

GUÍA PARA
LA DETECCIÓN Y DERIVACIÓN DE

CASOS DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

PARA PROFESIONALES
DE LOS CUIDADOS DE PROXIMIDAD



Servicios Sociales
de Castilla y León



Junta de
Castilla y León

Edita:
Junta de Castilla y León
Consejería de Familia
e Igualdad de Oportunidades
Gerencia de Servicios Sociales
Dirección General de la Mujer

GUÍA PARA
LA DETECCIÓN Y DERIVACIÓN DE
**CASOS DE
VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA
DE GÉNERO**
PARA PROFESIONALES
DE LOS CUIDADOS DE PROXIMIDAD



Índice

Introducción – justificación.....	7
Objetivos.....	9
A quién va dirigida.....	11
Qué es la violencia de género	19
Violencia de género en Castilla y León. Modelo de atención integral a víctimas de violencia de género “Objetivo Violencia Cero”	25
Violencia de género en situaciones de especial vulnerabilidad	29
Cómo prevenir.....	37
Detección de una situación de violencia de género	41
Cómo actuar	53
Enlaces y teléfonos de interés en Castilla y León	61
Webgrafía.....	71

1.

INTRODUCCIÓN JUSTIFICACIÓN

La violencia de género constituye una violación de los derechos humanos inaceptable en cualquier sociedad.

La ONU en 1993 declaró la violencia contra las mujeres una violación de los mismos.

Nos encontramos ante un problema social, con raíces culturales y educativas que tiene graves consecuencias para la salud y para la vida de las mujeres, sus hijos e hijas.

Es innegable la existencia de este tipo de violencia y su abordaje multidisciplinar y coordinado, así como la gran importancia de la detección temprana para evitar sus consecuencias o mitigarlas.

Según la *Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2019* realizada en nuestro país, del total de mujeres de 16 o más años residentes en España, el 14,2% (2.905.489 mujeres) ha sufrido

violencia física y/o sexual de alguna pareja, actual o pasada, en algún momento de su vida. El 1,8% (374.175 mujeres) en los últimos 12 meses. La violencia psicológica es aún más frecuente llegando al 31,9% de las mujeres. Además, algunas mujeres en situación de vulnerabilidad como mujeres con discapacidad, migrantes, mayores..., sufren con más frecuencia violencia y pueden tener mayor dificultad para acceder a los recursos..

La Comunidad Autónoma de Castilla y León ya ha puesto en marcha diferentes Planes Regionales para desarrollar políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y para luchar contra la violencia de género, incluyendo en su concepto a las hijas e hijos de las mujeres que sufren este tipo de violencia.

Se ha configurado, asimismo, el **Modelo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia de género "OBJETIVO VIOLENCIA CERO"** a través del Acuerdo 130/2015, de 10 de septiembre.

Dentro de las claves del Modelo nos encontramos con el enfoque proactivo que incide en la detección precoz de las situaciones de maltrato y con la colaboración institucional y el trabajo en red, entendidos como colaboración estable y permanente entre profesionales.

Por otra parte, hay que considerar las aportaciones del Modelo de atención centrada en la persona que está orientando el desarrollo de los programas de atención en el ámbito domiciliario de la Gerencia de Servicios Sociales. Este modelo tiene como elemento distintivo incorporar a la persona en el centro de la atención, dando prioridad a su dignidad, autodeterminación y capacidad de elección, con el máximo respeto a sus derechos, deseos y expectativas. En este modelo adquieren un valor especialmente relevante conceptos como la historia de vida, el plan de apoyos y el proyecto de vida, que se convierten en instrumentos para la garantía de la calidad de vida de las personas.

El trabajo colaborativo en red nos ayuda a seguir avanzando en la lucha contra la violencia de género, se ha creado este grupo, que establece nuevos caminos para detectar la violencia lo más pronto posible y conseguir así, desde la proximidad a las mujeres que lo sufren, nuevos éxitos en la lucha contra la violencia de género.

2. OBJETIVOS

- Identificar agentes clave de diversos sectores de actuación, dotándolos de las herramientas y la formación necesarias para detectar posibles situaciones de violencia de género y cauces para actuar ante las mismas.
- Sensibilizar en igualdad entre mujeres y hombres y aumentar los conocimientos para la actuación del personal que asiste a domicilios, en el entorno personal y social en los que se pudiera producir una situación de violencia de género.
- Establecer pautas de detección temprana de la Violencia de Género para conseguir la menor incidencia posible en las víctimas.
- Mejorar la coordinación interprofesional ante los casos de violencia de género del entorno de los cuidados formales. Se establecen así pautas de coordinación con el personal técnico y profesionales de los servicios sociales y las entidades del tercer sector, bajo las directrices marcadas, para el trabajo en red, del **Modelo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia de género "OBJETIVO VIOLENCIA CERO"**.

3.

A QUIÉN VA DIRIGIDA

Los cuidados son universales, son la base misma de la vida y por lo tanto siempre han estado ahí, en todas las sociedades. Los seres humanos pueden ver incrementada su situación de vulnerabilidad en determinados periodos vitales y contextos sociales, y por tanto verse en la necesidad de ser receptores o proveedores de cuidados y apoyos formales (profesionalizados) e informales.

Por ello, las figuras profesionales de la asistencia personal, auxiliares de ayuda a domicilio y profesionales de teleasistencia son básicas para ese sostenimiento de la vida y el bienestar. Son profesionales con vocación y formación que se acaban integrando de alguna manera en las dinámicas familiares y que con su labor interaccionan y conocen bien a las personas a las que prestan apoyos, pudiendo ser para ellas un soporte emocional más allá de lo puramente profesional.

Esta guía va dirigida a las personas que se encargan, de manera profesional, de esa atención, soporte en el domicilio y teleasistencia, aunque los cuidados básicos y las pautas que se establecen pueden servir para cualquier persona que conozca o apoye a una mujer que sufre violencia de género.

3.1. Profesionales de la asistencia personal

La asistencia personal está definida y reconocida en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD), como servicio prestado por un/a asistente personal que realiza o colabora en tareas de la vida cotidiana de una persona en situación de dependencia, de cara a fomentar su vida independiente, promoviendo y potenciando su autonomía personal (Artículo 2).

En el Artículo 19 se establece la prestación económica de asistencia personal (PEAP) que tiene como propósito la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia, en cualquiera de sus grados. Su objetivo es contribuir a la contratación de una asistencia personal, durante un número de horas, que facilite a la persona beneficiaria el acceso a la educación y al trabajo, así como a una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria, que facilite llevar a cabo su plan de vida independiente.

El Servicio de Asistencia Personal (SAP) garantiza los apoyos necesarios para tener una vida independiente y autónoma según el proyecto de vida, ofrece soluciones flexibles, personalizadas y adaptadas a las necesidades y expectativas de las propias personas, mediante la figura de apoyo de la asistencia personal. El efecto transformador de la asistencia personal radica en el empoderamiento de las propias personas. Sin embargo, a pesar de estar incluido en el Catálogo de servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), es el que ha contado con menor atención y al que, sin duda, le queda un largo camino de desarrollo e implantación. En ese trayecto, queremos que sean figuras básicas en la detección de la violencia de género desde su situación privilegiada en el contacto con las personas beneficiarias de la prestación.

Los/las profesionales de la asistencia personal son personas que realizan o ayudan a realizar las tareas de la vida diaria a otra persona que por su situación no puede realizarlas por sí misma o tiene dificultades para ello, permitiendo así que pueda ejercer el control sobre su propia vida, llevar una vida independiente y ejercer su autodeterminación, en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

Es la persona beneficiaria quien toma las decisiones en todo momento, bajo la filosofía de vida independiente. Las tareas vendrán definidas por las diferencias funcionales y por las preferencias que tenga la persona usuaria de asistencia personal pudiéndose estructurar en cuatro tipos: actividades básicas de la vida diaria, actividades instrumentales de la vida diaria, acompañamiento y soporte a actividades dentro y fuera del hogar, así como actividades determinadas como excepcionales y especiales, en definitiva, apoyar en todas las cuestiones que formen parte del proyecto de vida independiente de la persona usuaria. El/la profesional de la asistencia personal hace posible que la persona con discapacidad y/o en situación de dependencia desarrolle su proyecto de vida.

Por último, el catálogo de Servicios Sociales incluye la asistencia personal a personas en situación de dependencia como un servicio profesionalizado de apoyo a las personas en situación de dependencia para desarrollar su proyecto de vida conforme a sus necesidades, intereses y expectativas. Comprende fundamentalmente las siguientes actuaciones:

- Tareas personales.
- Apoyo en el hogar.
- Acompañamiento social o laboral.
- Supervisión y coordinación.
- Apoyo en la capacidad de comunicación.

3.2. Profesional de referencia en el programa "a gusto en casa".

Es un profesional de atención directa, con formación para la asistencia personal. Es el profesional con el que la persona usuaria establece una mayor relación de confianza. Tiene los siguientes cometidos:

- Elaboración de la historia de vida de la persona.
- Propuesta del plan de apoyos, tanto provisional como definitivo.
- Apoyo y seguimiento de las actuaciones concretas para el desarrollo del proyecto de vida de cada persona.
- Enlace y referencia con la familia y el entorno socio familiar.
- Interlocución con el resto de profesionales para compartir el desarrollo y seguimiento del proyecto de vida de la persona.
- Contribución al funcionamiento y dinamización del grupo de convivencia en la comunidad acorde con el estilo de vida de la persona, en coordinación con el gestor de caso

3.3. Ayuda a domicilio

En la ORDEN FAM/219/2017, de 20 de marzo, por la que se regula la acreditación del Servicio de Ayuda a Domicilio en Castilla y León y en el Decreto 269/1998, de 17 diciembre, que regula la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio se define el servicio de Ayuda a domicilio como una prestación destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares o de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

Según el Catálogo de Servicios Sociales, el servicio de ayuda a domicilio comprende las siguientes actuaciones:

- Atención personal centrada en actividades básicas de la vida diaria: Relacionadas con la higiene personal, la alimentación, la movilidad, cuidados especiales y de ayuda en la vida familiar y social.

