



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN E REGULAMENTO DE RÉXIME INTERNO**

### **QUENDA DE GARDA PSICOLÓXICA ESPECIALIZADA E PERMANENTE PARA MULLERES E OS SEUS FILLOS E FILLAS MENORES, QUE SOFREN VIOLENCIA DE XÉNERO NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA**

## ÍNDICE

1. Xustificación e descrición do proxecto.
  - 1.1. Xustificación.
  - 1.2. Descrición.
  
2. Natureza da quenda de garda.
  - 2.1. Principios reitores.
  - 2.2. Obxectivos.
  - 2.3. Estrutura.
    - 2.3.1. Coordinación.
    - 2.3.2. Listaxe de psicólogas/os pertencentes ao servizo non activables.
    - 2.3.3. Listaxe de psicólogas/os pertencentes á quenda activables.
  - 2.4. Situacións de activación.
  
3. Protocolo de activación.
  - 3.1. Acceso á quenda de garda.
  - 3.2. Funcionamento da listaxe de psicólogos/as activables.
  
4. Protocolo de Intervención.
  - 4.1. Fase Previa: Momento de activación telefónica.
  - 4.2. Fase Inicial.
  - 4.3. Fase Intermedia.
    - 4.3.1. Cos fillos e fillas.
    - 4.3.2. Coas mulleres.
  - 4.4. Fase Final.
  - 4.5. Fase de seguimento.
  
5. Regulamento de Réxime Interno.
  - 5.1. Criterios de acceso.
    - 5.1.1. Acceso ao servizo non activables.
    - 5.1.2. Acceso á quenda activables.
  - 5.2. Dereitos e deberes das psicólogas e psicólogos da quenda de garda.
  - 5.3. Baixa na quenda de garda.
    - 5.3.1. Baixa temporal.
    - 5.3.2. Baixa definitiva.
  
6. Glosario.

## **1. XUSTIFICACIÓN E DESCRICIÓN DO PROXECTO.**

### **1.1. Xustificación.**

O 15 de novembro de 2016 o Pleno do Congreso dos Deputados aprobou, por unanimidade, unha Proposición non de lei pola que se instaba ao Goberno a promover a subscripción dun Pacto de Estado en materia de Violencia de Xénero. Pola súa parte, a Comisión de Igualdade do Senado decidiu, o 21 de decembro de 2016, a creación dunha ponencia que estudase e avaliasse, en materia de Violencia de xénero, os aspectos de prevención, protección e reparación das vítimas, analizase a estratexia para alcanzar e implementar un Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero e examinase a Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro.

Que a medida 64 do Informe da Subcomisión para un Pacto de Estado en materia de violencia de xénero recolle a necesidade de establecer un sistema de acompañamento e de axuda na toma de decisións á mulleres vítimas da violencia de xénero, co fin de evitar a súa desprotección e garantir o dereito á asistencia social integral prevista no artigo 19 da Lei Orgánica 1/2004. Pola súa banda a medida 91 do Informe da ponencia do Senado de estudo para a elaboración de estratexias contra a violencia de xénero recolle a conveniencia de asegurar coas Comunidades Autónomas competentes na materia, a atención psicolóxica para todas as vítimas e as súas fillas e fillos.

Por outra banda, o Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia ten entre os seus fins fomentar a promoción e desenvolvemento técnico e científico da profesión e da ciencia psicolóxica, a solidariedade profesional e o servizo da profesión á sociedade; así como exercer cantas funcións lle sexan encomendadas pola administración pública colaborando con ela para o mellor cumprimento dos seus fins.

### **1.2. Descrición.**

Á luz do exposto no punto anterior, desde a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza establécese un convenio de colaboración co Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia para a Quenda de garda psicolóxica especializada e permanente, para mulleres e os seus fillos e fillas menores, que sofren violencia de xénero na Comunidade Autónoma de Galicia.

O obxectivo xeral da quenda de garda é prestar unha asistencia psicolóxica especializada e inmediata ás vítimas na situación de urxencia nos diferentes escenarios (sede policial, xudicial, domicilio etc.), as 24 horas do día, os 365 días do ano en todos os partidos xudiciais da nosa Comunidade Autónoma.

