

## SERVICIO ATENPRO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

2012

# ATENPRO

**Servicio de Atención y Protección para  
víctimas de la violencia de género**



### SERVICIO ATENPRO PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

#### Intervención Social

Responsable Programa Mujer:  
Paloma Cemillán. 91335 45 03  
Responsable ATENPRO:  
María Abengózar. 91 335 4317  
tamvg@cruzroja.es

#### Centro de Atención

Supervisoras: 91 335 43 29  
Fax: 91 335 43 00  
Correo:  
supervisorastam@cruzroja.es



### 1.9. Procedimiento para la valoración de la continuidad en el servicio

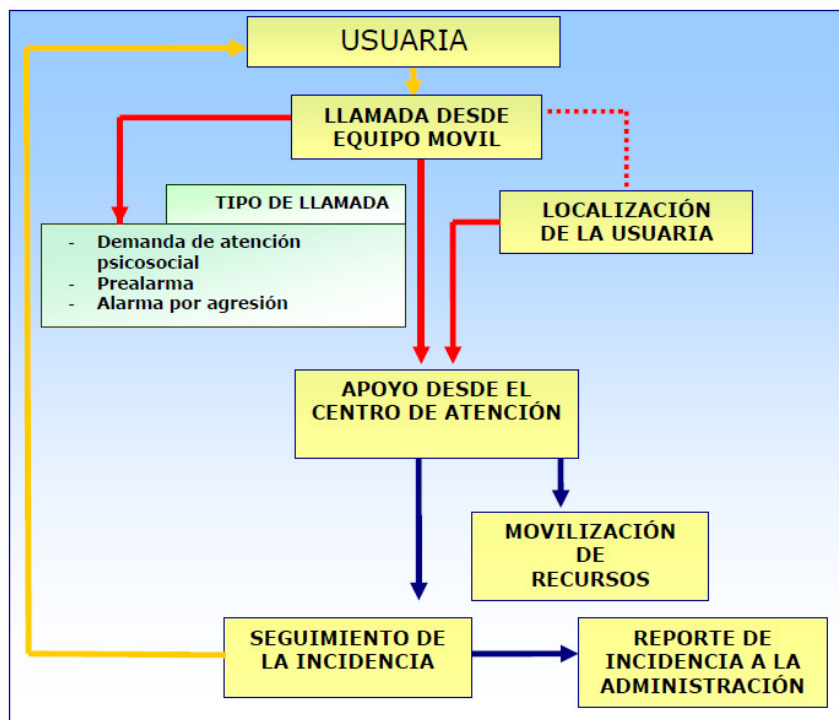
La permanencia de todas las usuarias se evaluará con carácter anual, desde la fecha de alta, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Cruz Roja informa a la EL 15 días antes de que se cumpla el año.
- La EL dispondrá de 1 mes desde esa comunicación para llevar a cabo la valoración y trasladar el resultado a Cruz Roja.
- Si transcurrido dicho plazo, Cruz Roja no obtiene información, realizará una comunicación URGENTE, indicando que si en 2 días no se tramita, la usuaria causará baja en el servicio.

Este procedimiento será igualmente de aplicación para las valoraciones anuales posteriores.

## 1. El servicio ATENPRO

### 1.8. Operativa del servicio (Cont.).



D) **Llamadas de control técnico del sistema:** En el momento de la entrega, se realizará una llamada de recepción y otra de emisión. Estas comunicaciones deben realizarse desde el lugar de residencia de la usuaria.

Si la entrega se realiza en otro lugar que no sea el domicilio, se le pedirá a la usuaria que pulse el terminal para comprobarlo cuando llegue a casa.

## Índice de contenidos

1. El servicio ATENPRO
  - 1.1. Descripción del servicio
  - 1.2. Objetivos del servicio
  - 1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio
  - 1.4. Incorporación al servicio
  - 1.5. Baja en el servicio
  - 1.6. Información a las usuarias
  - 1.7. Cambio de municipio de residencia
  - 1.8. Operativa del servicio
  - 1.9. Procedimiento para la valoración de la continuidad en el servicio

## 1. El servicio ATENPRO

### 1.1. Descripción del servicio

Ofrece a las víctimas de la violencia de género, una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en el que se encuentren.

