



Donostiako Udalak
Ayuntamiento de San Sebastián

Tratu txarra
errepikatu egiten da



damutzen bada ere



Tratu txarra
errepikatu egiten da



El maltrato se repite



aunque se arrepienta



El maltrato se repite



ez zaitezen damu izan... **dei egiguzu 943 48 14 00**

para que no te arrepientas... **llámanos al 943 48 14 00**

Etxean tratu txarrak pairatzen al dituzu?



¿Eres víctima de maltrato doméstico?



Honako egoeretako batean egon bazara, etxeko indarkeriaren biktima zara:

■■■■■ Tratu txar fisikoa

Nahitako eta behin eta berriro egiten diren erasoak, arriskua sortu edo mina eragin dezaketenak. **Horretan sartzen dira:** kolpeak, iletik tira egitea, muturrekoak, ostikoz jotzea, bultza egitea, estutzea, masailekoak ematea, harramazka egitea, zimikoak egitea, erretzea, hozka egitea, itotzen saiatzea, arma zuriz, su-armaz nahiz beste edozein objekturerek erasotzea, gaixo dagoenean edo tratu txarrek eragindako lesioen aurrean mediku-zainketak ukatzea... hilketa.

Si te has encontrado alguna vez en cualquiera de estas situaciones, eres víctima de maltrato doméstico:

■■■■■ Maltrato físico

Agresiones intencionales y repetitivas que conllevan riesgo o daño. **Incluye:** golpes, tirones de cabello, puñetazos, patadas, empujones, apretones, bofetones, arañazos, pellizcos, quemaduras, mordeduras, intento de estrangulamiento, con arma blanca, con arma de fuego, con otro objeto..., privación de cuidados médicos causante de enfermedad y de las lesiones físicas resultantes del maltrato... asesinato.

■■■■■ Tratu txar psikologikoa

Ekintzak, portaerak, jokabideak, iritziak eta erabakiak ezeztatzea, apaltza edo kontrolatzea helburu duten egintzak edo ez-egiteak. **Horretan sartzen dira:** kritikak, laidoak, aipu gutxiesleak egitea, mespretxuak, behin eta berriz barregarri uztea, iraintzea, mehatxuzko jarrerak eta keinuak egitea, hiltzeko mehatxuak egitea, adin gabekoentzako zaintza eta babesaren inguruko mehatxuak, bere burua hiltzeko mehatxuak egitea, etxetik kanpora bidaltzea, etxetik ateratzea mugatzea, ondasun pertsonalak haustea, gizonaren bortxazko portaeraren errua emakumeari leporatzea, stalking edo jazartza (telefono deiak, mezu elektronikoak edo SMSak bidaltzea).

■■■■■ Tratu txar soziala

Emakumea gizartearen aurrean bakantza helburu duten egintzak edo ez-egiteak. **Horretan sartzen dira:** familiarekin eta/edo lagunekin egotea kontrolatzea eta galaraztea, familiarekin, eta/edo lagunekin, eta/edo gizarte-jardueretan egotea galaraztea edo egotera derrigortzea, bere aurrean beste emakume batekin nabarmenki maite-kontuetan edo limurkeriatan ibiltzea...

■■■■■ Tratu txar ekonomikoa

Egintzak, portaerak eta bizitzako hainbat alderdiri buruzko erabakiak kontrolatzea

■■■■■ Maltrato psicológico

Actos u omisiones que tienen como finalidad anular, degradar o controlar las acciones, comportamientos, conductas, creencias y decisiones. **Incluye:** críticas, humillaciones, descalificaciones, menoscabos, ridiculizaciones permanentes, insultos, posturas y gestos amenazantes, amenazas de muerte, amenazas referentes a la guardia y custodia de las y los menores, amenazas de suicidio, expulsión del hogar, restricción de las salidas de casa, destrucción de bienes personales, culpabilización a ella de las conductas violentas de él, "stalking" u hostigamiento (llamadas telefónicas, envíos de mails, SMS,...).

