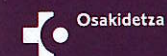


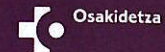
OSI TOLOSALDEA

Protocolo de actuación del personal del Área Administrativa ante víctimas de violencia machista (2023)



TOLOSALDEKO ESI

Administrazio Arloko
langileek indarkeria
matxista biktimen
aurrean jarduetako
protokoloa (2023)



Protocolo de violencia de género



¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO?

Toda la violencia que se ejerza contra:

Mujeres/niñas/adolescentes/transexuales, por ser mujer.

Mujeres especialmente vulnerables:

Embarazadas

Mujeres mayores

Con adicciones, etc.

Con diversidad funcional

En proceso de separación o divorcio

¿CÓMO DIRIGIRME A ELLA?

- Diálogo pausado, receptivo.
- Escucha paciente, atenta y activa. Actitud cercana, discreta, cautelosa y con normalidad.
- Evitar dar consejos, interpretar, juzgar, ridiculizar,...

TELÉFONOS DE AYUDA

- **112** (SOS Deiak)
- GV: **900 840 111** (51 idiomas/discapacidad auditiva)
- HARRIBERRIA (DFG):
900 840 188 (teléfono) - **747 444 389** (WhatsApp)
- **600 123 112** (discapacidad auditiva/habla, enviar SMS: datos y localización)



TOLOSALDEKO ESI
OSI TOLOSALDEA



OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

SOSPECHA de VG

ACTITUD DE LA MUJER

- Muestra **vergüenza** y/o culpa.
- Está **ansiosa**, evasiva o **distraída**, evita el contacto visual.
- Se autocalifica como **torpe** o incapaz.
- **Justifica** sus lesiones.
- Intenta **ocultar las lesiones** con la ropa.
- **Contradicción** en sus versiones.
- Ante su pareja: se muestra **sumisa**, con **miedo**, buscando su aprobación.



ACTITUD DEL AGRESOR

- Manifiesta actitudes paternalistas: sabe y resalta lo que es mejor para ella.
- Busca evidenciarla, hace críticas, la menosprecia.
- No quiere dejarle sola.
- Habla por ella, la interrumpe continuamente.
- Banaliza los hechos o se muestra hostil o colérico con la mujer.
- Intenta acceder a la historia clínica de ella, controla la documentación/teléfono de ella.



¿QUÉ HAGO?

Compartir tus sospechas con el personal sanitario (telefónica o presencialmente, no por escrito).

CERTEZA de VG, ¿qué hacer?

SI VIENE ACOMPAÑADA POR:

AGENTE DE LA
AUTORIDAD

OTRA PERSONA
(Incluso el posible agresor)

1. **No solicitar identificación** a la persona que la acompaña.
2. **Identificar** a la mujer y citarla de urgencia con el personal facultativo que corresponda (por ronda).
3. **Dirigir** a la mujer y a la persona acompañante a la sala VG.
4. **Avisar** telefónicamente al personal sanitario, indicar la urgencia.

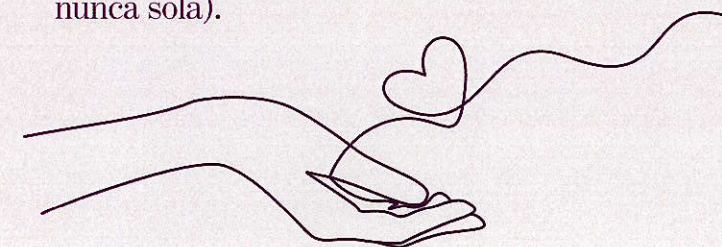


NOTA

...si la persona que la acompaña se pone agresiva, llamar al 112 o a la Ertzaintza...

SI VIENE SOLA...

1. **Identificar** a la mujer y citarla de urgencia con el personal facultativo que corresponda (por rueda).
2. **Avisar** telefónicamente de la urgencia de la situación.
3. **Acompañarla** a la sala VG y permanecer con ella hasta la llegada de personal sanitario (no dejarla nunca sola).



EMAKUMEAREN JARRERA

- **Lotsa** eta/edo errua erakusten du
- **Antsietatea**, ihesa edo **arreta galtzea** eragiten du, eta ikusmen-kontaktua saihesten du.
- **Trakets** edo ezgaitzat jotzen da.
- Lesioak **justifikatzen** ditu.
- Saiatu **lesioak** arroparekin **ezkutatzeko**.
- **Kontraesana** bertsioetan.
- Bikotekidearen aurrean: **otzana, beldurtia** eta onespeneren bila agertzen da.



ERASOTZAILEAREN JARRERA

- Jarrera paternalista agertu du: badaki zer den onena emakumearentzat.
- Agerian uztea bilatzen du, kritikak egiten ditu, gutxietsi egiten du.
- Ez du bakarrik utzi nahi.
- Beragatik hitz egiten du, etengabe eteten du. Gertaerak hutsaltzen ditu, edo, aitzitik, emakumearekin edo hari arreta ematen dionarekin etsai edo haserre agertzen da.
- Haren historia klinikoa eskatzen du edo eskuratzen saiatzen da, haren dokumentazioa edo telefonoa kontrolatzen du.



ZER EGIN DEZAKET?

Zure susmoak osasun-langileekin partekatu (telefonoz edo aurrez aurre, ez idatziz).

HONAKO HAUEKIN BATERA BADATOR:

AGINTARITZAREN AGENTEA

1. **Ez eskatu identifikaziorik** berarekin doan pertsonari.
2. **Emakumea identifikatu** eta urgentziazko hitzordua eman dagokion medikuarekin (txandaka).
3. Emakumea eta laguntzailea **GI aretora zuzendu**.
4. Osasun-langileei telefonoz abisatu eta **larrialdia** adierazi.

BESTE PERTSONA BAT (Ustezko erasotzailea barne)

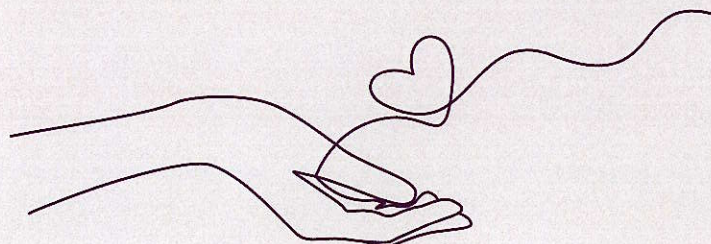


OHARRA

...berarekin doan pertsona oldarkor jartzen bada, deitu 112 zenbakira edo Ertzaintzara.

BAKARRIK BADATOR...

1. **Emakumea identifikatu** eta urgentziazko hitzordua eman dagokion medikuarekin (txandaka).
2. Egoeraren **larritasunaren berri** eman telefonoz.
3. **GI gelara lagundu** eta harekin egon osasun-langileak iritsi arte (ez utzi inoiz bakarrik).



Genero-indarkeriaren protokoloa



ZER DA GENERO INDARKERIA?

Emakume/haur/nerabe/transexualen **aurka erabiltzen den indarkeria oro**, emakume izategatik.

Bereziki kalteberak diren emakumeak:

Haurdunak

Adineko emakumeak

Adikzioekin, etab.

Dibertsitate funtzionalarekin

Banatze- edo dibortzio- prozesuan

NOLA ZUZENDU HARENGANA?

- Elkarriketa lasaia, harkorra.
- Pazientziaz, arretaz eta aktiboki entzutea.
- Jarrera hurbila, diskretua, zuhurra eta normaltasunez.
- Saihestu aholkuak ematea, interpretatzea, epaitzea, barregarri uztea,...

