

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GENERO, Y MALTRATO Y AGRESIONES SEXUALES

Año 2018



INDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	4
3. ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	5
4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	6
4.1. ALCANCE DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	6
4.2. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	7
4.3. FASE DE DETECCIÓN.....	8
4.4. FASE DE INTERVENCIÓN.....	9
4.4.1. Criterios para ofrecer información.....	9
4.4.2. Criterios para la derivación a otros servicios.....	9
4.4.3. Itinerarios de atención y coordinación de cada Servicio.....	10
4.5. CONTACTO DE LOS SERVICIOS QUE PARTICIPAN EN EL MARCO DEL PROTOCOLO.....	22
4.6. CONTACTO DE LOS SERVICIOS/RECURSOS ESPECÍFICOS PARA EL APOYO EN LA INTERVENCIÓN.....	23
I. ANEXOS.....	24
I.I. MODELO DE ACTA DE CONSENTIMIENTO.....	24
I.II. MODELO DE DOCUMENTO DE DERIVACIÓN.....	25
I.III. MODELO DE LA TABLA DE REGISTRO.....	26

1. INTRODUCCIÓN

En el municipio de Zarautz se viene trabajando de forma colaborativa entre los agentes que intervienen en la atención y seguimiento de casos de violencia ejercida contra la mujer en el marco del PROTOCOLO INTERSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCION A VICTIMAS DE MALTRATO DOMESTICO Y AGRESIONES SEXUALES aprobado en 2008. Sin embargo, ante la realidad cambiante y después de la trayectoria de 4 años se ha considerado oportuno revisar el protocolo y actualizarlo con los siguientes objetivos:

- Renovar el compromiso adherido en 2008.
- Actualizar o modificar los contenidos de acuerdo a las necesidades identificadas.
- Profundizar en el procedimiento para de la detección precoz de los casos.
- Socialización de los contenidos entre las personas profesionales.
- Decálogo para la definición de objetivos y funciones del Grupo de Trabajo.
- Otras propuestas o iniciativas.

Por consiguiente, a partir del proceso del protocolo del 2008 nace el siguiente protocolo con el objetivo de mejorar la coordinación y colaboración interinstitucional de agentes, que intervienen en los casos de violencia dirigida de forma específica contra la mujer, tanto en la atención y seguimiento, como en la prevención y diagnóstico temprano de los casos de violencia en el municipio de Zarautz.

Para la elaboración del nuevo protocolo de actuación, se ha tenido en consideración además de los contenidos del protocolo realizado en 2008, el actual marco legal que consiste en la siguiente legislación vigente:

- La Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.
- La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el ámbito de Estado.
- La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Asimismo, este protocolo ha sido elaborado teniendo como referencia *el II Acuerdo Interinstitucional Para la Mejora en la Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato en el Ámbito Doméstico y de Violencia Sexual*, elaborado por el Gobierno Vasco a través del Instituto Vasco de la Mujer Emakunde, en 3 de febrero de 2009 y otros protocolos sectoriales que a continuación se especifican:

- *Protocolo Sanitario ante el Maltrato en el ámbito doméstico y la violencia sexual contra las mujeres* de Osakidetza, 2008.
- *Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género*, realizado por la Comisión Contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y promovido por el Ministerio de Sanidad y Consumo, 2007.
- *La Instrucción Nº 48* de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco sobre maltrato doméstico del año 2000, aunque posteriormente ha sufrido varias modificaciones.
- *Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género*, aprobado el 10 de junio de 2004 por la Comisión de Seguimiento de la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.

2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

El **principal objetivo** de este protocolo es establecer una pauta de actuación normalizada y homogénea para los/las agentes que intervienen en el municipio de Zarautz ante episodios de violencia contra la mujer, para la detección precoz, así como para la valoración y actuación ante los casos detectados y el seguimiento de los mismos. Este objetivo se traduce en dotar a las personas profesionales de Zarautz de pautas sobre cómo responder a una situación de violencia contra la mujer, con los recursos que se cuentan en la actualidad, ofreciendo la mejor atención posible.

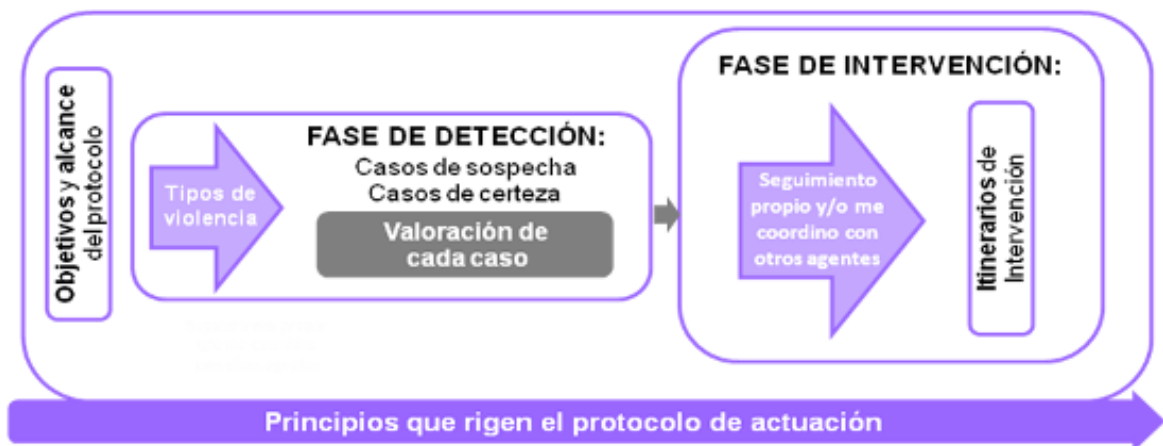
Para la consecución de este objetivo, el Protocolo, deberá posibilitar principalmente los siguientes **objetivos específicos**:

- Atender y proteger a la mujer víctima de violencia, estableciendo cauces de cooperación entre las diferentes instituciones, para que ésta sufra las menores molestias posibles y tenga información comprensiva y útil en todos los trámites y procesos, sintiéndose apoyada y protegida en su toma de decisiones.
- Posibilitar y coordinar los recursos adecuados de las instituciones intervinientes, y crear nuevos, de acuerdo con las necesidades reales que se detecten.

- Facilitar a la víctima, a sus hijos/as y personas dependientes a su cargo, todos los recursos que la legislación vigente establece, estableciendo pautas de coordinación entre los servicios intervinientes.
- Proponer mejoras de los servicios existentes, así como la creación de nuevos que se consideren convenientes, en virtud de las deficiencias que se observen y de las nuevas necesidades que se planteen.

3. ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

El presente protocolo se estructura de la siguiente forma:



Consecuentemente:

- Existen unos objetivos comunes y consensuados por todos los agentes que son la razón de ser de este protocolo.
- La actuación que vaya a desarrollar la persona profesional atiende a unos principios acordados conjuntamente.
- Se actúa a través de este protocolo ante los tipos de violencia que se definen en el marco del mismo.
- Se diferencian dos fases de actuación por parte de la persona profesional: fase de detección y la fase de intervención.
- En la fase de intervención es cuando la persona profesional determina la conveniencia, de forma conjunta con la víctima, para la coordinación con otros agentes y se suceden las derivaciones pertinentes acorde a lo establecido.

4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

4.1. ALCANCE DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

El alcance del protocolo se basa en la definición ofrecida por la Resolución de la *Asamblea General de las Naciones Unidas (1993)*:

“Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.”

