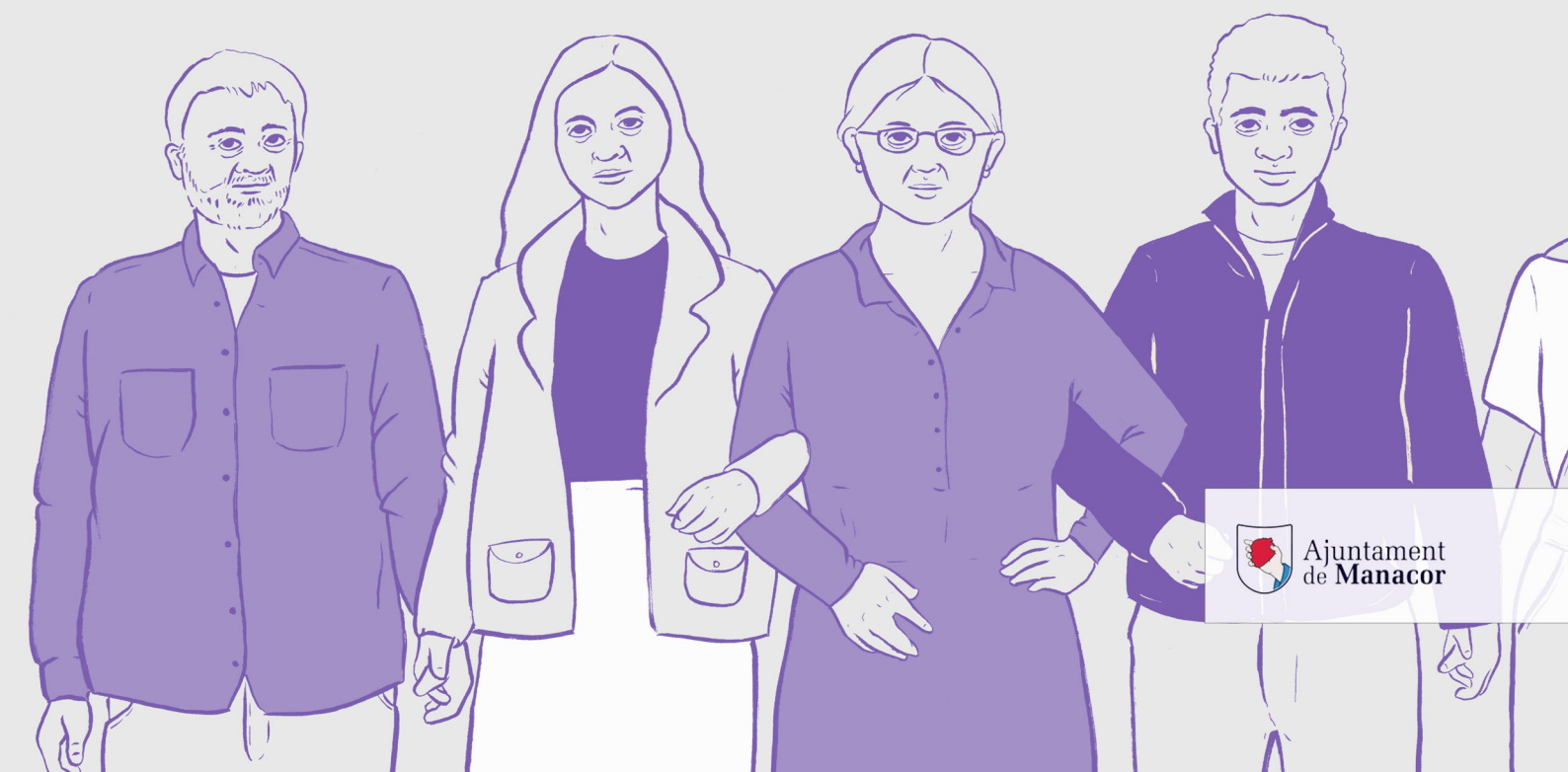


# Guia de recursos

Per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor



Ajuntament  
de Manacor

## PRESENTACIÓ

Aquesta guia, l'ha elaborada el Servei d'Igualtat de l'Ajuntament de Manacor i respon a la voluntat de tots els serveis i professionals que configuren la Comissió d'Atenció de la Taula de Coordinació Local contra la Violència Masclista de Manacor de millorar el treball en xarxa i, en definitiva, l'atenció a les víctimes de violència masclista del municipi.

La Taula de Coordinació Local contra la Violència Masclista va néixer dia 30 de gener del 2018 i actualment hi participen de forma activa tots els serveis que recull aquesta guia. Es reuneix un mínim de tres cops a l'any per posar en comú coneixements, experiències i propostes amb la finalitat última de millorar l'atenció a les víctimes de violència masclista.

Aquesta guia pretén ser una eina útil i facilitadora per a qualsevol professional del municipi que es pugui trobar davant un cas de violència masclista. Vol ajudar a tenir el mapa de recursos i professionals del municipi ben identificat per tal de saber en qualsevol moment quin és el millor recurs en cada cas i en cada moment del procés en què es troba la víctima i així millorar l'atenció que s'ofereix a les dones víctimes de violències masclistes i als seus fills i filles.

Els serveis s'hi agrupen en 5 línies d'intervenció:

La primera línia d'intervenció és la línia d'emergències, denúncia i protecció, on es troba la informació de serveis com Policia Nacional, Policia Local i els serveis sanitaris, i també el telèfon d'emergències de les Illes Balears i el servei d'atenció 24 de l'Institut Balear de la Dona.

La segona línia d'intervenció agrupa tots els serveis d'atenció social i psicològica, amb el Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista, ubicat a Serveis Socials, el Servei d'Assistència Psicològica per a dones i els seus fills i filles, el servei de teleassistència mòbil, el Programa Relacions Sanes, que ofereix atenció psicològica a parelles intragènere i a homes agressors de la part forana, i el Centre d'Informació de la Dona del Consell de Mallorca.

En aquesta secció també s'han volgut incloure tres serveis que treballen amb persones que es troben en entorns de prostitució i víctimes de tràfic amb finalitat d'exploració sexual, com son Metges del Món, Casal Petit i Creu Roja. Les tres entitats estan ubicades a Palma però realitzen intervencions al municipi.

La tercera línia és la d'assistència jurídica, on trobam l'assistència jurídica gratuïta del Col·legi d'Advocats i el Punt d'Informació Jurídica a les Dones a Manacor, ubicat a l'Espai de Dones de Manacor.

La quarta és la línia d'acollida i habitatge, amb el Casal d'acollida de dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles.

I finalment, la guia recull la línia de promoció i inserció social, amb la informació relativa a l'ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere (article 27), la Xarxa de tutoria laboral per a dones víctimes de violència masclista del SOIB i finalment informació sobre la renda activa d'inserció del SEPE.

Aquesta guia serà revisada anualment per la Comissió d'Atenció de la Taula de Coordinació Local contra la Violència Masclista i se n'actualitzaran i modificaran les dades.

