



Protocol d'actuació sanitària davant la violència masclista a les Illes Balears

Guia ràpida



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B SALUT PÚBLICA
✓ I PARTICIPACIÓ



Edició

Direcció General de Salut Pública i Participació

Col·laboració

Direcció General del Servei de Salut de les Illes Balears
Institut Balear de la Dona

Coordinació tècnica del document

Vidal Mangas, M. Carme

Infermera, coordinadora de Salut i Gènere, Direcció General de Salut Pública i Participació

Han participat en l'elaboració d'aquest document

Adrover Barceló, Rosa Maria

Infermera d'Atenció Primària de Mallorca, Centre de Salut Arquitecte Bennàssar

Carandell Jager, M. Eugenia

Metgessa de família, Gabinet Tècnic del Servei de Salut de les Illes Balears

Carmona Franco, Alejandra

Psicòloga clínica, Unitat de Salut Mental Creu Roja, Gerència d'Atenció Primària de Mallorca

Corrionero Soto, Consuelo

Metgessa de família, Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera

Florit Juaneda, Maria

Infermera, Àrea de Salut de Menorca

Garcia Barata, Marian

Comare, coordinadora de l'Estratègia de Salut Sexual i Reproductiva, Direcció General de Salut Pública i Participació

Garcia Sintès, Angeles

Infermera, Àrea de Salut de Menorca

Gibert Castanyer, Maria Josep

Ginecòloga, metgessa responsable del Servei de Ginecologia de Son Espases

Mascaró Garcia, Ana

Mediadora intercultural, Atenció Primària de Mallorca

Llobera Cifre, Rosa

Comare, Atenció Primària de Mallorca

Ortega Merino, Susana

Treballadora social, Institut Balear de la Dona

Pasamón Lara, Eva

Metgessa de família, Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera

Pisà Gaià, Marta

Infermera d'Atenció Primària de Mallorca

Salva Salleras, M. Carme

Tècnica superior, Institut Balear de la Dona

Villafàfila Gomila, Carlos Javier

Infermer, subdirector de Cures Assistencials i Atenció a l'Usuari, Servei de Salut de les Illes Balears

Zuabi García, Laila Belén

Metgessa, Servei d'Urgències de l'Hospital Son Llàtzer

Revisió

Bosch Fiol, Esperança,

professora titular d'universitat de psicologia, Universitat de les Illes Balears

Esteve Cantó, Magdalena,

Gabinet Tècnic d'Atenció Primària de Mallorca

Ferrer Pérez, Victoria Aurora,

catedràtica universitària de psicologia social de gènere, Universitat de les Illes Balears

Madrid Domenech, Ana Maria,

Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears

Torrents Juanola, Eva,

Grup de Treball Social de l'Àrea de Salut de Menorca

Vidal Thomàs, Clara,

Gabinet Tècnic d'Atenció Primària de Mallorca

Ajuntament de Palma, Àrea d'Educació, Igualtat i Drets Cívics

Associació Balear de Comares

Associació Balear d'Infermeria Comunitària

Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de les Illes Balears

Col·legi Oficial d'Infermeria de les Illes Balears

Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears

Col·legi Oficial Treball Social de les Illes Balears

Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de les Illes Balears

Metges del Món Illes Balears

Societat Balear de Medicina Familiar i Comunitària

Revisió lingüística

Juana M. Munar Oliver

Imprès a: Esment Impremta

DL: PM- 1140-2017



TAULA DE CONTINGUTS

1. DETECCIÓ	4
A. PREGUNTES GENERALS.....	4
B. QÜESTIONARI VALIDAT	4
C. ACTITUD D'ALERTA I RECERCA ACTIVA DE CONDUCTES, SÍMPTOMES O SIGNES DE SOSPITA.....	5
2. VALORACIÓ	6
3. PLA D'ACTUACIÓ.....	7
3.1. Pla d'atenció a la dona que presenta indicadors de sospita i no reconeix que pateix maltractaments....	8
3.2. Pla d'atenció a la dona que reconeix que pateix maltractaments i no es percep perill.....	8
3.3 Pla d'atenció a la dona que reconeix que pateix maltractaments i es percep perill	9
3.4 Pla d'atenció a la dona que no reconeix que pateix maltractaments i es percep perill.....	9
4. RECURSOS I DERIVACIONS.....	10
4.1 Recursos socials, jurídics, psicològics i d'acolliment	10
4.2 Derivació a atenció psicològica externa.....	15
4.3 Oficina d'assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.....	17
4.4 Projecte IRIS.....	17
4.5 Assessorament jurídic i/o social a qualsevol servei extern	17
4.6 Programes Ajuntament de Palma	18
5. ALGORISME D'ACTUACIÓ GENERAL	19
6. ALGORISME D'ACTUACIÓ DURANT L'EMBARÀS I EL PUERPERI.....	20
7. ALGORISME EN CASOS D'AGRESSIONS SEXUALS	21



1. DETECCIÓ

Per detectar precoçment i millorar l'atenció a les dones que pateixen violència masclista es recomana demanar sobre aquest tema sistemàticament a totes les dones que acudeixen a la consulta, tant si és la primera visita (obertura d'història clínica) com si es tracta d'una consulta habitual i no consta en la història clínica que se li ha demanat. Aquest cribatge es pot fer de dues maneres: utilitzant preguntes generals o bé un qüestionari de cribatge específic i validat.

Qualsevol pregunta relacionada amb la violència s'ha de fer quan la dona estigui sola.

A. PREGUNTES GENERALS

Les preguntes generals que es recomana fer, per la senzillesa i adaptables a qualsevol cultura i/o situació personal, són les següents:

Com van les coses a casa?
Com va la relació amb la vostra parella? (Si es té coneixement que té una parella sentimental)

Exemples d'altres preguntes generals:

Exemples d'altres preguntes generals
A què pensau que és degut el vostre malestar o problema de salut?
Us veig preocupada. Us preocupa alguna cosa?
Viviu alguna situació problemàtica amb la parella o amb algú de la família que us faci sentir així?
Les relacions de parella són de vegades violentes. Què passa quan teniu una discussió a casa? Com són aquestes discussions? Us barallau físicament?
Heu viscut o viviu violència psicològica, física o sexual per part de la vostra parella? De quin tipus? Des de quan? Amb quina freqüència us passa?

B. QÜESTIONARI VALIDAT

Woman Abuse Screening Tool (WAST curt)

Versió curta en espanyol del Woman Abuse Screening Toll. Fogarty i Brown (WAST)
1. En general, ¿cómo describiría usted su relación con su pareja?
Mucha tensión Alguna tensió Sin tensión
2. Usted y su pareja resuelven sus discusiones con:
Mucha dificultad Alguna dificultat Sin dificultad
Puntuació d'1 a totes les respostes positives i puntuació de 0 a totes les respostes negatives.
Es considera 2 resultat positiu.

S'ha demostrat també que el fet de contextualitzar perquè es fan aquestes preguntes, afavoreix la disposició a respondre-les. A continuació, es presenten exemples de com contextualitzar les preguntes.



Contextualització de les preguntes
La violència en la vida de les dones és un problema molt comú que pot afectar la salut. Per això, de manera rutinària, deman sobre aquest tema a totes les dones que venen a la consulta.
Ja sabeu que ara es parla molt de violència; és un problema molt comú i pot ser molt greu i afectar la salut de les dones. Per això, com a professionals de la salut intentem ajudar les dones que es troben en aquesta situació.
Moltes dones experimenten algun tipus de violència en la seva vida, la qual es pot reflectir en el seu estat de salut.