Por consiguiente, el alcance del protocolo se refiere a **cualquier forma de violencia y malos tratos ejercidos contra la mujer, independientemente de quién sea el agresor.**

Sin embargo, la mayoría de los casos que se atienden son episodios de violencia ejercidos por la pareja o ex pareja, por lo que se trata de la tipología de violencia que es catalogada en el marco de la definición de violencia de género.

Cuando se menciona “diferentes formas de violencia contra las mujeres” se refiere a las siguientes tipologías de violencia:

- **Violencia Física:** Comprende cualquier acto no accidental que implique el uso deliberado de la fuerza, como bofetadas, golpes, palizas, empujones, heridas, fracturas o quemaduras, que provoquen o puedan provocar una lesión, daño o dolor en el cuerpo de la mujer.
- **Violencia Psicológica:** Conducta intencionada y prolongada en el tiempo, que atenta contra la integridad psíquica y emocional de la mujer y contra su dignidad como persona, y que tiene como objetivo imponer las pautas de comportamiento que el hombre considera que debe tener la mujer. Sus manifestaciones son las amenazas, insultos, humillaciones o vejaciones, la exigencia de obediencia, el aislamiento social, la culpabilización, la privación de libertad, el control económico, el chantaje emocional, el rechazo o el abandono. Este tipo de violencia no es tan visible como la física o la sexual, es más difícil de demostrar, y en muchas ocasiones no es identificada por la víctima como tal sino como manifestaciones propias del carácter del agresor.

- **Violencia Sexual:** Todo comportamiento de naturaleza sexual realizado sin el consentimiento válido de la otra persona. Incluye las agresiones sexuales, los abusos sexuales y el acoso sexual. Son las acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción –chantaje o amenaza- u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal) por parte del compañero íntimo. Una de las connotaciones del maltrato sexual es confundir la intimidad emocional y sexual.

Por otra parte, la Comisión de Trabajo para desarrollar el presente protocolo considera que existen otro tipo de violencias que pudieran ser comprendidas en este marco, aunque no concuerden con la definición del alcance del protocolo de forma estricta. Se trata de episodios y casos de violencia de parejas del mismo sexo, ya sean mujeres u hombres.

4.2. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Se definen a continuación los principios rectores para la intervención y asistencia a mujeres en situación de violencia y maltrato. Estos principios serán los que regirán la actuación de las personas profesionales a lo largo de todo el proceso de diagnóstico, atención y seguimiento:

- **Flexibilidad a favor del interés de la víctima:** Este debe ser el principio fundamental sobre el que se sustente el Protocolo. Se priorizará el respeto de la autonomía de la víctima y el compromiso de confidencialidad respecto a la información conocida en virtud del ejercicio profesional.
- **Mínima victimización:** Se tratará de evitar al máximo la victimización secundaria de las mujeres que han sufrido violencia de género, reduciendo al mínimo las molestias de las víctimas derivadas de las intervenciones de diferentes profesionales e instituciones.
- **Asistencia personalizada:** Cada caso es particular y se debe realizar un análisis y valoración individual de la situación en que se encuentra cada mujer, siendo la atención y asistencia prestada personalizada y adaptada a cada caso y necesidades particulares.
- **Asistencia integral e interdisciplinar:** La atención a las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas que dependan de ella dará cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia y para ello, se les facilitará el acceso a los servicios y prestaciones que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales que concurren en cada caso.
- **Cooperación coordinada:** con el objeto de ofrecer una atención integral a cada una de las víctimas, cada profesional trabajará coordinadamente con el resto de agentes institucionales de este ámbito, siempre y cuando los recursos disponibles de cada una de las personas profesionales no sean suficientes y se requieran recursos adicionales o de otra disciplina.

- **Igualdad:** La atención deberá garantizarse a todas las víctimas sin discriminación por razón de estado civil, orientación sexual, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier otra condición personal o social.
- **Prevención:** El conjunto de pautas recogidas se aplicarán con el objeto de evitar que se reproduzcan situaciones de violencia contra las víctimas, tanto en las mujeres como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.
- **Defensa del interés de las personas menores de edad:** Se adoptarán las medidas necesarias a la atención y protección de las personas menores a su cargo, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes (Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia).
- **Eficacia y agilidad:** Deberá garantizarse una articulación eficaz y ágil con el fin de actuar con la inmediatez requerida por la urgencia propia de estas situaciones.

4.3. FASE DE DETECCIÓN

Todas las personas profesionales de los servicios y administraciones que participan en el protocolo pueden actuar y tienen capacidad en la detección precoz de episodios y situaciones de violencia contra las mujeres: la accesibilidad a la mujer y el contacto directo y continuado pueden facilitarlos.

En este sentido, este protocolo plantea que las personas profesionales deben tener una actitud de alerta ante la presencia de conductas, síntomas ó signos de sospecha de maltrato.

“No tenga miedo de preguntar. Contrariamente a la creencia popular, la mayoría de las mujeres están dispuestas a revelar el maltrato cuando se les pregunta en forma directa y no valorativa. En realidad, muchas están esperando silenciosamente que alguien les pregunte.”

Recomendación de la OMS para las personas trabajadoras del ámbito de la Salud.

Junio 1998

Por consiguiente, el criterio que se determina dentro del marco del protocolo es que ante signos o situaciones de sospecha se realice un **seguimiento** por parte de la persona profesional **a través de los recursos que disponga a su alcance**: citas periódicas, seguimiento telefónico u otros mecanismos. El objetivo del seguimiento es confirmar o descartar la situación de violencia que pueda estar padeciendo o haya padecido la mujer.

Para ello, se recomienda asistir a la mujer, a través de la realización de ciertas preguntas exploratorias de abordaje psicosocial. La respuesta a estas preguntas puede ayudar a la confirmación o desestimación del caso, además de facilitar y apoyar a la posible víctima en su

proceso de reconocimiento y toma de consciencia de que se trata encuentra en una situación de violencia y maltrato.

4.4. FASE DE INTERVENCIÓN

La confirmación de una sospecha de situación de violencia, la propia evidencia del caso o el reconocimiento/comunicación por parte de la mujer significa el comienzo de la Fase de Intervención.

Esta fase implica además de la atención y asistencia que se le pueda ofertar a la víctima a través del servicio que la atiende:

- **la labor de información sobre los servicios a los que puede acudir y los recursos a los que puede acceder,**
- **la derivación del caso a otro servicio** cuando las circunstancias del caso así lo requieran o en caso de que la mujer en situación de maltrato quiera hacer uso de los mismos.

4.4.1. Criterios para ofrecer la información

En el proceso de atención, en caso de que la situación lo permita, se le informará sobre los recursos a los que puede acceder a través del servicio que le atiende y también, sobre los recursos específicos que puede solicitar, por su condición, y que son ofertados por otras administraciones u entidades.

Garantizar la información por parte de la persona profesional a la víctima en situación de violencia de género implica, que se le **explicarán los recursos a los que puede acceder en cada servicio y se le entregue la guía de recursos o el folleto informativo** que edita el Ayuntamiento de Zarautz, además de aquellos otros que cada servicio establezca.

4.4.2. Criterios para la derivación a otros servicios

En caso de que la víctima en situación de violencia de género o maltrato quiera acceder a alguno de los servicios que colaboran en el marco de este protocolo, será función de la persona profesional realizar la derivación pertinente, en aras a facilitar a la persona que ha padecido el episodio de violencia el tránsito entre servicios y evitar al máximo la victimización secundaria.