# ÍNDEX

## **Línia d'emergències, denúncies i protecció** **5-12**

<b>1. Policia Nacional (UFAM)</b>	<b>6</b>
<b>2. Policia Local de Manacor</b>	<b>7</b>
<b>3. Centres de salut</b>	<b>8</b>
<b>4. Hospital de Manacor</b>	<b>9</b>
<b>5. Servei d'Emergència 112. Projecte IRIS</b>	<b>10</b>
<b>6. Servei 24 Hores</b>	<b>11</b>

## **Línia d'atenció social i psicològica** **13-25**

<b>7. Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista</b>	<b>14</b>
<b>8. Servei d'Assistència Psicològica per a dones i les seves filles i fills</b>	<b>16</b>
<b>9. Servei de Teleassistència Mòbil</b>	<b>17</b>
<b>10. Centre d'Informació de la Dona (CID)</b>	<b>18</b>
<b>11. Servei de Teletraducció</b>	<b>19</b>
<b>12. Programa Relacions Sanes. Atenció psicològica a parelles intragènere</b>	<b>20</b>
<b>13. Programa Relacions Sanes. Atenció psicològica a homes agressors part forana</b>	<b>21</b>

### **Recursos específics per a víctimes de prostitució i tràfic amb finalitat d'exploració sexual**

<b>14. Metges del Món Illes Balears</b>	<b>22</b>
<b>15. Casal Petit</b>	<b>24</b>
<b>16. Creu Roja. Intervenció integral amb persones en entorns de prostitució</b>	<b>25</b>

## **Línia d'assistència jurídica** **26-30**

<b>17. Jutjat d'Instrucció núm. 2</b>	<b>27</b>
<b>18. Assistència jurídica gratuïta. Col·legi d'Advocats (torn ofici ICAIB)</b>	<b>28</b>
<b>19. Punt d'Informació Jurídica a les Dones</b>	<b>29</b>
<b>20. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte</b>	<b>30</b>

## **Línia d'acollida i habitatge** **31-32**

<b>21. Casal d'acollida de dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles</b>	<b>32</b>
--	-----------

## Línia de promoció i inserció social

33-36

<b>22. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere (Direcció Insular d'Igualtat)</b>	<b>34</b>
<b>23. Xarxa de tutoria laboral per a dones víctimes de violència masclista (SOIB)</b>	<b>35</b>
<b>24. RAI. Renda activa d'inserció (SEPE)</b>	<b>36</b>

### **Fulls de derivació als diferents serveis presents a la guia**

Full de derivació del Servei 24 Hores

Full de derivació del Servei Municipal d'Atenció a Víctimes de Violència Masclista

Full de derivació del Servei d'Assistència Psicològica per a dones i les seves filles i fills

Full de derivació del Programa Relacions Sanes. Atenció psicològica a parelles intragènere

Full de derivació del Programa Relacions Sanes. Atenció psicològica a homes agressors part forana

Full de derivació a Metges del Món Illes Balears

Full de derivació a Casal Petit

Full de derivació Casal Ariadna

En format emplenable i per descarregar al Web de l'Ajuntament de Manacor  
<https://www.manacor.org/ca/igualtat-o>

## **Annex 2. Resum de la guia de recursos**

**37**

Guia de recursos per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor

# Línia d'emergències, denúncies i protecció

**1. Policia Nacional (UFAM)**  
971 82 30 03

**2. Policia Local**  
Manacor 971 55 00 63 - 971 55 00 48  
Porto Cristo: 971 81 51 31

**3. Centres de salut**  
Manacor: 971 55 54 11  
Porto Cristo: 971 82 25 34  
S'Illot-cala Morlanda: 971 81 20 46  
Cales de Mallorca: 971 83 41 91

**4. Hospital de Manacor**  
971 84 70 00

**5. Servei d'Emergència 112. Projecte IRIS**  
112

**6. Servei 24 Hores**  
971 17 89 89

Ajuntament de Manacor- Servei d'Igualtat

## 1. Policia Nacional. UFAM. Unitats d'Atenció a la Família i la Dona especialitzades en violència de gènere i violència sexual

Adreça	Rambla del Rei En Jaume, 8. 07500 Manacor
Telèfon	971 82 30 03
Adreça electrònica	manacor.ufam@policia.es
Horari d'atenció	24 hores
Persona de referència	Jaume Riera
Tipus d'entitat	Pública
Dependència	Policia Nacional
Gestió	Govern d'Espanya, Ministeri de l'Interior. Direcció General de la Policia

**Perfil de les persones ateses:** qualsevol persona que pateixi o sospiti que pateix violència familiar i/o de parella o violència sexual.

**Descripció del servei:** la Policia Nacional disposa d'unitats policials especialitzades en la lluita contra:

- **la violència domèstica:** aquella que té lloc dins la família; per exemple, violència de la dona cap a l'home, de progenitors a fills i filles o viceversa, també violència entre persones del mateix sexe (intragènere), contra les persones majors i altres persones que conviuen en el mateix domicili. Pot ser violència física i/o psicològica.
- **la violència de gènere:** es produeix exclusivament quan la violència l'exerceix l'home cap a la dona, en el marc d'una relació sentimental (parella o exparella). Pot ser violència física, psicològica o sexual.
- **la violència sexual:** quan una persona obliga a una altra a dur a terme una determinada conducta sexual no desitjada. La violència sexual va des de l'assetjament sexual als tocaments no desitjats, l'exhibicionisme davant menors, etc.

### Serveis que presta:

- Informa i orienta en relació al procés de denúncia i els recursos disponibles. (La persona denunciant pot estar acompanyada en tot moment per algú de confiança).
- Recull la denúncia, investiga i ofereix la protecció que la persona denunciant necessiti.
- Disposa d'intèrpret de llenguatge de signes i idiomes estrangers.
- Disposa de personal especialitzat per facilitar la comunicació en cas de discapacitat.

**Requisits d'accés:** no n'hi ha.

**Forma d'accés:** telefonant a l'112, al telèfon específic de la comissaria, o acudint-hi directament.

Línia d'emergències, denúncies i protecció

## 2. Policia Local de Manacor

Adreça	Avinguda del Parc, s/n. 07500 Manacor
Telèfon	Manacor: 971 55 00 63 - 971 55 00 48 Porto Cristo: 971 81 51 31
Adreça electrònica	policia@manacor.org
Horari d'atenció	24 hores
Persona de referència	Oficial de servei
Tipus d'entitat	Policia Local de Manacor
Dependència	Ajuntament de Manacor
Gestió	Municipal

**Perfil de les persones ateses:** qualsevol persona que pateixi o sospiti que pateix violència familiar i/o de parella o violència sexual es pot posar en contacte amb la policia local.

**Descripció del servei:** la policia local de Manacor dona resposta als delictes de violència masclista de la següent manera:

**Serveis que presta:**

- Realitza una primera intervenció al lloc dels fets, en cas de ser la unitat policial més propera.
- Informa i assessora la víctima dels seus drets i dels recursos municipals, i dona la possibilitat (si es firma el consentiment informat) de facilitar les dades aportades al Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista de l'Ajuntament de Manacor, a fi que es puguin posar en contacte amb la víctima per informar-la més detingudament dels serveis més adients per a la seva situació.
- Treballa per a la detecció de casos.
- Du a terme la detenció de l'agressor.
- Protegeix la víctima.
- Acompanya la víctima a interposar una denúncia a la UFAM.
- Traspasa el cas al Cos Nacional de Policia, que és el cos policial referent actualment en aquests delictes.

**Requisits d'accés:** no n'hi ha.

**Forma d'accés:** telefonant a l'112 o al 971 55 00 63.

### 3. Centres de salut

Adreça	Centre de Salut Manacor: carrer d'en Simó Tort, 19. 07500 Manacor Centre de Salut Porto Cristo: carrer d'en Villalonga, 6. 07680 Porto Cristo Unitat Bàsica de Salut s'Illot-cala Morlanda: carrer del Llampúgol, 10. 07687 s'Illot Unitat Bàsica Cales de Mallorca: Centre Cívic, carrer de Manacor, s/n. 07689 Cales de Mallorca
Telèfon	Manacor: 971 55 54 11 Porto Cristo: 971 82 25 34 s'Illot-cala Morlanda: 971 81 20 46 Cales de Mallorca: 971 83 41 91
Adreça electrònica	-
Horari d'atenció	De 8.00 h a 20.00 h, de dilluns a divendres de 9.00 h a 21.00 h, dies festius
Persona de referència	Manacor: Antònia Gual agualgual@ibsalut.caib.es Porto Cristo: Diana Garau dgarau@ibsalut.caib.es
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica
Dependència	Govern de les Illes Balears
Gestió	Ib-Salut

**Perfil de les persones ateses:** població general.

**Descripció del servei:** l'atenció primària de la salut és el primer nivell d'accés de la ciutadania a l'assistència sanitària. El centre d'atenció primària, centre de salut (CS), és el primer lloc on s'ha d'anar quan es té un problema de salut o quan es vol prevenir un problema.

**Serveis que presta:** el CS està dotat d'un equip de professionals de la salut format per professionals de medicina de família, pediatria, comares i infermeria, i el personal de les unitats d'admissions d'atenció a la persona usuària, que l'orienten tant en les seves necessitats d'assistència sanitària com d'assistència social. S'aplica el programa d'atenció sanitària davant la violència de gènere oferint a la persona atenció especialitzada si la necessita i també es fa la derivació a recursos municipals especialitzats en atenció a la violència de gènere.