C. ACTITUD D'ALERTA I RECERCA ACTIVA DE CONDUCTES, SÍMPTOMES O SIGNES DE SOSPITA

A l'hora de detectar precoçment una situació de maltractament es recomana estar alerta davant de les situacions, de les conductes, dels signes i dels símptomes que apareixen a les taules següents, que ens han de fer sospitar.

Situacions, conductes, signes i símptomes que ens han d'alertar
Problemes ginecoobstètrics: absència de control de la fecunditat, retard en la sol·licitud d'atenció prenatal, presència de lesions en genitals, abdomen o mames durant els embarassos, dispareúnia, dolor pelvià, infeccions ginecològiques de repetició, anorgàsmia, dismenorrea...
Símptomes psicològics: insomni, depressió, ansietat, trastorn d'estrès posttraumàtic, baixa autoestima, irritabilitat, labilitat emocional, trastorn de la conducta alimentària, Intents de suïcidi...
Aspectes socials: aïllament, escasses relacions i activitats fora de la família, baixes laborals...
Símptomes físics freqüents: cefalea, cervicàlgia, dolor crònic, marejos, dificultat respiratòria, molèsties gastrointestinals...
Utilització de serveis sanitaris: existència de períodes d'hiperfreqüentació i altres d'abandonament, incompliment de cites o tractaments, ús repetitiu dels serveis d'urgències, acudir amb la parella quan abans no ho feia.
Característiques de les lesions: retard en la demanda d'assistència de les lesions, incongruència entre el tipus de lesió i l'explicació de la causa. Hematomes o contusions en zones sospitoses: cara, cap, braços o cuixes; o lesió típica: trencament de timpà, lesions per defensa (en avantbraços i regió dorsal).
Actitud de la dona: temerosa, evasiva, incòmoda, nerviosa, vestimenta que pot indicar la intenció d'ocultar lesions, manca de cura personal, justifica les seves lesions o en lleva importància, si és present la seva parella està temerosa en les respostes, cerca constantment la seva aprovació...
Actitud de la parella: sol·licita ser present en tota la visita, molt controlador, sempre contesta ell o, contràriament, despreocupat, despectiu o intentant banalitzar els fets. Excessivament preocupat o sol·lícit amb ella i a vegades colèric o hostil amb ella o amb el o la professional...
Indicadors de sospita en els fills i filles: danyos o lesions corporals, retard del creixement o dificultats en qualsevol àrea del desenvolupament, baix rendiment escolar, malalties psicosomàtiques de repetició, trastorns del son i l'alimentació, trastorns del control d'esfínters, trastorns del comportament, accidents freqüents, dificultats en les relacions, depressió, ansietat, autolesions...



2. VALORACIÓ

A l'hora de valorar la situació i el tipus de violència es recomana emprar el qüestionari de maltractament (CMT):

EL VOSTRE MARIT/LA VOSTRA PARELLA:	mai	quasi mai	algunes vegades	bastants vegades	quasi sempre
1. Respecta els vostres sentiments?					
2. Us ha insultat, avergonyit o humiliat?					
3. Us ha amenaçat a vós, als vostres fills o a alguna persona estimada?					
4. Ha romput qualche cosa vostra o algun objecte de la casa?					
5. Ha intentat controlar la vostra vida o els vostres moviments?					
6. Us ha pegat?					
7. Ha arribat a produir-vos ferides?					
8. Us ha obligat a mantenir relacions sexuals sense que volguéssiu?					
9. Us ha amenaçada amb una arma?					
10. Ha amenaçat de ferir-vos amb una arma o amb un altre objecte?					

Traducció al català de Delgado, A.; Aguar, M.; Castellano, M.; Luna del Castillo, J.D. Validació d'una escala per al mesurament dels maltractaments a dones. Atenció Primària. 2006; 38 (2): 82-9.

Qualsevol resposta en casella obscura detecta maltractament

Valoració a la dona, es seves filles i fills
Biopsicosocial
Lesions i símptomes físics.
Situació emocional i psicològica.
Situació familiar.
Situació econòmica, laboral i ocupacional.
Xarxa de suport social de la dona.
De la situació de violència
Tipus de violència.
Des de quan pateix violència, freqüència i intensitat.
Comportaments de la persona agressora en l'àmbit familiar i social; si hi ha hagut agressions a altres persones o familiars.
Mecanisme d'afrontament desenvolupat per la dona.
Fase del procés de motivació per al canvi en què es troba.
Indicadors de perill
Risc imminent per a la vida de la dona, de les seves filles i dels seus fills
Amenaces amb armes o ús d'armes.
Amenaces o intents d'homicidi envers ella o els seus fills o filles.
Amenaces o intents de suïcidi de la dona.
Maltractaments a fills o filles o a altres membres de la família.
Lesions greus, que requereixen fins i tot hospitalització.
Amenaces o assetjament tot i que estan separats.
Augment de la intensitat i freqüència de la violència.



Agressions durant l'embaràs. Abusos sexuals repetits.
Comportament violent fora de la llar.
Trastorns paranoïdes, gelosia extrema, control obsessiu de les activitats diàries, on va, amb qui està o quants doblers té.
Aïllament creixent. Consum d'alcohol o drogues per part d'ell.
Disminució o absència de remordiment expressat per l'agressor.

Pla de seguretat
Retirau armes o objectes que es puguin usar com si ho fossin.
Memoritzau telèfons urgents (112, 061).
Concertau un senyal amb veïnats o familiars en cas de perill. Ensenyau als vostres fills i filles a cercar ajuda i a protegir-se. Ensenyau-los senyals en cas de perill.
Evitau estar tota sola tot el que sigui possible. Si percebeu una pròxima agressió, no us allunyeu de la porta de sortida. Si l'atac és inevitable, protegiu-vos el cap i la cara amb els braços.
Anau alerta: assegureu-vos que l'agressor no hi sigui en el moment d'abandonar el domicili, no li expliqueu els vostres plans, no prengueu tranquil·litzants i acudiu a les persones i als llocs amb qui heu contactat prèviament.
Teniu preparada en un lloc segur una bossa amb aquest material per si haguéssiu d'abandonar el domicili de forma urgent: - Claus: còpia addicional de la casa i del cotxe. - Telèfons: de familiars, amics, col·legis, 112, 016, 061, Institut Balear de la Dona (24 hores) 971 17 89 89. - Documentació pròpia i dels vostres fills i filles: DNI, passaport, permís de conduir, targeta sanitària, etc. En cas d'ordre d'allunyament, el document de l'ordre. - Roba, medicaments i/o prescripcions i algun objecte significatiu per a cada fill o filla. - Doblers: obriu un compte i anau-hi ingressant el que pugueu i disposeu de doblers en metàl·lic.

3. PLA D'ACTUACIÓ

La confirmació d'una sospita de maltractament no posa fi a l'actuació del personal sanitari, sinó que a partir d'aquest moment s'ha de desenvolupar una tasca important d'informació, d'atenció i de treball en la consulta així com la derivació quan les característiques del cas ho requereixin. Totes les intervencions que es duguin a terme s'han de fer de manera coordinada, interdisciplinària i integral. La derivació a recursos externs es fa amb la finalitat d'informar i apoderar les dones, perquè recuperin la capacitat de presa de decisions, i durant tot aquest procés els professionals de la salut tenen un paper fonamental d'acompanyament biopsicosocial a les dones, a les seves filles i als seus fills.