LAGUNTZA-TELEFONOAK

- **112** (SOS Deiak)
- EJ: **900 840 111** (51 hizkuntza/entzuteko desgaitasuna)
- HARRIBERRIA (GFA):
900 840 188 (telefonoa) - **747 444 389** (WhatsApp)
- **600 123 112** (entzuteko/hitz egiteko desgaitasuna, SMSak bidaltzea: datuak eta kokapena)

2023 Administrazio Arloko langileek indarkeria matxista biktimen aurrean jarduteko protokoloa



Osakidetza

TOLOSALDEKO ESI

Edukia

I. ZAURGARRITASUN EGOERAK.....	4
II. ADMINISTRAZIO ARLOKO LANGILEAK EMAKUMEA INDARKERIA MATXISTA JASATEN ARI DELA SUSMATZERA BULTZA DITZAKETEN ELEMENTUAK.....	5
III. ADMINISTRAZIO ARLOKO LANGILEEK EMAKUMEARI HARRERA EGITEKO MODUA	8
V. OSASUN-ARRETA - DOKUMENTAZIOA ETA ERREGISTROA.....	12
VI. BALIABIDEAK.....	14
VII. TELEFONO INTERESGARRIAK.....	16

SARRERA

Indarkeria matxista errealitate sozial tristea da. Tolosaldeko Erakunde Sanitario Integratuan egiten dugun eguneroko lanean, maiz izaten dugu harreman zuzena hura jasaten duten emakumeekin. Bai Osakidetza, bai beste erakunde batzuek, saiatzen dira gizartea gero eta kontzientziatuago eta prestatuago egon dadin indarkeria desagerrarazteko eta indarkeria horretatik eratorritako egoerei aurre egiteko, baina oraindik lan handia dago egiteke.

Osasun Zentroetako Administrazio Arloko langileek segurtasunik eza sentitu ohi dute egoera horiei aurre egiteko, prestakuntza faltagatik. Hori dela eta, Tolosaldeko Berdintasun Arlotik lanari ekin diogu, eta langile horien artean inkesta bat eginez ekin diogu lanari, haien sententzioak eta kezkek gertutik ezagutzeko.

Horren bidez, indarkeria matxistari buruzko oinarritzko ezagutza batzuetatik abiatuta, indarkeria jasaten duen emakumearengan egoera hori nola agertzen den zehaztu nahi da, emakume horiei arreta emateko unean nola jokatu behar den, osasun-zentrorra arrazoi desberdinengatik joaten direnean.

Osasun-langileek egoera horietan nola jokatzen duten ere azaltzen da, eta emakumeak osasun-egoitzak uzten dituen jarraitu beharreko bidea deskribatzen da.

Espero dugu gida txiki honek balioko duela Aako langileek konfiantza handiagoa senti dezaten beren eguneroko zereginean, eta indarkeria matxistaren biktima den emakumeak senti dezan konfiantza hori lagun den esku bihurtzen dela.

ZER DA INDARKERIA MATXISTA?

Indarkeria matxista osasun-arloan eragin handia duen gizarte-errealitatea da.

Emakume/neskatoen eta nerabe/transexualen **aurka erabiltzen den indarkeria oro**
Nork eragiten du:

- Bikotekideak edo bikotekide ohiak
- Familiako gizon batek
- Gertuko gizon batek (tutorea, zaintzailea, egoitzako bizilaguna, lankidea edo aisialdi-kidea).
- Beste edozein gizonak.

Zergaitik?: emakume izateagatik.

Non: eremu publikoan edo pribatuan.

Nola: bai eginez, bai eta egitea ez galeraziz.

Emaita:

Kaltea, sufrimendua edo galera eragin dezake:

Fisiko: mina ematen duenean eta gorputzean seinaleak uzten dituenan:

(jo, bultza, objektuak jaurti, gauzak hautsi, arrazoirik gabe medikamentuak eman edo behar direnak ez eman, ez du laguntzen jateko, garbitzeko, janzteko eta abar bere beharra dagoenean,...).

Psikologikoak, sozialak, sozioekonomikoak, ondarezkoak edo ekonomikoak: ikusten ez denean, baina gaizki sentiarazten duenean (iraindu, umiliatu eta barregarri uzten du, oihu egiten du, deiak, mezuak eta sare sozialak kontrolatzen ditu, gastuak, dokumentazioa atxiki edo gordetzen du, janzteko modua kritikatzeko, lagunekin eta familiarekin ikustea eta hitz egitea debekatzen du), ez ikusia egiten du, beldurra eragiten du...

Mehatxuak, beldurrarazteak, behartzeak

Sexu-kaltea: emakumea sexu-harremanak izatera behartzen dutenean, baimenik gabeko ukituak, jazarpena lanean edo bizilekuan, prostituitzera behartzea...

Indarkeria-mota horrek ondorio garrantzitsuak izan ditzake, bai emakumearen osasunean, bai haren seme-alaben osasunean.¹

I. ZAURGARRITASUN EGOERAK

Bat baina gehiago dira emakumea indarkeriaren aurrean zaurgarriagoa izatea eragiten duten egoerak:²

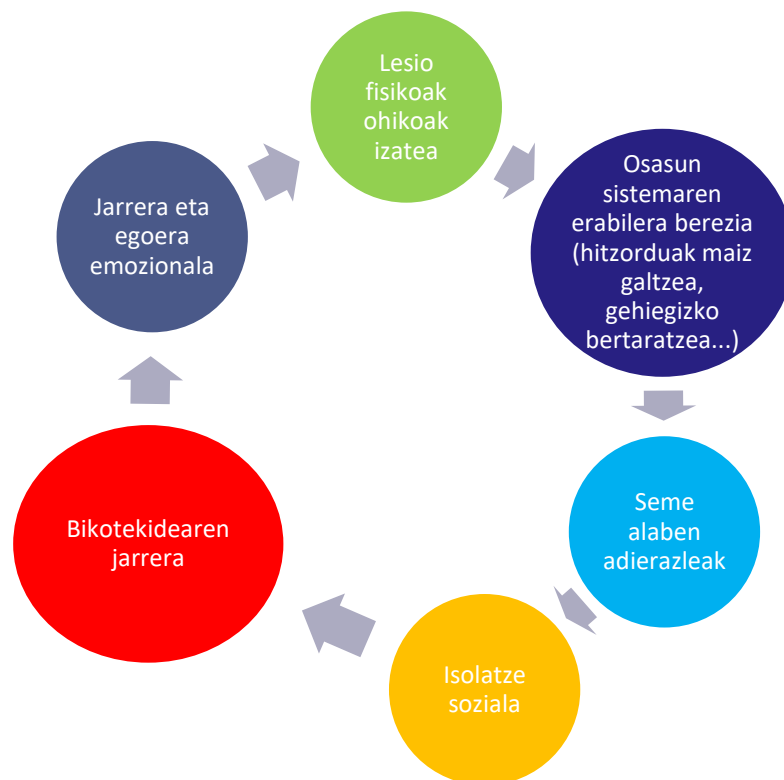


¹ EAEn emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko erakundeen arteko III. Akordioa (Vitoria-Gasteiz, 2023ko urtarrilaren 19a).

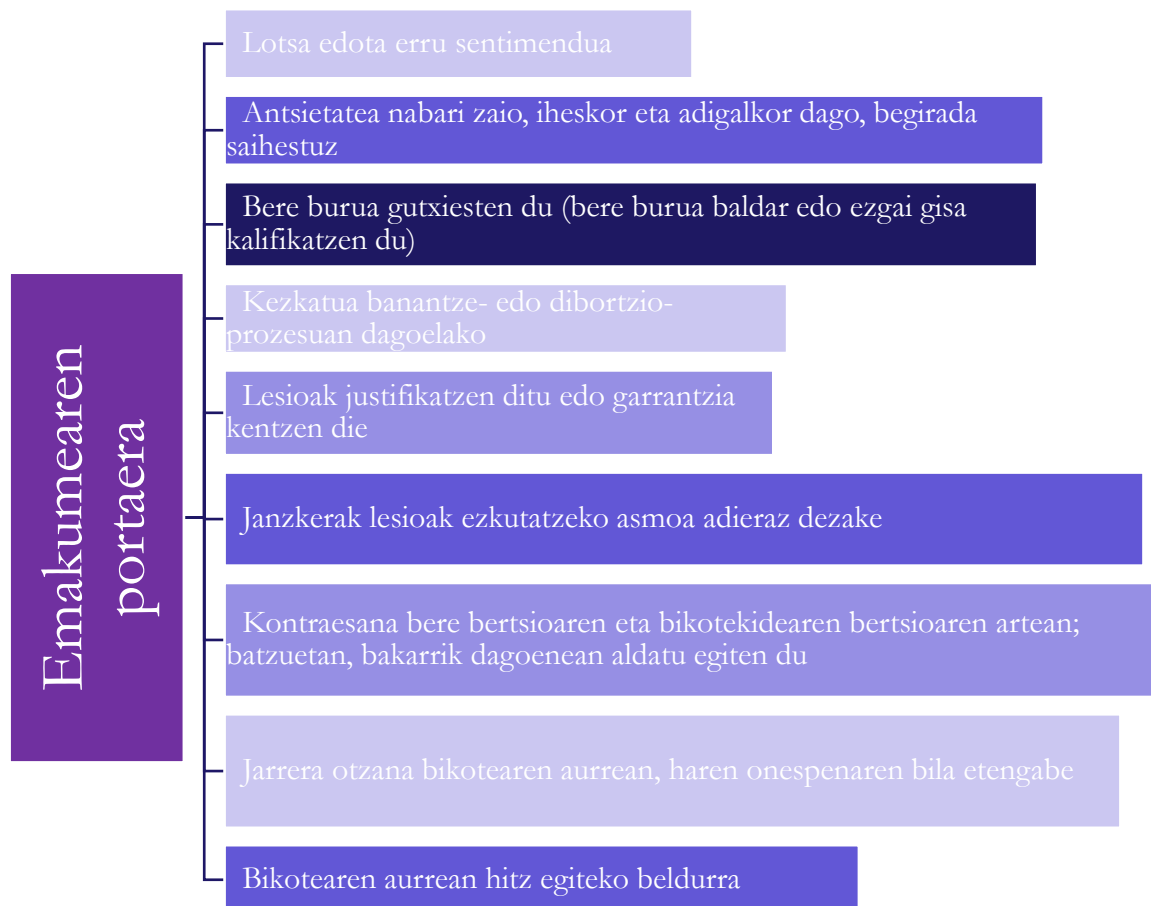
²Genero indarkeriaren eta sexu erasoaren aurrean Euskadin nola jardun jakiteko gida - Osakidetza-maiatza 2019.