- Atención domestica centrada en actividades instrumentales de la vida diaria: Relacionadas con la alimentación, con el vestido y con el mantenimiento de la vivienda.
- Actuaciones de apoyo psicosocial: Intervenciones educativas dirigidas a promover y fomentar la adquisición, recuperación, aprendizaje y manejo de destrezas, conductas y habilidades básicas, para potenciar al máximo la autonomía de la persona usuaria y su entorno.
- Actuaciones de apoyo a la familia y/o personas cuidadoras: Encaminadas apoyar y orientar a la familia o a los cuidadores y cuidadoras en pautas, habilidades y actitudes para la autonomía, el auto cuidado y para prevenir situaciones de estrés y sobrecarga.

Excepcionalmente y de forma justificada, los servicios señalados en los apartados anteriores, podrán prestarse separadamente, cuando así se disponga en el Programa Individual de Atención. La Administración competente deberá motivar esta excepción en la resolución de concesión de la prestación.

Las entidades titulares de los servicios acreditados facilitarán a sus profesionales formación continua, en un número mínimo de 20 horas/año, que garantice una adecuada prestación de los servicios, en función de las necesidades específicas de las personas en situación de dependencia que atiendan.

Queremos acompañar a estas personas ante la posible situación de violencia de género que puedan encontrarse en el desempeño de su actividad profesional y, al igual que las personas que ejercen de asistentes personales, aprovechar su especial situación de contacto con las personas usuarias del servicio para conseguir una temprana detección de estas situaciones.

3.4. Profesionales del servicio de teleasistencia.

La teleasistencia es una prestación técnica de atención permanente de apoyo e intervención social, enmarcada en el contexto de atención de proximidad gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación. Actúa de forma preventiva y proactiva, a demanda de la persona usuaria o a iniciativa de la entidad titular de la prestación, en función de protocolos establecidos, o bien ante señales o alertas detectadas.

La teleasistencia persigue la permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual de la persona y atiende situaciones de necesidad tales como fragilidad, dependencia, soledad o aislamiento, así como situaciones de crisis o emergencia dentro y fuera del domicilio. De forma más específica, busca la consecución de los siguientes objetivos en la persona:

- a) La permanencia e integración en el entorno familiar y social habitual.
- b) El refuerzo del sentimiento de autonomía, seguridad y acompañamiento en el domicilio.
- c) La comunicación permanente con las redes de atención.
- d) La prevención de las situaciones de riesgo.
- e) La intervención inmediata en situaciones de necesidad social o de emergencia.
- f) Facilitar el desarrollo de su proyecto de vida.
- g) La mejora o mantenimiento de su calidad de vida y autocuidado.
- h) El apoyo del entorno sociofamiliar que asume la prestación de cuidados.

La regulación de este servicio está recogida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, y en la ORDEN FAM/423/2019, de 16 de abril, por la que se determina el contenido de la prestación pública de teleasistencia en Castilla y León.

Los roles profesionales del servicio de teleasistencia son, por un lado, el técnico/a coordinador/a de teleasistencia, y por otro el teleoperador/a. El primero corresponde a la persona responsable de la personalización del servicio, encargada de realizar la entrevista domiciliaria y el seguimiento, y de cumplimentar el Proyecto individualizado de atención en los servicios de atención proactiva. Es quien dirige la actuación del servicio con cada persona, valora, orienta y planifica la atención telefónica, ayudando al teleoperador/a de referencia.

El teleoperador/a es la persona responsable de la gestión de las comunicaciones, de acuerdo con las instrucciones, procesos documentados y pautas de actuaciones personalizadas. También presta atención inmediata y adecuada a las alarmas provocadas por los usuarios/as, manteniendo el contacto hasta asegurarse que la situación no reviste riesgos o se han llevado a cabo las medidas para resolver dicha situación de emergencia o alarma, atendiendo a los protocolos correspondientes.

Se ha establecido además la figura del teleoperador/a de referencia, que es aquel que preferentemente llevará a cabo los contactos proactivos con el usuario/a, y tendrá el conocimiento de sus circunstancias personales y su evolución. Para establecer un vínculo significativo y adecuado, es necesario que conozca los aspectos importantes para la persona, que dan sentido a su vida.

Al tratarse de servicios de proximidad, con contactos cercanos y frecuentes, se encuentran en una posición adecuada para detectar de forma temprana de situaciones de riesgo.

4.

QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO

4.1. Definición

Según la *Declaración contra la eliminación de la violencia contra las mujeres de la ONU* de 1994, recogida en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León, se entiende por violencia de género cualquier acto de violencia hacia las mujeres, que se ejerce contra ellas por el hecho de serlo, y que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, incluyendo las amenazas de

tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como privada.

Como afirma Naciones Unidas, . representa una violación de los Derechos Humanos y constituye un instrumento privilegiado de control y dominación masculina. Los Estados tienen la obligación de prevenir, erradicar y castigar estos actos de violencia y son responsables en caso de incumplir con sus obligaciones. La protección contra la Violencia de Género es un derecho de las víctimas y una obligación de los Estados.

4.2. Tipos

Como se recoge en el artículo 2 de la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León, quedan incluidas dentro del ámbito de aplicación de la ley todas las manifestaciones de violencia hacia la mujer, como expresión de la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres hacia las mujeres, ejercida de alguna de las siguientes formas:

- A. Violencia física, que comprende cualquier acto de fuerza contra el cuerpo de la mujer con resultado o riesgo de producir lesión física o daño.
- B. Violencia psicológica, que incluye toda acción u omisión intencional que produce en las mujeres desvalorización o sufrimiento, a través de amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, dominación verbal, insultos, aislamiento con privación de sus relaciones sociales, culpabilización, limitaciones de su ámbito de libertad y cualesquiera otros efectos semejantes. La violencia psicológica causa un gran sufrimiento, siendo a veces incluso más dañina que la violencia física, por el deterioro de la salud física y psicológica que provoca en la víctima.
- C. Violencia emocional, está estrechamente relacionada con la violencia verbal y por tanto forma parte también de la violencia psicológica. La violencia emocional se asocia a la humillación continuada en el tiempo, en donde lentamente se va mermando la autoestima de la mujer. La prolongación en el tiempo hace que la víctima vaya aceptando la crítica y la burla, normalizando en su vida, llegando a aprobar la violencia como un castigo por sus faltas. Es una forma de violencia que va dirigida a

minar la autoestima a través de diferentes acciones: destrucción de objetos de valor sentimental para ella, considerarla un ser inferior, culparla de todo lo que sucede, ignorar su presencia, manifestar celos y sospechas continuas, no dar explicaciones por nada, revisar los cajones u objetos íntimos de la mujer, amenazarla con suicidarse, elogiar y humillarla alternativamente, exigir que adivine sus pensamientos, deseos o necesidades, etc.

- D. Violencia social, el control de las relaciones externas con familiares, amigos/as, llamadas de teléfono, redes sociales, etc.
- E. Violencia sexual, que consiste en cualquier acto de naturaleza sexual no consentido por las mujeres, como son las agresiones y los abusos sexuales.
- F. Violencia económica, que consiste en la privación intencionada y no justificada legalmente de los recursos necesarios para el bienestar físico o psicológico de las mujeres y personas dependientes de las mismas, así como la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito familiar o de pareja.
- G. Tráfico y trata de mujeres y niñas con fines de explotación.
- H. Violencia originada por la aplicación de tradiciones culturales que atenten o vulneren los derechos humanos.
- I. Acoso sexual, cuando se trate de un comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual contra una mujer por razón de su género que tenga como objeto o produzca el efecto de atentar contra su dignidad, o le cree un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto.
- J. Acoso laboral por razón de género, consistente en la realización de actuaciones discriminatorias o la amenaza de éstas en el ámbito laboral cuando tengan como causa o estén vinculadas con su condición de mujer.
- K. Violencia de género a través de las TIC o violencia digital, es cualquier acto de violencia cometido, asistido o agravado por el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones (teléfonos móviles, internet, redes sociales, videojuegos, mensajes de texto, correos electrónicos, etc.), contra una mujer por el hecho de serlo.

La violencia digital puede incluir:

- **Ciberacoso:** consiste en el envío de mensajes intimidatorios o amenazantes por medios digitales.
- **Sexting:** envío de mensajes o fotos de contenido sexual explícito sin contar con la autorización de la persona destinataria.
- **Doxting:** publicación de información privada o identificada sobre la víctima.

Obligarla o manipularla emocionalmente para que facilite sus claves personales o incluso robarlas.

- Insistírle en que se haga fotos y/o las envíe. Difundir vídeos/fotos de carácter sexual de una mujer con la que se tiene una relación (también reenviarlos).
- Controlar su actividad en redes sociales.
- Cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres basada en la pertenencia al sexo femenino.

Las formas de violencia anteriormente descritas pueden manifestarse en alguno de los siguientes ámbitos: ámbito de la pareja, ex pareja o relación de afectividad similar, ámbito familiar, ámbito laboral y ámbito social o comunitario.

4.3. Diferencias entre violencia de género y violencia doméstica

La violencia de género es un tipo de violencia que se ejerce contra las mujeres como consecuencia de la discriminación y el desequilibrio de poder que existe entre hombres y mujeres en la sociedad. Por eso hay que separarlo de conceptos tales como "violencia doméstica" o violencia intrafamiliar. Estos conceptos se limitan a informar sobre el lugar en

el que se produce la violencia, dejando sin especificar aspectos tan esenciales como quién es la víctima, quién el agresor o cuál es el objetivo y la causa de esa violencia.

La violencia doméstica la puede ejercer y sufrir cualquiera de los miembros del núcleo familiar, es decir, una madre sobre sus hijos o un nieto sobre su abuelo, siempre que se encuentre integrada en el núcleo de su convivencia familiar.

En esta línea, es también importante definir uno de los errores más habituales entre la población, ya que la violencia de género es sólo en una dirección (del hombre hacia la mujer) y no en la otra (de la mujer hacia el hombre). Hay una serie de elementos que lo diferencian claramente:

- Los objetivos de la agresión son diferentes. El hombre la utiliza para hacer daño de forma consciente y para mantener el control sobre la mujer (la ejerce sistemáticamente). Mientras que en la mujer suele ser una respuesta a una situación determinada, una reacción normalmente defensiva.
- Las reacciones sociales también son diferentes. En el caso de la agresión a la mujer, la sociedad responde minimizando la conducta del hombre y culpabilizando a la mujer. Sin embargo, cuando es al contrario no se suelen buscar atenuantes para la agresión de la mujer al hombre. En muchas ocasiones, se minimiza la violencia de género haciéndola bidireccional.
- En lo que se refiere a la relación, con la violencia el hombre pretende perpetuar esa relación, mantener el sometimiento. La mujer en cambio suele recurrir a la violencia como único medio para acabar con dicha relación.
- También pueden encontrarse diferencias una vez finalizada la relación. El hombre continúa con la agresión después de la separación (de hecho, la mayoría de las muertes se produce tras ésta). La mujer no ataca al hombre una vez que ha salido de la relación violenta.

