

1:1:2
CANARIAS



ICI Instituto
Canario
de Igualdad

GUÍA DE INTERVENCIÓN

PARA SERVICIOS DE

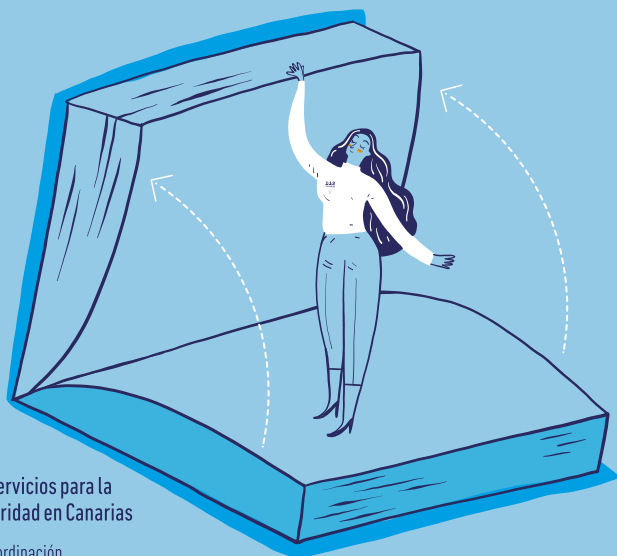
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

EN INCIDENTES DE

VIOLENCIA DE GÉNERO



**Gobierno
de Canarias**



Edita
Gestión de Servicios para la
Salud y Seguridad en Canarias

Redacción y coordinación
Yaiza Afonso Higuera

Diseño y maquetación
Juan Pedro Sabina

Ilustraciones
· Huza Studio
· Juan Pedro Sabina

© De la edición
Gestión de Servicios para la
Salud y Seguridad en Canarias

Deposito Legal
GC 183-2022

Islas Canarias. Año 2022



>	PRÓLOGOS	5
>	¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?	9
>	MARCO LEGAL	13
>	1. ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA DE GÉNERO?	17
>	2. DETECCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO	29
>	3. ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	43
>	4. LA ATENCIÓN DESDE EL ÁMBITO SANITARIO	57
>	5. SERVICIOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	73
>	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83





Con la presente GUÍA DE INTERVENCIÓN PARA SERVICIOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS EN INCIDENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO, elaborada desde Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), y financiada por el Instituto Canario de Igualdad, adscrito a la Consejería de Derechos Sociales, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, pretendemos dotar al conjunto de las personas que intervienen en los ámbitos de las urgencias y las emergencias, de una herramienta ágil y sencilla que les ayude en sus actuaciones profesionales cuando deban atender a mujeres en situación de violencia de género y que, a su vez, se constituya en un instrumento de sensibilización hacia este fenómeno social.

Se ha elaborado basándonos en el conocimiento acumulado por nuestras Técnicas de Atención a la Mujer que desde 1999 vienen prestando el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género en las salas operativas del 1-1-2 Canarias, profesionales todas ellas con un alto nivel de especialización en esta materia.

Entendemos que para ofrecer a las mujeres víctimas de violencia de género la mejor atención posible desde los Servicios de Urgencias y Emergencias es necesario que TODO el personal de estos servicios, tanto desde las salas del 1-1-2 Canarias como los de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Cuerpo General de la Policía Canaria y Policías Locales, Técnicos/as en Emergencias Sanitarias..., no solo manejen los conceptos básicos, la normativa, los protocolos de actuación y recursos apropiados en esta materia, sino también la empatía hacia las víctimas.

Conscientes de la gravedad y las consecuencias que se derivan de la violencia contra las Mujeres en cualquiera de sus manifestaciones, GSC quiere contribuir con esta Guía a una sociedad más justa entre mujeres y hombres, en la que la Violencia contra las Mujeres sea desterrada, no solo por la acción de la Justicia, sino por el rechazo social hacia quienes la ejercen y practican en cualquiera de sus dimensiones.

Elías Castro Feliciano

Director Gerente de la empresa pública Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad de Canarias



Buena parte de las violencias machistas se siguen silenciando hoy en día en nuestra sociedad. Según un estudio de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, Canarias es la tercera Comunidad Autónoma donde más tiempo tardan las mujeres en denunciar, y ese tiempo en nuestro archipiélago equivale a 11 años y 9 meses desde que empieza la violencia.

Por este motivo, en el **Instituto Canario de Igualdad** destacamos la importancia del servicio que damos desde Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad en Canarias (GSC), a través de las Técnicas de Atención a las Mujeres. El trabajo de las compañeras de este Servicio de Atención a Víctimas del Violencia de Género supone un apoyo fundamental que ha contribuido a lo largo de estos años a que las mujeres llamen más ante cualquier indicio; a que la familia, el entorno laboral o las amistades se impliquen y entiendan cómo detectar e identificar la violencia y adquiera la información que les permita activar protección a la víctima cuando así se requiera.

