



Protocolo de actuación sanitaria ante la violencia machista en les Illes Balears

Guía rápida



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



Edición

Dirección General de Salud Pública y Participación

Colaboración

Dirección General del Servicio de Salud de las Islas Baleares
Instituto Balear de la Mujer

Coordinación técnica del documento

Vidal Mangas, M. Carme
Enfermera, coordinadora de Salud y Género, Dirección General de Salud Pública y Participación

Han participado en la elaboración de este documento

Adrover Barceló, Rosa Maria
Enfermera de Atención Primaria de Mallorca. Centro de Salud Arquitecto Bennàssar
Carandell Jager, M. Eugenia
Médica de Familia. Gabinete Técnico del Servicio de Salud de las Islas Baleares
Carmona Franco, Alejandra
Psicóloga clínica. Unidad de Salud Mental Cruz Roja. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca
Corrionero Soto, Consuelo
Médica de familia. Área de Salud de Ibiza y Formentera
Florit Juaneda, Maria
Enfermera. Área de Salud de Menorca
García Barata, Marian
Matrona. Coordinadora de la estrategia de salud sexual y reproductiva. Dirección General de Salud Pública y Participación
García Sintet, Àngeles
Enfermera. Área de Salud de Menorca
Gibert Castanyer, Maria Josep
Ginecóloga. Médica responsable del Servicio de Ginecología de Son Espases
Mascaró García, Ana
Mediadora intercultural. Atención Primaria de Mallorca
Llobera Cifre, Rosa
Matrona. Atención Primaria de Mallorca
Ortega Merino, Susana
Trabajadora social. Instituto Balear de la Mujer
Pasamón Lara, Eva.
Médica de familia. Área de Salud de Ibiza y Formentera
Pisà Gaià, Marta
Enfermera de Atención Primaria de Mallorca
Salva Salleras, M. Carme
Técnica superior. Instituto Balear de la Mujer
Villafáfila Gomila, Carlos Javier
Enfermero. Subdirector de Cuidados Asistenciales y Atención al Usuario. Servicio de Salud de las Islas Baleares
Zuabi García, Laila Belén
Médica. Servicio de urgencias del Hospital Son Llàtzer

Revisión:

Bosch Fiol, Esperanza. Profesora Titular de la Universidad de Psicología. Universidad de las Islas Baleares
Esteva Cantó, Magdalena. Gabinete Técnico de Atención Primaria de Mallorca
Ferrer Pérez, Victoria Aurora. Catedrática Universitaria de Psicología Social de Género. Universidad de las Islas Baleares
Madrid Domenech, Ana Maria. Colegio Oficial de Psicología de las Islas Baleares
Torrents Juanola, Eva. Grupo de Trabajo Social del Área de Salud de Menorca
Vidal Thomàs, Clara. Gabinete Técnico de Atención Primaria de Mallorca
Ayuntamiento de Palma. Área de Educación, Igualdad y Derechos Cívicos
Asociación Balear de Matronas
Asociación Balear de Enfermería Comunitaria
Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de las Islas Baleares
Colegio Oficial de Enfermería de las Islas Baleares
Colegio Oficial de Médicos de las Islas Baleares
Colegio Oficial Trabajo Social de las Islas Baleares
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de las Islas Baleares
Médicos del Mundo Baleares
Sociedad Balear de Medicina Familiar y Comunitaria

Revisión lingüística:

Juana M. Munar Oliver

Imprés a:

Esment Impremta

DL:

PM-1140-2017



TABLA DE CONTENIDOS

1. DETECCIÓN	4
A. PREGUNTAS GENERALES.....	4
B. CUESTIONARIO VALIDADO.....	4
C. ACTITUD DE ALERTA E INVESTIGACIÓN ACTIVA DE CONDUCTAS, SÍNTOMAS O SIGNOS DE SOSPECHA..	5
2. VALORACIÓN	6
3. PLAN DE ACTUACIÓN	7
3.1. Plan de atención a la mujer que presenta indicadores de sospecha y no reconoce que sufre malos tratos.	8
3.2. Plan de atención a la mujer que reconoce que sufre malos tratos y no se percibe peligro.....	8
3.3 Plan de atención a la mujer que reconoce que sufre malos tratos y se percibe peligro.....	9
3.4 Plan de atención a la mujer que no reconoce que sufre malos tratos y se percibe peligro.....	9
4. RECURSOS Y DERIVACIONES	10
4.1 Recursos sociales, jurídicos, psicológicos y de acogida.....	10
4.2 Derivación a atención psicológica externa.....	15
4.3 Oficina de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.....	17
4.4 Proyecto IRIS.....	17
4.5 Asesoramiento jurídico y/o social a cualquier servicio externo.....	17
4.6 Programas Ayuntamiento de Palma.....	18
5. ALGORITMO DE ACTUACIÓN GENERAL	19
6. ALGORITMO DE ACTUACIÓN DURANTE EL EMBARAZO Y EL PUERPERIO	20
7. ALGORITMO EN CASOS DE AGRESIONES SEXUALES	21



1. DETECCIÓN

Para detectar precozmente y mejorar la atención a las mujeres que sufren violencia machista se recomienda preguntar sobre este tema sistemáticamente a todas las mujeres que acuden a la consulta, tanto si es la primera visita (apertura de historia clínica) como si se trata de una consulta habitual y no consta en la historia clínica que se le ha pedido. Este cribado puede hacerse de dos formas: utilizando preguntas generales o bien un cuestionario de cribado específico y validado.

Cualquier pregunta relacionada con la violencia debe hacerse cuando la mujer esté sola.

A. PREGUNTAS GENERALES

Las preguntas generales que se recomienda hacer, por la sencillez y adaptables a cualquier cultura y/o situación personal, son las siguientes:

¿Cómo van las cosas en casa?

¿Cómo va la relación con su pareja?

(Si se tiene conocimiento de que tiene una pareja sentimental)

Ejemplos de otras preguntas generales:

Ejemplos de otras preguntas generales

¿A qué cree que es debido su malestar o problema de salud?

La veo preocupada. ¿Le preocupa alguna cosa?

¿Está viviendo alguna situación problemática con su pareja o con alguien de la familia que le haga sentirse así?

Las relaciones de pareja son a veces violentas. ¿Qué pasa cuando tiene una discusión en casa?, ¿cómo son estas discusiones?, ¿se pelean físicamente?

¿Ha vivido o vive violencia psicológica, física o sexual por parte de su pareja?, ¿de qué tipo?, ¿desde cuándo?, ¿con qué frecuencia le ocurre?

B. CUESTIONARIO VALIDADO

Woman Abuse Screening Tool (WAST corto)

Versión corta en español del Woman Abuse Screening Toll. Fogarty i Brown (WAST)

1. En general, ¿cómo describiría usted su relación con su pareja?

Mucha tensión

Alguna tensión

Sin tensión

2. Usted y su pareja resuelven sus discusiones con:

Mucha dificultad

Alguna dificultad

Sin dificultad

Puntuación de 1 a todas las respuestas positivas y puntuación de 0 a todas las respuestas negativas.

Se considera 2 resultado positivo.

Se ha demostrado también que el hecho de contextualizar por qué se hacen estas preguntas, favorece la disposición a responderlas. A continuación, se presentan ejemplos de cómo contextualizar las preguntas.



Contextualización de las preguntas
La violencia en la vida de las mujeres es un problema muy común que puede afectar a la salud. Por ello, de forma rutinaria, pregunto sobre este tema a todas a las mujeres que vienen a la consulta.
Ya sabe que ahora se habla mucho de violencia; es un problema muy común y puede ser muy grave y afectar a la salud de las mujeres. Por esto como profesionales de la salud intentamos ayudar a las mujeres que se encuentran en esta situación.
Muchas mujeres experimentan algún tipo de violencia en su vida, y ésta puede reflejarse en su estado de salud.