5.

VIOLENCIA DE GÉNERO EN CASTILLA Y LEÓN.

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO "OBJETIVO VIOLENCIA CERO"

El Modelo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia de género "OBJETIVO VIOLENCIA CERO" es la gran apuesta de los servicios sociales para la atención a víctimas de violencia de género en Castilla y León. Está basado en la coordinación de todos los recursos disponibles y en la implicación en un trabajo en red de todos los agentes públicos y privados que intervienen en cada una de las etapas del proceso. Todas las actuaciones comparten un mismo propósito, la erradicación de la violencia de género en Castilla y León y la atención integral a sus víctimas.

El marco normativo en el que se apoya este modelo es:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Ley 1/2003, de 3 de marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León.
- Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León.
- Acuerdo 130/2015, de 10 de septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento en Castilla y León del **Modelo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia de género "OBJETIVO VIOLENCIA CERO"**.

Se basa en los siguientes **principios**:

- La efectiva coordinación de todas las instancias implicadas en la atención a las víctimas gracias al trabajo en red de los/as profesionales de diferentes organismos con la finalidad de prestar una mejor atención a las mujeres víctimas de violencia de género y optimizar los recursos disponibles.
- Un enfoque proactivo que, superando el modelo que actúa a partir de la denuncia e incidiendo en la detección precoz de las situaciones de maltrato, permita iniciar la intervención desde el minuto cero.
- La asignación de un profesional de referencia que acompañará a la mujer a lo largo de todo el proceso y activará todos los mecanismos y servicios que ella y las personas a su cargo puedan necesitar.
- El apoyo integral y personalizado, materializado en un proyecto individualizado que cubrirá la prevención, la seguridad, la asistencia con recursos especializados y la plena integración social.

Los objetivos que persigue son:

- La sensibilización sobre la violencia de género y su prevención, especialmente en el ámbito educativo y en los colectivos más vulnerables.

- Ofrecer a las víctimas de violencia de género en Castilla y León una respuesta individualizada, unificada, inmediata, integral y profesionalizada, adecuada a sus necesidades de seguridad y autonomía personal, a través de los recursos disponibles, cualquiera que sea su titularidad.
- La integración social de las víctimas de violencia de género en Castilla y León que les permita autonomía para una vida digna y su plena participación en la vida económica y social de la comunidad.

6.

VIOLENCIA DE GÉNERO EN SITUACIONES DE ESPECIAL VULNERABILIDAD

Según el último Plan para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Castilla y León, hay que tener en cuenta que existen determinados grupos sociales donde por características concretas como la tradición cultural, momento del ciclo vital, ámbito territorial u otras problemáticas específicas, incide con más intensidad la desigualdad, siendo la máxima expresión de la misma la violencia ejercida contra las mujeres por el hecho de serlo. Las mujeres sometidas a explotación sexual, las mujeres del medio rural, las mujeres con discapacidad, las pertenecientes a minorías étnicas, las mujeres jóvenes, las mayores y las inmigrantes, son más vulnerables a que sobre ellas se manifieste con más dramatismo la desigualdad y la violencia. Aunque vamos a centrarnos en los usuarios de los profesionales de asistencia personal, de ayuda a domicilio y teleasistencia, también indicamos en un gráfico las especialidades de otros colectivos más vulnerables por sus características.

6.1. Mujeres con discapacidad

La mujer con discapacidad se enfrenta a una múltiple discriminación, por el hecho de tener una discapacidad y por ser mujer. Si comparamos su situación con los dos grupos de referencia (mujeres sin discapacidad y hombres con discapacidad) la discriminación es patente en todos los órdenes de la vida, y se acentúa en el ámbito de la violencia de género. Podemos afirmar que la mujer con discapacidad sufre más violencia, más grave y durante más tiempo, que la mujer sin discapacidad, constituyéndose en un grupo de alto riesgo.

Existe una percepción social de la discapacidad y la existencia de falsos mitos sobre la discapacidad y la violencia. Se considera a la mujer con discapacidad como una persona con menos valor o dignidad, lo que hace que el maltratador no perciba el abuso ni el maltrato como tal, le reste importancia o se llegue a justificar su acción por la condición de la víctima.

¿Por qué son más vulnerables? Algunas de las razones que condicionan esta mayor vulnerabilidad son:

- Las mujeres con discapacidad tienen una menor capacidad de defenderse.
- Mayores dificultades para expresarse, en algunos casos.
- Menor accesibilidad a la información, asesoramiento y recursos por la existencia de barreras de comunicación, arquitectónicas, sociales y/o psicológicas.
- Mayor frecuencia de baja autoestima y menosprecio de su propia imagen.
- Mayor dependencia de terceros/as. Indefensión. Mayor sumisión y miedo a denunciar situaciones de abuso, por temor a perder los vínculos y la provisión de cuidados.
- Menor red social y de apoyo. Mayor grado de aislamiento, especialmente para aquellas que viven en el ámbito rural.
- Mayores dificultades para identificar situaciones de vulneración de derechos y/o violencia.

- Menor acceso a la formación y al trabajo remunerado.
- Mayor dependencia económica.
- Menor credibilidad a la hora de denunciar, especialmente en mujeres con problemas de salud mental o discapacidad intelectual.
- Discriminación y prejuicio social hacia la mujer con discapacidad. Los papeles asignados a la mujer tradicionalmente se le han negado a las que tienen discapacidad. Aún se tiende a negar el hecho de que ésta es mujer y que, por tanto, también sufrirá las consecuencias de serlo en una sociedad patriarcal.

Los tipos de maltrato que pueden sufrir con mayor frecuencia son:

- Maltrato físico: incluyendo las agresiones físicas, pero también las negligencias en el cuidado, alimentación, atención médica y sanitaria, restricción de la movilidad o abuso de fármacos.
- Maltrato psicológico: es frecuente que las ignoren, que se avergüencen de ellas, tomen decisiones en su lugar y les hagan chantaje emocional, control del dinero, impedir el acceso al trabajo o a la educación. La infantilización y sobreprotección son también una forma de maltrato.
- Maltrato sexual: muchas veces se acompaña de chantajes, amenazas, restricción de la libertad, y en ocasiones se oculta por miedo, vergüenza, desprotección o sentimientos de culpa. La esterilización forzada y el aborto coercitivo son también formas de maltrato sexual hacia las mujeres con discapacidad.

Recomendaciones para los profesionales en la atención a mujeres con discapacidad, son:

- Escuchar a las mujeres con discapacidad y ofrecerles la atención que requieran en cada momento, respetando su propia autonomía personal.
- Informar sobre recursos y alternativas ante situaciones de violencia de género a las mujeres con discapacidad que presenten dificultades para su comprensión.
- Facilitar la accesibilidad a la información, a los recursos y a los lugares de atención.

- Fomentar la responsabilidad de las personas cuidadoras en ofrecer una atención y cuidados de calidad a las mujeres con discapacidad.
- del riesgo de sobrecarga física y/o emocional que tienen, facilitándoles el acceso a programas de apoyo.
- Fomentar la comunicación, promover las redes de apoyo y evitar el aislamiento de las mujeres con discapacidad.
- Informar a las mujeres con discapacidad sobre sus derechos.
- Fomentar la cultura de respeto a la dignidad, a la diferencia y a la igualdad de derechos entre sexos.
- Formación a las mujeres con discapacidad, a sus familias y a sus cuidadores/as.

A través de la web de prevención ante la violencia de género de las mujeres con discapacidad intelectual (www.diviolenciacerro.com) se puede solicitar asesoramiento dirigido especialmente a mujeres con discapacidad intelectual, pero también a profesionales de la violencia de género y la discapacidad, proporcionándoles una visión de la doble vulnerabilidad que las mujeres víctimas de violencia de género con discapacidad sufren. Este asesoramiento está a cargo de personas con discapacidad intelectual formadas en violencia de género y de profesionales expertos en discapacidad intelectual, que sirven de apoyo.

Además de prestar asesoramiento, la página web contiene información sobre violencia de género y prevención del abuso a mujeres con discapacidad, así como guías y manuales sobre esta materia, muchos de ellos en lectura fácil. También se facilita el enlace a los recursos con que la Junta de Castilla y León cuenta para la atención a víctimas de violencia de género, entre ellos los específicos para mujeres con discapacidad.

6.2. Mujeres mayores

La violencia de género contra las mujeres mayores es un fenómeno menos denunciado y menos atendido y entendido por el entorno y los recursos públicos. La violencia de género que se produce hacia ellas tiene una motivación de control y dominación que responde a patrones machistas. Es perpetrada por la pareja con la que han convivido durante décadas, y por tanto, experimentan una violencia que ha pasado a formar parte de sus vidas, lo que hace que muchas no la consideren como tal. La invisibilidad de este tipo de violencia aparece también por una falta de autorreconocimiento como víctimas, lo que dificulta que pidan ayuda o denuncien. Las mujeres mayores tienen un doble riesgo de sufrir violencia, en relación a los hombres mayores: por ser mujer y por ser mayor.

El envejecimiento no va a afectar por igual manera a mujeres y hombres, ya que los roles diferentes que han desempeñado en su vida condicionan necesidades y situaciones de detrimento en los derechos de las mujeres y los efectos lo sufrirán en edades tardías (pensiones bajas, menor capacidad económica y de acceso a servicios, entre otros).

Las mujeres mayores son más vulnerables a la violencia de género por diversas causas:

- Mayor dependencia hacia su maltratador, dando lugar a un aislamiento social.
- Maltratos crónicos de muchos años de duración, que han creado en ellas sentimientos de incapacidad e impotencia frente al maltratador.
- Dependencia económica por no haber realizado trabajos remunerados o haber tenido trabajos precarios con una pensión muy reducida.
- En la jubilación el hombre está más tiempo en casa y la convivencia puede empeorar, la mujer puede perder la única parcela en la que se desenvolvía más libremente.
- Al irse los hijos/as de casa la mujer se queda a solas con el maltratador y pierde el apoyo que tenía en ellos. En otras ocasiones son los hijos/as mayores que no apoyan las decisiones de la mujer de separarse, para que no deje sólo al padre sin cuidado, etc.