L'actuació del personal sanitari s'ha d'orientar de manera diferenciada en funció de si la dona reconeix el maltractament o no, del risc i la situació de perill que corre, així com de la fase del procés de canvi en què es trobi la dona. Cal remarcar que aquest procés no és lineal, de manera que es poden esperar tant avanços com retrocessos. A més, hem de parar esment especial al moment de canvi en què es troba cada dona, per tal de no cometre errors en la intervenció.

Així, després d'haver detectat i valorat un cas de maltractament, es presenten sis situacions possibles per a les quals caldrà plantejar pautes d'actuació diferents, sempre tenint en compte i respectant la fase del procés de canvi en què es trobi la dona:

- 3.1. Pla d'atenció a la dona que presenta indicadors de sospita i no reconeix que pateix maltractaments.
- 3.2. Pla d'atenció a la dona que reconeix que pateix maltractaments i no es percep perill.
- 3.3. Pla d'atenció a la dona que reconeix que pateix maltractaments i es percep perill.
- 3.4. Pla d'atenció a la dona que no reconeix que pateix maltractaments i es percep perill.



3.1. Pla d'atenció a la dona que presenta indicadors de sospita i no reconeix que pateix maltractaments

- Valorar si la dona, les seves filles o els seus fills es troben en situació de perill.
- Dur a terme una atenció integral, interdisciplinària, dels problemes físics, psicològics i socials detectats. Registrar en la història clínica la sospita i l'actuació duita a terme, incloent-hi la valoració integral de la dona, dels seus fills i filles, i la valoració de risc. Informar la dona de la valoració que se li fa i establir una relació de confiança.
- En cas que continuï sense reconèixer la situació de maltractament, s'ha de respectar l'autonomia de la dona. En tot el procés d'acompanyament i intervenció sanitària s'ha de respectar i potenciar l'autonomia de la dona. Perquè les dones puguin prendre decisions informades i ser protagonistes del seu propi procés de recuperació, han de ser informades de les diferents alternatives i possibilitats d'actuació, de les conseqüències probables d'actuar o de no fer-ho, dels beneficis i riscos esperats, i també, a més, com a mesura per garantir la seva seguretat.
- Informar la dona dels recursos de què disposa la nostra comunitat per ajudar les dones maltractades, les seves filles i els seus fills, i la possibilitat de telefonar al 112 en cas de percebre perill.
- En el cas d'atenció primària, establir comunicació verbal amb l'equip de pediatria i treball social en cas que tenguí filles o fills menors de 14 anys o amb la resta de l'equip de salut i de treball social quan hi ha altres persones convivents.
- En el cas d'atenció primària, planificar visites de seguiment: acompanyar la dona en el reconeixement de la situació de violència i en la presa de decisions, de manera empàtica, treballant amb la dona la presa de consciència sobre les relacions de maltractament i l'impacte en la salut.
- En cas que necessiti assessorament, la o el professional pot telefonar al servei d'atenció 24 hores de l'Institut Balear de la Dona (971 17 89 89), servei que també ofereix assessorament a professionals.

3.2. Pla d'atenció a la dona que reconeix que pateix maltractaments i no es percep perill

- Registrar en la història clínica el diagnòstic i l'actuació duita a terme, incloent-hi la valoració integral de la dona, dels seus fills i filles, i la valoració de risc.
- Informar la dona de la valoració que se li fa i establir-hi una relació de confiança, respectant sempre la seva decisió i autonomia.
- Treballar amb la dona la presa de consciència de l'impacte en la salut de la relació de maltractament que viu.
- Dur a terme una atenció integral i interdisciplinària dels problemes físics, psicològics i socials detectats.
- Plantejar l'elaboració d'una estratègia de seguretat davant d'una possible situació de perill. Aquest pla de seguretat sempre s'ha de fer amb la dona i s'han de tenir en compte tots els aspectes biopsicosocials de la dona, dels seus fills i de les seves filles. És a dir, s'han de tenir en compte els recursos econòmics, socials i familiars de què disposa, si té infants o no, l'edat que tenen, si depèn econòmicament de la seva parella, etc.
- Establir un pla de consultes de seguiment per plantejar i afavorir la presa de decisions per iniciar canvis en la situació, acompanyar la dona en l'enfrontament de la seva situació, apoderar la dona donant-li les eines necessàries per incrementar la seva capacitat per prendre les seves pròpies decisions i prevenir noves situacions de violència.
- Informar la dona dels recursos de què disposa la nostra comunitat per ajudar les dones maltractades, les seves filles i els seus fills, i la possibilitat de telefonar al 112 en cas de percebre perill.
- Derivar-la (si s'estima necessari i sempre amb el consentiment previ de la dona) als recursos adequats a la situació en què es troba la dona.
- En el cas d'atenció primària, establir una comunicació verbal amb l'equip de pediatria i treball social en cas que tenguí filles o fills menors de 14 anys o amb la resta de l'equip de salut i de treball social quan hi hagi fills o filles majors de 14 anys o altres persones convivents.
- Emetre un informe de lesions quan pertoqui i informar-ne la dona.
- En cas de necessitar assessorament, la o el professional pot telefonar al servei d'atenció 24 hores de l'Institut Balear de la Dona (971 17 89 89).

Aspectes a l'hora de valorar un cas de lesions o percepció de perill

El personal de la salut, després d'haver fet una valoració del cas, si detecta lesions i/o es percep perill per a la dona, les seves filles i els seus fills, ho ha de comunicar al jutjat de guàrdia per telèfon, i trametre-li l'informe judicial de lesions i també a la policia judicial.

És molt important que tant el personal de la salut com les dones que acudeixen a un centre sanitari per maltractament coneguin les repercussions que es poden derivar de la comunicació d'aquest fet. El personal de la salut ha de valorar si la dona està preparada o si el fet de comunicar el cas de maltractament la pot posar més en perill, i se n'ha de garantir la seguretat.



Si es fa la comunicació de maltractament per lesions o per perill imminent, s'ha de comunicar a la dona que, el jutge o la jutgessa, segons la gravetat, determinarà quines diligències s'han de practicar, com poden ser ara la declaració immediata del presumpte agressor, la declaració de la víctima, la declaració de testimonis, un judici ràpid, mesures de protecció, etc.

A més, s'ha d'informar la dona dels recursos existents a la nostra comunitat, principalment els de caràcter urgent com per exemple la possibilitat d'anar a una casa d'acollida (no cal denúncia prèvia).

