

GUÍA DE RECURSOS Y SERVICIOS

Violencia machista contra las mujeres: ¿qué puedes hacer?

Llama al **900 840 111**
e infórmate



CASTELLANO

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA
GIZATZE POLITIKAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTIZIA Y POLÍTICAS SOCIALES



Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red Bibliotekak del Gobierno Vasco:
www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua

Edición: 1ª noviembre de 2023

Reimpresión: 1ª marzo de 2024

Tirada: 80.010 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

Internet: www.euskadi.eus

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz

Diseño: Bell Comunicación

Impresión: Gráficas Irudi, S.L.

Depósito Legal: LG G 764-2023

DIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

**Departamento de Igualdad,
Justicia y Políticas Sociales
GOBIERNO VASCO**

**Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz**

www.euskadi.eus/serviciossociales

ÍNDICE

Estás sufriendo violencia machista contra las mujeres si...	04
Recuerda que no estás sola	06
¿Qué hacer si estás sufriendo violencia machista contra las mujeres o lo sospechas?.....	08
Si estás en riesgo, ¡llama al 112 o acude a la comisaría de la Ertzaintza o a la policía local más cercana!	10
Si tienes lesiones, ¡acude al servicio de urgencias de tu centro médico o del hospital o llama al 112!	12
Si quieres informarte, ¡llama al 900 840 111! Podrás hablar con profesionales de manera inmediata, confidencial y anónima.....	14
Si necesitas atención presencial puedes concertar cita con el servicio social de base de tu ayuntamiento o el Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)	16
Servicios y recursos (ayudas económicas, vivienda, trabajo y formación, educación, etc.)	19



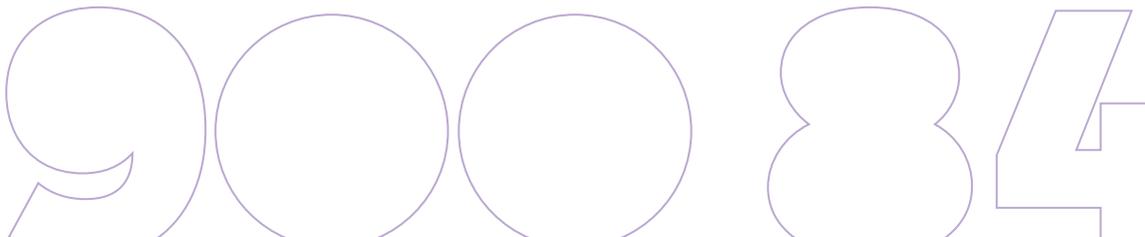
LLAMA AL 900 840 111 E INFÓRMATE

EKIM, “Portal de información sobre la violencia machista contra las mujeres” <https://ekim.euskadi.eus/>

Estás sufriendo violencia machista contra las mujeres si...

Tu agresor es tu pareja o expareja. Violencia no sólo son las agresiones físicas y sexuales, sino que tu pareja está ejerciendo violencia contra ti si:

- **Te controla:** te llama, te envía whatsapps o correos electrónicos constantemente o revisa tus perfiles en redes sociales; te exige explicaciones sobre dónde y con quién vas o sobre qué haces o dices; te controla el dinero; o controla cómo vistes y te pide que te cambies de ropa cuando no le gusta.
- **Te aísla:** no le gusta que tengas amistades, no quiere que veas a tu familia, o te desprecia delante de otras personas, te grita y recrimina constantemente diciendo que la culpa es tuya y que siempre te equivocas.
- **Te intimida:** le tienes miedo, te insulta o te humilla, te amenaza con suicidarse o quedarse con tus hijas e hijos, te retiene documentación importante como el pasaporte o libretas bancarias, te obliga a hacer cosas que no quieres, te chantajea, etc.
- **Eres dependiente y te priva de los cuidados y apoyos** que necesitas para la realización de las actividades de la vida diaria: alimentación, medicación, aseo personal, traslados, etc.