II. ADMINISTRAZIO ARLOKO LANGILEAK EMAKUMEA INDARKERIA MATXISTA JASATEN ARI DELA SUSMATZERA BULTZA DITZAKETEN ELEMENTUAK

Eguneroko edozein egoeratan, emakume bat Administrazio Arlora (AA) joaten denean, zenbait zeinu eta zantzu egon daitezke, langileei tratu txarren kasu bat dagoela pentsarazteko. Horregatik, garrantzitsua da kontuan hartzea eta alerta-jarrera izatea. Adierazle horiek, besteak beste, honako hauek izan daitezke:



Indarkeria matxistaren balizko identifikazioan alerta-zeinuak izan daitezkeen adierazle hauetaz gain, jarraian, emakumearengan eta haren laguntzailearengan (balizko erasotzailea) ohikoenak diren portaeretako batzuk azaltzen dira, egoera hori dagoela agerian utz dezaketenak.



Gizon languntzailearen portaera

Jarrera paternalista agertzen du: badaki zer den onena emakumearentzat.

Agerian utzi nahi du emakumea, kritika
lausoak egiten ditu

Ez du bakarrik utzi nahi

Beragatik hitz egiten du, eten egiten du etengabe.

Gertaerak hutsaltzen ditu, edo emakumearekin edo arreta ematen dionarekin
etsaituta edo haserre agertzen da

Emakumearen historia klinikoa eskatzen du edo
eskuratzen saiatzen da

Emakumearen dokumentazioa edota telefonoa
kontrolatzen ditu

Erreferentzia bibliografikoa ^{3 4}

³ Emakumeen aurkako bikote-indarkeriari aurre egiteko lehen mailako arretan laguntzeko gida – Madrilgo Komunikazioa 2008

⁴ Genero-indarkeriaren aurrean osasun-arloan jarduteko protokolo komuna. 2012 OSASUN, GIZARTE ZERBITZU ETA
BERDINTASUN MINISTERIOA

III. ADMINISTRAZIO-ARLOKO LANGILEEK EMAKUMEARI HARRERA EGITEKO MODUA

Tratu txarrak jasan dituen emakumeak AAra jotzeko inguruabar edo arrazoi asko izan daitezke. Harrera nola kudeatu zehazteko asmotan, hiru egoera deskribatuko dira:

A. AGINTARITZA AGENTEEKIN ETORTZEN DENEAN

Gerta daiteke:

- Agenteak identifikatzen dira eta osasun arreta edo balorazio medikoa eskatzen dute emakumearentzat.
- Ez dira identifikatzen, (ez dakigu emakumearekin datorrena nor den) eta “berehalazko arreta mediko eskatzen dute emakumearentzat” (ez dugu emakumearen laguntzaileen identifikazioa eskatu behar).

Erroldagatik emakumeari dagokion osasun-zentroa alde batera utzita, asistentzia emango da beti.

B. EMAKUMEA BESTE PERTSONA BATEKIN EDO ERASOTZAILEAREKIN DATORRENEAN

Jarduteko jarraibideak

- Zuhurtziaz jokatu da, eta inoiz ez da zuzenean zalantzan jarriko laguntzaileak emakumearen ondoan egoteko duen eskubidea.
- Susmatzen bada laguntzen den pertsona erasotzailea izan daitekeela, edo, arrazoiren batengatik, emakumearen osotasuna arriskuan egon daitekeela, itxaronaldia genero-indarkeriaren gelaren kanpoaldean egiteko esango zaie.
- Egoera oldarkorra edo arriskutsua bilakatzen bada, AAko langileek 112ra edo Ertzainari deituko diote laguntza eskatzeko.

C. EMAKUMEA BAKARRIK ETORTZEN DENEAN ETA BEREHALAKO ARRETA BEHAR DUEN TRATU TXAR EDO ERASO BAT JASAN DUELA ADIERAZTEN DUENEAN

Jarduteko jarraibideak

- Oso garrantzitsua da emakumea seguru sentiaraztea; horregatik, une oro lagundu behar zaio emakumeari, eta ez da bakarrik utzi behar (are gehiago, AAko langileek beren lanpostua utziko dute, eta osasun-langileek harrera egin arte lagunduko diote emakumeari).
- AAko langileek lankideei esango diete emakumearekin joango direla, azalpen gehiagorik eman gabe. Horretarako, gako-hitza (GI)* edo eskuzko sinboloa erabiliko da:

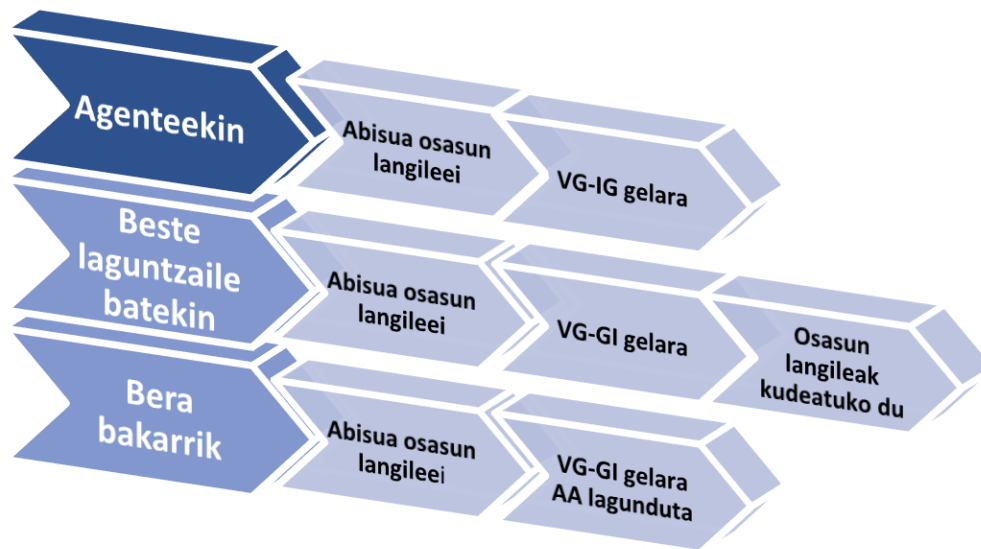


*Genero Indarkeria

- Osasun-langileak une horretan ez badaude libre, AAtik ahalik eta lasterren jakinaraziko zaie mediku/erizainei egoerak eskatzen duen berehalako arreta, eta une oro lagunduko zaio emakumeari.

