

# PLAN DE ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Edición con pautas de atención  
a mujeres con discapacidad





Plan de Atención Personalizada para víctimas de  
violencia de género. Edición con pautas de atención  
a mujeres con discapacidad

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia  
Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades  
Dirección General de Mujer.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS	2
2. PRINCIPIOS Y PAUTAS GENERALES DE ATENCIÓN	3
a. Principios generales	3
b. Principios básicos de atención	4
c. Pautas de intervención	5
3. PAUTAS DE ATENCIÓN A MUJERES CON DISCAPACIDAD	6
a. Atención a mujeres con discapacidad auditiva	6
b. Atención a mujeres con discapacidad visual	8
c. Atención a mujeres con una discapacidad psíquica	10
d. Atención a mujeres con enfermedad mental	12
4. ITINERARIOS DE ATENCIÓN	13
5. PROCEDIMIENTOS HABITUALES DE LA RED REGIONAL DE RECURSOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	15
a. Dispositivo de Atención Telefónica Urgente 112 para mujeres maltratadas	15
b. Centro de Emergencia	17
c. Casas de acogida y piso tutelado	19
d. Red Regional de Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género	21
e. Servicio de Atención Psicológica a Menores Expuestos a la Violencia de Género	23
f. Servicio itinerante de Atención Psicológica a Menores Expuestos a la Violencia de Género	24
g. Punto de Coordinación de Órdenes de Protección	26
h. Atención psicológica en emergencias prestada por Protección Civil	27
i. Punto de Encuentro Familiar específico de Violencia de Género	28
6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN	29
7. COORDINACIÓN CON ENTIDADES DEL ÁREA DE DISCAPACIDAD	30

# INTRODUCCIÓN

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Dirección General de Mujer de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, ha desarrollado a lo largo de 2016 un proyecto para la adaptación de los procesos de atención personalizada a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, financiado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El proyecto tiene por objetivo general profundizar en la atención personalizada a mujeres con discapacidad que sean víctimas de violencia de género en el ámbito territorial de la Región de Murcia. Las acciones contempladas persiguen profundizar en una actuación integral que involucre a profesionales del Tercer Sector, a profesionales de recursos especializados en violencia de género, así como a las potenciales usuarias de estos recursos.

Este proyecto se dirige a varios grupos objetivo:

- Mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, que dispondrán de información adaptada sobre la cartera de recursos de la Región de Murcia y podrán ser atendidas de forma más personalizada en ellos.
- Profesionales de la Red Regional de Recursos de Violencia de Género, que verán mejorados sus conocimientos y competencias a la hora de atender mujeres con discapacidad, ya que se les dotará de herramientas y pautas para personalizar la atención en estos casos.
- Profesionales del Tercer Sector de las áreas de mujer y discapacidad, que tendrán a su disposición materiales informativos y de prevención de violencia de género adaptados para mujeres con discapacidad, al tiempo que mejorarán sus conocimientos sobre el apoyo institucional que desde la CARM se presta a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Gestores públicos autonómicos y locales, que tendrán a su disposición herramientas y materiales que facilitarán que la mejora de la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género sea una prioridad en sus agendas de trabajo, contando además con los ejemplos de buenas prácticas que se generen a raíz del proyecto.

Puede consultar toda la información relativa al proyecto, así como descargar los materiales en el Portal de Igualdad y Prevención de Violencia de Género de la Región de Murcia (<http://ivg.carm.es>). Asimismo, puede dirigir sus consultas a [violenciadegenero@carm.es](mailto:violenciadegenero@carm.es).

Está permitido el uso de estos materiales, que deberán referenciarse de la siguiente manera: (2017) Plan de Atención Personalizado para Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Pautas para la atención a mujeres con discapacidad, Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

# 1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Este manual sobre el **Plan de Atención Personalizado para Víctimas de Violencia de Género con pautas para la atención de mujeres con discapacidad** tiene por objeto promover la coordinación e información entre recursos y organizaciones que intervienen en el proceso de atención a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas menores de edad. Así, en esta publicación se recogen diferentes principios, recursos y procedimientos de trabajo que están siendo implantados en la Red Regional de Recursos de Violencia de Género de la Región de Murcia.

Dichos procedimientos han sido adaptados teniendo en cuenta las necesidades específicas de mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, por lo que se incluyen una serie de pautas de atención para estas mujeres, con el fin de que profesionales y recursos estén mejor adaptados a sus necesidades. Todas ellas han sido proporcionadas por la Delegación Territorial en la Región de Murcia del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Así, esta publicación permite orientar a los profesionales en posibles estrategias diseñadas, así como a fijar pautas para proporcionar una atención individualizada; por tanto, el público destinatario de este material lo conforman profesionales de atención directa y de gestión de recursos especializados en violencia de género, así como de otras áreas con las que debe existir una adecuada coordinación. Además, resulta de utilidad para entidades y profesionales del ámbito especializado de la discapacidad, de forma que, ante posibles casos de violencia de género, puedan conocer y explicar los itinerarios de atención que se ofrecen en la Región de Murcia.

En primer lugar, se describen una serie de principios en los que debe basarse la práctica profesional para enfocarla hacia una atención personalizada. En segundo lugar, se plasman los distintos itinerarios que puede seguir una mujer, según el criterio de la urgencia requerida. En tercer lugar, se presentan pautas de atención a mujeres con distintos tipos de discapacidad, con el fin de extender la atención personalizada a estas mujeres. En cuarto lugar, se abordan todos los servicios integrados en la Red Regional de Recursos de Violencia de Género, siguiendo para todos ellos un esquema similar que contempla su descripción, objetivos y vías de acceso. Finalmente, se referencian los recursos y mecanismos de coordinación para garantizar la atención y protección a las mujeres.

De esta manera, se actualiza la publicación original de 2014, adaptándola a la atención de mujeres con discapacidad e incluyendo nuevos servicios que el Gobierno Regional pone a disposición de las mujeres y de sus hijos e hijas que sean víctimas de género en la Región de Murcia.

Por último, se recomienda a quienes vayan a utilizar estos materiales que, previamente, realicen un análisis de necesidades y de su práctica profesional y que, en función de ello, consideren las áreas de mejora para profundizar en una atención más individualizada.

Está permitido el uso de estos materiales, que deberán referenciarse de la siguiente manera: (2016) Plan de Atención Personalizado para Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Pautas para la atención a mujeres con discapacidad, Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

## 2. PRINCIPIOS Y PAUTAS GENERALES DE ATENCIÓN

### A. Principios generales

El personal de los recursos que participan en el proceso de intervención con mujeres víctimas de violencia de género ha de tener presentes los siguientes **principios generales conceptuales** en los que debe basarse cualquier actuación relacionada con esta materia para garantizar la individualización de la respuesta:

- La violencia de género es una **violación de los derechos fundamentales** de las mujeres, y sus hijos e hijas, y no entiende razón de raza, edad, creencia o ideología, religión, nivel económico o cualquier otra condición personal o social. Asimismo, es necesario garantizar su ejercicio efectivo a las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso a la asistencia integral, atendiendo a las necesidades particulares que presente cada mujer en cada ámbito.
- La violencia contra las mujeres es **estructural** y se basa en un sistema de relaciones de género que perpetúa la superioridad de los hombres sobre las mujeres y asigna diferentes atributos, roles y espacios en función del sexo.
- Es **instrumental**. Más que un fin en sí misma, es un instrumento de dominación y control social de los hombres hacia las mujeres. Los hombres maltratadores han aprendido a través del proceso de socialización que la violencia es la mejor forma de conseguir y recuperar el poder sobre las mujeres.
- Para la erradicación de este tipo de violencia es necesario **combatir los mitos** sobre los que se apoya la desigualdad entre mujeres y hombres, que ayudan a perpetuar y justificar este tipo de violencia.
- La **prevención** es una actuación prioritaria como estrategia básica para la erradicación de la violencia contra las mujeres. Todas las actuaciones realizadas en este ámbito deben aplicarse con el objeto de evitar que se produzcan nuevas situaciones de violencia, tanto en las mujeres como en los y las menores a su cargo, o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad de convivencia.
- Es prioritario garantizar la **sensibilización y formación continuada** en esta materia a todo el personal de las distintas instituciones implicadas. Se debe ofrecer una formación completa y adecuada a la diversidad de profesionales que forman parte de los equipos y servicios, tanto los especializados como los de carácter más general, que atienden a las mujeres que sufren malos tratos.
- El impulso de la **investigación** por parte de todos los ámbitos implicados es necesario para ampliar el conocimiento sobre este problema y requiere la realización de informes y estudios sobre la situación de la violencia contra la mujer en cada una de sus áreas, fomentando la colaboración para dimensionar e investigar el problema mediante el registro de casos y de sus características comunes y diferenciales.
- Es necesario intensificar la **cooperación, coordinación y colaboración** entre las distintas administraciones públicas, a través del intercambio de la información necesaria a tal fin, así como en la ordenación de las actuaciones dirigidas a la prevención, detección, asistencia y persecución de los actos de violencia de género.
- **Preservar la imagen y la información** sobre la violencia de género, respetando la integridad y dignidad de las mujeres que la sufren.
- **Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a una asistencia integral**, psicológica, social y jurídica y las administraciones públicas, deben garantizar esa atención así como su protección y seguridad y otras ayudas y apoyos, en función de sus necesidades específicas y cambiantes a lo largo del tiempo.
- **Los hijos e hijas expuestos a la violencia de género** son víctimas directas. Por ello es necesario adoptar medidas encaminadas a la atención y protección de las personas menores a su cargo, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral.

Una vez contemplados los principios rectores, conviene señalar que para una correcta intervención en violencia de género, es necesario ser conscientes de que las necesidades de las mujeres víctimas dependen de múltiples factores, como el tipo de maltrato sufrido, la gravedad, la cronicidad, el deterioro de su salud, tanto física como psicológica, sus recursos personales y económicos y la red de apoyos con los que cuenta, entre otros.

