



# Protocolo de Actuación del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas en la Región de Murcia.

## 112

**Protocolo de Coordinación Interinstitucional en Violencia de Género de la  
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**

**Consejería de Justicia y Seguridad Ciudadana**

Dirección General de Prevención de la Violencia de Género y Reforma Juvenil

Depósito Legal: MU- 360-2011

Edición: marzo de 2010

INDICE	PÁGINA
1. <a href="#">Introducción</a>	4
2. <a href="#">Objetivos</a>	6
3. <a href="#">Destinatarias</a>	8
4. <a href="#">Composición y organización del Dispositivo</a>	9
5. <a href="#">Funcionamiento del dispositivo</a>	12
5.1. <a href="#">Llamadas con carácter de urgencia</a>	12
A) <a href="#">Coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad</a>	14
B) <a href="#">Coordinación con los Servicios Sanitarios</a>	14
C) <a href="#">Coordinación con el Centro de Emergencia</a>	15
D) <a href="#">Coordinación con el Turno de Oficio de Violencia de Género</a>	18
E) <a href="#">Coordinación con la Red de Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de la Violencia de Género -RED REGIONAL CAVI-</a>	18
5.2. <a href="#">Llamadas con carácter de no urgencia</a>	20
6. <a href="#">Intervención de los y las profesionales del Dispositivo</a>	23
<a href="#">Actuación en situaciones de crisis</a>	24
7. <a href="#">Valoración del riesgo de violencia</a>	29
8. <a href="#">Anexos</a>	31

## 1. INTRODUCCIÓN

La violencia de género, como máxima expresión de desigualdad entre hombres y mujeres es, posiblemente, la forma de violencia interpersonal más preocupante en la actualidad. Se manifiesta contra las mujeres por el mismo hecho de serlo, y es producto de la desigualdad profunda, mantenida y reforzada a través de los siglos entre hombres y mujeres. Es, por tanto, un fenómeno universal con arraigadas raíces culturales, que proviene de una estructura social basada en la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder del hombre sobre la mujer como instrumento de dominación y sometimiento de ésta, que perpetúa la subordinación de lo femenino a lo masculino, haciendo muy difícil la erradicación de este tipo de violencia.

La violencia de género es un fenómeno que se ha venido produciendo a lo largo de la historia de la humanidad, permaneciendo oculto y relegado al ámbito privado. Sin embargo, en la actualidad comienza a considerarse un problema de ámbito público y social que hay que erradicar por constituir una clara vulneración de los Derechos Humanos. Bajo este nombre se incluye un amplio abanico de manifestaciones que van desde la violencia física y el maltrato psicológico, hasta las agresiones sexuales, el aislamiento y el control social de la pareja, la intimidación, la humillación, la coacción, o la extorsión económica. La erradicación de la violencia de género debe constituir uno de los principales objetivos de los poderes públicos, y para su abordaje completo requiere la implementación de actuaciones multidisciplinarias e interinstitucionales. Estas estrategias deben incidir sobre las distintas fases de la historia del problema, desde su prevención y detección hasta el tratamiento y la rehabilitación de las alteraciones biopsicosociales que genera.

Dentro de este marco general, las actuaciones de la Dirección General de Prevención de Violencia de Género y Reforma Juvenil en la lucha contra la violencia de género se articulan esencialmente a través de acciones de sensibilización y prevención. Dichas acciones están destinadas a la población en general y tienden especialmente a incidir en la prevención desde las edades más tempranas. Aunque este tipo de acciones son las más eficaces para la erradicación de la violencia de género, tienen el handicap de que sus resultados se logran esencialmente a largo plazo. Por este motivo se hace

imprescindible que junto a tales medidas de prevención se articulen otras más directas e inmediatas cuyos efectos positivos recaigan sobre las mujeres que, en la actualidad, son víctimas de maltrato.

Estas medidas de atención se traducen, esencialmente, en la configuración de un sistema diverso y complementario de recursos de atención orientado hacia las mujeres víctimas de violencia de género, y sus hijos e hijas, que desde una perspectiva abierta, flexible y con múltiples niveles de actuación se orienta hacia la atención de las diversas necesidades psicosociales que presentan las víctimas de la violencia de género.

Entre los recursos de atención a mujeres que sufren violencia de género en la Región de Murcia, el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112 ocupa un lugar de primer orden.

El Dispositivo es un recurso de atención inmediata al que se derivan las llamadas de mujeres víctimas de violencia de género que marcan el teléfono único de emergencias 112, y se considera una de las **vías de entrada más importantes** en la Red de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Región de Murcia, ya que tiene la facultad de articular todas las medidas necesarias para garantizar la atención y protección de cada mujer que hace uso de él.

En la actualidad, este servicio es gestionado por el Colegio Oficial de Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Región de Murcia, mediante una subvención nominativa concedida por la Dirección General de Prevención de Violencia de Género de la Consejería de Justicia y Seguridad Ciudadana.

Sus características principales son las siguientes:

- Proporciona atención permanente las 24 horas, los 365 días del año.
- Es un número fácil de recordar y nunca comunica.
- Las llamadas son gratuitas.
- Permite la localización geográfica de las llamadas.
- Es atendido por profesionales del Trabajo Social.
- Dispone de un servicio de traducción telefónica con 51 idiomas.

## 2. OBJETIVOS

La finalidad última del Dispositivo es asegurar que cualquier mujer víctima de violencia de género pueda disponer de asesoramiento especializado con carácter de urgencia a nivel social, psicológico y jurídico, favoreciendo el acceso a la Red de Recursos de Atención a la Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como proporcionar, ante situaciones urgentes, una respuesta rápida y eficaz a estas mujeres y, en su caso, a sus hijas e hijos menores, coordinando las actuaciones de los servicios sanitarios, sociales, de asistencia jurídica y psicológica así como de protección policial y facilitándoles, si fuera preciso, alojamiento de urgencia.

En cuanto a los objetivos específicos que pretende satisfacer se señalan los siguientes:

1. Proporcionar las medidas urgentes y necesarias que posibiliten la resolución de posibles situaciones de manera inmediata (atención policial, sanitaria, alojamiento de emergencia, etc).
2. Ofrecer a la mujer una escucha activa que le permita expresarse con la carga emocional asociada al problema que plantea, ayudándola a autoevaluar y objetivar su situación.
3. Valorar el daño -físico y emocional- y el riesgo vital, así como los apoyos familiares y sociales de los que dispone.
4. Ofrecer información general sobre los recursos y programas de atención integral a mujeres víctimas de violencia.

Tales objetivos se tratan de alcanzar a través de una serie de funciones entre las que, sin ánimo exhaustivo, merecen destacarse las siguientes:

- Avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para evitar agresiones o intervenir cuando una agresión se está produciendo.
- Derivar al Hospital o Centro de Salud más próximo para que la mujer reciba la asistencia sanitaria que precise y se realice el parte de lesiones para adjuntar a la denuncia.
- Proporcionar un abogado o abogada para que asesore a la mujer en el momento de interponer la denuncia y solicitar la orden de protección, así como para que la asista en todo el proceso (Turno Específico de Violencia).
- Gestionar el desplazamiento y la entrada de la mujer, y de sus hijas e hijos menores, a un recurso de acogida de urgencia (Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género), si la situación es de riesgo y no cuenta con otro alojamiento seguro. En caso de ser necesario, se puede solicitar la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para el acompañamiento al mismo.
- Facilitar asistencia psicológica. Se proporciona a la mujer información sobre la posibilidad de recibir apoyo psicológico continuado, gratuito y sin límite de sesiones en un Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia –CAVI- y de la existencia del servicio de atención psicológica para hijos e hijas de mujeres víctimas de la violencia de género. Ambas atenciones se pueden prestar en situación de crisis.
- Informar de otros recursos y derivar a los más adecuados.