**Requisits d'accés:** normalment, llevat de les urgències, cal demanar hora de visita. Per a urgències, s'ha d'acudir al centre de salut que sigui punt d'atenció continuada (PAC).

**Forma d'accés:** demanant una cita amb el metge o metgessa de capçalera.



## 4. Hospital de Manacor

Adreça	Carretera de Manacor-Alcúdia, s/n. 07500 Manacor
Telèfon	971 84 70 00
Adreça electrònica	mvilardell@hmanacor.org
Horari d'atenció	Atenció d'urgència 24 hores al dia els 365 dies de l'any
Persona de referència	Marta Vilardell
Tipus d'entitat	Administració pública autonòmica
Dependència	Govern de les Illes Balears
Gestió	Ib-Salut

**Perfil de les persones ateses:** població general.

**Descripció del servei:** l'Hospital de Manacor és un hospital públic, integrat en la xarxa pública de la Conselleria de Salut, que proporciona atenció mèdica especialitzada a la ciutadania. L'hospital basa el seu model de gestió en l'autonomia de gestió en el marc del Servei de Salut de les Illes Balears, l'orientació cap a les activitats sense ingrés i de ràpida resolució i la informatització integral de tots els processos clínics i de gestió.

**Serveis que presta:** en una situació de violència domèstica o masclista es presta l'atenció següent:

- Realitza informes de lesions, mitjançant l'exploració de personal mèdic.
- Ofereix informació, orientació i assessorament a la víctima.
- Es coordina amb els serveis especialitzats i les forces de seguretat amb la finalitat que la víctima de violència domèstica o masclista contacti amb aquestes institucions (per a assessorament jurídic, posar la denúncia, assistència psicològica, etc.).
- Deriva el cas al centre de salut per fer-ne el seguiment i l'atenció segons el protocol sanitari d'atenció davant casos de violència de gènere.

**Requisits d'accés:** necessitar una intervenció mèdica d'urgència derivada d'una situació de violència.

**Forma d'accés:** atenció d'urgència 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

Línia d'emergències, denúncies i protecció

## 5. Servei d'Emergència 112. Projecte IRIS

Adreça	Carrer de Francesc Salvà Pizà, s/n, Es Pinaret - Es Pont d'Inca. 07141 Marratxí
Telèfon	Administració: 871 11 42 74 Emergències: 112
Adreça electrònica	administracion@112ib.com
Horari d'atenció	24 hores
Persona de referència	Juana Eva Martín
Tipus d'entitat	Administració pública
Dependència	Govern de les Illes Balears
Gestió	Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)

**Perfil de les persones ateses:** víctimes de violència de gènere que demanin (de manera voluntària) estar incloses a la base de dades específica anomenada Projecte Iris.

**Descripció del servei:** el Servei d'Emergències 112 habilita una base de dades confidencial sobre víctimes de violència de gènere. Aquesta base de dades inclou els números de telèfon de les víctimes de violència que, de forma voluntària, vulguin facilitar els seus telèfons amb la finalitat que el Servei 112 pugui detectar ràpidament les telefonades procedents d'aquestes persones i així ajudar-les d'una manera més ràpida i eficient. L'objectiu és proporcionar-los un mecanisme d'autoprotecció davant futurs episodis de violència.

### Serveis específics que presta a les víctimes de violència de gènere:

- El telèfon d'emergències 112 ofereix una altra possibilitat per protegir d'una manera preventiva les dones davant un episodi de violència de gènere.
- Només cal que es facilitin els números de telèfons particulars i l'adreça.
- El Servei d'Emergències 112 pot ubicar geogràficament les telefonades procedents de telèfons fixos, i també de telèfons mòbils sempre que es tenguin instal·lada l'aplicació «My112». D'aquesta manera, si una persona que es troba dins la base de dades telefona a l'112 i penja el telèfon (o li pengem) no cal que porti cap informació perquè l'operadora de l'112, davant la sospita que pot estar produint-se una agressió, i sense més preàmbuls, activarà un *Codi Iris* per comunicar els fets immediatament a tots els organismes que han de mobilitzar-se per ajudar aquesta persona.
- Després, l'112 avisa IBDONA, que és qui ofereix informació, suport psicològic, assessorament general i jurídic, si la dona ho desitja.

**Forma d'accés:** les víctimes poden adreçar-se a qualsevol d'aquests organismes per donar-se d'alta al projecte Iris:

- UFAM. Policia Nacional Manacor.
- Centres de salut.
- Serveis especialitzats en atenció a víctimes de violència masclista.

Aquests organismes disposen d'un qüestionari que s'ha d'omplir i que posteriorment trameten a Emergències 112. El termini d'activació a la base de dades és de dos dies a partir de la recepció de la sol·licitud en el centre d'Emergències.

**Línia d'emergències, denúncies i protecció**

**6. Servei 24 Hores** (servei d'acompanyament i d'atenció social telefònica per a víctimes de violència masclista)

Adreça	Carrer d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma
Telèfon	971 17 89 89
Adreça electrònica	mjsalas@atenzia.com
Horari d'atenció	24 hores els 365 dies de l'any
Persona de referència	Coordinadora del Servei: Maria José Salas Barrado
Tipus d'entitat	Administració pública
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Presidència
Gestió	Institut Balear de la Dona

**Perfil de les persones ateses:**

- **Servei telefònic:** víctimes de violència masclista, societat en general i professionals.
- **Servei d'acompanyament:** dones víctimes de violència masclista, els seus fills i filles i altres familiars dependents que es trobin al seu càrrec en el moment de l'emergència.

**Descripció del servei:** és un servei d'atenció i assessorament especialitzat en violència masclista, telefònic 24 hores, amb possibilitat d'acompanyament les 24 hores del dia (amb valoració prèvia i segons la disponibilitat), que té per objectiu donar resposta social telefònica (informació i assessorament) i acompanyaments a les dones que pateixen violència masclista i activar els mecanismes i els recursos que són necessaris en cada cas.

També es fa assessorament especialitzat a professionals i a serveis especialitzats en la violència masclista.

D'entre els objectius específics destaca:

- Homogeneïtzar l'atenció a les dones en situació d'emergència social per situacions de violència.
- Complementar els professionals dels diferents serveis que en les situacions de violència masclista necessiten la intervenció d'un servei especialitzat en violència.

**Serveis que presta:** el servei ofereix a l'àmbit de les Illes Balears:

- Atenció telefònica immediata. Professionals 24 hores. Ciutadania de 15.00 h a 8.30 h.
- Acompanyament per a dones víctimes de violència masclista.

El servei 24 Hores de l'Institut Balear de la Dona ofereix una atenció social especialitzada a les dones víctimes de la violència masclista i a professionals, mitjançant:

- Informació, orientació i assessorament social.
- Contenció i motivació.
- Derivació a altres recursos, en funció de les necessitats concretes detectades.
- Coordinació amb els recursos de cada municipi.
- Acompanyaments especialitzats (amb valoració prèvia) tant d'urgència com programats.

**Requisits d'accés:** no n'hi ha.

**Forma d'accés per a l'acompanyament:** telefonant al 971 17 89 89 o als telèfons d'emergències 112 o 116, les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Full de derivació per a acompanyaments programats: s'ha d'emplenar el full de derivació i enviar-lo per correu electrònic. El personal professional també pot telefonar al 647 34 82 57, de 8.00 h a 15.00 h.