No obstante, el proceso de derivación que se describe a continuación ocurrirá cuando el intercambio de información suceda **entre servicios y entidades que pertenecen a diferentes**

administraciones y que colaboran en el marco de este protocolo. Por consiguiente, los intercambios de información que se pudieran efectuarse en los supuestos que se concretan a continuación no seguirán las pautas que se especifican más adelante:

- Entre los diferentes Departamentos del Ayuntamiento que tienen funciones en la atención de personas que han padecido situaciones de violencia de género.
- Entre diferentes servicios de Osakidetza, puesto que internamente cuentan con sus propios criterios para garantizar la confidencialidad de los datos.
- En las comunicaciones que suceden por parte de Udaltzaingoa con Ertzaintza, ante situaciones en que Udaltzaingoa realiza la primera atención o intervención y existen indicios de que se trata de un hecho delictivo, puesto que la derivación es inmediata.

El proceso de derivación implica los siguientes pasos:

- Solicitar a la persona víctima de violencia de género o maltrato que **firmé el acta de consentimiento** para el intercambio de la información entre servicios, con objeto de garantizar lo que determina la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Sin embargo, en aquellos servicios que dispongan de sus propios mecanismos para garantizar el consentimiento de la persona para el intercambio de información, no será necesario el cumplimiento de este criterio. Se adjunta en el anexo un modelo de acta de consentimiento (Anexo I.I).
- La derivación implica **el envío de la información relacionada con la víctima**, especificando los datos para el contacto con la persona, así como una breve descripción de las circunstancias del caso (se adjunta un modelo de documento de derivación en el Anexo I.II). Para realizar la transmisión de la información la persona profesional tendrá que realizar las siguientes gestiones:
 - Llamada telefónica al número genérico del servicio o entidad preguntando por la/s persona/s de referencia que se especifican en la tabla 4.5 de este documento.
 - Envío de un correo electrónico con la información que se recomienda enviar en el modelo de documento de derivación (Anexo I.II) al correo genérico del servicio al que se deriva el caso o al correo electrónico que haya podido indicar la persona profesional que ha atendido la llamada telefónica.

4.4.3. Recogida de datos – Hoja de registro:

Se establece y acuerda una tabla de registro Excel a través del cual se contabilizan los casos de violencia de género que suceden en el municipio. En dicha tabla se recogen una serie de datos que nos permitan valorar la dimensión de la problemática desde diferentes enfoques, identificar los principales perfiles, etc.

Se incluirán todos los casos de violencia de género, violencia doméstica y agresiones sexuales.

La tabla de registro se remitirá al Departamento de Igualdad del Ayuntamiento en los siguientes periodos:

- Julio (primera quincena): datos de los seis primeros meses del año
- Enero (primera quincena): datos del año anterior

El personal médico del ambulatorio registra los casos con los códigos CIE (Código Internacional de Enfermedades) y en la ficha personal de cada paciente. Por ello, enviarán a fin de año el registro de códigos CIE que les facilita Osakidetza.

4.4.4. Comunicación y notificación cuando se produzcan sucesos de gravedad:

Cuando se produzca una agresión de mucha gravedad, agresión sexual o violación, o muerte de una víctima, se informará de forma inmediata a la Alcaldía del Ayuntamiento de Zarautz. Para posibles actuaciones posteriores que afecten a la familia o la víctima se solicitará su permiso.

4.4.5. Riesgo para la seguridad de la víctima en el domicilio:

En los casos en que volver a su domicilio suponga un riesgo para la seguridad de la víctima y/o de las personas dependientes a su cargo, habrá que valorar la situación y la posibilidad de una residencia alternativa. Para ello, se contactará con Servicios Sociales, de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 h., o con los Servicios Forales de Urgencia, si ocurre fuera de este horario.

4.4.6. Itinerarios de atención y coordinación de cada Servicio



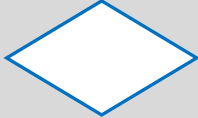


Los itinerarios de atención y coordinación han sido descritos a través de flujogramas. En el flujograma se refleja una visión detallada y estandarizada del proceso de atención y coordinación que se sucede en los diferentes servicios ante casos de violencia contra la mujer.

Por consiguiente, el objetivo del flujograma es describir pautas o pasos de actuación estándares que tiene que seguir la persona profesional ante un caso de violencia de género.

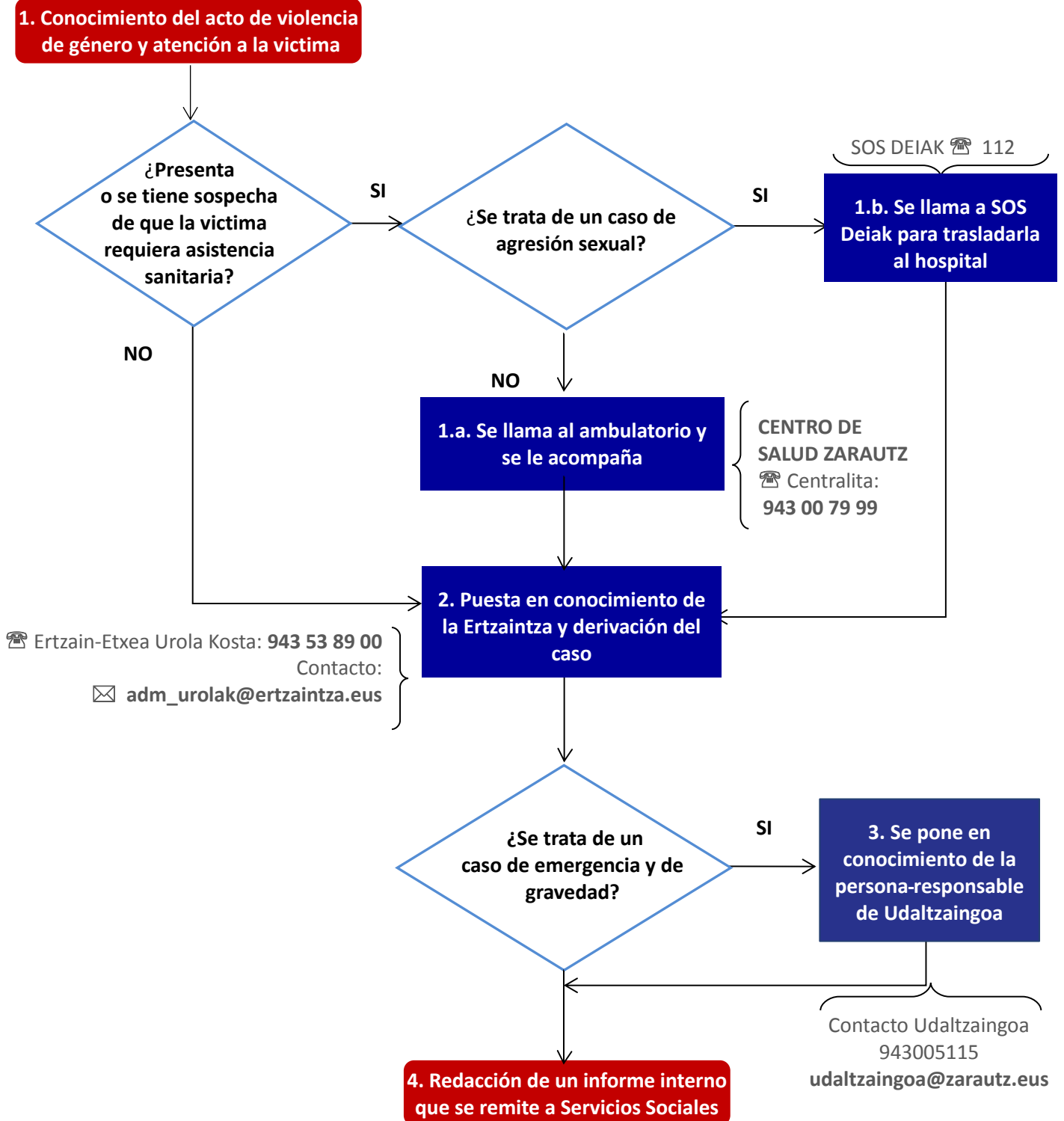
Cada flujograma recoge diversos desenlaces posibles, en función de diversas circunstancias o disyuntivas que a lo largo del proceso de atención se puedan producir, por lo que en cada flujograma se prevén diversas vías y diversos finales posibles.