■■■■■ Maltrato social

Actos u omisiones que tienen como finalidad aislar socialmente. **Incluye:** controlar e impedir las relaciones familiares y/o de amistades, impedir o imponer a la fuerza su presencia en reuniones familiares, y/o de amistades, y/o actos sociales, coquetear abiertamente con otras mujeres en su presencia...

■■■■■ Maltrato económico

Actos u omisiones destinados a controlar las acciones, comportamientos y decisiones sobre aspectos de su vida. **Incluye:** impedir el acceso a cuentas,

helburu duten egintzak edo ez-egiteak. **Horretan sartzen dira:** bankuko kontuak erabiltzeko eskubidea ukatzea, dirua atxikitzea, bien ondasunetan parte hartzen ez uztea edo mugatzea, lanposturen bat lortzen ez uztea edo ikasten ez uztea, jabetzarako eskubideak ukatzea, seme-alabentzako janari pentsioa ez ordaintzea...

■■■■■ **Tratu txar sexuala**

Beldurra, xantaia edo mehatxua baliatuz, emakumearen onarpenik gabe sexu harremanak izatera behartzen duten ekintzak. **Horretan sartzen dira:** txisteak, sexuari buruzko txantxak, telefono dei iraingarriak, exhibicionismoa, bortxaketa, gogoz kontra haurdun geratzea, iraingarritzat jotzen diren portaerak inposatzea...

Egin dezakezuna

Deskribatutako egoera horietakoren batekin identifikatzen bazara:

■■■■■ **Osasun lagunza jaso dezakezu**

Kalte edo lesio fisikoak badituzu, edo izan ditzakezula pentsatzen baduzu, joan zaitez zure Osasun Etxera (anbulatorioa) zabalik dagoen ordutegiaren barruan, eta ordutegi horretatik kanpo Arantzazuko Amaren Ospitaleko Larrialdi Zerbitzura (noiznahi).

retención de dinero, impedir o limitar la participación en los bienes comunes, impedir el acceso de un puesto de trabajo o a la educación, negativa de derechos a la propiedad, impago de pensiones alimenticias a las hijas e hijos...

■■■■■ **Maltrato sexual**

Acciones que obligan a mantener intimidad sexual forzada por intimidación, chantaje o amenaza. **Incluye:** chistes, bromas sexuales, llamadas telefónicas ofensivas, exhibicionismo, violación, embarazado forzado, imposición de conductas percibidas como degradantes...

Lo que puedes hacer

Si te sientes identificada con alguna de las situaciones anteriormente descritas puedes:

■■■■■ **Recibir atención médica**

Si tienes daños o lesiones físicas, o crees que puedes tenerlas, acude a tu Centro de Salud (ambulatorio) en su horario de apertura, y fuera de ese horario a Urgencias del Hospital Nuestra Señora de Aránzazu (24h).

Eska ezazu beti han egindako azterketaren mediku txostenaren kopia, horrek garantzi handia baitu gerora salaketa jarri nahi izanez gero.

■■■■■ Deitu

Larrialditarako honako telefono hauetako batera dei dezakezu edozein ordutan. Etxetik ateratzerik ez baduzu, deitu 112 (SOS deiak), 092 (Udaltzaingoa), edo 943 538606 (Ertzaintza) telefonora.