Todos esos factores influyen, en mayor o menor medida, en las respuestas que suelen manifestar las mujeres que sufren violencia. Estas reacciones dificultan que dichas mujeres se reconozcan como víctimas, siendo la autoinculpación, uno de los aspectos más presentes y difíciles de neutralizar en el trabajo con mujeres maltratadas, y que más interfiere a la hora de tomar las decisiones adecuadas para romper con la violencia. Estas respuestas favorecen el bloqueo y la confusión, e impiden que las mujeres reconozcan, reaccionen y tomen medidas para cambiar su situación, pudiendo en ocasiones llevarlas a la desconfianza.

## B. Principios básicos de atención

Por tanto, conforme a lo anterior, es importante que los y las profesionales tengan presentes los efectos de la violencia y todas las variables que están influyendo en una mujer maltratada para así poder ofrecer una ayuda eficaz. Desde un punto de visto práctico, es necesario que cualquier profesional que trabaje con mujeres que sufran o hayan sufrido violencia de género contemple los siguientes **principios básicos**, como elementos fundamentales en su intervención:

- **«No hacer» es permitir que la violencia continúe** y que la situación social y la salud de las mujeres empeore. Escuchar y actuar contribuye a poder resolver el caso y a hacer desaparecer los mitos y creencias que acompañan a la violencia de género.
- Proporcionar una **asistencia integral y personalizada**, que dé cobertura a las diferentes necesidades derivadas de la situación de violencia y facilite el acceso a todos los recursos y prestaciones disponibles que resulten más idóneas en función de las circunstancias personales y sociales de cada caso.
- Orientar a la mujer hacia el **empoderamiento**, como principal objetivo de la intervención, ayudándola en la conquista del control sobre sí misma y su vida mediante la recuperación en las áreas psicológica, sexual, física y social.
- **Estimular y apoyar** a la mujer a lo largo de todo el proceso de atención respetando su propia evolución y hacerle sentirse siempre acompañada, asesorada y ayudada en la toma de decisiones.
- **Combatir el aislamiento y la culpa** que, con frecuencia, sufren las mujeres maltratadas. Es prioritario evitar actitudes insolidarias o culpabilizadoras ya que pueden reforzar el aislamiento, minar la confianza en ellas mismas, y en los y las profesionales, disminuyendo así la probabilidad de que busquen ayuda.
- **Combatir la visión que el maltratador le ha impuesto** sobre ella misma, sobre su relación con él y su entorno, y sobre la realidad y el mundo en general.
- **No recomendar nunca terapia de pareja**. Un mismo o una misma profesional no ha de intervenir a la vez con la víctima y el agresor, dado que la intervención no ha de buscar ninguna forma de mediación orientada a mantener la situación atenuando sus efectos nocivos, sino promover que la propia víctima abandone la situación de maltrato en la que vive.
- **Asegurar la confidencialidad de los datos y de las actuaciones**. Es importante explicitar delante de la mujer la privacidad y confidencialidad de todos los datos e información que aporte, tanto suyos como de las personas que de ella dependan.
- **Ofrecer un lugar seguro y acogedor para la atención**. Es necesario atender a la mujer en un espacio que garantice su seguridad y que facilite su relato. Es preciso garantizar que el agresor no esté presente en la atención que se le proporciona a la víctima.
- **Valorar el riesgo**. Es imprescindible como parte del proceso de atención a la mujer realizar una valoración del peligro, con el fin de activar los recursos adecuados que permitan proteger de manera efectiva a las mujeres, y a las personas a su cargo, de nuevas agresiones.
- **Actuar con eficacia y agilidad**. Debe garantizarse una coordinación eficaz y ágil con el fin de actuar con la inmediatez requerida en estas situaciones. Para ello, la iniciativa para el cumplimiento de las pautas e itinerarios de atención previstos, y para la coordinación de las diferentes instituciones implicadas ha de ser de las y los profesionales, sin que quepa hacer recaer en las víctimas tal responsabilidad.
- **Evitar la victimización institucional y de los y las profesionales**. Es preciso evitar que la mujer repita su historia innecesariamente de profesional en profesional evitando el riesgo de la victimización secundaria. La falta de formación específica, la atención incorrecta o insuficiente, así como las lagunas que pueden existir entre las instituciones podrían contribuir a empeorar la situación de la mujer, y provocar así un daño añadido.

## C. Pautas de intervención

Asimismo, el seguimiento de las siguientes **pautas de intervención concretas** por parte de los y las profesionales puede incrementar la calidad de sus intervenciones si se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Reflexionar sobre sus propias actitudes con las mujeres que acuden a los recursos y descubrir sus propios prejuicios sexistas.
- Llevar a cabo intervenciones interdisciplinarias desde un punto de vista integral que contemplen todas las áreas de la vida de las mujeres.
- Trabajar desde un enfoque basado en la perspectiva de género, que contemple las diferencias de socialización entre mujeres y hombres.
- Conocer técnicas básicas de manejo de entrevista que ayuden a la mujer a expresar y verbalizar su historia, atendiendo a sus circunstancias particulares, y respetando siempre los propios tiempos marcados por las víctimas en su proceso de recuperación.
- Desnaturalizar y visibilizar la violencia de género, así como reducir el umbral de tolerancia que tienen las mujeres que sufren maltrato.
- Evitar actitudes paternalistas, de sobreprotección, así como opiniones o comentarios culpabilizadores, dar consejos o tomar decisiones por la mujer.
- Manifiestar una implicación activa, empática y de apoyo, evitando distracciones, e intentar desarrollar una alta tolerancia a la frustración.
- Identificar el problema poniéndole nombre y prestar información de manera clara y comprensible de la violencia de género, su origen y otros aspectos, y de cómo estas variables influyen en las relaciones de pareja.
- Cuidar el lenguaje, y no utilizar etiquetas o palabras técnicas difíciles de comprender.
- Garantizar una atención personalizada y de calidad, a través del establecimiento de citas previas cuando sea posible.
- Fomentar la creación de redes sociales entre usuarias como elemento de apoyo personal y social y potenciar el adecuado uso de los recursos públicos.

# 3. PAUTAS DE ATENCIÓN A MUJERES CON DISCAPACIDAD

## A. Atención a mujeres con discapacidad auditiva

### LLAMA SU ATENCIÓN

- Antes de empezar a hablar, llama su atención con un ligero toque (p.e. sobre su hombro) o hazle una discreta seña.
- Espera a que te esté mirando para empezar a hablarle.
- Si se trata de una conversación en grupo es necesario respetar los turnos entre los interlocutores e indicarle quién va a intervenir.

### HÁBLALE DE FRENTE

- Sitúate siempre a su altura para que pueda ver bien tu boca. Hay que tener especial cuidado cuando se habla con una persona que no puede mantenerse de pie o cuando se habla con niños.
- Háblale de frente, con la cara bien iluminada.
- Habla con naturalidad. No le hables deprisa, ni demasiado despacio.
- Permítele ver bien tu boca mientras le estés hablando. Evita tener algo en la boca o ponerte cosas en los labios, ni te tapes la boca con las manos mientras hablas.

### HÁBLALE CON NATURALIDAD

- Háblale con naturalidad, vocalizando bien pero sin exagerar, con un ritmo tranquilo -ni deprisa ni demasiado despacio-
- Háblale con voz pero sin gritar, con frases completas y palabras conocidas -evita utilizar argot y tecnicismos-.

### HÁBLALE CON TRANQUILIDAD

- Repítele el mensaje si no lo ha entendido. Puedes decirle lo mismo con frases más sencillas, pero correctas, y con palabras que tengan el mismo significado.
- Utiliza gestos naturales, palabras escritas o dibujos para facilitarle la comprensión del mensaje.

### CUANDO NO ENTIENDO A LA PERSONA SORDA

- Digo algo del estilo de:
- Creo que hablas de... ¿es así?
- No sé si te he entendido, ¿decías...?
- No estoy seguro de haberte entendido, ¿podrías repetir?
- Pido:
- Repite, por favor
- Repítemelo con otras palabras lolavalverde@aspaymmurcia.org
- Dímelo de otra forma
- Sigo sin entender, escríbemelo
- Sigo sin entender, hazme un dibujo

- Si cambiáis de tema, avisarme
- Por favor, habla despacio y claro

#### CÓMO MEJORAR LA PERCEPCIÓN AUDITIVA Y VISUAL

- Aislamiento acústico del espacio (paneles de corcho en las paredes).
- Puertas y ventanas cerradas siempre que sea posible.
- Amortiguación del ruido-ambiente (fieltro en las patas de las sillas, mesas,..).
- Equipos audiovisuales (sistemas informáticos, retroproyector,...), aire acondicionado,... deben ser lo más silenciosos posible.
- Siempre que sea posible, cuando hay un grupo de personas, es mejor organizar la sala en forma de "U", para que pueda acceder visualmente a las intervenciones del resto de personas.
- La ubicación en la sala de la persona con pérdida auditiva debe estar lo más próxima a la persona que habla y de frente para el apoyo de la lectura labial.
- La persona que habla no debe situarse nunca de espaldas a la fuente de luz o ventanas.
- Iluminación adecuada de la sala.

#### AYUDAS TÉCNICAS Y VISUALES

- Equipo de Frecuencia Modulada: escuchar sólo la voz de la persona que habla, eliminando el eco, ruidos,...
- Bucle magnético (uso colectivo o individual): cable conectado a un amplificador (para salas, salones de actos,...) para solucionar problemas que produce el ruido, el eco, la distancia de quién habla,...
- Subtitulado: transcribe a texto el mensaje hablado (charlas, conferencias, material audiovisual,..).
- Avisos luminosos: para informar de alguna incidencia que se alerta de manera sonora.
- Intérprete de lengua de signos: para acceder a la información y comunicación las personas usuarias de la lengua de signos.