Esta quenda de garda é un servizo público e gratuíto para as mulleres e menores aos que vai dirixido.

## **2. NATUREZA DA QUENDA DE GARDA.**

### **2.1. Principios reitores.**

- Perspectiva de xénero e de dereitos humanos.
- Enfoque dos dereitos dos nenos e nenas e adolescentes.

- Especialización no enfoque de trauma e disociación.
- Respecto e privacidade.
- Acción sen dano.
- Coordinación e colaboración.

## **2.2. Obxectivos.**

### 2.2.1 Obxectivo xeral.

Prestar atención de carácter inmediato ás posibles situacións de urxencia e farase en sede policial, xudicial ou no domicilio da vítima, e poderase prestar as 24 horas do día, os 365 días do ano en todos os partidos xudiciais da Comunidade Autónoma de Galicia.

### 2.2.2 Obxectivos específicos.

- Detectar as necesidades psicolóxicas da persoa e axudarlles a entender e visibilizar as dos fillos e fillas nesa situación e facilitar que sexan cubertas.
- Asegurar o funcionamento adaptativo básico da persoa na situación que está a afrontar: (Facilitar a toma de decisións protectoras da muller vítima no contexto da urxencia, garantir unha rede de axuda á muller vítima acompañándoa ata que quede en contacto con persoas da súa contorna que poidan seguir acompañándoa o cos recursos da rede que vaian dar continuidade á intervención. Trátase de garantir que non se vai quedar soa, localizar a alguén o algún recurso onde poida acudir.
- Axudarlle a comprender as implicacións legais das súas decisións nun estado de estrés postraumático.
- Previr a posibilidade de vitimización secundaria: axudarlle á toma de decisións de protección e as implicacións legais das mesmas, para ela mesma e para os seus fillos e fillas.
- Coordinación co resto de operadores que estean a intervir na situación.
- Facilitar información de itinerarios de axuda posterior cos recursos da comunidade.

## **2.3. Estrutura.**

### 2.3.1. Coordinación.

O recurso contará coa figura da coordinación e unha rede de psicólogos e psicólogas de urxencia especializados/as na abordaxe da violencia de xénero, do trauma e da intervención en emerxencias, distribuídos por toda a comunidade autónoma.

### 2.3.2. Listaxe de psicólogos/os pertencentes ao servizo non activables.

Integrada por todos aqueles psicólogos e psicólogas que solicitan a súa entrada no servizo, cumprindo os criterios de estar en situación de alta colexial e ao corrente no pago das cotas colexiais.

### 2.3.3. Listaxe de psicólogas/os pertencentes á quenda activables.

Integrada por aquelas psicólogas e psicólogos que solicitan a súa entrada ao servizo e cumpren os criterios para figurar na quenda e ser activables (ver 5.1.2. Acceso á quenda activables).

### 2.4. Situacións de activación.

Situación nas que a persoa afectada precise e solicite atención psicolóxica de urxencia, como poden ser:

- Momento inmediatamente posterior a un incidente violento e/ou agresión no que exista un risco alto ou extremo.
- Toma de declaración en sede policial.
- Outros.

## 3. PROTOCOLO DE ACTIVACIÓN.

### 3.1. Acceso á quenda de garda.

Poderán ser usuarias desta quenda:

- Calquera muller e os seus fillos ou fillas vítimas de violencia de xénero.
- Que se atope nunha situación de urxencia derivada da situación de violencia de xénero dentro do contexto dunha actuación policial.
- Que solicite a atención voluntariamente tras ser informada de este recurso.
- Que resida en Galicia.

O procedemento de activación comezará cunha chamada das Forzas e Corpos de Seguridade ao Teléfono de Información ás Mulleres, 900 400 273, operativo as 24 horas dos 365 días ao ano, que á súa vez porase en contacto coa persoa da quenda de garda correspondente para garantir a presenza inmediata da psicóloga ou psicólogo no lugar sinalado polas Forzas e Corpos de Seguridade, sempre que se trate dun caso de violencia de xénero. Remitirase o consentimento informado da vítima para proceder á activación

### 3.2. Funcionamento da listaxe de psicólogos/as activables.

1. A elaboración e actualización da listaxe será levada a cabo polo Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia coas persoas seleccionadas.
2. Cada vez que o Colexio actualice a listaxe, esta será remitida simultaneamente ao Teléfono de Información ás Mulleres, 900 400 273 ([tam@call.es](mailto:tam@call.es)), operativo 24h os 365 días ao ano e á Secretaría xeral da Igualdade ([quendapsicol.igualdade@xunta.gal](mailto:quendapsicol.igualdade@xunta.gal))
3. O operador ou operadora do teléfono 900 porase en contacto coa psicóloga ou psicólogo da listaxe a quen corresponda activar.