Actualmente, este servicio depende de la Dirección General de Prevención de Violencia de Género y Reforma Juvenil, en los sucesivos DIRECCIÓN GENERAL, adscrita a la Consejería de Justicia y Seguridad Ciudadana, y se articula a través de un convenio de colaboración con el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Región de Murcia (COTS).

### 3. DESTINATARIAS

Este recurso está dirigido a mujeres víctimas de violencia de género residentes en el territorio de la Región de Murcia.

Además, este servicio ofrece información y asesoramiento en temas de violencia de género a toda persona interesada que lo solicite.



## 4. COMPOSICIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL DISPOSITIVO.

El servicio está compuesto por un grupo de profesionales del trabajo social especializado en violencia de género. Cuenta con cuatro trabajadores/as sociales que realizan atención telefónica 24 horas al día, con una distribución de la jornada en tres turnos: dos de forma presencial de 9.00 a 16.00 horas y de 16.00 a 23.00 horas en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, dependiente de la Consejería de Justicia y Seguridad Ciudadana, y uno no presencial de 23.00 horas a 9.00 horas, todos los días de la semana.

El turno no presencial queda articulado en un protocolo de actuación elaborado para tal efecto (Anexo I. Protocolo de actuación para las noches en el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112). A tenor de este protocolo las llamadas que no revistan urgencia relacionadas con violencia de género, serán atendidas por los/las operadores/as del Teléfono Único de Emergencias 112 quedando registradas en una hoja de derivación, la cuál contendrá los datos del/la solicitante, hora y demanda de la llamada, hora preferente para responder a cada llamada y teléfono de contacto, a ser posible teléfono móvil. Todas estas llamadas recibirán una atención e intervención especializada telefónica, por parte del/la profesional de trabajo social que preste sus servicios en el turno presencial del día siguiente y en función del horario preferente apuntado.

Las llamadas entrantes durante el turno de noche en las que haya una situación de peligro para la mujer y manifieste no disponer de un recurso de alojamiento alternativo seguro, serán derivadas al teléfono móvil de la persona coordinadora interna del servicio del Dispositivo 112. Esta atención es para aquellos casos *que con caracter urgente*, la mujer víctima de violencia de género y/o abusos sexuales, necesite alojamiento en el Centro de Emergencia de la Región de Murcia. Tras la derivación de la llamada se valorará la situación y la gravedad del caso para proceder, si es necesario, a tramitar su ingreso.

La persona coordinadora interna integrada en el equipo de profesionales del Dispositivo, es el/la encargado/a de organizar el Dispositivo 112 y debe permanecer localizable en el teléfono de guardia las 24 horas del día con el fin de:

- . Poder solucionar cualquier incidencia que ocurra en el dispositivo.
  
- . Valorar conjuntamente con el o la trabajadora social que esté de turno los ingresos en Centro de Emergencia.
  
- . Apoyar en la atención de casos, si fuese necesario, al/la profesional de Trabajo Social que se encuentre de turno.
  
- . Contactar con la DIRECCIÓN GENERAL para valorar cualquier situación extraordinaria que surja en el Dispositivo y que requiera una toma de decisiones inmediata.
  
- . Realizar el seguimiento de las mujeres asistidas diariamente. Para ello, los y las trabajadoras sociales al acabar su turno de guardia realizarán un parte de asistencia con los datos básicos de las personas asistidas y las incidencias ocurridas durante la jornada.

En general, la persona coordinadora interna del Dispositivo intervendrá en aquellos casos que requieran una atención especial, manteniendo para ello la oportuna coordinación con la DIRECCIÓN GENERAL.

Además este/a coordinador/a será la persona responsable de procurar el abastecimiento, para el turno de noche, de las hojas de derivación a los trabajadores/as sociales (a rellenar por los/las operadores/as del Teléfono Unico de Emergencias), y en caso necesario, de tramitar las incidencias que pudieran surgir.

Con una periodicidad mensual se elabora el cuadrante de distribución de turnos en las reuniones de coordinación del equipo que se celebran en el Centro de Coordinación de Emergencias 112. En dichas reuniones se organiza el equipo, se resuelven dudas, se informa de nuevos recursos, se supervisa la intervención de determinados casos y se resuelven incidencias. Con esta misma periodicidad, la persona coordinadora del Dispositivo informará por correo electrónico a la persona responsable de este servicio en la

DIRECCIÓN GENERAL del cuadrante de los turnos de cada mes. Asimismo, informará y pasará dicho cuadrante a la Central de Emergencias del 112.

## 5. FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO

Cuando se recibe una llamada relacionada con violencia de género, el o la operadora de la Central de Emergencias deriva la llamada al trabajador o trabajadora social que está de turno en el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas, excepto si el riesgo para la integridad física de la mujer es inminente, en cuyo caso la persona que está en la Central de Emergencias la derivará de manera prioritaria a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para que intervengan en primer lugar, y/o a los servicios sanitarios si precisa atención sanitaria urgente (Anexo II. Protocolo de derivación de llamadas del operador o la operadora del Teléfono de Emergencias 112 a las trabajadoras sociales del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas).

Una vez que el o la operadora ha pasado la llamada, el profesional de trabajo social la atiende, evalúa las necesidades y de acuerdo a la gravedad y circunstancias de cada caso, se siguen determinadas pautas de actuación.

### 5.1. Llamadas con carácter de urgencia

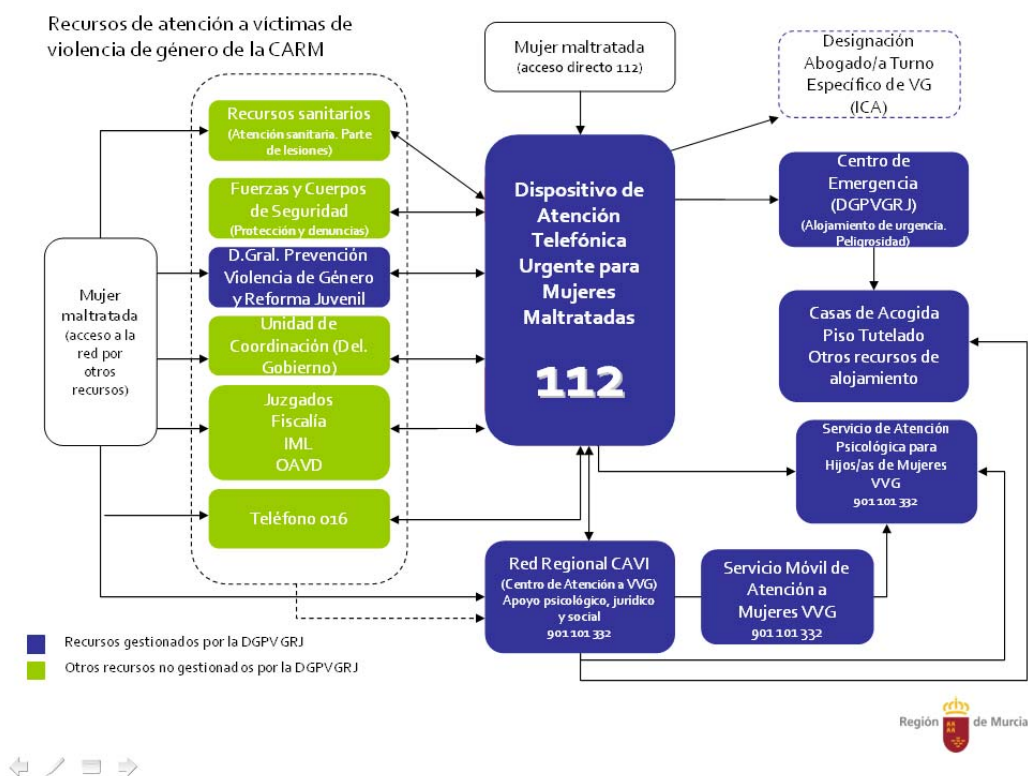
Son aquellas en las que es necesaria una actuación inmediata, tales como las que se indican a continuación:

- Cuando se ha producido una agresión, existe riesgo de que se produzca o se profieren amenazas graves por parte del agresor.
- Cuando hay lesiones o secuelas físicas y psíquicas de maltrato reciente que aconsejan asistencia sanitaria.
- Cuando una mujer quiere abandonar el domicilio por agresión o amenazas y carece de recursos alternativos de alojamiento o, si los tiene, existe riesgo de ser localizada por su agresor.

- Cuando tiene hijos o hijas menores que también sufren el maltrato o son víctimas directas o indirectas por ser testigos de las agresiones que padece su madre.
- Cuando se solicita acompañamiento de letrado o letrada para interponer una denuncia y solicitar una orden de protección.

Para responder a estas situaciones es necesario poner en funcionamiento los mecanismos de coordinación adecuados con los principales recursos que intervienen en casos de violencia de género, con el fin de dar la mejor respuesta a la mujer.

**Cuadro 1.** Esquema resumen del Dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas.



**A) Coordinación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:**

En aquellos casos en los que sea el/la trabajador/a social del Dispositivo 112 la que detecte la situación de riesgo de agresión, se pondrá en contacto con la persona que está en la operadora del Centro de Emergencias, y le comunicará los hechos más significativos para que cree un aviso de emergencia a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Una vez que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad llegan al lugar del aviso, realizarán una valoración inicial de la situación de riesgo al objeto de poder adoptar las medidas de seguridad más oportunas (alejamiento entre víctima y agresor, detención en el supuesto de que proceda, información a la víctima sobre medidas para su protección y la de las personas de ella dependientes, si fuera el caso, etc). Dependiendo del riesgo de la mujer valorarán si es necesario el acompañamiento posterior para interponer denuncia a las dependencias policiales. Además, si la víctima presentara lesiones que requieran asistencia sanitaria, o se sospechara de su existencia aunque no resulten visibles, la acompañarán al servicio sanitario (centro de salud, servicio de urgencias u hospital) realizando su traslado.

Se procederá de la misma manera cuando la mujer requiera desplazarse a su vivienda para recoger sus pertenencias, siempre y cuando sea necesario garantizar su protección e impedir que la mujer sufra más agresiones.

Paralelamente, desde el Dispositivo se llamará al Turno Específico de Violencia del Colegio de Abogados que por zona corresponda, con el fin de que la mujer reciba asistencia letrada para interponer denuncia.

**B) Coordinación con recursos sanitarios:**

Si la llamada se realiza después de sufrir una agresión y la mujer necesita asistencia médica, el o la trabajadora social se pondrá en contacto con el/la profesional del Centro de Coordinación de Emergencias para que realice un aviso a los Servicios de Urgencias y solicite el desplazamiento de una ambulancia al domicilio de la mujer con el fin de procurar la atención sanitaria que se precise.

En estos casos se informará de la importancia del parte de lesiones, de la relevancia de relatar con detalle los hechos ocurridos, así como de la necesidad de solicitar una copia de dicho parte para poder adjuntarlo a la denuncia.

Si el suceso o la agresión ha ocurrido con anterioridad, pero aún tiene hematomas o secuelas, se le orientará a que acuda al centro de salud más cercano para reconocimiento médico y que solicite el parte de lesiones.

### **C) Coordinación con el Centro de Emergencia:**

Si la mujer y, en su caso, sus hijos e hijas, necesitan alojamiento será el o la trabajadora social del Dispositivo quien realice la valoración de la situación y comunique al Centro de Emergencia las características del caso.

El ingreso en el Centro de Emergencia viene motivado, fundamentalmente, por existir una situación de peligrosidad para la mujer, entendida como la existencia de indicios que hagan pensar que la víctima está en riesgo de ser agredida de nuevo al poder ser localizada por su agresor en su propio domicilio o en el alojamiento de familiares o amistades. Es importante tener en cuenta el miedo subjetivo que pueda tener la mujer atendida como indicador de riesgo para su vida.

Se ha de matizar que, a la hora de hacer la valoración del ingreso en el Centro de Emergencia, la denuncia de malos tratos no es exigible para acceder a este recurso de acogida, aunque sí recomendable.

En aquellas situaciones en que existen dudas sobre la idoneidad del ingreso, el o la trabajadora social tomará junto con el/la coordinador/a del Dispositivo la decisión más adecuada para asegurar la protección de la mujer.

Una vez valorado el caso como apto para el ingreso en el Centro de Emergencia, se informará a la mujer de las condiciones del ingreso. Para la entrada y permanencia en el recurso la mujer debe:

- Recoger de su domicilio las pertenencias personales y documentos propios y de sus hijos e hijas.
- Respetar al máximo la confidencialidad de la ubicación donde ha sido alojada.
- No hacer uso del teléfono móvil (ni hacer ni recibir llamadas desde su teléfono personal). En todo caso, serán los/as profesionales del Centro quienes valoren la procedencia de que la usuaria realice alguna llamada telefónica.
- No salir fuera del recinto del Centro si no es para gestiones ineludibles. En caso de que la mujer esté trabajando no será posible seguir con su actividad laboral, habida cuenta de que este centro es un recurso especial donde prima, por encima de todo, la protección de la mujer.

A continuación, se avisará de su ingreso al director o directora del Centro de Emergencia, o persona en quien delegue, para proporcionar los siguientes datos:

- Hora aproximada de llegada al Centro de Emergencia.
- Datos personales de la mujer.
- Si va con menores: número, edad y sexo de los hijos e hijas.
- Si ha realizado o no denuncia, y nombre y teléfono del abogado o abogada.
- La situación que provoca la valoración de ingreso.
- Antecedentes del caso, si los hubiera.
- Persona que realiza el traslado.



-Otras informaciones que puedan resultar de utilidad (ej. Gestiones realizadas con el o la trabajadora social de Atención Primaria, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.).