- En muchos casos y más en esta época de crisis, los hijos e hijas han tenido que volver al domicilio sobrecargando a las madres con más trabajo doméstico, cuidado de nietos/as, lo que disminuye las posibilidades de romper con el maltrato.
- Algunas mujeres se ven en la obligación de cuidar al hombre agresor porque está enfermo y en situación de dependencia. Otras mujeres son ellas las que están en situación de mala salud o discapacidad a esta edad y son dependientes de su pareja para su cuidado, con lo que el maltrato es posible que aumente en intensidad y gravedad.

La invisibilidad, la socialización en un sistema patriarcal, las múltiples formas de violencia que sufren (física, sexual, económica, social), el impacto en el estado de salud actual del binomio violencia sufrida más deterioro asociado al envejecimiento, y la soledad -como experiencia subjetiva de falta de apoyo- definen muchas de las trayectorias de vida de las mujeres mayores maltratadas.

El protocolo a seguir ante la detección de una situación de maltrato en una mujer mayor, es el mismo que el resto de los casos, siempre teniendo en cuenta los condicionantes sociales que pueden estar presentes (dependencia económica, discapacidad, dependencia, mayor resistencia a los cambios, a veces falta de apoyo de los hijos e hijas, prejuicios, miedo al estigma o a la opinión del entorno). La valoración por parte del/la trabajador/a social es importante y una buena información a la mujer de las posibles alternativas, ayudarle a desdramatizar la situación y a vencer los miedos, desde una actitud realista.

Es importante que los/as profesionales no se “contagien” de los prejuicios del entorno y den por sentado que la mujer mayor no tomara decisiones de cambio o ruptura de la relación sin haber explorado las razones de sus resistencias, sus miedos y sus vulnerabilidades y sin haber trabajado con ella sus fortalezas y sus verdaderos deseos. No hay que olvidar que el segmento de mujeres mayores de 65 años es importante tanto en prevalencia como en mortalidad.

OTRAS VULNERABILIDADES QUE SE CRUZAN EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO

MUJERES MAYORES

- Maltratos crónicos, sentimientos de incapacidad e impotencia
- Mayor dependencia económica
- Jubilación del hombre con mayor tiempo en casa

MUJERES EN SITUACIÓN DE TRATA O PROSTITUCIÓN

- Muchas en situación irregular
- Autoestima muy minada
- Gran dependencia de maltratador/prostituidor

MUJERES CON ADICCIÓN A DROGAS O ALCOHOL

- Muy baja autoestima
- Poca conciencia del maltrato
- Estado depresivo y de ansiedad

MUJERES DEL ENTORNO RURAL

- Menor accesibilidad a los recursos
- Más situaciones de control social
- Menor independencia económica

7.

CÓMO PREVENIR

Es vital educar desde edad temprana en igualdad y en prevención de violencia de género, no sólo a los profesionales y en todos los ámbitos.

Según la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León las medidas de prevención irán encaminadas a detectar y conocer las causas y efectos de las situaciones de riesgo en que se encuentren las víctimas y posibles víctimas de violencia de género, así como a evitar que les causen daños efectivos. Con este objetivo, los poderes públicos de Castilla y León, en el ámbito de sus competencias, desarrollarán las actuaciones necesarias a través de los puntos de información y asesoramiento a las mujeres, de los servicios sociales, sanitarios o educativos, prestando especial atención a las mujeres pertenecientes a ámbitos donde la situación de riesgo pueda ser mayor.

En los sucesivos apartados de dicha Ley se muestra cómo a través de diferentes áreas se fomenta la prevención de la violencia de género, poniendo especial énfasis en la formación, diálogo social, sistema educativo, estudios universitarios y ámbito sanitario.

Modelo de cuidados en los buenos tratos y con enfoque de género

Desde cualquier ámbito profesional de atención a las personas, podemos apoyar la prevención de la violencia con la promoción de los buenos tratos en nuestras tareas cotidianas. Para ello, tendremos en cuenta las siguientes consideraciones en nuestros cuidados y en los del resto de personas cuidadoras.

- Tratar a la persona con respeto, sin hacer diferencias en el trato por razón de edad, discapacidad, dependencia, condiciones de enfermedad, género u otros condicionantes sociales o culturales.
- Tratar con afecto, comprensión, poniendo en práctica todos los conocimientos, competencias y condiciones propias de una relación interpersonal adecuada.
- Valorar todas las capacidades y cualidades que tiene la persona para potenciar su autonomía y autocuidados.
- No hacerles sentir como una carga. Tener paciencia.
- Promover la toma de decisiones tomando en consideración sus opiniones y preferencias, así como sus valores.
- Evitar el aislamiento y la soledad no deseada.
- Respetar su espacio, su intimidad, sus hábitos siempre que sean saludables.
- Apoyar y tratar bien a las personas cuidadoras, respetando sus derechos, lo que contribuirá indirectamente a tratar bien a las personas que cuidan. Promover la corresponsabilidad entre todas las personas cuidadoras de la familia, para evitar sobrecargas en una de ellas.

Cuidar implica ponerse en la piel del otro, explorar sus emociones, escucharle, conocer qué piensa, qué siente y responder a sus necesidades con flexibilidad, ofreciendo alternativas a su situación. Además de calidad profesional precisa calidez humana.

Son necesarios los cuidados por la propia enfermedad, fragilidad o discapacidad y otras formas de cuidado que tienen que ver con la necesidad de afecto, de reconocimiento y de autonomía.

Sabemos que cuidar a una persona dependiente es muy estresante y duro, pero al promocionar los buenos tratos debemos hacer visible que cuidar también aporta valores y satisfacciones a las personas que cuidan.

Además, en los cuidados que aplicamos, debemos tener en cuenta la perspectiva de género. Sabemos que existen diferencias biológicas en la salud entre hombres y mujeres, pero también que los roles de género conllevan diferentes sobrecargas, riesgos para la salud e incluso diferencias en la salud emocional o autocuidados.

Las mujeres llegan a vivir más años de media que los hombres. Sin embargo, la percepción de su salud es peor que la de los hombres desde la adolescencia. Las mujeres van a tener más frecuentemente discapacidad y dependencia así como enfermedades crónicas y multimorbilidad.

En cuanto a la salud emocional, sabemos que en las mujeres debido a la desigualdad, a partir de la adolescencia baja su nivel de autoestima. Es importante hacerlas ver su valía y cualidades, reconociendo sus logros y ayudarlas a quererse a sí mismas. En esos cuidados emocionales es cuando podemos detectar dificultades que se puedan deber a sufrir o haber sufrido abusos o maltrato de algún tipo.

Las mujeres en general (y sobre todo las mayores) tienen rentas más bajas y sufren mayor brecha salarial presentando mayor dificultad de acceso a los servicios sobre todo por motivos económicos. Además las mujeres mayores sufren más soledad y reciben menos cuidados de su entorno cercano.

También será importante apoyar a las personas cuidadoras teniendo en cuenta las duras repercusiones que tienen las tareas de cuidado, ya que el riesgo de maltrato aumenta cuando los cuidadores soportan largos periodos de estrés, de penuria, cuando se sienten sobrepasados por una situación y cuentan con escaso soporte en su propio entorno familiar o afectivo.

8.

DETECCIÓN DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

8.1. Dificultades en la detección

Además de las dificultades en la detección reflejadas en el apartado seis Violencia de género en situaciones de especial vulnerabilidad poniendo el foco en mujeres con discapacidad, mujeres del medio rural, mujeres mayores y mujeres migrantes y minorías étnicas; cabe destacar que la detección de la violencia de género no es fácil. Se trata de un problema de salud pública

y social que cuesta reconocer por la propia víctima y que cuando lo reconocen existen muchas razones para no revelarlo.

En términos generales, analizamos las razones por las que los/as profesionales no preguntan en relación a la violencia de género y las razones por las que la mujer no revela la situación de maltrato.

El/la profesional no pregunta por:

- Temor a molestar a la mujer e invadir su intimidad.
- Dificultad para hacer este tipo de preguntas a la mujer.
- No saber cómo tratarlo una vez detectado.
- No considerarlo un problema de salud.
- Tener internalizados mitos y estereotipos sociales sobre la violencia de género.
- Dudas de que el sistema pueda ofrecerle una solución a estos problemas.
- Incomodidad ante las reacciones de la víctima.
- Inseguridad en el manejo del problema.
- Dudas respecto a la veracidad del testimonio de la mujer.
- Falta de tiempo en la atención.
- Temor a implicarse demasiado.
- Insuficiente preparación para abordarlo.
- Desconocer que los hijos e hijas también son víctimas de violencia de género.

La principal razón por la que los/as profesionales no preguntan es porque piensan que puede molestar a la mujer, a pesar de que diversos estudios demuestran que no sólo no les molesta, sino que lo consideran una señal de interés del/la profesional hacia ellas, aunque no padezcan esta violencia.

La mujer no revela la situación de maltrato por:

- Falta de reconocimiento del abuso.
- Esperanza en que la situación cambie y deseo de proteger a la pareja.
- Miedo a represalias en ellas o en sus hijos/as, a la respuesta de su pareja, a no ser entendida y ser culpabilizada, a que no se respete la confidencialidad, al abismo de una nueva vida, a las dificultades económicas, sociales .
- Vergüenza ante la sensación de fracaso o culpa y humillación por la situación que se vive.
- Situación psicológica de la mujer, baja autoestima y culpabilización.
- Tolerancia a los comportamientos violentos y tener incorporadas creencias y valores sexistas.
- Dependencia psicológica y/o económica de la mujer respecto a su pareja.
- Sentimientos de ambivalencia o inseguridad.
- Miedo al sistema judicial.
- No saber a quién dirigirse o a qué servicios acudir.
- Aislamiento y falta de apoyo familiar, social o económico.
- Situación emocional: disminución de su autoestima, falta de confianza en sí misma y en los/as demás, disminución de su capacidad de iniciativa y de su capacidad de reflexión en lo que le está pasando. Bloqueo emocional por trauma físico o psicológico.
- Estar acostumbrado a ocultarlo.
- Valores y creencias culturales y religiosas.