Así mismo, el flujograma se compone por una serie de pasos que tiene que cumplir la persona profesional siguiendo la línea que indican las flechas. Cada paso/tarea se recoge de forma escueta en el marco de un símbolo y cada símbolo tiene un significado concreto atendiendo su forma. Los significados de cada símbolo se recogen a continuación.

Finalmente, a cada flujograma le acompaña una tabla explicativa en la que se recoge de forma más detallada lo que implica cada paso/tarea que se describe en el flujograma.

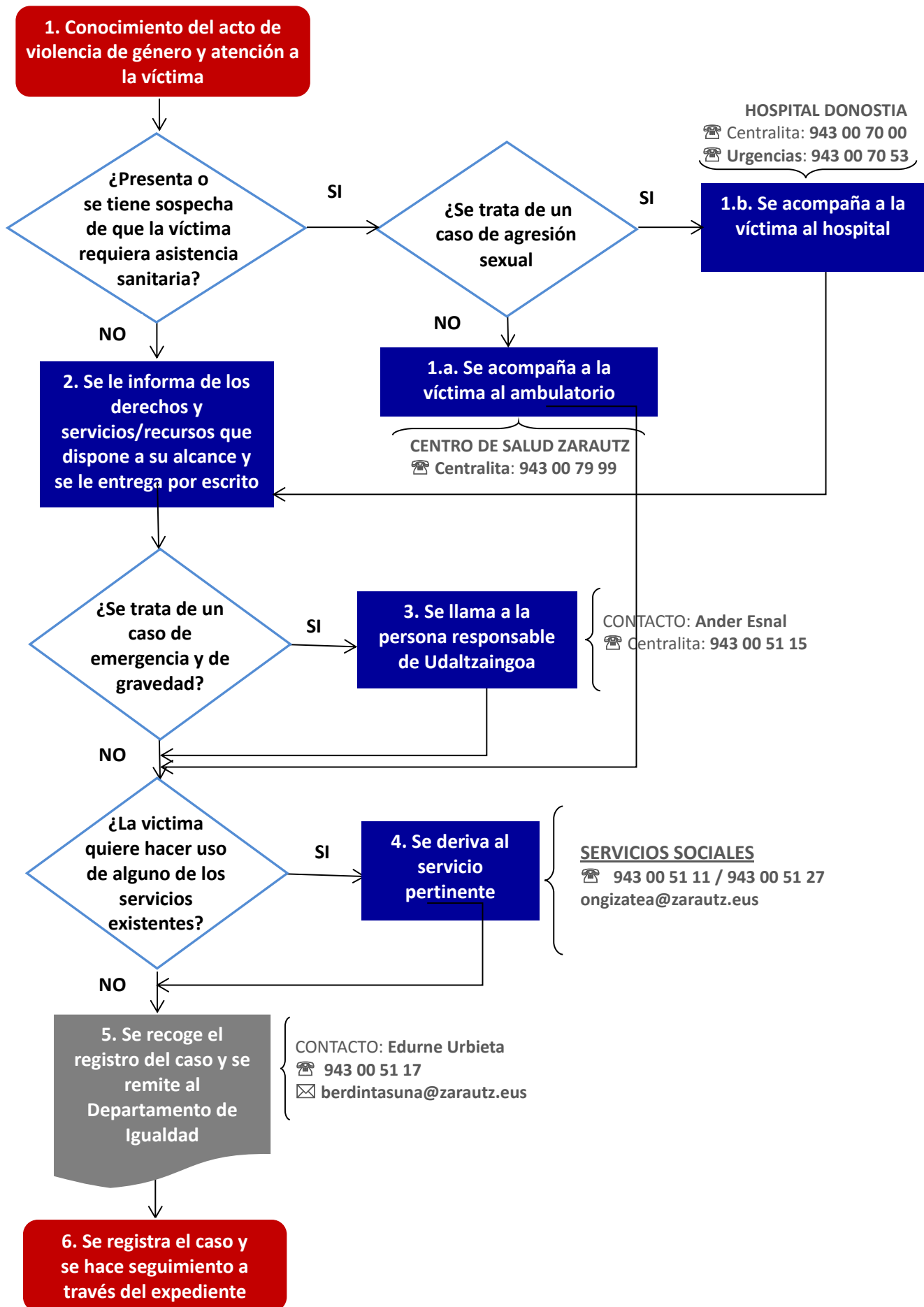
NOMBRE DEL S3MBOLO	DESCRIPCI3N	S3MBOLO
Terminador	Indica el inicio o el fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o tarea	
Decisi3n	Indica una pregunta y la adopci3n de una decisi3n	
Flecha	Siguiendo la orientaci3n de la flecha, indica el itinerario a seguir	
Documentos	Indica la generaci3n o cumplimentaci3n de documentos	

PROCESO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE UDALTZAINGOA



PAUTAS DE ACTUACIÓN DE UDALTZAINGOA PARA LA COORDINACIÓN CON EL RESTO DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL PROTOCOLO	
1	<p><u>Conocimiento del acto de violencia de género y atención a la víctima.</u> Implica que se pone en conocimiento de Udaltzaingoa un acto de violencia contra la mujer y se realiza la primera acogida y atención a la víctima.</p> <p>En caso de que se tenga constancia o sospecha de que requiera asistencia sanitaria:</p> <p><u>1.a. Si no se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al ambulatorio.</u> Implica ponerse en contacto con el ambulatorio de Zarautz y se le acompaña a dicho servicio. Se le indicará que solicite un parte de lesiones.</p> <p><u>1.b. Si se trata de una agresión sexual, se llama a SOS Deiak para trasladarla al hospital.</u> Implica ponerse en contacto con SOS Deiak para facilitar el traslado al hospital</p>
2	<p><u>Puesta en conocimiento de la Ertzaintza y derivación del caso.</u> Implica ponerse en contacto con la Ertzain-Etxea de Urola Kosta para que se le derive el caso.</p>
3	<p><u>Si se trata de un caso de gravedad se pone en conocimiento de la persona responsable de Udaltzaingoa.</u> Implica llamar por teléfono a la persona responsable de Udaltzaingoa para su conocimiento.</p>
4	<p><u>Redacción de un informe interno que se remite a Servicios Sociales.</u> Implica la redacción de un informe interno en el que se especifican los hechos para el conocimiento de Servicios Sociales.</p>