El desplazamiento de la mujer y de sus hijos e hijas menores al Centro de Emergencia, es coordinado por la o el profesional de guardia en el Dispositivo. En el caso que exista riesgo de localización o persecución por parte del agresor, se solicitará acompañamiento policial para que protejan a la mujer en el desplazamiento; si no existe tal riesgo, se articulará a través del servicio de taxi. Para ello, existe un listado de los taxistas disponibles que podrán realizar el traslado al Centro de Emergencia. Este listado es facilitado al Dispositivo desde la DIRECCIÓN GENERAL, previa coordinación con los/las responsables de violencia de género de cada municipio. En dicho listado aparecen los datos personales del taxista, teléfono móvil y municipio al que pertenece.

*Es importante resaltar que si la mujer presenta problemas mentales, de toxicomanías o de alcoholismo, que pudieran afectar gravemente a la convivencia o a la dinámica del centro, se procederá a articular, con carácter preferente, un alojamiento alternativo, en hostales o pensiones previamente acordados en cada municipio por los Ayuntamientos y la DIRECCIÓN GENERAL. Estos casos se pondrán en conocimiento de la DIRECCIÓN GENERAL, con anterioridad a la realización de cualquier gestión de alojamiento. En todo caso, cuando proceda el alojamiento en pensión u hostel alternativo al alojamiento en el Centro de Emergencia, desde el Dispositivo se realizan las siguientes actuaciones:*

- Informar a la mujer sobre las condiciones de dicho ingreso.
- Dar aviso al alojamiento alternativo pactado de la llegada de la mujer al mismo.
- Avisar al Centro de Emergencia para la intervención y seguimiento del caso.

#### **D) Coordinación con los letrados y las letradas del Turno de Oficio de Violencia de los Ilustres Colegios de Abogados.**

Si la mujer llama al Dispositivo para solicitar ayuda y asesoramiento legal, o necesita asistencia en juicio rápido, el o la trabajadora social se pondrá en contacto con el letrado o la letrada del Turno de Oficio de Violencia del Colegio de Abogados que corresponda por

zona, y le dará la información relevante para que este/a profesional se ponga en contacto con la mujer.

En el caso de que la ayuda consista en acompañamiento para interponer la denuncia y solicitar la orden de protección, y ello genere un juicio rápido, será el letrado o letrada que le asista quien se encargará de realizar u organizar la asistencia posterior. Desde el Colegio de Abogados se procurará que sea la misma o el mismo letrado quien asista a la mujer, para evitar la victimización secundaria, excepto en el Colegio de Abogado de Cartagena que por su propia organización, el abogado o abogada del turno de oficio debe permanecer en el Juzgado de Cartagena para proceder con los casos que se interpongan ese día. Los Colegios de Abogados facilitarán cada dos meses el listado de los letrados y letradas del turno de oficio a la persona encargada de la coordinación del Dispositivo.

En caso de que se presente alguna incidencia con este servicio u otros, será redactada por el o la trabajadora social que ha tenido el problema y remitida a la persona coordinadora Dispositivo que, a su vez, la comunicará a la DIRECCIÓN GENERAL para que desde el allí se llevan a cabo las acciones oportunas para la resolución de la incidencia. Para ello se utilizará el Modelo para incidencias profesionales (Anexo III) en él se recoge cualquier problema ocurrido con el letrado o letrada del turno de oficio, u otros profesionales que hayan participado en la atención conjunta de casos.

#### **E) Coordinación con la RED REGIONAL CAVI (Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género)**

Además de la información y asesoramiento que pueda solicitar la persona que llama al Dispositivo, se proporcionará una información general sobre la RED REGIONAL CAVI y sobre su funcionamiento. Asimismo, se facilitará el **teléfono de cita previa 901 101 332**, para que sea la propia mujer, si lo desea, quien solicite dicha cita.

Se derivarán al servicio CAVI, previa valoración del caso por el o la trabajadora social del Dispositivo, las siguientes situaciones:

- Mujeres que sufren o piensan que puedan estar sufriendo una situación de violencia de género, o aquellas que la hayan padecido y todavía tengan secuelas.

- Hijos e hijas menores de edad de mujeres víctimas de violencia que necesiten tratamiento como consecuencia directa o indirecta de la violencia de género vivida por sus madres.

En aquellos casos que el o la trabajadora social del Dispositivo valore necesaria una intervención psicológica en situación de crisis de mujeres y/o de sus hijos e hijas menores de edad, se procederá siguiendo el protocolo elaborado al efecto (Anexo IV).

La necesidad de intervención psicológica de mujeres y menores que lo soliciten a través del Dispositivo será valorada por el o la trabajadora social de guardia, atendiendo a las particularidades de cada caso, en función de que haya habido un incidente crítico relacionado con el estado psicológico de crisis, en función de la sintomatología que presente, o atendiendo a otras circunstancias a criterio de la trabajadora social de guardia. Si procede esta intervención en crisis, se le dará cita en el CAVI en el plazo máximo de 48 horas.

En el caso de los/as menores, el procedimiento será el mismo que en el caso de las madres en cuanto al tiempo de derivación, pero se seguirá el protocolo de intervención con menores, es decir, será el/la psicólogo/a del CAVI, una vez mantenida una entrevista de urgencia con la madre, quien valore la necesidad de intervención psicológica con los/as menores y la urgencia de la misma. En tal caso, contactará con la asistencia técnica de la RED REGIONAL CAVI, a quien corresponderá concertar la cita con las psicólogas del Servicio de Atención Psicológica para Hijos/as de Mujeres Víctimas de la Violencia de Género siguiendo el procedimiento establecido, pero comunicando la situación de urgencia del caso.

Cuando la derivación sea en horario de oficina de la asistencia técnica de la RED REGIONAL CAVI (de lunes a jueves de 8:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas, y viernes de 8:00 a 14:00 horas), el o la trabajadora social del Dispositivo se pondrá en contacto con la persona que atiende el 901 101 332 para solicitar una cita en el CAVI de referencia de la usuaria.

Si no hay ningún problema para poner la cita en la agenda electrónica de la RED REGIONAL CAVI, el o la técnica del 901 101 332 informará directamente a el o la trabajadora social del Dispositivo, para que éste/a informe a su vez a la mujer de cuándo y dónde se llevará a cabo la intervención. Asimismo, el/la trabajadora social rellenará un breve informe (Anexo V) con los datos básicos de la usuaria, del incidente crítico y realizará una valoración profesional, que será comunicada a la persona encargada de atender el 901 101 332 para su conocimiento y para el envío al psicólogo/a del CAVI que corresponda. El modelo de informe será rellenado por el o la trabajadora social del Dispositivo en una aplicación específica de la intranet de la web [www.cavis.es](http://www.cavis.es), de manera que esta información pueda ser consultada por el o la técnica del 901 101 332, y enviada al/la psicólogo/a del CAVI que vaya a recepcionar el caso. Además, el o la trabajadora social del Dispositivo registrará el caso en el programa habitual.

En aquellos casos en los que la mujer solicite la cita a través del Dispositivo fuera del horario de atención de la asistencia técnica de la RED REGIONAL CAVI, el o la trabajadora social rellenará y enviará a la asistencia técnica de la red el informe antes referido con los datos básicos del caso por la vía definida, para que desde allí se pongan en contacto con la usuaria en el menor tiempo posible para que le den cita en el CAVI que le corresponda.