C. ACTITUD DE ALERTA E INVESTIGACIÓN ACTIVA DE CONDUCTAS, SÍNTOMAS O SIGNOS DE SOSPECHA

A la hora de detectar precozmente una situación de malos tratos se recomienda estar alerta ante las situaciones, de las conductas, signos y síntomas que aparecen en las siguientes tablas, que tienen que hacer sospechar.

Situaciones, conductas, signos y síntomas que nos tienen que alertar
Problemas gineco-obstétricos: ausencia de control de la fecundidad, retraso en la solicitud de atención prenatal, presencia de lesiones en genitales, abdomen o mamas durante los embarazos, dispareunia, dolor pelviano, infecciones ginecológicas de repetición, anorgasmia, dismenorrea...
Síntomas psicológicos: insomnio, depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático, baja autoestima, irritabilidad, labilidad emocional, trastorno de la conducta alimentaria, intentos de suicidio...
Aspectos sociales: aislamiento, escasas relaciones y actividades fuera de la familia, bajas laborales...
Síntomas físicos frecuentes: cefalea, cervicálgia, dolor crónico, mareos, dificultad respiratoria, molestias gastrointestinales...
Utilización de servicios sanitarios: existencia de periodos de hiperfrecuentación y otros de abandono, incumplimiento de citas o tratamientos, uso repetitivo de los servicios de urgencias, acudir con la pareja cuando antes no lo hacía.
Características de las lesiones: retraso en la demanda de asistencia de las lesiones, incongruencia entre el tipo de lesión y explicación de la causa. Hematomas o contusiones en zonas sospechosas: cara, cabeza, brazos o muslos; o lesión típica: rotura de tímpano, lesiones por defensa (en antebrazos y región dorsal).
Actitud de la mujer: temerosa, evasiva, incómoda, nerviosa, vestimenta que puede indicar la intención de ocultar lesiones, carece de cuidado personal, justifica sus lesiones o quita importancia a éstas, si está presente su pareja está temerosa en las respuestas, busca constantemente su aprobación...
Actitud de la pareja: solicita estar presente en toda la visita, muy controlador, siempre contesta él o, por el contrario, despreocupado, despectivo o intentando banalizar los hechos. Excesivamente preocupado o solícito con ella y a veces colérico u hostil con ella o con el o el profesional...
Indicadores de sospecha en los hijos e hijas: daños o lesiones corporales, retraso del crecimiento, o dificultades en cualquier área del desarrollo, bajo rendimiento escolar, enfermedades psicosomáticas de repetición, trastornos del sueño y la alimentación, trastornos del control de esfínteres, trastornos del comportamiento, accidentes frecuentes, dificultades en las relaciones, depresión, ansiedad, autolesiones...



2. VALORACIÓN

A la hora de valorar la situación y el tipo de violencia se recomienda utilizar el cuestionario de maltrato (CMT):

SU MARIDO / PAREJA:	nunca	casi nunca	algunas veces	bastantes veces	casi siempre
1. ¿Respeta sus sentimientos?					
2. ¿Le ha insultado, avergonzado o humillado?					
3. ¿les ha amenazado a usted, a sus hijos o a alguna persona querida?					
4. ¿Ha roto alguna de sus cosas o algún objeto de la casa?					
5. ¿Ha intentado controlar su vida o sus movimientos?					
6. ¿Le ha pegado?					
7. ¿Ha llegado a producirle heridas?					
8. ¿La ha obligado a mantener relaciones sexuales sin querer usted?					
9. ¿Le ha amenazado con un arma?					
10. ¿Ha llegado a herirla con un arma u objeto?					

Delgado A, Aguar M, Castellano M, Luna del Castillo JD. Validación de una escalera para la medición de los maltratos a mujeres. *Atención Primaria*. 2006; 38 (2): 82-9.

Cualquier respuesta en casilla oscura detecta malos tratos.

Valoración a la mujer, sus hijas e hijos
Biopsicosocial
Lesiones y síntomas físicos.
Situación emocional y psicológica.
Situación familiar.
Situación económica, laboral y ocupacional.
Red de apoyo social de la mujer.
De la situación de violencia
Tipo de violencia.
Desde cuándo sufre violencia, frecuencia e intensidad.
Comportamientos de la persona agresora en el ámbito familiar y social; si ha habido agresiones a otras personas o familiares.
Mecanismo de afrontamiento desarrollado por la mujer.
Fase del proceso de motivación para el cambio en el que se encuentra.
Indicadores de peligro
Riesgo inminente para la vida de la mujer, de sus hijas e hijos
Amenazas con armas o uso de armas.
Amenazas o intentos de homicidio hacia ella o sus hijos o hijas.
Amenazas o intentos de suicidio de la mujer.
Maltratos en hijos o hijas u otros miembros de la familia.
Lesiones graves, que requieren incluso hospitalización.
Amenazas o acoso aunque están separados.
Aumento de la intensidad y frecuencia de la violencia.



Agresiones durante el embarazo. Abusos sexuales repetidos.
Comportamiento violento fuera del hogar.
Trastornos paranoides, celos extremos, control obsesivo de las actividades diarias, adónde va, con quién está o cuánto dinero tiene.
Aislamiento creciente. Consumo de alcohol o drogas por parte de él.
Disminución o ausencia de remordimiento expresado por el agresor.

Plan de seguridad
Retire armas u objetos que puedan usarse como tales.
Memorice teléfonos urgentes (112, 061).
Concierte una señal con vecinos o familiares en caso de peligro. Enseñe a sus hijos e hijas a buscar ayuda y protegerse. Enseñe señales en caso de peligro.
Evite estar sola en todo lo posible. Si percibe próxima una agresión, no se aleje de la puerta de salida. Si el ataque es inevitable, protéjase la cabeza y la cara con los brazos.
Tenga precaución: asegúrese que el agresor no esté en el momento de abandonar el domicilio, no le explique sus planes, no tome tranquilizantes, acuda a las personas y a los lugares que había contactado previamente.
Tenga preparada en un lugar seguro una bolsa con este material por si tuviera que abandonar el domicilio de forma urgente: <ul style="list-style-type: none"> - Llaves: copia adicional de la casa y del coche. - Teléfonos: de familiares, amistades, colegios, 112, 016, 061, Instituto Balear de la Mujer (24 horas) 971 17 89 89. - Documentación propia y de sus hijos e hijas: DNI, pasaporte, permiso de conducir, tarjeta sanitaria, etc. En caso de orden de alejamiento, el documento de la orden. - Ropa, medicamentos y/o prescripciones y algún objeto significativo para cada hijo o hija. - Dinero: abra una cuenta y vaya ingresando lo que pueda y disponga de dinero en metálico.

3. PLAN DE ACTUACIÓN

La confirmación de una sospecha de maltrato no pone fin a la actuación del personal sanitario, sino que a partir de este momento se tiene que desarrollar una tarea importante de información, de atención y de trabajo en la consulta así como la derivación cuando las características del caso lo requieran. Todas las intervenciones que se lleven a cabo se tienen que hacer de manera coordinada, interdisciplinaria e integral. La derivación a recursos externos se hace con la finalidad de informar y apoderar a las mujeres, para que recuperen la capacidad de toma de decisiones, y durante todo este proceso los profesionales de la salud tienen un papel fundamental de acompañamiento biopsicosocial a las mujeres, a sus hijas y a sus hijos.

La actuación del personal sanitario se tiene que orientar de manera diferenciada en función de sí a la mujer reconoce el maltrato o no, del riesgo y la situación de peligro que corre, así como de la fase del proceso de cambio en que se encuentre la mujer. Hay que remarcar que este proceso no es lineal, de manera que se pueden esperar tanto avances como retrocesos. Además, tenemos que parar noticia especial al momento de cambio en que se encuentra cada mujer, con el fin de no cometer errores en la intervención.