4. No caso de que o psicólogo ou psicóloga non responda ao chamamento de activación, pásase á seguinte persoa da listaxe de modo inmediato, non existindo tempo de espera.
5. O número máximo de asistencia a facturar por garda serán tres ou un máximo de 8 horas.
6. Naquelas situacións que supoñan unha activación e mobilización do psicólogo/a ao escenario da intervención, e por razóns alleas ao/á profesional non se leva a cabo dita intervención, abonarase o tempo mínimo de 1 hora de intervención así como o desprazamento cando este corresponda (código ACDSI+ddmmaaaa).
7. A ficha de recollida de datos de usuarias e usuarios da quenda non se cumprimentará en papel, senón que directamente se fará nun formulario a cubrir no portelo específico creado para a Quenda de Garda Psicolóxica Especializada en Violencia de Xénero, cuxa dirección é <https://colexio.copgalicia.gal/>
8. Na listaxe aparecerán reflectidos os seguintes datos:
  - Nome e apelidos.
  - Número de colexiación.
  - Teléfonos de contacto.
  - Partido xudicial no que preste o servizo.

#### **4. PROTOCOLO INTERVENCIÓN.**

##### **4.1. Fase Previa: Momento de activación telefónica.**

Recollida de información por parte do/a psicólogo/a sobre a intervención:

- Cal é a demanda e quen a realiza.
- Persoa ou persoas para as que se solicita o servizo, no caso de que a muller teña fillos/as, activaranse 2 psicólogos/as para poder levar a cabo a intervención.
- Hora de activación.
- Escenario da intervención.
- Situación actual: quen está a intervir e recursos habilitados.
- Determinar persoa de contacto.

##### **4.2. Fase Inicial.**

- Chegada ao escenario da intervención.
- Presentación á persoa de contacto.
- Confirmación da demanda.
- Presentación ao resto do persoal que estea a intervir.
- Chequear cal é o estado actual da situación e informarse das xestións posteriores.
- Contacto coas persoas afectadas: identificarnos, cal é o noso rol, preguntar os seus nomes.
- Avaliar as diferentes necesidades na muller e nos seus fillos e fillas, prestando principalmente atención ás necesidades especiais que poidan presentar as persoas.

- Detectar o grado de disociación para poder valorar a capacidade que vai ter dispoñible para recibir información.
- Explicarlle ao/á axente o porqué do estado da muller e dos seus fillos e fillas, e indicarlle pautas que faciliten a intervención atendendo a ese estado no que se atopan (imposible comprender secuencias complexas de información, preguntas sinxelas, sentarse ao seu carón para facelas, respectar os tempos de resposta, coidado do contacto físico...). Estas pautas son necesarias nos psicólogos/as e que estes/as lles expliquen ás/aos policía e a quen vaia actuar con elas.

### 4.3. Fase Intermedia.

- Valoración do estado emocional actual e historia previa.
- Intervencións encamiñadas a orientar o presente.
- Preguntar polas súas necesidades e preocupacións.
- Facilitar a expresión e xestión emocional.

#### 4.3.1. Cos fillos e fillas:

- Explicarlles o que pasou adaptando esta explicación o estado de desenvolvemento do/a neno/a. Poñer en palabras: *“Ás veces as persoas ás que queremos fannos dano, e tamén poden facer dano a aquelas persoas ás que nós queremos”, “Aínda que a túa nai te quere moito, cando alguén sofre un montón non está en condicións de coidar”, “Agora mesmo estas persoas imos axudar á túa nai e a vós, non estades solos/as”, “Se pasado un tempo vedes que a vosa nai non está en condicións podes chamar a este teléfono (teléfono do menor)”*.