El **“Diagnóstico sobre las percepciones y actitudes de la juventud canaria ante la violencia de género”**, llevado a cabo desde el Instituto Canario de Igualdad (2021), concluyó que un 70% de las mujeres jóvenes han vivido o conocen casos de violencia de género, el 20% de ellas declara haberla sufrido, y en torno al 40% considera bastante o muy probable sufrir violencia en el futuro. Contar con la estructura adecuada para atender a las víctimas de violencia de género es crucial para cumplir con el compromiso y la obligación que desde las instituciones tenemos para su erradicación. Técnicas profesionales en la materia, cuya misión es asesorar y acompañar a las mujeres y menores que requieran de los servicios, un equipo con una calidad profesional y humana a la altura de cualquier circunstancia.

Esta Guía nace del compromiso que GSC y el Instituto Canario de Igualdad por llegar a las mujeres de nuestra sociedad canaria y ofrecerles la asistencia técnica y profesional que la ley ampara. Tenemos el convencimiento de que la violencia de género es incompatible con la democracia y que la defensa de la vida digna de mujeres y menores supone el respeto de sus derechos humanos fundamentales.

Kika Fumero

Directora del Instituto Canario de Igualdad



¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?



ESTA GUÍA VA DIRIGIDA A PROFESIONALES DE LOS **SERVICIOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS** QUE POR RAZÓN DE SU OCUPACIÓN, PUEDEN ATENDER DEMANDAS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN CANARIAS.

Con esta guía pretendemos facilitar pautas de atención que les permita ofrecer un apoyo integral y adecuado a las mujeres en situación de violencia de género.



LEY ORGÁNICA 1/2004, DE 28 DE DICIEMBRE, DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

“EN ESTA LEY SE ESTABLECEN MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CUYA FINALIDAD ES PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR ESTA VIOLENCIA Y PRESTAR ASISTENCIA A LAS MUJERES, A SUS HIJOS/AS MENORES Y A LOS MENORES SUJETOS A SU TUTELA, O GUARDA Y CUSTODIA, VÍCTIMAS DE ESTA VIOLENCIA...”



Esta guía está enmarcada en la Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género según la cual:



DE APLICACIÓN DE ESTA LEY TODAS LAS MANIFESTACIONES DE VIOLENCIA EJERCIDAS SOBRE LAS MUJERES POR EL HECHO DE SERLO QUE IMPLIQUEN O PUEDAN IMPLICAR DAÑOS O SUFRIMIENTOS DE NATURALEZA FÍSICA, SEXUAL, PSICOLÓGICA O ECONÓMICA, INCLUIDAS LAS AMENAZAS DE REALIZAR DICHOS ACTOS, COACCIÓN, INTIMIDACIÓN O PRIVACIÓN ARBITRARIA DE LIBERTAD, EN LA VIDA PÚBLICA O PRIVADA.



De este modo, desde los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género de Canarias, sean cuales sean (servicios sociales, sanitarios, de emergencia, jurídicos, etc.) se actuará sobre la violencia que se ejerce sobre las mujeres por parte de los hombres, independientemente del vínculo que les una.

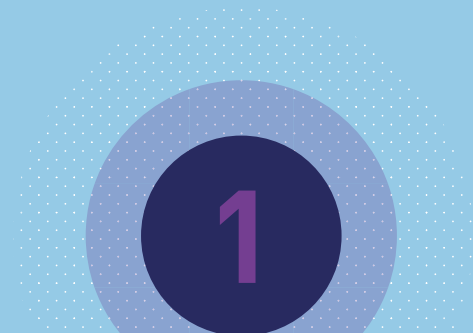
La Ley 16/2003 recoge medidas de sensibilización, prevención, detección y protección ante la violencia de género y otorga derechos a favor de las víctimas, entre los que se incluye la asistencia social integral, así como la cooperación, colaboración y asistencia con los órganos



de gobierno del Poder Judicial, con el Ministerio Fiscal y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ámbito de sus respectivas competencias.

En la intervención resulta esencial que los servicios de emergencia, las fuerzas de seguridad y los servicios sanitarios, que simbolizan la atención primaria a las víctimas, realicen una acogida adecuada a las mujeres víctimas de violencia de género.





¿QUÉ ES LA VIOLENCIA
DE GÉNERO?



La **violencia de género** es el conjunto de agresiones físicas, psicológicas y sexuales de los hombres a las mujeres por el hecho de ser mujeres. También se le denomina **violencia machista o violencia contra las mujeres**. Estas agresiones pueden ser intencionadas o no, afectando a la dignidad e integridad física y mental de las mujeres y niñas que la sufren.

La **violencia de género** es una grave consecuencia derivada del machismo estructural que existe en todo el mundo. Es una manifestación terrible originada por la desigualdad de género. Esta violencia es la expresión más brutal del machismo. Por ello, la violencia machista mata y produce graves secuelas físicas y mentales en las mujeres, las niñas y en las hijas e hijos de las mujeres que la sufren.

¿QUIÉN AGREDE EN LA VIOLENCIA MACHISTA?