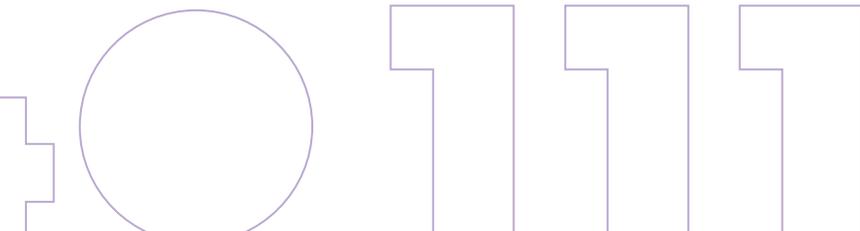




Si sufres o has sufrido violencia física, psicológica o sexual por parte de **algún hombre de tu familia o entorno, de un compañero de piso o residencia, de un cuidador, de un tutor... o incluso de un desconocido.**

Si sufres o has sufrido cualquier tipo de violencia sexual, trata, explotación sexual, mutilación genital femenina, matrimonio forzado, acoso, violencia digital y en redes sociales, esterilización forzosa...

Si sientes que **en tu entorno de trabajo** te acosan sexualmente o por ser mujer. **También es violencia machista la que se ejerce contra tu entorno cercano**, sobre todo contra tus hijas e hijos y otros familiares, con el ánimo de hacerte daño (violencia vicaria).



Recuerda que...

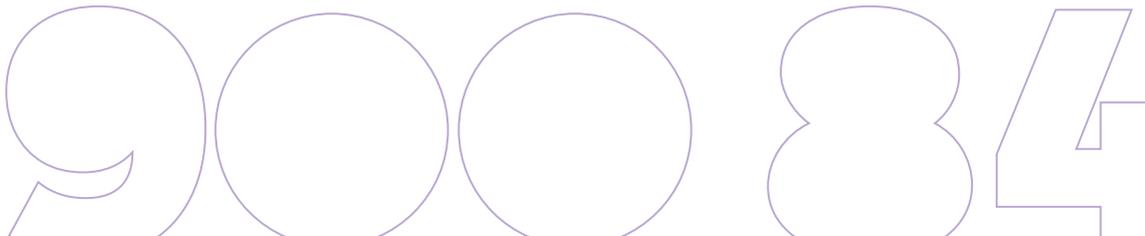
Todas las mujeres tenemos **derecho** a una vida libre de violencia machista: no tengas miedo si estás en situación administrativa irregular.

Tú eres dueña de tu vida y de tu cuerpo y tú decides lo que quieres hacer.

Tus **hijas e hijos** estarán mucho mejor si tú estás mejor: ten en cuenta que son también víctimas directas de esta violencia.

Tienes **derecho a decir NO**; para ello confía en lo que sientes: si algo no te convence, no lo dudes, di ¡NO!

Contar lo que te pasa a una persona de confianza es una buena manera de avanzar. **Busca apoyos** en una amiga o un amigo, en alguna persona de tu familia o del vecindario o en una o un profesional.



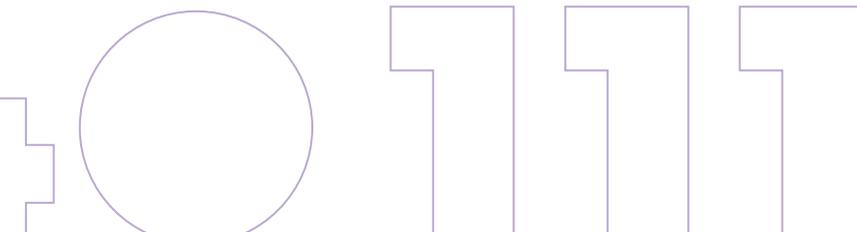


Ten en cuenta que es un proceso duro en el que te vas a encontrar a veces bien y otras veces mal, donde **tendrás retrocesos**, pero que merece la pena para tener una vida libre de violencia.

Hay muchas mujeres de cualquier edad, situación social, física, sensorial, cognitiva, emocional o nacionalidad y etnia que han pasado o están pasando por donde tú te encuentras ahora.

