

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
en la Farmacia Comunitaria ante la

Violencia contra las Mujeres

La violencia de género sigue siendo uno de los mayores problemas estructurales a nivel social de nuestro tiempo. Su erradicación constituye una responsabilidad colectiva que interpela al conjunto de la sociedad y exige el compromiso activo de todas las instituciones, profesionales y ciudadanos.

Desde hace años, el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos colabora estrechamente con el Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, en este propósito común. Esta cooperación se enmarca en el convenio suscrito entre ambas instituciones, publicado en el Boletín Oficial del Estado en noviembre de 2015, y en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género, al que el Consejo se adhirió en 2018 y que fue renovado también en febrero de 2025.

Un trabajo conjunto que responde a la convicción compartida de que la red de farmacias comunitarias, por su capilaridad, cercanía y confianza, constituye un recurso de enorme valor en la detección y el acompañamiento de las víctimas de violencia de género.

Fruto de esta colaboración, en 2021 se lanzó el primer “Protocolo de Actuación de la Farmacia Comunitaria frente a la Violencia de Género”, un instrumento concebido para guiar y facilitar la actuación de los farmacéuticos y farmacéuticas ante situaciones de violencia o maltrato por razón de género. Cuatro años después, la realidad social, las formas de violencia y la manera de entender esta problemática han evolucionado. Nuevas manifestaciones de la violencia contra las mujeres, nuevos contextos de vulnerabilidad y una mayor sensibilidad social hacen necesario actualizar este protocolo para adaptarlo a las necesidades y realidades actuales.

Durante este tiempo, la profesión farmacéutica ha demostrado una sensibilidad creciente ante la violencia de género. Fruto de este compromiso, en casi todas las comunidades autónomas se han formalizado convenios de colaboración entre los colegios oficiales y las respectivas delegaciones o juntas autonómicas. Gracias a estos acuerdos, más de 14.000 farmacias han sido reconocidas como Puntos Violeta, consolidando a la farmacia comunitaria como un espacio de confianza, protección y apoyo cercano a la ciudadanía.

Con este espíritu, renovamos este Protocolo, reafirmando su propósito original: ser una herramienta útil, clara y accesible que oriente a los profesionales farmacéuticos en su papel de apoyo, detección y derivación ante cualquier situación de violencia de género.

Porque con más de 80.000 farmacéuticos y farmacéuticas y una red de 22.231 farmacias comunitarias repartidas por todo el territorio, la profesión farmacéutica constituye un agente clave en la respuesta social frente a la violencia de género. Desde su compromiso ético, su proximidad a la ciudadanía y su vocación de servicio, los profesionales farmacéuticos contribuyen activamente a construir una sociedad más segura, igualitaria y libre de violencia.

Carmen Martínez

Delegada del Gobierno contra la Violencia de Género

Jesús Aguilar

Presidente del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

Índice

01 Presentación

02 Objetivos

03 Detección de situaciones de violencia contra las mujeres desde las farmacias comunitarias

3.1 Detección

3.2 Casuística

ANEXO I Indicadores para la detección de situaciones de violencia contra las mujeres en farmacia comunitaria

ANEXO II Guía de recursos

ANEXO III Normativa aplicable

ANEXO IV Glosario de términos



Presentación

01

La violencia contra las mujeres constituye una grave violación de derechos humanos y la máxima expresión de la desigualdad.

Los procesos de salida de la misma son frágiles, largos y complejos, y su acompañamiento requiere del trabajo coordinado de un amplio espectro de profesionales.

El actual Pacto de Estado contra la Violencia de Género, renovado y aprobado en el Pleno del Congreso de los Diputados el 26 de febrero de 2025, da continuidad y amplía el acuerdo de 2017 ratificado en la Conferencia Sectorial de Igualdad el 27 de diciembre de ese año. Este nuevo pacto amplía el número de medidas de 290 a 462, incorporando acciones específicas que refuerzan la implicación del ámbito farmacéutico en la prevención, detección y atención frente a la violencia contra las mujeres, así como en la protección de los profesionales.

Entre las medidas que afectan directamente a la profesión farmacéutica, destacan:

Medida 50

Impulsar, en colaboración con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos, campañas de información dirigidas a posibles víctimas de violencia de género y sexual a través de las farmacias, prestando especial atención a situaciones que puedan guardar relación con estas violencias.

Medida 100

Garantizar la protección de los profesionales que denuncien situaciones de violencia contra las mujeres.

Medida 340

Potenciar la participación de los farmacéuticos en la lucha contra la violencia hacia las mujeres mediante convenios de colaboración, facilitándoles la formación necesaria en este ámbito.

Medida 341

Promover la colaboración con el Consejo General de Colegios Farmacéuticos para la formación continuada en prevención y detección de la violencia contra las mujeres, reconociendo el papel de las farmacias como servicio comunitario de proximidad.

Estas actuaciones consolidan el compromiso del sector farmacéutico como un agente esencial en la sensibilización social y el apoyo a las víctimas de violencia de género, en línea con los objetivos estratégicos del nuevo Pacto de Estado.

Con el fin de aproximar el problema de la violencia contra las mujeres a las farmacias comunitarias, se presenta un protocolo de actuación con la información necesaria y esencial para poder detectar y actuar ante un posible caso de violencia de género. El protocolo de actuación ha sido elaborado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia contra las Mujeres y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos y difundido a las farmacias comunitarias a través de los Colegios Oficiales de Farmacéuticos, publicándose también en las páginas web de ambas organizaciones.