LA PAREJA O EXPAREJA



UN FAMILIAR



UN AMIGO



UN DESCONOCIDO



UN COMPAÑERO DE TRABAJO



UN GRUPO DE HOMBRES



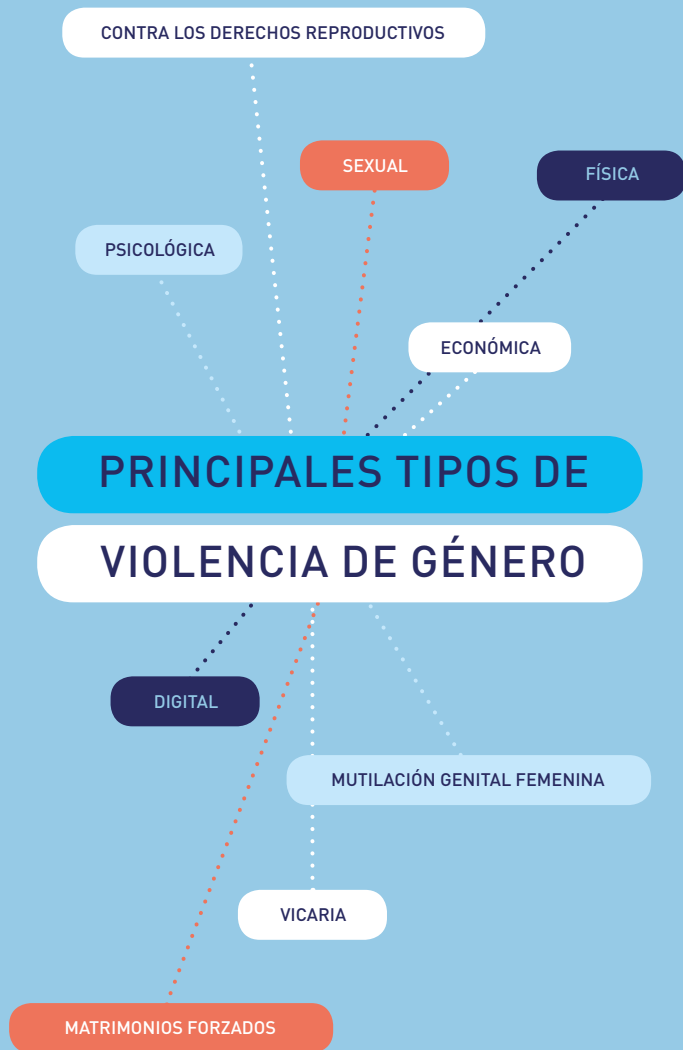
UN COMPAÑERO DE CLASE



UN VECINO



...



FÍSICA

Se refiere a cualquier lesión sobre el cuerpo de las mujeres.

PSICOLÓGICA

Se refiere a las conductas que producen sufrimiento, que hacen sentir mal a las mujeres afectadas.

SEXUAL

Cuando obligan a las mujeres a realizar actos sexuales sin que estén de acuerdo.

CONTRA LOS DERECHOS REPRODUCTIVOS

Son aquellas prácticas que atentan con el derecho a elegir ser o no madre, la obligación de abortar, intervenciones quirúrgicas sin consentimiento que tengan como objeto que una mujer pueda reproducirse, o al contrario, la obligación de ser madres sin que ellas lo quieran.





ECONÓMICA

Cuando a las mujeres les quitan sus recursos económicos o no les permiten acceder a ellos.

VICARIA

Se trata de aquella que tiene como objeto dañar a la mujer a través de sus seres queridos y especialmente de sus hijas e hijos.

DIGITAL

Se refleja en todas las conductas de violencia de género que se ejercen a través de las nuevas tecnologías, de las redes sociales o de Internet.

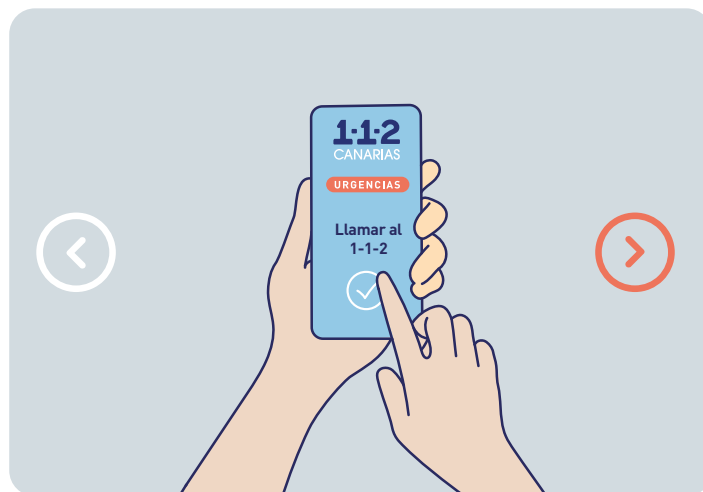
MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA

Se trata del procedimiento de eliminación total o parcial de los genitales femeninos o las lesiones en los mismos, aunque