Nola kudeatu egoera hauek:

- Berehala jakinaraziko zaie, aurrez-aurre edo telefonoz, erizainei eta guardiako medikuei, laguntza eman diezaieten.
- Emakumea botikin-gelara bideratuko da, lagunduta badago, eta, bakarrik badago, berarekin egongo gara osasun-langileek harrera egin arte.
- Osasun-langileak arduratuko dira egoera kudeatzen jarraitzeaz (beste profesional batzuek bideratzea: ospitalea, laguntza psikologikoa, agintaritza-agentek, gizarte-langilea,...).



Emakumeari zuzendu beharreko kokapena, osasun-langileek artatu arte itxaroteko:

Itxaronaldi hori gela komunetan, indiskretu eta ez-seguruetan, egin ez dadin, zentro bakoitzak kokapen abegikorragoa jarri du, itxaronaldia ahalik eta atseginena izan dadin.

Osasun-zentro bakoitzeko VG-GI aretoen zerrenda:



IV. AA-KO LANGILEEN JARRERA EMAKUMEEKIN

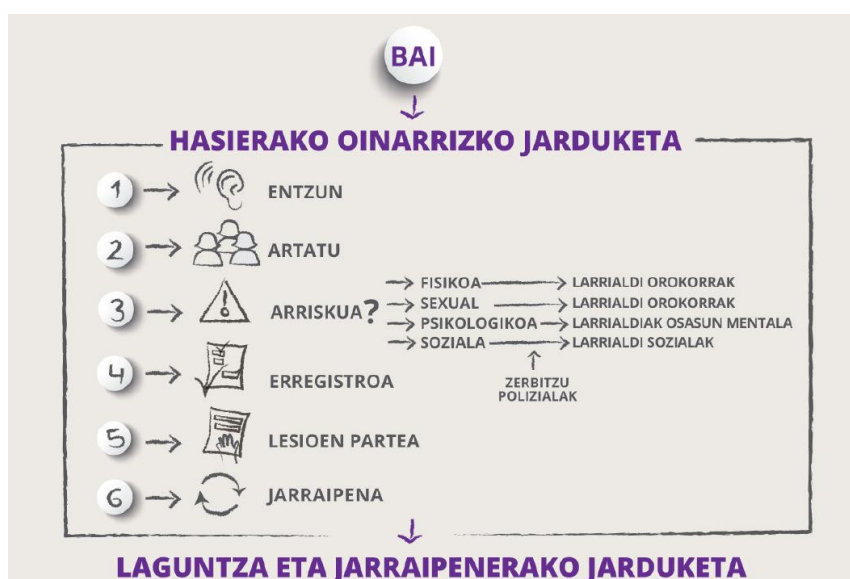
Emakumea osasun zentrora iristeko modua alde batera utzita, AAKo langileek beren jarrera zaindu beharko dute beti, eta jarduteko jarraibide hauek hartu beharko dituzte kontuan:

- Emakumearen jarrera behatzea: bere egoera emozionala edota hitzezko eta gorputzeko hizkuntzaz jabetuz, gure erantzuna horretara egokitzeko.
- Bakarrik dagoen edo norbaitekin doan behatzea, eta pertsona horrek haren gainean presio motaren bat egin dezakeen begiratzea (kasu honetan, arreta emango dien osasun-langileei jakinaraziko diegu).
- Elkarrizketa lasaia egitea, eta une oro harmena eta gertutasuna erakustea.
- Pazientziaz, arretaz eta aktiboki entzutea. Enpatia eta errespetua erakustea.
- Une oro modu diskretuan, zuhur eta normaltasunez jokatu behar da.
- Saihestu egin behar da: aholkuak ematea, interpretatzea, sinpatizatzea, bat ez etortzea, epaitzea, irtenbideak ematea, umiliatzea, barregarri uztea...
- Interprete bat behar izanez gero, 900840111 telefonoa hainbat hizkuntzatan erabil daiteke (desgaitasuna izanez gero, immigrazioa)
- Osasun-langileei egoeraren berri ematea (telefonoz edo aurrez-aurre).
- Ez da idatziz jasoko behatutakoa, GI gako-hitza ezik.



V. OSASUN-ARRETA - DOKUMENTAZIOA ETA ERREGISTROA

Jarraian, emakumeek osasun-langileen aldetik jasoko duten arreta nolakoa izango den azalduko da:



Osasun-langileak saiatuko dira emakumea bere egoeraz, osasun-arazoei dagokienez, jabetuarazten:

- Une horretan emakumearen konfidantza “lortu”duen profesionalak egin behar du erregistroa historia kliniko elektronikoan, larrialdi-arloko erizain edo medikuak, edota lehen arretako erizain edo medikuak.
- Garrantzitsua izango da emakumearen laguntza izatea eta emakumeak baimentzen ez duena ez erregistratzea.
- Jakinarazi beharko zaio historia klinikoa formatu segurua dela tratatu txarren ebidentziak uzteko, eta interesgarria izan daitekeela etorkizuneko jarduketetarako.
- Historian, gertakaria islatzeaz gain, lesioen zergatia idaztea eta tratatu txarrak nork eragin zituen aipatzea gomendatzen da, beti ere emakumearen kontakizunaren arabera.

EMAKUMEARI EMAN BEHARREKO OINARRIZKO INFORMAZIOA:

- Emakumeei jakinaraztea salaketa bat aurkezteko eskubidea dutela, informazioa jasotzeko zentro espezifikoak daudela, ESIko edo oinarritzko gizarte-langile (udal-eremua) sanitaria bideratzeko aukera dagoela.
- Atzeman diren arazo biopsikosozaiei arreta integrala ematea, eta emakumeari laguntzea egoerari aurre egiten eta segurtasun-plana ezartzen.
- Jarraipen-kontsultak, erabakiak aldaketa-etapen ereduaren arabera hartzen laguntzeko. Osasun-langileek arretaren fase bakoitzaren arabera jardungo dute, Osakidetza-jarduera-gidako ekintza-planak ezartzen duen moduan.
- Historia klinikoan erregistratzea emakumearekin edo mendeko pertsonekin egindako jarduketa guztiak.

Beharrezkotzat jotzen bada eta emakumearen baimenarekin, dauden baliabideetara zuzentzea⁵

⁵Genero indarkeriaren eta sexu erasoen aurrean Euskadin nola jardun jakiteko jarduketa-gida - Osakidetza-maiatza 2019

VI. BALIABIDEAK

Indarkeria-matxista egoera baten aurrean, emakumeak erakundearteko baliabide batzuk ditu eskura laguntza emateko: segurtasuna, ekonomikoak, juridikoak, sozialak... Jarraian, horien laburpena egiten da:

Segurtasuna

- Arau-hauste penalak: salaketak, **OP**, jarraipena

SEGURTASUNA:

Ertzaina, 112 (GI) eta
Udaltzaingoa (Udala)

Laguntza juridikoa

- Emakumearen aurkako Indarkeriaren Koordinazio Zentroa (EJ) GIan espezializatutako epaitegiak
- Ofiziozko txanda: abokatu espezializatua (Abokatuen Elkargoa)
- Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ) (EJ)
- Familia Elkarguneak (EJ)
- Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen arloko aholkularitza juridikoko zerbitzua (Aldundiak)
- Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen arloko aholkularitza juridikoko zerbitzua (Udalak)

LAGUNTZA JURIDIKOA

EJ, Justizia, Foru-
Aldundiak, Udalak

Informazioa eta orientazioa

- Etxeko indarkeriaren edo sexu-erasoen biktima izan diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua (EJ)
- Informazio, balorazio eta diagnosi espezializatuko zerbitzua (OGZ eta Berdintasun Arloak)
- Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzuak (GLUZ)
- Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko foru-zerbitzuak

Arreta psikologikoa

- Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen egoeretarako laguntza psikologikoko zerbitzua (Foru aldundiak)

Programa espezializatuak

- Programa espezializatuak

Laguntza ekonomikoak

- Indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa (OGZ)
- DSBE (Lanbide), Gizarteratzeko Errenta Aktiboa (SEPE)

Egoitza-laguntzak

- Baremazio gehigarria alokairuko BOEen sustapenetan
- Etxebizitza zuzenean esleitzea, kasu larri eta salbuespenetan
- Etxeko tratu txarren biktimentzako berehalako harrera-zerbitzua/

Osasun arreta

- Lehen Arreta
- Arreta espezializatuak
- Etengabeko Arretako Guneak (EAG)
- Ospitaleko Larrialdiak
- Ospitaleko arretak

GIZARTE ZERBITZUAK:

Berdintasun, Justizia
eta Gizarte
Politiketako Saila. EJ

Foru aldundien
Gizarte Zerbitzuak,
Udalen Gizarte
Zerbitzuak eta
Berdintasun Arloak

Foru Aldundiak

Lanbide EJ eta
SEPE

OSASUNA/OSAKIDETZA:

Osasun Zentro komunitarioak,
Anbulategiak, Osasun Zentroak,
Osasun Zentro Mentalak,
Ospitalak

VII. TELEFONO INTERESGARRIAK

- **24 orduko Telefono bidezko Arreta Zerbitzua 900 840 111**

Zerbitzuak estaldura autonomikoa du eta doakoa da. Zerbitzua eguneko 24 orduetan dago martxan, urteko 365 egunetan. Gainera, hainbat hizkuntzatara aldi berean itzultzeko zerbitzua eskaintzen du, eta entzumen-urritasuna duten pertsonak erabil dezakete.

