



GUÍA CLÍNICA DE TRIAJE TELEFÓNICO: PARA DEMANDAS ASISTENCIALES DE MALTRATO OTROS

TD: A 56 02

Revisión_0

Mayo-2020

- **DATOS DE FILIACIÓN**
- **¿SE HAN PRODUCIDO LESIONES?**
 - ¿Cuándo se han producido?
 - ¿Son reiteradas?
 - ¿Desde cuándo?
 - Lugar de la agresión
- **¿HAY RIESGO VITAL de la víctima en el momento de la llamada, por parte del agresor?** (En caso afirmativo, informaremos que vamos a alertar a las fuerzas de seguridad)
- **¿CÓMO SE ENCUENTRA EMOCIONALMENTE?** Ansiedad, miedo, tristeza, indiferencia...
- **¿QUÉ RELACIÓN DE LA VÍCTIMA CON EL AGRESOR**
- **ENTORNO:**
 - Si es Anciano:
vive solo,
con asistencia,
con familiar,
en vivienda propia o no,
a temporadas con los hijos,
en residencia, etc.
 - Si es Menor: ¿Tiene hermanos?
- **¿HA NOTIFICADO ESTO A ALGUIEN?**
- **¿TIENE ALGUNA PERSONA DE CONFIANZA AJENA AL MALTRATADOR?**
¿Cómo podemos localizar a esta persona?

EN CASO DE AGRESIÓN SEXUAL RECOMENDAREMOS HASTA QUE SE TOMEN MUESTRAS:

- no se cambie de ropa
- no coma ni beba
- no tome ningún tipo de medicamentos
- no se enjuague la boca, ni se cepille los dientes.
- intente no orine ni defecar
- no se duche ni se asee



Si ha realizado algo de esto recomendarle que lo comunique a los servicios sanitarios que van a atenderlo.

FORMA DE ACTUACIÓN:

- Ofreceremos SIEMPRE apoyo sanitario RÁPIDO, de un tipo u otro en función de la severidad de la situación.
- Le recordaremos que PUEDE DENUNCIAR al agresor.
- No presionaremos pero recordaremos la OBLIGACIÓN LEGAL de poner en conocimiento de la autoridad la comisión de un delito. Animaremos la colaboración voluntaria.
- Solicitaremos su AYUDA para tranquilizar a la víctima.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN:

- Transmisión de confianza y apoyo
- Actitud comunicativa y de ESCUCHA ACTIVA: datos y hechos, sentimientos y estado anímico.
- Empatía. Delicadeza, puede estar confuso.
- Explicar claramente lo que va a ocurrir.
- Retroinformación: nos cercioramos de que comprende la información que proporcionamos.

TELÉFONOS DE INTERÉS:

Servicios de información del MENOR:

- Servicio de atención a la mujer y al menor de la guardia civil- **EMUME 062**
(Unidades Orgánicas de la Policía Judicial)

- Grupo de menores de la policía judicial - GRUME- 091

- **Teléfono de notificación de posibles situaciones de maltrato infantil: 900 851 818**

Es un servicio que se presta durante las **24 horas**, los 365 días del año. Anónimo, para la atención de quejas o denuncias sobre malos tratos físicos o psíquicos, y situaciones de abandono o desatención de menores. Junta de Andalucía.

- Fundación ANAR. Teléfono del menor (24 horas) cobertura nacional 900202010 (para uso del menor directamente, atendido por psicólogos)

Servicios de información al ANCIANO:

Teléfono de Atención a las Personas Mayores 900-85-83-81. Disponible 24 horas/365.

Situaciones de riesgo o maltrato que puedan sufrir las personas mayores, ya sean de carácter físico, psicológico, económico, o de cualquier tipo y ofrecer información. Junta de Andalucía.