## B. Atención a mujeres con discapacidad visual

### INTERRELACIÓN CON UNA PERSONA CIEGA O DEFICIENTE VISUAL

- Observar el comportamiento y adaptar la ayuda al nivel de autonomía
- Nunca predisponer que la persona va a necesitar uno u otro tipo de ayuda

### ORDEN

- Cada cosa tiene su sitio.
- No dejar cosas en medio.
- Puertas y ventanas siempre abiertas o cerradas.
- Avisar cuando se cambie algo de sitio.

### RESPETO

- Preguntar antes de ofrecer ayuda.
- No forzar a recibir una ayuda no necesaria.
- Evitar la sobreprotección.
- Permitir a la persona con deficiencia visual realizar las cosas por sí mismo.
- No generalizar.

### REGLAS BASICAS DE COMUNICACION

- Identificarse
- Comunicar, si es necesario, que se está haciendo o se va a hacer
- Hablar directamente con la persona con deficiencia visual
- Utilizar el nombre de la persona, si se conoce
- No elevar la voz.
- En caso de tener resto visual, colocarse donde él pueda verle.
- Contestar a sus preguntas.
- Tocarle (la mano, hombro) para llamar su atención.
- Decirle cuando nos vamos.
- La puntualidad es muy importante.
- El tiempo de espera para el ciego o deficiente visual se hace mucho más largo.
- Situar en un punto concreto.
- Si se leen documentos o cartas hacerlo textualmente, sin interpretaciones.
- Si se les va a entregar documentación solicitar su código de lectoescritura para saber si el soporte es informático, tinta, tinta ampliada, braille, audio.

### LENGUAJE

- No debe existir lenguaje tabú
- Utilizar normalmente las palabras VER, MIRAR....
- Ser precisos al dar información
- Dar explicaciones globales y no saturar con excesiva información sobre el ambiente, que puede confundir en lugar de aclarar la información.
- Adecuar el lenguaje a la persona.
- Evitar los términos CUIDADO, ¡AY! ¡AY! cuando vemos un peligro para la persona
- Utilizar ALTO para evitar que siga avanzando y explicar verbalmente el peligro o ayudarle.

## INDICACIONES

- Evitar palabras como AQUÍ, ALLÍ, ESTO, AQUELLO..., son palabras que se acompañan con un gesto, que en muchos casos no pueden ver.
- Utilizar términos como DERECHA, IZQUIERDA, DELANTE, DETRÁS... y siempre en relación a la persona con deficiencia visual

## COMUNICACIÓN

- Darle a conocer nuestra presencia, tocándole suavemente en el hombro o brazo.
- Identificarnos.
- Adecuar el código de comunicación al sistema sensorial funcional o de preferencia por la persona.

## ASPECTOS ESPECIFICOS

### Acceso

- Si el ciego o deficiente visual entra sólo, preguntar si desea que se le acompañe.
- Si desea ser acompañado, utilizar la técnica guía.
- Si va acompañado de vidente será como un acompañamiento habitual

### Ubicación

- Si el ciego o deficiente visual toma la iniciativa por sí mismo no se intervendrá. Procuraremos dar la información justa, sin excederse en detalles.
- Si cualquier elemento está lejos, o se prevé dificultad convendrá acercárselo.
- Se puede utilizar para la ubicación de los elementos el sistema del reloj.

## C. Atención a mujeres con una discapacidad psíquica

- Hay que considerar sus comentarios y propuestas, sin devaluarlas.
- Utilizar frases cortas, claras y sencillas para su comprensión, comunicando el mensaje de la forma más simple y clara posible.
- No utilizar lenguaje abstracto ni tecnicismos y asegúrese de su comprensión empleando un lenguaje sencillo, accesible y cotidiano.
- Es aconsejable que se coloque cerca de nosotros para que su concentración sea más consistente.
- No se adelante a las emisiones de la persona, acomódese a su ritmo, dándole opciones de intervenir y respetando sus silencios.
- Son de gran ayuda comunicativa las comparaciones, ejemplos o referencias vivenciales significativas para ella.
- Adaptar el lenguaje al nivel de la persona: si éste no tiene lenguaje oral, puede acompañar sus explicaciones con material gráfico, signos y señas para facilitar la comprensión.
- Reducir, a ser posible, la estimulación sensorial y las interrupciones.
- Dar una mayor importancia a la interacción social, utilizando aspectos que acompañan al lenguaje oral, como gestos, sonrisas, proximidad, mirada o tono, para crear un marco de seguridad y tranquilidad.
- Les trataremos de acuerdo a su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.

## D. Atención a mujeres con enfermedad mental

Las mujeres con enfermedad mental grave (EMG) son un colectivo especialmente vulnerable para sufrir este tipo de violencia. Es un hecho reconocido que la violencia ejercida contra ellas por parte de sus parejas y ex parejas es más frecuente que la que se ejerce sobre mujeres que no presentan EMG, además existe mayor probabilidad de que se den varios tipos de violencia (física, sexual y/o psicológica) simultáneamente.

Entre los factores de riesgo que aumentan esta situación se encuentran:

- La mayor dependencia de la asistencia a otras personas (frecuentemente de sus parejas).
- La menor credibilidad que se da a su relato cuando acuden a algún profesional.
- Las mayores dificultades de acceso a la información y servicios, en parte relacionadas con su enfermedad y al estigma asociado a ella.
- Ruptura en la formación académica y laboral que les lleva en muchos casos a la exclusión del mercado laboral y que tiene como consecuencia una menor independencia económica.
- El menor grado de autoestima y reconocimiento personal, en ocasiones sufren discriminación social.

Por parte de los profesionales existen además marcadas dificultades al intervenir en este campo cuando la mujer presenta EMG, tales como:

- Sensación de incapacidad y falta de formación para poder orientar y tratar estas situaciones.
- Actitudes defensivas ante el temor de que las víctimas realicen "acusaciones falsas".
- Miedo de que no haya suficiente tiempo para abordar estas cuestiones.
- Preocupaciones sobre poder "ofender" a la mujer con EMG al preguntarle sobre esta cuestión.
- Falta de información sobre los recursos comunitarios.

Es una recomendación esencial no hacer un abordaje crítico de la violencia de género y tener una actitud de apoyo a las diferentes fases que la mujer va a ir transitando en su relación con el maltrato. Aunque algunos de los signos y comportamientos que nos pueden alertar sobre una posible situación de maltrato son comunes también a mujeres que no sufren EMG debemos estar especialmente atentos a los siguientes en el caso de este colectivo:

- Falta e incumplimientos de citas.
- Negativa a comentar acerca de sus relaciones familiares o respuestas escuetas o generales.
- Información poco veraz, incoherencia.
- Acentuación de síntomas depresivos, ansiedad, pánico, ideación suicida, trastorno del sueño y de la alimentación, etc.
- Aislamiento social exagerado, pérdida progresiva de contactos sociales y negativa a entablar nuevas relaciones.
- Contactos inusualmente escasos o nulos con su familia extensa.
- Autoestima baja.
- Comentarios de la mujer sobre su deseo de abandonar el hogar, ingresar en una unidad de hospitalización, etc.
- Propensión a los "accidentes".
- Control excesivo del dinero por parte de sus familiares sin indicios de que la mujer no tenga capacidades para su manejo autónomo.
- Vestir ropa inadecuada para la época del año con el objeto de ocultar lesiones.
- Actitud evasiva, de temor, agresividad, culpabilizadora, resistente a ciertas preguntas, etc.
- Define a su pareja o familiar como colérico, celoso o agresivo.
- Actitud sospechosa de la pareja de la mujer (controlador).
- La mujer no participa en la vida familiar, en la toma de decisiones, en las actividades de ocio, etc.

A la hora de realizar la entrevista a la mujer con EMG es importante que la valoración de un posible maltrato sea realizada por el profesional con el que exista una mayor relación de confianza y cercanía (no necesariamente su psiquiatra o psicólogo de referencia).

Es fundamental partir del principio de no desconfiar del relato de la mujer con EMG. Es importante no desvalorizar las opiniones, sentimientos o hechos que nos puedan relatar en relación al maltrato.

Otras consideraciones importantes a tener en cuenta:

- Su enfermedad les produce, en muchas ocasiones, ser altamente vulnerables y dependientes de su red de apoyo. Su familia suele tener en la práctica un papel muy importante y exigente, por la que debe ser muy especialmente tomada en consideración a la hora de planear las ayudas y las intervenciones.
- Los factores que disminuyen el riesgo de violencia por parte de las mujeres EMG son disponer de una red social de apoyo, tener un empleo y no encontrarse en situación de pobreza.
- Es muy importante tener la información de la historia clínica actualizada.
- Se debe tener acceso, en caso de que existiera, a la historia de violencia de la mujer: años, progresión del maltrato, tipo de violencia.
- Debemos conocer el grado de aislamiento social y de autonomía de la mujer, sobre todo la red de apoyo, recursos económicos y red de apoyos formales.
- Es relevante conocer en qué momento/fase de la enfermedad se encuentra. Estabilidad del trastorno.
- Se debe tener información actualizada sobre su tratamiento y cerciorarse de que toma la medicación de forma adecuada.
- Debemos averiguar si existe patología dual (adicciones en el caso de la mujer con EMG), ya que esto puede condicionar todo el proceso.
- Tener en cuenta la etapa vital de la mujer con EMG, la menopausia y cambio hormonal incide negativamente en la evolución de la enfermedad. El cambio hormonal consecutivo a la menopausia puede influir negativamente en la evolución del trastorno psicótico, incrementándose las alteraciones de conducta.
- En el caso de las adolescentes debemos tener en cuenta de que en esta etapa es cuando se suelen manifestar los primeros síntomas de la enfermedad (aunque pueden ser más tardíos) y la violencia de género sufrida a esta edad podría ser un factor desencadenante y/o agravar la enfermedad.

