

ما هو ATENPRO؟

ما هي الخدمات التي يقدمها؟

خدمة هاتفية لرعاية وحماية ضحايا العنف ضد المرأة (ATENPRO)، هو جهاز الهاتف المحمول يتيح للمستخدمين في أي وقت الاتصال بمركز يعمل فيه أفراد مؤهلون خصيصاً لإعطاء الجواب المناسب اعتماداً على وضعك الشخصي.

يقدم المركز رعاية فورية وعن بعد، مما يضمن الاستجابة السريعة للحالات التي قد يواجهونها، على مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال 365 يوماً في السنة، ومهما كان مكان الضحية.

يقوم مركز الخدمة بالاتصال بشكل دوري بمستخدمي الخدمة للقيام بمتابعة دائمة. في حالات الطوارئ، يكون موظفو المركز على استعداد لتقديم استجابة مناسبة للأزمة، إما بمواردهم الخاصة أو من خلال تعبئة الموارد البشرية والمادية الأخرى.

إنها خدمة متاحة للنساء ذوات الإعاقة السمعية (وحدة SOTA): من خلال تطبيق مثبت في الجهاز، ويسمح بالاتصال بمركز الخدمة من خلال حوار عبر الرسائل النصية.

ATENPRO

مزيد من المعلومات:

خدمات المساواة أو الخدمات الاجتماعية
التابعة لبلديتك

الهاتف: 900222292.

معلومات للهيئات المحلية:
atenpro@femp.es

الموقع الإلكتروني:



<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/servicioTecnico/home.htm>

تابعنا على:

@delgobvg



@delgobvg



Delegación del Gobierno contra
la Violencia de Género



ATENPRO

خدمة رعاية وحماية
النساء ضحايا
العنف ضد المرأة



016 ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES



مكالمات يجريها مركز الخدمة للاتصال بالمستخدمات

- بعد الاشتراك في الخدمة، ستلقين مكالمات دورية من مركز خدمة الزبائن يمكنك اختيار مكالمات نصف شهرية أو شهرية (متابعة حالتك).
- بالإضافة إلى هذه المكالمات، يمكنك أيضاً استقبال مكالمات أخرى تتعلق بوقائع ذات الصلة على سبيل المثال، إذا كان عليك حضور محاكمة، أو مكالمات للتحقق من الأداء الصحيح للنظام.



- أخيراً، بعد إجراء مكالمات الطوارئ، سيتم برمجة جداول زمنية للمتابعة ما بعد الطوارئ لإعطاء استمرارية للتدخل الذي بدأ في وقت الإنذار ولتقييم حالتك النفسية والاجتماعية بعد ذلك.

المكالمات التي تجريها المستخدمة للاتصال بالمركز

- يمكنك الاتصال لأسباب مختلفة: إخبارنا بمعلومات الاتصال، وإبلاغنا بالتغييرات التي طرأت على حالتك، وطلب الرعاية النفسية، وطلب معلومات حول الموارد والخدمات، وما إلى ذلك.
- كما ستتمكنين من الرد على مكالمات المتابعة التي يجريها مركز الخدمة.

- في حالة الطوارئ، يمكنك الاتصال بمركز الخدمة، حيث سيتم تعبئة الموارد المناسبة للموقف إشعار لقوات وهيئات الأمن، والخدمات الصحية، وما إلى ذلك) وسيتم تقديم الحلول المناسبة.

راحة البال عند الحاجة، طوال 365 يوماً في السنة



الدعم والمعلومات والمشورة على مدار 24 ساعة في اليوم



خدمة هاتفية فورية في حالات الطوارئ



متصلة - مركز اتصال يقوم بإبلاغ قوى الأمن في حالات الخطر



جهاز محمول، بتقنية جي بي إس

شروط الاستفادة من الخدمة:

- ✓ أن تكوني امرأة ضحية للعنف ضد المرأة ولا تعيشين مع المعتدي الذي أساء إليك
- ✓ أن تشاركين في برامج الرعاية المتخصصة الموجودة في منطقتك، وأن توافقين على قواعد تشغيل الخدمة
- ✓ وأن تتعاونين من أجل عمل الخدمة بشكل صحيح.

إذا كنت تستوفين هذه شروط، فيمكنك طلب الانضمام إلى خدمة ATENPRO في مكتب خدمات المساواة أو مكتب الخدمات الاجتماعية القريبة منك حسب عنوانك.

اطلبي المزيد من المعلومات على الرقم .900222292