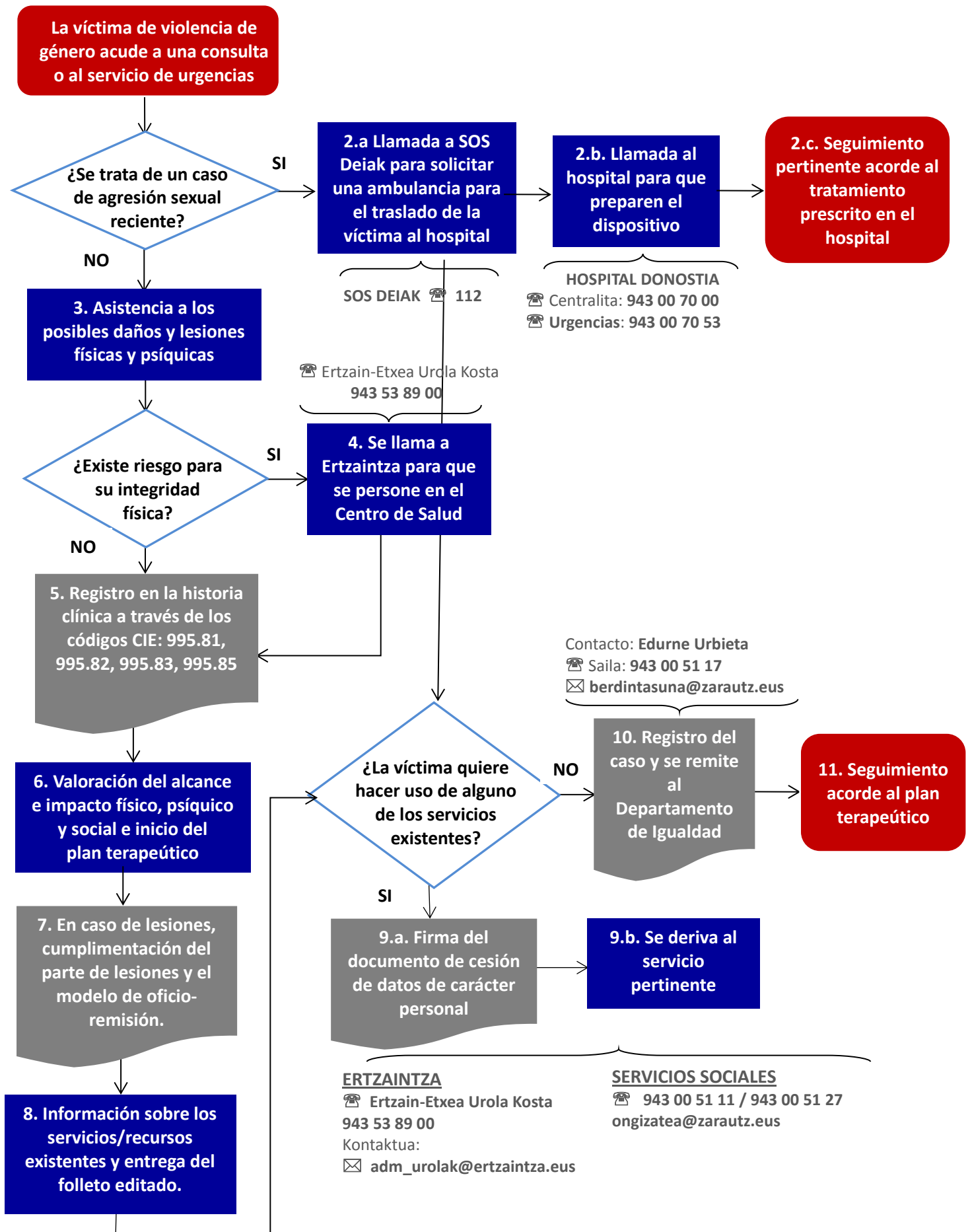
PROCESO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE ERTZAINITZA



PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LA ERTZAINZA PARA LA COORDINACIÓN CON EL RESTO DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL PROTOCOLO

<p>1</p>	<p><u>Conocimiento del acto de violencia de género y atención a la víctima.</u></p> <p>Implica que se pone en conocimiento de la Ertzaintza un acto de violencia contra la mujer y se sucede la primera acogida y atención a la víctima.</p> <p>CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta comunicación puede sucederse por diferentes vías o canales (por teléfono, personándose en las dependencias de la Ertzaintza...) y a través de diferentes personas (la propia víctima, una persona del entorno familiar, testigo, vecinos/as...). • En este primer momento también se procede a la recogida de la información en relación con los sucesos acaecidos para una primera valoración de la situación, la cual se integrará en el Expediente de Violencia de Género. • En caso de que la comunicación se haya realizado a través de teléfono, se le ofrecen ciertas indicaciones y pautas a seguir hasta que llegue la patrulla. • En el marco de la atención se realiza la valoración de si la víctima requiere ser atendida por los servicios sanitarios. <table border="1" data-bbox="322 824 1382 1173"> <tr> <td data-bbox="322 824 523 1173"> <p>¿Presenta o se tiene sospecha de que la víctima requiere asistencia sanitaria?</p> </td> <td data-bbox="523 824 1382 1173"> <p><u>1.a. Si no se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al ambulatorio.</u></p> <p>Implica el acompañamiento al Centro de Salud de Zarautz para que se le atienda.</p> <p><u>1.b. Si se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al hospital.</u></p> <p>Implica ponerse en contacto con el hospital y se le acompaña a dicho servicio.</p> <p>CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la comunicación se ha realizado por teléfono, Se le indica que no se lave, ni cambie de ropa, no coma ni beba y esperar que espere la llegada de la patrulla en un lugar seguro. </td> </tr> </table>	<p>¿Presenta o se tiene sospecha de que la víctima requiere asistencia sanitaria?</p>	<p><u>1.a. Si no se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al ambulatorio.</u></p> <p>Implica el acompañamiento al Centro de Salud de Zarautz para que se le atienda.</p> <p><u>1.b. Si se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al hospital.</u></p> <p>Implica ponerse en contacto con el hospital y se le acompaña a dicho servicio.</p> <p>CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la comunicación se ha realizado por teléfono, Se le indica que no se lave, ni cambie de ropa, no coma ni beba y esperar que espere la llegada de la patrulla en un lugar seguro.
<p>¿Presenta o se tiene sospecha de que la víctima requiere asistencia sanitaria?</p>	<p><u>1.a. Si no se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al ambulatorio.</u></p> <p>Implica el acompañamiento al Centro de Salud de Zarautz para que se le atienda.</p> <p><u>1.b. Si se trata de una agresión sexual, se le acompaña a la víctima al hospital.</u></p> <p>Implica ponerse en contacto con el hospital y se le acompaña a dicho servicio.</p> <p>CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la comunicación se ha realizado por teléfono, Se le indica que no se lave, ni cambie de ropa, no coma ni beba y esperar que espere la llegada de la patrulla en un lugar seguro. 		
<p>2</p>	<p><u>Se le informa de los derechos y servicios/recursos que dispone a su alcance y se le entrega por escrito.</u></p> <p>Implica que se le informa de los derechos que dispone y también de los servicios a los cuales puede acudir, explicando la tipología de recursos a los cuales puede acceder a través de los mismos, así como los diferentes recursos específicos que existen para los casos de violencia de género. Por otra parte, se le entrega el folleto impreso de servicios y recursos.</p>		
<p>3</p>	<p><u>Si se trata de un caso de gravedad se pone en conocimiento de la persona responsable de Udaltzaingoa.</u></p> <p>Implica llamar por teléfono a la persona responsable de Udaltzaingoa para su conocimiento.</p>		
<p>4</p>	<p><u>Se deriva al servicio pertinente.</u></p> <p>En función de las necesidades de servicios/recursos que plantee/ desee acceder la víctima, Ertzaintza realizará la derivación pertinente al servicio correspondiente en el marco del protocolo. La derivación implica que Ertzaintza se pone en contacto con el servicio que ha solicitado utilizar la víctima, para el conocimiento del caso por parte del servicio al que se deriva.</p>		
<p>5</p>	<p><u>Se recoge el registro del caso y se remite al Área de Igualdad.</u></p> <p>Implica cumplimentar el registro Excel a través del cual se contabilizan los casos de violencia de género que suceden en el municipio para remitir al Área de Igualdad del Ayuntamiento.</p>		
<p>6</p>	<p><u>Se registra el caso y se hace seguimiento a través del expediente.</u></p> <p>Todos los casos de violencia de género llevan aparejado desde su inicio la apertura de un Expediente de Violencia Doméstica y de género en el que se recoge toda la información relacionada con las actuaciones desarrolladas con las víctimas y personas agresoras y a través de este expediente se realiza el seguimiento pertinente del caso.</p>		