#### 4.3.2. Coas mulleres:

- Reconceptualización de reaccións e normalización.
- Asesoramento na toma de decisións.
- Axudar a identificar e activar recursos persoais externos (rede de apoio: garantir a presenza dunha figura de apoio, ou ben por parte da súa rede ou ben dun recurso ao que se lle vaia derivar) e internos básicos (funcións da vida diaria).
- Activar pautas de afrontamento san para os próximos días.
- Valorar a dispoñibilidade, estado, accesibilidade e consistencia das capas de apoio e facilitar o contacto entre eles.
- Avaliación do estado das fillas e fillos: onde están, quen os/as atende.
- Ofrecer dispoñibilidade en todo momento.

### 4.4. Fase Final.

- Facilitar información sobre os seus dereitos e de itinerarios de axuda posterior (entrega de guías / dípticos).
- Deixar claro cal é o tempo e propósito da nosa intervención.
- Despedida.

#### **4.5. Fase de seguimento.**

- Coñecer o estado da situación e o impacto da nosa intervención.
- Unha vez enviado o formulario de recollida de datos, o sistema automaticamente enviará a ficha de seguimento ao/á representante das forzas de seguridade que solicitou a intervención, segundo os datos de contacto que constan no formulario recollida de datos.
- Seguimento, ao mes coa muller, de 4 áreas a valorar o que foi útil e o que non (apoio emocional, decisións que tiveses que tomar, contacto coa súa rede, acompañamento na comisaría).

### **5. REGULAMENTO DE RÉXIME INTERNO.**

#### **5.1. Criterios de acceso.**

##### **5.1.1. Acceso ao servizo non activables.**

Ser psicóloga ou psicólogo colexiado e estar ao corrente no pago das cotas colexiais.

##### **5.1.2. Acceso á quenda activables.**

- Ser psicólogo ou psicóloga colexiada e estar ao corrente do pago das cotas colexiais.
- Estar en disposición de poder facturar.
- Ter contratado un seguro de responsabilidade civil profesional.
- Cumprir os requisitos legais para o exercicio da profesión.
- Cumprir o resto de requisitos fiscais e legais aos que veñan obrigados pola normativa vixente.
- Ter acreditada formación na área de xénero e igualdade, violencia de xénero e intervención con menores en situacións de violencia de xénero (mínimo de 120 horas), intervención en crise dentro do contexto das emerxencias (mínimo de 40 horas) e na área da psicoloxía xurídica e forense (mínimo de 40 horas). Esta formación ten que ser xustificada documentalmente, e procederán da formación regrada, asistencia a xornadas e congresos e/ou impartición como docente de formación nas áreas citadas.
- Contar cun mínimo de experiencia profesional acreditada de tres anos en ámbitos de similares características, non sendo computadas horas de prácticas nin voluntariado.
- Compromiso de dispoñibilidade e de intervención no partido xudicial ao que se adscriba.
- Compromiso de asistencia ás actividades específicas organizadas polo dispositivo.
- Non ter sido sancionado ou sancionada deontoloxicamente nos últimos doce meses anteriores.

Unha vez que a psicóloga ou psicólogo entre a formar parte da quenda de garda, que se realizará por orde de entrada, asinarán compromiso de aceptación das normas de funcionamento da listaxe, así como do compromiso de actuación.



## 5.2. Dereitos e deberes dos psicólogos e psicólogas da quenda de garda.

### Dereitos dos psicólogos e psicólogas da quenda de garda

- Percibirán como ingresos por intervención o importe marcado no Convenio asinado coa Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia. A facturación realizarase ao Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia. A atención psicolóxica será gratuíta para as persoas usuarias do servizo.
- Sempre que o demanden, recibirán asesoramento do COPG nos aspectos éticos e dimensións legais que puideran derivarse das súas intervencións en cada caso.
- Recibirán a certificación oportuna por parte do COPG da súa vinculación á quenda de garda e da actividade específica desenvolvida.
- Poderán renunciar á acreditación, interrompendo así a súa participación na quenda, previo aviso ao COPG cun mes de antelación.
- Gratuidade nos cursos e reunións especializadas que se declaren de participación obrigatoria para os membros acreditados na quenda segundo establecido no Convenio asinado coa Xunta de Galicia.