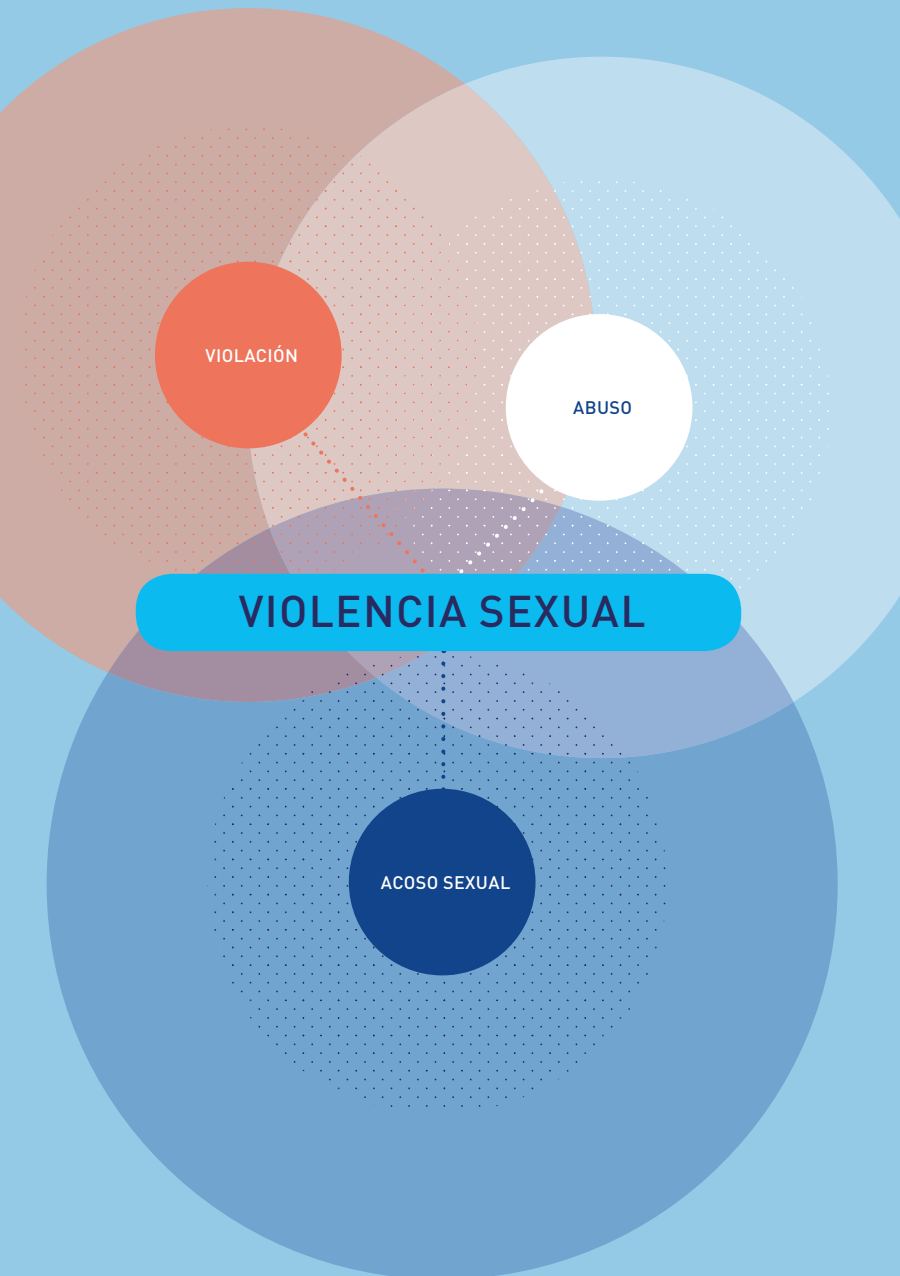
exista consentimiento por parte de las mujeres, o la incitación a una mujer a que se someta a ello.

MATRIMONIOS FORZADOS

Es el acto de obligar a una mujer a contraer matrimonio contra su voluntad.



Salir  Siguiendo paso



En la violencia sexual, podemos distinguir los siguientes tipos de agresiones sexuales:

VIOLACIÓN

Es cuando una o varias personas obligan a una mujer a realizar actos sexuales con violencia o amenaza. Aquí entraría la penetración vaginal, anal, oral, la penetración con otro tipo de objetos o que fuercen a realizar una práctica sexual que no desea.

ABUSO

Se trata de conductas de carácter sexual en contra de la voluntad de las mujeres y sin el consentimiento de las mismas. Como, por ejemplo, cuando alguien aprovecha que conoce a la mujer para engañarla y conseguir que realice actos





