

Castellano



Guía de recursos y servicios

¿Qué hacer ante la violencia contra las mujeres?

Llama al

900 840 111

e infórmate

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**EUS
KADI
.EUS**



<http://www.euskadi.eus/serviciossociales/>

Si estás sufriendo violencia contra las mujeres o lo sospechas...

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red Bibliotekak del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Edición: 1ª, abril 2019

Tirada: 50.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Internet: www.euskadi.eus

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz

Diseño: Diagonal (www.diagonal.es)

Impresión: Gráficas Dosbi, S.L.

Depósito Legal: VI 244-2019

- Recuerda que **no estás sólo** 4
- **¿Qué hacer si estás sufriendo violencia contra las mujeres o lo sospechas?** 5
- Si estás en **riesgo** ¡llama al 112 o acude a la comisaría de la Ertzaintza más cercana! 6
- Si tienes **lesiones** ¡acude a tu centro médico o llama al 112! 7
- Si quieres **informarte** ¡llama al **900 840 111**! Podrás hablar con profesionales de manera inmediata, confidencial y anónima 8
- Si necesitas **atención presencial**, puedes concertar cita con el servicio social de base de tu ayuntamiento o el Servicio de Atención a la Víctima (SAV) 9
- **Servicios y recursos** (ayudas económicas, vivienda, trabajo y formación, educación) 11

LLAMA AL **900 840 111** E INFÓRMATE

Asesoría técnica **945 019 327 / 945 019 316** Asesoría jurídica
violenciacontramujeres@euskadi.eus

DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
(Departamento de Empleo y Políticas Sociales)

GOBIERNO VASCO
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz



<http://www.euskadi.eus/serviciosociales/>



Estás sufriendo violencia contra las mujeres si...

- **Sufres o has sufrido violencia por parte de tu pareja o expareja.** Violencia no solo son las agresiones físicas o sexuales. También estás sufriendo violencia si sientes que tu pareja o expareja:

Te controla: te llama, te envía SMS o correos electrónicos constantemente; te controla mediante WhatsApp o revisa tus perfiles en redes sociales; te exige explicaciones sobre dónde y con quién vas o sobre qué haces o dices; te controla el dinero; o controla cómo vistes y te pide que te cambies de ropa cuando no le gusta.

Te aísla: no le gusta que tengas amistades, no quiere que veas a tu familia, o te desprecia delante de otras personas, te grita y recrimina constantemente diciendo que la culpa es tuya y que siempre te equivocas.

Te intimida: le tienes miedo, te insulta o te humilla, te amenaza con suicidarse o quedarse con tus hijas e hijos, te retiene documentación importante como el pasaporte o libretas bancarias, te obliga a hacer cosas que no quieres, te chantajea, etc.

Te priva de apoyo que necesitas para comer, con la medicación, para tu aseo personal, para tus transferencias, etc.

- Sufres o has sufrido **violencia física, psicológica o sexual** por parte de algún hombre de tu familia, que no sea tu pareja o expareja.
- Eres o has sido **víctima de algún delito contra la libertad sexual:** agresión sexual, abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución forzada, explotación sexual, corrupción de menores y mutilación genital femenina, trata de mujeres y niñas, matrimonios forzados, esterilización forzosa...
- Si tienes alguna **discapacidad** y has sufrido tanto violencia física, psicológica o sexual como malos cuidados o falta de cuidados por parte de un compañero de piso o residencia, cuidador, tutor, personal sanitario...
- Si sientes que **en tu entorno de trabajo** te acosan sexualmente o por ser mujer.

Recuerda que...

