

Servicio De Teleasistencia Móvil

Acción contra la Violencia de Género

Documento para medios de comunicación

Madrid. Julio 2005

ÍNDICE

1. - CONTEXTO

2. – CRUZ ROJA Y LA TELEASISTENCIA MÓVIL

3. – LA TELEASISTENCIA MÓVIL

4. – POBLACIÓN DESTINATARIA

5.- RESUMEN DEL PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN

1.- CONTEXTO

A lo largo de la historia se han tolerado y estimulado situaciones de desigualdad basadas en las relaciones de poder (superior e inferior), por criterios económicos, políticos, sociales,....

La violencia de género es una expresión de la relación de desigualdad entre las personas de distinto sexo. Es una violencia basada en la afirmación de la superioridad de un sexo sobre otro: de los hombres sobre las mujeres, que afecta a toda la organización de nuestra sociedad y, por tanto, estos actos violentos deben ser analizados dentro del contexto social en el que vivimos.

La violencia contra las mujeres es un importante problema social y político, ya que afecta a la mitad de la población directamente y a niñas y niños y personas mayores, que tradicionalmente dependen de ellas.

Por tanto se hace necesario un cambio de actitudes de toda la sociedad, con el objetivo de aliviar el sufrimiento de las víctimas y prevenir en sus hijos conductas y relaciones de violencia, detectándolas a tiempo.

La situación actual en cuanto a la respuesta de atención en situaciones de violencia domestica ha presentado un panorama distinto desde la entrada en vigor en agosto de 2003 de la orden de protección, en la que se contemplan medidas de alejamiento para el agresor, ya que las mujeres que han sufrido violencia domestica y tienen estas medidas optan por permanecer en su domicilio con sus hijas/os.

Entre los fines de Cruz Roja Española se encuentra la promoción y la colaboración en acciones de solidaridad, de cooperación al desarrollo y de bienestar social, en especial a colectivos y a personas con dificultades en pro de su integración social, Cruz Roja desarrolla todos sus programas y proyectos en colaboración con las administraciones, con otras entidades y particulares o bien por medio de fondos propios.

2.-CRUZ ROJA Y LA TELEASISTENCIA MÓVIL

Desde el año 1989 Cruz Roja ha gestionado el servicio de Teleasistencia Domiciliaria, siendo pioneros y líderes en la prestación de este servicio a nivel estatal, avalándonos una amplia trayectoria y una experiencia muy positiva. En la actualidad el servicio de Teleasistencia atiende a más de 75.000 usuarios en todo el territorio español. Cruz Roja es la primera entidad que ha puesto en marcha una experiencia de Teleasistencia Móvil con más de 350 usuarios reales de distintas edades y colectivos.

La organización incluye en el proyecto de Teleasistencia Móvil para víctimas de violencia de género, los elementos básicos del sistema y sus propios recursos institucionales, añadiendo además, elementos complementarios a fin de asegurar la mejor atención y dar la máxima seguridad:

- Atención de alarmas
- Servicio de agenda
- Atención psicosocial a la usuaria
- Tarjeta personal de usuaria de Teleasistencia
- Actividades complementarias de valor añadido
- Seguimiento y acompañamiento social permanente por personal formado y especializado en este ámbito.
- Localización remota
- Gestión y activación de recursos
- Servicio Técnico
- Integración en otros Servicios de Cruz Roja Española
- Apoyo complementario del voluntariado.

Al mismo tiempo, para aquellas usuarias que lo consideren necesario Cruz Roja pondrá a su disposición voluntariado de acompañamiento tanto en el domicilio como en el apoyo de realización de gestiones; tareas que podrán ser extensibles a l@s hij@s de las usuarias, e incluir otras como apoyo y refuerzo escolar.

3.- LA TELEASISTENCIA MÓVIL

El grave deterioro psicosocial que presentan las mujeres susceptibles de ser usuarias de este servicio, por su trayectoria de malos tratos, su indefensión, dependencia, desprotección, inseguridad, miedo etc... hace imprescindible la aplicación de procedimientos y metodologías integrales en las actuaciones que se realicen en el proceso de recuperación y autonomía, incorporando en todas las actuaciones desarrolladas una perspectiva de género que nos lleve a la búsqueda permanente de la equidad e igualdad social de estas mujeres.

El Servicio de Teleasistencia Móvil para víctimas de la violencia de género es un proyecto gestionado por Cruz Roja Española a través de un convenio de colaboración con el IMSERSO y la FEMP. En la Comunidad de Madrid, el proyecto queda enmarcado dentro del Programa de Intervención Social con mujeres en dificultad social; un programa de Cruz Roja Comunidad de Madrid, que dispone como una medida fundamental ofrecer atención integral a aquellas mujeres que se encuentren en una situación de maltrato y necesiten protección y seguridad para continuar su proceso de recuperación y autonomía.

El objetivo fundamental del Servicio de Teleasistencia Móvil para víctimas de violencia de género es proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y a los familiares que dependen directamente de ellas, 24 horas del día, 365 días al año. También, buscando una atención integral de la víctima, se busca garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a todas aquellas mujeres que lo necesiten, así como ofrecer una atención integral personalizada y de calidad, garantizando que la usuaria se sienta protegida, segura, tranquila y acompañada tanto dentro como fuera de su domicilio.

El servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización (GPS y/o GMS). El empleo de esta tecnología debe permitir que,

ante situaciones de emergencia, las mujeres puedan entrar en contacto en cualquier momento y desde cualquier lugar con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la crisis planteada. a través del terminal.

Además, la forma, tamaño y apariencia de los terminales (su apariencia se asemeja a la de un teléfono móvil convencional) están adaptados para que la usuaria pueda llevar consigo, con comodidad, el terminal y su utilización sea suficientemente discreta.

Para ello, el terminal dispone de un botón de emergencia, que permita a las usuarias, enviar su localización y realizar, simultáneamente, una llamada de voz, dirigida al Centro de Atención, así como de un botón de llamada configurable, que realice una llamada telefónica de voz dirigida a un número predefinido.

4.-POBLACIÓN DESTINATARIA

Podrán ser usuarias del servicio todas las personas víctimas de la violencia de género que cuenten con orden de protección. Además, es requisito imprescindible no convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.

Las mujeres que cumplan estas condiciones y deseen beneficiarse de este servicio, pueden solicitar su incorporación al servicio de Teleasistencia Móvil, en los servicios municipales que se determinen en cada Ayuntamiento. Su incorporación se realizará en un plazo no superior a siete días, desde la recepción de la orden de alta, salvo en los casos de urgencia, en los que el plazo será de 48 horas.

Por otro lado, Cruz Roja Española asume el compromiso de detectar nuevas necesidades sociales de la población destinataria del Servicio, invirtiendo en el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías sociales; fundamentalmente de aquellas mujeres que presenten problemáticas añadidas al maltrato, como por pueden ser las discapacidades sensoriales y/o físicas.

5.- RESUMEN DEL PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN

Niveles de Atención de Incidencias