**Guia de recursos per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor**

## **Línia d'atenció social i psicològica**

**7. Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista.** Ajuntament de Manacor  
**971 84 91 00 – ext. 5080 / mòbil 667 07 30 47 (també per whatsapp)**

**8. Servei d'Assistència Psicològica per a dones i les seves filles i fills.** Consell de Mallorca.  
**971 22 74 08**

**9. Servei de Teleassistència Mòbil. ATENPRO.** Creu Roja  
**971 29 50 50**

**10. Centre d'Informació de la Dona (CID).** Consell de Mallorca  
**971 59 82 05**

**11. Servei de Teletraducció.** Institut Balear de la Dona  
**971 17 89 89**

**12. Programa Relacions Sanes.** Atenció psicològica a parelles intragènere.  
Fundació Ires **971 72 28 56**

**13. Programa Relacions Sanes.** Atenció psicològica a homes que  
exerceixen violència dins les relacions de parella. Fundació Ires **971 72 28 56**

### **Víctimes de prostitució i tràfic amb finalitat d'exploació sexual**

**14. Metges del Món Illes Balears** **971 20 43 59**

**15. Casal Petit** **971 72 27 07 - 638 98 36 85**

**16. Creu Roja. Programa:** Intervenció integral amb persones en entorns de  
prostitució **971 29 50 ext.29893 - 678 44 21 95**

**Ajuntament de Manacor- Servei d'Igualtat**

## 7. Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista

Adreça	Carrer Major, 22, 1r pis. 07500 Manacor Serveis Socials Comunitaris Bàsics
Telèfon	971 84 91 00 – ext. 5080 / mòbil 667 07 30 47 (també per whatsapp)
Adreça electrònica	laboschtor@manacor.org
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h amb cita prèvia
Persona de referència	Laura Bosch, treballadora social
Típus d'entitat	Pública
Dependència	Ajuntament de Manacor
Gestió	Municipal

**Perfil de les persones ateses:** qualsevol dona que sospiti que pateix una situació de violència masclista o que hagi interposat una denúncia per violència de gènere.

**Descripció del servei:** el Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista té per objectiu oferir informació, orientació i assessorament a dones víctimes de violència de masclista i els seus infants, davant un cas o possible cas de violència masclista, així com també mobilitzar els recursos necessaris en cada situació i acompanyar la víctima durant tot el procés.

### Serveis que presta:

- Ofereix informació, orientació i assessorament a dones víctimes de violència de gènere amb i sense denúncia.
- Realitza un seguiment individualitzat i acompanya durant el procés.
- Dona informació sobre prestacions econòmiques i tramita les necessàries des de Serveis Socials.
- Deriva i dona accés a altres recursos especialitzats (atenció psicològica, recursos de protecció i seguretat, assessorament jurídic, etc.).
- Tramita el servei de teleassistència mòbil.
- Es coordina amb personal professional que intervé en el cas.

### Principis de la intervenció:

- Complir amb el marc normatiu oferint atenció immediata des dels serveis socials, tant a la dona víctima com als seus fills i filles.
- Fomentar l'autonomia de la dona, ajudant-la a establir prioritats i l'autogestió dels recursos.
- Donar cobertura a necessitats bàsiques.

### Metodologia d'intervenció:

- Primera acollida: entrevista individual de 90', obertura d'expedient, recollida de documentació.
- Segona entrevista: elaboració del pla de treball i tramitació dels recursos més adients en cada cas o derivacions a altres serveis (en cas que la dona sigui atesa pel casal d'acollida, el pla d'intervenció es realitza des del casal, malgrat que es puguin fer intervencions des del servei municipal).
- Seguiment setmanal en casos urgents o greus (durant 4 setmanes).
- Realització d'acompanyaments a interposar denúncia, declaració al jutjat, policia, etc.
- Coordinació amb professionals de la xarxa de recursos.
- Intervenció grupal amb les dones ateses al servei mitjançant el grup «Mujeres que no callan».

**Requisits d'accés:**

- Ser major d'edat o tenir més de 16 anys i anar acompanyada per un familiar.
- Haver patit una situació de violència masclista, amb denúncia o sense.
- Estar empadronada al terme municipal de Manacor.

**Forma d'accés:** demanant cita presencialment o telefonant.

Per tal d'evitar la victimització secundària, si la persona ja ha estat atesa per un altre professional es recomana que la persona professional es posi en contacte amb el servei abans de derivar el cas.

Informe de derivació i enviar-lo al correu electrònic [laboschtor@manacor.org](mailto:laboschtor@manacor.org)

## 8. Servei d'Assistència Psicològica per a dones i les seves filles i fills.

Consell de Mallorca

Adreça	Espai de Dones. Carrer d'en Tià de sa Real, 6. 07500 Manacor (ubicat al primer pis de l'Espai Na Camel·la)
Telèfon	Per sol·licitar cita cal haver estat derivada prèviament, i després telefonar de 9.00 h a 13.00 h a la seu de l'entitat de dilluns a divendres Telèfon: 971 22 74 08. Avda Compte Sallent n°11 4ª planta. 07003 Palma
Adreça electrònica	atenciopsicologica@fundacioires.org
Horari d'atenció	Sempre amb cita prèvia
Persona de referència	Núria Fernández, coordinadora
Típus d'entitat	Pública
Dependència	Consell de Mallorca
Gestió	Fundació IReS

**Perfil de les persones ateses:** dones víctimes de violències masclistes i filles i fills víctimes de violències masclistes (que presentin necessitat de rebre assistència psicològica derivada del fet d'haver patit violència masclista).

**Descripció del servei:** és un servei gratuït d'atenció psicològica del Consell de Mallorca, que gestiona la Fundació IReS. Ofereix de forma presencial, confidencial i personalitzada atenció psicològica a dones víctimes de les violències masclistes i a les seves filles i fills.

S'ofereix de forma presencial, confidencial i personalitzada en horari de matí i horabaixa.

**Serveis que presta:** el servei pretén una intervenció a partir de dos eixos principals:

- La recuperació integral de les dones víctimes de les violències masclistes i les seves filles i fills a través de l'acompanyament terapèutic durant el seu procés.
- La conscienciació i prevenció per evitar la interiorització de rols i formes de relacions associades a la violència des d'una perspectiva de gènere.

A través de teràpia individual i teràpia grupal, amb l'opció que les dones realitzin tallers socioeducatius de restauració de l'autoestima.

Ofereix diferents models d'intervenció:

Per a les dones: teràpia individual, teràpia grupal i tallers socioeducatius.

Per a fills i filles: teràpia individual i teràpia grupal.

**Requisits d'accés:** no cal haver fet denúncia.

**Forma d'accés:** s'hi pot accedir mitjançant la derivació de personal professional de l'àmbit social, educatiu o sanitari, que ha d'emplenar l'informe de derivació i enviar-lo al correu electrònic [atenciopsicologica@fundacioires.org](mailto:atenciopsicologica@fundacioires.org)

Posteriorment, la dona ha de sol·licitar telefònicament una cita al telèfon 971 22 74 08 en horari de 9.00 h a 13.00 h de dilluns a divendres.

*Per a qualsevol dubte amb la forma d'accés es pot contactar amb el Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista ubicat al c. Major, 22, 1r pis, des d'on es farà la derivació.*



## 9. Servei de Teleassistència Mòbil. ATENPRO

Adreça	Avinguda de l'Arquitecte Gaspar Bennàssar, 73, 2n pis. 07004 Palma
Telèfon	971 29 50 00
Adreça electrònica	cabano@cruproja.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8.00 h a 15.00 h Dimarts de 16.00 h a 19.30 h
Persona de referència	Catalina Bagur
Tipus d'entitat	Creu Roja Espanyola
Dependència	Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat
Gestió	Creu Roja Espanyola

**Perfil de les persones ateses:** la població objecte d'aquest servei són dones víctimes de violència de gènere, majors d'edat i residents al municipi de Manacor.

**Descripció del Servei:** el servei de teleassistència mòbil amb localització geogràfica és una modalitat de servei que, amb la tecnologia adequada, ofereix una atenció immediata a distància per a les víctimes de violència de gènere que disposin d'una ordre de protecció o allunyament, assegura una resposta ràpida a les eventualitats que puguin sobrevenir, les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Es tracta d'un recurs de protecció i acompanyament.

**Serveis que presta:** s'entrega un dispositiu mòbil que permet a la víctima de violència de gènere entrar en contacte telefònic en qualsevol moment del dia amb un centre i ser atesa per personal especialitzat en violència de gènere.

Objectius del servei:

- Garantir una atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència, amb personal especialitzat que proporcioni seguretat a la usuària i mobilitzi els recursos oportuns, en funció del tipus d'emergència que s'hagi produït.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les usuàries del servei i als familiars que depenen directament d'elles oferint informació i assessorament les 24 hores del dia.