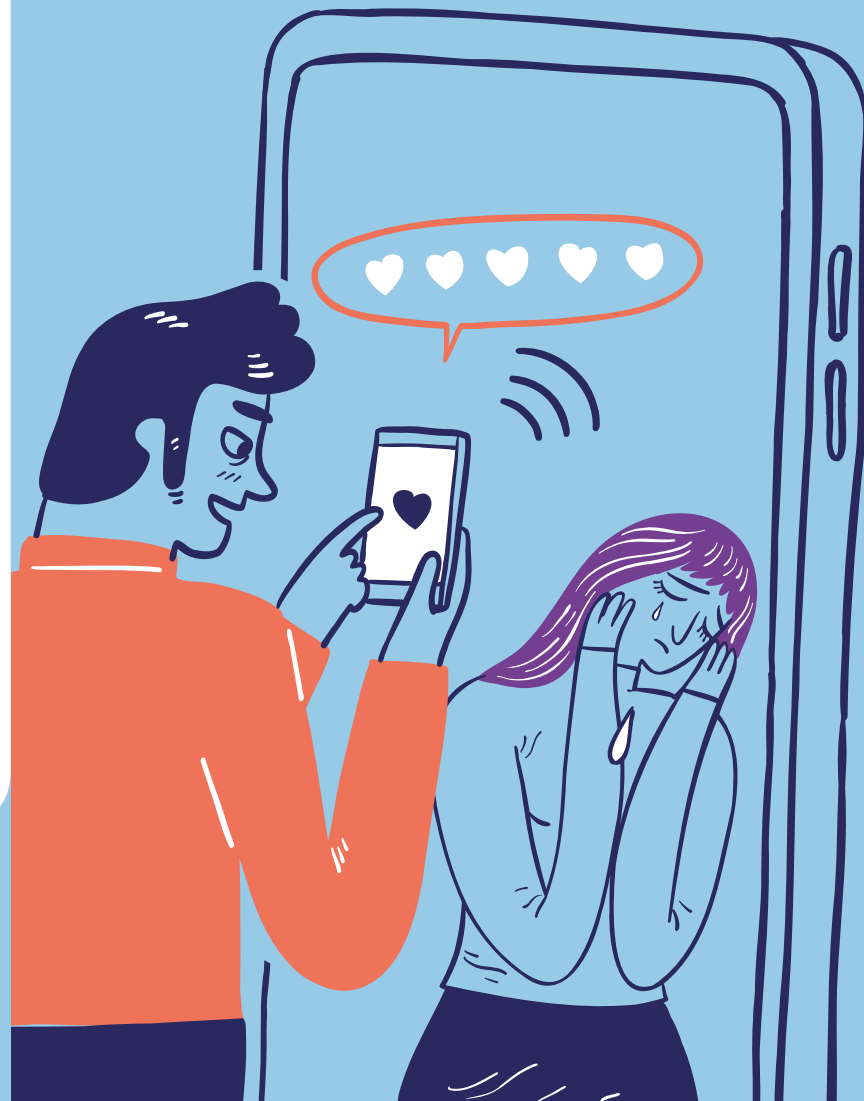
sexuales, tocando partes de su cuerpo sin su consentimiento, forzando a tocar a otra persona, obligando a que exhiba su cuerpo u obligando que vea contenidos sexuales que no desea.

ACOSO SEXUAL

Es un comportamiento repetitivo de un hombre que hace insinuaciones sexuales a la mujer, intimidándola y haciéndola sentir mal. Este acoso se realiza a través de comentarios y bromas sobre sexo, tocamientos íntimos, insinuaciones de tipo sexual, exhibición de imágenes y vídeos pornográficos o exigencias de favores sexuales.



Volver al inicio





2

DETECCIÓN DE LA
VIOLENCIA DE GÉNERO



Es fundamental detectar la violencia de género. Para ello, no solo la víctima debe estar atenta, el conjunto de la sociedad debe estar pendiente a los signos de maltrato.



SIGNOS DE MALTRATO

Estos signos del maltrato pueden verse reflejados en los siguientes comportamientos y actitudes por parte de hombres hacia las mujeres que la sufren, no existiendo un perfil claro de hombre que ejerce violencia de género, los comportamientos son los siguientes:

☹ El hombre que ejerce violencia aísla a la mujer, tratando de que no se relacione

con otras personas, familiares, amigas y amigos, puesto que su objetivo es que la mujer esté cada vez más sola.

- ☹ El hombre que ejerce violencia no tiene en cuenta los sentimientos de la mujer a la que agrede, ignora sus sentimientos.
- ☹ El hombre que ejerce violencia infravalora a la mujer, insultándola, ridiculizándola, faltándole al respeto en espacios públicos y privados. También insulta y desprecia a las mujeres en general.
- ☹ El hombre que ejerce violencia amenaza con hacer daño a la mujer o a la familia o agrede directamente.



- ☹ El hombre que ejerce violencia trata de controlar el modo de vestir y el maquillaje de la mujer.
- ☹ El hombre que ejerce violencia obliga a la mujer a tener relaciones sexuales o prácticas sexuales concretas en contra de la voluntad de la víctima.
- ☹ El hombre que ejerce violencia trata que la mujer no sea independiente económicamente, por ello, controla su dinero y sus gastos, además de no permitirle trabajar.
- ☹ El hombre que ejerce violencia amenaza con quitarle a la mujer los hijos e hijas en el caso de dejarlo.
- ☹ El hombre que ejerce violencia no permite que la mujer exprese libremente sus opiniones y deseos.





