

# Что собой представляет ATENPRO?

## Какие услуги предлагает?

Телефонная служба поддержки и защиты жертв Гендерного насилия в отношении женщин, (ATENPRO), это помощь по телефону или онлайн, которое позволяет пользователям в любое время связаться с центром поддержки, персонал которого прошел специальную подготовку, чтобы быть готовым отреагировать, исходя из конкретно вашей личной ситуации

Услуга предлагает незамедлительную поддержку онлайн или по телефону, гарантируя оперативную помощь в непредвиденных обстоятельствах 24 часа в сутки, 365 дней в году в любой точке мира.

Центр поддержки периодически связывается с пользователями услуги для обеспечения постоянного контроля над ситуацией. В экстренных случаях сотрудники Центра готовы надлежащим образом отреагировать на критическую ситуацию, задействовав собственные ресурсы, либо мобилизовав помощь других людей и материальные ресурсы из других центров.

Эта услуга также доступна для женщин с нарушением слуха (модуль SOTA): приложение, установленное в терминале, позволяет связаться с Центром поддержки



Более подробную  
информацию читайте:

Службы, обеспечивающие равенство прав и социальную защиту в своем регионе

Информация для местных органов власти: <  
[atenpro@femp.es](mailto:atenpro@femp.es)

Веб-страница: [www.atenpro.es](http://www.atenpro.es)

Следите за нашими обновлениями в:



@delgovbg @Atenproes



@delgovbg



Delegación del Gobierno contra la  
Violencia de Género

Atenpro



Служба поддержки и  
защиты женщин,  
которые стали  
жертвами гендерного  
насилия



## Мы — гаранты твоего спокойствия 365 дней в году



Поддержка, информация и консультации 24 часа в сутки

Оперативная поддержка по телефону в экстренных ситуациях



Подключение к центру поддержки, который в случае угрозы жизни или здоровью проинформирует органы правопорядка

Мобильное приложение с GPS-локатором



Условия для того, чтобы пользоваться нашими услугами:

- ✓ Быть женщиной, которая является жертвой насилия по гендерному признаку
- ✓ Не жить с агрессором, который нанес оскорбление
- ✓ Быть участницей программ по оказанию специализированной помощи, которые действуют на твоей территории.
- ✓ Необходимо принять правила оказания услуг и сотрудничать с персоналом для правильного функционирования.

Если ты отвечаешь этим требованиям ты можешь обратиться за присоединением к услуге ATENPRO в местные службы обеспечивающие равенство прав или социальную защиту по твоему адресу. **Получи дополнительную информацию в вашей мэрии**

## Звонки пользователей в Центр

- Ты можешь позвонить нам по ряду причин: если требуется психологической помощи; для того, чтобы поговорить с социальной работницей/работником; чтобы сообщить о чрезвычайной ситуации; чтобы поменять свои контактные данные; чтобы сообщать об изменениях в вашей ситуации; чтобы запрашивать информацию о наших средствах и услугах и т.д.

Точно так же вы сможете отвечать на звонки из Центра поддержки, которые осуществляются для контроля ситуации.

- В экстренном случае ты сможешь позвонить в Центр поддержки, из которого будут мобилизованы необходимые ресурсы для разрешения твоей конкретной ситуации (уведомление органов правопорядка и служб безопасности, доступ к санитарным ресурсам и т. д.) и гарантировано решение проблемы.

## Звонки из центра поддержки пользователям

- С момента регистрации в службе периодически ты будешь получать звонки из Центра поддержки (ты можешь сама установить, будут ли это звонки раз в две недели или раз в месяц) для отслеживания ситуации.

- Кроме этих звонков также могут поступать дополнительные звонки в связи с текущими событиями (например, если тебе нужно присутствовать на судебном слушании), или сообщения, чтобы проверить исправно ли работает система.



- Наконец, после сообщения по телефону о чрезвычайной ситуации немедленно будет подготовлен план отслеживания пост чрезвычайного положения, чтобы гарантировать оперативную помощь, начиная с момента поступления сигнала тревоги, и оценить твое психосоциальное состояние после решения проблемы.