Objetivos

02

El **objetivo general** de este protocolo es **establecer una pauta de actuación normalizada y homogénea para el personal de las farmacias a efectos de detección precoz y actuación ante posibles casos de violencia contra las mujeres**. A través del presente protocolo se pretende orientar al personal farmacéutico para que, ante una situación de violencia contra las mujeres, facilite la información necesaria a las víctimas que acuden a una farmacia y requieran de **atención integral** –física, psicológica, emocional y social– por parte de **recursos especializados**.

Este protocolo de actuación para el personal de las farmacias se refiere a **cualquier forma de violencia y malos tratos por razón de género**, ejercida contra todas las mujeres, incluidas las menores de edad, independientemente de quién sea el supuesto agresor. No obstante, aunque el personal de las farmacias podría conocer diferentes manifestaciones de violencia, las actuaciones que se proponen están más centradas en la violencia ejercida por la pareja o expareja, por ser las formas más comunes de su expresión.

Este protocolo tiene además los siguientes **objetivos específicos**:

Proporcionar al personal de las farmacias herramientas para poder detectar precozmente las situaciones de violencia contra las mujeres vividas por las víctimas que acuden a las farmacias, para su posterior derivación a recursos especializados de atención integral a la violencia contra las mujeres, previa aceptación de cada una de ellas. Dicha atención incluirá también la de sus menores.

Hacer visibles las situaciones de especial vulnerabilidad, que dificultan en las mujeres el reconocimiento de la violencia y la toma de decisiones para terminar con las situaciones que las producen.

Realizar un seguimiento del cumplimiento del protocolo establecido y una evaluación continua de las prácticas derivadas del mismo.

Sensibilizar y formar al personal de las farmacias sobre la gravedad de la violencia contra las mujeres como problema de salud y darles a conocer las consecuencias de la violencia contra las mujeres en su salud y en el desarrollo físico, psicológico y social de sus hijos e hijas. Esta formación se desarrollará al menos una vez al año, en formato online, y será impartida por el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, en colaboración con el Ministerio de Igualdad.

Contribuir desde el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos a la sensibilización de la población general sobre este problema.

Las farmacias comunitarias son establecimientos sanitarios a los que acuden este tipo de mujeres, que padecen tantos efectos negativos para su salud, van a frecuentar en diferentes momentos de su vida y suelen ser percibidas por ellas como un recurso cercano, especialmente para las mujeres que residen en el medio rural y que tienen más dificultades para acceder a otros recursos.

De ahí la importancia de contar con profesionales sanitarios/as para la detección de posibles casos de violencia contra las mujeres.

*Detección de
situaciones de violencia
contra las mujeres
desde las farmacias
comunitarias*

03

Detección

El personal de las farmacias comunitario desempeña un papel crucial para ayudar a las mujeres que sufren violencia. Las mujeres que sufren cualquier forma de violencia acudirán con mayor frecuencia a los servicios sanitarios, en particular a Atención Primaria, Urgencias, Obstetricia y Ginecología y Salud Mental, por lo que también lo harán con más frecuencia a las farmacias, en su condición de establecimientos sanitarios integrados en el Sistema Sanitario.

Detectar un posible caso de violencia contra las mujeres, es una tarea complicada, que requiere cierta sensibilización y formación específica. Además, entran en juego factores sociales, como son los mitos y estereotipos creados por la cultura o factores psicológicos, como el temor a enfrentar los miedos y el dolor emocional.

A toda esta dificultad, debemos añadir que la propia víctima siente miedo, se avergüenza de la situación por la que está atravesando o incluso muchas veces no se reconoce como víctima de violencia contra las mujeres o no es consciente de lo que está viviendo. Las dificultades son todavía mayores en el caso de mujeres con discapacidades que dependen de su pareja incluso para su cuidado; mujeres migrantes en situación administrativa irregular y/o con barreras idiomáticas; mujeres que viven en el medio rural, donde el acceso a los recursos y a la protección pueden estar más limitados; mujeres embarazadas o que han parido recientemente; mujeres de edad avanzada; mujeres que ejercen la prostitución, drogodependientes u otra circunstancia que las coloque en situación de exclusión social.

Desde el punto de vista de la atención a víctimas de violencia contra las mujeres, la detección precoz es primordial. Para conseguir una identificación temprana es necesario que los equipos profesionales mantengan una actitud de escucha y credibilidad hacia la mujer a fin de detectar posibles situaciones de violencia, siempre desde una perspectiva de género, con un enfoque de Derechos Humanos y de interseccionalidad. Todo ello, sin perjuicio de recibir formación especializada.

En el **anexo I** se facilitan **indicadores** que pueden ayudar al personal de las farmacias a detectar que una mujer está sufriendo o ha sufrido violencia en algún momento de su vida.



Casuística

Conforme a las situaciones que pudieran detectarse desde las farmacias, así como la posible identificación del riesgo para la víctima, podrán diferenciarse los siguientes casos:

Mujeres con o sin menores a cargo que presentan indicadores de sospecha de estar sufriendo una situación de violencia por parte de su pareja/expareja y no quieren ser derivadas a recursos especializados

Desde el momento en el que se detecte una posible situación de violencia contra las mujeres en las farmacias comunitarias, si una mujer no quiere acudir a un recurso de atención integral especializada, debe respetarse su decisión y en todo caso indicarle a la mujer que la farmacia está a su disposición para atenderla y facilitarle la información que requiera con el fin de ayudarla a tomar una decisión posterior cuando lo estime oportuno.