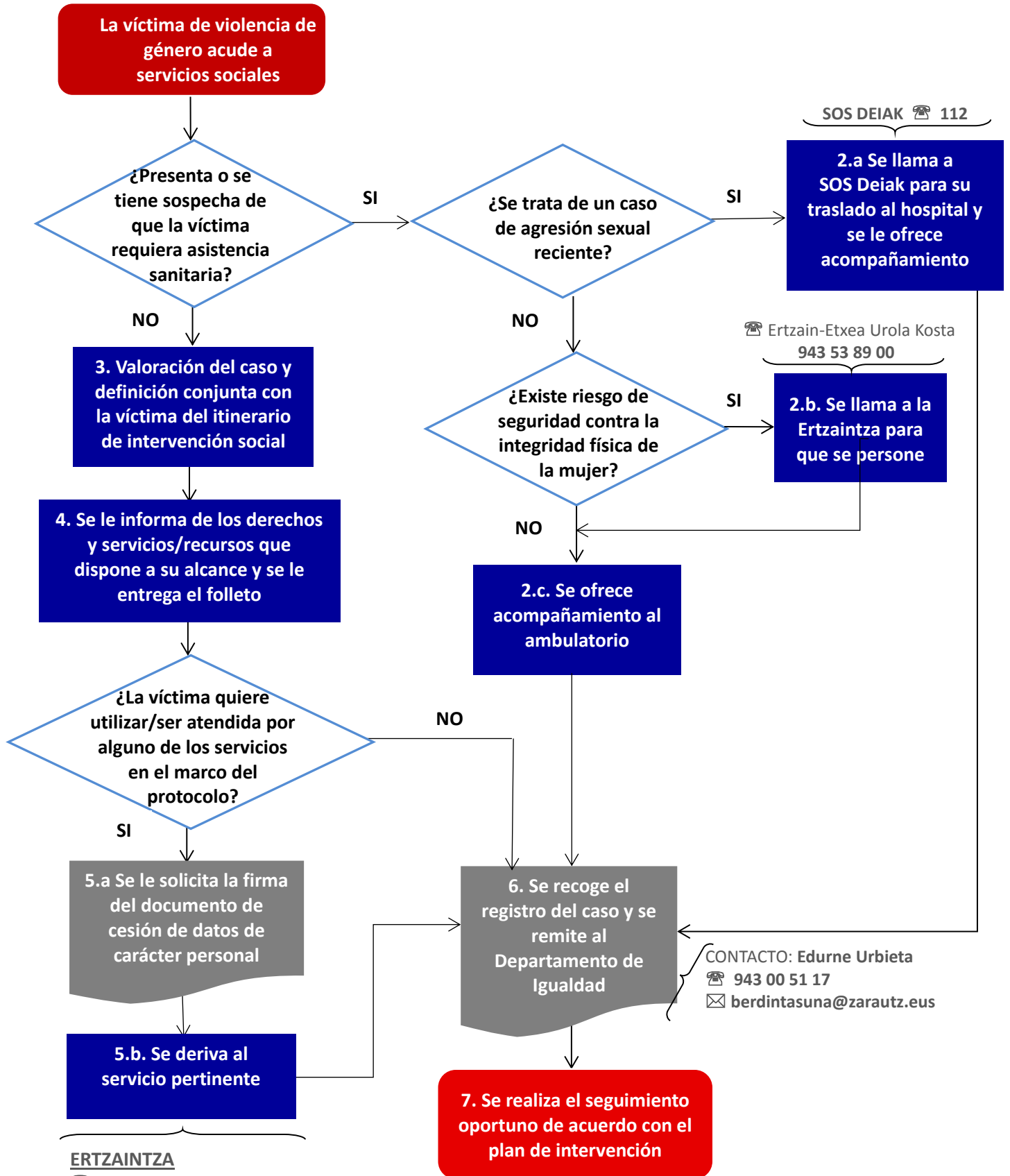
PROCESO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DEL CENTRO DE SALUD Y SALUD MENTAL DE ZARAUTZ



PAUTAS DE ACTUACIÓN DEL CENTRO DE SALUD Y SALUD MENTAL PARA LA COORDINACIÓN CON EL RESTO DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL PROTOCOLO

1	<u>La víctima de violencia de género acude a una consulta o al servicio de urgencias.</u> Implica que la víctima acude a una consulta o al servicio de urgencias del centro de salud o el centro de salud mental y se sucede la primera acogida.	
2	<u>Si la víctima ha sufrido una agresión sexual recientemente (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</u> Salvo en los supuestos de gravedad y riesgo vital que obliguen a tratamiento médico inmediato, se realizarán las gestiones para su traslado al hospital sin que medien lavados ni cambios de ropa.	<u>2.a. Llamada a SOS Deiak para solicitar una ambulancia para el traslado inmediato de la misma al hospital.</u> Implica ponerse en comunicación con SOS Deiak para solicitar una ambulancia.
		<u>2.b. Llamada al hospital para que preparen el dispositivo.</u> Implica ponerse en comunicación con el Hospital Donostia para que tengan preparado el dispositivo.
		<u>2.c. Seguimiento pertinente acorde al tratamiento prescrito en el hospital.</u> En función del tratamiento prescrito en el hospital, se realizará el seguimiento oportuno por los profesionales del Centro de Salud y/o el Centro de Salud Mental.
3	<u>Asistencia a los posibles daños y lesiones físicas y psíquicas.</u> En caso de que presente posibles daños y lesiones físicas y psíquicas implica la primera atención los mismos.	
4	<u>En caso de que exista riesgo para la integridad física de la víctima se llama a Ertzaintza para que se persone en el Centro de Salud.</u> Implica realizar el contacto con la Ertzain-Etxea de Urola Kosta para que se personen en el Centro de Salud.	
5	<u>Registro en la historia clínica a través de los códigos CIE: 995.81, 995.82, 995.83, 995.85.</u> Implica registrar el episodio acaecido en la historia clínica de la víctima, junto con los datos de la asistencia otorgada y especificando el código CIE correspondiente al diagnóstico de violencia: 995.81 - 995.82 - 995.83 - 995.85.	
6	<u>Valoración del alcance e impacto físico, psíquico y social e inicio del plan terapéutico correspondiente.</u> Implica la valoración del alcance e impacto de la situación para posteriormente diseñar e iniciar el plan terapéutico.	
7	<u>En caso de lesiones, cumplimentación del parte de lesiones y el modelo de oficio-remisión.</u> Implica cumplimentar el parte de lesiones, entregándole una de las copias a la propia víctima y también, el documento de oficio de remisión para su envío al Juzgado de Violencia sobre la Mujer.	
8	<u>Información sobre los servicios/recursos existentes y entrega del folleto editado.</u> Implica informar a la víctima sobre los servicios a los cuales puede acceder y se le entrega el folleto de información editado por el Ayuntamiento de Zarautz, además de aquellos otros que Osakidetza pueda establecer.	
9	<u>En caso de que la víctima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº10):</u>	<u>9.a. Firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u> Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.
		<u>9.b. Se deriva al servicio pertinente.</u> Implica que la persona profesional realiza la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.
10	<u>Registro del caso y se remite al Área de Igualdad.</u> A fin de año se remitirá el registro de códigos CIE al Área de Igualdad del Ayuntamiento.	
11	<u>Seguimiento pertinente acorde al plan terapéutico.</u> Implica realizar el seguimiento oportuno por parte de las personas profesionales del Centro de Salud y/o el Centro de Salud Mental en función del plan terapéutico.	

