



Teleasistencia móvil para Víctimas de Violencia de Género

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Con carácter previo a la tramitación del Proyecto de Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, el Consejo de Ministros aprobó, el 7 de mayo de 2004, un Plan de Medidas Urgentes para la prevención de este tipo de violencia.

Una de las medidas incluidas en este Plan ha sido la cobertura del servicio de teleasistencia a las víctimas de la violencia de género que cuenten con orden de protección, ampliando el Convenio de Teleasistencia firmado con la FEMP y financiado por el IMSERSO.

El servicio de Teleasistencia móvil para las víctimas de la violencia de género es una modalidad de servicio que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de violencia de género una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

Por otra parte, este servicio se basa en la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telelocalización. Permite que las mujeres en riesgo de sufrir violencia de género puedan entrar en contacto, ante situaciones de emergencia, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismas o movilizando otros recursos humanos y materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. El contacto con el Centro de Atención puede establecerse en todo momento y desde cualquier lugar, tan sólo apretando un botón y en la modalidad de "manos libres".

OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personas especializadas, proporcionando seguridad a la usuaria y movilizando los recursos oportunos en función del tipo de emergencia que se haya producido.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las usuarias del servicio y a los familiares que dependen directamente de ellas, ofreciéndoles apoyo, información y asesoramiento, y garantizándoles la comunicación interpersonal ante cualquier necesidad las 24 horas del día.
- Potenciar la autoestima y la calidad de vida de las usuarias del servicio, contribuyendo a crear una red social de apoyo en su entorno habitual y animándolas a que mantengan, con plena seguridad, contacto con el entorno familiar y social no agresor.
- Ayudar a disminuir la sobrecarga que soporta una usuaria de estas características, proporcionándole tranquilidad al saber que hay un equipo humano y técnico capaz de apoyar y resolver las incidencias que puedan sobrevenir.



Teleasistencia móvil para Víctimas de Violencia de Género

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

USUSARIA		CENTRO DE ATENCIÓN
Llamada de emergencia	  	Moviliza recursos y soluciona
Llamada de comunicación normal	  	Escucha, atiende, asesora e informa
Contesta, comunica su estado, formula demandas de atención	  	Comunicaciones de acompañamiento, atención y comunicación
Contesta, verifica el funcionamiento del sistema	  	Comunicaciones del control técnico del sistema

PRESTACIONES

- Atención durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Las alarmas se atenderán desde el Centro de Atención.
- Localización geográfica tanto por GPS como por celdas de GSM.
- Solicitud de seguimiento individualizado tanto de llamadas como de seguimiento geográfico.
- Movilización de recursos propios de la usuaria, públicos, sanitarios, comunitarios y/o de cuerpos de seguridad del Estado, que sean necesarios y adecuados para la atención de las necesidades y emergencias de las usuarias.
- Llamadas quincenales de seguimiento.
- Asesoramiento técnico y formación respecto al uso del terminal.
- Resolución de incidencias técnicas del terminal y seguimiento de las mismas. Reposición del terminal si fuera necesario.
- Orientación e información geográfica en caso de necesidad.
- Servicio de atención a la usuaria para consultas, dudas y quejas, a través del propio terminal, facilitando así el apoyo y la información necesaria para la usuaria.
- Atención y apoyo psicológico por profesionales especializados.



Teleasistencia móvil para Víctimas de Violencia de Género

REQUISITOS DE ACCESO

Pueden ser usuarias del servicio las víctimas de la violencia de género que cumplan los siguientes requisitos:

- ⊗ No convivir con la persona o personas que las han sometido a maltrato.
- ⊗ Contar con una orden de alejamiento o una orden de protección, siempre que el juez que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria.

DURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio cesará:

- Cuando deje de cumplirse alguno acceso.
- Cuando la usuaria lo solicite.

Es importante destacar que la vigencia temporal de las medidas de asistencia y protección social asociadas a la orden de protección, entre las que se encuentra este servicio, no está vinculada a la vigencia de las medidas cautelares de orden civil o penal que hubieran sido dictadas.