**Requisits d'accés:**

- Residir a les Illes Balears.
- Ser major d'edat.
- Haver tengut una relació sentimental amb l'agressor i no conviure amb ell.
- Gaudir d'una ordre de protecció o haver fet una denúncia per violència de gènere.

**Forma d'accés:** la persona interessada ha de demanar cita al Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista de l'Ajuntament de Manacor al telèfon 971 84 91 00 – ext. 5080, o presencialment al carrer Major, 22, 1r pis.

## 10. Centre d'Informació de la Dona (CID). Consell de Mallorca

Adreça	Carrer dels Foners, 38. 07006 Palma
Telèfon	971 59 82 05
Adreça electrònica	cid@conselldemallorca.net
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8.30 h a 15.00 h
Persona de referència	Marga Cantallops
Tipus d'entitat	Consell de Mallorca
Dependència	Direcció Insular d'Igualtat i Diversitat
Gestió	Consell de Mallorca

**Perfil de les persones ateses:** dones residents a Mallorca; dones víctimes de violències masclistes i/o persones del seu entorn, i professionals dels diferents àmbits d'intervenció: social, sanitari, docent, policial, judicial, etc.

**Descripció del servei:** és un servei gratuït i especialitzat que ofereix informació, orientació i assessorament sobre aspectes socials i jurídics a les dones i, de manera prioritària, atenció integral en els casos de violència masclista i assessorament a professionals dels diferents àmbits d'intervenció.

### Serveis que presta:

- Informació, orientació i assessorament a dones sobre aspectes socials i jurídics com família, dret civil, dret penal, dret laboral, administratiu i estrangeria, i especialment en les àrees d'igualtat, família i violències masclistes.
- Atenció integral en casos de violències masclistes.
- Informació, orientació i assessorament específic a professionals.
- **Gestió d'alta a l'112.** Fitxer DVR –declaració voluntària de risc– **Projecte Iris.**
- Derivació als recursos especialitzats adequats i coordinació interprofessional.

**Requisits d'accés:** no n'hi ha.

**Forma d'accés:** presencial, telefònica o telemàtica. S'hi pot accedir amb cita prèvia o amb caràcter d'urgència en situacions d'emergència per violència masclista.

## 11. Servei de Teletraducció

Adreça	Carrer d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma
Telèfon	971 17 89 89
Adreça electrònica	ibdona@ibdona.caib.es
Horari d'atenció	24 hores els 365 dies de l'any
Persona de referència	Susana Portillo
Tipus d'entitat	Administració pública
Dependència	Govern de les Illes Balears. Conselleria de Presidència
Gestió	Institut Balear de la Dona

**Perfil de les persones usuàries:** professionals que atenen víctimes de violències masclistes.

**Descripció del servei:** és un servei de traducció telefònica que ofereix l'Institut Balear de la Dona a diferents serveis professionals per facilitar l'atenció i la informació a les dones immigrants que desconeixen els idiomes oficials de les Illes Balears.

El Servei de Teletraducció disposa d'intèrprets amb capacitat per traduir a més de cinquanta idiomes.

**Serveis que presta:**

- Garanteix la comunicació amb les dones, tant en cas d'urgències (víctimes de violència de gènere o altres delictes) com en l'atenció diària als serveis generals i especialitzats.
- A professionals que atenen dones que desconeixen l'idioma, els ofereix la possibilitat de sol·licitar un servei que es connecta amb l'intèrpret, que tradueix simultàniament la conversa.

**Requisits d'accés:** per sol·licitar aquest servei s'ha de telefonar a l'Institut Balear de la Dona i sol·licitar la possibilitat de poder-ne fer ús. El servei que l'hagi d'utilitzar ha de tenir un telèfon fix que no passi per una centraleta o bé un telèfon mòbil amb possibilitat d'altaveu.

## 12. Programa Relacions Sanes. Atenció psicològica a parelles intragènere

### Projecte d'atenció psicològica per a la promoció de relacions de parella no violentes

Adreça	C/Miquel Porcel, pedagog, 24 baixos - Manacor . 07500 Manacor
Telèfon	971 72 28 56
Adreça electrònica	relacionsanes@fundacioires.org
Horari d'atenció	Amb cita prèvia
Persona de referència	Coordinador: Daniel Jiménez danieljimenez@fundacioires.org
Tipus d'entitat	Fundació IReS - Organització sense ànim de lucre
Dependència	Convocatòria Programes IRPF 2017 Conselleria de Serveis Socials i Cooperació - GOIB
Gestió	Fundació IReS

**Perfil de les persones ateses:** aquelles que hagin patit o exercit violència intragènere (psicològica, física, sexual, econòmica, etc.) dins l'àmbit de la seva parella o exparella, a l'illa de Mallorca. S'atenen parelles tant d'homes com de dones, independentment de si són transsexuals o cissexuals.

**Descripció del servei:** la creació d'aquest projecte neix per oferir un servei específic d'atenció psicològica a parelles del mateix sexe, davant la necessitat de visibilitzar la problemàtica de violència intragènere des d'una perspectiva de diversitat en l'orientació sexual i identitat de gènere.

L'objectiu general del servei és el de prevenir la perpetració de violència en la parella.

**Serveis que presta:** intervenció terapèutica individual i grupal.

#### Requisits d'accés:

- Haver patit o exercit qualsevol tipus de violència intragènere dins l'àmbit de la parella o exparella, a l'illa de Mallorca.
- Residir a l'illa de Mallorca.
- No patir cap trastorn psíquic o psicològic que no sigui tractat.

**Forma d'accés:** demanant cita prèvia al telèfon 971 72 28 56.

**Full de derivació:** s'ha d'emplenar el full de derivació i enviar-lo per correu electrònic. També es pot contactar telefònicament.

## 13. Programa Relacions Sanes. Atenció psicològica a homes que exerceixen violència dins les relacions de parella

### Projecte d'atenció per a la promoció de relacions de parella no violentes

Adreça	C/Miquel Porcel, pedagog, 24 baixos - 07500 Manacor
Telèfon	971 72 28 56
Adreça electrònica	relacionsanes@fundacioires.org
Horari d'atenció	Amb cita prèvia
Persona de referència	Coordinador: Daniel Jiménez danieljimenez@fundacioires.org
Típus d'entitat	Fundació Ires – Organització sense ànim de lucre
Dependència	Conselleria de Serveis Socials i Cooperació - GOIB
Gestió	Fundació IRES

**Perfil de les persones ateses:** homes a partir de 16 anys que exercesquin o hagin exercit qualsevol tipus de violència de gènere contra la seva parella i vulguin modificar aquesta situació de forma voluntària, residents als municipis de la part forana de Mallorca.

**Descripció del servei:** aquest projecte neix de la necessitat d'oferir un servei específic d'atenció psicològica per a persones que han exercit o exerceixen violència de gènere cap a la seva parella o exparella, a la part forana de l'illa de Mallorca.

L'objectiu general del servei és el de prevenir/intervenir en la perpetració de violència de gènere en la parella.

**Serveis que presta:** intervenció terapèutica individual i grupal.

#### Requisits d'accés:

- Homes que reconeixin exercir o haver exercit algun tipus de violència cap a la seva parella o exparella i de manera voluntària vulguin canviar la seva forma de relacionar-se amb les dones.
- Residir a la part forana de l'illa de Mallorca.
- No patir cap trastorn psíquic o psicològic que no sigui tractat.

**Forma d'accés:** demanant cita prèvia al telèfon 971 72 28 56.

**Full de derivació:** s'ha d'emplenar el full de derivació i enviar-lo per correu electrònic. També es pot contactar telefònicament.