■■■■■ Salaketa jar dezakezu

Indarkeriaren biktima izan bazara (berdin da lesio fisiko edo psikologikorik dagoen ala ez), salaketa jar dezakezu zerbitzu hauetako batean:

- **Udaltzaingoan** (Easo kalea, 41) edozein ordutan, edo **Ertzaintzan** (Cristina Infantaren kalea, 28 - Antigua).
- **Emakumearen gaineko Indarkeriaren Epaitegian** (Teresa de Calcuta plaza 1, bigarren solairua) 9:00etatik 13:00etara (astelehenetik ostiralera) .
- **Guardiako Epaitegian** (Teresa de Calcuta plaza, 1), 9:00etatik 13:00etara eta 17:00etatik 20:00etara (astelehenetik larunbatera) eta 10:00etatik 14:00etara (jaiegunetan)

Lagunza eskatzen duzun unetik, larrialditarako telefonoetara deituta edo zuzenean Udaltzaingoaren edo Ertzaintzaren kuartelatara joanda, konpaina, orientabideak eta emozio euskarria emango dizkizute gizarte zerbitzuetako profesionalek, Udaltzaingoak edo Ertzaintzak berak deituko baitite.

Solicita siempre copia del informe médico del reconocimiento, ya que éste tiene una gran importancia en caso de una posterior denuncia.

■■■■■ Lamar

Llama a uno de los siguientes teléfonos de emergencia a cualquier hora del día. Si no puedes salir de casa llama al 112 (SOS deiak), al 092 (Guardia municipal) o al 943 538606 (Ertzaintza).

■■■■■ Poner una denuncia

Si has sido víctima de la violencia, haya o no lesiones físicas y/o psicológicas, puedes poner una denuncia en uno de estos servicios:

- En la **Guardia Municipal**, (C/ Easo 41) a cualquier hora del día, o en la **Ertzaintza**, (C/ Infanta Cristina, 28 - Antiguo).
- En el **Juzgado de Violencia sobre la Mujer**, (Pza. Teresa de Calcuta 1, segunda planta) de 9:00 a 13:00 de lunes a viernes .
- En el **Juzgado de Guardia**. (Pza. Teresa de Calcuta 1), de 9:00 a 13:00 y de 17:00 a 20:00 de lunes a sábado y los festivos de 10:00 a 14:00.

Desde el momento que solicitas ayuda, bien llamando a los teléfonos de emergencia o bien personándote en la Guardia Municipal o la Ertzaintza, podrás disponer de acompañamiento, orientación y contención emocional por parte de profesionales de los servicios de urgencia social, que serán requeridos por parte de la misma Guardia Municipal o la Ertzaintza.

Bizitza arriskuan duzula pentsatzen baduzu, **BABES AGINDUA** eska diezaiekezu Udaltzaingoari, Ertzaintzari, Auzitegiei, Ministerio Fiskalari, Biktamei Laguntzeko Zerbitzuei edo Gizarte Zerbitzuei; haien azalduko dizute zer egin behar duzun.

Komenigarria da **BABES AGINDUA** Udaltzaingoari edo Ertzaintzari eskatzea, babes agindua, bidezkoa bada, arinago ematen dutelako.

Babes Aginduak esan nahi du gehienez ere 72 orduko epean Epaitegiak, bidezkoa ikusten badu, erasotzaileari zuzendutako zigor eta segurtasun neurriak, eta neurri zibilak, eta zure segurtasunaren alde gizarte neurriak hartuko dituela.

- **Erasotzaileari zuzendutako zigor eta segurtasun neurriak:** behin-behineko espelxeratzea, hurbiltzeko debekua, biktimarekin bizitzeko debekua, biktimarekin komunikatzeko debekua, biktima bizi den tokira joateko debekua, armak kentzea...
- **Neurri zibilak:** familiarren etxebizitzaren erabilera eta gozamena; seme-alabentzako zaintza, bisita, komunikazio eta egonaldi erregimena; janari prestazioa...
- **Biktimaren aldeko gizarte neurriak:** laguntza ekonomikoa, bizilekua, asistentzia juridikoa, asistentzia psikologikoa...

Si consideras que tu vida corre peligro puedes **SOLICITAR UNA ORDEN DE PROTECCIÓN** en la Guardia Municipal, la Ertzaintza, la Autoridad Judicial, el Ministerio Fiscal, los Servicios de Asistencia a la Víctima o en los Servicios Sociales, donde te informarán de los pasos a seguir.