- **Gipuzkoako Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua: 24 orduko arreta. 943 224 411/ 112 (SOS Deiak)**

Gipuzkoan etxeko tratu txarrak eta sexu-indarkeria bizi dituzten emakumeen premia-zerbitzua segurtasun-eskaerei erantzuten dien zerbitzua.

- **Biktimari Laguntzeko Zerbitzua Gipuzkoan (BLZ) 900 100928**

Aurrez aurreko zerbitzua da, aurretiko hitzorduarekin.

BIBLIOGRAFIA:

- EAEen emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko erakundearen arteko III. akordioa (2023ko urtarrilak 19).
- Genero indarkeriaren eta sexu erasoen aurrean Euskadin nola jardun jakiteko jarduketagida –Osakidetza (2019ko maiatza).
- Emakumeen aurkako bikote-indarkeriari aurre egiteko lehen mailako arretan laguntzeko gida – Madrilgo Erkidegoa- Gaztelaniaz. (2008).
- Genero-indarkeriaren aurrean osasun-arloan jarduteko protokolo komuna. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioa-Gaztelaniaz. (2012).
- Bilbo-Basurtu ESIaren Genero Indarkeriaren Protokoloa (2020).
- IVAP- UPV-Especializazioa genero-indarkerian ikastaroa (2022).

Egileak:

JAIONE APECECHEA UGARTEMENDIA-
Tolosaldeko ESIko Administrazio Arloko Koordinatzailea.
MARIA JOSE PEREZ BAO –
Tolosaldeko ESIko Berdintasun-erreferentea.

Eskertza:

Protokolo hau egiten lagundu duten Administrazio Arloko langileei, aldez aurretik egindako inkestaren bidez erantzun eta ekarpenak eginez.

© 2023 by MARIA JOSE PEREZ BAO is licensed under **CC BY-NC 4.0**

2023 Protocolo de actuación del personal del Área Administrativa ante víctimas de violencia machista



Osakidetza

OSI TOLOSALDEA

Contenido

I. SITUACIONES DE VULNERABILIDAD	4
II. ELEMENTOS QUE PUEDEN INDUCIR AL PERSONAL DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA A INTUIR QUE LA MUJER ESTÁ SUFRIENDO VIOLENCIA MACHISTA.....	5
III. CÓMO DEBE REALIZAR EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA LA ACOGIDA O RECEPCIÓN A LA MUJER.....	8
IV. ACTITUD DEL PERSONAL DEL AA ANTE LAS MUJERES	11
V. ASISTENCIA SANITARIA - DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO	12
VI. RECURSOS.....	14
VII. TELÉFONOS DE INTERÉS	16

PREÁMBULO

La violencia machista es una realidad social cotidiana. En nuestro trabajo diario en la Organización sanitaria integrada de Tolosaldea es frecuente tener un contacto directo con mujeres que la sufren. Tanto desde Osakidetza como desde otros Organismos se intenta que la sociedad cada vez esté más concienciada y preparada para erradicar la violencia y hacer frente a las situaciones que de ella se derivan, pero aún hay mucha tarea pendiente.

El personal de Atención Administrativa (AA) de los Centros de Salud ha sentido inseguridad por falta de formación para hacer frente a estas situaciones. Desde el Área de Igualdad de Tolosaldea nos hemos puesto manos a la obra y hemos elaborado un protocolo de actuación para solventar esta situación. Hemos iniciado la tarea con una encuesta entre este personal, para conocer de cerca sus sensaciones e inquietudes.

Con esa referencia, y partiendo de unos conocimientos básicos sobre qué es violencia machista, de qué manera se manifiesta en la mujer que la sufre, se ha pautado cómo se debe actuar en el momento de prestar atención a estas mujeres cuando acudan por diferentes razones al Centro de salud.

Se explica también como actúa el personal sanitario en estas situaciones y se describe el itinerario a seguir una vez que la mujer abandona las dependencias sanitarias.

Este protocolo pretende servir al personal del AA para que sienta mayor confianza en su quehacer diario y la mujer víctima de violencia machista sienta que esa confianza se transforma en el apoyo necesario.

¿QUÉ ES VIOLENCIA MACHISTA?

La violencia machista es una realidad social con gran impacto en el área sanitaria.

Toda violencia que se ejerza contra: Mujeres/niñas y adolescentes/transexuales

Quién la ejerce:

- Pareja o expareja.
- Un hombre de la familia.
- Un hombre cercano (tutor, cuidador, compañero de residencia, compañero de trabajo o de ocio).
- Cualquier otro hombre.

Razón: por el hecho de ser mujeres.

Dónde: en el ámbito público o en el privado.

Cómo: tanto por acción como por omisión.

Resultado:

Provoca un daño, sufrimiento o perjuicio que puede ser:

Físico: cuando duele y deja señales en el cuerpo: agrede, empuja, lanza objetos, rompe cosas, administra medicamentos sin motivo o no los facilita, no ayuda si se le necesita para comer, asearse, vestirse.

Psicológicos, social, socioeconómico, patrimonial o económico: cuando no se ve, pero hace sentir mal (insulta, humilla y ridiculiza, grita, controla las llamadas, mensajes y redes sociales, gastos, retiene la documentación, critica la forma de vestir, le prohíbe ver y hablar con sus amistades y familia), ignora, provoca miedo...

Las amenazas, intimidaciones, coacciones

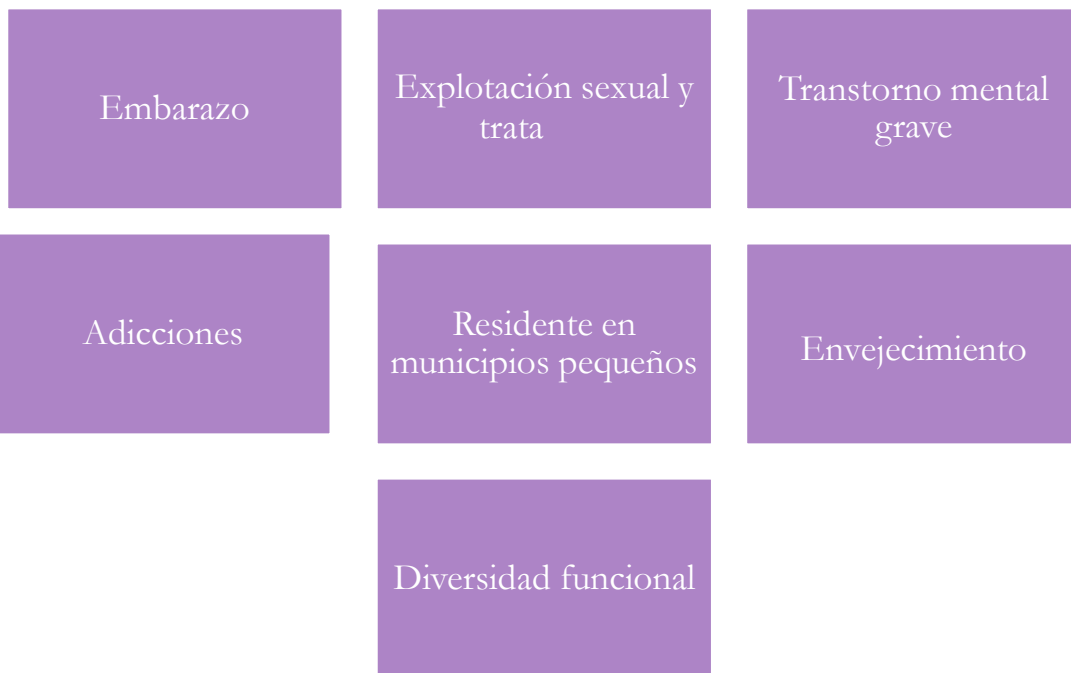
Daño sexual: cuando obligan a la mujer a mantener relaciones sexuales, la realizan tocamientos sin su permiso, la acosan en el trabajo o en su residencia, la obligan a prostituirse...