Es de vital importancia que la mujer con EMG continúe con su tratamiento e incluso se le reajuste si es necesario, este tipo de situaciones provocan un malestar y estrés elevado que pueden desencadenar en una crisis en la enfermedad y en posibles brotes psicóticos.

Se recomienda una actuación multidisciplinar donde la mujer con EMG pueda recibir un tratamiento farmacológico adecuado y controlado, una atención psicológica frecuente y especializada, y donde obtenga ayuda para acceder a los recursos que estén a su disposición a través de los profesionales de los diferentes servicios.

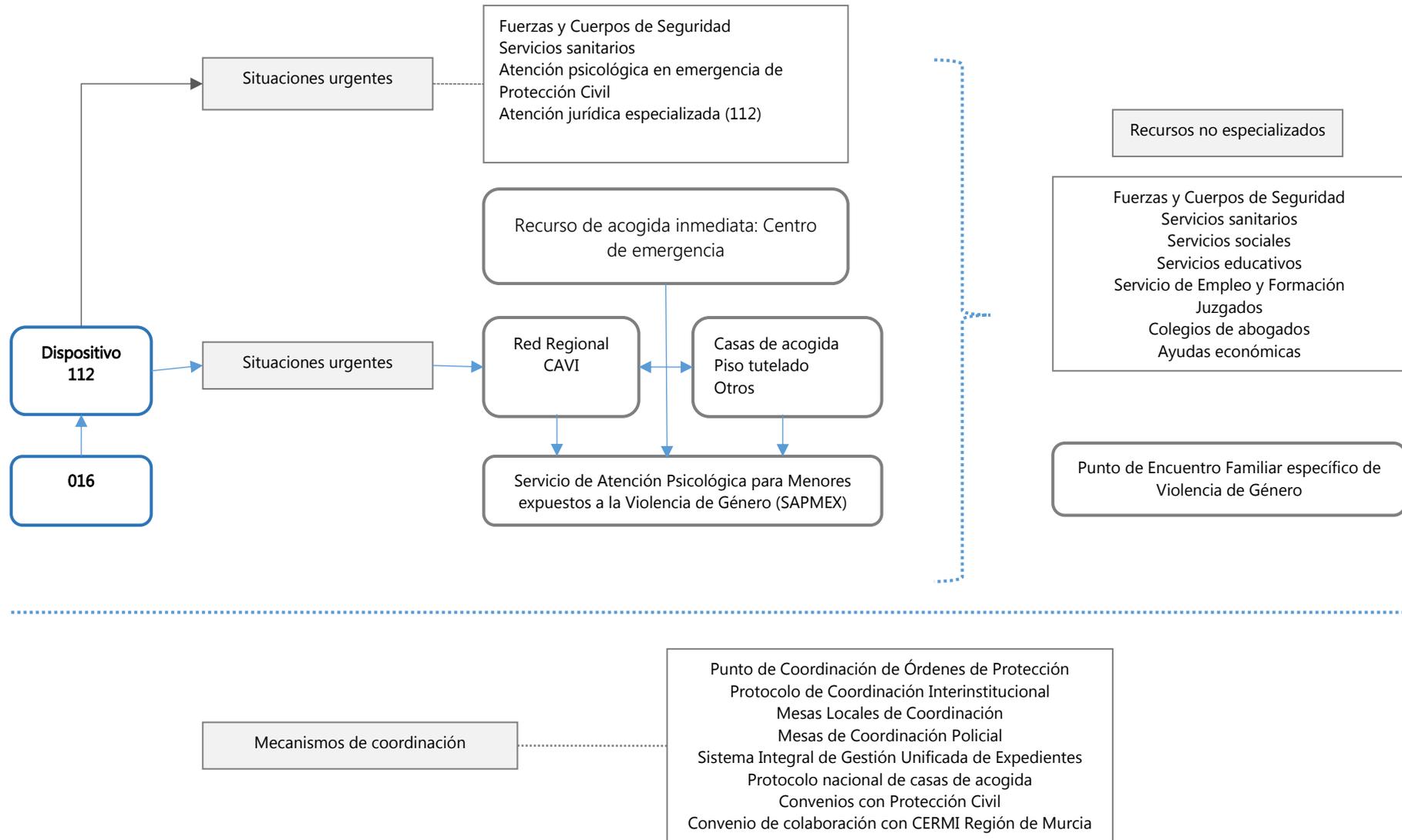
## 4. ITINERARIOS DE ATENCIÓN

La Región de Murcia cuenta con una Red Regional de Recursos de Violencia de Género dependientes de un único departamento administrativo que gestiona la red de Centros de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI) extendida por toda la región, las casas y pisos de acogida, el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a Mujeres Maltratadas suministrado a través del 112, el Centro de Emergencia y el Punto de Coordinación de Órdenes de Protección.

En este apartado se muestra un esquema sobre el itinerario de los recursos de la red regional para la atención a víctimas de violencia de género, atendiendo al criterio de la urgencia para abordar el caso. Por un lado seguimos el proceso cuando encontramos una situación de urgencia, cuya puerta de acceso a la Red es el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente a Mujeres Maltratadas suministrado a través del 112, y por otro lado, cuando es una situación no urgente y el acceso al sistema es a través de una primera atención en un Centros de Atención a Víctimas de Violencia de Género (CAVI).

Para ambos casos se expone la secuencia de atención a lo largo de los distintos recursos que intervienen en el diseño y desarrollo de un plan de atención personalizado desde la perspectiva del trabajo en red con aquellos otros recursos no especializados que proporcionan una respuesta a una serie de necesidades específicas para garantizar su protección y su recuperación integral.

El principal objeto de establecer un itinerario de atención personalizado es la reducción de la victimización secundaria, ya que al compartir información entre recursos, la mujer evitará tener que relatar los episodios de violencia cada vez que acceda a un nuevo recurso y, en segundo lugar, la posibilidad de proporcionar una atención integral más individualizada ya que cada profesional podrá acceder a información clave sobre la víctima recogida en otros recursos necesarios para desarrollar su labor.





# 5. PROCEDIMIENTOS HABITUALES DE LA RED REGIONAL DE RECURSOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Establecidos los itinerarios que puede seguir una mujer víctimas de violencia de género, así como los principios y pautas profesionales a tener en cuenta para garantizar una respuesta individualizada, se exponen a continuación los procedimientos de atención más habituales en cada recurso especializado. Para todos ellos se ha seguido el mismo esquema de contenidos. Así, en primer lugar se explica la naturaleza y características del recurso; en segundo lugar, se exponen brevemente las actuaciones e intervenciones realizadas en cada uno de ellos para una adecuada atención individualizada. Por último, se especifican, tanto las vías de acceso al recurso, como las entidades con las que se coordina.

De cara a ofrecer esta información de forma más comprensiva, se ofrece un cuadro resumen para cada recurso.

Como notas comunes de interés para los distintos recursos de la Red, debemos destacar que utilizan para el registro de datos un Sistema de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género. Asimismo, es importante reflejar que todos los recursos de la Red cuentan con un Servicio de Traducción Telefónica para poder atender a mujeres que desconocen nuestro idioma.

## A. Dispositivo de Atención Telefónica urgente para mujeres maltratadas 112

### 1) Descripción del recurso

Recurso telefónico para atender situaciones urgentes de violencia de género. Funciona las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

Las personas destinatarias son mujeres que sufran violencia de género en la Región de Murcia, aunque también pueden llamar amistades, familiares o personas del entorno de estas mujeres, así como profesionales que demandan alguna información.

Sus objetivos son:

- Proporcionar, ante situaciones urgentes, una respuesta rápida y eficaz a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos, 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.
- Prestar información y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, a sus familiares o a profesionales, y derivar, en su caso, al recurso más apropiado.

La actuación de este recurso viene recogida en el *Protocolo de Actuación del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas de la Región de Murcia 112* (2011).

### 2) Programa de Atención:

Al ser un recurso de atención urgente, su actuación se dirige a proporcionar respuestas inmediatas a la situación planteada. No se prevén actuaciones a medio o largo plazo, aunque una misma mujer puede utilizar el Dispositivo en varias ocasiones.

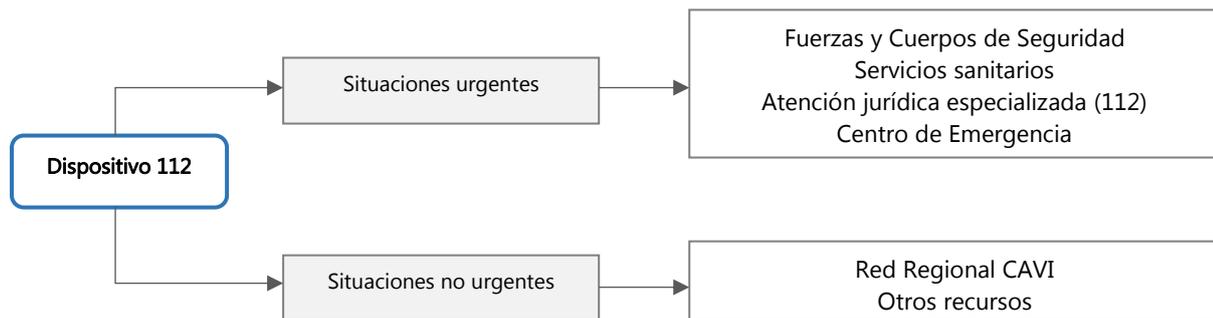
Es fundamental el diagnóstico que las profesionales hacen de la llamada que atienden y, en función de los elementos que concurran, será calificada de "urgente" o de "no urgente", derivando en cada caso a los recursos más adecuados.