M

MUJERES
MIGRANTES

M

MUJERES CON
DISCAPACIDAD

M

MUJERES

ESPECIALMENTE

VULNERABLES

M

MUJERES
MAYORES

M

MUJERES
EMPOBRECIDAS

M

MUJERES
RURALES

Hay que tener en cuenta que no existe un perfil de mujer que sufre violencia de género. Además, hay mujeres en situación de violencia de género en las que se interrelacionan otros aspectos que generan un nivel de discriminación mayor en ellas y una mayor probabilidad de sufrir violencia. Entre estas mujeres más vulnerables destacamos a:

MUJERES CON DISCAPACIDAD

Tienen más dificultades para defenderse, para comunicarse, para entender y para ser escuchadas y creídas.

MUJERES MIGRANTES

La precariedad económica del colectivo, soledad, cultura e idiomas diferentes y una situación compleja en cuanto a una posible situación administrativa irregular las hace más vulnerables.





MUJERES MAYORES

Mayor nivel de dependencia del colectivo, prolongación del maltrato durante muchos años y aumento de horas de convivencia con el maltratador en la etapa de la jubilación.

MUJERES RURALES

Dificultad de acceso a recursos especializados en violencia de género por vivir en medios rurales. Sufren un mayor control social puesto que es más difícil el anonimato, además de tener mayores dificultades de protección.

MUJERES EMPOBRECIDAS

Se trata del colectivo de mujeres en situación de exclusión social, encontrándose en desventaja social. En ocasiones se unen el analfabetismo, las drogodependencias, la soledad con cargas familiares, la prostitución, la poca autonomía económica...





¿QUÉ HACER

CUANDO PRESENCIAS

UNA AGRESIÓN?



Ten tolerancia 0 a las agresiones. !

Escucha a la víctima. !

En el caso de que su agresor esté cerca, busca un espacio en el que te comuniques con la víctima de modo privado. !

Habla con la víctima de un modo tranquilo y sosegado. !

No juzgues a la víctima. !

Empatiza con la víctima. !

Acompaña a la víctima. !

Ten calma con ella. !

Préstale ayuda. !





No minimices las agresiones. !

Observa los indicios que indican que se trata de violencia de género. !

Ten en cuenta si la mujer tiene discapacidad física, psíquica o sensorial. !

En el caso de que tenga movilidad reducida, siempre pregúntale antes de ayudarla si necesita apoyo. !

En el caso de que sea una mujer sorda, averigua si tiene restos de audición, si se comunica a través de lengua de signos o cuál es su modo de comunicarse. Habla de manera pausada mirándola a la cara para que te pueda entender. >

En el caso de que sea una mujer ciega, descríbele el entorno y preséntale a todas las personas que están a su alrededor para que se haga una composición del lugar. !

En el caso de que sea una mujer con discapacidad intelectual, dirígete a ella directamente, ten paciencia y habla con lenguaje sencillo. !

En el caso de que sea una mujer con problemas de salud mental, mantén la calma, respeta su relato y ten paciencia. !



3

ATENCIÓN A LA

VIOLENCIA DE GÉNERO



Red de servicios de atención integral a las mujeres en situación de violencia de género y sus hijas e hijos. Principales puertas de entrada a esta red es el **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género** del 1-1-2.



SERVICIO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL 1-1-2

(CECOES) 1-1-2

El **Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género** se integra en el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad del Gobierno de Canarias (CECOES) 1-1-2.



1-1-2



Se trata de un servicio telefónico específico de atención inmediata que responde a las demandas de la población que denuncia violencia de género en cualquiera de sus formas (psicológica, física, sexual, etc.). Este servicio funciona 24 horas los 365 días del año y lo podrá utilizar cualquier persona:

Las mujeres afectadas.

Profesionales de diferentes recursos.

Otras personas que quieran realizar una consulta relacionada con casos de violencia machista.





PARA ACCEDER AL SERVICIO

Llamar al 1-1-2.

La atención del 1-1-2 está adaptada a diferentes idiomas y situaciones.

Servicio adaptado a mujeres sordas, a través del **SOMU**. El Sistema Online de Mensajería Urgente (SOMU) es una aplicación tecnológica que permite resolver las peticiones de ayuda a través de SMS.

App móvil **1-1-2 Canarias**. Se trata de una aplicación móvil que facilita la alerta a las personas que no pueden contactar a través de una llamada de voz.





¿CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO

DE ATENCIÓN A MUJERES

VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

DE GÉNERO DEL 1-1-2?



Este servicio cuenta con un equipo profesional, especializado en violencia de género, que atiende a todo el Archipiélago.



El 1-1-2 recibe una llamada que alerta sobre un caso de violencia de género.

Esta llamada se deriva a la técnica del Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del 1-1-2, que se encuentra en sala en ese momento.

La técnica activa, en el caso de que sea necesario, los servicios sanitarios, policiales y/o sociales, ejecutando una respuesta coordinada y eficaz.



La llamada es atendida por la técnica de atención a la mujer que informa a las mujeres sobre:



Las medidas para la protección inmediata.

Los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

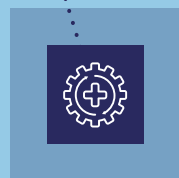
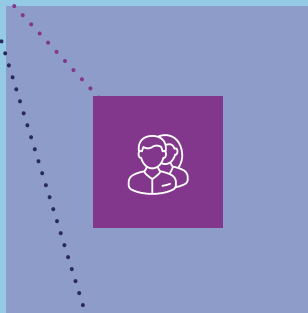
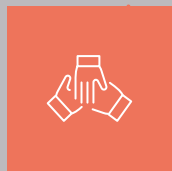
Los recursos especializados disponibles.