## **5.2. Llamadas con carácter de no urgencia**

A continuación se procede a plasmar algunas de las situaciones que pueden calificarse como llamadas no urgentes:

- Cuando la mujer ha sufrido o está sufriendo violencia, está decidida a romper con esa situación y va a emprender los pasos para salir de la misma utilizando los recursos existentes.
- Cuando se demanda asesoramiento de profesionales especializados/as: abogadas/os, psicólogas/os o trabajadores/as sociales.

- Cuando se solicita información diversa, sobre recursos que faciliten la independencia de la mujer tras la ruptura de una relación de maltrato, relacionados con trabajo, formación, ayudas económicas, etc.
- Cuando son los/as profesionales que llevan el seguimiento de la mujer quienes solicitan asesoramiento de los/as profesionales del Dispositivo para la adecuada atención y orientación del caso.

En relación a estas llamadas que no revisten urgencia se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

1. Facilitar información y asesoramiento sobre las demandas planteadas.
2. Realizar la derivación a los servicios o recursos pertinentes.

En estos supuestos se podrá derivar, entre otros recursos, a los siguientes:

- CAVI u otros servicios especializados cuando sea necesaria una intervención integral a nivel social, psicológico y jurídico, a corto, medio o largo plazo.
- Servicios Sociales de Atención Primaria para la gestión de asuntos no relacionados específicamente con la violencia de género.
- Servicio de Orientación Jurídica de los Ilustres Colegios Oficiales de Abogados cuando se demanda información para emprender proceso normalizado de separación y solicitud de medidas previas, o bien cuando se requiere información sobre procesos jurídicos generales.
- Oficinas de Atención a Víctimas de Delitos cuando la mujer necesite cualquier información acerca de los trámites de su expediente en el juzgado o intervención psicológica por ser víctima de agresión sexual o violación, que no sea considerada violencia de género.

- Departamentos de la Mujer de los Sindicatos de U.G.T. o CC.OO Región de Murcia, en caso de discriminación laboral por razón de sexo o acoso sexual en el trabajo.
- Federación de Mujeres de la Región de Murcia cuando se trate de mujer inmigrante en medio rural o mujeres que se encuentren en situaciones de especial dificultad.
- SEMAS cuando la mujer necesite alojamiento en hostel o albergue de transeúntes en el municipio de Murcia por no considerarse el caso susceptible de ingreso en Centro de Emergencia.
- Policía Local de Murcia, cuando se trate de mujer víctima de violencia que presente discapacidad auditiva, ya que cuentan con un dispositivo de comunicación para personas sordas.
- Concejalías de la Mujer del resto de los municipios de la Región cuando se haya producido un ingreso de la mujer en un hostel de esa localidad por no ser el caso susceptible de ingreso en Centro de Emergencia.
- Proyecto Luz (Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración) cuando se trate de un caso de menor víctima de abusos sexuales y precise valoración y/o tratamiento psicológico.
- Puntos de Información a la Familia de la Dirección General de Asuntos Sociales Igualdad e Inmigración (Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración), cuando se solicite información sobre recursos, programas, procedimientos, ayudas y apoyos existentes en la Región en materia de familia.
- Otros recursos y servicios.

## 6. INTERVENCIÓN DE LOS Y LAS PROFESIONALES DEL DISPOSITIVO

La intervención profesional en el Dispositivo se realiza a través de **entrevista telefónica**. Cuando una llamada es derivada desde la Central de Emergencias al trabajador o trabajadora social del Dispositivo comienza un proceso de *entrevista semiestructurada* cuya finalidad es conceder a la víctima la posibilidad de expresar su situación y conocer las características de la misma de cara a tomar la decisión más adecuada en cada caso.

La persona que atiende la llamada debe presentarse y, en la medida de lo posible, informar de los siguientes aspectos:

- Que trabaja en un servicio de emergencias.
- Que atiende a mujeres víctimas de violencia.
- Que debe recabar una información determinada para hacer un diagnóstico del problema y valorar los recursos aplicables a dicha situación.
- Que la información recabada durante esta entrevista va a quedar reflejada de un modo estructurado en una ficha expediente.

Por otro lado, la actitud de la persona que atiende la llamada es crucial, ya que en gran medida va a marcar la evolución del proceso de la entrevista. En este sentido, debe tener en cuenta las siguientes premisas:

- Crear un clima de confianza para propiciar que la mujer se sienta segura y comprendida.
- Establecer una escucha activa que permita captar lo que expresa verbalmente la víctima, la carga emocional asociada y las demandas implícitas en la comunicación

- Pedir a la víctima que defina y formule sus propias prioridades en la demanda y averiguar qué se le puede ofrecer en función de sus necesidades reales.
- Facilitar la información necesaria para clarificar la situación de violencia, intentando proporcionar una visión sin distorsiones de la realidad.
- Informar de los procedimientos y recursos sociales, jurídicos y psicológicos disponibles, contemplando en todo momento el riesgo siempre presente en un proceso de malos tratos.

### **Actuación en situaciones de crisis**

Una situación de crisis supone una alteración emocional temporal que viene precipitada por un suceso determinado, que puede ser puntual o acumulativo, que escapa al control de la persona. Su característica principal es la incapacidad para poner en marcha las estrategias que habitualmente se utilizan en la resolución de problemas. Su resolución puede ser positiva o negativa, y depende de cómo se integre en la propia historia personal, pudiendo ser en unos casos motor de crecimiento o maduración, o en otros casos causa de sufrimiento más o menos crónico. En general, las situaciones de crisis generan una serie de síntomas evidentes, como cansancio o agotamiento, confusión de pensamientos, sentimientos de impotencia, ansiedad, falta de concentración, sugestionabilidad, etc.

Una intervención en crisis suele ser puntual y tiene el objetivo inmediato de apoyar y tranquilizar a la persona que la sufre. La intervención pretende ayudar a soportar un suceso traumático de modo que se aminoren los efectos negativos y se incremente la probabilidad de afrontar e integrar esos sucesos de manera positiva.

En este sentido, la resolución, positiva o negativa, de una situación de crisis, depende de una serie de variables:

- La severidad del proceso.
- Los recursos personales que esa mujer tenga, según su historia y la resolución de las crisis anteriores.



- Recursos sociales con los que cuente, en forma de redes familiares y amistades,...

En general, una intervención en crisis debe contemplar los siguientes aspectos:

1. Facilitar el desahogo emocional

- Invitar a la mujer a que hable de su problema, de los hechos y de los sentimientos. Mantener una escucha activa, actitud empática y dar una buena acogida.
- Canalizar la emocionalidad intensa (ayudar a expresarla y reducir su angustia).
- Identificar pensamientos distorsionados.

2. Examinar las dimensiones del problema

- Conocer el hecho precipitante y sus consecuencias.
- Conocer los recursos personales y sociales disponibles.
- Valorar las posibles decisiones inmediatas.
- Transmitir seguridad, cercanía.

3. Explorar las posibles soluciones

- Preguntar por las alternativas que ha intentado dar al problema hasta ese momento.
- Explorar otras posibilidades. Priorizar necesidades.
- Ofrecer otras alternativas. Redefinir el problema. Preparar un plan de acción.
- Valorar los recursos familiares, personales y sociales.

