

# Indarkeria matxisten arretarako baliabideen gida



## **Indarkeria matxisten arretarako baliabideen gida – Enkarterriko Mankomunitatea**

### **Argitalpena**

2023ko martxoa.

### **Argitalpenaren arduraduna**

Sortzen Consultoría

### **Koordinazioa**

Enkarterriko Mankomunitatea

### **Argitalpenaren ilustrazioa eta diseinua**

Transi Fernández Habas. Diseño con Perspectiva.

Argitalpen hau erabilera publikokoa da. Erreprodukzio partziala baimentzen da edo bere edukien guztizkoa, baldin eta eta jatorri-iturria eta egiletza behar bezala aipatzen bada.

# Indarkeria matxisten arretarako baliabideen gida



Karrantza



# Aurkibidea

<b>1. Indarkeria matxistak definitzen</b> .....	6
<b>2. Larrialdi-egoera</b> .....	9
<b>3. Zertan datza baliabide bakoitza?</b> .....	11
<b>4. Zerbitzuak/Baliabideak</b> .....	13

## **ZUZENEKO ARRETA-ZERBITZUAK**

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak .....	14
Osasun-zerbitzuak .....	16
Ertzaintza – Balmaseda .....	23
Udaltzaingoak .....	23

## **BIDERATUTAKO ARRETA-ZERBITZUAK**

Zutitu programa .....	24
Aholkularitza Juridikoko Zerbitzua .....	25
Arreta Soziojuridikoko Zerbitzua .....	26
Familian Esku hartzeko Programa, Emakumeen aurkako	
Etxeko Indarkerian espezializatua .....	27
Etxeko indarkeriarako aldi baterako Abegi-etxea .....	28

## Gida kontsultatu aurretik:

Gida honek biltzen dituen zerbitzuak bi motatakoak dira:

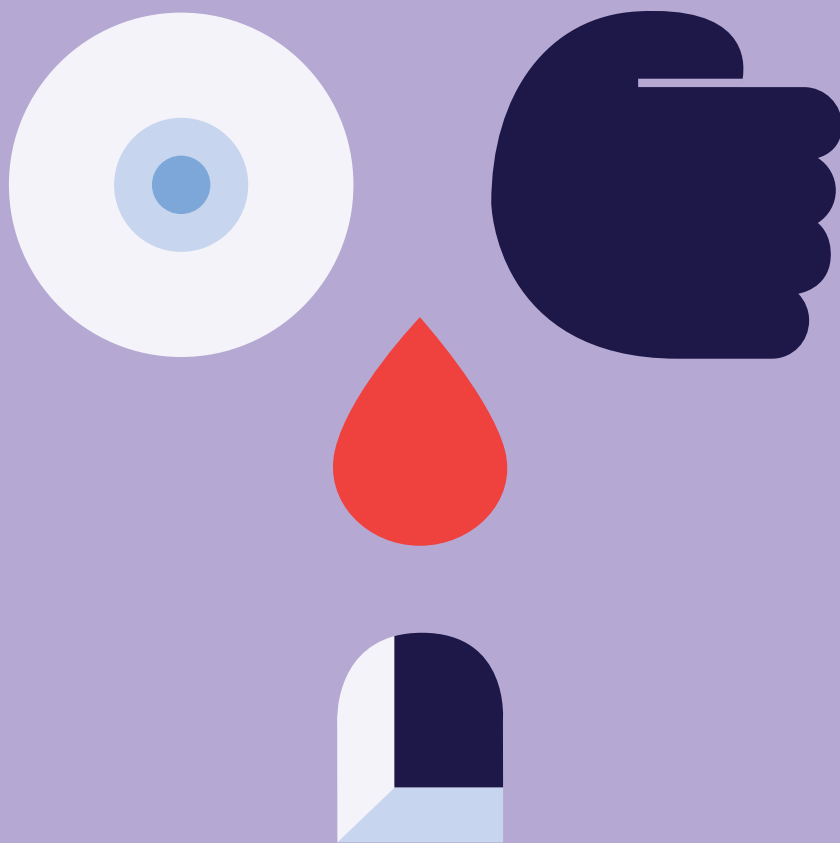
### 1. Zuzeneko arreta-zerbitzuak

Son servicios que ofrecen una atención directa, como la policía local y los centros de salud.

### 2. Bideratutako arreta-zerbitzuak

Son servicios que derivan la demanda a otros servicios especializados, como los servicios de asesoramiento jurídico y atención psicológica.

# 1. Indarkeria matxistak definitzen



## Genero- indarkeria

Indarkeriazko ekintza oro, fisikoa zein psikologikoa, sexu-askatasunaren aurkako erasoak, mehatxuak, derrigortzeak edo askatasuna arbitrarioki kentzea barne, **gizonek** beren ezkontide izan diren edo antzeko afektibitate-harremanak izan dituzten edo dituzten emakumeen aurka egiten dutena, nahiz eta elkarrekin bizi ez.

## Sexu- erasoak

**Emakumeek onartzen ez duten** edozein sexu-ekintza, indarkeria, larderia edo manipulazio emozionalaren bidez sexu-harremanak erakustea, behatzea eta inposatzea barne, erasotzaileak emakumearekin ezkontza-harremana, bikote-harremana, harreman afektiboa edo ahaidetasun-harremana izan ala ez.

## Sexu-jazarpena eta/edo sexuan oinarritutako jazarpena

**Sexu-jazarpena** da **lan-harreman** baten esparruan **sexu-izaerako** portaera oro, ahozkoa edo fisikoa, helburu edo ondorio duena pertsona baten duintasunaren aurka egitea, bereziki larderiakoa, apalesgarria edo iraingarria den ingurunea sortzen denean.

**Sexuan oinarritutako jazarpena** pertsona baten sexuaren arabera egiten den edozein jokabide da, haren duintasunaren aurka egiteko eta larderiakoa, apalesgarria edo erasokorra den ingurunea sortzeko helburua edo ondorioa duena.

# Beste indarkeria mota batzuk

## ■ SEME-AMA INDARKERIA

Semeak bere ama (edo bere eginkizunak betetzen dituen familiako emakumea) iraintzen, mehatxatzen, lapurtzen edo jotzen duenean, kaltea eragiteko eta/edo kontrolatzeko asmoz.

## ■ TXEKO ETA FAMILIA BARRUKO INDARKERIA

Senidetasun- eta/edo bizikidetzaharremanean emakumeek jasaten dituzten indarkeria-mota guztiak (anai-arreben, gurasoen, osaba-izeben, aitona-amonen eta abarren eskutik).

## ■ EMAKUMEEN SALEROSKETA

Delitu bat da: gizakien bahiketa, lekualdaketa edo harrera, mehatxuaren, indarkeriaren edo beste mekanismo hertsatzaile batzuen bidez (iruzurra, nagusitasunezko posizio baten abusua, etab.). Emakumeen salerosketaren helburua etxeko esplotazioa edo sexu-esplotazioa izan daiteke.

## ■ GENITALEN MUTILAZIOA

Kanpoko genital femeninoak zati batean edo guztiz ezabatzea, edo emakumeen organo genitaletan arrazoi kulturalengatik eta ez helburu terapeutikoengatik egindako beste aldaketa batzuk.