En cuanto a las víctimas, en las primeras fases es frecuente la falta de reconocimiento del abuso. Más adelante, aunque la mujer sea consciente del maltrato, puede mostrar resistencias a comentar su situación con el/la profesional. Las razones tienen que ver con sentimientos de vergüenza o culpa, la sensación de fracaso y la esperanza de que la situación cambie. Otras de las razones frecuentes es el miedo a posibles represalias del agresor hacia ella, hacia los hijos e hijas, a no saber de qué vivir o a donde ir, miedo al sistema

judicial, a que la confidencialidad o sus decisiones no sean respetadas. La propia dinámica del maltrato, que se instaura de forma paulatina con conductas de control que con frecuencia la mujer no identifica como maltrato dificultan el reconocimiento por parte de la mujer; los malos tratos psicológicos que van minando su seguridad y autoestima, hacerle sentir culpable de lo pasa, el aislamiento, fomentando su dependencia del maltratador; todo ello provoca en las víctimas desestabilización, confusión, inseguridad, miedo, unido a veces a la ambivalencia respecto a los sentimientos hacia el agresor. Esta ambivalencia resulta difícil de comprender para un/a profesional que desconozca el proceso de génesis y mantenimiento de la violencia en la pareja y, puede ser causa de errores en el abordaje del problema. Es responsabilidad del/la profesional estar alerta e identificar estos indicadores de sospecha, detectar el maltrato, dar la atención adecuada y canalizar las posibles demandas.

En general, a las personas atendidas desde la asistencia personal o el apoyo domiciliario están en una situación de vulnerabilidad, lo que les hace más proclives a poder sufrir discriminación o violencia, por ello, es importante estar alerta a las señales de riesgo y los signos de sospecha de violencia de género.

8.2. Pautas de detección, indicadores de violencia de género.

Se considera muy importante la interacción entre lo social y lo individual para la detección de situaciones de violencia de género. En concreto:

- Los aspectos macrosociales, de amplio alcance y que se encuentran en el conjunto de la sociedad. Creencias y valores culturales, concepción acerca del poder y de la obediencia, actitudes hacia el uso de la fuerza, los modelos violentos (medios de comunicación e impunidad de los mismos), etc.
- Los aspectos microsociales para entender el proceso del maltrato (aspectos más

vulnerables que tienen que ver con el contexto más próximo de la mujer).

- Los aspectos psicosociales de la mujer (habilidades, actitudes, valores y conductas).
- Una vez que estas cuestiones se tienen presentes, la detección con mujeres víctimas de violencia de género dependerá de:
 - Los tipos de violencia sufridos.
 - La gravedad del maltrato.
 - Momento del ciclo de la violencia.
 - Momento en la toma de decisión.
 - La cronicidad de la situación, el tiempo que lleva sufriendo la violencia.
 - El deterioro en la salud física, psicológica y social.
- Las fortalezas o factores protectores de la mujer (recursos personales, red de apoyos sociales).
- Las demandas explícitas e implícitas que motivan la atención.

1 . INDICADORES DE MALOS TRATOS FÍSICOS

Los malos tratos físicos pueden ser presenciados por el personal auxiliar de ayuda a domicilio, aunque lo habitual es que no lo presencien, pero sí que las mujeres muestren marcas o signos de haberlos sufrido.

1.1 Presenciar

- Empujones
- Golpes

- Forzar a comer o tomar algo o hacer comidas no aptas para sus problemas de salud (por ejemplo, en mujeres con diabetes, darles comida no apta para esta enfermedad con frecuencia).
- Colocar a la mujer en una posición incorrecta o incómoda deliberadamente.
- Amarrarla o sujetarla con la intención de hacerle daño.
- Pellizcos.
- Quemaduras (cigarros, líquidos, etc).
- Tirones de pelo.
- Sacudidas.
- Amarrarla sin una prescripción técnica para ello y con elementos no homologados
- No ayudarlas a moverse o desplazarse, negarles la silla de ruedas, el andador o el bastón.
- No proporcionarles la medicación necesaria o proporcionarla en mayor o menor medida.
- Negarle el acceso a la ducha o el aseo.

1.2 No presenciar, pero observar reiteradamente:

- Moratones.
- Marcas de sujeción.
- Rasguños.
- Cortes.
- Quemaduras.

- Fracturas.
- Heridas.
- Pérdida de cabello.
- Cortes leves o severos.
- Esguinces.
- Lesiones frecuentes de fractura de huesos nasales, dientes y mandíbula. Ruptura de tímpano (bofetón) o desgarramiento de la oreja por arrancamiento del pendiente.
- Expresión verbal directa al personal auxiliar de ayuda a domicilio o asistente/a personal que está sufriendo malos tratos psicológicos.

La evidencia de los malos tratos físicos que no se presencien pero que se observen en la mujer será especialmente significativa en el caso de ser marcas múltiples y en diferentes grados de resolución, además de las lesiones que conlleven ser tratadas por personal sanitario y no se estén tratando. La mujer suele quitarle importancia o describir un mecanismo que es discrepante con el tipo de lesión. A veces, con reticencia a contestar preguntas sobre ello y ocultando las lesiones. Suelen ser en posturas defensivas (región dorsal) y por agarramiento en brazos.

La constatación de un único indicador de los mencionados anteriormente no es prueba de malos tratos, pero la presencia reiterada de uno de ellos, la combinación de varios o aparición de lesiones severas han de alertar al personal que trabaja en el domicilio. En ocasiones se pueden observar este tipo de contusiones, pero ser por razones de salud, como problemas de piel de la mujer mayor. A pesar de ser cautelosos con la sospecha, siempre hay que informar a la coordinación del servicio.

2. INDICADORES DE MALOS TRATOS PSICOLÓGICOS.

2.1 Presenciar

- Amenazas de abandono.
- Amenazas de acusaciones.
- Acoso.
- Intimidación con gestos o palabras.
- Infantilización.
- Humillación por su dependencia o discapacidad.
- Negar ayuda para moverse o desplazarse, negar la silla de ruedas o el bastón.
- Otras actitudes del cónyuge: excesivo control, o bien excesivo desapego intentando banalizar lo que la mujer cuenta.

2.2 No presenciar, pero observar reiteradamente

- Cambios de carácter.
- Tristeza.
- Nerviosismo, ausencia de contacto visual, sobresaltos al menor ruido.
- Pérdida de peso.
- Miedo a algún miembro del hogar.
- Permanecer en silencio o con miedo a hacerlo delante de su pareja o algún miembro del hogar.
- Estar a la defensiva o bloqueada.
- Solicitar constantemente la aprobación de su pareja o algún miembro del hogar.

- Miedo a realizar algo que antes sí realizaba.
- Dificultad para respirar o taquicardias.
- Dificultad para comunicarse en presencia de algún miembro del hogar.
- Expresión verbal directa al personal auxiliar de ayuda a domicilio o asistente/a personal que está sufriendo malos tratos psicológicos.
- Otros signos y señales de maltrato pueden ser: quejas crónicas de mala salud, insomnio, cefaleas, abdominalgias, fatiga crónica, hiperfrecuentación a los servicios de salud, uso frecuente de psicofármacos o consumo de sustancias.

3. INDICADORES DE MALOS TRATOS SEXUALES

- Heridas en los pechos o en la zona de la vulva o el ano.
- Miedo a que se le toquen esas zonas del cuerpo para el aseo.
- Cambios de carácter.
- Tristeza.
- Pérdida de peso.
- Miedo a algún miembro del hogar.
- Permanecer en silencio o con miedo a hacerlo delante de su pareja o algún miembro del hogar.
- Estar a la defensiva o bloqueada.
- Solicitar constantemente la aprobación de su pareja o algún miembro del hogar.
- Expresión verbal directa al personal auxiliar de ayuda a domicilio o asistente/a personal de que está sufriendo malos tratos sexuales.

4. INDICADORES DE MALOS TRATOS ECONÓMICOS

- Chantaje financiero (amenazas a la mujer si está no le da dinero o si no le sufraga sus gastos, por ejemplo).
- Uso de los recursos de la mujer, sin que ella lo sepa o que por sus capacidades cognitivas no pueda dar su consentimiento verazmente.
- Coerción para firma de documentos relacionados con el patrimonio de la mujer.
- Apropiación de sus propiedades.

5. INDICADORES DE NEGLIGENCIA

- Aparición de úlceras, llagas u otro tipo de heridas que requieran de personal de enfermería para su cura y las personas familiares de la mujer descuiden el atenderlas.
- Descuidar la higiene personal, la alimentación y/o la movilización de la mujer deliberadamente.
- Ausencia reiterada de familiares cuando la mujer requiera estar acompañada, abandonarla en el domicilio o en cualquier otro lugar (consulta sanitaria, calle).
- Presenciar falta de higiene en el domicilio o un ambiente poco sanitario o insalubre.
- No realizar los cuidados en salud adecuados (medicación, dieta) y no acudir a las consultas y controles de seguimiento indicadas por sus profesionales.

6. INDICADORES EN EL ÁMBITO FAMILIAR

La detección se puede realizar a través de las conductas de las víctimas y/o de sus hijos/as, y de otros miembros de la familia que habiten en el hogar familiar,

así como personas del entorno más cercano ya que la violencia puede afectar gravemente al desarrollo emocional y relacional, teniendo como consecuencias, entre otras:

- A nivel social: dificultades en la interacción, agresividad, inhibición, dificultades para interpretar las claves sociales, falta de habilidades en la resolución de problemas sociales, tendencia a interpretar de forma hostil la conducta de otras personas...
- A nivel emocional: falta de empatía, dificultad para el reconocimiento y expresión de emociones, problemas de autocontrol.
- A nivel cognitivo: baja autoestima, indefensión aprendida, miedo al fracaso, poco manejo de la frustración, egocentrismo, juicios morales diversos...
- A nivel físico: heridas, señales externas de golpes, fracturas múltiples, quemaduras con formas definidas, desórdenes de alimentación, escasez de higiene.

En estos casos, la intervención debe empezar por garantizar la seguridad de las víctimas de la violencia de género (tanto la mujer como sus hijos/as). No se puede obviar que aquellos/as menores que son expuestos a situaciones de violencia de género en su entorno familiar, pueden ser menores en riesgo de desprotección. Por lo tanto, puede hablarse también de maltrato en la infancia (Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia).