LLAMA AL 900 840 111 E INFÓRMATE

... no estás sola

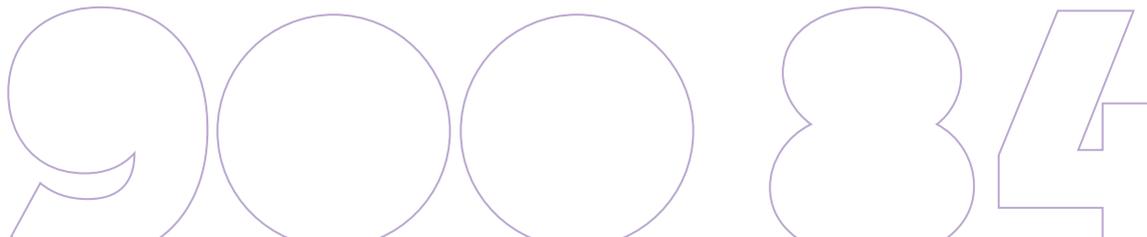


¿Qué hacer si estás sufriendo violencia machista contra las mujeres o lo sospechas?

Si te encuentras en peligro, ¡llama al 112! La ERTZAINTZA o la POLICÍA MUNICIPAL acudirá de inmediato y pondrá en marcha las medidas de protección adecuadas a tu caso. También puedes acceder a la app '112 SOS Deiak' (<https://www.ertzaintza.euskadi.eus/lfr/web/ertzaintza/aplicacionmovil>), si te la has descargado previamente, donde podrás comunicarte verbalmente o por mensajes (si no puedes hablar en ese momento o tienes discapacidad auditiva y/o del habla). Avísales en caso de tener movilidad reducida.

Si tienes lesiones físicas o psíquicas o sospechas que puedes estar sufriendo una situación de violencia, **acude a un HOSPITAL o a tu centro médico** y explica quién te las ha provocado. Te darán copia del informe médico y enviarán el parte de lesiones al juzgado correspondiente. Te ofrecerán una próxima cita para acudir a tu médica o médico de familia.

Si quieres verbalizar tu situación de violencia a profesionales **DE MANERA CONFIDENCIAL** y comprender lo que estás viviendo, llama al **900 840 111** (servicio 24 horas). En este servicio te escucharán, te acompañarán y te informarán telefónicamente sobre todos los derechos, recursos y servicios a tu disposición.





Si quieres plantear tu caso a profesionales **DE MANERA PRESENCIAL** puedes pedir cita en los **servicios sociales de tu ayuntamiento o mancomunidad**, donde te derivarán a los todos los recursos y servicios a los que tienes derecho (alojamiento temporal si fuera necesario, acceso a ayuda psicológica, asesoramiento jurídico, etc.) y donde te apoyarán y asesorarán sobre las decisiones a tomar para mejorar tu calidad de vida.

También puedes contactar con el **Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)** de tu territorio histórico (**Álava 900 180 414, Bizkaia 900 400 028 y Gipuzkoa 900 100 928**). Este servicio del Gobierno Vasco te ofrecerá la información y asistencia social, jurídica y psicológica que precises.

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



Si estás en riesgo...

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

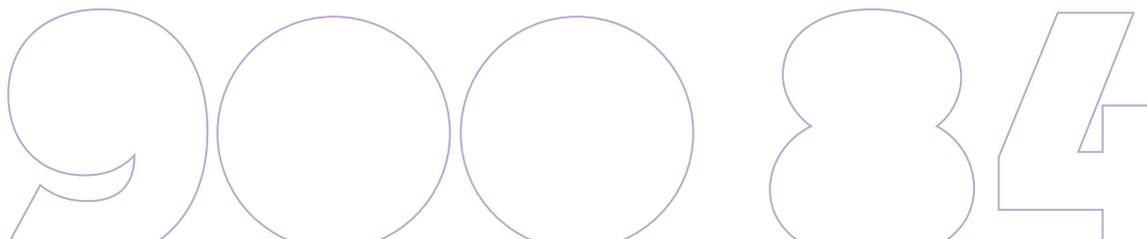
Te atenderá ante cualquier circunstancia.

Recoge denuncias las **24 horas** del día.

Tienes derecho a que llamen a una abogada o abogado para que te ayude a interponer una **denuncia** en caso de que así lo desees o para que te ayude a solicitar una **orden de protección**, tanto para medidas penales (prisión preventiva, orden de alejamiento, prohibición de comunicación, etc.) como para medidas civiles provisionales (uso de vivienda familiar, custodia y régimen de visitas de hijas e hijos, pensión de alimentos, cambio de cerradura, etc.).