## 2. Larrialdi-egoerak



## Zer da larrialdi-egoera bat?

Berehalako erantzunik jasotzen ez bada, pertsonen osotasun fisikoa edo psikikoa arriskuan jartzen da.

Egoera bat oso larria izan daiteke, baina ez da larrialditzat hartuko berehala artatu behar ez bada.

## Norekin jar naiteke harremanetan?

### **Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua (SFUS)**

SFUS zerbitzu espezializatua da, eta, hasiera batean, emakumeen premiak baloratzeaz eta behar diren baliabideak aktibatzeaz arduratuko da.

**Telefono-zenbakia:** 94 402 50 50.

**Ordutegia:** 24 ordu, 365 egun urtean.

# 3. Zertan datza baliabide bakoitza?





## Laguntza psikologikoko zerbitzua

Zerbitzu honek arreta psikologikoko saioak eskaintzen dizkie indarkeria matxista jasan duten emakumeei eta haien seme-alaba adingabeei, edozein eremutan gertatu dela ere.



## Arreta soziojuridikoko zerbitzua

Orientazio juridikoko prestazio bat da, indarkeria matxistako egoerak lantzeari eta konpontzeari buruzko informazioa eta orientazioa ematen duena, tresna juridikoen bidez.



## Larrialdietarako etxebizitzak

Biktimei eta haien mendeko pertsoneri etxebizitza bat eskaintzen diete baliabide bakoitzaren arabera behar duten denboran, eta bertan lagunduko diete larrialdi-egoera batetik irteteko edo gizarteratzeko eta laneratzeko prozesu bati ekin ahal izateko.



## Laguntza ekonomikoak

Helburua da indarkeria matxistaren biktimari bizirauteko gutxieneko baliabide batzuk ematea, erasotzailearengandik independizatzeko aukera izan dezan.

# 4. Zerbitzuak/Baliabideak



# ZUZENeko ARRETA-ZERBITZUAK

## ZER DIRA?

Arreta zuzeneko zerbitzuetan **ez da beharrezkoa emakumeak beste zerbitzu batetik bideratzea arreta jaso dezan**. Hau da, biktimak nahi duen guztietan eskura ditzake arreta zuzeneko baliabideak.

# Oinarrizko gizarte-zerbitzuak

## ZERTARAKO DIRA?

Indarkeria matxistaren ondorioz sortzen diren arazo pertsonalei, familiakoei eta sozialei erantzuteko baliabide bat dira, biktima diren emakumeek eta adingabeek indarkeria horretatik irteteko behar dituzten tresnak izan ditzaten. Enkarterriko Mankomunitateko edozein udalerritan erroldatutako emakumeek erabil dezakete zerbitzu hori.

- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 09:00etatik 14:00etara.
- » **Harremanetarako:** 94 667 18 49 / 50.
- » **Helbidea:** La Inmaculada auzoa, 15, 48850 Aranguren, Bizkaia.
- » **E-maila:** [accionsocial@enkarterri.eus](mailto:accionsocial@enkarterri.eus)

# Etxeko indarkeriaren edo sexu- erasoen biktima izan diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua (SATEVI)

- » **Estaldura autonomikoa.**
- » **Arreta-ordutegia:** 24 ordu, urteko 365 egunetan.
- » **Doako deia** eta ez da fakturan\* agertuko.
- » **Norentzat:**
  - Emakume biktimak.
  - Indarkeriaren biktima den emakumeari laguntzeko moduari buruzko informazioa nahi duten hurbileko pertsonak, senideak eta beste pertsona batzuk.
  - Hainbat esparrutako profesionalak.
- » **Arreta 51** hizkuntzatan eta entzun eta/edo hitz egin ezin duten pertsoneri.
- » Hainbat hizkuntzatarara aldibereko itzulpena izateko zerbitzua eskaintzen du.
- » **Entzumen-desgaitasuna** duten pertsonentzat eskuragarri.
- » **Zenbaki horretara datoz 016 telefono**-zenbakiaren deiak, Estatuaren eskumeneko telefonoa.
- » **Harremanetarako:** 900 840 111.

\* SATEVI eta 016 zenbakiek ez dute arrastorik uzten telefono-fakturan, baina deien **erregistroan uzten dute, bai mugikorrean, bai telefono finkoan.** Beraz, deia egin ondoren ezabatu egin behar da.

# Bizkaiko Gizarte Larrialdiak Koordinatzeko Foru Zerbitzua (SFUS) – Bizkaiko Foru Aldundia

- » **Arreta:** 24 ordu, urteko 365 egunetan.
- » **Estaldura:** Bizkaia osoan, Bilbon izan ezik.

Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailak Larrialdiko Harrera Zerbitzu bat du Lurralde Historiko osorako, eta horren bidez, Harrera Zentro batean hartzen dira tratatu txarren biktimak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen jardun-ordutegitik kanpo premiazko babesa eta ostatua behar dutenak.

- » **Sarbidea:** 112 (SOS-Deiak).
- » **Harremanetarako:** 94 402 50 50.

## Osasun-zerbitzuak

### ZERTARAKO DIRA?

**Enkarterriko Mankomunitateko biztanleei zuzendutako osasun-zerbitzuak prebentziorako eta arreta klinikorako osasun-zerbitzuak eskaintzen dituzten erakundeen multzoa dira (anbulatorioak, osasun-zentroak, kontsultategiak eta ospitaleak).**

Indarkeria matxistaren kasuetan, askotan arreta-, detekzio- eta prebentzio-baliabide bat izaten dira, eta bertatik beste arreta-baliabide batzuetara bideratzen dira, indarkeriatik ateratzen laguntzeko. Aldi berean, kasurik larrienetan, hala nola sexu-indarkerian, funtsezkoa da ospitaleetan esku hartzea.



# Osasun-zentroak

## ZALLAKO OSASUN-ZENTROA

- » **Arreta-ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 17:00etara.
- » **Larrialdietako ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 17:00etara **zentroan**. 17:00etatik aurrera, Zallako Etengabeko Arretako Gunea.
- » **Aurretiko hitzordua:** 94 600 75 90 / 900 20 30 50 (osasun-aholkua).
- » **Helbidea:** Euskadi plaza z.g., 48860. Zalla, Bizkaia.

## ZALLAKO OSASUN MENTALEKO ZENTROA

- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 600 76 00.
- » **Helbidea:** Ligueti auzoa 2 bis-behea, 48860. Mimetiz, Bizkaia.

## BALMASEDAKO OSASUN-ZENTROA

- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 17:00etara.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 610 23 25.
- » **Helbidea:** Encartaciones Hiribidea 11, 48800. Balmaseda, Bizkaia.

## SODUPEKO OSASUN ZENTROA

- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.
- » **Larrialdietako ordutegia:** 08:00etatik 15:00etara zentroan / 15:00etatik 17:00etara Zallako osasun-zentroan, gainerako ordutegia Zallako Etengabeko Arretako Gunean.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 669 23 25.
- » **Helbidea:** Sodupe Goikoa, 13, 48830. Güeñes, Bizkaia.

## ALONSOTEGIKO OSASUN-ZENTROA

- » **Helbidea:** Doctor Madinabeitia Plaza, 13, 48810, Alonsotegi, Bizkaia.
- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 498 00 01.