- **Todas las mujeres** tenemos **derecho** a una vida libre de violencia: no tengas miedo si estás en situación irregular.
- **Tú eres dueña de tu vida**, de tu cuerpo y tú decides lo que quieres hacer.
- Tus **hijas** e **hijos** estarán mucho mejor si tú estás mejor: ten en cuenta que son también víctimas directas de esta violencia.
- No te dejes llevar por clichés o por lo que se supone que tienes que hacer.
- Tienes **derecho a decir NO**; para ello confía en lo que sientes: si algo no te convence, no lo dudes, di ¡NO!
- Es importante que no te vean como una persona vulnerable. **Hazle frente** a tu situación. Esa es una forma de **protegerte**.
- Contar lo que te pasa a una persona de confianza es una buena manera de avanzar. **Busca apoyos** en una amiga o un amigo, en alguna persona de tu familia o del vecindario o en una o un profesional.
- Ten en cuenta que al principio el proceso puede ser duro, pero con el tiempo te alegrarás de haber tomado la decisión de **cambiar tu vida**.
- Hay muchas mujeres de cualquier edad, situación social o nacionalidad que han pasado o están pasando por donde tú te encuentras ahora.

**¡NO ESTÁS
SOLA!**

**Tienes derecho
a decir ¡NO!**

¿Qué hacer si estás sufriendo violencia contra las mujeres o lo sospechas?

- **Si te encuentras en peligro, ¡llama al 112! LA ERTZAINTZA** acudirá de inmediato y pondrá en marcha las medidas de protección adecuadas a tu caso (**Pág. 6**) o también puedes acceder a la app '112 SOS Deiak' (http://www.euskadi.eus/web01-a2bapps/es/contenidos/informacion/app_sosdeiak/es_tecnol/index.shtml), si te la has descargado previamente, donde podrás comunicarte verbalmente o por mensajes (si no puedes hablar en ese momento o tienes discapacidad auditiva y/o del habla). Avísales en caso de tener movilidad reducida.
- **Si tienes lesiones físicas o psíquicas** o sospechas que puedas tenerlas, acude a un **CENTRO DE SALUD U HOSPITAL** y explica quién te las ha provocado. Te darán copia del informe médico y derivarán el parte de lesiones al juzgado correspondiente. (**Pág. 7**)
- Si quieres plantear **tu caso a profesionales DE MANERA CONFIDENCIAL**, tienes dudas sobre si lo que te sucede es violencia o quieres asesorarte sobre las diferentes opciones para solucionar el problema, llama al **900 840 111** (servicio 24 horas). En este servicio te escucharán, te asesorarán y te informarán sobre todos los derechos y servicios a tu disposición. También te derivarán a otros servicios en caso de que sea necesario e incluso te acompañarán telefónicamente a lo largo de todo tu proceso si así lo deseas. (**Pág. 8**)
- **Si quieres plantear tu caso a profesionales DE MANERA PRESENCIAL**, puedes pedir cita en los **servicios sociales de tu ayuntamiento o mancomunidad**, donde te orientarán sobre los todos los recursos y servicios a los que tienes derecho (alojamiento temporal si fuera necesario, acceso a ayuda psicológica, asesoramiento jurídico, etc...) y donde te apoyarán y asesorarán sobre las decisiones a tomar para mejorar tu calidad de vida. (**Pág. 9**). También puedes contactar con el **Servicio de Atención a la Víctima (SAV)** de tu territorio histórico (**Álava 900 180 414, Bizkaia 900 400 028 y Gipuzkoa 900 100 928**). Este servicio del Gobierno Vasco te ofrecerá la información y asistencia social, jurídica y psicológica que precises. También te derivará a los servicios y recursos oportunos. (**Pág. 10**)



El Gobierno Vasco y otras entidades ponen a tu disposición estos servicios y recursos



Si estás en riesgo...

¡Llama al 112 o acude a la comisaría de la Ertzaintza más cercana o contacta con la APP SOS DEIAK! (Esta aplicación está adaptada también a mujeres con discapacidad auditiva y/o del habla). Comunica si tienes alguna discapacidad o si necesitas algún tipo de ayuda para desplazarte.



¡LLAMA AL 112!