Contactará con los **servicios sociales** pertinentes, municipales o forales, si así lo deseas, sobre todo si necesitas un **alojamiento urgente**.

Te ofrecerá un seguimiento personalizado adoptando las medidas de protección más adecuadas según tu nivel de riesgo.





Te ofrecerá una aplicación para descargarte en tu propio móvil para que contactes directamente con tu comisaría de la Ertzaintza en caso de riesgo y también con el **900 840 111**, Servicio de atención a mujeres víctimas de violencia machista, entre otros.

Además, si te descargas en tu móvil la aplicación app '112 SOS Deiak' (<https://www.ertzaintza.euskadi.eus/lfr/web/ertzaintza/aplicacionmovil>) en caso de urgencia puedes comunicarte verbalmente o por mensajes (si no puedes hablar en ese momento o tienes discapacidad auditiva y/o del habla) con el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi. **¡Ten habilitado en tu teléfono el localizador GPS para que puedan localizarte si es necesario!**

... ¡llama al 112!

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



Si tienes lesiones...

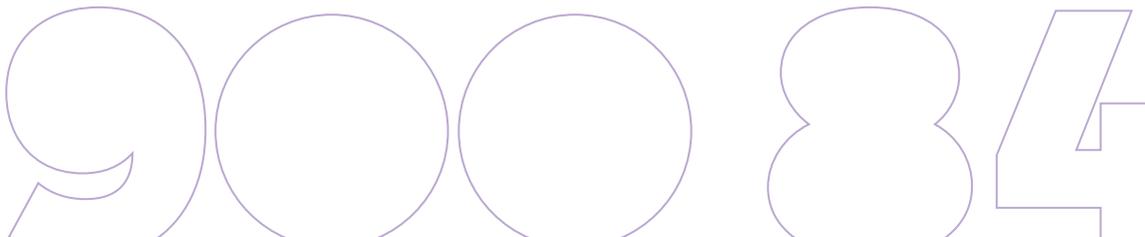
Si tienes lesiones físicas o psíquicas o crees que puedas tenerlas, acude al servicio de urgencias de un HOSPITAL y explica el origen de tales lesiones.

En caso de violencia sexual: no ingieras agua, no vayas al baño ni te duches ni te cambies de ropa. Serás atendida por el servicio de ginecología y el de medicina forense conjuntamente.

Te darán **copia del informe médico**, que te servirá para el juicio en caso de que haya denuncia.

Desde allí derivarán el **parte de lesiones al juzgado correspondiente**. Si lo necesitas, te pondrán en **contacto con los servicios sociales**.

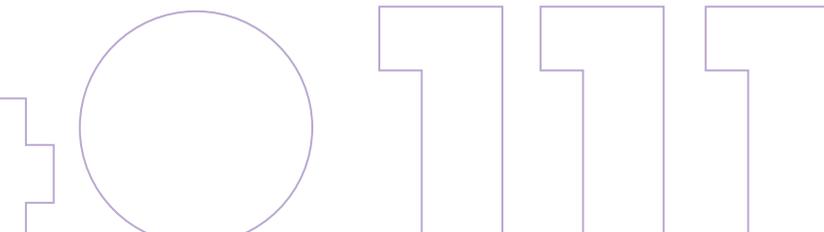
En caso de que corras peligro, se solicitará **la presencia de la Ertzaintza**.





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

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



Si quieres informarte...

... llama al **900 840 111**, Servicio de atención a mujeres víctimas de la violencia machista. **Podrás hablar con profesionales de manera inmediata, confidencial y anónima.**

