Servicio para todas las edades	1. Atención psiquiátrica a pacientes **NO** derechohabientes que tengan una problemática latente en el área psiquiátrica o farmacológica que necesite intervención o seguimiento.
Unidad de Psiquiatría del H.U.	1. Atención psicológica	Servicio para todas las edades	1. Atención psiquiátrica a pacientes que tengan una problemática latente en el

			área psiquiátrica o farmacológica que necesite intervención o seguimiento.
Defensoría Municipal	1. Niños, niñas y adolescentes en situación de violencia y negligencia	Servicios para Niños, Niñas y Adolescentes	1. Niños, niñas y adolescentes en situación de violencia y negligencia.
Atencion Ciudadana	1. Público en general	Servicios para todas las edades	1. Proveer del número cuando el/la paciente tenga diferentes problemáticas que afecten su bienestar integral y puedan ser resueltas por alguna instancia pública.
Viccali "Vida con calidad"	1. Persona relacionada con algún hecho de violencia	Servicios para todas las edades	1. Violencia familiar vivida por el paciente o presenciada como un 3ero.
Mediación	1. Personas con conflictos en general	Atención a mayores de edad (menores acompañados de un adulto)	1. Personas con conflictos de índole social que necesitan una guía jurídica y psicológica en donde las 2 partes quieren colaborar.
Jurídico Gratuito	1. Personas con conflictos que requieran asesoría jurídica.	Personas de escasos recursos con necesidad de asesoría jurídica	1. Personas con conflictos que requieran asesoría jurídica.
CAABI	1. Orientación y atención psicológica a adultos, niños y jóvenes.	Adultos y parejas / Niños, niñas y Jóvenes	1. Pacientes con residencia en Santa Catarina.
Hospital #22 de psiquiatría IMSS	1. Ser derechohabiente del IMSS	Adultos / adultos mayores/ Niños, niñas y Jóvenes.	1. Atención psiquiátrica a pacientes derechohabientes del IMSS que tengan una problemática latente en el área psiquiátrica o farmacológica que necesite intervención o seguimiento.
Coordinacion de Adulto Mayor	1. Personas adultas mayores	Personas adultas mayores	1. Familiares de edad avanzada que requieran el servicio.
CAP	1. Atención psicológica	Adultos / adultos mayores/ Niños, niñas y Jóvenes	1. Atención Psicológica fuera del rango de edad (menores o mayores a 12-29) o por cercanía a su domicilio.

CIJ	1. Institución dedicada a la prevención, tratamiento, rehabilitación de consumo de drogas.	Servicio para adolescentes	1. Servicio especializado para jóvenes de entre 10 y 18 años con adicciones.
CAP Santa Catarina	1. Atención psicológica	Adultos / adultos mayores/ Niños, niñas y Jóvenes	1. Pacientes con residencia en Santa Catarina.

Todo proceso de canalización tendrá un protocolo a seguir por el l personal de psicología del Instituto deberá ser el siguiente:

1. Explicar a él/la paciente la razón de la canalización, así como brindarle los datos de la institución a la que será canalizado o canalizada.
2. Mandar un correo electrónico a la institución a la que será canalizada el/la paciente con los datos del/la joven así como exponiendo brevemente el motivo de canalización.
3. En dado caso en el que no se reciba un correo electrónico por parte de la institución de canalización (en un tiempo mayor a 2 semanas posterior a la canalización) en el que se confirme que el/la paciente ya acudió a sus instalaciones, el personal de psicología deberá enviar un correo de seguimiento solicitando el estatus del paciente canalizado.
4. El estatus de el/la paciente en la Base de Datos de Control de Pacientes de Atención Psicológica es actualizado a *canalizado.*

ANEXOS

ANEXO 1. REGLAMENTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

1. El/la paciente debe llenar el formulario de ingreso en línea, así como adjuntar los documentos de identificación que se solicitan, verificando que sus datos personales sean correctos.