Es aconsejable que la Orden de Protección se solicite ante la Guardia Municipal o la Ertzaintza porque la orden de protección, si procede, se dicta con mayor brevedad.

La orden de protección significa que en un plazo máximo de 72 horas el Juzgado, si lo estima procedente, adopte medidas penales y de seguridad, medidas civiles, y medidas sociales por tu seguridad.

- **Medidas penales y de seguridad para el agresor:** prisión provisional, prohibición de aproximación, prohibición de residencia, prohibición de comunicación, prohibición de acudir al lugar donde reside la víctima, retirada de las armas,...
- **Medidas civiles:** uso y disfrute de la vivienda familiar, determinación del régimen de custodia, visitas, comunicación y estancia con las hijas e hijos, el régimen de prestación de alimentos,...
- **Medidas sociales para la víctima:** ayudas económicas, alojamiento, asistencia jurídica, asistencia psicológica, ...

Non jaso dezakezu laguntza?

Informazioa jaso

Pairatutako indarkeriaren eraginez, zer egin ez badakizu, beldur bazara, zalantzak badituzu, edo elikadura arazoak eta lo egiteko arazoak badituzu, deitu 943 481400 telefono zenbakira.

■■■■■ GIZARTE ONGIZATE. Genero indarkeriaren biktamei zuzendutako arreta programa

■ zer eskaintzen du?:

- Informazioa eta orientazioa.
- Pairatutako indarkeriaren ondorio diren arazo psikologikoak gainditzena bideratutako doako tratamendu psikologikoa, tratu txarra jaso duten emakumeentzat.
- Genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eta haien ardurapean dauden pertsonei (seme-alabak eta biktimen menpeko nagusiak) aldi baterako bizilekua ematen die, dohainik.

■ non dago?:

GIZARTE ONGIZATE

Urdaneta kalea 13. 20006 Donostia

Telefonoa: 943 481400

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00. Eskatu hitzordua.

¿Dónde puedes recibir ayuda?

Recibir información

Si no sabes qué hacer, si tienes miedo, dudas e indecisiones, o si tienes trastornos alimentarios y de sueño como consecuencia del maltrato que estás sufriendo, llama al 943 481400.

■■■■■ BIENESTAR SOCIAL. Programa de atención a víctimas de la violencia de género

■ qué ofrece:

- Información y orientación.
- Proporciona a las mujeres tratamiento psicológico gratuito orientado a superar las consecuencias psicológicas derivadas de la situación de violencia sufrida.
- Proporciona alojamiento temporal gratuito a las mujeres víctimas de la violencia de género y personas dependientes (hijas e hijos menores y personas mayores dependientes de la víctima).

■ dónde está:

BIENESTAR SOCIAL.

C/ Urdaneta, 13. 20006 Donostia

Teléfono: 943 481400

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00. Pedir cita previa.



■■■■■ **Gizarte Zerbitzuetako Zentroa**

■ **zer eskaintzen du?:**

- Dauden zerbitzuei, programei eta gizarte baliabideei buruzko informazioa, balorazioa, aholkua eta orientazioa.

■ **non dago?:**

Alde Zaharreko, Erdialdeko eta Amara Zaharreko **Gizarte Zerbitzuetako Zentroa**
Konstituzio plaza 6, etxabea. 20003 Donostia
Telefono: 943 481556. Eskatu hitzordua.
Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00

Amara Berri, Loiola eta Martuteneko **Gizarte Zerbitzuetako Zentroa**
Gernikako Arbola pasealekua 7. 20006 Donostia
Telefonoa: 943 452720. Eskatu hitzordua.
Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00



■■■■■ **Centros de Servicios Sociales**

■ **qué ofrecen:**

- Informan, valoran, asesoran y orientan a las personas sobre los diferentes servicios, programas y recursos sociales existentes.