TÈLFONS D'INTERÈS

Jutjat de Guàrdia de les Illes Balears: Av. d'Alemanya, 5 07003 Palma
971 71 82 24 - 971 71 87 85 Fax 971 72 10 07

Polícia Nacional (Palma, Manacor, Eivissa, Ciutadella i Maó) **091**
Guardia Civil (Resta de població i Formentera) **062**
Polícia Local **092**
Emergències **112**

3.3 Pla d'atenció a la dona que reconeix que pateix maltractaments i es percep perill

- Registrar en la història clínica el diagnòstic, l'episodi i les actuacions dutes a terme en funció de la situació de risc físic o psicològic, suïcidi, etc.
- Respectar l'autonomia de la dona, i informar-la en tot moment de la valoració que se li fa, de la situació de perill en què es troba, del pla d'actuació sanitària i de les possibles conseqüències de les mesures que s'adoptaran.
- Indagar sobre la possibilitat de maltractaments a altres membres de la família o persones properes. Si hi ha fills o filles a càrrec seu, cal posar-se en contacte amb pediatria per valorar l'abast del maltractament. Informar la unitat de treball social, si encara no hi hagi intervingut.
- Conèixer els recursos econòmics, familiars i socials amb què compta. Informar-la sobre els seus drets i els recursos amb què pot comptar: servei d'acompanyament, casa d'acollida per a ella i els seus fills i filles, mesures de protecció, ajudes econòmiques, etc.
- Si no s'ha fet abans, s'ha d'elaborar amb ella un pla de seguretat.
- Emetre l'informe judicial de lesions i llegir-lo a la dona. Cal telefonar al jutjat de guàrdia amb caràcter urgent per comunicar-li que se li remet l'informe i, a més a més, cal telefonar a la policia. En cas de voler fer una comunicació dels fets de manera urgent al jutjat, no és suficient enviar telemàticament l'informe judicial de lesions, sinó que s'ha d'avisar telefònicament. S'ha de lliurar una còpia de l'informe judicial de lesions a la dona i informar-la de les seves implicacions.
- Transmetre-li que no està sola, i que durant tot el procés estarà acompanyada per professionals. Si no té persones de suport o ho vol, s'ha de telefonar al servei d'acompanyament 24 hores de l'Institut Balear de la Dona (971 17 89 89).
- En cas que es necessiti assessorament, la o el professional pot telefonar al servei d'atenció 24 hores de l'Institut Balear de la Dona (971 17 89 89).

3.4 Pla d'atenció a la dona que no reconeix que pateix maltractaments i es percep perill

- Registrar en la història clínica el diagnòstic, l'actuació feta, incloent-hi la valoració integral de la dona, dels seus fills i filles, i la valoració de risc.
- Oferir a la dona una atenció integral i interdisciplinària, treballar amb ella la presa de consciència de la situació de violència i l'impacte que té en la seva salut.
- En cas d'una constatació clara d'una situació de risc, encara que la dona no la reconegui, i sempre informant la dona del que s'està fent, s'ha de comunicar al jutjat de guàrdia i a la policia judicial perquè investiguin.
- Respectar l'autonomia de la dona. Informar-la de la valoració que se li fa, de la situació de perill en què es troba, del pla d'actuació sanitària i de les possibles conseqüències de les mesures que s'adoptaran. És important informar de l'obligació legal que tenim els professionals de la salut de comunicar la seva situació de risc, i informar-la dels seus drets i dels recursos amb què pot comptar.
- Indagar sobre la possibilitat de maltractaments a altres membres de la família. Comunicació amb l'equip de pediatria en cas que tenguin filles o fills o amb la resta de l'equip de salut si hi ha altres persones convivents, i amb la unitat de treball social.



- Si no s'ha fet abans i sempre que ella vulgui, es recomana elaborar amb ella un pla de seguretat i planificar visites de seguiment. Si ella ho vol es pot telefonar al servei d'acompanyament 24 hores de l'Institut Balear de la Dona (971 17 89 89). En cas que es necessiti assessorament, la o el professional també hi pot telefonar.
- En els casos en què no hi ha una constatació clara per poder emetre l'informe de lesions corresponent, la dona no reconeix el maltractament o es nega a denunciar i el personal sanitari té sospites que la dona, els seus fills o les seves filles poden estar en perill, s'ha de comunicar, sempre informant-ne la dona, al jutjat i a les forces i cossos de seguretat perquè investiguin.

4. RECURSOS I DERIVACIONS

4.1 Recursos socials, jurídics, psicològics i d'acolliment

Mallorca

INSTITUT BALEAR DE LA DONA			
C/ d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 Fax: 971 17 89 24 ibdona@ibdona.caib.es			
PALMA. CENTRE D'INFORMACIÓ A LA DONA (CID)			
C/ d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 Fax: 971 17 89 24 ibdona@ibdona.caib.es			
Assessorament jurídic Atenció social Orientació laboral Atenció a la violència masclista		Cita prèvia telefònica 971 17 89 89	C/ d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma ibdona@ibdona.caib.es
Es poden fer consultes telefòniques, per correu electrònic o de forma presencial			
PUNT D'INFORMACIÓ JURÍDICA PART FORANA (cita prèvia telefònica)			
Assessorament jurídic a dones: dret civil, penal, administratiu, laboral, justícia gratuïta, etc. Assessorament en temes de violència masclista.			
Inca	606 29 61 14	Cita prèvia telefònica	Pl. de Sant Domingo, 3 infojuridicadones@ibdona.caib.es
Manacor	606 29 61 14	Cita prèvia telefònica	C/ d'en Tià de sa Real, s/n infojuridicadones@ibdona.caib.es
SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA A LA DONA			
SERVEI D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA A FILLES I FILLS DE LA PART FORANA (Full derivació i cita prèvia)			
Atenció psicològica a dones i als seus fills i a les seves filles, que pateixen o han patit violència de gènere (individual i/o grupal).			
	Telèfon	Fax	Direcció
Palma	971 22 74 08	971 72 02 79	C/ de Sant Miquel, 39, 2n D 07002 Palma atenciopsicologica@fundacioires.org
Inca	971 22 74 08	971 72 02 79	Pl. de Sant Domingo, 3 07300 Inca atenciopsicologica@fundacioires.org
Manacor	971 22 74 08	971 72 02 79	C/ d'en Tià de sa Real, s/n 07500 Manacor atenciopsicologica@fundacioires.org
SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I TELEFÒNICA 24 HORES 971 17 89 89			
S'atenen consultes tant de professionals que atenen dones maltractades, com de la població en general i les mateixes dones que pateixen violència de gènere. Es fa atenció, assessorament, acompanyament i, si escau, derivació a recursos.			



SERVEI D'ACOMPANYAMENT 24 HORES 971 17 89 89
Es fa acompanyament a les dones i a les seves filles i als seus fills que es troben en situació de violència i que per circumstàncies especials requereixen acompanyament. S'activa a partir de la telefonada. A les illes de Mallorca, Menorca i Eivissa.
SOL·LICITUD ACOMPANYAMENT PROGRAMAT 647 34 82 57 (Full de derivació i cita prèvia)
Servei d'acompanyament a les dones i a les seves filles i als seus fills per als casos en què es pot preveure de manera anticipada l'acompanyament.
PROJECTE IRIS 971 17 89 89
Projecte IRIS (activació número telèfon al 112). Base de dades del 112, en la qual la dona es pot inscriure de forma voluntària. Les seves dades constaran com a víctima de violència de gènere, i si es fa una telefonada al 112 des dels seus telèfons, sense necessitat de dir el motiu pel qual crida, s'activarà el protocol per violència masclista.
SOL·LICITUD CASA D'ACOLLIDA 971 17 89 89
Es pot sol·licitar les 24 hores del dia. Per a l'ingrés en una casa d'acollida no és necessària una denúncia prèvia. Es fa una valoració conjunta de cada cas.