2. El/la paciente tendrá que proporcionar una carta de autorización firmada por sus padres al instituto para comenzar su proceso terapéutico (En caso de ser menor de edad) o asistir con su tutor a la primera entrevista para firmar el reglamento por ambas partes.

3. En caso que el/la paciente sea menor de edad, a partir de la quinta sesión se evaluará si se dará avance por medio de una reunión a los padres de familia.

3. El/la paciente debe asistir puntualmente a la hora y fecha que se le indiqué. En caso de tener más de 20 minutos de retraso, tendrá que reagendar su consulta.

4. Cuando a el/la paciente no le sea posible acudir a una cita favor de notificarlo, con la/el terapeuta por lo menos con 48 horas de anticipación.

5. La ausencia injustificada a 2 sesiones será interpretada como un abandono del tratamiento, por lo cual se le notificará al paciente la baja del servicio de atención psicológica.

6. El/la paciente debe de estar en completa disposición de llevar a cabo el tratamiento.

7. Si se suspende súbitamente el tratamiento, en caso de canalización o al concluir el tratamiento y se le dé de alta, la salud y bienestar del paciente será responsabilidad del mismo.

8. Todo lo hablado dentro de la sesión se manejará de manera confidencial entre psicólogo y paciente, a menos que la integridad del paciente o de terceros corra peligro.

9. El/la psicólogo evaluará en cualquier momento durante la duración de las sesiones si el paciente se verá mayormente beneficiado al canalizarse a un centro especializado o a las instancias calificadas para su tratamiento. En caso de ser requerido se les orientará en el proceso de canalización.

10. El/la psicólogo tendrá que detener el proceso terapéutico ante la primera agresión física o verbal por parte del paciente.

11. El/la paciente tiene derecho a manifestar sugerencias o inconformidad sobre cualquier aspecto de la atención recibida, de manera verbal o por escrito.

ANEXO 2. FORMATO PARA HISTORIA CLÍNICA

1. FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

Nombre	
Edad	
Sexo	
Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	
Escolaridad	
Ocupación	
Lateralidad (Diestro o zurdo)	
Religión	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Quién refiere al paciente y cómo se enteró del servicio.	

2. DATOS FAMILIARES

Madre

Nombre	Edad	Profesión y ocupación

Padre

Nombre	Edad	Profesión y ocupación

Hermanos (por edades)

Nombre	Edad	Ocupación	Escuela

Cónyuge

Nombre	Edad	Profesión y ocupación

Hijos/Hijas

Nombre	Edad	Ocupación	Escuela

Otras personas que vivan con ustedes (primos, abuelos, etc.)

Nombre	Parentesco	Edad	Ocupación

Si es una familia reconstruida, escriba los datos de la persona con quién vive actualmente:

Nombre	Edad	Profesión y ocupación

3. MOTIVO DE CONSULTA

¿Cuál es el motivo por el cual solicita ayuda? ¿Quién lo refirió?

¿Le han hecho otras evaluaciones?

¿En dónde?	¿Cuáles?	Resultados

¿Ha recibido tratamiento farmacológico?

---

4. SALUD EN GENERAL

¿Cómo ha sido su salud en general?

¿Cuáles de los siguientes problemas ha presentado o presenta? (Especifique fechas)

Respiratorios/Asma/Alergias	
Cardiovasculares	
De la piel	

Digestivos	
Musculoesqueléticos	
Endocrinológicos/Tiroides	
Neurológicos	
Tics	

Especifique:

Comerse las uñas	
Cirugías	
Traumatismos y fracturas	
Enfermedades de la infancia	
Otros	

¿Ha habido alguien en la familia con alguna enfermedad mental? Especifique.

¿Alguien de su familia tiene alguna enfermedad hereditaria? Especifique.