Sin embargo, en aquellos casos en los que la víctima se encuentre en situación de posible desprotección y manifieste su negativa a denunciar, existe la posibilidad de activar el Protocolo Cero, que permite avisar de forma anónima a la Policía o Guardia Civil ante una sospecha de violencia contra las mujeres. Este Protocolo Cero contempla medidas preventivas para recoger la información de forma adecuada y minimizar el riesgo de futuras agresiones.

Mujeres que actualmente están sufriendo violencia por parte de su pareja/expareja, conviven con el agresor y solicitan atención para ella y/o para sus hijos/hijas a consecuencia de la violencia sufrida

Si bien es cierto, que uno de los requisitos principales para que una mujer y sus menores reciban atención especializada es que no conviva con su pareja o bien haya tomado la decisión de solicitar dicha atención, incluso accediendo a un recurso de alojamiento protegido, cuando no tengan otra alternativa habitacional, los recursos especializados también atienden a nivel ambulatorio a mujeres que mantienen la relación y la convivencia con su agresor.

En estos casos se informará a la víctima de los recursos especializados existentes a nivel provincial, priorizando la seguridad de la mujer y la de sus menores. Cuando sea necesario contar con la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se recurrirá a las mismas para que contacten con el recurso especializado competente y procedan a trasladar a la víctima. También en este caso se puede aplicar el Protocolo Cero si se sospecha que la víctima está en una situación de desprotección y manifiesta su negativa a denunciar.

Mujeres que han sufrido violencia por parte de su pareja/ expareja en el pasado, con o sin medidas de protección y que manifiestan síntomas relacionados con la violencia sufrida y demandan atención especializada para ella y/o sus hijos/hijas

En estos casos, aunque la mujer no convive con el agresor, es muy probable que presente secuelas a consecuencia de la violencia sufrida y requiera igualmente de una atención especializada.

Desde las farmacias comunitarias se informará a la víctima de los recursos especializados existentes a nivel provincial.

Menores víctimas de violencia contra las mujeres por sus parejas/exparejas

Las víctimas menores de edad, que sufren violencia de sus parejas/ exparejas, ya sean sus agresores mayores o menores de edad igualmente, presentan dificultades para identificarse como víctimas de violencia contra las mujeres, entre otros motivos porque la no convivencia continua con la pareja permite que el maltrato se manifieste de una manera más intermitente, porque normalizan la situación restándole importancia a lo que les ocurre, al ver situaciones similares en otras parejas o porque se ven influenciadas por los mitos del amor romántico.

Normalmente, a las farmacias no suelen acudir las menores a solicitar ayuda directamente, sino más bien sus familiares o amistades que consideran que su hija/amiga está viviendo una situación de violencia contra las mujeres. En todo caso, los equipos profesionales sólo podrán informar de los recursos especializados existentes, si bien para que estos recursos puedan intervenir con ellas, se requerirá del conocimiento y autorización de sus representantes legales. Asimismo, al igual que en las casuísticas a y b, en este caso se podrá aplicar también el Protocolo Cero.

Terceras personas que informan de un caso de violencia contra las mujeres

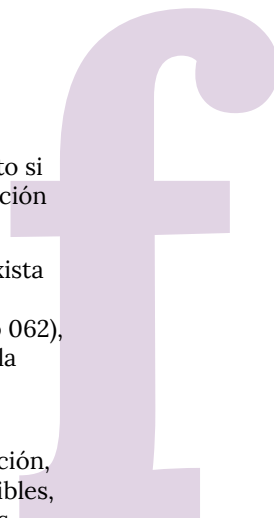
En aquellos supuestos en los que se tenga conocimiento de la existencia de una situación de violencia contra las mujeres a través de los/las hijos/hijas de la propia víctima, familiares o terceras personas, las farmacias informarán a estas personas de la existencia de recursos especializados, si bien sólo se facilitarán los datos concretos de estos recursos a la propia víctima, ya que sólo ella acudirá directamente a los mismos y solicitará la atención especializada.