Así, después de haber detectado y valorado un caso de maltrato, se presentan situaciones posibles para las cuales habrá que plantear pautas de actuación diferentes, siempre teniendo en cuenta y respetando la fase del proceso de cambio en que se encuentre la mujer:

- 3.1. Plan de atención a la mujer que presenta indicadores de sospecha y no reconoce que sufre malos tratos.
- 3.2. Plan de atención a la mujer que reconoce que sufre malos tratos y no se percibe peligro.
- 3.3. Plan de atención a la mujer que reconoce que sufre malos tratos y se percibe peligro.
- 3.4. Plan de atención a la mujer que no reconoce que sufre malos tratos y se percibe peligro.



3.1. Plan de atención a la mujer que presenta indicadores de sospecha y no reconoce que sufre malos tratos

- Valorar si la mujer, sus hijas o sus hijos se encuentran en situación de peligro.
- Realizar una atención integral, interdisciplinar de los problemas físicos, psicológicos y sociales detectados. Registrar en la historia clínica la sospecha y la actuación realizada, incluida la valoración integral de la mujer, sus hijos e hijas y la valoración de riesgo. Informar a la mujer de la valoración que se le está realizando y establecer una relación de confianza.
- En caso de que siga sin reconocer la situación de malos tratos, se respetará la autonomía de la mujer. En todo el proceso de acompañamiento e intervención sanitaria se respetará y potenciará la autonomía de la mujer. Para que las mujeres puedan tomar decisiones informadas y ser protagonistas de su propio proceso de recuperación, tienen que ser informadas de las diferentes alternativas y posibilidades de actuación, de las probables consecuencias de actuar o no, de los beneficios y riesgos esperados, y también, además, como medida para garantizar su seguridad.
- Informar a la mujer de los recursos de los que dispone nuestra comunidad para ayudar a las mujeres maltratadas, sus hijas e hijos, y la posibilidad de llamar al 112 en caso de percibir peligro.
- En el caso de atención primaria, establecer comunicación verbal con el equipo de pediatría y trabajo social en caso de tener hijas o hijos menores de 14 años o al resto del equipo de salud y de trabajo social cuando existan otras personas convivientes.
- En el caso de atención primaria, planificar visitas de seguimiento: acompañar a la mujer en el reconocimiento de la situación de violencia y en la toma de decisiones, de manera empática, trabajando con la mujer la toma de conciencia sobre las relaciones de malos tratos y su impacto en la salud.
- En caso de que necesite asesoramiento, el o el profesional puede telefonar al servicio de atención 24 horas del Instituto Balear de la Dona (971 17 89 89), servicio que también ofrece asesoramiento a profesionales.

3.2. Plan de atención a la mujer que reconoce que sufre malos tratos y no se percibe peligro

- Registrar en la historia clínica el diagnóstico y la actuación realizada, incluyendo la valoración integral de la mujer, sus hijos e hijas y la valoración de riesgo.
- Informar a la mujer de la valoración que se le está realizando y establecer una relación de confianza, respetando siempre su decisión y autonomía.
- Trabajar con la mujer la toma de conciencia del impacto en la salud de la relación de maltrato que está viviendo.
- Realizar una atención integral e interdisciplinar de los problemas físicos, psicológicos y sociales detectados.
- Plantear la elaboración de una estrategia de seguridad ante una posible situación de peligro. Este plan de seguridad siempre debe realizarse con la mujer y deben tenerse en cuenta todos los aspectos biopsicosociales de la mujer, sus hijos e hijas. Es decir, se tienen que tener en cuenta los recursos económicos, sociales y familiares de los que dispone, si tiene hijos e hijas o no, la edad de éstos, si depende económicamente de su pareja, etc.
- Establecer un plan de consultas de seguimiento para plantear y favorecer la toma de decisiones para iniciar cambios en la situación, acompañar a la mujer en el afrontamiento de su situación, empoderar a la mujer dándole las herramientas necesarias e incrementar su capacidad para tomar sus propias decisiones y prevenir nuevas situaciones de violencia.
- Informar a la mujer de los recursos de los que dispone nuestra comunidad para ayudar a las mujeres maltratadas, a sus hijas e hijos, y la posibilidad de llamar al 112 en caso de percibir peligro.
- Derivarla (si se considera necesario y siempre previo consentimiento de la mujer) a los recursos adecuados a la situación en la que se encuentra la mujer.
- En el caso de atención primaria, establecer comunicación verbal con el equipo de pediatría y trabajo social en caso de tener hijas o hijos menores de 14 años o al resto del equipo de salud y de trabajo social cuando hay hijos o hijas mayores de 14 años u otras personas convivientes.
- Emitir informe de lesiones cuando sea procedente e informar a la mujer de lo que se está haciendo.
- En caso de necesitar asesoramiento, el o el profesional puede llamar al servicio de atención 24 horas del Instituto Balear de la Mujer (971 17 89 89).

Aspectos a la hora de valorar un caso de lesiones o percepción de peligro

El personal de la salud, después de haber realizado una valoración del caso, si detecta lesiones y/o percibe peligro para la mujer, sus hijas e hijos, lo comunicará al juzgado de guardia por teléfono y enviando el informe judicial de lesiones, así como a la policía judicial.

Es muy importante que tanto el personal de la salud como las mujeres que acuden a un centro sanitario por malos tratos conozcan las repercusiones que puedan derivarse de la comunicación de este hecho. El personal de la salud debe valorar si la mujer está preparada o si el hecho de comunicar el caso de maltrato puede ponerla más en peligro, garantizando su seguridad.



Si se hace la comunicación de maltrato por lesiones o por peligro inminente, se comunicará a la mujer que el juez o la jueza, según la gravedad, determinará qué diligencias se practicarán, que pueden ser la declaración inmediata del presunto agresor, declaración de la víctima, declaración de testigos, un juicio rápido, medidas de protección, etc.

Además, se informará a la mujer de los recursos existentes en nuestra comunidad, principalmente los de carácter urgente como puede ser la posibilidad de poder ir a una casa de acogida (no es necesaria la denuncia previa).

TELÉFONOS DE INTERÉS

Juzgado de guardia de las Islas Baleares: Avda. d'Alemanya, 5 07003 Palma
971 71 82 24 - 971 71 87 85 Fax 971 72 10 07

Policía Nacional (Palma, Manacor, Eivissa, Ciutadella y Mahón) **091**
Guardia Civil (Resto de población y Formentera) **062**
Policía Local **092**
Emergencias **112**

3.3 Plan de atención a la mujer que reconoce que sufre malos tratos y se percibe peligro.

- Registrar en la historia clínica el diagnóstico, episodio y actuaciones realizadas en función de la situación de riesgo físico o psicológico, suicidio, etc.
- Respetar la autonomía de la mujer, informando en todo momento de la valoración que se le está haciendo, de la situación de peligro en la que se encuentra, del plan de actuación sanitaria y de las posibles consecuencias de las medidas que se van a tomar.
- Indagar sobre la posibilidad de malos tratos a otros miembros de la familia o personas próximas. Si hay hijos o hijas a su cargo, ponerse en contacto con pediatría para valorar el alcance de los malos tratos. Informar a la unidad de trabajo social, en caso de que todavía no haya intervenido.
- Conocer los recursos económicos, familiares y sociales con los que cuenta. Informarle sobre sus derechos y recursos con los que puede contar: servicio de acompañamiento, casa de acogida para ella y sus hijos e hijas, medidas de protección, ayudas económicas, etc.
- Si no se ha hecho anteriormente, elaborar con ella un plan de seguridad.
- Emitir el informe judicial de lesiones, leérselo a la mujer, llamar y remitirlo al juzgado de guardia con carácter urgente y llamar a la policía judicial (anexo 7, pág. 128). En caso de querer hacer una comunicación de los hechos de forma urgente al juzgado, no es suficiente con enviar telemáticamente el informe judicial de lesiones, sino que se tiene que avisar telefónicamente. Se entregará una copia del informe judicial de lesiones a la mujer, informándole de sus implicaciones.
- Transmitirle que no está sola, y que durante todo el proceso estará acompañada por profesionales. Si no tiene personas de apoyo o lo desea, se llamará al servicio de acompañamiento 24 horas del Instituto Balear de la Mujer (971 17 89 89).
- En caso de que se necesite asesoramiento, el o el profesional puede llamar al servicio de atención 24 horas del Instituto Balear de la Mujer (971 17 89 89).