Detectar una situación de violencia de género es complicado y delicado. Hay una serie de síntomas que son habituales en estas situaciones que pueden hacer detectar una situación de violencia de género en los/as hijos e hijas menores:

- Niños y niñas que habitualmente mostraban un comportamiento sociable, pasan a actitudes de aislamiento: no juegan o no se interrelacionan con los y las demás.
- Cambios bruscos en su conducta, mostrando actitudes extremas de agresividad o retraimiento.
- Manifestación de problemas de aprendizaje que antes no existían.

- Empeoramiento en las calificaciones.
- Ante los adultos muestran reacciones defensivas tales como encogerse, alejarse, retraerse...
- El niño o la niña se muestra receloso en volver a casa.
- Aparecen lesiones físicas.
- Existen faltas injustificadas y repetidas.
- No realiza en casa los deberes.
- Se muestra muy responsable tanto con las tareas del hogar como con el cuidado y crianza de hermanos o hermanas menores.
- La situación de violencia se ve reflejada en los dibujos que realiza en clase: trazos y colores que refuerzan la sensación de violencia o dibujos que apenas se notan, textos o relatos que evidencian situaciones llamativas de violencia...
- Los niños y niñas están en continua alerta, alarma o tensión e intentan pasar desapercibidos.

Además de todos estos indicadores, también debemos prestar atención a la pareja o a algún miembro del hogar, ante los siguientes actos.

- Presenciar demostración de celos, sentimiento de posesión hacia la mujer.
- Responder en lugar de ella a las preguntas formuladas, interrumpirla o contradecirla constantemente.
- Defender posiciones y roles tradicionales diferenciados de mujeres y hombres continuamente.
- Dificultad para expresar sentimientos.
- Insistencia en que sea quien acompañe siempre a la mujer a todos los lugares, incluidas consultas de salud mental.

9. CÓMO ACTUAR

Ante la sospecha de existencia de algún tipo de violencia debemos preguntar a la mujer. Esto va a reforzar ante ellas que es un tema que nos preocupa y damos importancia, además puede hacer que se plantee las cosas que hasta entonces había normalizado. Podemos pensar que es un tema que las puede molestar, pero diversos estudios con profesionales han demostrado que no sólo no les molesta, sino lo consideran señal de interés hacia ellas. Para preguntar por maltrato es conveniente realizar una pregunta directa para que la mujer pueda confirmarlo, pero se recomienda comenzar por unas preguntas facilitadores que nos ayuden a ir entrando en el tema. A modo de ejemplo:

<ul style="list-style-type: none"> • Si hay lesiones: Me preocupan sus lesiones, ¿quiere contarme lo que ocurrió? • Si no hay lesiones, pero se sospecha maltrato: La veo preocupada, nerviosa, triste... ¿cómo van las cosas en la familia? ¿Tiene algún problema con su esposo o hijos/as? • Gradualmente: • ¿Cómo es el trato hacia usted en casa? ¿Siente que no la tratan bien? 	<ul style="list-style-type: none"> • Y si contesta afirmativamente: • ¿Ha sido agredida físicamente? • ¿Le insulta o amenaza? • ¿Controla sus salidas o su dinero? • ¿Se siente segura? ¿Ha sentido miedo? • ¿Le ha contado a alguien lo que le ocurre?
--	---

Confirmado el caso es importante nuestra reacción y acompañamiento, para ello es necesario tener herramientas de comunicación y empatía con el tema

La asistencia inmediata inicial que podemos dar a una mujer tras revelar que sufre violencia de género debe estar marcada por: Escucha activa y conocer el posible riesgo y los recursos que tiene a su disposición:

ESCUCHA ACTIVA	RECONOCIMIENTO DE SU VIVENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Con intimidad, confidencialidad, en un lugar adecuado. • Empatía, ponernos en su lugar. • No juzgarla, ni presionarla, no interrumpirla. • Observar y cuidar el lenguaje corporal. • Utilizar técnicas que favorezcan la verbalización o la elaboración de ideas o emociones. • Preguntar acerca de sus necesidades y preocupaciones. • Conocer los apoyos con los que cuenta. • Saber si existen hijos o personas a su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acogerla emocionalmente. • Creerla, hacerla saber que puede confiar en nosotros/as. • Decirla que la entendemos, que no está sola. • Posicionarnos claramente en contra de la violencia hacia las mujeres. • Desculpabilizar, no hay un porqué, ni una justificación. • Mostrarle que algunos de sus malestares pueden ser consecuencia del proceso por el que está pasando. • Empoderar: decirla que es una persona valiosa. Destacar sus cualidades, sus habilidades. • Hacerla ver que esta situación no tiene porqué ser para siempre, que puede cambiar. Mostrarle modelos de otras supervivientes que salieron de ello.

Escucha Activa

ESCUCHA ACTIVA	SERVICIOS DE APOYO
RIESGO FÍSICO o PSICOLÓGICO Lesiones Físicas y malestar psicológico grave (Ansiedad o Depresión grave)	SERVICIO DE URGENCIAS ATENCIÓN PRIMARIA U HOSPITALARIAS
RIESGO DE NUEVA AGRESIÓN GRAVE La mujer tiene mucho miedo, está el agresor cerca, amenazas de muerte, etc.	POLICIA Y F.C.S.
NO RIESGO DETECTADO Según necesidades y preferencias de la mujer:	
Problemas de salud, necesidad de informes médicos, apoyo en su proceso de cambio	Equipo de Atención Primaria (medicina, enfermería, trabajo social, matrona)
Precisa apoyo psicológico, jurídico, laboral, ayuda social o de vivienda, Está sola, precisa acompañamiento social, emocional	CEAS Asociaciones de atención a víctimas

Conocer los Riesgos y la Red de Apoyo

Es clave a la hora de intervenir, tener claro que es la propia mujer maltratada la que tiene que decidir cómo proceder en su situación. Nunca se debe forzar o insistir en la decisión que debe tomar, sobre todo de cara a la posible denuncia, y tampoco juzgar las decisiones que vaya tomando en el proceso, incluida la indecisión.

Según la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la violencia de género en Castilla y León, los siguientes principios regirán las actuaciones que se lleven a cabo en la comunidad:

- Enfoque integral de la violencia de género y consideración desde su naturaleza multidimensional y transversal.

- Prevención como eje fundamental para erradicar la violencia contra las mujeres, analizando sus causas y fomentando actitudes desde la perspectiva de género que promuevan la igualdad de oportunidades a través de medidas de sensibilización, investigación y formación.
- Coordinación y colaboración entre todas las entidades públicas y privadas y los agentes sociales y económicos implicados en el ámbito de la violencia de género.
- Atención integral, inmediata, próxima y permanente a las víctimas, respetando la diversidad y las diferencias, teniendo en cuenta las necesidades derivadas de su residencia en el medio rural, de su situación de discapacidad o de su condición de inmigrantes, favoreciendo, en todo caso, la recuperación social y laboral de las víctimas de violencia de género.
- Intervención multidisciplinar prestada por profesionales con la cualificación técnica correspondiente.
- Efectividad, eficacia y celeridad en la prestación de los servicios que resulten más adaptados a las necesidades de cada caso.
- Protección de la intimidad y privacidad de las víctimas y personas beneficiarias en las actuaciones y procedimientos relacionados con la violencia de género.
- Participación de las mujeres afectadas, directamente o a través de entidades representativas de carácter asociativo.
- Equidad territorial en las actuaciones que se deriven de la ley.

El **Modelo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia de género "OBJETIVO VIOLENCIA CERO"** establece el marco de actuación para la implementación en Castilla y León de esa atención integral a cada víctima y su entorno partiendo de la base de los principios y derechos que la ley autonómica recoge.

Para actuar ante una situación de violencia de género, ya sea en primera persona o ante una situación de la que se es conocedor/a, nombrando algunos de los recursos que están a disposición de las víctimas, los/as profesionales de referencia de los servicios sociales, así como todos/as los/as agentes implicados/as en detección, atención y protección a las víctimas.

¿QUÉ HACER SI TENGO CONOCIMIENTO DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO?

Comunícalo a los/as profesionales adecuados en función de si su vida corre peligro o no.

- Si corre peligro su vida: fuerzas y cuerpos de seguridad y 112.
- Si no corre peligro su vida: Coordinación del Servicio o profesional de referencia de la entidad que gestiona el servicio de ayuda a domicilio o la asistencia personal quien a su vez una vez lo trasladará a profesionales en violencia de género de los Centros de Acción Social (CEAS).

Tras la detección o sospecha (aunque la mujer nos lo niegue) se avisará a la profesional del trabajo social del servicio correspondiente y/o asimismo se dará cuenta a la coordinación del servicio inmediatamente..

Se realizará un escrito de lo acontecido para incluirlo en el expediente de la mujer usuaria para futuros seguimientos.

La profesional del trabajo social de la entidad valorará las necesidades que pueda tener la mujer de asistencia médica, psicológica, social o asesoramiento legal y en función de las mismas dará traslado a profesionales en violencia de género de los Centros de Acción Social (CEAS), Coordinadoras de caso.

¿QUÉ DEBES HACER SI ERES VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO?

- Si tu vida corre riesgo llamar inmediatamente al 112.
- Si has decidido interponer una denuncia en un juzgado o una comisaría los/as abogados/as del turno de oficio de violencia de género ofrecen a las víctimas asistencia jurídica y los/as psicólogos/as especializados les apoyan e informan de todos los recursos que los servicios sociales ponen a su disposición.
- Si tu situación no reviste un peligro inmediato te atenderán los/as profesionales de los CEAS expertos/as en violencia de género. En el CEAS más cercano a tu domicilio encontrarás una persona coordinadora de caso que:

- Realizará la valoración de tu situación personal.
- Diseñará una respuesta integral a todas tus necesidades.
- Garantizará la continuidad en la atención realizando un seguimiento de tu situación.

Además, contarás con otros especialistas en violencia de género, profesionales de la psicología y profesionales jurídicos que te asesorarán según tu situación. En Castilla y León esta atención se presta a través de 189 CEAS de los cuales el 63% (119) se sitúan en el medio rural. Son más de 1.000 profesionales destinados a atender las necesidades de las víctimas. Si desconoces qué CEAS te corresponde llama al 012 para obtener dicha información.

¿QUÉ SERVICIOS Y PRESTACIONES ESTÁN A DISPOSICIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO?