OSI TOLOSALDEA

Este tipo de violencia puede tener importantes consecuencias tanto en la salud de la mujer como en la de sus hijos e hijas¹.

I. SITUACIONES DE VULNERABILIDAD

Son varias las situaciones que pueden hacer que la mujer sea más vulnerable para sufrir violencia²:



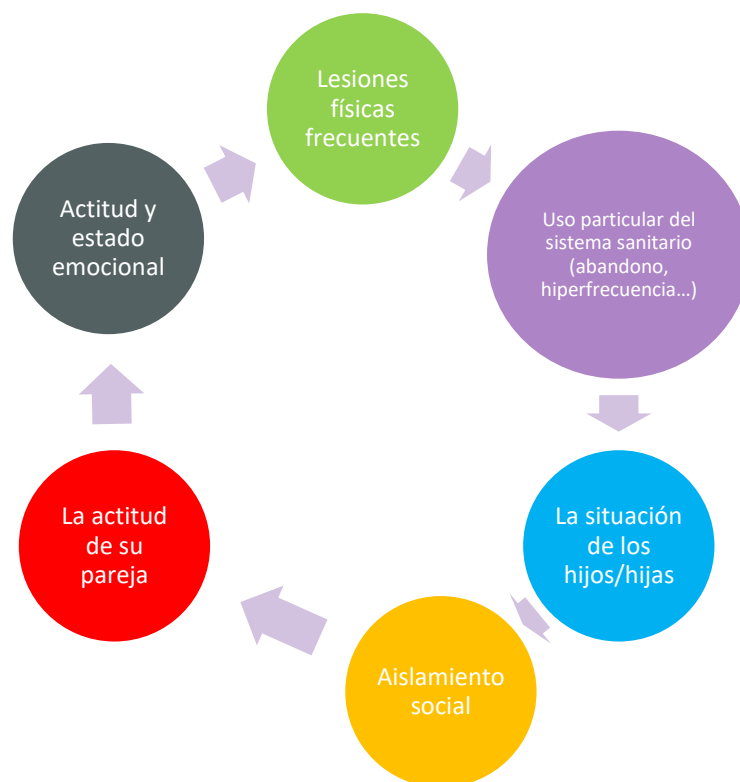
¹ III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE (Vitoria-Gasteiz, a 19 de enero de 2023.)

² Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi - Osakidetza-mayo 2019

OSI TOLOSALDEA

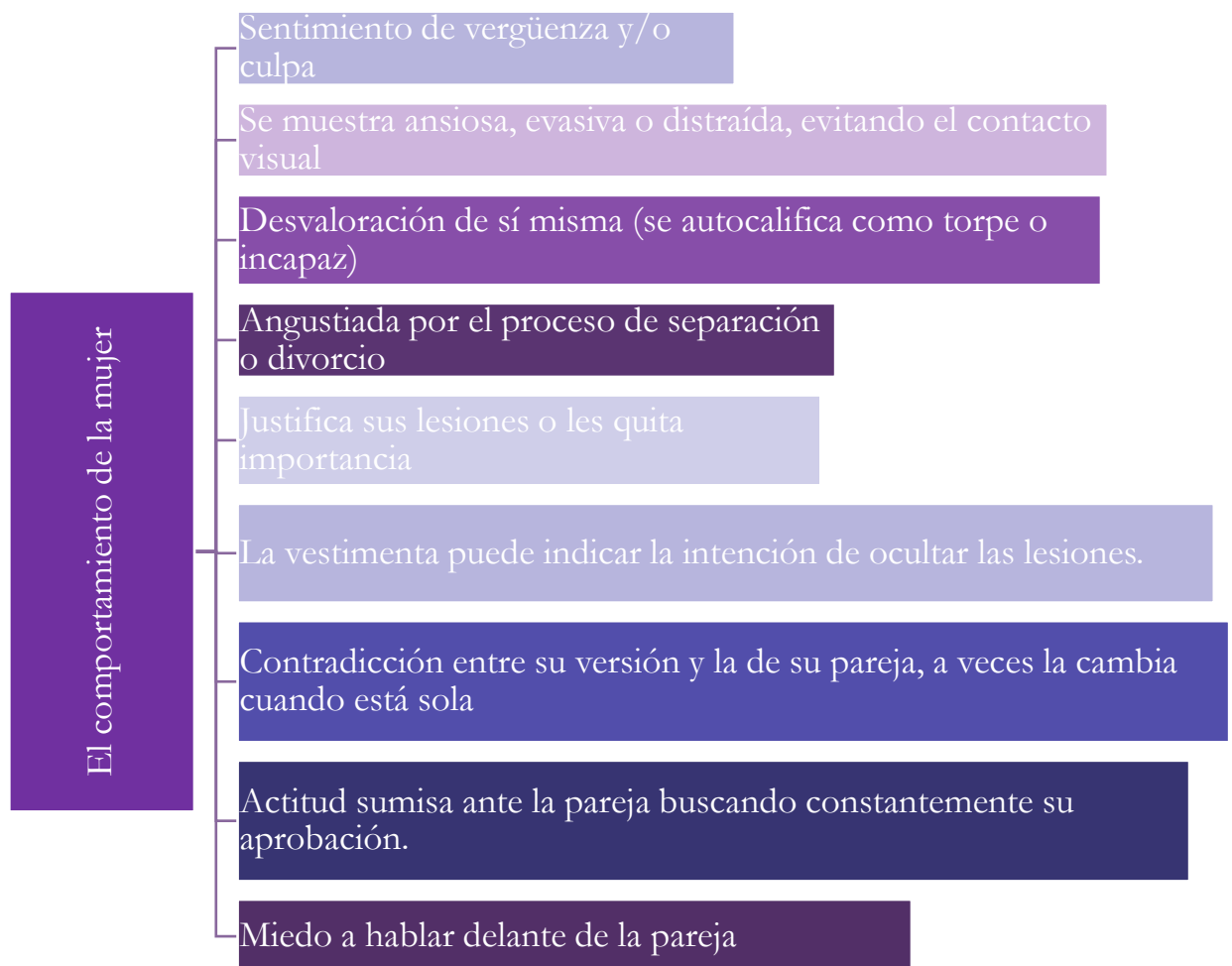
II. ELEMENTOS QUE PUEDEN INDUCIR AL PERSONAL DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA A INTUIR QUE LA MUJER ESTÁ SUFRIENDO VIOLENCIA MACHISTA