## Víctimes de prostitució i tràfic amb finalitat d'explotació sexual

### 14. Metges del Món Illes Balears

Adreça	Carrer de Ricard Ankerman, 1, baixos. 07006 Palma
Telèfon	971 20 43 59 Seu a Palma 629 96 20 13 Obrint Camins 620 61 45 15 Creant Ponts / ODAS
Adreça electrònica	General Metges del Món Illes Balears: illesbalears@medicosdelmundo.org Obrint Camins: inclusion.pep2@medicosdelmundo.org Creant Ponts / ODAS: inclusion.mgf@medicosdelmundo.org
Horari d'atenció	ESTIU: Dimarts i dijous d'11.00 h a 14.00 h sense cita prèvia Dilluns, dimecres i divendres de 10.00 h a 14.00 h amb cita prèvia HIVERN: Dimarts d'11.00 h a 14.00 h i de 16.00 h a 18.00 h sense cita prèvia Dilluns, dimecres, dijous i divendres de 10.00 h a 14.00 h amb cita prèvia Dimecres i dijous de 16.00 h a 18.00 h amb cita prèvia
Persona de referència	Coordinació Autònoma Metges del Món Illes Balears: Belén Matesanz (609 34 62 23) Obrint Camins: Judit Casas / Miguel Ángel Benítez Creant Ponts i ODAS: Mariama Diallo / Carla Vilarasau
Tipus d'entitat	Associació sense ànim de lucre, declarada d'utilitat pública Especialistes en dret a la salut i atenció de col·lectius vulnerables
Gestió	Projectes subvencionats per fons privats i públics a nivell europeu, estatal, autonòmic, insular i local

#### Perfil de les persones ateses:

- Persones en situació de prostitució.
- Persones que han sofert o estan en risc de sofrir mutilació genital femenina.
- Persones amb barreres d'accés a l'assistència sanitària pública.
- Altres perfils d'atenció al municipi de Palma (Mallorca):
  - Persones amb drogodependència.
  - Persones sense llar.

#### Descripció dels serveis:

##### Servei d'atenció a persones en situació de prostitució (Obrint Camins)

Servei d'atenció integral de persones (dones, homes i transsexuals) que es troben en situació de prostitució a Mallorca i Eivissa.

Sortides d'apropament als llocs d'exercici de la prostitució, tant de carrer com pisos i clubs, per dispensar material preventiu de sexe més segur, informar sobre els recursos existents i realitzar educació per a la salut des de la perspectiva dels determinants socials.

Al centre fix hi ha 3 àrees:

- Primera acollida – entrevista psicosocial bàsica, valoració de necessitats, informació i assessorament, derivació a recursos normalitzats o especialitzats.
- Àrea de seguiment – atenció psicosocial de seguiment de casos, atenció sanitària bàsica (proves de VIH, sífilis, planificació familiar, incloses proves d'embaràs i educació per a la salut).
- Tallers grupals i cursos d'apoderament, autoconeixement i autoestima.

Servei d'atenció a persones migrades, especialment aquelles que han sofert o es troben en risc de sofrir mutilació genital femenina (Creant Ponts)

Servei de mediació i prevenció de les mutilacions genitals femenines (MGF). Som el servei de referència a les Illes Balears per treballar la sensibilització i prevenció de la MGF.

- Primera acollida i seguiment de casos de dones i famílies amb nines en risc de sofrir MGF.
- Accions de sensibilització a la població general.
- Formació de professionals de diferents perfils (socials, sanitaris, educatius...) per millorar l'atenció a persones que han sofert la MGF o famílies que requereixen suport per prevenir la MGF.
- Servei de mediació i acompanyament de famílies.

Observatori del Dret a l'Assistència Sanitària (ODAS)

Servei de documentació de casos de barreres d'accés al sistema nacional de salut.

- Punt d'informació i/o acompanyament per a persones amb barreres d'accés per tramitar la targeta sanitària, reclamar la mancança d'atenció o facturació de serveis sanitaris públics.
- Formació a centres de salut i serveis socials sobre l'accés a la salut a les Illes Balears, RD 16/2012, RD 7/2018 i normativa autonòmica.
- Incidència política per millorar els processos i informar de les vulneracions que sofreix la societat a les Illes Balears.

**Requisit d'accés:** sense requisits específics.

**Forma d'accés:** sol·licitant cita al 971 20 43 59, presencialment a l'oficina, o als correus electrònics de contacte.

**Full de derivació:** s'ha d'emplenar el full de derivació (vegeu l'annex 1.5) i enviar-lo per correu electrònic. També es pot contactar telefònicament.

## 15. Casal Petit

Adreça	Carrer de Can Martí Feliu, 9 A, baixos. 07002 Palma
Telèfon	971 72 27 07 / 638 98 36 85
Adreça electrònica	casalpetit@telefonica.net
Horari d'atenció	De dilluns a dijous de 9.00 h a 19.00 h. Divendres de 9.00 h a 14.00 h
Persona de referència	M. Magdalena Alomar (coordinadora)
Típus d'entitat	Entitat religiosa
Dependència	Germanes Oblates
Gestió	Germanes Oblates

**Perfil de les persones ateses:** dones en situació de prostitució i/o víctimes de tràfic amb finalitat d'exploració sexual.

**Descripció del servei:** és un centre de dia que ofereix atenció social i tallers formatius per a dones amb el perfil citat. També gestiona pisos d'acollida per a dones que volen allunyar-se del context de la prostitució i per a dones víctimes de tràfic amb finalitat d'exploració sexual.

**Serveis que presta:** atenció social i psicològica; classes d'espanyol, d'alfabetització, d'informàtica, d'anglès i de català; taller de coneixement de recursos; taller prelaboral; espai de recerca de feina; pis d'acollida.

**Requisit d'accés:** dones en situació de prostitució i/o víctimes de tràfic amb finalitat d'exploració sexual.

**Forma d'accés:** directament o per derivació d'una altra entitat a través del full de derivació.

**Full de derivació:** s'ha d'emplenar el full de derivació i enviar-lo per correu electrònic. També es pot contactar telefònicament.



## 16. Creu Roja. Programa: Intervenció integral amb persones en entorns de prostitució

Adreça	Avinguda de l'Arquitecte Gaspar Bennàssar, 73, 2n pis. 07004 Palma
Telèfon	971 29 50 00 ext. 29893 / 678 44 21 95
Adreça electrònica	joavior@cruzroja.es
Horari d'atenció	De 8.00 h a 15.00 h de dilluns a divendres
Persona de referència	Joana Maria Vives
Típus d'entitat	-
Dependència	-
Gestió	Creu Roja Espanyola

**Perfil de les persones ateses:** la població diana es el col·lectiu de persones que exerceix la prostitució en contextos tancats (clubs, pubs i pisos) i oberts (carrer) a Mallorca. El perfil es correspon amb el de dones en dificultat social i en risc d'exclusió social majoritàriament.

**Descripció del servei:** el projecte Intervenció integral amb persones en entorns de prostitució es basa en un servei d'informació, assessorament i derivació a recursos normalitzats i/o específics amb tres components prioritaris: la sensibilització, la prevenció i la reducció de desigualtat en la salut, així com el foment de l'autocura i l'apoderament de les persones en situació de prostitució, mitjançant activitats específiques com tallers i accions concretes que es desenvolupen en les sortides de camp i la detecció de possibles casos de víctimes de tràfic amb fins d'explotació sexual.

**Serveis que presta:** assessora i informa sobre aspectes socio-sanitaris, laborals, formatius i socials a persones que exerceixen la prostitució en contacte tancat o carrer. Fa derivacions, fa acompanyaments i mobilitzacions als recursos que siguin necessaris.

**Requisits d'accés:** estar en situació de prostitució.

**Forma d'accés:** per WhatsApp, per telèfon o presencialment (sense cita prèvia). O bé, mitjançant derivacions d'altres entitats.

Guia de recursos per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor

## Línia d'assistència jurídica

**17. Jutjat d'Instrucció núm. 2**  
**971 55 62 39**

**18. Col·legi d'Advocats Illes Balears:** Servei d'Orientació Jurídica  
gratuïta per a dones víctimes de violència de gènere a Manacor  
**971 17 94 05**

**19. Punt d'Informació Jurídica a les Dones.** Consell de Mallorca  
**673 78 76 01**

**20. Oficina Ajuda Víctimes del Delicte**  
**971 67 86 11 – 971 67 86 16**

Ajuntament de Manacor- Servei d'Igualtat

## 17. Jutjat d'Instrucció núm. 2

Adreça	Carrer del Rei en Jaume II, 26,4a Planta. 07500 Manacor
Telèfon	971 55 62 39
Adreça electrònica	instruccion2.manacor@justicia.es
Horari d'atenció	9.00 h a 14.00 h
Persona de referència	Personal Funcionari de l'administració de Justícia
Típus d'entitat	Pública
Dependència	Consell General del Poder Judicial
Gestió	Ministeri de Justícia

**Descripció del servei:** instrucció dels processos judicials per exigir responsabilitat penal i adopció de les ordres de protecció corresponents.