# Enkarterriko kontsultategi espezifikoak

## ZERTARAKO DIRA?

Kontsultategietan, zuzeneko hitzordua eskatu ahal izango duzu zure familia-medikuarekin, bizi zaren Enkarterriko udalerraren arabera.

### ARANGURENGO KONTSULTATEGIA

- » **Helbidea:** La Inmaculada auzoa z.g., Zalla, Bizkaia, 48850.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 667 06 47.
- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara.
- » **Larrialdiak:**
  - Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, zentroan.
  - 15: 00etatik 17:00etara Zallako osasun-zentroan.
  - 17:00etatik aurrera, Zallako Etengabeko Arretako Gunean.

### ARTZENTALES-TRASLAVIÑAKO KONTSULTATEGIA

- » **Helbidea:** Lehendakari Agirre, 27, Artzentaless, Bizkaia, 48879.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 680 92 05.
- » **Ordutegia:** astelehen eta asteazkenetan, 08:00etatik 15:00etara.
- » **Larrialdiak:**
  - Astelehenetik asteazkenetara, 8:00etatik 15:00etara, zentroan.
  - Astearte, ostegun eta ostiraletan, 08:00etatik 15:00etara, San Migel zentroan.
  - Astelehenetik ostiralera: 15:00etatik 17:00etara Balmasedako osasun-zentroan.
  - Gainerako ordutegia Balmasedako Etengabeko Arretako Gunean.

### GALDAMES-SAN PEDROKO KONTSULTATEGIA

- » **Helbidea:** Udaletxeko etxabea - San Pedro auzoa z/g, Galdames, Bizkaia, 48191.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 610 40 06.
- » **Ordutegia:** astelehen eta ostiraletan 12:00etatik 15:00etara eta asteazkenetan 08:00etatik 11:00etara.

» **Larrialdiak:**

- Astelehenetik ostiralera 15:00etan eta asteazkenean 08:00etatik 11:00etara zentroan.
- Astearteetan 08:00etatik 11:00etara eta ostegunetan 12:00etatik 15:00etara, San Esteban zentroan.
- Astelehenetik ostiralera, 15:00etatik 17:00etara, Zallako osasun-zentroan.
- 17:00etatik aurrera eta gainerako ordutegian, Zallako Etengabeko Arretako Gunea.
- Larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan 24 ordu. Zallako Etengabeko Atentzio Gunea.

**GUEÑESEKO KONTSULTATEGIA**

- » **Helbidea:** José Miguel Arrieta Mascarua, 6-8, Güeñes, Bizkaia, 48840.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 669 04 18.
- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara.
- » **Larrialdiak:**
  - Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, zentroan.
  - 15:00etatik 17:00etara Zallako osasun-zentroan, gainerako ordutegia Zallako Etengabeko Arretako Gunean.
  - Larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan 24 ordu.

**LA CUADRAKO KONTSULTATEGIA**

- » **Helbidea:** La Cuadra auzoa, Güeñes.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 669 32 76.
- » **Ordutegia:** ostegunetan, 12:00etatik 14:30era.

**ZARAMILLOKO KONTSULTATEGIA**

- » **Helbidea:** Zaramillo auzoa, Gueñes, 48840 Bizkaia.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 639 85 00.
- » **Ordutegia:** astelehen, astearte, asteazken eta ostiraletan, 08:00etatik 10:30era.

» **Larrialdiak:**

- Astelehen, astearte, asteazken eta ostiraletan, 08:00etatik 10:30era, zentroan.
- Gainerako ordutegia 17: 00ak arte, Sodupeko osasun-zentroan.
- 17:00etatik aurrera, Zallako Etengabeko Arretako Gunea.
- Larunbatak, igandeak eta jaiegunak 24 ordu Zallako Etengabeko Arretako Gunea.

**TRUCIOS-TRUTZIOZKO KONTSULTATEGIA**

» **Helbidea:** Lehendakari Aguirre, 60, Trucios-Turtzioz, Bizkaia, 48880.

» **Telefono-zenbakia:** 94 680 91 27.

» **Ordutegia:** Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara.

» **Larrialdiak:**

- Astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 15:00etara, zentroan.
- 15: 00etatik 17: 00etara Balmasedako osasun-zentroa.
- 17:00etatik aurrera, Balmasedako Etengabeko Arretako Gunea.
- Larrialdiak: larunbat, igande eta jaiegunetan, 24 orduz, Balmasedako Etengabeko Arretako Gunean.

**LA BALUGA SOPUERTAKO KONTSULTATEGIA**

» **Helbidea:** San Pedro kalea 6, Baluga-Sopuerta.

» **Telefono-zenbakia:** 94 610 49 49.

» **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.

**MERCADILLO SOPUERTAKO KONTSULTATEGIA**

» **Helbidea:** La llantada 1, Sopuerta.

» **Telefono-zenbakia:** 94 610 48 48 / 94 610 49 49.

» **Ordutegia:**

- Astelehenetik ostegunera, 08:00etatik 11:00etara.
- Asteazken eta ostiraletan, 08:00etatik 15:00etara.

#### KARRANTZAKO KONTSULTATEGIA

- » **Helbidea:** Kontxa auzoa 17, Karrantza.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 680 65 19.
- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.

#### LANESTOSAKO KONTSULTATEGIA

- » **Helbidea:** Jose M<sup>o</sup> Macua, 1, Lanestosa.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 610 71 34.
- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 13:00era.

#### GORDEXOLAKO KONTSULTATEGIA

- » **Helbidea:** Plaza Molinar 3, Gordexola.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 679 80 23.
- » **Ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.

## Ospitale orokorrak

#### GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA

- » **Helbidea:** Gurutzeta plaza z/g, Barakaldo, 48903 Bizkaia.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 600 60 00.
- » **E-maila:** [hospitalde.cruces@osakidetza.eus](mailto:hospitalde.cruces@osakidetza.eus)
- » **Ordutegia:** 24 ordu, urteko 365 egunetan.

#### BASURTUKO UNIBERTSITATE OSPITALEA

- » **Helbidea:** Montevideo etorbidea 18, 48013 Bilbao, 48013 Bizkaia.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 400 60 00.
- » **E-maila:** [sapu.basurto@osakidetza.eus](mailto:sapu.basurto@osakidetza.eus)
- » **Ordutegia:** 24 ordu, urteko 365 egunetan.

# Etengabeko atentzioko guneak (EAG) – Osakidetza

## ZERTARAKO DIRA?

EAGak bizi ez diren larrialdiak artatzen dituzten zentroak dira, udaleko osasun-zentroaren ordutegitik kanpo edo jaiegunetan. Aldi berean, osasun-zentroaren ordutegitik kanpo, **gaixo akutuak eta kronikoak** artatzen ditu, haien beharren arabera.

### BALMASEDAKO EAG

- » **Helbidea:** Encartaciones Hiribidea, 11, 48800 Balmaseda, Bizkaia.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 610 23 25.
- » **Astelehenetik ostiralera:** 17:00etatik 08:00etara.
- » **Asteburuak eta jaiegunak:** 24 ordu.

### ZALLAKO EAG

- » **Helbidea:** Euskadi plaza z.g., 48860 Zalla, Bizkaia.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 600 75 90.
- » **Astelehenetik ostiralera:** 17:00etatik 08:00etara.
- » **Asteburuak eta jaiegunak:** 24 ordu.