### Deberes das psicólogas e psicólogos da quenda de garda

- Cumprirán os obxectivos e procedementos especificados no Protocolo, preservando deste modo a natureza e principios de actuación da quenda de garda.
- Comprométense a achegar a información necesaria á coordinación da quenda de garda:
- Deixando constancia de calquera incidencia.
- Coa realización de informes, en tempo e forma.
- Coa facturación, en tempo e forma.
- Comprométense a dar resposta á activación á maior brevidade posible desde o momento da activación.
- En ningún caso se facilitará o teléfono persoal ou profesional a ningunha das persoas ás que se preste atención e clarificarase desde o primeiro momento cal é a natureza deste servizo -urxencia- non sendo posible a intervención mais alá deste primeiro momento. Enlace da muller coa figura de apoio ben da súa rede persoal ou ben da rede de servizos antes de dar por pechada a intervención de urxencia. Garantir que a muller e os seus fillos/as non se quedan solos/as, non rematar a intervención sen que isto suceda.
- As intervencións, nos seus obxectivos e principios, deberán adecuarse ao protocolo.
- Informar, de ser o caso, de que se deixan de cumprir algúns dos criterios que facilitaron a inclusión no programa.
- Con carácter de urxencia, darán conta á coordinación de toda aquela información que puidera ser relevante na orde de evitar posibles danos a terceiras persoas.
- Asistencia a un mínimo do 80% do programa formativo anual proposto desde a coordinación da quenda de garda, en caso de non poder asistir deberá estar suficientemente xustificado.
- En caso de non cumprir cos deberes recollidos neste regulamento, a responsabilidade final das consecuencias derivadas de dito incumprimento correrán a cargo da psicóloga ou psicólogo responsable.

### 5.3. Baixa na quenda de garda.

A baixa na quenda poderá ser temporal ou definitiva.

#### 5.3.1 Baixa temporal.

- A petición da persoa interesada: Presentando por escrito a solicitude e os motivos da baixa á coordinación da quenda de garda. Esta baixa non excederá do tempo de duración do convenio, converténdose esta baixa temporal en definitiva se non é solicitada a súa reincorporación antes do comezo do período de vixencia anual do novo convenio.
- Se deixa de estar vixente algún dos criterios de entrada na quenda durante un tempo.
- A reincorporación á quenda será directa unha vez que se solicite dentro do prazo mencionado.

#### 5.3.2 Baixa definitiva.

- A petición da persoa interesada: Esta comunicará en escrito dirixido á coordinación da quenda, a súa vontade de causar baixa definitiva.
- Se deixa de estar vixente algún dos criterios de entrada na quenda de modo indefinido e/ou definitivo.
- En ambos supostos, as persoas integrantes da quenda estarán obrigadas a rematar as obrigas derivadas das intervencións realizadas (remitir informes, facturas etc.).
- Por ser sancionado ou sancionada en firme pola Comisión de Ética e Deontoloxía ou ser inhabilitado para o exercicio profesional.
- Por incumprimento dos deberes do presente regulamento ou dalgún dos requisitos legais para o exercicio da psicoloxía: Desde a coordinación da quenda de garda informarase por escrito do motivo da baixa á persoa interesada e procederase a facela efectiva.

## 6. GLOSARIO.

### Bibliografía

- Gonzalo, J.L., No todo niño viene con un pan debajo del brazo. Descleé de Brouwer, Bilbao 2012.
- Horno, P., Amor y violencia: La dimensión afectiva del maltrato. Descleé de Brouwer, Bilbao 2008.
- Rhodes, J., Instrumental. Blackie Books, Madrid 2016.
- Shore, A. N., Affect regulation and the repair of the self. Norton, New York 2003.
- Siegel, D., El cerebro del niño. Alba, Madrid 2011.
- Van der Hart, O., Nijenhuis, E. R. S., Steel, K., The haunted self: Structural dissociation and the treatment of chronic traumatization. W. W. Norton, New York 2006. Traducido por Desclee de Brouwer e publicado en 2008: El yo atormentado, la disociación estructural y el tratamiento de la traumatización crónica.