OFICINES D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE DELICTES VIOLENTS I CONTRA LA LLIBERTAT SEXUAL. MALLORCA
Servei públic i gratuït implantat pel Ministeri de Justícia, que presta els serveis següents: - Orientació jurídica general de la víctima per evitar la victimització secundària. - Orientació jurídica específica en el cas de les víctimes de violència de gènere. - Assistència psicològica i social de les víctimes.
Av. d'Alemanya, 5 07003 Palma Tel. 971 67 86 11 Fax. 971 72 55 50 A/e: victimtas.mallorca@justicia.es Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h

AJUNTAMENT DE PALMA	
PROGRAMA D'ATENCIÓ A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE DEL MUNICIPI DE PALMA	
Tel. 971 22 74 00 Fax. 971 77 54 79	C. de la Ferreria, 10, 3r pis. 07002 Palma violenciagenere@a-palma.es
La finalitat és garantir l'atenció social de víctimes de violència de gènere del municipi de Palma, des d'una perspectiva integral.	
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h, i dimarts, de 16 a 18.30 h	
Forma d'accés: directament o per derivació d'algun professional	
PROGRAMA D'ATENCIÓ PER A FILLS I FILLES DE DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE DEL MUNICIPI DE PALMA	
Tel. 971 72 28 56 Fax 971 72 02 79 mentoribalears@funacioires.org	C. de Sant Miquel, 39, 2n D 07002 Palma (atenció individual) C. de la Ferreria, 10, 3r pis. 07002 Palma (atenció grupal)
És un programa adreçat a nins i nines d'entre 4 i 18 anys que han patit violència de gènere en l'àmbit familiar. S'ofereix suport i acompanyament, i es treballa la prevenció en la vida adulta dels infants.	
Horari d'atenció: de dilluns a dijous, matí i horabaixa, i el divendres al matí	
Forma d'accés: directament o per derivació d'un professional	



PROGRAMA D'ATENCIÓ A PERSONES AGRESSORES DEL MUNICIPI DE PALMA	
Tel. 971 72 28 56 / 654 06 26 02 Fax 971 72 02 79	C. de Sant Miquel, 39, 2n D 07002 Palma sapm@fundacioires.org
És un programa adreçat a homes de Palma majors de 16 anys que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella. També poden accedir-hi homes d'altres municipis si el servei té places disponibles.	
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h, i dimarts i dijous, de 16.00 a 21.00 h. Forma d'accés: directament la persona interessada, amb la sol·licitud de cita prèvia	
SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL PALMA	
Prestar acolliment i promoció social i laboral a les dones de Palma que pateixen violència de gènere, majors de 18 anys, soles o amb infants, que no tenen domicili o l'han d'abandonar per raons de seguretat. Horari d'atenció: 24 hores tots els dies de l'any. Telèfon 971 46 58 09 reyes.gonzalez@intress.org samvvg@intress.org	
POLICIA LOCAL DE PALMA. ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE	
Av. de Sant Ferran, s/n. 07011 Palma. Tel. 971 22 55 00 Fax 971 28 40 10 policia@a-palma.es victimes@pol.a-palma.es	
Denúncies, emergències i informació sobre els drets i de què poden disposar. Atenció psicològica immediata les 24 hores del dia i derivació per a teràpia psicològica posterior (si pertoca). Assignació de policia tutor en cas d'ordre de protecció. Activació Projecte Iris.	

Menorca

CENTRE ASSESSOR DE LA DONA. CONSELL INSULAR DE MENORCA. INSTITUT BALEAR DE LA DONA			
	Telèfon	Fax	Direcció
Maó	971 35 70 24	971 35 22 51	C/ de Vasallo, 33 07703 Maó dona@cime.es
Ciutadella	971 48 02 01	971 38 56 65	C/de la República d'Argentina, 96 07760 Ciutadella dona@cime.es
Assessorament jurídic Atenció social Atenció psicològica (dones, filles i fills)			Casa d'acollida Atenció a la violència masclista
Es poden fer consultes telefòniques i de forma presencial.			
SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I TELEFÒNICA 24 HORES 971 17 89 89 S'atenen consultes tant de professionals que atenen dones víctimes com de la població en general i les dones víctimes de violència de gènere. Es fa atenció, assessorament, acompanyament i, si escau, derivació a recursos.			
SERVEI D'ACOMPANYAMENT 971 17 89 89 De dilluns a divendres, de 9.00 h a 21.00 h. Es fa acompanyament a les dones i a les seves filles i al seus fills que es troben en situació de violència i que per circumstàncies especials requereixen acompanyament. S'activa a partir de la telefonada. A les illes de Mallorca, Menorca i Eivissa.			
SOL·LICITUD D'ACOMPANYAMENT PROGRAMAT 647 34 82 57 Full de derivació i cita prèvia. Servei d'acompanyament a dones i a les seves filles i als seus fills per als casos en què es pot preveure de forma anticipada l'acompanyament.			
PROJECTE IRIS (activació número telèfon al 112) 971 35 70 24 Base de dades del 112, en la qual la dona es pot inscriure de forma voluntària. Les seves dades constaran com a víctima de violència de gènere, i si es fa una telefonada al 112 des dels seus telèfons, sense necessitat de dir el motiu pel qual crida, s'activarà el protocol per violència de gènere.			
SOL·LICITUD CASA D'ACOLLIDA 971 35 70 24 Es pot sol·licitar les 24 hores del dia. Per a l'ingrés en casa d'acollida no és necessària una denúncia prèvia. Es fa una valoració conjunta de cada cas.			



OFICINES D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE DELICTES VIOLENTS I CONTRA LA LLIBERTAT SEXUAL. MENORCA

Servei públic i gratuït implantat pel Ministeri de Justícia que presta els serveis següents:

- Orientació jurídica general de la víctima per evitar la victimització secundària.
- Orientació jurídica específica en el cas de les víctimes de violència de gènere.
- Assistència psicosocial de les víctimes.

C/ d'Antoni Juan Alemany, 2 07701 Maó Tel. 971 36 85 01 Fax: 971 36 48 29

A/e: victimas.mahon@justicia.es

Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 8.30 h a 14.30 h

Eivissa

OFICINA DE LA DONA. CONSELL INSULAR D'EIVISSA INSTITUT BALEAR DE LA DONA

Oficina de la Dona Cas Serres. C/ de Cosme Vidal Llaser, s/n 07800 Eivissa

Tel. 971 19 56 07 Fax 971 19 56 31 dona@conselldeivissa.es

Assessorament jurídic

Atenció social

Atenció psicològica (dones, filles i fills)

Casa d'acollida

Atenció a la violència masclista

Es poden realitzar consultes telefòniques i de forma presencial.

SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I TELEFÒNICA 24 HORES 971 17 89 89

S'atenen consultes tant de professionals que atenen dones víctimes com de la població en general i les dones víctimes de violència de gènere. Es fa atenció, assessorament, acompanyament i, si escau, derivació a recursos.

SERVEI D'ACOMPANYAMENT 24 HORES 971 17 89 89

Es fa acompanyament a les dones i les seves filles i fills, que es troben en situació de violència i que per circumstàncies especials requereixen acompanyament. S'activa a partir de la telefonada. A les illes de Mallorca, Menorca i Eivissa.

SOL·LICITUD D'ACOMPANYAMENT PROGRAMAT 647 34 82 57

(Full de derivació i cita prèvia)

Servei d'acompanyament a dones i les seves filles i fills, per als casos en què es pot preveure de manera anticipada l'acompanyament.

PROJECTE IRIS (activació número telèfon al 112) 971 19 56 07

Base de dades del 112, en la qual la dona es pot inscriure de forma voluntària. Les seves dades constaran com a víctima de violència de gènere, i si es fa una telefonada al 112 des dels seus telèfons, sense necessitat de dir el motiu pel qual crida, s'activarà el protocol per violència de gènere.