### KARRANTZAKO EAG

- » **Helbidea:** Concha auzoa 17, 48891 Karrantza Harana, Bizkaia.
- » **Telefono-zenbakia:** 94 680 65 19.
- » **Astelehenetik ostiralera:** 17:00etatik 08:00etara.
- » **Asteburuak eta jaiegunak:** 24 ordu.

# Ertzaintza – Balmaseda

- » **Harremanetarako:** 94 680 27 01.
- » **Ordutegia:** astelehenetik igandera 24 ordu.
- » **E-maila:** adm\_balmaseda@ertzaintza.eus
- » **Helbidea:** Virgen de Gracia kalea 2, 48800 Balmaseda, Bizkaia.

# Enkarterriko Mankomunitateko Udaltzaingoa

## BALMASEDAKO UDALTZAINGOA

- » **Arreta-ordutegia:**
  - Lanegunak: 07:00etatik 21:00etara.
  - Asteburuak eta jaiegunak: 09:00etatik 21:00etara.
- » **Harremanetarako:** 94 680 00 00 / 657 795 800.

## ZALLAKO UDALTZAINGOA

- » **Arreta-ordutegia:**
  - Astelehenetik ostiralera: 07:30etatik 22:00etara.
  - Larunbat eta igandeetan: 09:00etatik 21:00etara.
- » **Harremanetarako:** 092 (Zallatik) edo 94 639 12 77  
udaltzaingoa@zalla.eus

## GUEÑESKO UDALTZAINGOA

- » **Arreta-ordutegia:** Astelehenetik igandera, 07:00etatik 22:00etara.
- » **Harremanetarako:** 605 702 654.

## KARRANTZAKO UDALTZAINGOA

- » **Arreta-ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.
- » **Harremanetarako:** 651 708 666.

## ALONSOTEGIKO UDAL ZERBITZUA

- » **Arreta-ordutegia:** astelehenetik ostiralera, 07:45etatik 21:30etara.
- » **Harremanetarako:** 688 881 316 / 688 881 315.

# BIDERATUTAKO ARRETA-ZERBITZUAK

## ZER DIRA?

Emakumeak zuzeneko arretako zerbitzuetatik **bideratu ondoren eskura ditzakeen zerbitzu** guztiak dira. Kasu horretan, **profesional bakoitzak, bere eremutik**, biktimarekin esku hartzeko baliabiderik egokiena baloratzen du.

## ZUTITU PROGRAMA (ARANGUREN-ZALLA)

### Laguntza psikologikoko zerbitzua – Bizkaiko Foru Aldundia

#### ■ ZERTARAKO DA?

Tratu txarren eta sexu-erasoen kasuetan Familian Esku Hartzeko Laguntza Psikologikoko Programaren helburua da tratu txarren eta emakumeen, gizonen eta adingabeen aurkako sexu-erasoen ondorioak aztertzea eta indarkeriazko jokabideak aldatzea.

#### Interbentzioa honetan datza:

- » Diagnostikoa eta balorazioa.
- » Banakako laguntza psikologikoa.
- » Taldeko arreta psikologikoa, biktima helduentzako eta adingabeentzako banakako arreta psikologikoaren esku-hartze osagarri gisa.
- » Artatutako kasuen jarraipena.
- » Tratatutako kasuen ebaluazioa.

#### Laguntza psikologiko hau emango da:

- » **Premiazkoa** (berehalako arriskua dagoenean).
- » **Doakoa**.
- » **Espezializatua**.



## ■ NORENTZAT DA?

Enkarterriko Mankomunitatea osatzen duten udalerrietako emakumeak.

» **Hitzordua eskatzeko telefono-zenbakia:** 94 667 18 49 / 94 667 18 50.

» **Arreta-eguna eta -ordutegia:** astearte, asteazken eta ostegunetan, Arangurenen (Zalla), 08:00etatik 15:00etara.

» **Aholkularitza psikologikoa:** genero-indarkeriaren, familia barruko indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeak.

## Aholkularitza Juridikoko Zerbitzua – Enkarterriko Mankomunitatea

## ■ NORENTZAT DA?

Enkarterriko Mankomunitatea osatzen duten udalerrietako emakumeak.

» **Hitzordua eskatzeko telefono-zenbakia:** 94 667 18 49 / 94 667 18 50.

## ■ BI KOKAPEN

### 1. ARANGUREN, ZALLA

» **Arreta-eguna eta -ordutegia:** Ostegunetan, Arangurenen (Zalla).

» **Aholkularitza juridikoa:** Banantzeekin, familia-zuzenbidearekin, dibortzioekin, izatezko bikoteekin, adingabeen zaintzarekin, genero-indarkeriarekin eta abarrekin zerikusia duten gaiak kontsultatu ahal izateko, baita laneko legeriaren ikuspegitik aukera-berdintasunarekin, amatasun- eta aitatasun-bajekin eta abarrekin zerikusia duen guztia ere.

### 2. BALMASEDAKO EMAKUMEAREN ETXEA

» **Arreta-ordutegia:** Astebete goizez (astelehena) eta arratsaldez (asteartea).

» **Zein kolektibori zuzenduta dago:** Balmasedako udalerriko emakumeak eta Enkarterriko Mankomunitatea osatzen dutenak.

» **Aholkularitza juridikoa:** Orientazio juridikoa ematea, oro har, aholkularitza emanez eta informazio orokorra eta pertsonalizatua eskainiz indarkeria-kasuetan, ugalketa-kasuetan, lan-, lege-, ezkontza-gaietan eta abarretan jarraitu beharreko prozedura gomendatuei buruz.

## Arreta Soziojuridikoko Zerbitzua – Bizkaiko Foru Aldundia

### ■ HELBURUAK:

- Tratu txarren eta sexu-erasoen ondoriozko gatazkak prebenitzea eta arintzea, arreta soziojuridikoko zerbitzu bat emanez.
- Premiazko kasuetan, Familia Zuzenbidearen arloan aholkularitza juridikoa ematea, ezkontza banantzeko prozeduraren aurretik oso behin-behineko neurriak idaztea barne.

### ■ ZEIN KOLEKTIBORI ZUZENDUTA DAGO:

Bizkaiko Lurralde Historikoan bizi diren emakumeak, baldintza hauek betetzen dituztenak:

- Tratu txarren biktima izatea, erasotako pertsonaren guraso-ahala edo zaintza eta babesa duten seme-alabak ere barnean hartuta.
- Sexu-askatasunaren aurkako ekintzen biktima izatea.
- Baliabide ekonomikorik ez duten emakumeak.

» **Helbidea:** Ugasko 3, 2. solairua, 48014, Bilbo.

» **Sarbidea:** 94 423 91 55.

» **Arreta-ordutegia:** Astelehenetik ostegunera, 09:00etatik 19:00etara.  
Ostiraletan, 09:00etatik 14:00etara.

## Emakumeen aurkako etxeko indarkerian espezializatutako familian esku hartzeko programa – Bizkaiko Foru Aldundia

■ **HELBURUA:** Emakumeei esku-hartze espezializatua eskaintzea, erabakiak hartzeko eta erasotzailearengandik bereizteko prozesuan lagunduz.