4. Ayudar a tomar una decisión concreta (afrontamiento)

- Plantear un plan de acción concreto y viable.

- Transmitir esperanza.
- Valorar si la persona es capaz de tomar decisiones por sí misma, y en ese caso, adoptar una actitud facilitadora.
- Valorar el peligro real y, en tal caso, adoptar una actitud más directiva explorando otros recursos familiares o comunitarios.
- Asegurar la derivación al recurso apropiado.

En cualquier caso, para realizar una actuación eficaz ha de tenerse en cuenta que las demandas de las mujeres que acceden a este servicio son diferentes en función a sus necesidades y dependiendo del momento o "fase" que estén atravesando.

En este sentido, conocer y comprender cómo se produce la violencia, su progresión y las fases que suelen acontecer, así como la percepción que tiene la mujer maltratada de lo que ocurre, es esencial para la mujer y para los y las profesionales que intervienen en su atención.

Teniendo en cuenta estos factores, se plantean una serie de pautas de actuación para guiar el proceso de la entrevista, que podrían concretarse de la siguiente manera:

1. Cuando una mujer víctima de violencia de género llama al Dispositivo para obtener información, y ya se han producido episodios de violencia, pero no de forma extrema, el o la profesional deberá:

- Ayudar a la mujer a autoevaluar y objetivar su situación.
- Identificar con ella sus apoyos sociales.
- Informarla sobre los programas y recursos que existen en la zona, especialmente el CAVI.

2. En aquellos casos en que la mujer realiza la llamada en un momento en que cada vez son más frecuentes los momentos de tensión, llegando a sufrir comportamientos violentos graves en forma de agresiones físicas, psíquicas y/o sexuales, resulta fundamental:

- Posibilitar urgentemente el acceso a los servicios de emergencia (policiales, sanitarios, jurídicos y psicológicos).

- Ofrecer protección. Posibilidad de denuncia y solicitud de orden de protección con la correspondiente detención del agresor.
- Proporcionar la seguridad precisa a ella y sus hijos e hijas menores (alojamiento de emergencia).

Además, el o la profesional intentará:

- Calmar a la mujer para que pueda pensar con tranquilidad sobre qué decisión tomar.
- Informar sobre las consecuencias de las distintas posibilidades en función de la decisión que tome.
- Hacer consciente a la mujer de que es posible que después del estallido de tensión llegue la calma, informándola de las consecuencias de la repetición en la espiral de violencia en la que se encuentra inmersa.

En aquellos casos en los que el riesgo ya ha pasado, es frecuente que se de una situación de conciliación o de arrepentimiento en la pareja, y en esas circunstancias, generalmente la mujer no suele acceder al Dispositivo. Es normalmente la familia la que, desconcertada por estos vaivenes de la pareja, llama solicitando información y asesoramiento al respecto. También es probable que las mujeres víctimas llamen para solicitar información acerca de cómo evitar que el agresor sufra las consecuencias jurídicas de su denuncia o cómo revocar la orden de protección, ya que se trata de un momento en que la pareja manifiesta su arrepentimiento y promete que no volverá a suceder. En estos casos, la actuación del trabajador o trabajadora social del Dispositivo se concretará en:

- Ofrecer a la mujer información sobre la disponibilidad del Dispositivo si vuelve a sufrir otro episodio de maltrato. Además, intentará hacer consciente a la mujer que es posible que vuelva a sufrir un nuevo episodio de violencia por lo que se proporcionarán instrucciones para la autoprotección.

Señalar que uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los y las profesionales que intervienen con violencia de género es el retorno de la mujer maltratada con su agresor. En estos casos se ha de entender que este proceso de partidas y retornos,

de separaciones y reencuentros suele ser frecuente ya que resulta muy difícil para las mujeres romper con su vida pasada. En este sentido, es muy importante el respeto a la decisión que la mujer pueda tomar en relación a la resolución de su situación de maltrato.

Por último, es conveniente finalizar la entrevista con perspectivas positivas, o al menos activas, y no terminarla antes de que la mujer esté en disposición de tener una visión más clara de su situación de maltrato, con las posibles alternativas para salir del mismo.

## 7. VALORACIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA CONTRA LA PAREJA.

Uno de los objetivos fundamentales del Dispositivo es garantizar la seguridad de las mujeres y, para ello, en el transcurso de la entrevista que se realiza durante la llamada, y con el fin de tener un conocimiento objetivo de la situación real de peligro de cara a articular medidas de protección eficaces, es necesario conocer y evaluar indicadores de riesgo que reflejen de forma veraz el riesgo que tiene la mujer.

A continuación se recogen algunas señales de alerta de riesgo grave para la mujer que es necesario valorar en aquellos casos en los que la mujer manifieste riesgo, o el o la profesional intuya que puede estar en una situación de peligro:

- La mujer declara temer por su vida
- Los episodios de violencia se producen también fuera del domicilio
- Su pareja se muestra violento con sus hijos e hijas
- Su pareja se muestra violento con otras personas
- Su pareja muestra celos intensos o conductas controladoras
- Ha sometido a la mujer a actos de violencia sexual
- Amenaza con suicidarse, matarse y/o matar a sus hijos/as
- La frecuencia y la gravedad de los episodios de violencia se han intensificado
- Su pareja abusa de drogas, especialmente aquéllas que agudizan la agresividad (alcohol, cocaína, ...)
- La mujer tiene planeado abandonarle o divorciarse en un futuro cercano
- La pareja conoce que la mujer ha recurrido a ayuda exterior para poner fin a la violencia
- La pareja o expareja le sigue o acosa
- La mujer ha denunciado lesiones graves
- La pareja dispone de armas en casa
- La pareja o expareja ha amenazado a amistades o parientes de la mujer

Por otro lado, es frecuente que durante la entrevista en relación a la valoración del riesgo, la mujer omita datos relevantes por los motivos que a continuación se relatan:

- Las mujeres que llaman al Dispositivo no siempre están en disposición de responder a cuestionarios y ofrecer más datos de los imprescindibles sobre su situación familiar y/o de pareja. Solicitan una información determinada y no desean que su consulta implique más consecuencias que recibir la información solicitada.
- Hay casos en los que es preciso actuar urgentemente y derivar a los servicios de emergencia (policiales o sanitarios), no siendo posible valorar la situación de riesgo en la entrevista, ya que se le da prioridad a salvaguardar la integridad física y psicológica de la víctima.
- La valoración de riesgo que se realiza en el Dispositivo a través de la propia víctima puede estar sesgada por una percepción de riesgo distorsionada. En ocasiones esta información puede ser complementada con la que puedan proporcionar profesionales de otros servicios que también intervienen en el caso pero, en cualquier caso, las fuentes de recogida de información para valorar el riesgo real de la víctima son limitadas.

## 8. ANEXOS

- Anexo I. Protocolo de actuación para las noches del Dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres maltratadas 112.
- Anexo II. Protocolo de derivación de llamadas del operador o la operadora del Teléfono de Emergencias 112 a los/as trabajadores/as sociales del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas
- Anexo III. Incidencia profesional.
- Anexo IV. Protocolo de derivación de intervención psicológica en situación de crisis a través del 112-901 101 332.
- Anexo V. Informe de derivación para solicitud de intervención psicológica en situación de crisis.