- Te ofrecerá un seguimiento personalizado adoptando las **medidas de protección** más adecuadas según tu nivel de riesgo.
- Te ofrecerá una aplicación para descargarte en tu propio móvil o un teléfono, si en el tuyo no se puede instalar, para que contactes directamente con tu comisaría de la Ertzaintza, en caso de riesgo, y también con el Servicio Especializado de **Atención Telefónica 24 horas**, entre otros. En caso de necesidad, ambos permiten localizarte mediante GPS.
- Además, si te descargas en tu móvil la aplicación app '112 SOS Deiak' (http://www.euskadi.eus/web01-a2bapps/es/contenidos/informacion/app_sosdeiak/es_tecnol/index.shtml) en caso de urgencia puedes comunicarte verbalmente o por mensajes (si no puedes hablar en ese momento o tienes discapacidad auditiva y/o del habla) con el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi.
¡Ten habilitado en tu teléfono el localizador GPS!



LA ERTZAINTEA:

- Te atenderá en caso de urgencia.
- Recoge denuncias las **24 horas** del día.
- Llamará, si así lo deseas, a una **abogada o abogado** para que te ayude a presentar una **denuncia**, tanto en casos de violencia de género como en casos de violencia sexual, o para que te ayude a solicitar una **orden de protección**, tanto para medidas penales (prisión preventiva, orden de alejamiento, prohibición de comunicación, etc.) como para medidas civiles provisionales (uso de vivienda familiar, custodia y régimen de visitas de hijas e hijos, pensión de alimentos, etc.).
- Contactará con los **servicios sociales** pertinentes, municipales o forales, si así lo deseas, sobre todo si necesitas un **alojamiento urgente**.

En situación de riesgo, no lo dudes, sal en busca de ayuda: acude al vecindario o a la gente de la calle.

Si estás en riesgo...

Llama al 112 o contacta con la APP SOS DEIAK (también adaptada a mujeres con discapacidad auditiva y/o del habla).

Si precisas atención médica, te acompañarán a un centro médico.

Comunica tu discapacidad y tus necesidades de apoyo si las tuvieras.

- **Si tienes lesiones físicas, tanto por agresiones físicas como agresiones o abusos sexuales, o lesiones psíquicas** o crees que puedas tenerlas, acude a un CENTRO DE SALUD U HOSPITAL y explica el origen de tales lesiones.
- **En caso de violencia sexual:** no ingieras agua, no vayas al baño ni te duches ni te cambies de ropa. Serás atendida por el servicio de ginecología y el de medicina forense conjuntamente. **Te darán copia del informe médico**, que te servirá para el juicio en caso de que haya denuncia.
- Desde allí derivarán el **parte de lesiones al juzgado correspondiente**.
- Si lo necesitas, te pondrán **en contacto con los servicios sociales**.
- En caso de que corras peligro, se solicitará **la presencia de la Ertzaintza**.

Si quieres informarte...



Llama al 900 840 111 si necesitas hablar con profesionales de manera inmediata, confidencial y anónima, las 24 horas del día.

Puedes acceder al Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a mujeres víctimas de violencia de género (S.A.TE.VI.) **24 horas** si:

- Necesitas **información** sobre servicios y recursos (especialmente en horario no laboral y/o jornadas festivas), tanto a nivel social como sanitario, judicial, policial, etc.
- Estás **bloqueada** o **asustada**.
- Tienes **dudas** o sientes **vergüenza**, temor o inseguridad.
- Quieres **ser escuchada** porque necesitas romper tu silencio.
- Quieres tomar nuevas decisiones.
- Quieres ser derivada al recurso de atención presencial más adecuado a tus necesidades por tu situación actual.

La Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco pone a tu disposición este servicio telefónico especializado que atiende a **TODAS las mujeres víctimas, y también a familiares o personas allegadas a éstas y a profesionales que demanden información o asesoramiento.**

- Es inmediato, anónimo, confidencial y gratuito, y **no deja rastro** en la factura telefónica.
- Está disponible **24 horas** al día, 365 días al año.
- Es atendido por **profesionales** especializadas.
- Atiende en **51 idiomas** y a personas con **discapacidad auditiva y/o del habla** mediante un canal específico para ello.
- Atiende no sólo casos de mujeres víctimas de violencia de género ejercida por pareja o expareja, sino también atiende situaciones de:
 - violencia física, psicológica o sexual o por omisión de cuidados por parte de algún hombre de tu familia o de tu entorno que no sea tu pareja o expareja.
 - agresión, abuso, acoso, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución forzada, trata de mujeres y niñas, mutilación genital femenina y matrimonios forzados entre otros
 - acoso sexual y/o por razón de sexo en el ámbito laboral

Si quieres atención presencial...

Puedes concertar cita con los servicios sociales de tu ayuntamiento o mancomunidad, donde te facilitarán:

- **Apoyo y asesoramiento** para analizar lo que te pasa y orientarte sobre las decisiones a tomar para mejorar tu calidad de vida.
- **Orientación y acceso** a otros recursos y servicios si los precisaras: alojamiento temporal, servicios jurídicos, psicológicos, socioeducativos, de vivienda, de empleo, etc.
- Información sobre los **derechos** a los que tienes acceso.

También puedes contar con el apoyo de **ASOCIACIONES** que trabajan para prevenir y atender a mujeres víctimas de la violencia. Esas asociaciones pueden ayudarte e informarte sobre tus derechos y acompañarte en tu proceso de fortalecimiento.

Si eres una mujer con discapacidad, además de a estas, también puedes recurrir a las entidades de personas con discapacidad.

Además, a través de las asociaciones tus demandas pueden tener voz en la comisión consultiva de **EMAKUNDE**, así como en otros espacios de interlocución.

En la Web de Emakunde puedes acceder a información específica de violencia contra las mujeres: mapa de recursos, datos, informes...así como de empoderamiento y participación: Guía de Asociaciones de la CAE, escuelas de empoderamiento...

 **emakunde@euskadi.eus** · <http://www.emakunde.euskadi.eus> · **945 01 67 00**

El empoderamiento es un proceso continuo, así que los talleres de autodefensa feminista, empoderamiento y otros te servirán para tomar decisiones que mejoren tu vida. Estos talleres los ofrecen tanto desde el movimiento asociativo, como desde las áreas de **IGUALDAD MUNICIPALES Y FORALES**.



Puedes concertar cita con el **SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA (SAV)**, ubicados en los palacios de justicia de VITORIA-GASTEIZ, BILBAO, BARAKALDO Y DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN.

La Dirección de Justicia del Gobierno Vasco te ofrece este servicio **gratuito, confidencial, individual y personalizado, tanto si has denunciado como si no.**

El SAV es un servicio al que puedes acudir para:

- **Recibir orientación antes de interponer la denuncia** y realizar un seguimiento de la misma hasta que acabe el proceso.
- Recibir orientación sobre **la mejor solución** para las consecuencias del delito.
- Recibir información tanto sobre los **trámites procesales** como sobre tus derechos (asistencia jurídica gratuita, ayudas económicas y recursos psicosociales).
- Recibir **asistencia psicológica** y social si la necesitas.
- Derivarte a los **servicios sanitarios** o sociales competentes y adecuados si fuera necesario.
- **Acompañarte en todos estos procesos** y, fundamentalmente, en los judiciales.
- Para más información:

www.justizia.eus/victima



Para concertar una cita:

Álava-Araba:

900 180 414 (gratuito)
945 00 48 95
Palacio de Justicia
Avda. Gasteiz, 18
01008 **Vitoria-Gasteiz**



Bizkaia:

900 400 028 (gratuito)
94 401 64 87
Palacio de Justicia
Ibáñez de Bilbao, 3-5
48001 **Bilbao**

94 400 10 31
Palacio de Justicia
Bide Onera, s/n
48901 **Barakaldo**



Gipuzkoa:

900 100 928 (gratuito)
943 00 07 68
Palacio de Justicia
Plaza Teresa de Calcuta, 1
20012 **Donostia / San Sebastián**



Horarios:

De **lunes a viernes** de
9:00 a 14:00 horas.
Martes y jueves de
16:00 a 18:30 horas
Julio y agosto:
de 9:00 a 14:30 horas.