Una red de centros de emergencia, casas de acogida y viviendas repartidas por todas las provincias para proporcionarles un alojamiento seguro, acompañamiento y orientación jurídico-social en todo tipo de materias prestado por profesionales especializados/as, apoyo psicológico dirigido tanto a mujeres como menores y personas dependientes de ellas orientada a potenciar sus capacidades y su autonomía. Este apoyo se presta además en sede policial y judicial si es urgente y también a familiares de víctimas mortales. Además de la información que se ofrece en los CEAS puedes llamar al 012 que cuenta con un servicio de atención especializada de mujer en el que se puede disponer de asesoramiento jurídico y psicológico.

Las mujeres víctimas de violencia de género también cuentan con ayudas económicas específicas. Además existen ayudas para los hijos e hijas de víctimas mortales, una ayuda económica hasta la mayoría de edad y el acceso gratuito a estudios universitarios para todas las víctimas de violencia de género, servicios de inserción sociolaboral (el programa empleo mujer Castilla y León ayuda a las víctimas a desarrollar sus habilidades e insertarse en el mercado laboral, y cuenta con una red de empresas para ello), servicio de interpretación y traducción para víctimas de violen-

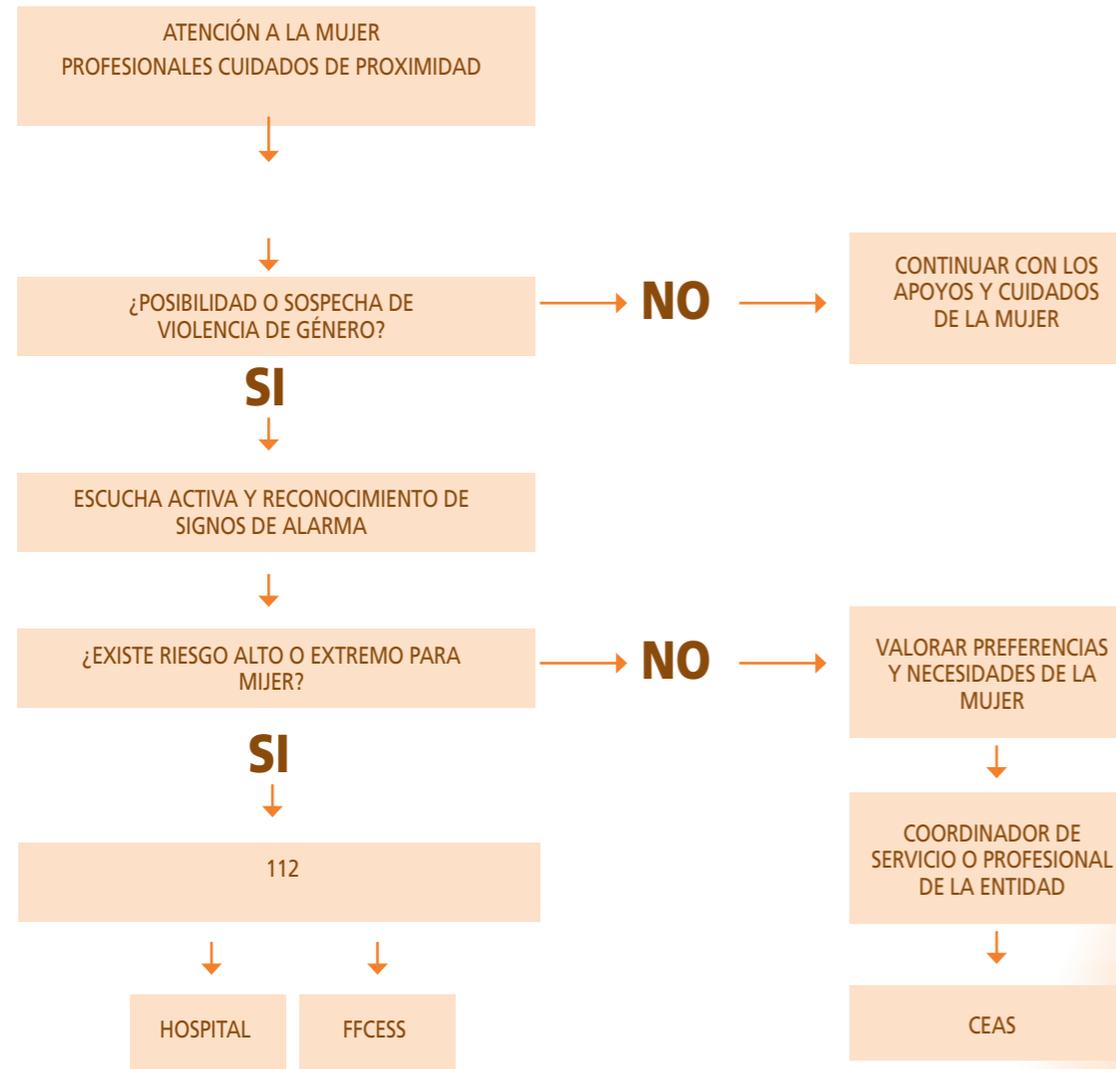
cia de género que desconocen la lengua oficial, puntos de encuentro familiar (lugares físicos seguros destinados a favorecer el derecho de los menores a relacionarse con sus progenitores), acreditación como víctima de violencia de género (de forma pionera en Castilla y León los/as profesionales de los servicios sociales están habilitados/as para acreditar las situaciones de violencia de género para que las víctimas puedan tener acceso a determinados recursos y prestaciones). Asimismo, la Junta de Castilla y León cuenta con el programa Fénix de apoyo psicológico a maltratadores, dirigido a eliminar las conductas de violencia.

Otros profesionales implicados en la violencia de género:

- Profesionales sanitarios cuando una víctima acude al centro sanitario.
- Profesionales de los centros educativos y Universidades cuando la violencia de género la sufre directamente una alumna o se produce en el entorno familiar de un alumno o alumna.
- Profesionales de las farmacias por su cercanía a la ciudadanía.
- Las entidades del tercer sector y las organizaciones sindicales.

Si conoces a una víctima de una agresión sexual tienes a tu alcance todos los recursos y prestaciones destinados a las víctimas de violencia de género pero además la Junta de Castilla y León ofrece un servicio específico para víctimas de agresiones sexuales mediante la asistencia letrada y la defensa jurídica gratuita.

Algoritmo resumen de la actuación a realizar ante sospechas de violencia de género:



10. ENLACES Y TELÉFONOS DE INTERÉS EN CASTILLA Y LEÓN

En Castilla y León existe una red de atención a la mujer víctima de violencia de género con servicios especializados para apoyar y acompañar a las víctimas. Para conocer y solicitar estos servicios y también para comunicar una situación de violencia nos debemos dirigir a:

1. Teléfono 012 Mujer

El 012 Mujer es un servicio de información general y asesoramiento a mujeres, que permite resolver de manera inmediata las dudas y problemas que planteen las mujeres de Castilla y León. Atendido por profesionales del derecho y la psicología y con carácter confidencial, 012 Mujer presta información general (aspectos generales de interés para la mujer, como empleo y autoempleo, formación, cursos y jornadas, ayudas y subvenciones, igualdad de oportunidades, asociacionismo, recursos económicos y asistenciales para la mujer, y cualquier otro), asesoramiento jurídico (en relación con materias que afecten a las mujeres en el ámbito administrativo, laboral, civil, familiar y cualquier otro) y atención psicológica a las consultas de mujeres que requieran ese tipo de asistencia, y proporciona una atención específica a las mujeres víctimas de violencia de género (proporcionándoles información y asesoramiento acerca de los recursos y programas articulados por las Administraciones Públicas para su seguridad y asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole).

El horario de atención telefónica con agentes será de lunes a viernes de 8:00 h. a 22:00 h. Fuera de este horario, las usuarias pueden dejar su consulta en el buzón de voz y el 012 Mujer devolverá la llamada, en dos días hábiles, con la información solicitada. Las situaciones de emergencia serán derivadas al teléfono 112.

Las diferentes formas de acceso, son:

- Teléfono de Información a la Mujer: 012 (983 327 850 desde fuera de Castilla y León). La llamada tiene un coste que depende de cada operador de telefonía (excepto si dispone de un servicio de tarifa plana para llamadas nacionales a teléfonos fijos y marca el 983 327 850).
- Fax: 983 248 587.
- Correo electrónico: informacion.mujer@jcyL.es
- En Twitter @012jcyL (de lunes a viernes de 9:00 h. a 14:00 h.).

2. Teléfono 016

Es el servicio telefónico sobre violencia de género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El servicio 012 Mujer y el teléfono 016 se complementan como medios para que puedan comunicarse con él las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, presta servicio en 51 idiomas y funciona las 24 horas del día. Las llamadas realizadas desde el territorio de Castilla y León al 016 dentro del horario de atención del teléfono 012, serán derivadas de forma automática al servicio telefónico de la Comunidad de Castilla y León 012.

3. Teléfono 112

Es para llamar en los casos de emergencia, cuando la mujer está en peligro.

4. Teléfono 091

Es el número de emergencias de la Policía Nacional.

5. Centros de Acción Social (CEAS)

Los CEAS están ubicados en todo el territorio de Castilla y León y cuentan con un/a profesional de referencia. Facilitan información y orientación a toda la ciudadanía en materia de Servicios Sociales y también en materia de violencia de género. En concreto:

- Informan sobre prestaciones y derechos.

- Valoran las necesidades de autonomía personal y de integración social.
- Orientan sobre el acceso a los recursos sociales, apoyan la tramitación de solicitudes y en su caso derivan a los servicios más adecuados.
- Coordinan la atención elaborando un plan de atención integral con la persona interesada.
- Realizan el seguimiento de las intervenciones.

Para localizar el CEAS más cercano se puede consultar llamando al teléfono de información 012 o consultar el listado de CEAS de Castilla y León a través del siguiente enlace: https://www.jcyl.es/junta/gss/Listado_CEAS.xls

6. Secciones de Mujer

Las Secciones de Mujer de las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales están ubicadas en cada capital de provincia de Castilla y León. La ciudadanía puede acudir para recibir información y atención. Desde las Secciones de Mujer se coordinan los programas existentes y las víctimas de violencia de género son informadas y derivadas hacia los recursos oportunos. Los teléfonos de contacto y direcciones de las Secciones de Mujer por provincias se muestran a continuación:

Ávila:

- Dirección: Pza. Fuente el Sol, s/n. C.P.: 05001 Ávila.
- Teléfono: 920 355 862.