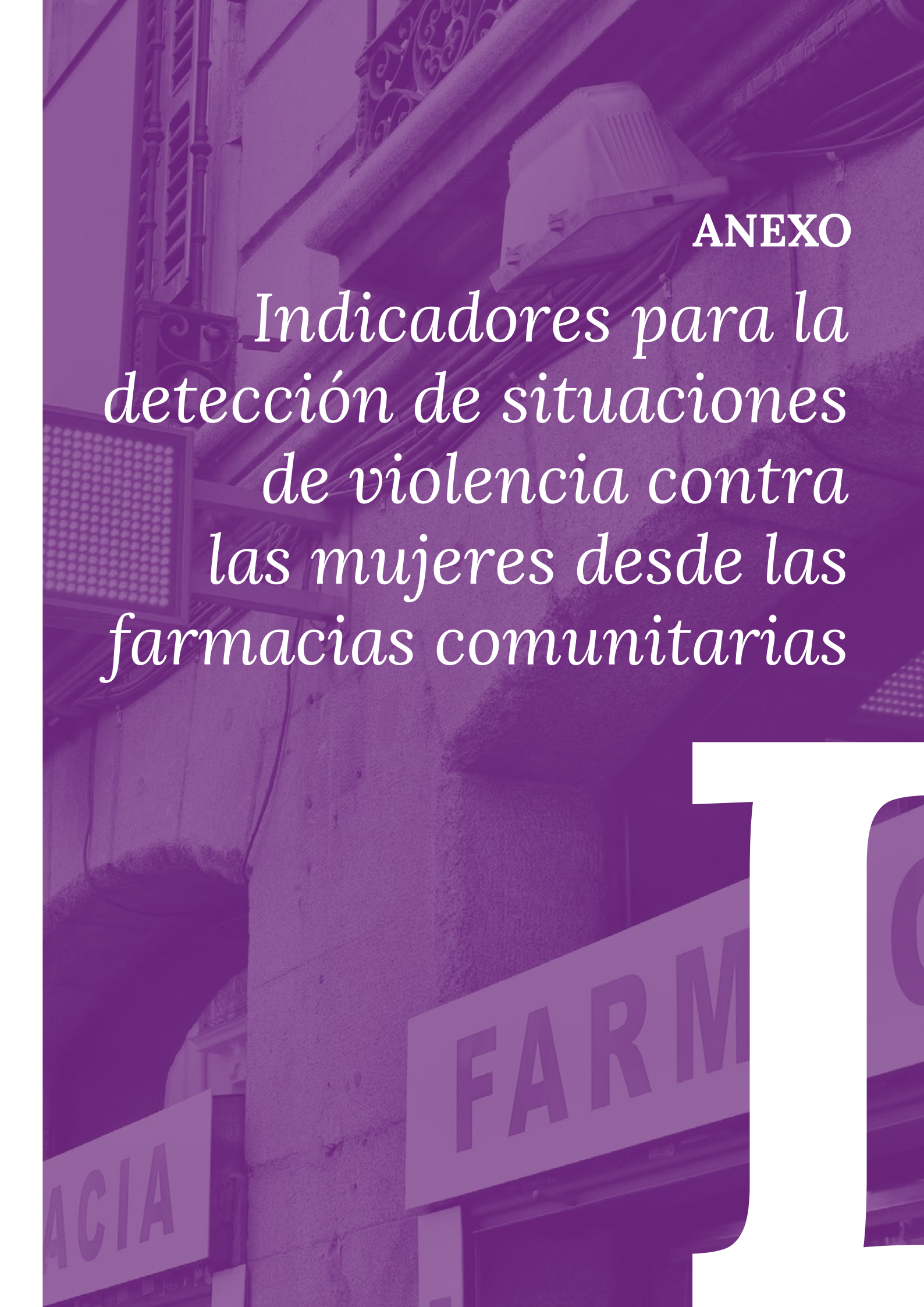
Mujeres víctimas de violencia sexual

Otra casuística específica que se puede dar es la violencia sexual, tanto si se produce dentro como fuera de la pareja, la cual requiere una actuación inmediata, sensible y coordinada.

En los casos en que la agresión se haya producido recientemente o exista riesgo inminente, el personal farmacéutico debe contactar de forma urgente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (112, 091 o 062), garantizando en todo momento la seguridad y la confidencialidad de la víctima.

Si la persona afectada no desea ser derivada en ese momento, es fundamental respetar su decisión, ofrecerle escucha, apoyo y orientación, y proporcionar información sobre los recursos especializados disponibles, como el teléfono 016, los centros de atención a víctimas de agresiones sexuales o los servicios sanitarios de urgencias.



The background is a photograph of a building facade, likely a pharmacy, with a sign that partially reads 'FARMACIA'. The image is overlaid with a solid purple color. In the bottom right corner, there is a large, white, stylized graphic element that resembles a bracket or a large letter 'P'.

Indicadores para la detección de situaciones de violencia contra las mujeres desde las farmacias comunitarias

Será preciso aprender a reconocer las situaciones de violencia contra las mujeres en las víctimas que acudan a las farmacias, ya que la detección precoz permitirá en algunos casos prevenir el maltrato, o al menos prevenir sus secuelas e impedir que este llegue a límites que pongan en grave peligro la vida de las mujeres.

A continuación, se recogen una serie de indicadores tanto generales como comportamentales, así como herramientas que facilitarán la detección de estas situaciones de violencia en las entrevistas mantenidas con las mujeres.

Del mismo modo habrá que estar alerta a las comunicaciones recibidas de terceras personas que tuvieran relación con las personas entrevistadas.

Asimismo, se aconsejan una serie de actitudes que el personal de las farmacias debe adoptar o evitar en las entrevistas realizadas, según cada caso, con el objetivo de prestar un servicio más acorde con la situación a abordar.

Indicadores Clave

Síntomas psicológicos frecuentes que presenta una víctima de violencia contra las mujeres: trastorno de estrés postraumático, trastorno de estrés agudo, baja autoestima, sentimiento de culpa, infravaloraciones, llorar con facilidad, dificultad para tomar decisiones, insomnio o hipersomnia, problemas de memoria, adicciones, somatizaciones, abuso de fármacos, aislamiento social y familiar, bajas laborales frecuentes, intentos de suicidio, trastornos de conducta alimentaria, uso excesivo de servicios sanitarios o abandono de los mismos.