Si estás **bloqueada, confundida o asustada.**

Si tienes **dudas**, sientes **vergüenza o miedo.**

Si quieres ser escuchada y verbalizar tu situación **de forma anónima.**

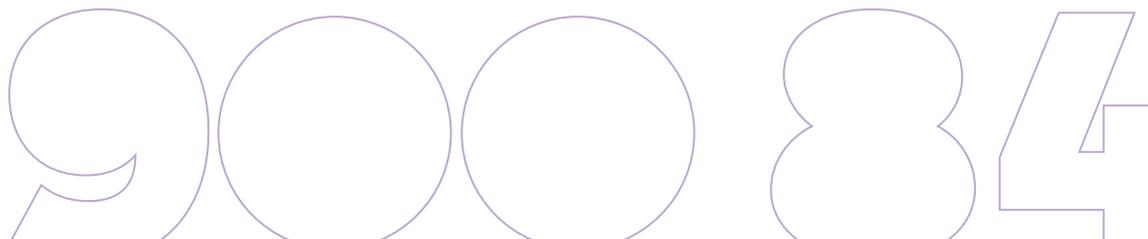
Si quieres informarte y orientarte para ser tú quien toma **tus propias decisiones.**

Si quieres **ser acompañada** por profesionales especializadas en la atención de violencia machista para poder: poner nombre a lo que te pasa, transmitir tus vivencias sin sentirte cuestionada, valorar diferentes alternativas para enfrentar la situación y sentir que no estás sola.

Si quieres recibir información sobre todos los derechos, recursos y servicios a tu disposición.

La Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco pone a tu disposición este servicio telefónico especializado que atiende a TODAS las mujeres víctimas de violencia machista, y también a FAMILIARES O A PERSONAS ALLEGADAS Y A PROFESIONALES que demanden información.

24h!





Es inmediato, anónimo, confidencial y gratuito, y **no deja rastro** en la factura telefónica. Está disponible **24 horas al día**, 365 días al año.

Es atendido por profesionales especializadas en la atención de situaciones de violencia machista. Atiende en **51 idiomas** y a personas **con discapacidad auditiva y/o del habla** mediante un canal específico para ello: <https://satevi.svisual.org/>

Atiende todos los casos de violencia machista contra las mujeres (física, psicológica, sexual, económica...) entre otras:

- **la ejercida por tu pareja o expareja (violencia de género),**
- **la ejercida por un hombre de tu familia o de tu entorno,**
- **en caso de delitos contra la libertad sexual (agresión, exhibicionismo, trata de mujeres y niñas, mutilación genital femenina y matrimonios forzados entre otros),**
- **o en el ámbito laboral: acoso sexual o por razón de sexo.**

Si necesitas atención presencial...

Puedes concertar cita con los servicios sociales de tu AYUNTAMIENTO o MANCOMUNIDAD donde te facilitarán:

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

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

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

El SAV es un servicio al que puedes acudir para:

- Recibir **orientación antes de interponer la denuncia** y realizar un seguimiento hasta que acabe el proceso.
- Recibir orientación sobre qué se puede hacer en tu caso concreto.
- Recibir **información y apoyo en los trámites judiciales** y sobre tus derechos (asistencia jurídica gratuita, ayudas económicas y recursos psicosociales).
- Recibir **asistencia psicológica y social** si la necesitas.
- Que te deriven a los servicios sanitarios o sociales competentes y adecuados.
- **Te acompañen al juicio.**
- Para más información: www.justizia.eus/victima



Para concertar una cita:

Álava-Araba:



900 180 414 (gratuito) y 945 00 48 95

Palacio de Justicia, Avda. Gasteiz, 18. 01008 Vitoria-Gasteiz

Bizkaia:

900 400 028 (gratuito) y 94 401 64 87

Junto al Palacio de Justicia, Ibañeiz de Bilbao, 3-5 bajo. 48001 Bilbao



94 400 10 31

Palacio de Justicia, Bide Onera, s/n. 48901 Barakaldo

Gipuzkoa:



900 100 928 (gratuito) y 943 00 07 68

Palacio de Justicia, Plaza Teresa de Calcuta, 1. 20012 Donostia/San Sebastián

HORARIOS:

Lunes a viernes, 9:00 a 14:00
Martes y miércoles, 16:00 a 18:30
Julio y agosto, 9:00 a 14:30

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

Si eres una mujer con discapacidad, también puedes recurrir a las entidades referentes para las personas con discapacidad.

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

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

emakunde@euskadi.eus

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



EKIM, Portal de información sobre la violencia machista: Es la web que centraliza toda la información útil para las víctimas de violencia machista contra las mujeres y que ofrece todas las prestaciones y servicios que todas las instituciones públicas vascas ponen a disposición de las víctimas de violencia machista.