■ **ZEIN KOLEKTIBORI ZUZENDUTA DAGO:**

Bizkaian bizi diren eta tratu txarren biktima diren emakumeak eta ardurapean dituzten adingabeak.

» **Harremanetarako:** Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzua.

» **Helbidea:** Ugasko 3, 2. solairua, 48014, Bilbo.

» **Telefono-zenbakia:** 94 406 80 00.

» **Sarbidea:**

- Udaleko gizarte-zerbitzuen bidez.

- Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzura zuzenean joatea.

## Larrialdiko Harrera Zerbitzua – Bizkaiko Foru Aldundia

■ **ZER DA?**

Emakumeak Babesteko eta Familian Esku Hartzeko Zerbitzuaren lan-ordutegitik kanpo funtzionatzen duen zerbitzua da, eta **tratu txarren biktima diren emakumeentzat eta haien ardurapeko seme-alabentzat da.**

■ **NOR SAR DAITEKE?** Euskadin bizi den edozein emakume.

■ **NOLA SARTU?**

- 112 telefonora deituz.

- Edozein ertzaintza-etxetan.

■ **ARRETA:** 24 ordu.

## **Etxeko indarkeriarako aldi baterako Abegi-etxea Enkarterriko Mankomunitatea**

### **■ ZER DA?**

Enkarterrin erroldatuta dauden eta genero-indarkeriaren edo familia barruko indarkeriaren biktima diren emakume guztientzat baliabide bat da. Emakume horiek egonaldi bat eskatzen dute, indarberritzeko eta indarkeriatik ateratzeko, baldin eta babes-neurririk behar ez badute.

**Zerbitzuak Enkarterriko Mankomunitatea osatzen duten udalerriei ematen die estaldura** (Alonsotegi, Artzentales, Balmaseda, Galdames, Gordexola, Güeñes, Karrantza Harana/Valle de Carranza, Lanestosa, Sopuerta, Trucios-Turtzioz, Zalla).

» **Sarbidea:** Oinarrizko Gizarte-zerbitzuen bidez.

» **Telefono-zenbakia:** 94 667 18 49 / 50.

# Guía de recursos para la atención de las violencias machistas



## **Guía de recursos para la atención de las violencias machistas – Mancomunidad de Enkarterri**

### **Edición**

Marzo 2023

### **Responsable de la edición**

Sortzen Consultoría

### **Coordinación**

Mancomunidad de Enkarterri

### **Ilustración y diseño editorial**

Transi Fernández Habas. Diseño con Perspectiva

Esta publicación es de uso público. Se permite la reproducción parcial o total de sus contenidos siempre y cuando se realice sin ánimo de lucro y se cite correctamente la fuente de procedencia y la autoría.

# Índice

<b>1. Definiendo las violencias machistas</b> .....	33
<b>2. Situación de emergencia</b> .....	36
<b>3. ¿En qué consiste cada recurso?</b> .....	38
<b>4. Servicios/Recursos</b> .....	40

## **SERVICIOS DE ATENCIÓN DIRECTA**

Servicios sociales de base .....	41
Servicios sanitarios .....	43
Ertzaintza – Balmaseda .....	50
Policías locales .....	50

## **SERVICIOS DE ATENCIÓN DERIVADOS**

Programa Zutitu .....	51
Servicio de Asesoramiento Jurídico .....	52
Servicio de Atención Sociojurídica .....	53
Programa de Intervención Familiar Especializado en Violencia contra las Mujeres en el Ámbito Doméstico .....	54
Servicio de Acogida de Urgencia .....	54
Piso de Acogida temporal para violencia doméstica .....	55

## Antes de que consultes la guía:

Los servicios que recopila esta Guía se dividen en dos tipos:

### 1. Servicios de atención directa

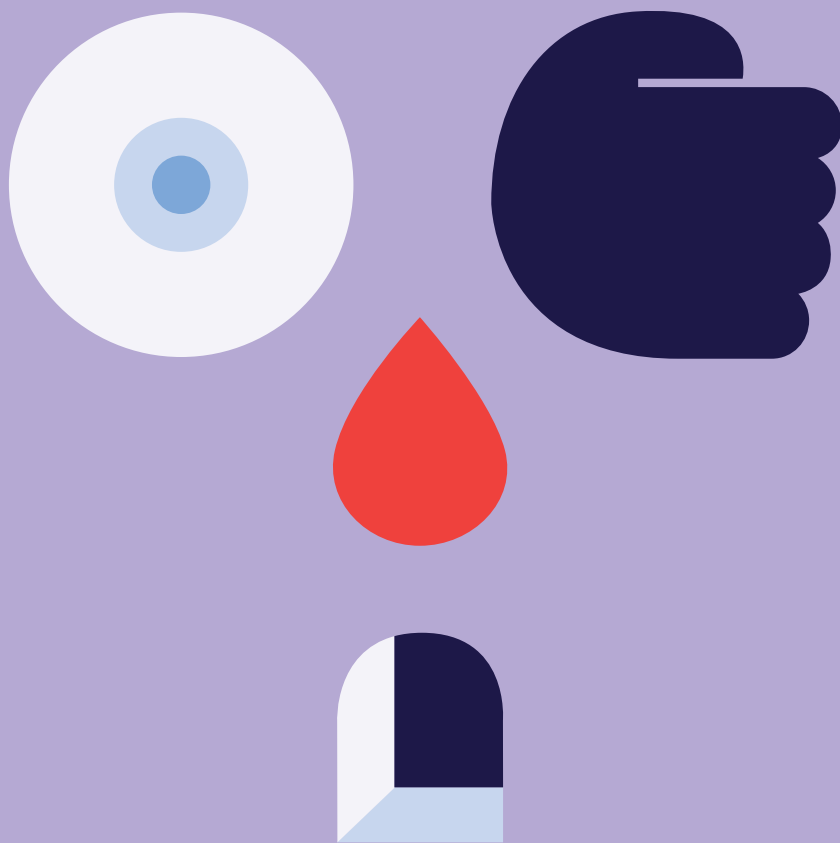
Son servicios que ofrecen una atención directa, como la policía local y los centros de salud.

### 2. Servicios de atención derivados

Son servicios que derivan la demanda a otros servicios especializados, como los servicios de asesoramiento jurídico y atención psicológica.



# 1. Definiendo las violencias machistas



## Violencia de género

Todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad, que se ejerza **por parte de los hombres contra las mujeres** que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia.

## Agresiones sexuales

Cualquier acto de naturaleza sexual **no consentido por las mujeres**, incluida la exhibición, la observación y la imposición, mediante violencia, intimidación o manipulación emocional, de relaciones sexuales, con independencia de que la persona agresora pueda tener con la mujer una relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco.

## Acoso sexual y/o por razón de sexo

El **acoso sexual** se define como cualquier comportamiento, verbal o físico, **de naturaleza sexual** en el ámbito de una **relación laboral**, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El **acoso por razón de sexo** es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

# Otras formas de violencia

## ■ VIOLENCIA FILIO-MARENTAL

Cuando el hijo insulta, amenaza, roba, pega a su madre (o a aquella mujer de la familia que desempeñe sus funciones) con intención de provocar daño y/o controlar.

## ■ VIOLENCIA DOMÉSTICA E INTRAFAMILIAR

Todas las formas de violencia que sufren las mujeres en una relación de parentesco y/o convivencia (por parte de hermanos, padres, tíos, abuelos, etc.).