3.4 Plan de atención a la mujer que no reconoce que sufre malos tratos y se percibe peligro

- Registrar en la historia clínica el diagnóstico y la actuación realizada, incluida la valoración integral de la mujer, sus hijos e hijas y la valoración de riesgo.
- Ofrecer a la mujer una atención integral e interdisciplinar, trabajando con ella la toma de conciencia de la situación de violencia y el impacto que tiene en su salud.
- En caso de clara constatación de una situación de riesgo para la mujer, sus hijos o hijas, aunque la mujer no lo reconozca, y siempre informando a la mujer de lo que se está haciendo, se comunicará al juzgado de guardia y a la policía judicial para su investigación.
- Respetar la autonomía de la mujer. Informar de la valoración que se le está haciendo, de la situación de peligro en la que se encuentra, del plan de actuación sanitaria y de las posibles consecuencias de las medidas que se van a tomar. Es importante informar de la obligación legal que tenemos las y los profesionales de la salud al comunicar su situación de riesgo, informando de sus derechos y recursos con los que puede contar.
- Indagar sobre la posibilidad de malos tratos a otros miembros de la familia. Comunicación al equipo de pediatría en caso de tener hijas o hijos menores de 14 años o al resto del equipo de salud cuando existan hijos o hijas mayores de 14 años u otras personas convivientes y con la unidad de trabajo social.



- Si no se ha realizado con anterioridad, y siempre que ella quiera, recomendar elaborar con ella un plan de seguridad y planificar visitas de seguimiento. Si lo desea se puede llamar al servicio de acompañamiento 24 horas del Instituto Balear de la Mujer (971 17 89 89). En caso de necesitar asesoramiento, el o la profesional también puede llamar. En casos en los que no hay constatación clara como para poder emitir el correspondiente informe de lesiones, la mujer no reconoce los malos tratos o se niega a denunciar y el personal sanitario tenga sospechas de que la mujer, sus hijos o hijas puedan estar en peligro, se comunicará, siempre informando a la mujer, al juzgado y a las fuerzas y cuerpos de seguridad para su investigación.

4. RECURSOS Y DERIVACIONES

4.1 Recursos sociales, jurídicos, psicológicos y de acogida

Mallorca

INSTITUTO BALEAR DE LA MUJER			
C/ de Aragón 26, 1º E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 Fax: 971 17 89 24 ibdona@ibdona.caib.es			
PALMA. CENTRO DE INFORMACIÓN A LA MUJER (CID)			
C/ Aragó, 26, 1º E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 Fax: 971 17 89 24 ibdona@ibdona.caib.es			
Asesoramiento jurídico Atención social Orientación laboral Atención a la violencia machista	Cita previa telefónica 971 17 89 89	C/ Aragó 26, 1º E. 07006 Palma ibdona@ibdona.caib.es	
Se pueden realizar consultas telefónicas, por correo electrónico o de forma presencial			
PUNTO DE INFORMACIÓN JURÍDICA PART FORANA (Cita previa telefónica)			
Asesoramiento jurídico a mujeres: derecho civil, penal, administrativo, laboral, justicia gratuita, etc. Asesoramiento en temas de violencia machista.			
Inca	606 29 61 14	Cita previa telefónica	Plaza Sant Domingo, 3. infojuridicadones@ibdona.caib.es
Manacor	606 29 61 14	Cita previa telefónica	Calle Tià de sa Real, s/n infojuridicadones@ibdona.caib.es
SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A LA MUJER			
SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A HIJAS E HIJOS DE PART FORANA (Hoja de derivación y cita previa)			
Atención psicológica a mujeres y a sus hijos e hijas, que sufren o han sufrido violencia de género (individual y/o grupal).			
	Teléfono	Fax	Dirección
Palma	971 22 74 08	971 72 02 79	C/ Sant Miquel, 39, 2º D 07002 Palma atenciopsicologica@fundacioires.org
Inca	971 22 74 08	971 72 02 79	Plaza Santo Domingo, 3 07300 Inca atenciopsicologica@fundacioires.org
Manacor	971 22 74 08	971 72 02 79	Calle Tià de sa Real, s/n 07500 Manacor atenciopsicologica@fundacioires.org
SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL Y TELEFÓNICA 24 HORAS 971 17 89 89			
Se atienden consultas tanto de profesionales que atienden a mujeres víctimas, población en general y a las propias mujeres víctimas de violencia de género. Se realiza atención, asesoramiento, acompañamiento y en su caso derivación a recursos.			



SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS 971 17 89 89
Se realiza acompañamiento a las mujeres y sus hijas e hijos que se encuentran en situación de violencia y que por circunstancias especiales requieren acompañamiento. Se activa a partir de la llamada. En las islas de Mallorca, Menorca y Eivissa.
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO PROGRAMADO 647 34 82 57 (Hoja de derivación y cita previa)
Servicio de acompañamiento a mujeres y a sus hijas e hijos para aquellos casos en los que se pueda prever de forma anticipada el acompañamiento.
PROYECTO IRIS 971 17 89 89
Proyecto IRIS (activación número teléfono al 112). Base de datos del 112, donde la mujer de forma voluntaria puede inscribirse. Sus datos constarán como víctima de violencia de género, y si se realiza una llamada al 112 desde sus teléfonos, sin necesidad de decir el motivo por el que llama, se activará protocolo por violencia machista.
SOLICITUD CASA DE ACOGIDA 971 17 89 89
Se puede solicitar las 24 horas del día. Para ingreso en casa de acogida no es necesaria denuncia previa. Se realiza valoración conjunta de cada caso.

OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS Y CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL. MALLORCA
Servicio público y gratuito implantado por el Ministerio de Justicia, y que presta los siguientes servicios: - Orientación jurídica general de la víctima para evitar la victimización secundaria. - Orientación jurídica específica en el caso de las víctimas de violencia de género. - Asistencia psicológica y social de las víctimas.
Vía Alemania, 5 07003 Palma Tel. 971 67 86 11 Fax. 971 72 55 50 victimas.mallorca@justicia.es Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes de 9.00 h a 14.00 h.

AYUNTAMIENTO DE PALMA	
PROGRAMA DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL MUNICIPIO DE PALMA	
Tel. 971 22 74 00 Fax. 971 77 54 79	C. Ferreria, 10, 3r piso. 07002 Palma violenciagenere@a-palma.es
Su finalidad es garantizar la atención social de víctimas de violencia de género del municipio de Palma, desde una perspectiva integral.	
Horario de atención: de lunes a viernes de 9 a 14 h y martes de 16 a 18.30 h	
Forma de acceso: directamente o por derivación de algún profesional.	
PROGRAMA DE ATENCIÓN PARA HIJOS E HIJAS DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL MUNICIPIO DE PALMA	
Tel. 971 72 28 56 Fax 971 72 02 79 mentoriesbalears@funacioires.org	C. Sant Miquel, 39, 2º D 07002 Palma (A. individual) C. Ferreria, 10, 3º piso. 07002 Palma (A. grupal)
Es un programa dirigido a niños y niñas de entre 4 y 18 años que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar. Se ofrece apoyo y acompañamiento, y se trabaja la prevención en la vida adulta de los niños y niñas.	
Horario de atención: de lunes a jueves mañana y tarde; el viernes mañana.	
Forma de acceso: directamente o por derivación de un profesional.	



PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS AGRESORAS DEL MUNICIPIO DE PALMA	
Tel. 971 72 28 56 / 654 06 26 02 Fax 971 72 02 79	C. Sant Miquel, 39, 2º D 07002 Palma sapm@fundacioires.org
Es un programa dirigido a hombres de Palma, mayores de 16 años que ejercen o han ejercido violencia contra su pareja. También podrán acceder hombres de otros municipios si el servicio tiene plazas disponibles.	
Horario de atención: de lunes a viernes de 9 a 14 h. Martes y jueves de 16 a 21 h. Forma de acceso: directamente la persona interesada, solicitando cita previa.	
SERVICIO DE ACOGIDA MUNICIPAL PALMA	
Dar acogida y promoción social y laboral a las mujeres de Palma que sufren violencia de género, mayores de 18 años, solas o con hijas e hijos, que no tienen domicilio o tienen que abandonarlo por razones de seguridad. Horario de atención 24 horas todos los días del año. Teléfono 971 46 58 09 reyes.gonzalez@intress.org, samvvg@intress.org	
POLICÍA LOCAL DE PALMA. ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	
Avda. 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	
Denuncias, emergencias e información sobre derechos de los que pueden disponer. Atención psicológica inmediata las 24 horas del día, y derivación a atención psicológica posterior (si se precisa). Asignación de policía tutor en caso de orden de protección. Activación Proyecto Iris	

Menorca

CENTRO ASESOR DE LA MUJER. CONSEJO INSULAR DE MENORCA. INSTITUTO BALEAR DE LA MUJER			
	Teléfono	Fax	Dirección
Mahón	971 35 70 24	971 35 22 51	C/ Vasallo, 33 , 07703 Mahón dona@cime.es
Ciudadella	971 48 02 01	971 38 56 65	C/ República Argentina, 96. 07760 Ciudadella dona@cime.es
Asesoramiento jurídico Atención social Atención psicológica (mujeres, hijas e hijos)			Casa de acogida Atención a la violencia machista
Pueden realizarse consultas tanto telefónicas como de forma presencial.			
SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL Y TELEFÓNICA 24 HORAS 971 17 89 89			
Se atienden consultas tanto de profesionales que atienden a mujeres víctimas como a población en general y a las propias mujeres víctimas de violencia de género. Se realiza atención, asesoramiento, acompañamiento y en su caso derivación a recursos.			
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO 971 17 89 89			
De lunes a viernes. De 9.00 h a 21.00 h. Se realiza acompañamiento a las mujeres y sus hijas e hijos que se encuentran en situación de violencia y que por circunstancias especiales requieren acompañamiento. Se activa a partir de la llamada. En las islas de Mallorca, Menorca y Eivissa.			
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO PROGRAMADO 647 34 82 57			
Hoja de derivación y cita previa. Servicio de acompañamiento a mujeres a sus hijas e hijos para aquellos casos en los que se puede prever de forma anticipada el acompañamiento.			
PROYECTO IRIS (activación número teléfono al 112) 971 35 70 24			
Base de datos del 112, donde la mujer de forma voluntaria puede inscribirse. Sus datos constarán como víctima de violencia de género, y si se realiza una llamada al 112 desde sus teléfonos, sin necesidad de decir el motivo por el que llama, se activará protocolo por violencia de género.			



SOLICITUD CASA DE ACOGIDA 971 35 70 24

Se puede solicitar las 24 horas del día. Para ingreso en casa de acogida no es necesaria denuncia previa. Se realiza valoración conjunta de cada caso.

OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS Y CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL. MENORCA

Servicio público y gratuito implantado por el Ministerio de Justicia, y que presta los siguientes servicios:
 - Orientación jurídica general de la víctima para evitar la victimización secundaria.
 - Orientación jurídica específica en el caso de las víctimas de violencia de género.
 - Asistencia psicosocial de las víctimas.

Antoni Juan Alemany, 2 07701 Mahón Tel. 971 36 85 01 Fax: 971 36 48 29
 victimas.mahon@justicia.es Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes de 8.30 a 14.30 h

Eivissa

**OFICINA DE LA MUJER. CONSEJO INSULAR DE IBIZA
 INSTITUTO BALEAR DE LA MUJER**

Oficina de la Mujer Cas Serres. C/ de Cosme Vidal Llàser, s/n 07800 Ibiza
 Tel. **971 19 56 07** Fax. 971 19 56 31 dona@conselldeivissa.es

Asesoramiento jurídico
 Atención social
 Atención psicológica(mujeres, hijas e hijos)

Casa de acogida
 Atención a la violencia machista

Se pueden realizar consultas tanto telefónicas, como de forma presencial

SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL Y TELEFÓNICA 24 HORAS 971 17 89 89

Se atienden consultas tanto de profesionales que atienden a mujeres víctimas, población en general y a las propias mujeres víctimas de violencia de género. Se realiza atención, asesoramiento, acompañamiento y en su caso derivación a recursos.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS 971 17 89 89

Se realiza acompañamiento a las mujeres y sus hijas e hijos, que se encuentran en situación de violencia y que por circunstancias especiales requieren acompañamiento. Se activa a partir de la llamada. En las islas de Mallorca, Menorca e Ibiza.

SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO PROGRAMADO 647 34 82 57

(Hoja de derivación y cita previa)

Servicio de acompañamiento a mujeres y a sus hijas e hijos, para aquellos casos en que se pueden prever de forma anticipada el acompañamiento.

PROYECTO IRIS (activación número teléfono al 112) 971 19 56 07

Base de datos del 112, donde la mujer de forma voluntaria se puede inscribir. Sus datos constarán como víctima de violencia de género, y si se realiza una llamada al 112 desde sus teléfonos, sin necesidad de decir el motivo por el cual llama, se activará protocolo por violencia de género.

SOLICITUD CASA DE ACOGIDA 971 19 56 07

Para solicitar el ingreso programado contactar con la Oficina de la Mujer de 8.00 h a 15.00 h de lunes a viernes. Los ingresos urgentes se hacen mediante la Policía Nacional o la Guardia Civil.

OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS Y CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL. EIVISSA

Servicio público y gratuito implantado por el Ministerio de Justicia, y que presta los siguientes servicios:
 - Orientación jurídica general de la víctima para evitar la victimización secundaria.
 - Orientación jurídica específica en el caso de las víctimas de violencia de género.
 - Asistencia psicosocial de las víctimas.

Avda. Isidor Macabich, 4 07800 Eivissa. Tel. 971 19 50 44 Fax: 971 31 69 25
 Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes de 9,00 h a 13,00 h. victimas.ibiza@justicia.es





Formentera

PUNTO DE INFORMACIÓN A LA MUJER. FORMENTERA. INSTITUTO BALEAR DE LA MUJER	
Punto de Información a la Mujer. Venda des Brolls, 53. Sant Francesc 07860 Formentera. Tel. 971 321 271 violenciagenere@conselldeformentera.cat	
Atención social Atención psicológica (mujeres hijas e hijos)	Casa de acogida Atención a la violencia machista
Se pueden realizar consultas tanto telefónicas como de forma presencial.	
SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL Y TELEFÓNICA 24 HORAS 971178989 Se atienden consultas tanto de profesionales que atienden a mujeres víctimas, a población en general y a las propias mujeres víctimas de violencia de género. Se realiza atención, asesoramiento, acompañamiento y en su caso derivación a recursos.	
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO 24 HORAS 630 08 30 42 Se realiza acompañamiento a las mujeres, a sus hijas e hijos, que se encuentran en situación de violencia y que por circunstancias especiales requieren acompañamiento en Formentera. Se activa a partir de la llamada.	
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO PROGRAMADO 647 34 82 57 (Hoja de derivación y cita previa) Servicio de acompañamiento a mujeres y sus hijas e hijos, para aquellos casos en que se pueden prever de forma anticipada el acompañamiento en la isla de Ibiza.	
PROYECTO IRIS (activación número teléfono al 112) 971 32 12 71 Base de datos del 112, donde la mujer de forma voluntaria se puede inscribir. Sus datos constarán como víctima de violencia de género, y si se realiza una llamada al 112 desde sus teléfonos, sin necesidad de decir el motivo por el cual llama, se activará protocolo por violencia de género.	
SOLICITUD CASA DE ACOGIDA 971 32 12 71 Contactar con el Punto de Información a la Mujer (Tel. 971 321 271) y en caso de urgencia contactar con la Policía Nacional o la Guardia Civil.	

OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS Y CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL. FORMENTERA
Servicio público y gratuito implantado por el Ministerio de Justicia, y que mujer los siguientes servicios: - Orientación jurídica general de la víctima para evitar la victimización secundaria. - Orientación jurídica específica en el caso de las víctimas de violencia de género. - Asistencia psicosocial de las víctimas.
Avda. Isidor Macabich, 4 07800 Eivissa. Tel. 971 19 50 44 Fax: 971 31 69 25 Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes de 9.00h a 13.00 h E-mail: 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, Edificio Orisba B, 4t D, 07002 Palma
El personal del Consulado británico facilita asistencia consular en la comisaría de policía, en el centro sanitario o ante otras autoridades. El personal del Consulado también ofrece información sobre la ayuda profesional disponible en España así como en el Reino Unido. El consulado ofrece sus servicios a todas las Illes Balears. En caso de agresión sexual, el Consulado británico: <ul style="list-style-type: none">• Acompaña a la víctima al centro sanitario, a las dependencias policiales, al juzgado, etc., incluso fuera del horario habitual del Consulado (depende de las circunstancias, y de la edad y vulnerabilidad de la víctima).• Acompaña a la víctima a una ONG u otro organismo estatal especializado en la facilitación de ayuda y asesoramiento a las víctimas.• Facilita información sobre ayuda disponible en el Reino Unido o en otro país, si la víctima tiene la intención de volver al Reino Unido o a un tercer país.• Traduce o interpreta de manera oficiosa en las dependencias policiales, hospital, etc., pero no en el juzgado.• Ayuda a la víctima, si ésta lo desea, a localizar a un abogado o abogada del ámbito privado de habla inglesa, o facilita información sobre cómo solicitar la asistencia jurídica gratuita (aunque ésta podrá no ser de habla inglesa).• Actúa de enlace entre la víctima, la abogacía, la policía, el juzgado, la ONG, etc., sobre todo si la víctima vuelve a Reino Unido.



ÁMBITO ESTATAL	
Aplicación para móviles “LIBRES” . Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	
A través de un menú principal compuesto por seis apartados, la persona puede:	
<ul style="list-style-type: none"> - Tomar conciencia de su situación como víctima de violencia machista. - Informarse sobre los pasos a seguir ante una situación de violencia. - Conocer los recursos telefónicos y presenciales que están a su alcance para asesorarse y denunciar. - Conocer las medidas de autoprotección que puede y tiene que tomar para salvaguardar su seguridad y la de sus hijos e hijas. - Puede sentir que toda la sociedad está en su lado, que otras mujeres han pasado por su misma situación y han conseguido salir y empezar una nueva vida alejada de la violencia, mediante unos vídeos testimoniales que se pueden ver a través de esta aplicación. 	
Descarga: http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/informacionUtil/recursos/appLibres/home.htm	
016 Atención telefónica de asesoramiento jurídico, psicológico y/o social	
Atención gratuita, profesional y confidencial. No sale en la factura del teléfono, pero sí que es necesario borrar el historial de llamadas , porque queda registrado el número marcado en el aparato.	
Servicios ofrecidos: <ul style="list-style-type: none"> - Atención telefónica y en línea. Gratuita y profesional. - Atención las 24 horas del día los 365 días del año. - Atención consultas procedentes de todo el territorio. - En caso de ser una emergencia se deriva la llamada al 112 de la comunidad donde corresponda. - Coordinación con servicios similares de las comunidades autónomas. - Información a las mujeres víctimas de violencia machista y a su entorno sobre el cual hacer en caso de maltrato. - Información sobre recursos y derechos de las víctimas en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, de asistencia y de acogida para víctimas de este tipo de violencia. - Asesoramiento jurídico. 	
Atención telefónica en 52 idiomas: castellano, catalán, vasco, gallego, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, tamazight y otros 38 idiomas a través de un servicio de tele-traducción	
Derivación de llamadas realizadas por menores de edad al teléfono ANAR de Ayuda a niños y adolescentes: 900 20 20 10.	
Derivación de llamadas relacionadas con el tráfico de mujeres y niñas con fines de explotación sexual al teléfono del Ministerio del Interior: 900 10 50 90	
Comunicación con personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante teléfono de texto (DTS) a través del número 900 11 60 16.	

4.2 Derivación a atención psicológica externa

La derivación desde los centros sanitarios a los servicios de atención psicológica para víctimas de violencia de género se realizará mediante el informe de derivación que debe enviar a cada uno de los servicios telemáticamente. En los casos en los que no es posible realizar esta derivación telemáticamente, se hará a través de un correo electrónico cifrado (medida regulada por el RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, artículos 101 a 104).

DERIVACIÓN ATENCIÓN PSICOLÓGICA		
Palma Tel.971 22 74 08 Fax 971 72 02 79	C/ Sant Miquel, 39, 2º D 07002 Palma atenciopsicologica@fundacioires.org	Mujeres de Palma
Inca Tel. 971 22 74 08 Fax 971 72 02 79	Plaza de Sant Domingo, 3 07300 Inca atenciopsicologica@fundacioires.org	Mujeres del sector Inca. Hijas e hijos



Manacor Tel. 971 22 74 08 Fax 971 72 02 79	C/ de Tià de su Real, s/n 07500 Manacor atenciopsicologica@fundacioires.org	Mujeres del sector Manacor. Hijas e hijos
Aj. Palma Tel. 971 72 28 56 Fax 971 77 54 79	C/ Sant Miquel, 39, 2º D 07002 Palma C/ Ferreria, 10, 3º piso 07002 Palma mentorriesbalears@fundacioires.org	Hijas e hijos de Palma
Ciutadella Tel.971 48 02 01 Fax 971 38 56 65	Centro Asesor de la Mujer C/ República de Argentina, 96 07760 Ciutadella dona@cime.es	Mujeres, hijas e hijos
Mahón Tel. 971 35 70 24 Fax 971 35 22 51	Centro Asesor de la Mujer C/ de Vasallo, 33 07703 Mahón dona@cime.es	Mujeres, hijas e hijos
Eivissa Tel. 971 19 56 07 Fax 971 19 56 31	Oficina de la Mujer de Eivissa C/ Cosme Vidal Llàser, s/n 07800 Eivissa dona@conselldeivissa.es	Mujeres, hijas e hijos
Formentera Tel. 971 32 12 71	Punto de Información de la Mujer C/ Venda des Broll, 53 Sant Francesc 07860 Formentera violenciagener@conselldeformentera.cat	Mujeres, hijas e hijos

La cita para el servicio de atención psicológica a víctimas de violencia de género de Palma, Inca y Manacor del Instituto Balear de la Mujer, la solicitará la mujer al número 971 22 74 08, tras la derivación, sin perjuicio de que si la mujer no dispone de teléfono, se lo controlan sin que ella sepa borrar el historial de llamadas o que su estado psicológico no le permita realizar por sí misma la llamada, pueda ser el o la profesional quien llame al servicio delante de la mujer, siempre y cuando ella haya manifestado el deseo de pedir esta cita y no sea decisión profesional.

El Servicio de Atención Psicológica informará a la o el profesional que ha realizado la derivación si la mujer ha contactado para pedir cita o no mediante el mismo correo que se ha utilizado para hacer la derivación. Si la mujer inicia el tratamiento terapéutico, el o la terapeuta lo comunicará al profesional que ha realizado la derivación. En el caso de que el o la terapeuta valore que la mujer no es perfil del servicio o no puede continuar el tratamiento por cualquier motivo, también lo comunicará al profesional sanitario. Si el o la profesional del ámbito sanitario quiere conocer la evolución de la mujer, contactará con atención psicológica respondiendo al mismo correo que ha recibido para comunicarle que la mujer ha iniciado el tratamiento.