La activación del DEMA (Dispositivo de Emergencias para Mujeres Agredidas).

DEMA[Contactar](#)



DEIMA



El Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas (DEMA) se activa a través del 1-1-2, tratándose de un servicio de atención inmediata para mujeres víctimas de violencia de género, disponible en todas las islas, durante las 24 horas del día, todos los días de año.



DESDE EL **DEMA** SE OFRECE:

Información sobre derechos, orientación en actuaciones, prestaciones y alternativas.

Asesoramiento judicial y sobre las medidas de protección.

Acompañamiento al parte de lesiones en los centros médicos.





Acompañamiento a trámites judiciales
(denuncias, juicios, etc.).

Acogida inmediata a las mujeres.

Derivación a recursos especializados.





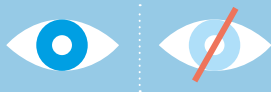
4

LA ATENCIÓN DESDE EL ÁMBITO SANITARIO





La violencia de género es un problema social, no es una enfermedad mental y tiene graves consecuencias sobre la salud. Algunas lesiones son visibles pero otras no, por ello hay que tener en cuenta:



Pueden haber lesiones visibles.

Pueden existir lesiones invisibles, con síntomas difusos e inespecíficos.



CONSECUENCIAS EN LA SALUD DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Desde los servicios sanitarios se deben tener en cuenta esos síntomas difusos en los que se puede esconder la violencia de género, ya que se trata de un problema que acarrea consecuencias como:

Muerte (por homicidio, suicidio u otras causas).

Lesiones diversas, que pueden producir distintas discapacidades.

Problemas de salud crónicos.





Problemas en la salud sexual y reproductiva.

Problemas de salud mental.

Problemas en la salud social.

Estas consecuencias afectan a las hijas e hijos de las mujeres que sufren violencia de género.



DETECCIÓN DE VIOLENCIA

DE GÉNERO EN LOS

SERVICIOS SANITARIOS

Desde los servicios sanitarios se pueden detectar casos de violencia de género. Para ello, se debe de disponer de:

Folletos informativos sobre violencia de género dirigidos a las mujeres que acuden a los servicios sanitarios.

Cuestionarios con preguntas que ayuden la detección de casos de violencia de género.





SEÑALES QUE HAY QUE

TENER EN CUENTA

La mujer declara temer por su vida.

El agresor se encuentra en el centro de salud o va a ir a buscar a la mujer.

La mujer ha sufrido lesiones graves.

Hay agresiones durante el embarazo.

Hay agresiones sexuales repetidas.

El agresor sabe que la víctima ha pedido ayuda.

El agresor tiene comportamientos violentos en distintos lugares.

Hay violencia en contra de sus hijas e hijos.



¿CÓMO ATENDER

A LAS MUJERES?

Para la atención de las mujeres que acuden a servicios sanitarios tras haber sufrido violencia de género o en concreto, agresiones sexuales, hay que tener en cuenta:



Salvaguardar la confidencialidad e intimidad.

Respeto y empatía.

Transmisión de seguridad y tranquilidad.

Acompañamiento en la exploración.

No dejar sola a la víctima.



SI SE DETECTAN

SITUACIONES DE RIESGO:

Hay que garantizar la seguridad de la mujer.

Si la situación de peligro es inmediata, llamar al 1-1-2.

Se debe informar del peligro a la víctima.

Hay que plantear estrategias de protección a la víctima.

Hay que indicarle el peligro que supone el regreso al domicilio.

Se debe preguntar si tiene hijas, hijos o personas a su cargo por si estuvieran también en peligro.





Preguntar sobre el lugar en el que se encuentra el agresor.

Consultar si la mujer cuenta con personas, amistades o familiares que puedan prestarle apoyo y/o protección.

Se debe registrar en la historia médica todos los datos de modo minucioso.

En el caso de que existan lesiones, evaluarlas y emitir parte de lesiones.

Informar a la mujer sobre las implicaciones del parte, que a pesar de que no realice una denuncia, será citada en el juzgado.

Es importante informar siempre al SERVICIO DE ATENCIÓN A LA MUJER DEL 1-1-2.





LO QUE NUNCA

SE DEBE DE HACER:

No hay que emitir juicios.

Nunca legitimar la violencia

No darle datos confidenciales al agresor sobre la mujer.

No revelar las intenciones de la víctima.

No dar nunca datos sobre el domicilio de la víctima.



Si una mujer sufre una agresión sexual hay que tener en cuenta:
A la llegada de la mujer:



Puede venir acompañada por las fuerzas de seguridad.

Contactar con el SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA MUJER DEL 1-1-2.

El servicio de admisión generará una historia clínica para recoger toda la información.



EN LA ACOGIDA

DE LA MUJER

El reconocimiento de la mujer, debe de realizarse lo antes posible para poder recoger todos los signos y pruebas de la agresión.