■ **dónde están:**

Centro de Servicios Sociales de la Parte Vieja, Centro y Amara Viejo
Plaza de la Constitución, 6, bajo. 20003 Donostia
Teléfono: 943 481556. Pedir cita previa.
Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Centro de Servicios Sociales de Amara Nuevo, Loiola y Martutene
Pº Árbol de Gernika, 7. 20006 Donostia
Teléfono: 943 452720. Pedir cita previa.
Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Larratxo eta Altzako Gizarte Zerbitzuetako Zentroa

Larratxo pasealekua 22. 20017 Donostia

Telefonoa: 943 390621. Eskatu hitzordua.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00

Gros eta Egiako Gizarte Zerbitzuetako Zentroa

Zuhaitz plaza 1. 20012 Donostia

Telefonoa: 943 327770. Eskatu hitzordua.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00

Antigua, Igeldo, Añorga, Aiete eta Zubietako Gizarte Zerbitzuetako Zentroa

Jose Goikoa kalea 4. 20009 Donostia

Telefonoa: 943 210032. Eskatu hitzordua.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00

Intxaurrendoko Gizarte Zerbitzuetako Zentroa

Zarategi pasealekua 80, etxabea (sarrera atzealdetik). 20015 Donostia

Telefonoa: 943 321688 . Eskatu hitzordua.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00



Centro de Servicios Sociales de Larratxo y Altza

Pº Larratxo, 22. 20017 Donostia

Teléfono: 943 390621. Pedir cita previa.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Centro de Servicios Sociales de Gros y Egia

Plaza Zuhaitz, 1. 20012 Donostia

Teléfono: 943 327770. Pedir cita previa.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00



Centro de Servicios Sociales de Antiguo, Igeldo, Añorga, Aiete y Zubietako

Jose Goikoa, 4. 20009 Donostia

Teléfono: 943 210032. Pedir cita previa.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Centro de Servicios Sociales de Intxaurrendo

P. Zarategi, 80 (entrada trasera) bajo. 20015 Donostia

Teléfono: 943 321688. Pedir cita previa.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Bidebieta eta Herrerako Gizarte Zerbitzuetako Zentroa

Serapio Mugika 19. 20016 Donostia

Telefonoa: 943 390079. Eskatu hitzordua.

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00

Honako hauekin ere jar zaitezke harremanetan:

■■■■■ Delituen Biktima Laguntzeko Zerbitzua

■ Zer eskaintzen du?:

- Delitu baten biktima izan diren guzlei informazioa eta doako lagunza ematen die. Lagunza horren barruan daude lagunza psikologikoa, izapide juridikoetarako aholkularitza, prozesu judizial osoak irauten duen bitartean biktimari sostengua eta konpaina ematea, eta gizarte baliabideei buruzko orientazioa.

■ non dago?:

Justizia Jauregia. Atotxa

Teresa de Calcuta plaza, 1. 20012 Donostia

Telefonoak: 900 100928 (dohainik) / 943 000768

Ordutegia: astelehenetik ostiralera, 9:00-14:00 eta 17:00-20:00

*Eskatu hitzordua, larrialdia ez bada.

Centro de Servicios Sociales de Bidebieta y Herrera

Serapio Mugica, 19. 20016 Donostia

Teléfono: 943 390079 . Pedir cita previa.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

también puedes ponerte en contacto con:

■■■■■ Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito

■ qué ofrece:

- Proporciona información y asistencia gratuita a toda persona que ha sido víctima de un delito. Comprende ayuda psicológica, asesoramiento sobre trámites jurídicos, apoyo y acompañamiento a la víctima durante todo el proceso judicial y orientación sobre recursos sociales

■ dónde está:

Palacio de Justicia. Atocha

Pza. Teresa de Calcuta, 1 20012 Donostia

Teléfonos: 900 100928 (es gratuito) 943 000768

Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00

Pedir cita excepto en casos de emergencia.