Síntomas físicos habituales de las víctimas de violencia: cefalea, dolor crónico general, dificultades respiratorias, molestias gastrointestinales, mareos, parestesias, problemas en la piel.

Situaciones de mayor **vulnerabilidad y dependencia**:

- El embarazo, la separación, la jubilación propia o de la pareja
- El aislamiento familiar y/o social
- La migración (a veces unida a situaciones administrativas irregulares y barreras idiomáticas)
- Discapacidad intelectual, sensorial, física o psíquica
- Dependencia física o económica
- Situaciones de desempleo
- Situaciones de exclusión social, períodos de privación de libertad, el ejercicio de la prostitución o situaciones de sinhogarismo
- Vivir en el medio rural

Aspectos comportamentales

Actitudes y comportamientos de la **mujer** que advierten de una situación de violencia:

- Actuar de manera evasiva y/o hablar poco (especialmente delante de él)
- Presentar una actitud temerosa, nerviosa o incómoda, salir de manera precipitada
- Manifestar sentimiento de culpa
- Mostrar agresividad o irritabilidad sin causa aparente
- Actitud defensiva e hipervigilante al abrirse una puerta
- Presentar una mirada huidiza, retraída, vergonzosa
- Evidenciar ansiedad, angustia, depresión, tristeza, autoestima baja
- Manifestar una ingesta crónica de tranquilizantes
- Utilizar vestimenta o accesorios para ocultar posibles lesiones o justificar éstas
- Falta de cuidado personal
- Actitud temerosa y sumisa buscando la aprobación de él (cuando está presente)

Actitudes manifestadas por el supuesto **maltratador**:

- No querer dejarla sola durante la entrevista
- Hablar por ella y/o interrumpirla para corregir o rectificar algo que ella ha dicho
- Ponerla en evidencia criticando su forma de hacer las cosas
- Utilizar a profesionales como testigos de la incapacidad de su pareja
- Controlar la documentación o el teléfono de ella
- Mostrarse celoso, posesivo
- Expresar conductas paternalistas

Decisiones y actitudes a adoptar por los equipos profesionales

En numerosas ocasiones son las propias víctimas las que se oponen a denunciar a su agresor por diversas razones, entre las que se pueden incluir el miedo, la culpabilidad, la vergüenza, la falta de redes de apoyo social o familiar o la dependencia económica del agresor. Esta resistencia puede provocar incompreensión en el entorno, por lo que la ayuda de personas externas a su entorno, como el personal de la farmacia, puede ser de gran ayuda.

Por ello, tras detectar un posible caso de violencia contra las mujeres, es muy importante que el personal de la farmacia conozca cómo debe actuar ante una posible víctima de violencia contra las mujeres. Algunas de las pautas son las siguientes:

- Recibir a la mujer sola y hacerle saber que están ahí para apoyarla
- Realizar preguntas facilitadoras como: te veo preocupada ¿qué tal van las cosas en casa?
- Comprender a la víctima, no juzgarla ni criticar su actitud
- Incorporar un enfoque de género e interseccionalidad
- Superar mitos, estereotipos y prejuicios (impiden atención efectiva)
- Actuar con respeto, empatía y sensibilidad (clima de confianza)
- Hacer preguntas directas y claras
- Escuchar sin interrumpir, dejar que exprese sentimientos y emociones
- Ofrecer mensajes positivos y constructivos
- No enjuiciar al agresor (sumisión emocional)
- Atender a signos de peligro y no infravalorar las sensaciones de la mujer
- No presionarla
- Evitar revictimización de la mujer contando su historia a varias personas

Es muy importante establecer un vínculo adecuado entre la mujer y el/la profesional que realice la atención, ofreciéndole un ambiente de seguridad, confidencialidad, empatía y escucha activa, respetando los tiempos de cada mujer, de tal manera que ella misma decida cuándo volver, pero percibiendo el mismo como un vínculo de ayuda al que poder volver en un momento posterior y en la medida de lo posible ser atendida siempre por la misma persona.

Por lo que respecta a la seguridad, los equipos profesionales, a efectos de prevenir una posible agresión y reducir los efectos de la misma, insistirán a la víctima en la importancia de adoptar medidas de seguridad en todos los ámbitos de su vida, de tal manera que tenga presente el riesgo al que está ella misma expuesta, así como sus menores a cargo.

En este sentido, deberá conocer que hay determinadas situaciones que pueden incrementar el riesgo a sufrir un nuevo episodio de violencia, como puede ser el momento de iniciar los trámites de separación, comenzar una nueva relación sentimental, el aislamiento por falta de red de apoyos, acudir a una citación en los juzgados, etc.

Desde las farmacias comunitarias deberá prestarse especial atención y priorizar aquellos casos en los que la mujer y/o sus menores se encuentren en una situación de riesgo extremo, en los que su vida pueda correr peligro inminente, bien porque la propia mujer haya relatado un episodio de violencia reciente, por haber presentado una denuncia, o bien cuando la mujer se haya visto obligada a salir de su domicilio de manera urgente.

En estos supuestos el personal de la farmacia activará con carácter inmediato el sistema de protección policial, previo conocimiento de la mujer, priorizando en todo momento la seguridad de las víctimas. Si a pesar de la situación descrita, la mujer no quiere ser derivada a la red especializada, el personal de la farmacia se limitará a ofrecer la información correspondiente.