### 3) Procedimiento de coordinación

### Vías de acceso al recurso:

- Las llamadas al Dispositivo las realiza la propia mujer o personas de su entorno que buscan apoyo y asesoramiento.
- En otras ocasiones, son profesionales de otros recursos los que contactan con el Dispositivo:
  - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
  - Servicios Sanitarios.
  - Teléfono 016.
  - Servicios Sociales.
  - Oficina de Asistencia a las Víctimas.
  - Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género.
  - etc.

### Coordinación:



## B. Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género

### 1) Descripción del recurso

Es un centro de acogida en el que se proporciona a las mujeres víctimas de violencia de género de la Región de Murcia, con carácter inmediato, el alojamiento y la protección necesaria. Se trata, por tanto, de un recurso disponible a cualquier hora del día para dar respuesta a situaciones urgentes, y cuya ubicación es confidencial con el fin de proporcionar la seguridad que requieren.

El Centro de Emergencia es un recurso de corta estancia (de quince a treinta días, salvo excepciones muy concretas). Para acceder al mismo, la denuncia no es imprescindible, aunque sí recomendable. Las personas destinatarias son mujeres que se encuentren en una situación de peligro por violencia de género y, en su caso, menores a su cargo.

El objetivo fundamental es que la mujer pueda tomar conciencia de su situación y decidir sobre lo que desea hacer a corto plazo.

### 2) Programa de atención

En el centro se proporciona:

- Alojamiento, manutención y protección de las personas acogidas.
- Atención social, psicológica, jurídica y educativa.

Una de las salidas más frecuentes de las mujeres acogidas en el Centro de Emergencia es a otro recurso de acogida. En ocasiones, las mujeres optan por el alta voluntaria dependiendo de sus opciones.

Para determinar quién se encarga de buscar el recurso apropiado y gestionar la entrada, podemos distinguir varias posibilidades:

- a) Mujeres no empadronadas en un municipio de la región: Centro de Emergencia.
- b) Mujeres empadronadas en algún municipio de la Región:
  - Si la mujer no ha sido usuaria de la Red Regional CAVI: Centro de Emergencia.
  - Si la mujer ha sido usuaria de la Red Regional CAVI: Centro de Emergencia y el CAVI.

En el supuesto de que el recurso esté fuera de la Región, la solicitud se tramitará a través del Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género.

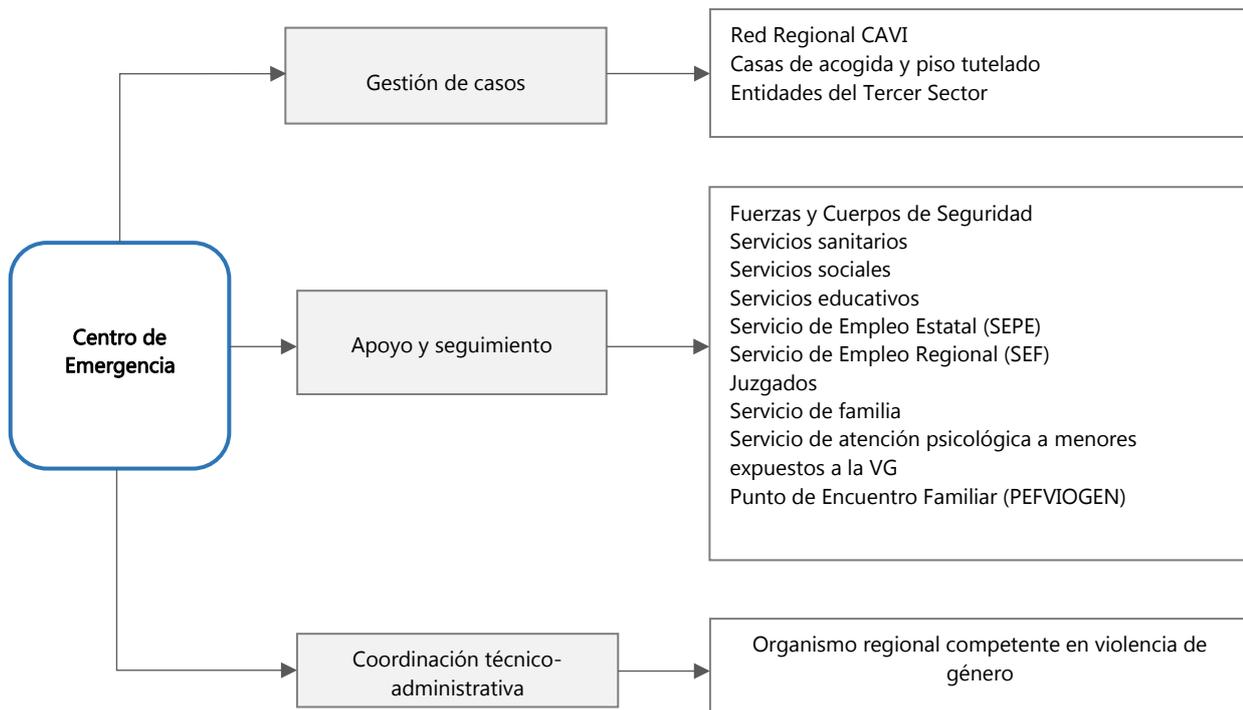
En todo caso, el CAVI gestiona el pago de los desplazamientos (a servicios sanitarios, juzgados, PEF, recursos de empleo, a otro recurso de acogida, o a cualquier recurso, etc) de las mujeres acogidas que estén empadronadas en algún municipio de su zona de influencia.

### 3) Procedimiento de coordinación

Vías de acceso al recurso:

La única vía para acceder a este recurso es a través del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112.

## Coordinación:



## C. Casas de Acogida y Piso Tutelado

### 1) Descripción del recurso

Las casas de acogida y el piso tutelado son recursos donde se alojan temporalmente mujeres que han sufrido violencia de género y sus hijas e hijos menores, y en los que se les proporciona un tratamiento integral.

Las destinatarias son mujeres mayores de edad y/o menores emancipadas, que han sido víctimas de maltrato por parte de su pareja o expareja, que han interpuesto denuncia y con resolución judicial a su favor.

El objetivo es prestar la atención que precisen durante un período de tiempo determinado siempre que no puedan alojarse en otro recurso por carecer de medios o porque puedan ser localizadas por su agresor.

En el piso tutelado hay un régimen mayor de autogestión por parte de las mujeres que están alojadas en el mismo.

En la Región de Murcia hay cuatro casas de acogida de titularidad municipal y un piso tutelado cuya ubicación es confidencial con el fin de proporcionar la seguridad que requieren.

### 2) Programa de Atención:

Las casas de acogida y el piso tutelado ofrecen a las mujeres, además de las necesidades básicas de alojamiento, protección y manutención, el apoyo psicológico y jurídico que precisan por su situación. El enfoque para conseguir su independencia es a través del reciclaje profesional y la orientación en el mercado laboral. También se cubren las necesidades educativas y sanitarias tanto de ellas como de los hijos/as menores a su cargo.

El resultado final de la intervención es dotarles de mecanismos personales para lograr un modo de vida responsable, autónomo, con capacidad para desenvolverse en la sociedad y rehacer su vida en condiciones de normalidad.

Las casas de acogida son un recurso de estancia media, con lo que la duración está establecida de 3 a 6 meses, prorrogables si es necesario por las particularidades de cada caso.

En el piso tutelado la estancia media es de 6 a 12 meses prorrogables en determinados casos también.

### 3) Procedimiento de coordinación

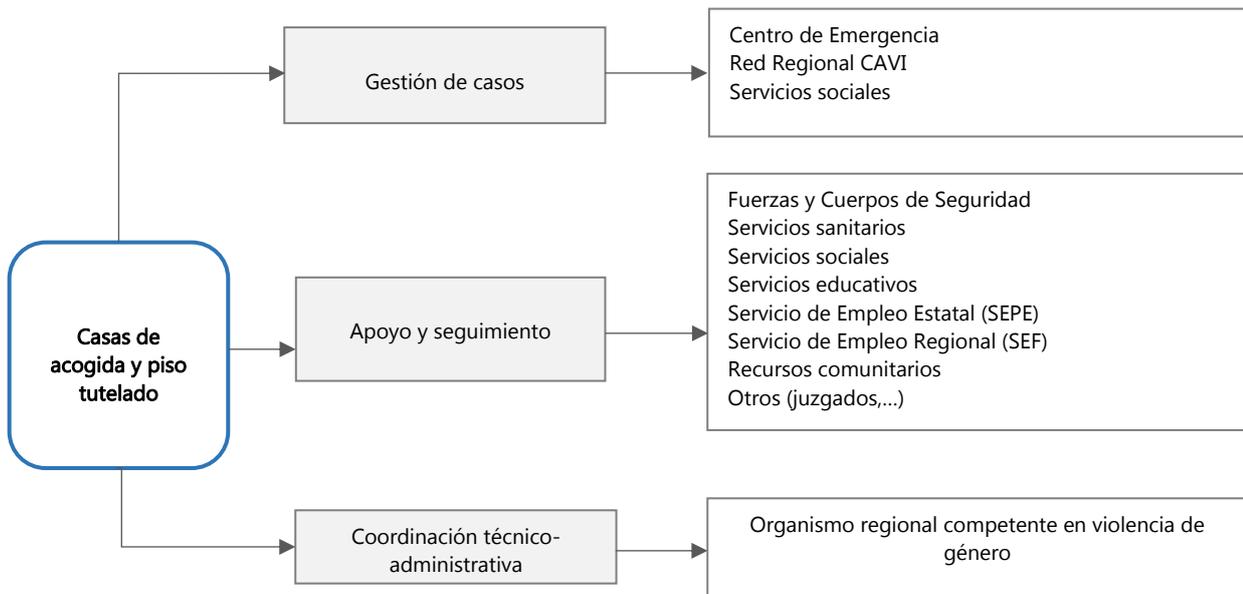
#### Vías de acceso al recurso:

La solicitud se hará desde el Centro de Emergencia o desde la Red Regional CAVI. El caso se estudiará por la Comisión de Valoración en el plazo de una semana desde la percepción del mismo.