## ■ TRATA DE MUJERES

Es un delito que consiste en el secuestro, el traslado o la acogida de seres humanos por medio de la amenaza, la violencia u otros mecanismos coercitivos (estafa, abuso de una posición dominante, etc.). La trata de mujeres puede tener como fin la explotación doméstica o sexual.

## ■ MUTILACIÓN GENITAL

Eliminación parcial o total de los genitales externos femeninos u otros cambios en los órganos genitales femeninos realizados por razones culturales y no con fines terapéuticos.

## 2. Situación de emergencia



## ¿Qué es una situación de emergencia o de urgencia?

Es aquella en la que, si no se recibe una respuesta inmediata, se pone en peligro la integridad física o psíquica de las personas.

Una situación puede ser muy grave pero no se considerará urgencia si no requiere ser atendida con inmediatez.

## ¿Con quién puedo contactar?

### **Servicio Foral de Urgencias Sociales (SFUS)**

El SFUS es un servicio especializado que se encargará de valorar las necesidades de las mujeres en un primer momento y activar los recursos necesarios.

**Teléfono:** 94 402 50 50.

**Horario:** 24 horas, los 365 días al año.

3. ¿En qué consiste cada recurso?





## Servicio de apoyo psicológico

Es un servicio que ofrece sesiones de atención psicológica a mujeres que han sufrido violencia machista y a sus hijas menores de edad independientemente del ámbito en el que ésta se haya producido.



## Servicio de atención socio-jurídico

Es una prestación de orientación jurídica que ofrece información y orientación en relación con el abordaje y la resolución, mediante instrumentos jurídicos de situaciones de violencia machista.



## Pisos de emergencia

Ofrecen una vivienda a las víctimas y las personas que dependen de ella durante el tiempo que pueda necesitar dependiendo de cada recurso y en donde la apoyarán para salir de una situación de urgencia o para que puedan iniciar un proceso de inserción socio-laboral.



## Ayudas económicas

El objetivo es facilitar a la víctima de violencia machista unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan independizarse de su agresor.

# 4. Servicios/Recursos





# SERVICIOS DE ATENCIÓN DIRECTA

## ¿QUÉ SON?

Los servicios de atención directa son todos aquellos en los que **no es necesario que la mujer disponga de una derivación por otro servicio para que pueda ser atendida**. Es decir, la víctima **puede acceder** a los recursos de atención directa **siempre que quiera**.

# Servicios sociales de base

## ¿PARA QUÉ SON?

Son un recurso para dar una respuesta a los diferentes problemas personales, familiares y sociales como son los derivados de la violencia machista, con el fin de posibilitar a las mujeres y menores de edad víctimas las herramientas necesarias para salir de esta violencia. Este servicio está disponible para las mujeres empadronadas en cualquiera de los municipios de la Mancomunidad de Enkarterri.

» **Horario:** lunes a viernes de 09:00 a 14:00.

» **Contacto:** 94 667 18 49 / 50.

» **Dirección:** Bo. la Inmaculada, 15, 48850 Aranguren, Bizkaia.

» **Email:** [accionsocial@enkarterri.eus](mailto:accionsocial@enkarterri.eus)

# Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo (SATEVI)

- » **Cobertura autonómica.**
- » **Horario de atención:** 24 horas, los 365 días al año.
- » **Llamada gratuita** y no aparecerá en la factura\*.
- » **Dirigido a:**
  - Mujeres víctimas.
  - Personas allegadas, familiares y otras personas que quieran información sobre cómo ayudar a la mujer víctima de violencia.
  - Profesionales de distintos ámbitos.
- » **Atención en 51 idiomas** y a personas que no pueden oír y/o hablar.
- » Ofrece un servicio de **traducción simultánea** a varios idiomas.
- » Accesible a personas con **discapacidad auditiva**.
- » **A este número se derivan las llamadas del 016**, teléfono de competencia estatal.
- » **Contacto:** 900 840 111.

\* Aunque el número de SATEVI y del 016 no dejan huella en la factura telefónica, si la dejan en el **registro de llamadas**, tanto en el móvil como en el teléfono fijo, por lo que es **necesario borrar la llamada** una vez realizada.

# Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales de Bizkaia (SFUS) –Diputación Foral de Bizkaia

» **Atención:** 24 horas, los 365 días del año.

» **Cobertura:** Bizkaia, excepto en el municipio de Bilbao.

El Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia dispone de un Servicio de Acogimiento de Urgencia para todo el Territorio Histórico por el que se acoge en un **Centro de Acogida** a las víctimas de maltrato que requieran protección y alojamiento urgente fuera del horario de funcionamiento de los Servicios Sociales de Base.

» **Vía de acceso:** 112 (SOS-Deiak).

» **Contacto:** 94 402 50 50.

## Servicios sanitarios

¿PARA QUÉ SON?

Los servicios sanitarios de acceso para la población de la **Mancomunidad de Enkarterri son el conjunto de organizaciones (ambulatorios, centros de salud, consultorios y hospitales) que ofrecen servicios sanitarios para la prevención y atención clínica.**

En los casos de violencia machista, son en muchas ocasiones un recurso de atención, detección y prevención desde donde se deriva a otros recursos de atención con el objetivo de contribuir a que salgan de la violencia. Al mismo tiempo, en los casos más graves, como pueden ser los de violencia sexual, la intervención en hospitales es fundamental.

# Centros de salud

## CENTRO DE SALUD DE ZALLA

- » **Horario de atención:** lunes a viernes de 08:00 a 17:00.
- » **Horario de urgencias:** lunes a viernes de 08:00 a 17:00 en el centro. A partir de las 17:00 Punto Atención Continuada de Zalla.
- » **Cita previa:** 94 600 75 90 / 900 20 30 50 (consejo sanitario).
- » **Dirección:** Plaza Euskadi, s/n, 48860. Zalla, Bizkaia.

## CENTRO DE SALUD MENTAL ZALLA

- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.
- » **Teléfono:** 94 600 76 00.
- » **Dirección:** Barrio Ligueti, 2 bis-bajo, 48860. Mimetiz, Bizkaia.

## CENTRO DE SALUD DE BALMASEDA

- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 17:00.
- » **Teléfono:** 94 610 23 25.
- » **Dirección:** Avda. de las Encartaciones, 11, 48800. Balmaseda, Bizkaia.

## CENTRO DE SALUD DE SODUPE

- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.
- » **Horario de Urgencias:** de 08:00 a 15:00 en el centro / De 15:00 a 17:00 en Centro de Salud de Zalla, resto de horario Punto Atención Continuada de Zalla.
- » **Teléfono:** 94 669 23 25.
- » **Dirección:** Sodupe Goikoa, 13, 48830. Güeñes, Bizkaia.

## CENTRO DE SALUD DE ALONSOTEGI

- » **Dirección:** Doctor Madinabeitia Plaza, 13, 48810, Alonsotegi, Bizkaia.
- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.
- » **Teléfono:** 94 498 00 01.

# Consultorios específicos de Enkarterri

## ¿PARA QUÉ SON?

En los consultorios podrás solicitar cita directa con tu médica o médico de familia dependiendo del municipio de Enkarterri en el que residas.