## ANEXO I

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LAS NOCHES EN EL DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES MALTRATADAS 112.

El objetivo de este protocolo es articular las actuaciones para derivar todas aquellas llamadas realizadas al Teléfono Único de Emergencias 112 en la franja horaria que va de las 23.00 horas a las 09.00 h. relacionadas con mujeres víctimas de violencia de género y/o de mujeres víctimas de agresión sexual.

Se pretende, por tanto, coordinar las actuaciones necesarias entre el/la operador/a del Teléfono Único de Emergencias del 112 y el/la profesional de trabajo social del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas en la Región de Murcia 112 con el fin de proporcionar una atención e intervención telefónica especializada de todas las llamadas relacionadas con violencia de género que deban ser atendidas por este Dispositivo.

Matizar que este servicio, aunque está dirigido especialmente a la mujer maltratada también atiende a toda aquella persona interesada en recibir información y asesoramiento sobre este tema.

#### **Procedimiento.**

Durante el turno de noche los/as operadores/as del Teléfono de Emergencias del 112 registrarán, a través de una hoja de derivación, las llamadas recibidas relacionadas con Violencia de Género, en éstas se registrarán los siguientes datos:

*\_Nombre y apellidos de la persona que realiza la llamada.*

*\_Hora de la llamada y demanda.*

*\_Teléfono de contacto, a ser posible móvil personal*



*\_Franja horaria preferente para recibir la llamada de teléfono que realizará el /la trabajador/a social del Dispositivo.*

-La hoja de derivación (ver anexo I) será depositada por los/las operadores/as que presten su servicio en este turno en el lugar que se determine.

-El/la trabajador/a social del Dispositivo 112 del turno de mañana recogerá las hojas de derivación del turno de noche y a lo largo del día, durante los dos turnos presenciales se irán realizando las llamadas correspondientes, **atendiendo a la franja horaria marcada**. El/la profesional que realice el contacto registrará su nombre en la hoja de derivación.

Si la llamada recibida por el /la operador/a es de carácter urgente, se actuará tal y como se define en el Protocolo de Actuación del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas en la Región de Murcia 112, en primer lugar se creará el aviso al servicio que sea necesario, y posteriormente se rellenará la hoja de la derivación a los profesionales del Trabajo Social del Dispositivo.

**En el caso que durante el turno de noche se reciba una llamada que con carácter urgente solicite ingreso en el Centro de Emergencia de la Región de Murcia, y/o el operador/a detecte la necesidad de un alojamiento inmediato y necesario la llamada será derivada al teléfono móvil del/la coordinador/a interno/a del servicio del Dispositivo 112 (618 73 89 63) que será el/la encargado/a de valorar la situación y la gravedad del caso para proceder, si es necesario, a tramitar su ingreso.**

El/la coordinador/a interno/a del servicio del Dispositivo 112 será la persona responsable del suministro de las hojas de derivación a los /las operadores/as, así como, la tramitación de las incidencias que puedan surgir en este sentido.

Con este protocolo de actuación y la coordinación establecida se favorece y proporciona que las personas que hayan llamado al servicio reciban una atención profesional adecuada a sus necesidades, consiguiendo además que las mujeres víctimas de violencia de género entren en la Red Regional de Recursos. Gracias a esta intervención las posibilidades de salir de la situación de maltrato se incrementan considerablemente

## Anexo II

### PROTOCOLO DE DERIVACIÓN DE LLAMADAS DEL OPERADOR O LA OPERADORA DEL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112 A LOS/AS TRABAJADORES/AS SOCIALES DEL DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES MALTRATADAS.

#### FUNDAMENTACIÓN

Este protocolo de actuación pretende ofrecer una base para la derivación de las llamadas entrantes al Teléfono de Emergencias 112, por los/as operadores/as del servicio a la trabajadora social que esté de turno en el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112. En concreto, se trata de derivar *todas aquellas llamadas* realizadas por mujeres víctimas de violencia de género o doméstica, así como las efectuadas por mujeres víctimas de agresiones o abusos sexuales.

Sin embargo, cabe señalar que, en algunas ocasiones, las llamadas al teléfono de Emergencias 112 son realizadas no por la mujer que sufre alguna de las problemáticas anteriormente mencionadas, sino por una persona próxima a su entorno (familiares, amistades, vecinos/as, conocidos/as de la víctima), o por profesionales de organismos públicos o privados (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, hospitales, centros de salud, centros de servicios sociales...). Pues bien, tales llamadas también deben ser derivadas a la trabajadora social del Dispositivo con el fin de que pueda dar una respuesta especializada.

**Por tanto, el objetivo principal de este protocolo es conseguir que *todas las llamadas* relacionadas con la violencia de género y doméstica, o aquellas referidas a agresiones o abusos sexuales *sean atendidas por las trabajadoras sociales* del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112, tanto si la víctima realiza la llamada, como si lo hace alguna otra persona, exceptuando aquellas llamadas que sean de carácter urgente, tal y como se especifica en este protocolo.**

#### FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

Cuando se recibe una llamada relacionada con malos tratos en el Teléfono de Emergencias 112, el/la telefonista la deriva a la trabajadora social que está de turno en el

Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas, **excepto si el riesgo para la integridad física de la mujer es inminente**, en cuyo caso serán las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad quienes actúen en primer lugar, o los servicios sanitarios, si necesita atención sanitaria urgente.

Es fundamental proporcionar una atención e intervención telefónica especializada a todas aquellas llamadas entrantes al Teléfono de Emergencias 112 relacionadas con la violencia de género, por lo que se hace imprescindible la derivación de todas estas llamadas a las trabajadoras sociales que atienden en el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas.

La finalidad es clave: conseguir que las mujeres que sufren malos tratos y que llamen al teléfono de Emergencias 112 puedan ser atendidas por profesionales especializadas, conectoras de todos los recursos puestos a disposición de las mujeres víctimas de violencia de género en la Región de Murcia, incrementando notablemente las posibilidades de que salgan de la situación de maltrato.

*Por tanto, la piedra angular de este protocolo es que los/as operadores/as del Teléfono de Emergencias del 112 deriven a las trabajadoras sociales todas las llamadas relacionadas con violencia de género, para que éstas se encarguen de atender y proporcionar la respuesta más adecuada a cada caso concreto, excepto en aquellos casos que por su gravedad necesiten con carácter inmediato atención policial y/o sanitaria.*

Una vez derivada la llamada a la trabajadora social desde el Teléfono de Emergencias 112, ésta realizará las gestiones que crea convenientes para atender de la mejor manera la situación concreta. En efecto, el Dispositivo es el recurso adecuado para proporcionar una respuesta rápida y eficaz a estas mujeres y a sus hijas e hijos menores, coordinando, si fuera necesario, la actuación de diversos profesionales. Por ello, y según la situación concreta, la trabajadora social del Dispositivo podrá:

- Avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía o Guardia Civil).
- Derivar al Hospital o Centro de Salud más próximo para que la mujer reciba la asistencia sanitaria que precise y se le entregue el parte de lesiones. Este parte será importante para que se una a la denuncia.