En todos los casos se trabajará en coordinación con el Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género. La documentación que deberán aportar, en términos generales, viene recogida en el **Protocolo de Actuación de las Casas de Acogida y Piso Tutelado de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**

En cuanto a los casos derivados entre Comunidades Autónomas la gestión se llevará desde el Organismo Regional competente en Igualdad y Violencia de Género. La documentación y el procedimiento en términos generales viene recogida en el **Protocolo de derivación entre CC.AA para la coordinación de sus redes de acogida para mujeres víctimas de violencia de género**

## Coordinación:



## D. Red de Centros de Atención Especializada para mujeres víctimas de violencia de género –CAVI

### 1) Descripción:

Los Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI), son recursos públicos y gratuitos, que pretenden dar una respuesta institucional para atender de forma integral y continuada a las mujeres que sufren violencia de género.

En la actualidad existen 21 CAVI en funcionamiento en diferentes municipios que conforman una Red Regional, cuyo ámbito de actuación se extiende a todo el territorio de la Región de Murcia, atendiendo a los criterios de densidad de población y distribución geográfica equitativa.

El objetivo del CAVI es atender a las mujeres víctimas de violencia de género para que tomen conciencia de la violencia sufrida y puedan enfrentarse a su vida de forma libre e independiente, potenciando las habilidades necesarias para superar y mejorar su calidad de vida personal y social.

Los centros de la Red están compuestos por un equipo interdisciplinar de profesionales del trabajo social, la psicología y el derecho, con el objetivo de garantizar una atención integral que permita un completo abordaje de esta problemática desde las diferentes disciplinas y en cada una de sus manifestaciones.

Las destinatarias son mujeres que sufran o hayan sufrido violencia física, psicológica o sexual por parte de su pareja o expareja o tengan dudas de estar en esta situación, mayores de edad y/o excepcionalmente menores de edad con consentimiento de su madre/padre/tutor/tutora.

Este recurso viene desarrollado en el **Protocolo de Funcionamiento de la Red Regional CAVI**.

### 2) Programa de Atención

En el proceso de intervención la primera toma de contacto será principalmente con la trabajadora social que valorará junto con la usuaria la necesidad de intervención psicológica y/o jurídica.

Las/os profesionales del equipo CAVI, realizarán funciones de prevención y sensibilización en materia de violencia de género. Entre otras funciones destacamos los informes de derivación necesarios que marcan los procedimientos específicos, el diseño de un plan de intervención individualizado de cada caso, y el impulso del funcionamiento de las mesas locales de coordinación contra la violencia de género.

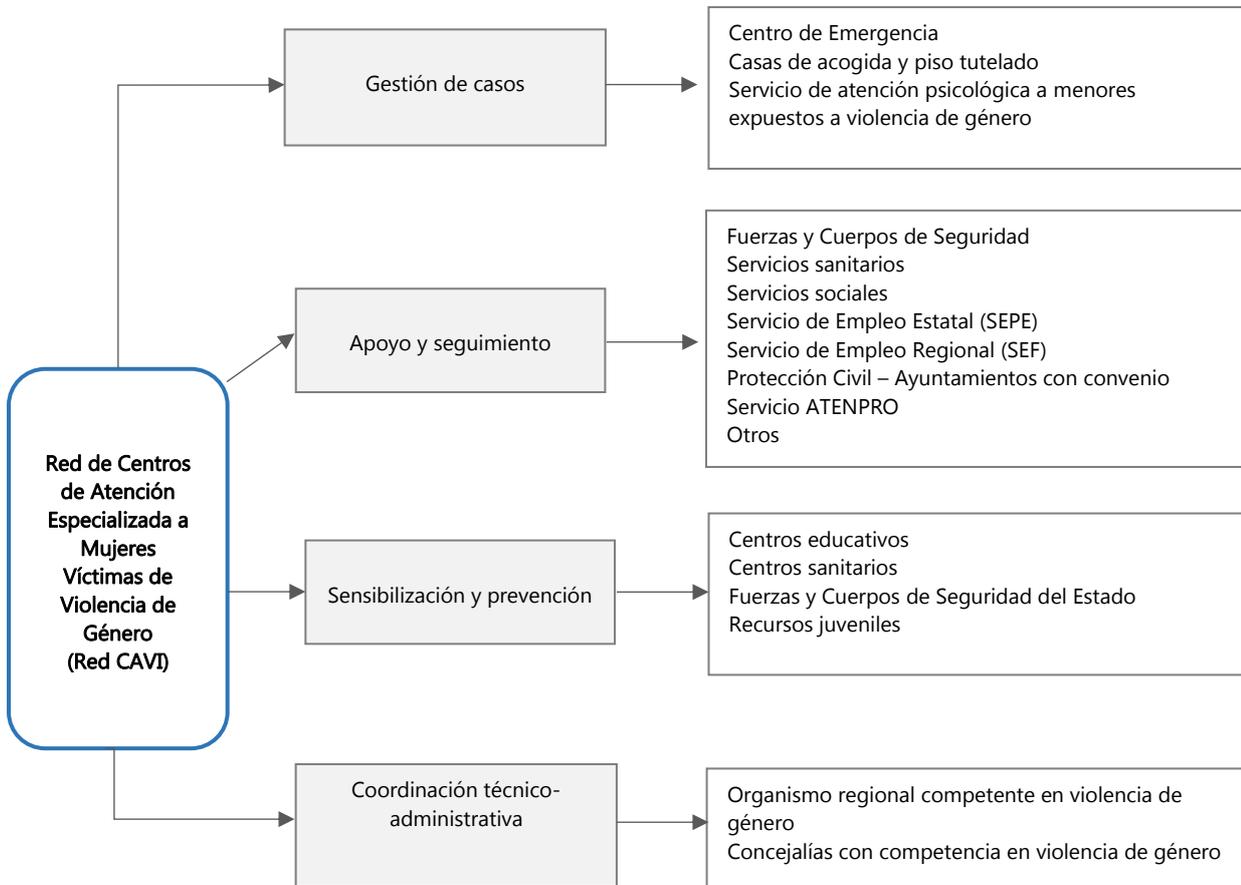
### 3) Procedimiento de coordinación

#### Vías de acceso al servicio:

Para el acceso al servicio no es necesario haber interpuesto denuncia.

- A través del teléfono de cita previa 901 101 332 del Servicio de Planificación y Programas de Prevención de Violencia de Género de la CARM.
- A través del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112
- Por derivación de cualquier recurso asistencial, policial, Servicios Sociales, sanitarios, etc.
- Por iniciativa propia o terceras personas allegadas.
- A través del teléfono 016.

## Coordinación:



## E. Servicio de Atención Psicológica para menores expuestos a la violencia (SAPMEX)

### 1) Descripción

La finalidad de este servicio es prestar atención psicológica especializada a menores, de entre 0 y 18 años, expuestos/as a la violencia de género en el entorno familiar.

El objetivo es determinar la afectación por la situación de la violencia vivida y realizar tratamiento psicológico para mejorar sus condiciones de vida, así como realizar asesoramiento con los y las cuidadoras principales, y con otros agentes implicados en su desarrollo.

### 2) Programa de Atención

En cuanto a la intervención realizada, en primer lugar, se aplica un protocolo de evaluación con el objetivo de estimar si el/la menor presenta síntomas y/o alteraciones en variables psicopatológicas y resistencia frente a la adversidad que se relacionan con la problemática familiar vivida.

En segundo lugar, este programa contempla intervención con el/la menor y con su madre, incluyendo puntualmente a otras figuras significativas. Existen distintas modalidades de tratamiento (individual, grupal y diádico-familiar), dependiendo del caso.

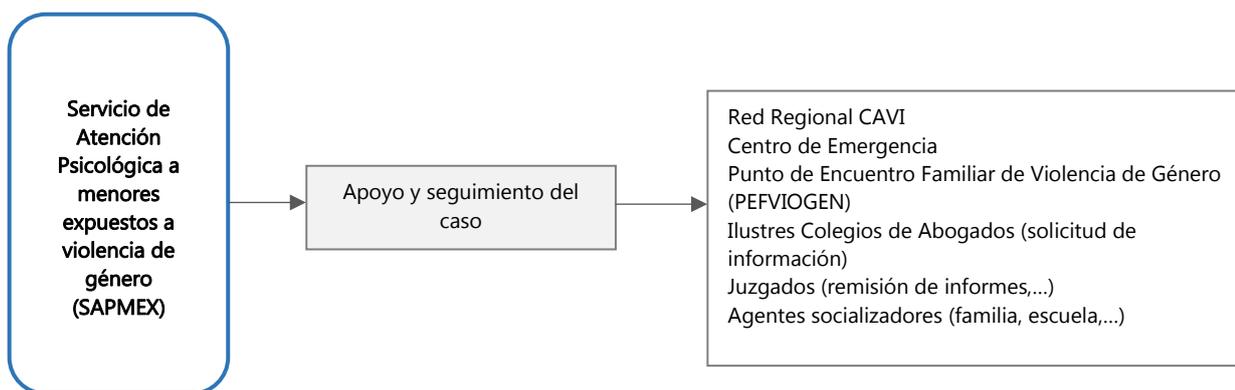
### 3) Procedimiento de coordinación

Vías de acceso al recurso:

En todos los casos, los y las menores son derivados a este servicio por las psicólogas de la Red Regional CAVI que valoran la necesidad de intervención psicológica a través de la información que les proporciona la madre.