SOL·LICITUD CASA D'ACOLLIDA 971 19 56 07

Per sol·licitar l'ingrés programat cal contactar amb l'Oficina de la Dona (tel. 971 19 56 07) de 8.00 h a 15.00 h, de dilluns a divendres. Els ingressos urgents es fan a través de la Policia Nacional o la Guàrdia Civil.

OFICINES D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE DELICTES VIOLENTS I CONTRA LA LLIBERTAT SEXUAL. EIVISSA

Servei públic i gratuït implantat pel Ministeri de Justícia que presta els serveis següents:

- Orientació jurídica general de la víctima per evitar la victimització secundària.
- Orientació jurídica específica en el cas de les víctimes de violència de gènere.
- Assistència psicosocial de les víctimes.

Av. d'Isidor Macabich, 4 07800 Eivissa Tel. 971 19 50 44 Fax: 971 31 69 25

Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 13.00 h

a/e: victimas.ibiza@justicia.es

**Formentera****PUNT D'INFORMACIÓ A LA DONA DE FORMENTERA. INSTITUT BALEAR DE LA DONA**

Punt d'Informació a la Dona. Venda des Brols, 53 Sant Francesc 07860 Formentera. Tel. 971 32 12 71
violenciagenera@conselldeformentera.cat

Atenció social
Atenció psicològica (dones, filles i fills)

Casa d'acollida
Atenció a la violència masclista

Es poden realitzar consultes telefòniques i de forma presencial

SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I TELEFÒNICA 24 HORES 971 17 89 89

S'atenen consultes tant de professionals que atenen dones víctimes com de la població en general i les dones víctimes de violència de gènere. Es fa atenció, assessorament, acompanyament i, si escau, derivació a recursos.

SERVEI D'ACOMPANYAMENT 24 HORES 630 08 30 42

Es fa acompanyament a les dones i a les seves filles i fills que es troben en situació de violència i que per circumstàncies especials requereixen acompanyament. S'activa a partir de la telefonada.

SOL·LICITUD D'ACOMPANYAMENT PROGRAMAT 647 34 82 57

(Full de derivació i cita prèvia)

Servei d'acompanyament a dones i a les seves filles i fills per als casos en què es pot preveure de manera anticipada l'acompanyament a l'illa d'Eivissa.

PROJECTE IRIS (activació número telèfon al 112) 971 32 12 71

Base de dades del 112, en la qual la dona es pot inscriure de forma voluntària. Les seves dades constaran com a víctima de violència de gènere, i si es fa una telefonada al 112 des dels seus telèfons, sense necessitat de dir el motiu pel qual crida, s'activarà el protocol per violència de gènere.

SOL·LICITUD CASA D'ACOLLIDA 971 32 12 71

Cal contactar amb el Punt d'Informació a la Dona de 8.00 h a 15.00 h de dilluns a divendres i, en cas d'urgència, s'ha de contactar a través de la Policia Nacional o la Guàrdia Civil.

OFICINES D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE DELICTES VIOLENTS I CONTRA LA LLIBERTAT SEXUAL. FORMENTERA

Servei públic i gratuït implantat pel Ministeri de Justícia que presta els serveis següents:

- Orientació jurídica general de la víctima per evitar la victimització secundària.
- Orientació jurídica específica en el cas de les víctimes de violència de gènere.
- Assistència psicosocial de les víctimes.

Av. d'Isidor Macabich, 4 07800 Eivissa Tel. 971 19 50 44

Fax: 971 31 69 25 Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 13.00 h
victimas.ibiza@justicia.es

BRITISH CONSULATE PALMA DE MALLORCA

British Consulate Services Spain Tel: 93 366 62 00 spain.consulate@fco.gov.uk
Convent des Caputxins, 4 Edifici Orisba B, 4t D 07002 Palma

El personal del Consolat britànic facilita assistència consular a la comissaria de policia, al centre sanitari o davant altres autoritats. El personal del Consolat també ofereix informació sobre l'ajuda professional disponible a Espanya així com al Regne Unit. El consolat ofereix els seus serveis a totes les Illes Balears.

En cas d'agressió sexual, el Consolat britànic:

- Acompanya la víctima al centre sanitari, a les dependències policials, al jutjat, etc., fins i tot fora de l'horari habitual del Consolat (depèn de les circumstàncies, i de l'edat i la vulnerabilitat de la víctima).
- Acompanya la víctima a una ONG o un altre organisme estatal especialitzat en la facilitació d'ajuda i assessorament a les víctimes.
- Facilita informació sobre ajuda disponible al Regne Unit, o en un altre país, si la víctima té la intenció de tornar al Regne Unit o a un tercer país.
- Tradueix o interpreta de manera oficiosa a les dependències policials, hospital, etc., però no al jutjat.
- Ajuda a la víctima, si ho vol, a localitzar un advocat o advocada de l'àmbit privat de parla anglesa, o facilita informació sobre com sol·licitar l'assistència jurídica gratuïta (encara que podrà no ser de parla anglesa).
- Actua d'enllaç entre la víctima, l'advocacia, la policia, el jutjat, l'ONG, etc., sobretot si la víctima torna al Regne Unit.



ÀMBIT ESTATAL	
Aplicació per a mòbils "LIBRES". Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat	
A través d'un menú principal integrat per sis apartats, la persona pot:	
- Prendre consciència de la seva situació com a víctima de violència masclista. - Informar-se sobre les passes que cal seguir davant una situació de violència. - Conèixer els recursos telefònics i presencials que hi ha al seu abast per assessorar-se i denunciar. - Conèixer les mesures d'autoprotecció que pot prendre i ha de prendre per salvaguardar la seva seguretat i la dels seus fills i filles. - Pot sentir que tota la societat és al seu costat, que altres dones han passat per la seva mateixa situació i han aconseguit sortir i començar una nova vida allunyada de la violència, mitjançant uns vídeos testimonials que es poden veure a través d'aquesta aplicació.	LIBRES
Descàrrega: http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/informacionUtil/recursos/appLibres/home.htm	
016 Atenció telefònica d'assessorament jurídic, psicològic i/o social	
Atenció gratuïta, professional i confidencial. No surt a la factura del telèfon, però sí que és necessari esborrar l'historial de cridades, perquè quedi enregistrat el número marcat a l'aparell.	
Serveis oferts: - Atenció telefònica i en línia gratuïta i professional. - Atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. - Atenció consultes procedents de tot el territori. - En cas que sigui una emergència es deriva la telefonada al 112 de la comunitat que correspongui. - Coordinació de serveis similars de les comunitats autònomes. - Informació a les dones víctimes de violència de gènere i al seu entorn sobre què cal fer en cas de maltractament. - Informació sobre recursos i drets de les víctimes en matèria d'ocupació, de serveis socials, d'ajudes econòmiques, recursos d'informació, d'assistència i d'acollida per a víctimes d'aquest tipus de violència. - Assessorament jurídic.	
Atenció telefònica en 52 idiomes: castellà, català, basc, gallec, anglès, francès, alemany, portuguès, xinès mandarí, rus, àrab, romanès, búlgar, amazigh i 38 idiomes més a través d'un servei de teletraducció.	
Derivació de telefonades fetes per menors d'edat al telèfon ANAR d'ajuda a infants i adolescents: 900 20 20 10.	
Derivació de telefonades relacionades amb el tràfic de dones i nines amb fins d'explotació sexual al telèfon del Ministeri de l'Interior: 900 10 50 90.	
Comunicació amb persones amb discapacitat auditiva i/o de la parla mitjançant telèfon de text (DTS) a través del número 900 11 60 16.	