En caso de haber detectado la necesidad de atención psicológica de las hijas o hijos de las mujeres que no pertenecen al municipio de Palma, se realizará la derivación en nombre de ésta, dado que el tratamiento terapéutico de los y las menores siempre irá vinculado al de la madre. El Servicio de Atención Psicológica, una vez valorado el caso, será quien derive a sus hijas e hijos a terapia psicológica específica.

En caso de haber detectado la necesidad de atención psicológica de las hijas o hijos de las mujeres que pertenezcan al municipio de Palma, también se realizará la derivación en nombre de ésta, pero enviando la derivación a mentorriesbalears@fundacioires.org y llamando para pedir cita al número 971 72 28 56.

Para acceder al servicio de atención psicológica de **Formentera**, una vez se haya mandado la hoja de derivación al Punto de Información a la Mujer, el Punto la citará y la mujer será valorada integralmente por personal de trabajo social que, en su caso, realizará la derivación al servicio de atención psicológica.

Para solicitar la cita al servicio de atención psicológica a víctimas de violencia de género de **Menorca**, será el Centro Asesor de la Mujer, que una vez haya recibido la solicitud, contactará con la mujer para darle la cita.

Para solicitar cita a la Oficina de la Mujer de **Eivissa**, una vez haya recibido la solicitud de interconsulta, será la Oficina que contactará con la mujer para darle cita y prestarle atención social y psicológica.



4.3 Oficina de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual

La cita para la oficina de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, de atención psicológica y/o asesoramiento jurídico será telefónica, sin hoja de derivación.

OFICINA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS Y CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL	
Palma. Avda. Alemany, 5 07003 Tel. 971 67 86 11 Fax 971 72 55 50 victimas.mallorca@justicia.es	Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes, de 9.00 h a 14.00 h
Eivissa. Avda. Isidor Macabich, 4 07800 Tel. 971 19 50 44 Fax 971 31 69 25 victimas.ibiza@justicia.es	Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes, de 9.00 h a 13.00 h
Formentera. Avda. Isidor Macabich, 4 07800 Eivissa Tel. 971 19 50 44 Fax: 971 31 69 25 victimas.ibiza@justicia.es	Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes, de 9.00 h a 13.00 h
Maó. C/ Antoni Juan Alemany, 2 07701 Tel. 971 36 85 01 Fax 971 36 48 29 victimas.mahon@justicia.es	Horario de atención al público y cita previa: de lunes a viernes, de 8.30 h a 14.30 h

4.4 Proyecto IRIS

El Proyecto Iris consiste en una base de datos confidencial sobre víctimas de violencia machista para garantizar una protección más eficaz a las mujeres maltratadas, así como una intervención inmediata de los agentes que intervienen en las situaciones de emergencia en estos casos: fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios de salud, agentes específicos, etc. Esta base de datos incluye los números de teléfono de las víctimas de violencia que, voluntariamente, les quieran facilitar con la finalidad que el Servicio 112 pueda detectar rápidamente las llamadas procedentes de estas personas y así ayudarlas de una manera más rápida y eficiente. El objetivo es proporcionarles un mecanismo de autoprotección ante futuros episodios de violencia.

La activación del Proyecto Iris se realizará mediante la correspondiente hoja de solicitud. Si esta solicitud se realiza desde el centro sanitario, la mujer interesada firmará la solicitud y desde el centro sanitario se enviará original por correo interno. En caso de percibir urgencia a la hora de incluir el número de teléfono en la base de datos del 112, se contactará telefónicamente con el centro receptor para comunicarle que se enviará la solicitud por fax o correo electrónico, y es necesario también el envío de la solicitud original por correo interno.

PROYECTO IRIS
Mallorca Instituto Balear de la Mujer, C/ Aragó 26, 1º E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 Fax 971 17 89 24 ibdona@ibdona.caib.es Policía Local de Palma. Avda. Sant Ferran, s/n. 07011 Palma. Tel. 971 22 55 00 Fax 971 28 40 10 policia@a-palma.es victimas@pol.a-palma.es
Eivissa C/ Cosme Vidal Llàser, s/n 07800 Eivissa. Tel. 971 19 56 07 Fax. 971 19 56 31 dona@conselldeivissa.es
Formentera Venda des Brolls, 53. Sant Francesc 07860 Formentera. Tel. 971 32 12 71 violenciagener@conselldeformentera.cat
Menorca C / Vasallo, 33, 07703 Mahón. Tel. 971 35 70 24 Fax. 971 35 22 51. dona@cime.es

4.5 Asesoramiento jurídico y/o social a cualquier servicio externo

Tanto las mujeres víctimas de violencia de género y las personas de su entorno como los profesionales que las atienden pueden pedir asesoramiento jurídico y/o social. En caso de que sea una mujer quien tenga la necesidad de asesoramiento, deberá pedir cita a los siguientes servicios. En caso de que sea un o una profesional quien necesite asesoramiento en violencia de género, puede llamar directamente.



ASESORAMIENTO JURÍDICO Y/O SOCIAL	
Palma (CID) Tel. 971 17 89 89	C/ de Aragón 26, 1º E, 07006 Palma ibdona@ibdona.caib.es
Inca (sólo jurídico) Tel. 606 29 61 14	Pl. de Sant Domingo, 3, 07300 Inca infojuridicadones@ibdona.caib.es
Manacor (sólo jurídico) Tel. 606 29 61 14	C/ de Tia de su Real, s/n, 07500 Manacor infojuridicadones@ibdona.caib.es
Ciutadella Tel. 971 48 02 01	Centro Asesor de la Mujer C/ República de Argentina, 96, 07760 Ciutadella dona@cime.es
Mahón Tel. 971 35 70 24	Centro Asesor de la Mujer C/ Vasallo, 33, 07703 Mahón dona@cime.es
Eivissa Tel. 971 19 56 07	Oficina de la Mujer de Eivissa C/ Cosme Vidal Llaser, s/n 07800 Eivissa dona@conselldeivissa.es
Formentera (no jurídico) Tel. 971 32 1 2 71	Punto de Información a la Mujer C/ Venda des Brols, 53 Sant Francesc 07860 violenciagenere@conselldeformentera.cat