### CONSULTORIO DE ARANGUREN

» **Dirección:** Barrio la Inmaculada, s/n, Zalla, Bizkaia, 48850.

» **Teléfono:** 94 667 06 47.

» **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

» **Urgencias:**

- Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 en el centro.
- De 15:00 a 17:00 en el centro de Salud de Zalla.
- A partir de las 17:00 Punto Atención Continuada de Zalla.

### CONSULTORIO DE ARTZENTALES-TRASLAVIÑA

» **Dirección:** Lehendakari Agirre, 27, Artzentales, Bizkaia, 48879.

» **Teléfono:** 94 680 92 05.

» **Horario:** lunes y miércoles de 08:00 a 15:00.

» **Urgencias:**

- Lunes y miércoles de 08:00 a 15:00 en el centro.
- Martes, jueves y viernes de 08:00 a 15:00 en el centro San Miguel.
- Lunes a viernes: 15:00h a 17:00 en Centro de Salud de Balmaseda.
- Resto de horario en Punto Atención Continuada de Balmaseda.

### CONSULTORIO DE GALDAMES-SAN PEDRO

» **Dirección:** Bajo del Ayuntamiento - Bº San Pedro s/n, Galdames, Bizkaia, 48191.

» **Teléfono:** 94 610 40 06.

» **Horario:** lunes y viernes de 12:00 a 15:00 y miércoles de 08:00 a 11:00.

» **Urgencias:**

- Lunes a viernes a las 15:00 y miércoles de 08:00 a 11:00 en el centro.
- Martes de 08:00 a 11:00 y jueves de 12:00 a 15:00 en el centro San Esteban.
- Lunes a viernes de 15:00 a 17:00 en Centro de Salud de Zalla.
- A partir de las 17:00 y resto de horario Punto Atención Continuada de Zalla.
- Sábados, domingos y festivos 24 horas en Punto Atención Continuada de Zalla.

**CONSULTORIO DE GÜEÑES**

» **Dirección:** José Miguel Arrieta Mascarua, 6-8, Güeñes, Bizkaia, 48840.

» **Teléfono:** 94 669 04 18.

» **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

» **Urgencias:**

- Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 en el Centro.
- De 15:00 a 17:00 en Centro Salud de Zalla, resto de horario Punto Atención Continuada de Zalla.
- Sábados, domingos y festivos 24 horas.

**CONSULTORIO LA CUADRA**

» **Dirección:** Barrio La Cuadra, Güeñes.

» **Teléfono:** 94 669 32 76.

» **Horario:** jueves de 12:00 a 14:30.

**CONSULTORIO DE ZARAMILLO**

» **Dirección:** Barrio Zaramillo, Güeñes, Bizkaia, 48840.

» **Teléfono:** 94 639 85 00.

» **Horario:** lunes, martes, miércoles y viernes de 08:00 a 10:30.

» **Urgencias:**

- Lunes, martes, miércoles y viernes de 08:00 a 10:30 en el Centro.
- Resto de Horario hasta las 17:00 Centro Salud de Sodupe.
- A partir de las 17:00 Punto Atención Continuada de Zalla.
- Sábados, domingos y Festivos 24 Horas Punto Atención Continuada de Zalla.

**CONSULTORIO DE TRUCIOS-TURTZIOZ**

» **Dirección:** Lehendakari Aguirre, 60, Trucios-Turtzioz, Bizkaia, 48880.

» **Teléfono:** 94 680 91 27.

» **Horario:** De lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

» **Urgencias:**

- De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 en el centro.
- De 15:00 a 17:00 Centro Salud de Balmaseda.
- A partir de las 17:00 en Punto Atención Continuada de Balmaseda.
- Urgencias: sábados, domingos y festivos 24 horas en Punto Atención Continuada de Balmaseda.

**CONSULTORIO LA BALUGA SOPUERTA**

» **Dirección:** C/ San Pedro 6, Baluga- Sodupe.

» **Teléfono:** 94 610 49 49.

» **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

**CONSULTORIO MERCADILLO SOPUERTA**

» **Dirección:** La llantada 1, Sodupe.

» **Teléfono:** 94 610 48 48 / 94 610 49 49.

» **Horario:**

- Lunes a jueves de 08:00 a 11:00.
- Miércoles y viernes de 08:00 a 15:00.

#### CONSULTORIO KARRANTZA

- » **Dirección:** Barrio Concha 17, Karrantza.
- » **Teléfono:** 94 680 65 19.
- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

#### CONSULTORIO LANESTOSA

- » **Dirección:** Jose M<sup>o</sup> Macua, 1, Lanestosa.
- » **Teléfono:** 94 610 71 34.
- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 10:30.

#### CONSULTORIO GORDEXOLA

- » **Dirección:** Plaza Molinar 3, Gordexola.
- » **Teléfono:** 94 679 80 23.
- » **Horario:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.

## Hospitales generales

#### HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CRUCES

- » **Dirección:** Plaza Cruces S/n, Barakaldo, Bizkaia, 48903.
- » **Teléfono:** 94 600 60 00.
- » **Correo:** hospitalde.cruces@osakidetza.eus
- » **Horario:** 24 horas los 365 días del año.

#### HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BASURTO

- » **Dirección:** Avenida Montevideo, 18, 48013, Bilbao, Bizkaia, 48013.
- » **Teléfono:** 94 400 60 00.
- » **Correo:** sapu.basurto@osakidetza.eus
- » **Horario:** 24 horas los 365 días del año.



# Puntos de Atención Continuada (PAC)–Osakidetza

## ¿PARA QUÉ SON?

Los PAC son **centros que atienden urgencias no vitales fuera del horario del centro de salud municipal o en días festivos**. Al mismo tiempo, también fuera del horario del Centro de Salud, atiende a personas **enfermas agudas y crónicas** dependiendo de sus necesidades.

### PAC BALMASEDA

- » **Dirección:** Avda. Enkarterri, 11, 48800 Balmaseda, Bizkaia.
- » **Teléfono:** 94 610 23 25.
- » **De lunes a viernes:** 17:00 a 08:00.
- » **Fines de semana y festivos:** 24 horas.

### PAC ZALLA

- » **Dirección:** Plaza Euskadi, S/N, 48860 Zalla, Bizkaia.
- » **Teléfono:** 94 600 75 90.
- » **De lunes a viernes:** 17:00 a 08:00.
- » **Fines de semana y festivos:** 24 horas.

### PAC KARRANTZA

- » **Dirección:** Barrio Concha, 17, 48891 Valle de Carranza, Bizkaia.
- » **Teléfono:** 94 680 65 19.
- » **De lunes a viernes:** 17:00 a 08:00.
- » **Fines de semana y festivos:** 24 horas.

# Ertzaintza – Balmaseda

- » **Contacto:** 94 680 27 01. » **Horario:** lunes a domingo 24h.
- » **Email:** adm\_balmaseda@ertzaintza.eus
- » **Dirección:** Virgen de Gracia kalea 2, 48800 Balmaseda, Bizkaia.

# Policías locales Mancomunidad de Enkarterri

## POLICÍA MUNICIPAL BALMASEDA

- » **Horario de atención:**
  - Laborables: de 07:00 a 21:00.
  - Fines semana y festivos: de 09:00 a 21:00.
- » **Contacto:** 94 680 00 00 / 657 795 800.