Burgos:

- Dirección: Paseo Sierra de Atapuerca, 4. C.P.: 09002 Burgos.
- Teléfono: 947 280 171.

León:

- Dirección: Plaza de Colón, 19 24071 León. C.P.: 24008 León.
- Teléfono: 987 256 612 Ext. 831643 y Ext. 831644.

Palencia:

- Dirección: Calle Obispo Nicolás Castellanos, nº 10, 2º planta. C.P.: 34001 Palencia.
- Teléfono: 979 707 205.

Salamanca:

- Dirección: Calle Gran Vía 53-55, 1ª planta. C.P.: 37001 Salamanca.
- Teléfono: 923 296 766.

Segovia:

- Dirección: Pza. Doctor Andrés Laguna, 4. C.P.: 40001 Segovia.
- Teléfono: 921 461 982 Ext. 861258 y Ext. 861259.

Soria:

- Dirección: Pº del Espolón, 2. C.P.: 42001 Soria.
- Teléfono: 975 220 555 y 975 239 812.

Valladolid:

- Dirección: C/ Dos de Mayo, 14-16. C.P.: 47004 Valladolid.
- Teléfonos: 983 317 014 y 983 415 162.

Zamora:

- Dirección: Edificio de Usos Múltiples C/ Prado Tuerto, 17 - 14 planta. C.P.: 49019 Zamora.
- Teléfono: 980 671 300 Ext. 890675.

7. Teléfono de atención al profesorado ante situaciones de violencia de género en el alumnado

En el teléfono 917 260 101 el profesorado puede encontrar información y asesoramiento para ayudarles en la identificación y detección de aquellos comportamientos de control y violencia hacia las chicas, o para detectar situaciones de violencia de género en el entorno familiar de los alumnos y alumnas.

8. Servicio telefónico Atenpro

El servicio telefónico de atención y protección para víctimas de violencia de género (ATENPRO) es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de violencia de género una atención inmediata y personalizada, ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren. ATEN (atención) y PRO (protección). Se hace un seguimiento de la situación a través de llamadas periódicas, además de atender todas las demandas cuando las mujeres lo necesiten.

El servicio se activa al pulsar el botón del terminal que previamente se le ha facilitado. En ese momento el centro de atención recibe el aviso e inmediatamente se inicia una grabación de la conversación. Entre tanto el historial de la usuaria se despliega en la pantalla del ordenador de la persona que está atendiendo para completar la información y atender a las usuarias teniendo en cuenta las circunstancias personales de cada caso. En ese momento se valora el tipo de respuesta que requiere la demanda. En el caso de que se requiera:

- Atención psicosocial: la psicóloga escucha la demanda activamente y da respuestas mostrando empatía y apoyo. Se mantiene la conversación hasta que la supervisora valora que la usuaria se ha quedado tranquila y sus emociones recogidas correctamente.
- Llamada de emergencia: el centro de atención se pone en contacto con las fuerzas y cuerpos de seguridad, que reciben el aviso para desplazarse al lugar del incidente. Se mantienen conversaciones con la usuaria hasta la llegada de los agentes, quienes una vez que lleguen serán los encargados de tomar las decisiones oportunas.

La puesta en marcha y el correcto funcionamiento del servicio ATENPRO no sería posible sin la coordinación entre todos los agentes implicados. Desde su titular, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, pasando por su gestor, la Federación Española de Municipios y provincias (FEMP), hasta la prestación del servicio en todo el territorio nacional, que corre a cargo de Cruz Roja Española. La institución cuenta con la experiencia necesaria y con todos los medios tecnológicos adecuados. Medios que son fruto del trabajo de investigación e Innovación conjunta con la Fundación Vodafone España y la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS).

A este servicio se accede a través de los Centros de servicios sociales y Servicios de Igualdad de los Ayuntamientos y las usuarias deben cumplir unos mínimos requisitos:

- Acceden todas aquellas mujeres víctimas de violencia de género según recoge la Ley 1/2004.
- Siempre y cuando no convivan con la persona que les ha sometido a maltrato.
- Que estén participando en los programas de atención especializada de su localidad.
- Que acepten la normativa del servicio.

El servicio ATRENPRO aporta a las usuarias:

- Atención psicosocial, acompañamiento y consuelo.
- Además, la Institución les ofrece como valor añadido la posibilidad de acceder a programas destinados a mujeres en dificultad social y cuyo fin último es dotarles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo e inclusión social y laboral, la recuperación de confianza en sí mismas, además del valor humano que aportan las personas que forman parte de los equipos de intervención, no solamente en el centro de atención sino también las que apoyan estas acciones desde los 700 lugares donde Cruz Roja tiene presencia.

Para más información sobre ATRENPRO se puede contactar a través de:

- Servicios Sociales de su Ayuntamiento.
- Teléfono: 900 22 22 92.
- Información a Entidades Locales: atenpro@femp.es
- Información Ministerio: atenpro-sessi@msssi.es

9. Recursos por provincias

Los recursos para la atención de mujeres víctimas de violencia de género distribuidos por provincias dan respuesta a las diversas necesidades que puede tener una víctima de violencia de género: información especializada, recursos de alojamiento, atención psicológica, orientación y asesoramiento jurídico, traducción e interpretación telefónica, prestaciones económicas, etc. Se dan a conocer a las mujeres víctimas de violencia de género, a profesionales y a cualquier persona interesada en ello.

Para conocerlos con detalle se muestran a continuación las guías de recursos por provincias elaboradas por la Junta de Castilla y León. En cada guía se agrupan los recursos en diferentes bloques:

- Información y valoración.
- Apoyo a la familia y a la autonomía personal.
- Recursos de alojamiento.
- Servicios de atención especializada.
- Apoyo para las necesidades básicas: prestaciones económicas.
- Acceso preferente a recursos del ámbito educativo.
- Formación y empleo.
- Recursos de protección y seguridad.
- Dispositivos de protección.
- Aplicaciones para dispositivos móviles.
- Recursos en el ámbito de la justicia.
- Programa de intervención para agresores de violencia de género en medidas alternativas.
- Agentes y colaboradores del modelo de atención integral.
- Enlaces web a guías de derechos y a páginas web de recursos.

11.

Webgrafía

Se puede acceder a la guía de cada provincia a través de los siguientes enlaces:

- Ávila: [DESCARGAR](#)
- Burgos: [DESCARGAR](#)
- León: [DESCARGAR](#)
- Palencia: [DESCARGAR](#)
- Salamanca: [DESCARGAR](#)
- Segovia: [DESCARGAR](#)
- Soria: [DESCARGAR](#)
- Valladolid: [DESCARGAR](#)
- Zamora: [DESCARGAR](#)

Para más información sobre enlaces y recursos de interés en Castilla y León se recomienda llamar al teléfono de información 012 o consultar la web www.jcyl.es/vg

Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la Violencia de Género en Castilla y León:

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-20072-consolidado.pdf>

Modelo de Atención Integral a las Víctimas de Violencia de género "OBJETIVO VIOLENCIA CERO":

<https://familia.jcyl.es/web/es/mujer/objetivo-violencia-cero.html>

Guía de actuación para la detección de la violencia de género en el ámbito educativo de Castilla y León:

<https://www.educa.jcyl.es/es/guiasypublicaciones/guia-actuacion-deteccion-violencia-genero-ambito-educativo>

Guías y manuales de apoyo de la Junta de Castilla y León:

<https://familia.jcyl.es/web/es/mujer/guias-videos-para-profesionales.html>

Estudios y publicaciones de la Junta de Castilla y León:

<https://familia.jcyl.es/web/es/mujer/estudios-publicaciones.html>

Guías por provincias de recursos para víctimas de violencia de género y asesoramiento en violencia de género para mujeres con discapacidad intelectual:

<https://familia.jcyl.es/web/es/mujer/recursos-para-victimas.html>

Guías para activar el proyecto de vida de las personas en situación de vulnerabilidad social

<https://serviciosociales.jcyl.es/web/es/servicios-sociales-innovacion/servicio-apoyo-para-activacion.html>

Guía para activar el proyecto de vida de personas en situación de dependencia y/o discapacidad que viven en su domicilio

<https://serviciosociales.jcyl.es/web/jcyl/binarios/1018/733/GuiaProyectoVidaDependenciadiscapacidaddomicilio.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF-8&blobnocache=true>

Centros de Acción Social: CEAS:

<https://serviciosociales.jcyl.es/web/es/como-acceder-servicios-sociales/centros-accion-social.html>

Listado Centros de Acción Social (CEAS) en Castilla y León:

https://www.jcyl.es/junta/gss/Listado_CEAS.xls

ATENPRO: servicio telefónico de atención y protección a las víctimas de la violencia de género:

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/servicioTecnico/home.html>

DI violencia cero: Web de prevención ante la violencia de género de las mujeres con discapacidad intelectual:

<https://www.diviolenciacerocom/>

Teléfonos y direcciones de información:

<https://familia.jcyl.es/web/es/mujer/telefonos-direcciones-informacion.html>

Servicio de información y atención telefónica a la mujer: 012:

<https://familia.jcyl.es/web/es/mujer/atencion-telefonica-mujer.html>

Guías de recursos por provincias:

- Ávila: [DESCARGAR](#)
- Burgos: [DESCARGAR](#)

RED SOCIAL. GRUPO DE TRABAJO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- León: [DESCARGAR](#)
- Palencia: [DESCARGAR](#)
- Salamanca: [DESCARGAR](#)
- Segovia: [DESCARGAR](#)
- Soria: [DESCARGAR](#)
- Valladolid: [DESCARGAR](#)
- Zamora: [DESCARGAR](#)

- ACCEM
- AFAMMER. Asociación de familias y mujeres del mundo rural
- Cáritas
- CERMI. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
- PREDIF CYL. Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física de Castilla y León
- Coceder. Confederación de Centros de Desarrollo Rural
- Cruz Roja
- Dirección General de Planificación y Asistencia Sanitaria
- FADEMUR. Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales
- Federación Salud Mental Castilla y León
- FSG. Fundación Secretariado Gitano
- Fundación Diagrama
- Fundación Santa María la Real
- POICYL. Plataforma de Organizaciones de la Infancia de Castilla y León
- Red de Jubilados y Pensionistas
- Servicio de atención integral a mujer víctima de violencia de género y trastorno por uso de sustancias - Fundación Aldaba



Servicios Sociales
de Castilla y León



Junta de
Castilla y León



Redes
de igualdad