PROCESO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES



ERTZAINZA

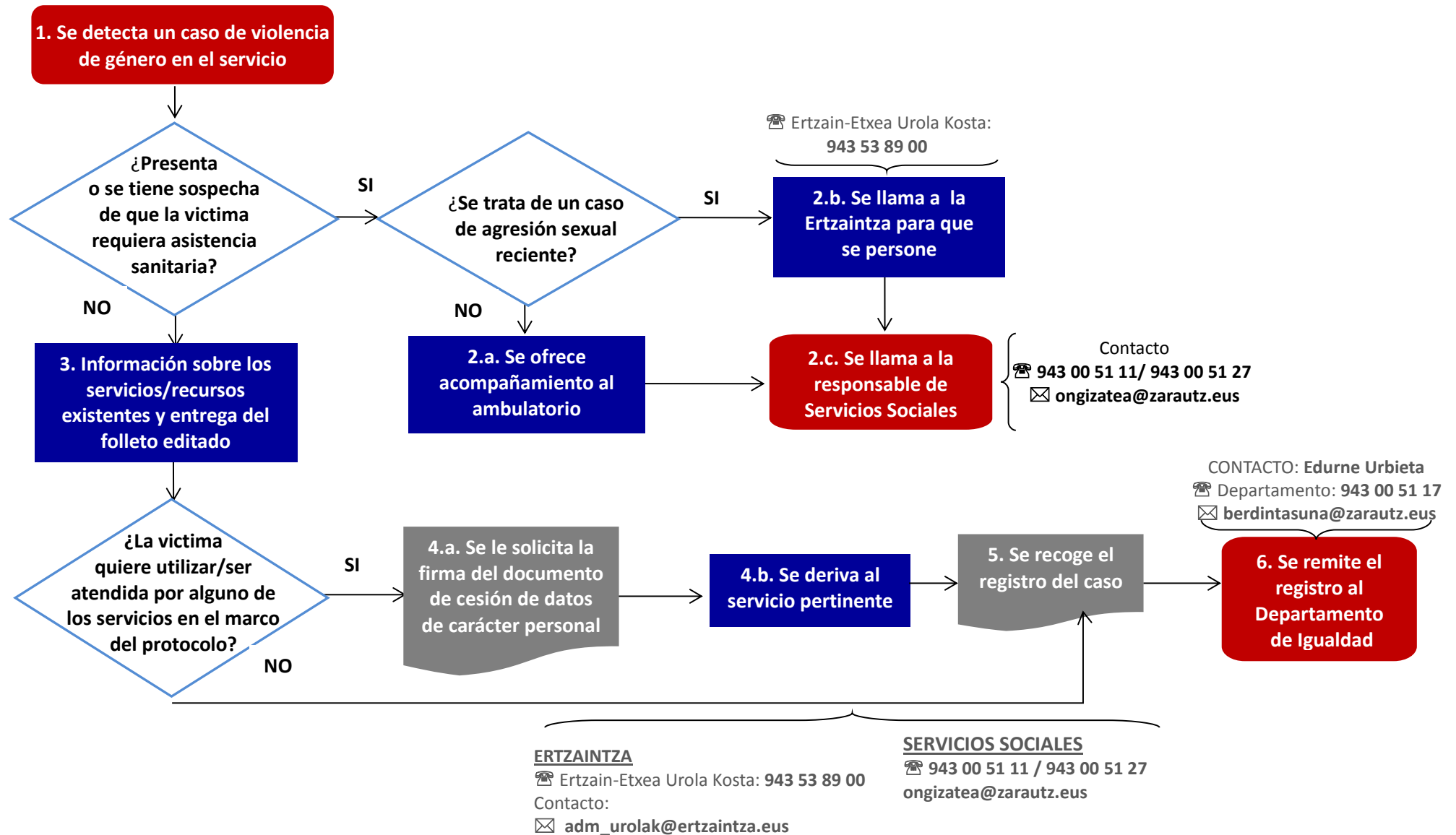
☎ Ertzain-Etxea Urola Kosta 943 53 89 00
Contacto: ✉ adm_urolak@ertzaintza.eus

ZARAUZKO OSASUN ZENTROA

☎ Centralita: 943 00 79 99

PAUTAS DE ACTUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA COORDINACIÓN CON EL RESTO DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL PROTOCOLO							
1	<p><u>La víctima de violencia de género acude a servicios sociales.</u></p> <p>Implica que la víctima acude a servicios sociales y se ofrece atención prioritaria en una sala que garantice condiciones de confidencialidad e intimidad.</p>						
2	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p>Si la víctima presenta o se tiene sospecha de que requiera asistencia sanitaria (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>2.a. Si se trata de una agresión sexual, se llama a SOS Deiak para su traslado al hospital y se le ofrece acompañamiento.</u></p> <p>Implica ponerse en comunicación con SOS Deiak para solicitar una ambulancia y se le ofrece acompañamiento (Pasar al paso nº 6).</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>2.b. Si no se trata de una agresión sexual, se valora el riesgo seguridad contra la integridad física de la mujer.</u></p> <p>En caso de que no se trate de una agresión sexual, implica preguntarle a la víctima si considera que su integridad física peligra, y en caso afirmativo, se realiza el contacto con la Ertzain-Etxea de Urola Kosta para que se personen en Servicios Sociales.</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>2.c. Se le ofrece acompañamiento al ambulatorio.</u></p> <p>Implica ofrecer a la víctima acompañamiento para que se dirija al ambulatorio (Pasar al paso nº 6).</p> </td> </tr> </table>	<p>Si la víctima presenta o se tiene sospecha de que requiera asistencia sanitaria (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</p>	<p><u>2.a. Si se trata de una agresión sexual, se llama a SOS Deiak para su traslado al hospital y se le ofrece acompañamiento.</u></p> <p>Implica ponerse en comunicación con SOS Deiak para solicitar una ambulancia y se le ofrece acompañamiento (Pasar al paso nº 6).</p>		<p><u>2.b. Si no se trata de una agresión sexual, se valora el riesgo seguridad contra la integridad física de la mujer.</u></p> <p>En caso de que no se trate de una agresión sexual, implica preguntarle a la víctima si considera que su integridad física peligra, y en caso afirmativo, se realiza el contacto con la Ertzain-Etxea de Urola Kosta para que se personen en Servicios Sociales.</p>		<p><u>2.c. Se le ofrece acompañamiento al ambulatorio.</u></p> <p>Implica ofrecer a la víctima acompañamiento para que se dirija al ambulatorio (Pasar al paso nº 6).</p>
<p>Si la víctima presenta o se tiene sospecha de que requiera asistencia sanitaria (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</p>	<p><u>2.a. Si se trata de una agresión sexual, se llama a SOS Deiak para su traslado al hospital y se le ofrece acompañamiento.</u></p> <p>Implica ponerse en comunicación con SOS Deiak para solicitar una ambulancia y se le ofrece acompañamiento (Pasar al paso nº 6).</p>						
	<p><u>2.b. Si no se trata de una agresión sexual, se valora el riesgo seguridad contra la integridad física de la mujer.</u></p> <p>En caso de que no se trate de una agresión sexual, implica preguntarle a la víctima si considera que su integridad física peligra, y en caso afirmativo, se realiza el contacto con la Ertzain-Etxea de Urola Kosta para que se personen en Servicios Sociales.</p>						
	<p><u>2.c. Se le ofrece acompañamiento al ambulatorio.</u></p> <p>Implica ofrecer a la víctima acompañamiento para que se dirija al ambulatorio (Pasar al paso nº 6).</p>						
3	<p><u>Valoración del caso y definición conjunta con la víctima del itinerario de apoyo e intervención social.</u></p> <p>Implica realizar la valoración del caso y definir o diseñar de forma conjunta con la víctima, en función de las necesidades que presenta, un itinerario de apoyo e intervención social.</p>						
4	<p><u>Se le informa de los derechos y servicios/ recursos que dispone a su alcance y se le entrega el folleto.</u></p> <p>Implica informar a la víctima sobre los servicios/recursos a los cuales puede acceder y se le entrega el folleto editado por el Ayuntamiento de Zarautz.</p>						
5	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p>En caso de que la víctima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº6):</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>5.a. Se le solicita la firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u></p> <p>Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.</p> </td> </tr> <tr> <td></td> <td style="vertical-align: top;"> <p><u>5.b. Se deriva al servicio pertinente.</u></p> <p>Implica que la persona profesional realiza la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.</p> </td> </tr> </table>	<p>En caso de que la víctima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº6):</p>	<p><u>5.a. Se le solicita la firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u></p> <p>Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.</p>		<p><u>5.b. Se deriva al servicio pertinente.</u></p> <p>Implica que la persona profesional realiza la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.</p>		
<p>En caso de que la víctima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº6):</p>	<p><u>5.a. Se le solicita la firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u></p> <p>Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.</p>						
	<p><u>5.b. Se deriva al servicio pertinente.</u></p> <p>Implica que la persona profesional realiza la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.</p>						
6	<p><u>Se recoge el registro del caso y se remite al Área de Igualdad.</u></p> <p>Implica cumplimentar el registro Excel a través del cual se contabilizan los casos de violencia de género que suceden en el municipio para remitir al Área de Igualdad del Ayuntamiento.</p>						
7	<p><u>Se realiza el seguimiento oportuno a través de citas.</u></p> <p>Implica realizar el seguimiento oportuno por parte de las personas profesionales de Servicios Sociales en función del itinerario de apoyo e intervención definido a través de citas periódicas.</p>						