**Perfil de les persones ateses:** totes les persones Víctimes de Violències Masclistes que han presentat denúncia.

**Descripció del servei:** el jutjat d'Instrucció núm. 2 del partit judicial de Manacor és un òrgan unipersonal que exerceix funcions jurisdiccionals d'ordre penal entre d'altres.

Es tracta d'un dels òrgans judicials que a Manacor resol la instruccions dels processos penals en Violència Masclista per exigir responsabilitat i adopció de les ordres corresponents.

**Requisits d'accés:** a través de denúncia interposada al jutjat de guàrdia o als cossos i forces de seguretat

## 18. Col·legi d'Advocats Illes Balears: Servei d'Orientació Jurídica gratuïta per a dones víctimes de violència de gènere a Manacor

Adreça	Seu ICAIB Manacor: Carrer de Muntaner, 11. 07500 Manacor
Telèfon	971 17 94 05
Adreça electrònica	turnodeoficio@icaib.org
Horari d'atenció	De 9.30 h a 12.00 h, dimarts i dijous
Persona de referència	Catalina Montserrat
Tipus d'entitat	Pública
Dependència	ICAIB
Gestió	ICAIB

**Perfil de les persones ateses:** víctimes de violència de gènere que sol·liciten lletrat o lletrada d'ofici per a la defensa en un procediment relacionat, directament o indirectament, amb el de violència.

**Descripció del servei:**

**Serveis que presta:** assessorament i tramitació justícia gratuïta.

**Requisits d'accés:** tenir un procediment de violència de gènere iniciat.

**Forma d'accés:** acudint al Servei d'Orientació Jurídica amb documentació judicial de violència de gènere.

## 19. Punt d'Informació Jurídica a les Dones. Consell de Mallorca

Adreça	Espai de Dones. Carrer d'en Tià de sa Real 6. 07500 Manacor (ubicat al primer pis de l'Espai na Camel·la)
Telèfon	673 78 76 01
Adreça electrònica	siaj1@estudi6.com
Horari d'atenció	Per a demanar cita: De dilluns a divendres de 8.30 h a 10.30 h Atenció amb cita prèvia: dimarts de 16.30 h a 20.00 h
Persona de referència	Advocada: Dolores Puertas
Tipus d'entitat	Pública
Dependència	Consell de Mallorca
Gestió	Estudi 6

**Perfil de les persones ateses:** qualsevol dona resident a la part forana de l'illa de Mallorca, que tengui dubtes jurídics en relació a família, dret civil, dret penal, dret laboral, administratiu i estrangeria i especialment en les àrees d'igualtat, família i violències masclistes, i també professionals que treballen dins l'àmbit sociosanitari i educatiu.

**Descripció del servei:** és un servei gratuït que ofereix informació, orientació i assessorament jurídic a les dones sobre aspectes relatius a família, dret civil, dret penal, dret laboral, administratiu i estrangeria, i especialment en les àrees d'igualtat, família i violències masclistes.

**Serveis que presta:** informació, orientació i assessorament jurídic.

**Requisits d'accés:** al servei s'accedeix, exceptuant els casos d'urgència, amb cita prèvia al telèfon 673 78 76 01 (en horari de 8.30 h a 10.30 h). En el moment d'acordar la cita es facilita l'adreça del municipi més pròxim a la persona sol·licitant.

**Forma d'accés:** no cal derivació. Sol·licitant cita prèvia al telèfon indicat.

## 20. Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte

Adreça	Via Alemanya, 5. 07003 Palma
Telèfon	971 67 86 11 – 971 67 86 16
Adreça electrònica	mariarosa.serra@justicia.es victimas.palmademallorca@justicia.es
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h
Persona de referència	María Rosa Serra Vizoso (Psicòloga) Victoria Prieto Nebot (Gestora Processal)
Tipus d'entitat	Administració pública estatal
Dependència	Decanat Penal de Palma
Gestió	Ministeri de Justícia

**Perfil de les persones ateses:** persones que han estat víctimes d'un fet delictiu.

**Descripció del servei:** l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte és un servei d'informació, orientació i assistència a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu a Mallorca. Té cura del compliment efectiu dels seus drets i n'evita la indefensió i la segona victimització.

**Serveis que presta:** orientació jurídica general i específica, amb atenció especial a les víctimes de violència de gènere però assistint també totes les persones que han patit tot tipus de delictes (agressions sexuals, robatoris violents, homicidis, lesions greus, delictes contra la seguretat vial, delictes transfronterers, etc.). Atenció psicosocial de les víctimes.

**- Informació i orientació jurídica:** informar i orientar jurídicament sobre els drets de les víctimes, els tipus de procediments que es tramiten, les mesures de protecció, les resolucions judicials i els recursos, els acompanyaments per a actuar d'intermediari de la víctima davant els organismes, les institucions o els professionals, i el seguiment de l'expedient judicial per a informar la víctima de la seva tramitació i les actuacions. Informar sobre les ajudes econòmiques que poden correspondre com a conseqüència del fet delictiu, com també la seva tramitació. Orientar sobre els recursos socials existents i facilitar-hi l'accés.

**- Atenció psicològica:**

a) Intervenció en crisi: ofereix assistència psicològica en crisi amb l'objectiu de disminuir els nivells d'ansietat, estabilitzar la situació emocional de les víctimes i disminuir els efectes i les conseqüències psicològiques del fet delictiu i del trauma patit.

b) Intervenció psicològica: l'objectiu d'aquesta intervenció és donar suport i atenció psicològica adequada per a pal·liar els efectes negatius del delicte i potenciar els recursos personals per a afrontar la possible situació traumàtica. S'ofereix un màxim de 10 sessions, ampliables segons els casos.

**- Informació social:** informar les víctimes i facilitar-los els recursos socials i sanitaris existents, i fer la derivació oportuna per a restablir la situació social i fer front a les necessitats més urgents.

**Requisits i forma d'accés:** directament o concertant una cita prèvia.

Guia de recursos per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor

## Línia d'acollida i habitatge

**20. Casal d'acollida de dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles.** Consell de Mallorca

**971 59 82 05** CID (Centre d'Informació de la Dona)

Ajuntament de Manacor- Servei d'Igualtat

## 21. Casal d'acollida de dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles

Adreça	Confidencial
Telèfon	971 59 82 05 CID (Centre d'Informació de la Dona)
Adreça electrònica	casalariadna@conselldemallorca.net
Horari d'atenció	24 h
Persona de referència	-
Tipus d'entitat	Pública
Dependència	Consell de Mallorca
Gestió	Direcció Insular d'Igualtat

**Perfil de les persones ateses:** dones soles o amb càrregues familiars víctimes de violències masclistes que necessiten un habitatge d'urgència, ja sigui per motius de seguretat o per la situació de vulnerabilitat i de falta de recursos derivada del maltractament.

**Descripció del servei:** és un centre especialitzat de caràcter assistencial, de protecció i promoció que dona resposta a situacions de violència masclista durant 24 hores, els 365 dies de l'any.

**Serveis que presta:** en el casal es conjuguen diferents serveis residencials i temporals que ofereixen acolliment i atenció integral per tal de possibilitar el procés de recuperació de les dones víctimes de violència masclista, així com el dels seus fills i filles.

**Requisits d'accés:** dones soles o amb càrregues familiars víctimes de violències masclistes empadronades o no a qualsevol municipi de Mallorca, llevat de Palma, i que, no tinguin una problemàtica afegida que dificulti la bona convivència o suposi un perill per la integritat de la resta d'usuàries i infants acollits.

**Forma d'accés:** per via urgent o per via regular:

- Via urgent: a través de derivació per forces de seguretat o bé a través d'algun altre servei que motivi la urgència mitjançant protocol de derivació

- Via regular: a través de derivació per qualsevol servei mitjançant protocol de derivació i amb entrevista prèvia de valoració a càrrec de les professionals del casal.