---

5. ALIMENTACIÓN

¿Considera que mantiene una dieta balanceada? ¿Cuántas comidas hace al día? Laxantes etc. ¿Ha tenido algún problema alimenticio? Especifique fecha y duración del problema
---
---

6. SUEÑO

Marque con una cruz y explique la manera en que se desarrolla su sueño:
( ) Tranquilo
( ) Inquieto
( ) Se sobresalta fácilmente
( ) Pesadillas
( ) Insomnio
( ) Apnea del sueño

¿En algún momento de su vida ha tenido complicaciones con el sueño? ¿Cómo lo ha resuelto?¿Ha tomado algún medicamento para dormir? ¿Cuáles?
---

7. HISTORIA ESCOLAR

Al entrar a primaria, ¿cómo reaccionó? ¿Cuál fue el desempeño en esta etapa?

Al entrar a secundaria, ¿cómo reaccionó? ¿Cuál fue el desempeño en esta etapa?

Al entrar a preparatoria, ¿cómo reaccionó? ¿Cuál fue el desempeño en esta etapa?

¿Cómo fue su relación con maestros y compañeros?

¿Presentó problemas de conducta? ¿De niño maltrató animales? Especifique.

¿Recibió algún tipo de ayuda terapéutica durante sus años escolares (terapia de aprendizaje, terapia del lenguaje, etc.)? ¿Tuvo problemas de atención en la escuela? Especifique.

¿Cuál fue su experiencia en la universidad? Si no cursó ninguna carrera explique a qué se dedicó y por qué

En caso de haber hecho estudios de posgrado, especifique.

---

8. VIDA LABORAL

¿En qué trabaja? ¿Cuánto tiempo lleva trabajando?

¿Está satisfecho con su trabajo?

¿Cómo se lleva con su jefe inmediato?

---

9. VIOLENCIA (En caso de contestar SI en 1 de los reactivos evaluar la pertinencia de la aplicación del cuestionario de violencia)

¿Consideras haber sentido irritabilidad, tristeza o impotencia? (< 3 meses)
Si NO ¿Por qué?:

¿Consideras haber vivido violencia física, verbal o emocional? (< 3 meses)
Si NO ¿Por qué?:
¿Te has sentido intimidado o amenazado?
Si NO ¿Por qué?:
¿Has sentido que tu integridad corre peligro? ¿Que alguien o algo te puede hacer daño?
Si NO ¿Por qué?:
¿Has perdido el interés en las relaciones sociales por cuestiones externas a ti? (incapacidad física, miedo, prohibición)
Si NO ¿Porqué?:

10. ADICCIONES

¿Consume alcohol? Frecuencia y cantidad.
Si NO #:
¿Fuma? Frecuencia y cantidad.
Si NO #:
¿Ha probado o consume alguna droga? Frecuencia y cantidad.
Si NO #:
¿Considera tener alguna adicción?
Si NO ¿Porqué?:

11. VÍNCULOS

Describa su forma de ser

Describa la relación que tiene con…

Cónyuge	
Hijos	
Padre	
Madre	
Hermanos	
Amigos	

¿Se considera una persona sociable?

¿A qué edad tuvo su primera novia(o)?¿Cuántas parejas has tenido?

¿A qué le tienes miedo? ¿Desde cuándo?

¿Ha fallecido alguien importante para ti? (Familiar, amigo, pareja) ¿Cómo reaccionó?

¿Practica algún deporte? Durante el día, ¿Cuánto tiempo camina?
Si NO #:

¿Cómo es un día normal en su vida? Explicar actividades.

¿Se considera una persona inteligente?
Si NO ¿Porqué?:

¿Cuáles son sus hobbies? ¿Qué libro se encuentra leyendo? ¿Tiene algún talento?

¿Qué actividades realiza con su familia o amigos?

¿Cómo se ubica usted dentro de cinco años?

ANEXO 3. ESCALA DE VIOLENCIA E ÍNDICE DE SEVERIDAD

Nombre:_____ Edad: _____ Fecha: _____

El Índice de Severidad de Violencia se calcula según las respuestas que brinde el/la paciente a las preguntas expuestas en la Tabla de Escala de Violencia que se encuentra a continuación. Cada nivel de ocurrencia, cuenta con un valor numérico asignado.