Excepcionalmente, este servicio se podrá desplazar al Centro de Emergencia para trabajar con menores alojados en le mismo, cuando se valore conveniente, según los criterios que acuerden ambos recursos.

Coordinación:



## F. Servicio Itinerante de Atención Psicológica para Menores Expuestos a la Violencia de Género

### 1) Descripción

Este recurso, similar al anterior, pretende descentralizar la atención que se presta, acercándola a los distintos municipios de la región, dando acceso a los y las menores que se encuentren en una situación de violencia de género.

Además el servicio contempla la formación a los agentes y servicios involucrados en la infancia en el proceso de una situación de violencia de género: Servicios de intervención con menores, profesionales de Salud Mental, Pediatría, agentes educativos, profesionales de los CAVIS, servicios de familia. etc.

### 2) Programa de Atención

Este servicio de itinerancia tiene dos vertientes una formativa y otra de intervención psicológica. El programa de intervención psicológica se basa en la aplicación del protocolo de atención a menores expuestos a la violencia de género, ya descrito SAPMEX. A nivel formativo se impartirá la formación a través de unos contenidos descritos según ámbito de intervención de los y las profesionales.

### 3) Procedimiento de Coordinación

Este recurso será llevado a cabo por profesionales especialistas en psicología infantil.

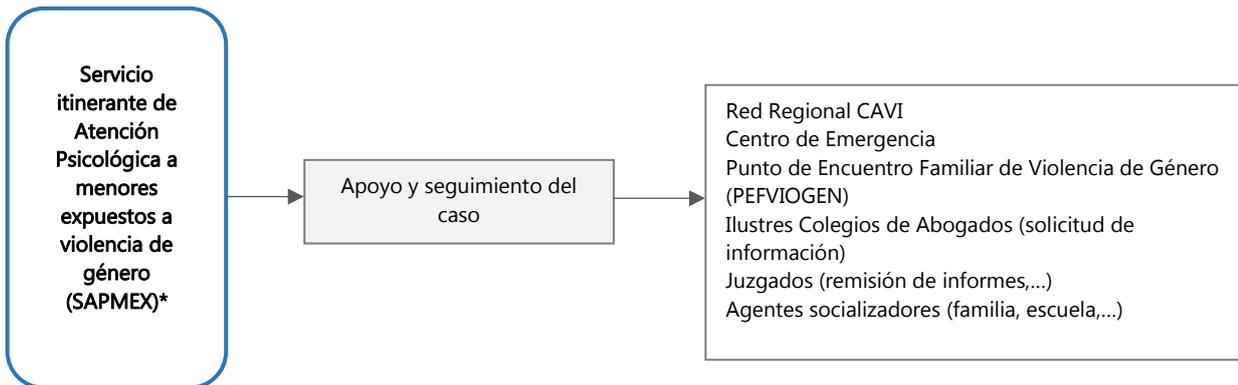
El procedimiento será el siguiente

- Las primeras visitas serán citadas por el teléfono 901 101 332, las citas de seguimiento se darán desde el SAPMEX.
- Las derivaciones se realizarán por el área psicológica del CAVI en aquellos casos en los que la madre tenga medidas judiciales vigentes y/o se acuerde desde el Juzgado de Violencia de Género la pertinencia de la atención psicológica.
- En los casos que ya estén recibiendo los o las menores atención psicológica en Murcia y sean de otro municipio, se dará a elegir a la madre la opción de cambiarse o no. También en aquellos casos que deseen cambiar de zona por interés justificado se dará la opción.
- Las concejalías habilitarán un lugar adecuado para la intervención con menores y sus madres.
- Se establecerán reuniones de coordinación y supervisión con los Centros de Salud Mental Infanto-Juvenil y CAVI.
- Sedes y zona de influencia

Sede	Zona de influencia
Jumilla	Jumilla
Yecla	Yecla
Cartagena	Cartagena, La Unión y Fuente Álamo
Los Alcázares	Los Alcázares, Torre Pacheco, San Pedro del Pinatar y San Javier
Lorca	Lorca, Puerto Lumbreras y Águilas
Totana	Totana, Aledo, Mazarrón, Librilla y Alhama
Cieza	Cieza, Abarán, Blanca, Ojós, Villanueva, Ulea, Ricote, Archena y Blanca
Santomera	Santomera, Abanilla, Fortuna y Beniel

<b>Bullas</b>	Bullas, Mula, Campos de Río, Albudeite y Pliego
<b>Caravaca de la Cruz</b>	Caravaca de la Cruz, Cehegin, Moratalla y Calasparra
<b>Murcia</b>	Murcia, Molina de Segura, Alcantarilla, Lorquí, Ceutí, Alguazas y Las Torres de Cotillas

### Coordinación:



*\*Zona de influencia según cuadro superior. Modificable conforme a necesidades del servicio*

## G. Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección

### 1) Descripción

El Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección (PCOP) es un recurso al que se remiten las resoluciones judiciales relacionadas con violencia doméstica y de género dictadas por los Juzgados y Tribunales competentes.

Su objetivo fundamental es favorecer que las mujeres víctimas de violencia de género con resolución judicial estén informadas sobre los recursos para mujeres víctimas de violencia de género de la red regional.

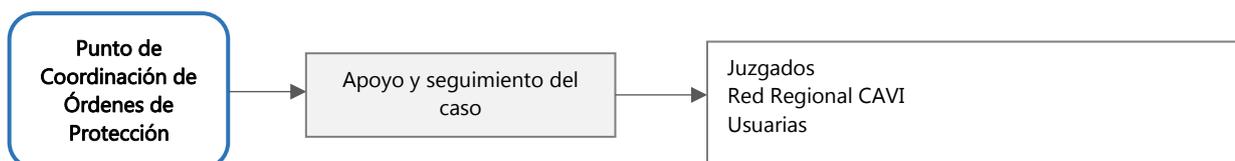
### 2) Programa de Atención

El PCOP constituye un recurso esencial para favorecer la entrada de una mujer en la Red Regional de Recursos de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, a través de dos vías:

1. Informando de manera inmediata al CAVI del municipio donde reside la mujer de la existencia de la orden de protección y/o sentencia, con el fin de poder realizar un seguimiento adecuado de cada caso.
2. Enviando una carta a la mujer en la que se le ofrece la posibilidad de acudir a un CAVI y se le recuerda la pertinencia de llamar al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112, si se encuentra en una situación de emergencia que requiera una actuación rápida y eficaz.

Las resoluciones judiciales dictadas por los Juzgados y Tribunales competentes se remiten vía fax, correo ordinario o mail al PCOP para su registro en el Sistema de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género (SIGUE).

### 3) Procedimiento de Coordinación



## H. Atención Psicológica en Emergencias prestada por Protección Civil

### 1) Descripción

Este servicio tiene por objeto reforzar la protección y asistencia integral a las mujeres residentes en distintos municipios y prestar un servicio de acompañamiento y atención psicológica y social en situaciones de emergencia. Este servicio se presta mediante convenio suscrito entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ayuntamiento al que esté adscrita la agrupación de Protección Civil que vaya a prestar este servicio.

### 2) Programa de Atención

Previamente a la puesta en marcha del servicio de atención urgente del voluntariado de protección civil que corresponda, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia imparte una formación de 20 horas sobre violencia de género y recursos de la Red.

El Programa consiste en la asistencia psicológica y acompañamiento, en el ámbito territorial del municipio que corresponda cada convenio, durante los fines de semana de todo el año, en horario continuado, a aquellas mujeres víctimas de violencia de género, derivadas Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112, conforme a los criterios que se acuerden y siguiendo el protocolo de comunicación. Esta atención psicológica se extenderá, en su caso, a los hijos e hijas menores de edad a cargo de la mujer.

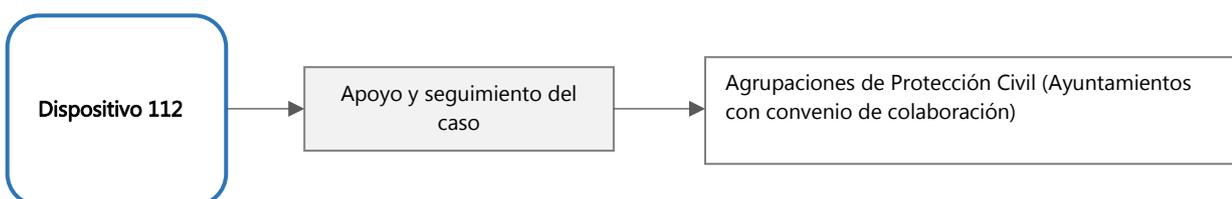
Se emitirá un informe todas las semanas al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112, al Equipo Municipal de atención a violencia de género y al Servicio de Planificación y Programas de Prevención de Violencia de Género, sobre los casos atendidos el fin de semana anterior.

28

### 3) Procedimiento de Coordinación

La coordinación se realiza con el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Maltratadas 112, que derivará los casos al grupo de Protección Civil del municipio que corresponda, estableciendo los criterios y delimitando la tipología de casos de violencia de género que serán susceptibles de ser atendidos, conforme al protocolo establecido.

A fecha de elaboración de esta publicación, la CARM tiene firmados acuerdos de colaboración para prestar este servicio en coordinación con los Ayuntamientos de Murcia, Lorca y Alcantarilla. No obstante, cualquier grupo de Protección Civil se puede adherir, a través de su ayuntamiento, a este tipo de servicio mediante la suscripción de un convenio con la CARM.



# I. Punto de Encuentro Familiar de Violencia de Género

## 1) Descripción

El Punto de Encuentro Familiar de Violencia de Género es un punto de encuentro en el que se proporciona un lugar neutral de acogida para el derecho de visita de los y las menores por parte del progenitor no custodio, cuando así lo establezca una resolución judicial de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer 1 ó 2 de Murcia.