Cuando la mujer, víctima de violencia contra la mujer, presente además cualquier otra circunstancia discriminatoria (patología de salud mental, adicciones, pertenencia a etnia o cultura determinada, discapacidad intelectual, sensorial, física o psíquica), desde las farmacias se coordinarán las actuaciones pertinentes para que estas mujeres reciban la atención adecuada por parte de profesionales especializados/as, así como la atención de asociaciones y entidades conocedoras de tales discriminaciones.

En aquellos casos en los que el personal de la farmacia conozca de una agresión sexual reciente, previo consentimiento de la víctima, debe contactarse con el teléfono 112 o bien con centros de atención especializada para este tipo de violencias que ya existen en diferentes comunidades autónomas y provincias.





ANEXO

Guía de recursos



Es necesario que el personal de la farmacia conozca qué recursos hay disponibles ante un posible caso de violencia contra las mujeres.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, en su Título II, reconoce a todas las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos, con independencia de cualquier condición o circunstancia personal, el derecho a recibir información, asesoramiento, atención de emergencia, de apoyo, de acogida y recuperación integral a través de los servicios, organismos u oficinas de las Administraciones Públicas. Este apartado del Protocolo pretende ofrecer un **inventario básico** de diferentes recursos que integran los circuitos de intervención y apoyo a la mujer que sufre violencia por parte de su pareja o expareja y sus hijas e hijos. Se detallan únicamente los recursos a nivel nacional. Cada Comunidad Autónoma adecuará esta información a su realidad territorial y poblacional, incluyendo a nivel provincial y municipal la información necesaria de recursos especializados de atención integral.

Recursos de Ámbito Estatal

Servicios de Información Telefónica (gratuitos y disponibles las 24 horas los 365 días del año):

Además de ofrecer información y asesoramiento jurídico en **todas las formas de violencia contra las mujeres**, atiende llamadas que por razones de emergencia y por la situación de violencia requieran una **atención psicosocial inmediata** (por ejemplo, inminencia de la violencia sufrida, intentos autolíticos, desahogo emocional, etc.), que serán atendidas por profesionales en Psicología o Trabajo Social que, además, remitirán a la persona a los servicios públicos de atención, asistencia e intervención psicológica y social.

Incluye **nuevos canales de acceso**. Junto al **teléfono**, a través del número 016 (número 900 116 016 del teléfono de texto para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla), y al **correo electrónico** (016-online@igualdad.gob.es), se añade un **WhatsApp** (número 600 000 016, exclusivo para whatsapp porque no admite llamadas de teléfono). Asimismo, el 016 dispone de un chat online accesible desde la web de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/>), que permite comunicarse de forma segura y confidencial con profesionales especializados.

Adicionalmente, el servicio 016 mejora la atención para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla, con discapacidad visual y para personas extranjeras.

Las personas con discapacidad auditiva y/o del habla pueden contactar con el servicio 016 mediante diversas soluciones tecnológicas que cumplen los requisitos de accesibilidad universal: SVIsual, Telesor, Whatsapp: 600 000 016; Correo electrónico: 016-online@igualdad.gob.es; DTS o teléfono de texto: 900 116 016.

Para garantizar la accesibilidad a las personas con baja visión, el correo electrónico incluye un contenido y estructura adaptados para facilitar su utilización por personas con limitaciones en la visión, a través del uso de los tipos y estilos de fuentes de letras adecuadas, el interlineado de los párrafos, el uso de textos alternativos si es necesario, el uso de hipervínculos, no se utilizará el color como único medio para transmitir información y se podrán adjuntar en los correos electrónicos, documentos en formato PDF con información adicional cuyo contenido se adaptará a las recomendaciones del Observatorio de Accesibilidad.

Las personas extranjeras recibirán atención, además de en castellano y las lenguas cooficiales, en las siguientes lenguas:

a. **Teléfono**, durante 24 horas, 7 días, en 53 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, valenciano, inglés, francés, alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, Afgano, Albanés, Armenio, Bambara, Bereber, Bosnio, Brasileño, Cantonés, Checo, Coreano, Danés, Esloveno, Eslovaco, Farsi, Finés, Georgiano, Griego, Hindi, Holandés, Húngaro, Italiano, Japonés, Lituano, Mandinca, Noruego, Persa, Polaco, Poular, Serbocroata, Sirio, Soninké, Sueco, Tailandés, Taiwanés, Tamazight, Turco, Ucraniano, Urdu, Wolof.

b. **Correo electrónico**, durante 24 horas, 7 días: castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano, inglés, francés, alemán, portugués, chino, mandarín, ruso, árabe, rumano, búlgaro, italiano.

Servicio de Atención de
Urgencias y Emergencias.

Policía Nacional

Guardia Civil.

112 091 062

ATENPRO: Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia contra las mujeres (ámbito pareja o expareja). Es un servicio de teleasistencia que se gestiona por los servicios sociales municipales. Permite que las mujeres víctimas de violencia ejercida por su pareja o expareja puedan entrar en contacto en cualquier momento con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a sus necesidades. Además, ante situaciones de emergencia, el personal del Centro está preparado para dar una respuesta adecuada a la crisis planteada, bien por sí mismos/as o movilizándolo otros recursos humanos y materiales.