4.2 Derivació a atenció psicològica externa

La derivació des dels centres sanitaris als serveis d'atenció psicològica per a víctimes de violència de gènere s'ha de fer mitjançant l'informe de derivació que s'ha d'enviar a cada un dels serveis telemàticament. En els casos en què no és possible fer aquesta derivació telemàticament, s'ha de fer a través d'un correu electrònic xifrat (mesura regulada pel RD 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LO 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, articles 101 a 104).

DERIVACIÓ ATENCIÓ PSICOLÒGICA		
Palma Tel.971 22 74 08 Fax 971 72 02 79	C/de Sant Miquel, 39, 2n D 07002 Palma atenciopsicologica@fundacioires.org	Dones de Palma
Inca Tel. 971 22 74 08 Fax 971 72 02 79	Plaça de Sant Domingo, 3 07300 Inca atenciopsicologica@fundacioires.org	Dones del sector Inca Filles i fills



Manacor Tel. 971 22 74 08 Fax 971 72 02 79	C/ d'en Tià de sa Real, s/n 07500 Manacor atenciopsicologica@fundacioires.org	Dones del sector Manacor. Filles i fills
Aj. Palma Tel. 971 72 28 56 Fax 971 77 54 79	C/ de Sant Miquel, 39, 2n D 07002 Palma C/ de la Ferreria, 10, 3r pis. 07002 Palma mentoriesbalears@funacioires.org	Filles i fills de Palma
Ciutadella Tel. 971 48 02 01 Fax 971 38 56 65	Centre Assessor de la Dona C/de la República d'Argentina, 96 07760 Ciutadella dona@cime.es	Dones, filles i fills
Maó Tel. 971 35 70 24 Fax 971 35 22 51	Centre Assessor de la Dona C/ de Vasallo, 33 07703 Maó dona@cime.es	Dones, filles i fills
Eivissa Tel. 971 19 56 07 Fax 971 19 56 31	Oficina de la Dona d'Eivissa C/ de Cosme Vidal Llaser, s/n 07800 Eivissa dona@conselldeivissa.es	Dones, filles i fills
Formentera Tel. 971 32 12 71	Punt d'informació de la Dona C/ Venda des Broll, 53 Sant Francesc. 07860 Formentera violenciagenera@conselldeformentera.cat	Dones, filles i fills

La cita per a l'atenció psicològica a víctimes de violència de gènere de **Palma, Inca i Manacor** de l'Institut Balear de la Dona l'ha de demanar la dona al número 971 22 74 08, després de la derivació, sense perjudici que, si la dona no té telèfon, li controlen el telèfon sense que ella sàpiga esborrar l'història de telefonades o que el seu estat psicològic no li permeti fer la telefonada per ella mateixa, pugui ser el o la professional qui telefoni al servei davant la dona, sempre que ella hagi manifestat la voluntat de demanar aquesta cita i no sigui una decisió professional. El full de sol·licitud és a l'annex 13 de la pàgina 136.

El Servei d'Atenció Psicològica ha d'informar la o el professional que ha fet la derivació sobre si la dona ha contactat per demanar cita o no mitjançant el mateix correu que s'ha utilitzat per fer la derivació. Si la dona inicia el tractament terapèutic, el o la terapeuta ho ha de comunicar al o la professional que ha fet la derivació. En el cas que el o la terapeuta valori que la dona no és perfil del Servei o no pot continuar el tractament per qualsevol motiu, també ho ha de comunicar al professional derivant. Si el o la professional de l'àmbit sanitari vol saber l'evolució de la dona, ha de contactar amb atenció psicològica responnent al mateix correu que ha rebut per comunicar-li que la dona ha iniciat el tractament.

En cas d'haver detectat la necessitat d'atenció psicològica de les filles o dels fills de les dones que no pertanyin al municipi de Palma, se n'ha de fer la derivació en nom seu, atès que el tractament terapèutic dels menors sempre va vinculat al de la mare. El Servei d'Atenció Psicològica, una vegada valorat el cas, és el que ha de derivar les seves filles i els seus fills a teràpia psicològica específica.

En cas d'haver detectat la necessitat d'atenció psicològica de les filles o fills de les dones que pertanyen al municipi de Palma, també se n'ha de fer la derivació en nom seu, però enviant la derivació a mentoriesbalears@fundacioires.org i telefonant per demanar cita al 971 72 28 56.

Per accedir al servei d'atenció psicològica de **Formentera**, una vegada s'hagi enviat el full de derivació al Punt d'Informació a la Dona de Formentera, el Punt la citarà i la dona serà valorada integralment per personal de treball social que, si cal, farà la derivació al servei d'atenció psicològica.

Per sol·licitar la cita al servei d'atenció psicològica a víctimes de violència de gènere de **Menorca**, és el Centre Assessor de la Dona que, una vegada haver rebut la sol·licitud, contactarà amb la dona per donar-li la cita.

Per sol·licitar cita a l'Oficina de la Dona d'**Eivissa**, una vegada que hagi rebut la sol·licitud d'interconsulta, és l'Oficina que contactarà amb la dona per donar-li la cita, i fer-li una atenció social i psicològica.



4.3 Oficina d'assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual

La cita per a l'oficina d'assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual, d'atenció psicològica i/o assessorament jurídic ha de ser telefònica, sense full de derivació.

OFICINA D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE DELICTES VIOLENTS I CONTRA LA LLIBERTAT SEXUAL	
Palma. Av. d'Alemanya, 5 07003 Tel. 971 67 86 11 Fax 971 72 55 50 victimas.mallorca@justicia.es	Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h
Eivissa. Av. d'Isidor Macabich, 4 07800 Tel. 971 19 50 44 Fax: 971 31 69 25 victimas.ibiza@justicia.es	Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 13.00 h
Formentera. Av. d'Isidor Macabich, 4 07800 Eivissa Tel. 971 19 50 44 Fax: 971 31 69 25	Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 9.00 h a 13.00 h
Maó. C. d'Antoni Juan Alemany, 2 07701 Tel. 971 36 85 01 Fax: 971 36 48 29 victimas.mahon@justicia.es	Horari d'atenció al públic i cita prèvia: de dilluns a divendres, de 8.30 h a 14.30 h

4.4 Projecte IRIS

El Projecte IRIS és una base de dades confidencial sobre víctimes de violència de gènere, que pretén garantir una protecció més eficaç a aquestes dones, així com una intervenció immediata dels agents que intervenen en les situacions d'emergència en aquests casos: forces i cossos de seguretat, serveis de salut, agents específics, etc. Aquesta base de dades inclou els números de telèfon de les víctimes de violència de gènere que de forma voluntària els facilitin amb la finalitat que el Servei 112 pugui detectar ràpidament les telefonades procedents d'aquestes dones i així ajudar-les d'una manera més ràpida i eficient. L'objectiu és proporcionar-los un mecanisme d'autoprotecció davant episodis futurs de violència.

L'activació del Projecte IRIS s'ha de fer mitjançant el full de sol·licitud corresponent. Si aquesta sol·licitud es fa des del centre sanitari, la dona interessada ha de signar la sol·licitud i el centre sanitari ha de trametre l'original per correu intern. En cas que hi hagi urgència a l'hora d'incloure el número de telèfon a la base de dades del 112, s'ha de contactar telefònicament amb el centre receptor per comunicar-li que s'enviarà la sol·licitud per fax o correu electrònic, i és necessària també la tramesa de la sol·licitud original per correu intern.