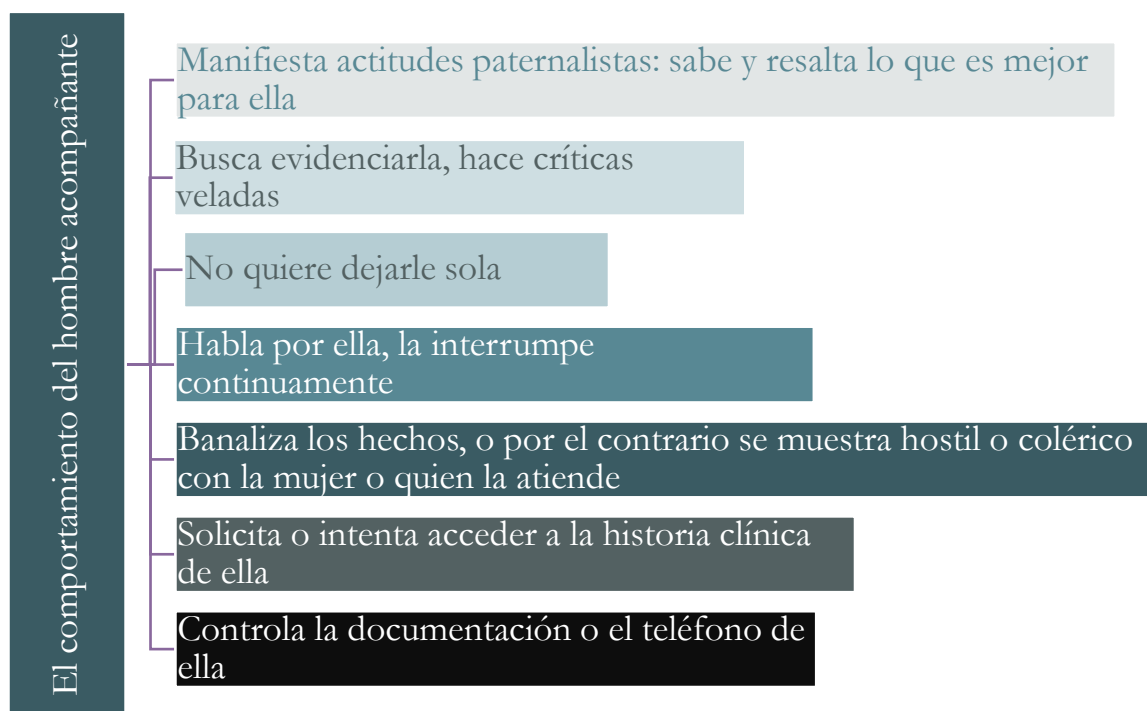
En cualquier situación cotidiana, cuando una mujer se dirige al Área de Atención Administrativa, pueden existir una serie de signos e indicios que hacen intuir la existencia de un caso de maltrato. Por ello, es importante tenerlos presentes y mantener una actitud de alerta. Estos indicadores pueden ser entre otros los siguientes:



OSI TOLOSALDEA

Además de los aspectos que pueden constituir los signos de alerta en la posible identificación de violencia machista, a continuación, se incluyen algunos de los comportamientos más comunes tanto en la mujer como en su acompañante (posible agresor) que pueden evidenciar la existencia de esta situación.





Referencia bibliográfica^{3,4}.

³ Guía de apoyo en atención primaria para abordar la violencia de pareja hacia las mujeres- Comunicad de Madrid 2008

⁴ Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género. 2012 Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e igualdad.

OSI TOLOSALDEA

III. CÓMO DEBE REALIZAR EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA LA ACOGIDA O RECEPCIÓN A LA MUJER

Se pueden dar muchas circunstancias por las que la mujer maltratada se dirija al AA, con el fin de pautar la recepción se van a describir tres situaciones:

A. CUANDO VIENE ACOMPAÑADA POR AGENTES DE LA AUTORIDAD

Puede ocurrir que:

- Los Agentes se identifican como tales y solicitan asistencia sanitaria o valoración médica para la mujer.
- No se identifican, (se ignora la identidad de la persona que acompaña a la mujer) pero solicitan directamente “Asistencia sanitaria inmediata para la mujer” (no se debe solicitar la identificación de las personas acompañantes). Independientemente del Centro de Salud que por residencia le corresponda a la mujer, se tramitará la asistencia.

B. CUANDO LA MUJER VIENE ACOMPAÑADA POR OTRA PERSONA O EL PROPIO AGRESOR

Pautas de actuación:

- Se actuará con cautela y en ningún momento se cuestionará directamente que la persona acompañante no permanezca junto a la mujer.
- Si hubiese sospechas de que el acompañante pudiera ser el agresor, o que por alguna circunstancia podría peligrar la integridad de la mujer, se les indicará que la espera se realice en el exterior de la sala VG.
- Si se da la circunstancia de que la situación se vuelve agresiva o peligrosa, el personal del AA llamará al 112 o la Ertzaintza para pedir ayuda.

C. CUANDO LA MUJER VIENE SOLA E INDICA QUE HA SUFRIDO UN MALTRATO O UNA AGRESIÓN QUE REQUIERE UNA ATENCIÓN INMEDIATA

Pautas de actuación:

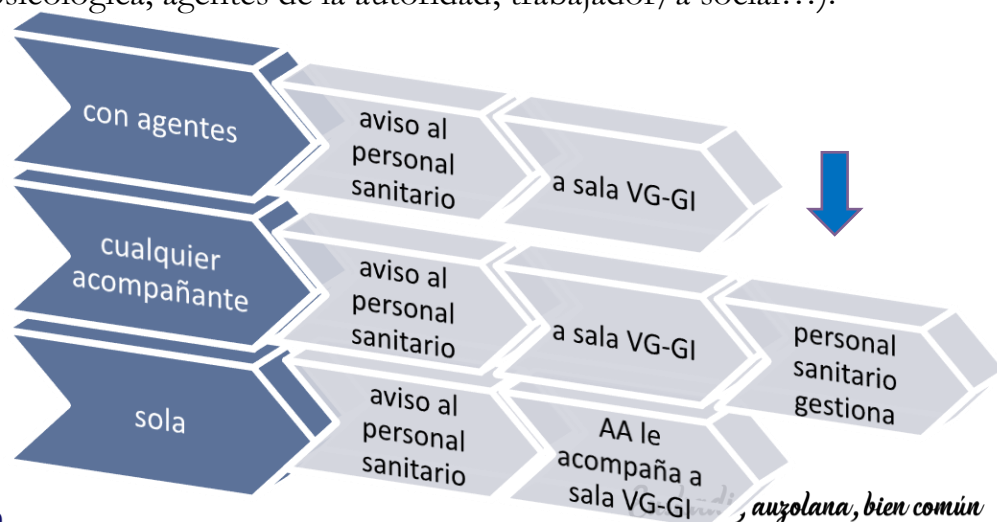
- Es muy importante que la mujer se sienta segura, por ello se debe acompañar a ésta en todo momento y evitar que esté sola (incluso el personal de la AA abandonará su puesto y estará con ella hasta que el personal sanitario realice la acogida).
- El personal del AA indicará a sus compañeros/as que va a acompañar a la mujer, sin dar más explicaciones. Para ello utilizará la palabra clave (VG) o el símbolo manual de



- Si se da la circunstancia que el personal sanitario no esté disponible en ese preciso momento, el AA hará saber a éste a la mayor brevedad posible que la situación requiere una atención inmediata, acompañando a la mujer en todo momento.

Cómo tramitar estas situaciones:

- Se avisará inmediatamente de forma presencial o telefónica al personal que este de guardia bien de enfermería y/o médico con el fin de que le presten asistencia.
- Se dirigirá a la mujer (si está acompañada) o la acompañará (si está sola) a la sala VG-GI y se permanecerá con ella hasta que el personal sanitario realice la acogida.
- Será el personal sanitario el que se encargará de continuar con la gestión de la situación (derivación a otro tipo de profesionales: hospital, ayuda psicológica, agentes de la autoridad, trabajador/a social...).



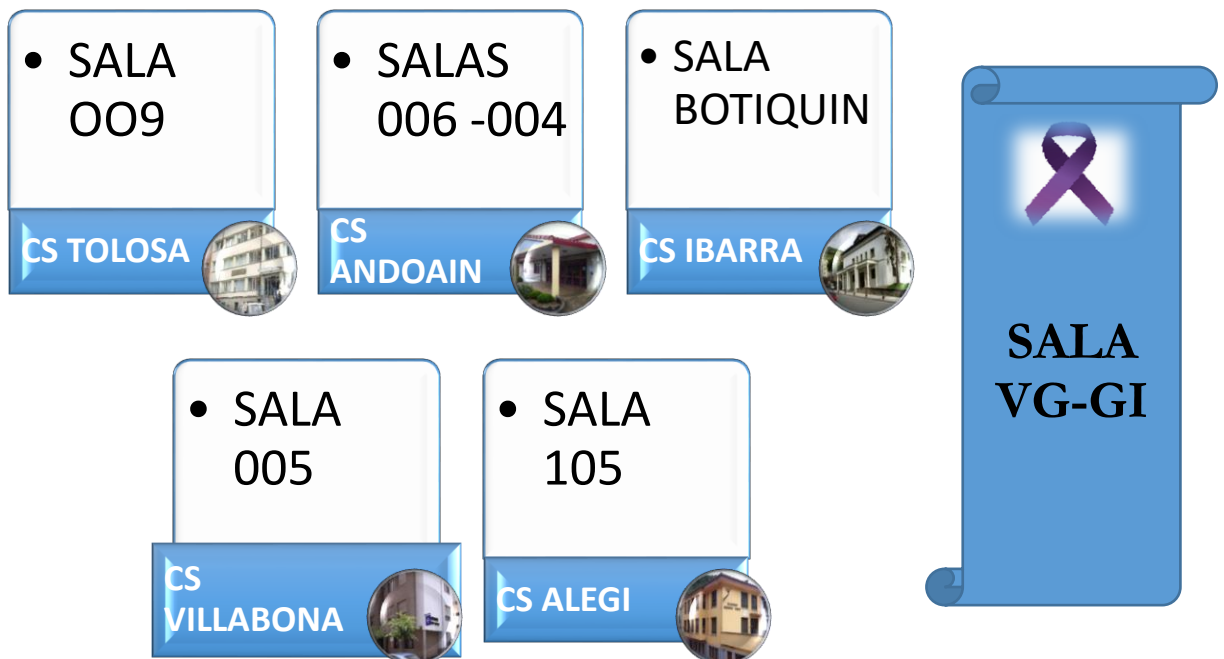
OSI TOLOSALDEA

Ubicación a la que dirigir a la mujer al objeto de esperar a ser atendida por el personal sanitario:



Con el fin de evitar que esa espera se realice en las salas comunes, más indiscretas e inseguras, cada Centro ha destinado una ubicación más acogedora para que esta espera sea lo más amena posible.

Relación de las salas VG-GI en cada Centro de salud:



IV. ACTITUD DEL PERSONAL DEL AA ANTE LAS MUJERES

Independientemente de la forma de acceso, el personal del AA deberá siempre cuidar su actitud y tener en cuenta las siguientes pautas de actuación:

- Observar la actitud de la mujer: a través de su estado emocional o cómo es su lenguaje verbal y corporal para adaptar la respuesta-
- Observar si está sola o le acompaña alguna persona y si ésta puede ejercer sobre ella algún tipo de presión (en este caso informar al personal sanitario que la va a atender).
- Realizar un dialogo pausado, mostrando en todo momento receptividad.
- Escuchar de manera paciente, atenta y activa. Mostrar empatía y respeto.
- En todo momento se intentará actuar de forma discreta, cautelosa y con normalidad.
- Se debe evitar: dar consejos, interpretar, simpatizar, discrepar, juzgar, proporcionar soluciones, humillar, ridiculizar ...
- Si es necesario un/una intérprete se puede utilizar el teléfono 900840111 en varios idiomas (en caso de discapacidad, inmigración...)
- Informar al personal sanitario (telefónicamente o directamente) de la situación.
- No se dejará constancia escrita de lo observado, salvo un aviso de VG.



OSI TOLOSALDEA

V. ASITENCIA SANITARIA - DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

A continuación, se explica cómo será la atención que reciba la mujer por parte del personal sanitario:



El personal sanitario intentará que la mujer tome conciencia de su situación en relación con los problemas de salud:

- El registro debe realizarse en la historia clínica electrónica por el o la profesional en la que ha depositado confianza la mujer, ya sea personal de Enfermería, Medicina, del ámbito de la urgencia o de Atención Primaria.
- Será importante contar con la colaboración de la mujer y no registrar nada que la mujer no autorice.
- Se la deberá informar que la historia clínica es un formato seguro para dejar evidencias del maltrato y que puede ser de interés para futuras actuaciones.
- En la historia además de reflejar el episodio, se recomienda anotar la causa de las lesiones y mencionar quién infligió el maltrato de acuerdo al relato de la mujer.

INFORMACIÓN BÁSICA A FACILITAR A LA MUJER:

- Informar a las mujeres sobre el derecho a presentar una denuncia, la existencia de centros específicos donde puede ser informada, la posibilidad de derivar a la trabajadora social sanitaria de la OSI o de base (ámbito municipal).
- Atención integral a los problemas biopsicosociales que se encuentren, acompañando a la mujer en el afrontamiento de la situación y establecimiento del plan de seguridad.
- Consultas de seguimiento para favorecer la toma de decisiones según el modelo de las etapas del cambio. El personal sanitario actuará en función de cada fase de la atención como establece el plan de acción de la guía de actuación de Osakidetza.
- Registrar en la historia clínica todas las actuaciones realizadas con la mujer o personas dependientes a su cargo.

Derivar (a los recursos existentes si se estima necesario y con el consentimiento de la mujer)

5.

⁵ Guía de actuación para profesionales de la salud ante la violencia de género y las agresiones sexuales en Euskadi - Osakidetza- mayo 2019

VI. RECURSOS

Ante una situación de violencia machista la mujer tiene a su disposición una serie de recursos interinstitucionales para su asistencia: seguridad, económicos, jurídicos, sociales... A continuación, se realiza una síntesis de los mismos:

Seguridad

- Infracciones penales: denuncia, OP, seguimiento

SEGURIDAD:

Ertzaina, 112 (GV) Y Policía Local (Aytos)

Asistencia jurídica

- Centro Coordinador violencia contra la mujer (G.V) Juzgados Especializados en VG
- Turno de oficio de asistencia letrada especializada (Colegio abogacía)
- Servicio de atención a la Víctima, SAV (GV)
- Puntos de encuentro familiar (GV)
- Servicio de asesoramiento jurídico en maltrato doméstico y agresiones sexuales (Diputaciones)
- Servicio de asesoramiento jurídico en maltrato doméstico y agresiones sexuales (Ayuntamientos)

GV Justicia, Diputaciones
Forales, Ayuntamientos

Información y orientación

- Servicio de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica y agresiones sexuales (SATEVI de GV)
- Servicio de información, valoración, diagnóstico especializado (SSB y Áreas de igualdad)
- Servicio de urgencias sociales Municipales SMUS
- Servicio de Coordinación de urgencias sociales de la Diputación (SCUS)

Euskadi, auzolan, bien común

Protocolo violencia machista para el personal de Área Administrativa.

OSI TOLOSALDEA

Atención psicológica

- Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres (Diputaciones)
- Servicio de atención psicológica de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres (Ayuntamientos.)

Programas especializados

- Programas especializados

Ayudas económicas

- Prestación económica de pago único a mujeres víctimas de violencia de género (SSB)
- RGI (Lanbide)

Apoyo residencial

- Baremación adicional en las promociones de vivienda VPO en alquiler
- Adjudicación directa de vivienda en casos graves y excepcionales
- Servicio de acogida inmediata para víctimas de maltrato doméstico (Diputaciones)

Atención sanitaria

- Atención primaria
- Atención especializada
- Puntos de atención continuada (PAC)
- Urgencias hospitalarias
- Atenciones hospitalarias

SERVICIOS SOCIALES:

Departamentos de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del GV.

Servicios Sociales de las Diputaciones Forales, Servicios Sociales y Áreas de Igualdad de los Aytos.

Diputaciones Forales

Lanbide GV y SEPE

Etxebide GV, Diputaciones Forales y Aytos.

SALUD/OSAKIDETZA:

Centros de Salud comunitarios, Ambulatorios, Centros de Salud, Mental, Hospitales

VII. TELÉFONOS DE INTERÉS

- **Servicio de Atención Telefónica 24 horas: 900 840 111 (SATEVI)**

El servicio es de cobertura autonómica y tiene carácter gratuito. Este servicio está operativo las 24 horas del día, 365 días al año. Además, ofrece un servicio de traducción simultánea a varios idiomas y es accesible a personas con discapacidad auditiva.

- **Servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa: Atención 24 horas. 943 224 411/ 112 (SOS Deiak)**

servicio que da respuesta a las demandas urgentes de seguridad de las mujeres que viven maltrato doméstico y violencia sexual en Gipuzkoa

- **Servicio gratuito de Asistencia a la Víctima en Gipuzkoa (SAV). 900 100928**

Se trata de un servicio presencial, con cita previa.

BIBLIOGRAFÍA:

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

Autoras:

Jaione Apecechea Ugartemendia- Coordinadora del Área Administrativa de OSI Tolosaldea.

Maria José Pérez Bao – Referente de Igualdad de OSI Tolosaldea.

Agradecimientos:

Al personal del Área Administrativa que ha colaborado en la elaboración de este protocolo contestando y haciendo aportaciones a través de la encuesta previa que se ha realizado.

© 2023 by MARIA JOSE PEREZ BAO is licensed under [CC BY-NC 4.0](#)