El funcionamiento del servicio, sigue el siguiente esquema:



-Comunicar al Centro de Atención cualquier ausencia temporal por domicilio que impida la prestación del servicio.

-Observar las instrucciones de cuidado y mantenimiento de los terminales, así como su devolución cuando cause baja en el mismo.

-Esta información se facilitará oralmente y por escrito (Guía de Uso)

### 1.7. Cambio de municipio de residencia de las usuarias

Cuando se produzca un cambio de municipio de residencia de una usuaria, ésta deberá dirigirse en el plazo de UN MES al Centro de SS/Igualdad de la localidad a la que se ha desplazado con la finalidad de que desde dicho centro se confirme el alta en el servicio.

En el caso de que se tenga conocimiento del cambio de domicilio a través del Centro de Atención, se le informará sobre el procedimiento a seguir.

### 1.8. Operativa del servicio

- A) **Llamadas de las usuarias al CA:** Pueden comunicarse con el CA siempre que la llamada esté referida a su situación de violencia de género.
- B) **Llamadas de seguimiento del CA a la usuaria:** Se ofrecerá la posibilidad de que se realicen con carácter quincenal o mensual. Se acordará con ellas el trato horario y el día o días de la semana más adecuados.
- C) **Llamadas de emergencia de usuarias al CA:** Se mantendrá el contacto con la usuaria en todo momento, hasta que la situación se resuelva. Se creará una agenda para los días sucesivos

## 1. El servicio ATENPRO

### 1.5. Baja en el servicio (Cont.).

-Si se recupera el contacto con la usuaria a través de la intervención de los SS/Igualdad y en la siguiente comunicación volviera a darse el caso de no contacto, se procederá igual que antes por segunda vez.

-De reiterarse por tercera vez consecutiva la pérdida de contacto, la usuaria causará baja en el servicio

-El procedimiento es extensible al resto de supuestos en los que la usuaria incumple con sus obligaciones de colaboración imposibilitando la prestación del servicio (entre otros, la falta de respuesta a las citas para la reparación y/o sustitución de terminales).

### 1.6. Información a las usuarias

Cruz Roja informará a la usuaria sobre el servicio en un lenguaje claro y comprensible, sobre las prestaciones del servicio, sobre la garantía de una atención inmediata y el derecho de acceso y rectificación de sus datos personales.

También informará de las características, funcionamiento y mantenimiento del terminal y de sus obligaciones como usuarias:

-Responder a las llamadas de seguimiento

-Proporcionar información veraz

-Colaborar para hacer posible la operatividad del servicio (informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.

### 1.2. Objetivos del servicio

- **Objetivo fundamental:** Que la víctima se sienta segura y acompañada mientras dure el proceso que le permita retomar las riendas de su vida facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata.
- **Objetivos específicos:**
  - Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y por extensión, a su círculo de personas allegadas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal, ante cualquier necesidad relacionada con su situación de VG, las 24 horas del día, contribuyendo así a su recuperación.
  - Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
  - Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizándolo los recursos oportunos, en función del tipo de emergencia que se haya producido.
  - Realizar un seguimiento activo de la situación en que se encuentran las usuarias, a través del contacto periódico con el centro de atención.
  - Todo ello como parte de un proceso de recuperación integral.

## 1. El servicio ATENPRO

### 1.3. Requisitos de acceso y duración del servicio

#### DIRIGIDO A:

Mujeres víctimas de la violencia de género en los términos del artículo 1.1. de la L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

También podrán incorporarse los HIJOS E HIJAS de las usuarias cuando se considere necesario por los centros de SS/Igualdad y estén participando en el proceso de recuperación integral.

#### REQUISITOS:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- Participar en los programas de atención especializada para víctimas de la violencia de género.
- Aceptar las normas de funcionamiento del servicio

#### CONTINUIDAD:

Estará sujeta al seguimiento periódico por parte de las EELL que han solicitado el alta, mediante el cual se valorará con CARÁCTER ANUAL, que las circunstancias por las cuales se accedió al mismo se siguen manteniendo, así como la idoneidad del mismo.