Puedes acceder a estos servicios y recursos:



Ayudas económicas:

- Tienes derecho a la **ayuda económica de pago único** que gestiona la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco si:
 - quien te ha agredido es tu pareja o expareja
 - has finalizado definitivamente la relación con éste
 - tienes una credencial de víctima de violencia de género en vigor y dictada por el juzgado hace menos de 1 año
 - tienes al menos una antigüedad en el padrón en la CAE de 6 meses y de residencia efectiva.
 - no superas los ingresos económicos máximos establecidos
 - no trabajas, ni percibes ni has percibido la Renta Activa de Inserción (RAI) por violencia de género.
- Tienes derecho a la **Renta de Garantía de Ingresos (RGI) si cumples los siguientes requisitos:**
 - Posees una credencial de víctima de violencia de género.
 - Acreditadas como mínimo 1 año de padrón y residencia efectiva en la CAE.
 - Tienes como mínimo 18 años.
- **Ten en cuenta las siguientes condiciones:**
 - No es necesario que la unidad de convivencia se haya formado al menos hace un año.
 - Si has tenido que abandonar tu domicilio habitual y trasladarte a vivir al domicilio de familiares o amistades u otras personas como consecuencia de la situación de violencia, temporalmente no se considerarán como tuyos los ingresos de esas otras personas que convivan contigo.
 - Si cobras otra ayuda por violencia de género, la cantidad percibida no computará como ingreso de cara a la RGI.
 - Ser titular de la prestación de RGI te permitirá un acompañamiento personalizado en tu proceso de inclusión con una persona tutora en violencia de género.



Educación:

- El Departamento de Educación pone a tu disposición **becas para estudios universitarios y no universitarios** tanto para ti como para tus hijas e hijos.
- En caso de cambio de centro escolar de las hijas e hijos, te tramitan **los traslados de expedientes académicos.**

Vivienda:



- Si eres víctima de violencia de género y **te inscribes en Etxebide** como demandante de vivienda en régimen de alquiler:
 - Tendrás 10 puntos más durante un periodo de tiempo determinado.
 - Podrás inscribirte aunque acredites que no has tenido ingresos o aunque no llegues al mínimo exigido.
 - No tendrás que estar empadronada obligatoriamente en los municipios que solicites. En algunos casos, aunque tengas una vivienda en propiedad, podrías acceder a este servicio.
- Si estás alojada en un centro de acogida y no consigues acceso a una vivienda, desde tu ayuntamiento o diputación podrán solicitarte **excepcionalmente una vivienda en régimen de alquiler** siempre que cumplas unos requisitos específicos.
- Si resides en una vivienda de alquiler de algún programa del Gobierno Vasco puedes solicitar un **cambio en caso de que se considere que existe riesgo**.
- En caso de tener que abandonar el domicilio familiar a consecuencia de la violencia, se puede solicitar **acudir a un centro de acogida** directamente en los servicios sociales de base municipales y forales o a través de la Ertzaintza, centro médico, etc.

Trabajo y formación:



- Si necesitas atención y asesoramiento individual para búsqueda de empleo, cuentas con una **persona tutora en violencia de género** en cada oficina de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. Pregunta por ella.
- Se te ofrecerá un **itinerario personalizado** para facilitar tu incorporación al mercado de trabajo y a cursos de formación.

Contacta con:

Dirección de Servicios
Sociales. Departamento de
Empleo y Políticas Sociales
GOBIERNO VASCO.

Donostia / San Sebastián, 1.
01010 Vitoria-Gasteiz

Asesoría técnica

945 01 93 27



violenciacontramujeres@euskadi.eus

<http://www.euskadi.eus/web01-a1gizar/es/>

Asesoría jurídica

945 01 93 16