1. Nunca = 0
2. Alguna vez = 1
3. Varias veces = 2
4. Muchas veces = 3

Tras responder los diferentes reactivos, se realiza una sumatoria para calcular el Índice de Severidad de Violencia y se categoriza de la siguiente manera:

Severidad de la violencia	Leve	Moderada	Severa
Puntaje	4	5 - 10	≥ 10

De obtener una puntuación igual o mayor a 4, el/la paciente será canalizado a una institución más especializada en atención a casos de violencia. Adicionalmente, todos los casos serán analizados de manera clínica por el personal de psicología, quien determinará si es necesario canalizar dicho caso aún si no se calificó como un caso de violencia leve.

Tabla de escala de violencia

Señale con una “x” la respuesta que más refleje su situación:

REACTIVOS	Nunca (0)	Alguna vez (1)	Varias veces (2)	Muchas veces (3)
1. ¿Te han exigido tener relaciones sexuales?				
2. ¿Te ha quemado con cigarro u otra sustancia?				
3. ¿Te ha puesto a golpear o patear la pared o mueble?				
4. ¿Te han pateado?				
5. ¿Te han amenazado con pistola o rifle?				
6. ¿Te han amenazado con golpearte?				
7. ¿Te han golpeado con el cinturón u objeto doméstico?				
9. ¿Te han golpeado con el puño o la mano?				
10. ¿Te han disparado con una pistola o rifle?				
11. ¿Te han hecho sentir miedo?				

12. ¿Te han dicho que eres poco atractiv@ o fe@?				
13. ¿Te han amenazado de muerte, matarse o matar a un ser querido?				
15. ¿Te han amenazado con alguna navaja, cuchillo o machete?				
¿Te han intentado ahorcar o asfixiar?				
17. ¿Te han destruido alguna de sus pertenencias?				
18. ¿Te han rebajado o menospreciado?				
19. ¿Te han torcido o jalado del brazo?				
20. ¿Te han amenazado con no darte dinero o quitártelo?				
21. ¿Han usado la fuerza física para tener relaciones sexuales contigo?				
22. ¿Te han insultado?				
23. ¿Te han agredido con objetos punzocortantes?				
24. ¿Te han menospreciado frente a otras personas?				
25. ¿Te han amenazado con irse con otras pareja si no accedes a tener relaciones sexuales?				
26. ¿Te han quitado o han hecho uso de tus pertenencias en contra de tu voluntad?				
27. ¿Te han sacudido, zarandeado o jaloneado?				

Valdez-Santiago, Rosario, Híjar-Medina, Martha C, Salgado de Snyder, V Nelly, Rivera-Rivera, Leonor, Avila-Burgos, Leticia, & Rojas, Rosalba. (2006). Escala de violencia e índice de severidad: una propuesta metodológica para medir la violencia de pareja en mujeres mexicanas. *Salud Pública de México*, *48*(Supl. 2), s221-s231. Recuperado en 03 de febrero de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342006000800002&lng=es&tlng=es.

ANEXO 4: REPORTE DE CONSULTA

Nombre:

º	Fecha	Contenido

Referencias Bibliográficas

Gobierno Federal (2010). *Manual de Atención Psicológica para Mujeres en casos de violencia: Lineamientos y protocolos.* Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/15517/ManualAtnPsicologicaCNEGSR.pdf

Gobierno Federal (2009). *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual.* Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamvlv/13.pdf

CNDH (2016). *NOM-046-SSA2-2005: Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.* Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/NormaOficialMexicana/NOM-046-SSA2-2005_ViolenciaFamiliarSexual.pdf

CNDH (1997). *NOM-167-SSA1-1997: Para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.* Disponible en: https://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/dirgral/marco_juridico/normas/nom_09.pdf

CNDH (1999). *NOM-190-SSA1-1999: Prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.* Disponible en: https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/VIH/Leyes%20y%20normas%20y%20reglamentos/Norma%20Oficial%20Mexicana/NOM-190-SSA1-1999%20Violencia%20Familiar.pdf