PROCESO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INSERCIÓN LABORAL DE LA MANCOMUNIDAD UROLA KOSTA



PAUTAS DE ACTUACIÓN DE LA MANCOMUNIDAD UROLA KOSTA PARA LA COORDINACIÓN CON EL RESTO DE SERVICIOS EN EL MARCO DEL PROTOCOLO			
1	<p><u>Se detecta un caso de violencia de género en el servicio.</u> Implica que se por parte de las personas profesionales de la Mancomunidad se detecta un caso de violencia de género y se sucede la primera acogida.</p>		
2	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p>Si la victima presenta o se tiene sospecha de que requiera asistencia sanitaria (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>2.a. <u>Si no se trata de una agresión sexual reciente, se ofrece acompañamiento al ambulatorio.</u> Implica ofrecer a la victima acompañamiento para que se dirija al ambulatorio. (Pasar al paso 2.c.)</p> <p>2.b. <u>Si se trata de una agresión sexual reciente, se llama a Ertzaintza para que se persone.</u> Implica ponerse en comunicación con Ertzaintza para que se personen, así mismo realizarán las gestiones pertinentes para ponerse en contacto con SOS Deiak y el hospital Donostia para el traslado inmediato de la víctima. (Pasar al paso 2.c.)</p> <p>2.c. <u>Se llama al responsable de Servicios Sociales.</u> Implica ponerse en comunicación con la persona responsable de servicios sociales y darle a conocer el suceso acaecido.</p> </td> </tr> </table>	<p>Si la victima presenta o se tiene sospecha de que requiera asistencia sanitaria (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</p>	<p>2.a. <u>Si no se trata de una agresión sexual reciente, se ofrece acompañamiento al ambulatorio.</u> Implica ofrecer a la victima acompañamiento para que se dirija al ambulatorio. (Pasar al paso 2.c.)</p> <p>2.b. <u>Si se trata de una agresión sexual reciente, se llama a Ertzaintza para que se persone.</u> Implica ponerse en comunicación con Ertzaintza para que se personen, así mismo realizarán las gestiones pertinentes para ponerse en contacto con SOS Deiak y el hospital Donostia para el traslado inmediato de la víctima. (Pasar al paso 2.c.)</p> <p>2.c. <u>Se llama al responsable de Servicios Sociales.</u> Implica ponerse en comunicación con la persona responsable de servicios sociales y darle a conocer el suceso acaecido.</p>
<p>Si la victima presenta o se tiene sospecha de que requiera asistencia sanitaria (si la respuesta es NO pasar al paso nº3):</p>	<p>2.a. <u>Si no se trata de una agresión sexual reciente, se ofrece acompañamiento al ambulatorio.</u> Implica ofrecer a la victima acompañamiento para que se dirija al ambulatorio. (Pasar al paso 2.c.)</p> <p>2.b. <u>Si se trata de una agresión sexual reciente, se llama a Ertzaintza para que se persone.</u> Implica ponerse en comunicación con Ertzaintza para que se personen, así mismo realizarán las gestiones pertinentes para ponerse en contacto con SOS Deiak y el hospital Donostia para el traslado inmediato de la víctima. (Pasar al paso 2.c.)</p> <p>2.c. <u>Se llama al responsable de Servicios Sociales.</u> Implica ponerse en comunicación con la persona responsable de servicios sociales y darle a conocer el suceso acaecido.</p>		
3	<p><u>Información sobre los servicios/recursos existentes y entrega del folleto editado.</u> Implica informar a la victima sobre los servicios a los cuales puede acceder y se le entrega el folleto editado por el Ayuntamiento de Zarautz, además de aquella información que el Servicio pueda disponer.</p>		
4	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> <p>En caso de que la victima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº5):</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>4.a. <u>Se le solicita la firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u> Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.</p> <p>4.b. <u>Se deriva al servicio pertinente.</u> Implica que la persona profesional realice la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.</p> </td> </tr> </table>	<p>En caso de que la victima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº5):</p>	<p>4.a. <u>Se le solicita la firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u> Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.</p> <p>4.b. <u>Se deriva al servicio pertinente.</u> Implica que la persona profesional realice la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.</p>
<p>En caso de que la victima quiera utilizar/ser atendida por alguno de los servicios en el marco del protocolo (si la respuesta es NO pasar al paso nº5):</p>	<p>4.a. <u>Se le solicita la firma del documento de cesión de datos de carácter personal.</u> Implica que la víctima firme un documento de cesión de datos de carácter personal para la remisión de la información al servicio que se vaya a derivar el caso.</p> <p>4.b. <u>Se deriva al servicio pertinente.</u> Implica que la persona profesional realice la derivación pertinente en función de lo acordado en el marco del Protocolo de actuación para la atención y asistencia a mujeres en situación de violencia de género y maltrato.</p>		
5	<p><u>Se recoge el registro del caso.</u> Implica cumplimentar el registro Excel a través del cual se contabilizan los casos de violencia de género que suceden en el municipio.</p>		
6	<p><u>Se remite al Área de Igualdad el registro Excel.</u> Implica remitir al Área de Igualdad el registro Excel.</p>		