(A Manacor, el Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista pot ser el canal de derivació cap al Casal).



Guia de recursos per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor

## Línia de promoció i inserció social

### **22. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere.**

Article 27 de la llei 1/2004

**971 59 82 05**

### **23. Xarxa de tutoria laboral per a dones víctimes de violència masclista,** del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

**971 78 73 38**

### **24. RAI. Renda activa d'inserció,** del *Servicio Público de Empleo Estatal* (SEPE)

**971 98 07 79**

Ajuntament de Manacor- Servei d'Igualtat

## 22. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere. Article 27

Adreça	Carrer dels Foners, 38. 07006 Palma
Telèfon	971 59 82 05
Adreça electrònica	cid@conselldemallorca.net
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8.30 h a 15.00 h amb cita prèvia
Persona de referència	Professionals del CID
Tipus d'entitat	Pública
Dependència	Consell de Mallorca
Gestió	Direcció Insular d'Igualtat

**A qui va adreçada aquesta ajuda?** A dones víctimes de violència de gènere amb recursos econòmics escassos i dificultats especials per a obtenir una feina, siguin espanyoles o estrangeres (comunitàries o extracomunitàries).

Qualsevol dona que pugui acreditar ser víctima de violència de gènere, independentment que tengui o no permís de residència, pot optar a tenir autorització administrativa per treballar, per tant, pot sol·licitar l'ajuda.

**En que consisteix?** És un ajut econòmic de pagament únic per a dones que han patit violència de gènere, previst en l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

### Requisits d'accés:

- Residir i figurar com a empadronada en algun dels municipis de Mallorca.
- Tenir rendes que, mensualment, no superin el 75% del salari mínim interprofessional vigent per cada membre de la unitat familiar.
- Tenir dificultats especials per obtenir una feina per edat, manca de preparació general o especialitzada o per circumstàncies socials, la qual cosa s'ha d'acreditar amb un informe del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) que sol·licita la Direcció Insular d'Igualtat.
- No conviure amb l'agressor.
- Ser víctima de violència de gènere, que s'ha d'acreditar amb sentència condemnatòria o amb l'ordre de protecció.
- No haver estat beneficiària d'aquest ajut abans.
- No percebre a la vegada la renda activa d'inserció (RAI).

**Forma d'accés:** per iniciar la tramitació cal aportar:

- DNI o NIE.
- Ordre de protecció vigent o sentència.
- Imprès de sol·licitud (està disponible a la Direcció Insular d'Igualtat del Consell de Mallorca i en la Seu Electrònica del Consell de Mallorca).

## 23. Xarxa de tutoria laboral per a dones víctimes de violència masclista, del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

Adreça	Carrer de Menéndez Pelayo, 44. 07500, Manacor
Telèfon	971 78 73 38
Adreça electrònica	-
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h (amb cita prèvia)
Persona de referència	Tutora de l'oficina de Manacor
Tipus d'entitat	-
Dependència	-
Gestió	-

**Perfil de les persones ateses:** dones víctimes de violència masclista, residents en algun dels municipis de la unitat administrativa de gestió de l'oficina (Ariany, Artà, Capdepera, Manacor, Petra, Sant Joan, Sant Llorenç des Cardassar, Son Servera, Vilafranca de Bonany).

**Descripció del servei:** orientació laboral per recerca de feina o formació.

**Serveis que presta:** s'ofereix una atenció confidencial i sensible. Es pot fer un itinerari d'inserció formatiu i laboral ajustat a les necessitats i situació personal de cada dona. A més, es fa acompanyament durant tot el procés, i s'informa sobre recursos i programes de foment de l'ocupació, en l'accés a la qual, si la dona hi mostra interès i compleix els requisits, tindrà preferència.

**Requisits d'accés:** estar inscrita com a demandant d'ocupació.

**Forma d'accés:** sol·licitar informació a l'oficina d'ocupació.

## 24. RAI.Renda activa d'inserció, del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

Adreça	Carrer de Menéndez Pelayo, 44. 07500 Manacor
Telèfon	971 98 07 79
Adreça electrònica	-
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h amb cita prèvia
Persona de referència	-
Tipus d'entitat	Pública
Dependència	Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social
Gestió	Govern d'Espanya

**Perfil de les persones ateses:** dones víctimes de violència masclista.

**Descripció del servei:** és un subsidi mensual que se sol·licita, amb cita prèvia, al Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE). Aquest subsidi consta de tres programes d'onze mesos de durada cadascun. Les víctimes de violència de gènere poden demanar aquests programes de manera consecutiva.

**Serveis que presta:** -

**Requisit d'accés:** tenir acreditada la condició de víctima i estar inscrita com a demandant de feina al SOIB.

La condició de víctima de violència de gènere es pot acreditar mitjançant una sentència judicial, una ordre de protecció, un informe del Ministeri Fiscal o un certificat expedit per l'administració pública competent.

**Forma d'accés:** sol·licitant cita prèvia telefònicament o al web <https://sede.sepe.gob.es/citaprevia/solicitudCitaPrevia.do>.

Annex 2. Resum de la guia de recursos per a l'atenció de les víctimes de violències masclistes a Manacor

### Línia d'emergències, denúncies i protecció

**1. Policia Nacional (UFAM)**  
971 82 30 03

**2. Policia Local**  
Manacor: 971 55 00 63 - 971 55 00 48  
Porto Cristo: 971 81 51 31

**3. Centres de salut**  
Manacor: 971 55 54 11  
Porto Cristo: 971 82 25 34  
S'Illot-cala Morlanda: 971 81 20 46  
Cales de Mallorca: 971 83 41 91

**4. Hospital de Manacor**  
971 84 70 00

**5. Servei d'Emergència 112.**  
Projecte IRIS 112

**6. Servei 24 Hores**  
971 17 89 89

### Línia de promoció i inserció social

**22. Ajuda econòmica per a víctimes de violència de gènere**  
Article 27 de la llei 1/2004  
971 59 82 05

**23. Xarxa de tutoria laboral per a dones víctimes de violència masclista,** del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)  
971 78 73 38

**24. RAI. Renda activa d'inserció,** del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)  
971 98 07 79

### Línia d'atenció social i psicològica

**7. Servei Municipal d'Atenció a Dones Víctimes de Violència Masclista.** Ajuntament de Manacor  
971 84 91 00 – ext. 5080 / mòbil 667 07 30 47 (també per whatsapp)

**8. Servei d'Assistència Psicològica per a dones i les seves filles i fills.** Consell de Mallorca  
971 22 74 08

**9. Servei de Teleassistència Mòbil.** ATENPRO. Creu Roja  
971 29 50 50

**10. Centre d'Informació de la Dona (CID).** Consell de Mallorca  
971 59 82 05

**11. Servei de Teletraducció.** Institut Balear de la Dona  
971 17 89 89

**12. Programa Relacions Sanes.** Atenció psicològica a parelles intragènere. Fundació Ires  
971 72 28 56

**13. Programa Relacions Sanes.** Atenció psicològica a homes que exerceixen violència dins les relacions de parella. Fundació Ires  
971 72 28 56

**Víctimes de prostitució i tràfic amb finalitat d'explotació sexual**

**14. Metges del Món Illes Balears**  
971 20 43 59

**15. Casal Petit**  
971 72 27 07 - 638 98 36 85

**16. Creu Roja.** Programa: Intervenció integral amb persones en entorns de prostitució  
971 29 50 ext.29893 - 678 44 21 95

### Línia d'assistència jurídica

**17. Jutjat d'Instrucció núm. 2**  
971 55 62 39

**18. Col·legi d'Advocats Illes Balears:** Servei d'Orientació Jurídica gratuïta per a dones víctimes de violència de gènere a Manacor  
971 17 94 05

**19. Punt d'Informació Jurídica a les Dones.** Consell de Mallorca  
673 78 76 01

**20. Oficina Ajuda Víctimes del Delicte**  
971 67 86 11 – 971 67 86 16

### Línia d'acollida i habitatge

**20. Casal d'acollida de dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles.** Consell de Mallorca  
971 59 82 05 CID  
(Centre d'Informació de la Dona)