Este reconocimiento se realizará en absoluta confidencialidad, teniendo que ser el comportamiento profesional respetuoso, discreto, empático y que transmita tranquilidad.

En el reconocimiento se informará en todo momento a la víctima sobre los procedimientos pidiendo el consentimiento para poder realizarlas.



Se le indicará la importancia de que la víctima esté vestida y sin lavarse para que la exploración sea efectiva y se puedan extraer muestras biológicas.

Se creará un clima de confianza para que la mujer se sienta bien y pueda expresarse.

Se le preguntará por los apoyos, si viene acompañada o si alguien la puede acompañar a casa.

Por último, siempre se informará sobre el Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia 1-1-2 y sus recursos.



5

SERVICIOS DE

SEGURIDAD Y

EMERGENCIAS





¿CÓMO ATENDER

A LAS MUJERES?

Para la atención de las mujeres desde los servicios de seguridad y emergencias tras haber sufrido violencia de género o en concreto, agresiones sexuales, hay que tener en cuenta:



Realizar acciones que restablezcan la calma y con las que cese la violencia.

Separar físicamente al agresor de la víctima.

Salvaguardar la confidencialidad e intimidad.



Garantizar la seguridad de la mujer agredida y de las/los menores si estuvieran presentes.

Respeto y empatía.

Transmisión de seguridad y tranquilidad.

La conversación debe estar dirigida por una sola persona.

No dejar sola a la víctima.

No llevarse por los prejuicios y mantener la objetividad.



CÓMO ASISTIR

A LAS MUJERES:

La víctima debe de ser asistida y hay que acompañarla, si fuera necesario, a un centro sanitario. El parte de lesiones se adjuntará a la denuncia, en el caso de que se realizara.

Se informará a la víctima, en el caso que quiera denunciar, sobre el modo de realizar la denuncia en las dependencias policiales.

También se le informará a la víctima que en el caso de no realizar denuncia, se tratará de hechos constitutivos de delito en el caso de haber sido presenciados por las fuerzas de seguridad y/o emergencia.





A las mujeres víctimas se les dará información sobre el derecho a asistencia jurídica gratuita.

Se otorgará información sobre recursos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, y en concreto, se le explicará el funcionamiento del Dispositivo de Emergencias para Mujeres Agredidas (DEMA).

En el caso de que se active el DEMA, se realizará a través del 1-1-2, pudiendo llamar tanto la víctima como un agente o miembro de equipos de emergencia.



Con respecto a la vivienda, si la víctima quiere abandonarla, se acompañará a la mujer a otro domicilio que ella decida. Si no tuviera una vivienda alternativa, se activará el DEMA.

A la mujer se le dará información sobre la Red de recursos de víctimas de violencia de género, así como de sus derechos básicos.



EN CUANTO A LA TRAMITACIÓN

DE LAS DENUNCIAS:

En el caso de que la víctima quiera realizar una denuncia, es primordial que sea efectiva la colaboración de los diferentes cuerpos de seguridad y emergencia.

Dicha denuncia debe realizarse en las dependencias policiales, debiendo de garantizarse la confidencialidad de la denuncia.

Es conveniente que existan espacios amables con la infancia, salas acogedoras donde niños y niñas de las víctimas permitan el cuidado y una buena acogida de niñas y niños.



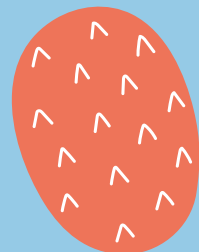
En el caso de que la víctima sea una menor o una persona con discapacidad, es conveniente que se adapte la atención a las circunstancias personales de estas personas. Para ello es esencial la figura de mediadores/mediadoras o facilitadores/ facilitadoras que permitan la comprensión de los relatos de las víctimas.



6

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS





Guía de actuación frente a la violencia machista. Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, Ministerio de Igualdad, Gobierno de España.

Guía conceptos y recursos Violencia de Género (2021). Concejalía de Igualdad y LGTBI del Ayuntamiento de La Laguna.

Guía de Agresiones Sexuales, Proyecto MAPA (2018). Consejería de Igualdad, Cabildo de Gran Canaria.

Guía de Violencia de Género, Proyecto MAPA (2018). Consejería de Igualdad, Cabildo de Gran Canaria.

Protocolo para la detección y atención de la violencia de género en atención primaria (2007). Dirección General de Asistencia Sanitaria, Servicio Murciano de Salud.



Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género (2007). Ministerio de Sanidad y Consumo, Gobierno de España.

Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género (2012). Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Agresión Sexual (2020). Consejería de Sanidad, Gobierno de Canarias.

Recomendaciones para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (2009). Servei de Salut de les Illes Balears, Govern de les Illes Balears.



Guía JUNO, Manual policial de buenas prácticas ante la violencia machista (2020). Instituto Canario de Igualdad.

Guía de recomendaciones para la actuación de las policías locales en los casos de violencia de género dentro del ámbito de la ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre (2007). Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias.

1·1·2
CANARIAS



Gestión de Servicios
para la Salud y Seguridad en Canarias

ICI Instituto
Canario
de Igualdad



Gobierno de Canarias

— www.gobiernodecanarias.org —