Página WEB: Web de recursos de apoyo y prevención ante casos de violencia contra las mujeres (W.R.A.P.) en el ámbito de la pareja o expareja. Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género: <https://wrap.igualdad.gob.es/recursos-vdg/search/Search.action>

Centros de Atención Integral 24H para víctimas de Violencia Sexual: Estos centros de crisis están ubicados en cada provincia (un centro por provincia) y ofrecen acompañamiento e información telefónica, telemática y presencial, las 24 horas del día todos los días del año. Cumpliendo con criterios de atención permanente y actuación urgente, los centros facilitarán atención psicológica, jurídica y social para víctimas, familiares y personas del entorno, mediante personal suficiente y cualificado.

Los centros de crisis atienden a mujeres y jóvenes, víctimas y supervivientes de violencia sexual, tanto si la violencia se ha producido de forma reciente, como en el pasado. En ningún caso es necesaria la interposición de una denuncia para facilitar la atención e intervención.

Como principio básico de intervención, el enfoque centrado en la víctima y superviviente es clave a la hora de prestar cada uno de los servicios que se ofrecen. También se atiende a las familias o personas cercanas a la víctima que, por las circunstancias particulares de la propia víctima, necesitan también acompañamiento, “consejo” o información.

Puntos Violetas: En el marco de las políticas públicas de prevención y atención frente a la violencia de género, las farmacias pueden actuar como Puntos Violeta, ofreciendo espacios seguros y de referencia frente a las violencias contra las mujeres, en los que se ofrece información y orientación a cualquier mujer que pueda estar sufriendo una situación de violencia o que desee ayudar a otra. Su finalidad es acercar los recursos de apoyo y protección a la ciudadanía.

Los Puntos Violeta **no sustituyen la labor de los servicios especializados**, pero sí facilitan la derivación adecuada. En este marco, las farmacias adheridas al proyecto deberán exhibir el distintivo oficial, visible desde el exterior del establecimiento, que sirva como identificación de espacio seguro.

Asimismo, deberán contar con folletos, cartelería y recursos informativos accesibles, elaborados o validados por las autoridades competentes, que incluyan los canales de atención oficiales (016, 112 y servicios autonómicos o locales) y contar con personal formado en atención con perspectiva de género.

VioGén: Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género, una herramienta policial centralizada del Ministerio del Interior de España para evaluar, seguir y proteger a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos.

El sistema coordina a diversas instituciones públicas, evalúa el nivel de riesgo de la víctima mediante un cuestionario, y establece medidas de protección policial y de otro tipo según el riesgo detectado.



ANEXO

Normativa aplicable

III

El marco regulador que rige la intervención desde las redes especializadas de atención integral a las víctimas de violencia contra las mujeres viene determinado por las normas de ámbito internacional y nacional, entre las que destacan:

Ámbito Europeo e Internacional

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, Nueva York, diciembre de 1979), ratificada por España en diciembre de 1983, y su desarrollo en materia de violencia contra las mujeres, a través de las Recomendaciones Generales del Comité CEDAW N° 19 y 35.

Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, ratificado en noviembre de 1990.

Convenio del Consejo de Europa de prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica. (11.05.2011, **Convenio de Estambul**). Ratificado por España en 2014.

Agenda 2030 y Objetivo de **Desarrollo Sostenible 5** (Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas).

Ámbito Nacional, autonómico y municipal

Constitución española, artículos 9.2, 10.1, 14, 15 y 17.

Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia.

Ley Orgánica 2/2022, de 21 de marzo, de mejora de la protección de las personas huérfanas víctimas de la violencia de género.

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre de garantía de la libertad sexual.

Pacto de Estado contra la Violencia de Género renovado en 2025.

Estrategia Nacional para la Erradicación de las Violencias Machistas 2022–2025.

A continuación, cada Comunidad Autónoma deberá incorporar las normas autonómicas, provinciales y municipales que considere relevante añadir al listado mencionado anteriormente.

ANEXO

Glosario de términos

IV

A efectos de utilizar la terminología adecuada en los procesos de atención a víctimas de violencia contra la mujer e incorporar la perspectiva de género e interseccionalidad y un enfoque de Derechos Humanos, por parte de los equipos profesionales de ambas redes, se recomienda consultar el siguiente glosario de términos:

Discriminación

Trato diferenciado dado a unas personas en base a su pertenencia a un grupo concreto, al margen de sus capacidades personales. “Total distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad de hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquiera otra esfera”.

Discriminación directa

“Se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona, que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable”. (Art. 6.1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Discriminación indirecta

“Se considera discriminación indirecta por razón de sexo la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios. En cualquier caso, se considera discriminatoria toda orden de discriminar, directa o indirectamente, por razón de sexo” (Art. 6.2 y 6.3 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Diversidad

Se refiere a las diferencias entre las personas, mujeres y hombres y dentro de las mujeres y de los hombres, que se manifiesta en los siguientes factores: raza, color, origen étnico, lengua, religión, opiniones políticas o de otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. (Carta Europea de los Derechos Humanos). Esta diversidad hay que considerarla como una potencialidad y riqueza, pero, en determinados contextos culturales, sociales y temporales, factores que reflejan la diversidad se convierten en factores de discriminación que unidos a la discriminación por sexo producen una múltiple discriminación.