#### CESE:

- Cuando se deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso
- Cuando así lo determinen los SS/Igualdad que hayan instado la incorporación de la usuaria
- Cuando la usuaria así lo solicite

### 1.5. Baja en el servicio

Son causas de baja:

- La decisión de la usuaria de abandonar el servicio, expresada formalmente en una solicitud de baja.
- Cuando deje de cumplirse alguno de los requisitos de acceso
- El incumplimiento reiterado, por parte de la usuaria, de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio.

#### PROCEDIMIENTO

- **Baja por los SS/Igualdad:** Cuando la usuaria deje de cumplir alguno de los requisitos de acceso, cuando el resultado de la valoración periódica considere que no procede la permanencia o cuando la usuaria así lo solicite.

Las usuarias quedan obligadas a devolver el terminal en correcto funcionamiento.

- **Baja por Cruz Roja:** Podrá dar de baja a las usuarias en el supuesto de incumplimiento reiterado de sus obligaciones de colaboración para hacer posible la prestación del servicio.
  - Si se suceden tres llamadas de seguimiento consecutivas sin lograr contactar con la usuaria, se recurrirá a otras personas de contacto.
  - Si a pesar de todos los esfuerzos, se mantiene la ausencia de contacto, Cruz Roja enviará incidencia a la Entidad Local.
  - Transcurrida una semana desde la incidencia sin que se produzca contacto o si no se tienen novedades de dicho personal, la usuaria causará baja en el servicio.

## 1. El servicio ATENPRO

### 1.4. Incorporación al servicio (Cont.).

#### ALTAS EXCEPCIONALES

Hace referencia a la tramitación de las solicitudes de las víctimas de la violencia de género que aún no hayan interpuesto denuncia. Se prestará con carácter excepcional y temporal si acreditan los demás requisitos.

- **Informe de SS/Igualdad:** Se hará constar que la mujer está participando en un programa de intervención con víctimas de la violencia de género y que ha dado muestras de su efectiva adhesión a dicho programa (asistencia, participación, mantenimiento de contacto continuado, etc.).
- **Impresos:**
  - Solicitud de Alta
  - LOPD
  - Ficha de datos (NO cumplimentar datos de agresor y medidas judiciales).
  - Ficha de recursos
  - Anexo de Alta Excepcional
- **Autorización previa:** Para tramitar el alta, los SS/Igualdad enviarán por correo electrónico, el Anexo de Alta Excepcional junto con el informe de los SS/Igualdad a la FEMP. Una vez que se autorice, las entidades prestadoras se pondrán en contacto con los SS/Igualdad para recabar el resto de documentación.
- **Duración del servicio:** Se realizará por UN AÑO. Transcurrido el cual, se valorará la continuidad por otro año más.

### 1.4. Incorporación al servicio

Se realizará a través de los centros de SS/Igualdad locales que le correspondan por domicilio.

#### SOLICITUD DE ALTA ORDINARIA

- Compromiso firmado por la solicitante de aceptación de las normas y uso adecuado y correcto del terminal.
- Autorización informada para incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención.
- Ficha de datos de usuaria
- Ficha de recursos
- Anexo ATENPRO

La Entidad Prestadora, entregará el terminal en las dependencias del centro de Servicios Sociales/Igualdad que gestionó la solicitud.

Cruz Roja ofrece la posibilidad de realizar las entregas en sus oficinas si por diversas circunstancias no fuera posible hacerlo en el Centro de SS/Igualdad.

La efectividad del alta quedará condicionada a la existencia de vacantes en el mismo, de manera que si se está prestando el servicio a la totalidad de las usuarias posibles establecida por el MSSSI, será necesario que se produzca una baja para que una nueva usuaria se incorpore al servicio.

#### DURACIÓN DEL SERVICIO

La concesión se hará por un plazo de un año. Transcurrido ese tiempo, se evaluará su continuidad de conformidad al procedimiento ordinario, siempre y cuando cumpla con los requisitos requeridos con carácter general.