<https://ekim.euskadi.eus/>



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

Puedes acceder a estos servicios y recursos

Ayudas económicas:

Tienes derecho a la **ayuda económica de pago único** que gestiona la Dirección de Servicios Sociales del Gobierno Vasco si:

- el que te ha agredido es tu pareja o expareja
- has terminado definitivamente la relación con él
- tienes una credencial de víctima de violencia de género en vigor
- tienes al menos una antigüedad en el padrón en la CAE de 6 meses
- no superas los ingresos económicos máximos establecidos
- no trabajas ni percibes la Renta Activa de Inserción (RAI) por violencia de género.

violenciacontramujeres@euskadi.eus

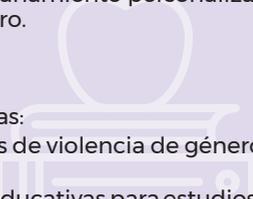
Si solicitas el Ingreso Mínimo Vital (IMV) y/o la Renta de Garantía de Ingresos (RGI):

- No será necesario que la unidad de convivencia se haya formado al menos hace un año.
- Basta con tener 18 años.
- No te exigirán antigüedad en el padrón.
- Podrás acceder tanto si eres víctima de violencia de género, de violencia doméstica o de trata de seres humanos y de explotación sexual.
- Si has tenido que abandonar tu domicilio habitual y trasladarte a vivir al domicilio de familiares o amistades u otras personas como consecuencia de la situación de violencia, temporalmente no se considerarán como tuyos los ingresos de esas otras personas que convivan contigo.
- Ser titular de la prestación de RGI te permitirá un acompañamiento personalizado en tu proceso de inclusión con una persona tutora en violencia de género.

Educación:

En materia educativa tienes a tu disposición estas medidas:

- Exención de pago de tasas universitarias para las víctimas de violencia de género, sus hijos o hijas menores de 25 años a su cargo y en convivencia con ella.
- Excepciones en los requisitos académicos para las becas educativas para estudios no universitarios
- Excepciones académicas en la beca para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores
- Traslado del expediente académico para las víctimas de violencia machista contra las mujeres que requieran un cambio de centro escolar.



Alojamiento:

En caso de tener que abandonar el domicilio familiar a consecuencia de la violencia, se puede solicitar **acudir a un centro de acogida** directamente en los servicios sociales de base municipales y forales o a través de la Ertzaintza, centro médico, etc.

Vivienda:

Si eres víctima de violencia de género y **te inscribes en Etxebide** como demandante de vivienda en régimen de alquiler:

- Tendrás 4 puntos más y se incluirá tu solicitud en cupo prioritario denominado de especial necesidad de vivienda.
- Podrás inscribirte, aunque acredites que no has tenido ingresos o aunque no llegues al mínimo exigido.
- No tendrás que estar empadronada obligatoriamente en los municipios que solicites.

En algunos casos, aunque tengas una vivienda en propiedad, podrías acceder a este servicio.

Si estás alojada en un centro de acogida y no consigues acceso a una vivienda, desde tu ayuntamiento o diputación podrán solicitarte **excepcionalmente la adjudicación directa de una vivienda en régimen de alquiler** siempre que cumplas unos requisitos específicos.

Si resides en una vivienda de alquiler de algún programa del Gobierno Vasco puedes solicitar un **cambio en caso de que se considere que existe riesgo**.

https://www.etxebide.euskadi.eus/webetxe00-content/es/contenidos/informacion/documenta_reg_etxeb/es_def/index.shtml

Trabajo y formación:

Si necesitas atención y asesoramiento individual para búsqueda de empleo, cuentas con una **persona tutora en violencia de género** en cada oficina de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. Pregunta por ella.

Se te ofrecerá un **itinerario personalizado** para facilitar tu incorporación al mercado de trabajo y a cursos de formación.

+ info:

EKIM Portal de información sobre la violencia machista contra las mujeres

<https://ekim.euskadi.eus/>



zuzenean
herritarrei arreta emateko zerbitzua
servicio de atención a la ciudadanía

Telefono: 012