## POLICÍA MUNICIPAL ZALLA

- » **Horario de atención:**
  - Lunes a viernes: de 07:30 a 22:00.
  - Sábados y domingos: 09:00 – 21:00.
- » **Contacto:** 092 (desde Zalla) o 94 639 12 77 / udaltzaingoa@zalla.eus

## POLICÍA MUNICIPAL GÜEÑES

- » **Horario de atención:** lunes a domingo de 07:00 a 22:00.
- » **Contacto:** 605 702 654.

## POLICÍA MUNICIPAL KARRANTZA

- » **Horario de atención:** lunes a viernes de 08:00 a 15:00.
- » **Contacto:** 651 708 666.

## SERVICIO DE LA MUNICIPAL DE ALONSOTEGI

- » **Horario de atención:** lunes a viernes de 07:45 a 21:30.
- » **Contacto:** 688 881 316 / 688 881 315.

# SERVICIOS DE ATENCIÓN DERIVADOS

## ¿QUÉ SON?

Son todos los servicios a los que la mujer puede **acceder después de ser derivada** por los servicios de atención directa. En este caso, **cada profesional desde su ámbito valora** el recurso más adecuado para realizar la intervención con la víctima.

## PROGRAMA ZUTITU (ARANGUREN-ZALLA)

### Servicio de Asistencia psicológica – Diputación Foral de Bizkaia

#### ■ ¿PARA QUÉ ES?

El Programa pretende abordar las secuelas derivadas de los malos tratos, de las agresiones sexuales a mujeres, varones y menores y modificar las conductas violentas.

La intervención consiste en:

- » Diagnóstico y valoración.
- » Atención Psicológica Individualizada.
- » Atención Psicológica Grupal como intervención complementaria a la atención psicológica individualizada para víctimas adultas y menores.
- » Seguimiento de los casos atendidos.
- » Evaluación de los casos tratados.

La asistencia psicológica prestada será:

- » **Urgente** (en los casos de riesgo inminente).
- » **Gratuita**.
- » **Especializada**.

## ■ ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Mujeres pertenecientes a los municipios que conforman la Mancomunidad de Enkarterri.

» **Teléfono de cita previa:** 94 667 18 49 / 94 667 18 50.

» **Día y horario de atención:** martes, miércoles y jueves en Aranguren (Zalla) de 08:00 a 15:00.

» **Asesoramiento Psicológico:** Mujeres víctimas de violencia de género, intrafamiliar y agresiones sexuales.

## Servicio de Asesoramiento Jurídico – Mancomunidad de Enkarterri

## ■ ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Mujeres pertenecientes a los municipios que conforman la Mancomunidad de Enkarterri.

» **Teléfono de cita previa:** 94 667 18 49 / 94 667 18 50.

## ■ DOS UBICACIONES

### 1. ARANGUREN, ZALLA

» **Día y horario de atención:** jueves en Aranguren (Zalla).

» **Asesoramiento jurídico:** Para poder consultar temas relacionados con separaciones, derecho de familia, divorcios, parejas de hecho, custodia de menores, violencia de género, etc. Y todo lo relacionado con la igualdad de oportunidades desde el punto de vista legislativo, laboral, bajas maternales y paternales, etc.

### 2. CASA DE LA MUJER DE BALMASEDA

» **Horario de atención:** Una semana en horario de mañana (lunes) y otra de tarde (martes).

» **Colectivo al que va dirigido:** Mujeres del municipio de Balmaseda y que conforman la Mancomunidad de Enkarterri.

» **Asesoramiento Jurídico:** Facilitar orientación jurídica en general, asesorando y ofreciendo información general y personalizada sobre los procedimientos recomendados a seguir en casos de violencia, reproducción, asuntos laborales, legales, matrimoniales, etc.

## Servicio de Atención Sociojurídica - Diputación Foral de Bizkaia

### ■ OBJETIVOS:

- Prevenir y paliar mediante la prestación de un servicio de atención socio-jurídica la conflictividad derivada de los supuestos de maltrato y agresiones sexuales.
- Prestar asesoramiento jurídico en materia de Derecho de Familia, incluyendo la redacción de medidas provisionalísimas, previas al procedimiento de separación matrimonial, en casos urgentes.

### ■ COLECTIVO AL QUE VA DIRIGIDO:

Mujeres residentes en el Territorio Histórico de Bizkaia que cumplan los siguientes requisitos:

- Ser víctima de maltrato, comprendiendo también las hijas e hijos que se encuentran bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida.
- Ser víctimas de actos contra la libertad sexual.
- Mujeres que carezcan de recursos económicos.

» **Dirección:** Ugasko, 3-2.ª planta, 48014, Bilbao.

» **Acceso:** 94 423 91 55.

» **Horario de atención:** lunes a jueves de 09:00 a 19:00.

Viernes de 09:00 a 14:00.

## Programa de Intervención Familiar Especializado en Violencia contra las Mujeres en el Ámbito Doméstico – Diputación Foral de Bizkaia

■ **OBJETIVO:** Ofrecer a las mujeres una intervención especializada acompañándole en el proceso de toma de decisiones y desvinculación del agresor.

■ **COLECTIVO AL QUE VA DIRIGIDO:**

Mujeres víctimas de malos tratos residentes en Bizkaia y menores a cargo.

» **Contacto:** Servicio de Mujer e Intervención Familiar.

» **Dirección:** Camino de Ugasko, 3-2º, 48014, Bilbao.

» **Teléfono:** 94 406 80 00.

» **Acceso:**

- A través de los servicios sociales municipales.

- Presentarse directamente en el Servicio de Mujer e Intervención Familiar señalado anteriormente.

## Servicio de Acogida de Urgencia – Diputación Foral de Bizkaia

■ **¿QUÉ ES?**

Es un servicio que funciona fuera del horario laboral del Servicio de Mujer e Intervención Familiar y está **dirigido a mujeres víctimas de violencia machista así como a sus hijas e hijos a cargo.**

■ **¿QUIÉN PUEDE ACCEDER?** Cualquier mujer residente en Euskadi.

■ **¿CÓMO ACCEDER?**

- Llamando al 112.

- Presentándose en cualquier comisaría de la Ertzaintza.

■ **ATENCIÓN:** 24 horas.

## **Piso de Acogida temporal para violencia doméstica – Mancomunidad de Enkarterri**

### **■ ¿QUÉ ES?**

Es un recurso para todas aquellas mujeres empadronadas en Enkarterri que son víctimas de violencia de género o intrafamiliar y que solicitan una estancia desde donde poder recuperarse y salir de la violencia, siempre que no requieran de medidas de protección.

**El servicio da cobertura a los municipios que conforman la Mancomunidad de Enkarterri** (Alonsotegi, Artzentales, Balmaseda, Galdames, Gordexola, Güeñes, Karrantza Harana/Valle de Carranza, Lanestosa, Sopuerta, Trucios-Turtzioz, Zalla).

» **Acceso:** A través de Servicios Sociales de Base.

» **Teléfono:** 94 667 18 49 / 50.

**Indarkeria matxisten arretarako baliabideen  
gida – Enkarterriko Mankomunitatea**

---

**Guía de recursos para la atención de las violencias  
machistas – Mancomunidad de Enkarterri**





Karrantza