PROJECTE IRIS	
Mallorca	
Institut Balear de la Dona. C/ d'Aragó 26, 1r E, 07006 Palma	Tel. 971 17 89 89
Polícia Local de Palma. Av. De Sant Ferran, s/n, 07011Palma	Tel. 971 22 55 00 Fax 971 28 40 10
Eivissa	
C/ de Cosme Vidal Llàser, s/n, 07800 Eivissa	Tel. 971 19 56 07 Fax 971 19 56 31
Formentera	
Venda des Brols, 53. Sant Francesc 07860 Formentera	Tel. 971 32 12 71 violenciagenere@conselldeformentera.cat
Menorca	
C/ de Vasallo, 33, 07703 Maó.	Tel. 971 35 70 24 Fax 971 35 22 51

4.5 Assessorament jurídic i/o social a qualsevol servei extern

Tant les dones víctimes de violència de gènere i les persones del seu entorn com els professionals que les atenen poden demanar assessorament jurídic i/o social. En cas que sigui una dona qui tingui la necessitat d'assessorament, ha de demanar cita als serveis següents. En cas que sigui un o una professional qui necessiti assessorament en violència de gènere, pot telefonar directament.



ASSESSORAMENT JURÍDIC I/O SOCIAL	
Palma (CID) Tel. 971 17 89 89	C/ d'Aragó 26, 1r E, 07006 Palma ibdona@ibdona.caib.es
Inca (només jurídic) Tel. 606 29 61 14	Pl. de Sant Domingo, 3, 07300 Inca infojuridicadones@ibdona.caib.es
Manacor (només jurídic) Tel. 606 29 61 14	C/ d'en Tià de sa Real, s/n, 07500 Manacor infojuridicadones@ibdona.caib.es
Ciutadella Tel. 971 48 02 01	Centre Assessor de la Dona C/de la República d'Argentina, 96, 07760 Ciutadella dona@cime.es
Maó Tel. 971 35 70 24	Centre Assessor de la Dona C/ de Vasallo, 33, 07703 Maó dona@cime.es
Eivissa Tel. 971 19 56 07	Oficina de la Dona d'Eivissa C/ de Cosme Vidal Llaser, s/n 07800 Eivissa dona@conselldeivissa.es
Formentera (no jurídic) Tel. 971 32 12 71	Punt d'Informació a la Dona C/ de la Venda des Broll, 53, Sant Francesc 07860 violenciagenere@conselldeformentera.cat

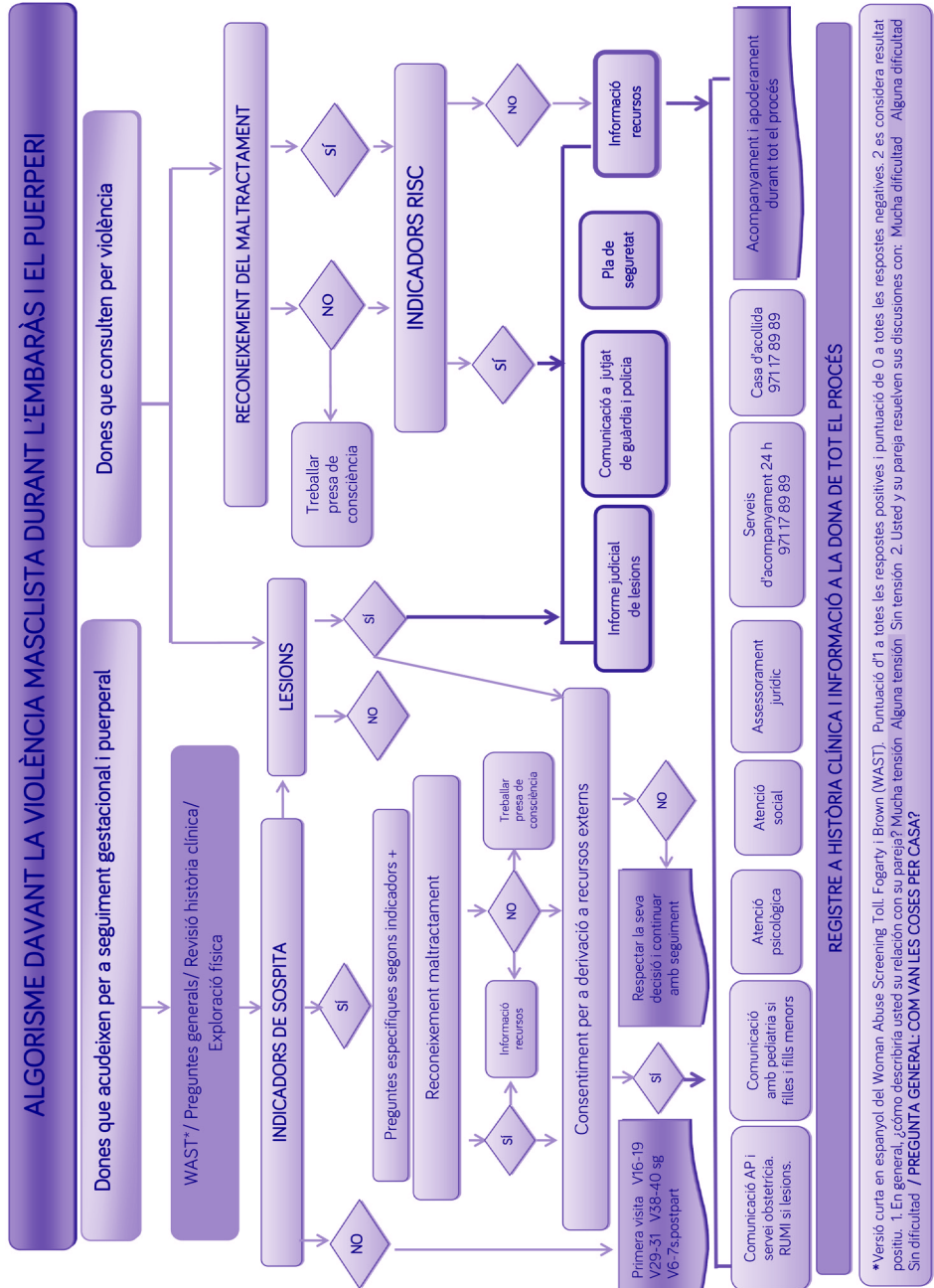
4.6 Programes Ajuntament de Palma

Per fer la derivació als diferents programes de l'Ajuntament de Palma s'ha d'emplenar el full de derivació del programa i enviar-lo al correu electrònic del programa específic. Cal telefonar per demanar cita.

AJUNTAMENT DE PALMA
Atenció a dones víctimes de violència de gènere violenciagenere@a-palma.es Tel. 971 22 74 00
Atenció per a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere mentoriesbalears@fundacioires.org Tel. 971 72 28 56
Programa per a persones agressores samp@fundacioires.org Tel. 971 77 34 78
Servei d'acolliment municipal Horari d'atenció: 24 hores tots els dies de l'any reyes.gonzalez@intress.org / samvvg@intress.org Tel. 971 46 58 09



6. ALGORISME D'ACTUACIÓ DURANT L'EMBARÀS I EL PUERPERI





7. ALGORISME EN CASOS D'AGRESSIONS SEXUALS