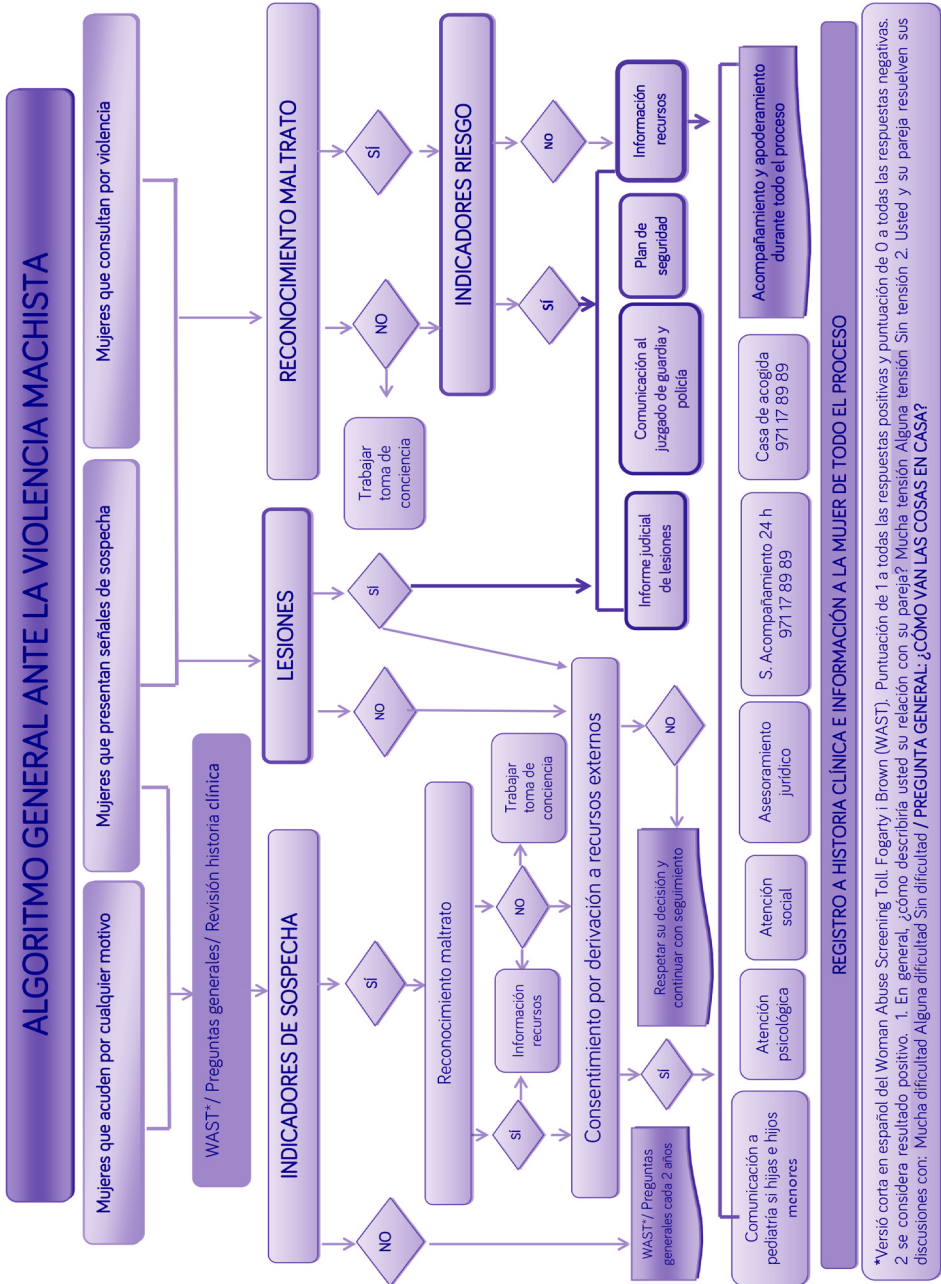
4.6 Programas Ayuntamiento de Palma

Para realizar la derivación a los diferentes programas del Ayuntamiento de Palma se cumplimentará la hoja de derivación del programa y se enviará al correo electrónico del programa específico. Hay que llamar para pedir cita.

AYUNTAMIENTO DE PALMA
Atención a mujeres víctimas de violencia de género violenciagenere@a-palma.es tel. 971 22 74 00
Atención para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género mentoriesbalears@fundacioires.org tel. 971 72 28 56
Programa para personas agresoras samp@fundacioires.org tel. 971 77 34 78
Servicio de acogida municipal Horario de atención: 24 horas todos los días del año reyes.gonzalez@intress.org / samvvg@intress.org tel. 971 46 58 09

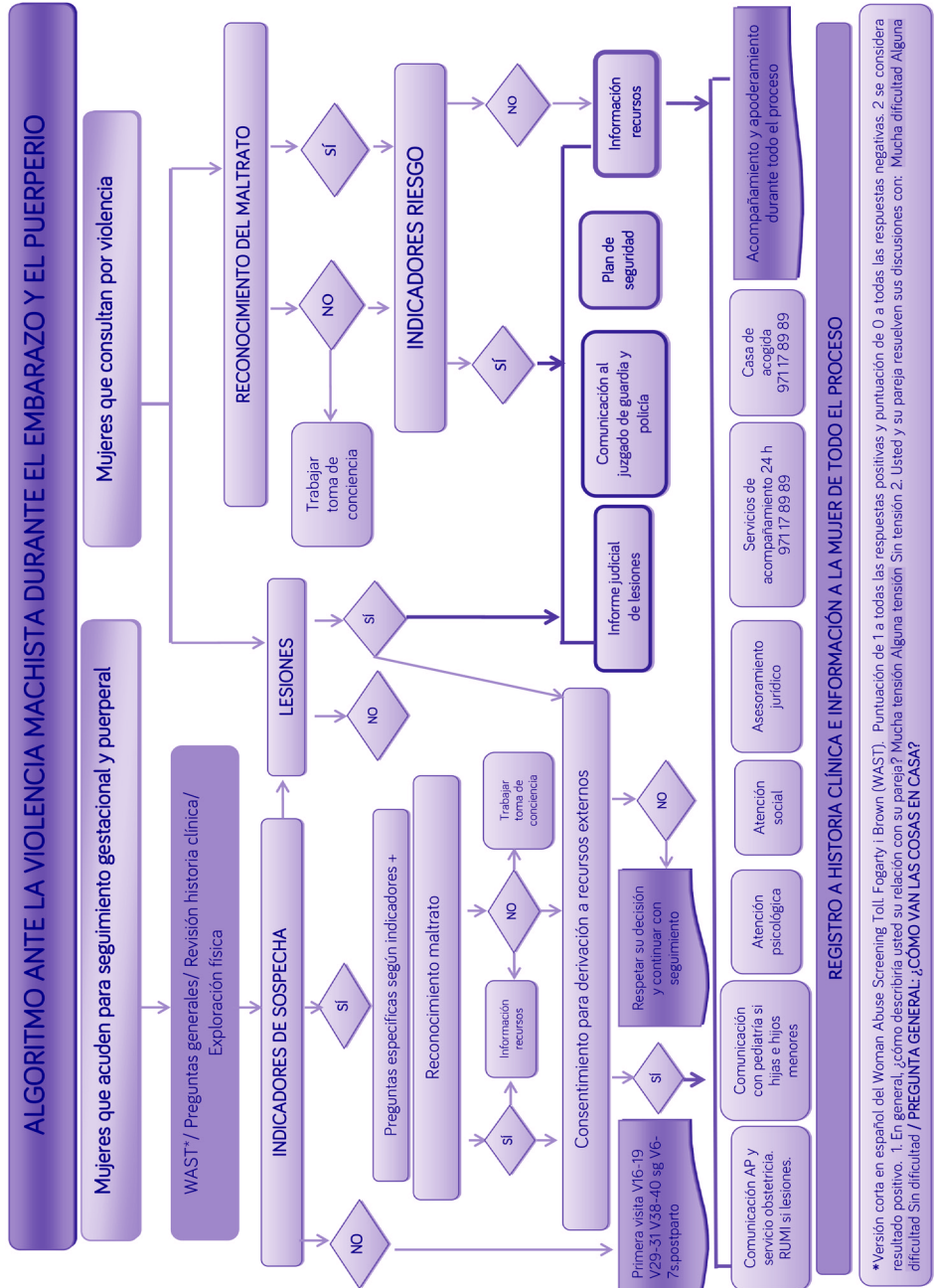


5. ALGORITMO DE ACTUACIÓN GENERAL





6. ALGORITMO DE ACTUACIÓN DURANTE EL EMBARAZO Y EL PUERPERIO



*Versión corta en español del Woman Abuse Screening Tool (WAST). Puntuación de 1 a todas las respuestas positivas y puntuación de 0 a todas las respuestas negativas. 2 se considera resultado positivo. 1. En general, ¿cómo describiría usted su relación con su pareja? Mucha tensión. Alguna tensión. Sin tensión. 2. Usted y su pareja resuelven sus discusiones con: Mucha dificultad. Alguna dificultad. Sin dificultad. / PREGUNTA GENERAL: ¿COMO VAN LAS COSAS EN CASA?



7. ALGORITMO EN CASOS DE AGRESIONES SEXUALES