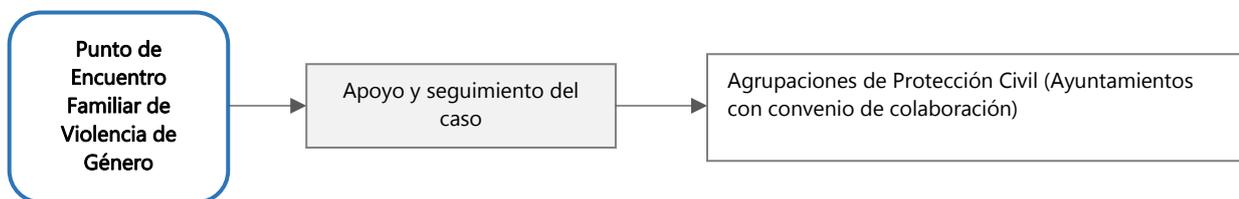
## 2) Programa de Atención

Su objetivo es favorecer el cumplimiento del derecho del menor a mantener la relación con sus progenitores y/o familiares contribuyendo a establecer/mantener los vínculos necesarios para su adecuado desarrollo psíquico, afectivo y emocional, al tiempo que se vela por la seguridad de los y las menores y de sus madres y se apoya el cumplimiento de las medidas de alejamiento y prohibición de comunicación.

## 3) Procedimiento de Coordinación

Este servicio se presta en virtud de un convenio de colaboración entre la CARM y la Asociación para la Mediación de la Región de Murcia. El acceso a este servicio se produce por derivación de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer 1 ó 2 de Murcia, atendiendo a los criterios consensuados entre la Asociación para la Mediación para la Región de Murcia, los Juzgados de Violencia sobre la Mujer 1 ó 2 de Murcia y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La derivación se realiza al Punto de Coordinación de la Órdenes de Protección, dependiente de la Dirección General de Mujer. Para ello, se requiere el envío del Protocolo de Derivación y de la resolución en la que se establezca el régimen de visitas y la resolución de carácter penal si existiera. La Dirección General es la encargada de remitir el caso a la Asociación para la Mediación de la Región de Murcia con el fin de que pueda facilitar el régimen de visitas.



## 6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

En la Región de Murcia existen distintos mecanismos y herramientas dirigidos a mejorar la coordinación entre los departamentos y entidades que intervienen en el proceso de atención a las mujeres que sufren la violencia de género, así como a sus hijos e hijas menores a su cargo. Sin ánimo de realizar una descripción exhaustiva, se ofrece a continuación una información básica de cada uno de ellos:

### **Punto de Coordinación de Órdenes de Protección**

El Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección (PCOP) es el recurso que recibe las resoluciones judiciales que, en materia de violencia de género y doméstica, emiten los juzgados y tribunales. La recepción de esta información permite ofrecer a las mujeres los recursos de atención integral de la Región de Murcia. Este recurso se encuentra descrito en el apartado 4.G de este documento.

### **Sistema Integral de Gestión Unificada de Expedientes de Violencia de Género (SIGUE)**

Este sistema de información compartida agrupa a todos los servicios integrados en la Red Regional de Recursos de Violencia de Género, con el fin de mejorar la coordinación, homogeneizar el tratamiento de la información y permitir un acceso global a todo el proceso de atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género. De esta forma, se avanza en el proceso de atención personalizada y se reduce la victimización secundaria.

### **Protocolo de Coordinación Interinstitucional de Violencia de Género en la Región de Murcia**

La puesta en marcha de este protocolo persigue unificar los procedimientos de atención a las mujeres y a sus hijos e hijas, no sólo en los recursos especializados, sino especialmente en aquellos no especializados que pueden tener contacto con las víctimas a lo largo del proceso de atención. Están involucrados departamentos y servicios de los tres niveles de la Administración, estructurándose diversos grupos de trabajo para tratar cuestiones específicas.

### **Mesas Locales de Coordinación en Violencia de Género**

Son un instrumento de trabajo impulsado por la CARM y que lidera cada Ayuntamiento. En ella están representados los ámbitos implicados en la lucha contra la violencia de género en el ámbito local. Se trata de una adaptación a la realidad regional y local del modelo británico de las MARAC (*Multi-Agency Risk Assessment Conferences*), que combina las tareas de coordinación de casos con la implicación de agentes implicados en la prevención. Así, una lista no excluyente de participantes estaría compuesta en cada municipio por: concejalía competente en la materia, CAVI de referencia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Policía Local, servicios sanitarios y sociales de atención primaria y organismo autonómico responsable en materia de violencia de género.

### **Protocolo de derivación entre las CC.AA. para la coordinación de sus redes de Centros de Acogida para las mujeres víctimas de la violencia de género y de sus hijos e hijas**

Este protocolo de derivación tiene por objeto mejorar la coordinación entre las CCAA en materia de acogida a víctimas de violencia de género y persigue avanzar en la determinación de las causas de derivación, estandarizar la documentación exigible en cada caso y desarrollar un modelo de comunicación entre los organismos autonómicos responsables en esta materia.

### **Mesas de Coordinación Policial**

Se trata de mesas coordinadas por la Delegación del Gobierno de la Región de Murcia para estudiar los casos abordados desde Policía Nacional y Guardia Civil, a través de los CAVIS.

### **Convenio de colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad**

Entre los objetivos de este protocolo se encuentra el establecimiento de cauces de coordinación entre profesionales de las áreas de discapacidad y violencia de género para mejorar la atención a mujeres con discapacidad que sufran este tipo de violencia, así como la realización de actividades conjuntas de formación.

### **Convenio de colaboración con ayuntamientos para la atención psicológica en emergencias**

Al cierre de esta publicación, los ayuntamientos de Murcia, Lorca y Alcantarilla tienen ya suscritos convenios de colaboración con la Comunidad Autónoma para que las agrupaciones de Protección Civil de dichos municipios presten, en las condiciones establecidas en cada caso, un servicio de atención psicológica en situación de emergencia a mujeres víctimas de violencia de género, en coordinación con el Dispositivo 112. Esta fórmula de colaboración está abierta a otros municipios que podrán sumarse en el futuro. Este mecanismo se encuentra descrito en el apartado 4.H de esta publicación.

# 7. COORDINACIÓN CON ENTIDADES DEL ÁREA DE DISCAPACIDAD

Con el fin de mejorar la atención a mujeres con discapacidad en los recursos especializados en violencia de género y fomentar la coordinación entre la Red Regional de Recursos de Violencia de Género y las entidades del área de discapacidad, se ofrecen a continuación los datos de contacto de entidades regionales con presencia en distintos municipios de la Región de Murcia.

Para facilitar esta tarea, y dado que las entidades forma parte del CERMI, para la atención de casos individuales deberá contactarse directamente con CERMI Mujeres, quien derivará a la entidad que se considere más adecuada según la demanda concreta:

Presidencia de la Comisión de la Mujer CERMI RM  
Pza. San Agustín 1-A 30005 Murcia.  
968 28 09 90  
tlo@once.es

## DISCAPACIDAD SENSORIAL

FASEN (Federación de Asociaciones de Familias de Personas Sordas la Región de Murcia)  
C/ Navegante Juan Fernández,3 , 30007 Murcia  
968 523 752// 968 248 392  
fasen@fasen.es

FESORMU (Federación De Personas Sordas De La Región De Murcia)  
Calle Virgen de la Soledad, 17, 30007 Murcia  
968 22 04 75  
fesormu@fesormu.org

ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles)  
Pza. San Agustín 1-A 30005 Murcia  
968 28 09 90  
jigp@once.es

## DISCAPACIDAD INTELECTUAL

FUNDOWN (Fundown Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia)  
Paseo Escultor Juan González Moreno, 2, 30002 Murcia  
968 22 52 79  
irene@fundown.org

ASTRAPACE (Asociación para el Tratamiento de personas con Parálisis Cerebral y Patologías afines)  
Calle Vicente Aleixandre, 11 B, 30011 Murcia  
968 34 00 90 / 968 20 21 12  
calidad@astrapacemurcia.org; saf@astrapacemurcia.org  
Persona de contacto: Lola Rico Mira/Juan Antonio Jiménez Pérez

FADIS (Federación de asociaciones de discapacitados Psíquicos de Murcia)  
Calle Manfredi, 2, 30001 Murcia  
968 22 24 75  
fadis@fadismurcia.com

## PLENA INCLUSIÓN

Calle Emigrante, 1, bajo, 30009 Murcia  
968 28 18 01  
feaps@feapsmurcia.org; familia@plenainclusionmurcia.org

## DISCAPACIDAD MENTAL (SALUD MENTAL)

FEAFES (Federación de Salud Mental Región de Murcia)  
Calle Poeta Cano Pato, 2, 30009 Murcia  
968 23 29 19  
rosa@feafesmurcia.com

## DISCAPACIDAD FÍSICA

FAMDIF (Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y Orgánica)  
Calle Mariano Montesinos, 14, 30005 Murcia  
968 29 28 26  
masmujer.murcia@gmail.com; famdif@famdif.org

ASPAYM - PREDIF (Asociación de Paraplégicos y Grandes Minusválidos)  
Calle Infanta Cristina, 21, 30007 Murcia  
968 28 61 57  
predifmurcia@predif.org; lolavalverde@aspaymmurcia.org

ACIME (Asociación de Caballeros Inválidos y Mutilados Militares)  
Calle Nenúfar, 24, 30730, San Javier (Murcia)  
968 19 08 18  
desfiladero@hotmail.es

FEDER (Federación Española de Enfermedades Raras)  
Calle Molina de Segura, 5. Bloque VI. 3º B. Ef. Gran Nelva, 30007 Murcia  
968 42 02 87 // 659602286  
murcia@enfermedades-raras.org