- Informar y derivar al Colegio Oficial de Abogados, para que el abogado/a del Turno Específico de Violencia Doméstica asesore a la mujer en el momento de interponer la denuncia y solicitar la orden de protección, así como, para que la asista en todo el proceso.
- Gestionar la entrada de la mujer y de sus hijas/os menores a un recurso de acogida (Centro de Emergencia), si la situación es de riesgo y no cuenta con otro alojamiento seguro. El desplazamiento a este Centro se le proporcionará desde el teléfono 112 y, en caso de ser necesario, irá custodiada por la Policía o Guardia Civil.

**Como criterio para las intervenciones y actuaciones de las trabajadoras sociales se considerarán llamadas de carácter urgente aquellas en las que se plantee alguna de las siguientes situaciones:**

- Cuando la mujer refiera que se ha producido una agresión, existe riesgo de que se produzca o se profieran amenazas graves por parte del agresor.
- Cuando hay lesiones o secuelas físicas y/o psíquicas de maltrato reciente que aconsejan asistencia sanitaria.
- Cuando una mujer quiere abandonar el domicilio por agresión o amenazas y carece de recursos alternativos de alojamiento o si los tiene, existe riesgo de ser localizada por su agresor.
- Cuando tiene hijos/as menores que también sufren el maltrato o son víctimas indirectas por ser testigos de las agresiones que padece su madre.
- Cuando se solicita acompañamiento de letrado/a para interponer una denuncia o solicitar una Orden de Protección.

**\*Finalmente, cabe mencionar que también intervendrán las trabajadoras sociales del Dispositivo cuando las llamadas no sean de carácter urgente pero se solicite información sobre cualquier tema relacionado con la violencia de género:**

- Información y/o asesoramiento jurídico.
- Ayudas sociales
- Prestaciones económicas.-Apoyo Psicológico.
- Información de recursos en general

Anexo III

**MODELO DE INCIDENCIA PROFESIONAL.**

***DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE  
PARA MUJERES MALTRATADAS 112.***

**INCIDENCIA PROFESIONAL**

<b>FECHA:</b>	<b>HORA:</b>
---------------	--------------

<b>ORGANISMO:</b>
<b>PROFESIONAL:</b>

<b>EXPOSICIÓN DE LA INCIDENCIA:</b>
-------------------------------------

<b>OBSERVACIONES:</b>
-----------------------

<b>PROFESIONAL DE GUARDIA:</b> – Trabajadora Social [Coleg.nº 30/]
--

## Anexo IV

### PROTOCOLO DE DERIVACIÓN DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN SITUACIÓN DE CRISIS A TRAVÉS DEL 112-901 101 332.

- La necesidad de intervención psicológica en crisis de mujeres y menores que llamen al 112 siempre será valorada por las trabajadoras sociales del dispositivo, tal y como se viene haciendo, atendiendo a las particularidades de cada caso, en función de que haya habido un incidente crítico relacionado con el estado psicológico de crisis, en función a la sintomatología que presente, o atendiendo a otras circunstancias a criterio de la trabajadora social de guardia.
- El tiempo máximo para dar una cita serán 48 horas.
- En el caso de los menores el procedimiento será el mismo que en el caso de las madres en cuanto al tiempo de derivación, pero se seguirá el protocolo de intervención con menores, es decir, será la psicóloga del Cavi, una vez entrevistada de urgencia con la madre, la que valore la necesidad de intervención psicológica con los menores, y la urgencia de la misma, **poniéndose en contacto con la DIRECCIÓN GENERAL**, quien concertará la cita con las psicólogas del servicio de intervención psicológica de menores siguiendo el procedimiento establecido, pero comunicando la situación de urgencia del caso.
- Cuando la derivación sea en horario de oficina de la asistencia técnica de la RED REGIONAL CAVI (de lunes a jueves de 8 a 15 y de 16 a 19 horas, y viernes de 8 a 14 horas), la trabajadora social del 112 se pondrá en contacto con la técnica del 901 para solicitar una cita en el Cavi de referencia de la usuaria en un tiempo máximo de 48 horas. Si no hay ningún problema para poner la cita en la agenda electrónica, la técnica del 901 informará directamente a la trabajadora social del 112, para que ésta a su vez informe a la señora de cuando y donde llevará a cabo la intervención. Asimismo, la trabajadora social rellenará un breve informe (modelo anexo) con los datos básicos de la usuaria, del incidente crítico y con una valoración profesional, que será comunicado a la técnica del 901 para su conocimiento y para el envío a la psicóloga del Cavi que corresponda. El modelo de informe será rellenado por la trabajadora social del 112 en una aplicación específica de la intranet de la web [www.cavis.es](http://www.cavis.es), de manera que esta información pueda ser consultada por la técnica

del 901, y enviada a la psicóloga del Cavi que vaya a decepcionar el caso. Además, la trabajadora social del 112 registrará el caso en el programa habitual.

- En aquellos casos en los que la mujer solicite la cita a través del 112 fuera del horario de atención de la asistencia técnica de la RED, la trabajadora social del 112 rellenará el informe antes referido con los datos básicos del caso por la vía definida, para que se ponga en contacto con la usuaria en el menor tiempo posible para dar cita en el Cavi que le corresponda.
- En aquellos casos en los que la técnica del 901 no pueda concertar directamente la cita a través de la agenda sin hablar con la psicóloga del Cavi de referencia para dar la cita en el tiempo máximo de 48 horas, ésta llamará a la psicóloga en cuestión y negociará la cita con ella, con el fin de establecerla en el menor tiempo posible, y posteriormente llamará a la usuaria para darle la cita.

Anexo V

**INFORME DE DERIVACIÓN PARA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN SITUACIÓN DE CRISIS.**

<b>DATOS GENERALES</b>
PROFESIONAL QUE DERIVA EL CASO: _____
FECHA DE ENTRADA EL 112: _____
CAVI AL QUE SE DERIVA: _____
FECHA DE DERIVACIÓN AL CAVI: _____
PROFESIONAL QUE DECEPCIONA: _____
<b>DATOS PERSONALES</b>
APELLIDOS _____ NOMBRE _____
D.N.I _____ NACIONALIDAD _____
F.Nacimiento: _____ E.C. _____ DOMICILIO _____
_____ LOCALIDAD _____ C.P _____
_____ TLFNO _____ NIVEL FORMATIVO _____
SITUACION LABORAL _____
<b>DESCRIPCIÓN DEL EPISODIO</b>
Incidente crítico relacionado con la situación de crisis psicológica. Incluir tipo de maltrato (físico, psicológico, sexual, otros). Hacer referencia solo a aquellos episodios que se relacionen de forma clara con la situación de crisis.
Sintomatología asociada al incidente crítico y cómo afecta al desarrollo de su vida cotidiana
Información sobre el agresor. Recoger datos sobre la relación de pareja, convivencia, tipo de vínculo (dependencia, miedo, pánico, etc). Valorar la peligrosidad, el quebrantamiento de la orden de protección, en su caso, y otros datos que puedan resultar de interés.
Nº de hijos y como se están viendo afectados por esta situación de crisis.



Apoyos (familiares, amistad, laborales, económicos, vivienda, Prestaciones Sociales.....)
Indicar otros tratamientos (Salud Mental, Médico-Farmacológico, Servicios Sociales, etc.)
VALORACIÓN PROFESIONAL (motivos por los que se estima conveniente la intervención psicológica en crisis)
OBSERVACIONES