Empoderamiento (Capacitación)

El empoderamiento es un proceso, es decir, no es un estado al que se accede de una vez por todas y para siempre, sino más bien una serie de cambios en el tiempo que no tiene meta final, ya que ninguna mujer llega nunca a estar empoderada en un sentido absoluto.

Se trata de un proceso de largo plazo que va de adentro hacia afuera y de abajo hacia arriba. Se inicia en el ámbito de lo personal mediante el desarrollo de una autoimagen positiva y de la generación de confianza en las propias capacidades, desmontando así los estereotipos de mujeres débiles, inseguras, incapaces de tomar decisiones, dependientes... Continúa en el ámbito de las relaciones cercanas a través de la habilidad para negociar e influenciar las relaciones familiares y se expande hacia una dimensión colectiva en la que las mujeres construyen estructuras organizativas capaces de influir en la toma de decisiones que les afectan como ciudadanas.

Enfoque integrado de género

El enfoque de género reconoce que la violencia contra las mujeres en sus distintas manifestaciones es una forma de discriminación y una vulneración de los derechos humanos, consecuencia de la discriminación histórica estructural entre hombres y mujeres. De esta forma, para revertir esta discriminación, todas las medidas que se tomen desde las instituciones públicas y los distintos servicios tendrán que garantizar políticas y prácticas con perspectiva de género. Las instituciones públicas deberán de actuar de tal forma que su respuesta esté dirigida a no perpetuar la violencia contra las mujeres hacia las víctimas y supervivientes de esta violencia, actuando desde un enfoque de empoderamiento que facilite la toma de decisiones de éstas en base a sus derechos y necesidades individuales.

Enfoque de Derechos Humanos

Significa el reconocimiento de que los Estados y sus instituciones públicas – desde un nivel nacional, regional y local-, tienen la responsabilidad de respetar, proteger y hacer realidad los derechos humanos de las víctimas y supervivientes de violencia contra las mujeres. El enfoque de derechos humanos exige que las actuaciones se centren en dar prioridad a la seguridad y bienestar de las víctimas y supervivientes de dicha violencia, en base a un trato fundamentado en la dignidad, el respeto y la sensibilidad. Del mismo modo, el enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las víctimas y supervivientes de violencia contra las mujeres como titulares de derechos y la aceptación de que la lucha contra esta violencia – prevención y reparación integral- debe de recaer en las instituciones públicas y no en las víctimas y supervivientes. En todos los casos, el trato hacia las víctimas y supervivientes deberá ser siempre ético, respetuoso, paciente con sus tiempos y centrado en sus necesidades. La credibilidad de su testimonio será prioritaria en todas las intervenciones que se realicen.

Estereotipo

Juicio que se fundamenta en una idea preconcebida, estableciendo determinados roles en estrecha vinculación con el prejuicio. Es la creencia exagerada asociada a una categoría, y su función es justificar (racionalizar) nuestra conducta en relación la categoría.

Los estereotipos de género son creencias erróneas emanadas del modelo androcéntrico y de la cultura patriarcal que enjuician la conducta de hombres y mujeres.

Feminismo

El feminismo es un movimiento social y político que se inicia a finales del siglo XVIII y que supone la toma de conciencia de las mujeres como grupo o colectivo humano, de la opresión, dominación y explotación de que han sido objeto en el seno de la sociedad patriarcal, lo cual le mueve a la acción para la liberación de su sexo con todas las transformaciones de la sociedad que se requieran. No es un movimiento unívoco ni está jerarquizado.

Feminización de la pobreza

Tendencia al aumento de la incidencia y prevalencia de la pobreza entre las mujeres.

Género

Categoría que subraya la construcción cultural de la diferencia sexual, esto es, el hecho de que las diferentes conductas, actividades y funciones de las mujeres y los hombres son culturalmente construidas, más que biológicamente determinadas.

Igualdad

Es el principio que concede idénticos derechos a todos los seres humanos, con independencia de su raza, sexo, religión condición social, ideología o circunstancia personal.

Igualdad formal

Supone la prohibición normativa o legal de discriminar a una persona por razón de cualquier rasgo físico, psicológico o cultural. La igualdad formal garantiza legalmente los derechos humanos y de ciudadanía de cualquier ser humano.

Igualdad de género

Situación en que todos los seres humanos son libres de desarrollar sus capacidades personales y de tomar decisiones, sin las limitaciones impuestas por los roles tradicionales, y en la que se tienen en cuenta, valoran y potencian por igual las distintas conductas, aspiraciones y necesidades de las mujeres y de los hombres.

Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

Ausencia de toda barrera discriminatoria para la participación económica, política y social.

Igualdad de trato entre mujeres y hombres

“El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil” (Art. 3 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Igualdad Real

Conjunto de medidas, políticas y acciones necesarias para que la igualdad sea efectiva, intentando transformar aquellos límites y obstáculos culturales, económicos, políticos y sociales.

Interseccionalidad

Las instituciones y organizaciones deberán de reconocer los efectos diferenciados de la violencia contra las mujeres en las víctimas y supervivientes de dicha violencia, respondiendo a sus circunstancias individuales, teniendo en cuenta la interconexión de las opresiones y las variables de edad, clase social, raza, etnia, religión, situación de salud, discapacidad, estatus migratorio, ocupación, etc.

Mainstreaming de género

Es la organización (reorganización), la mejora, el desarrollo y la evaluación de los procesos políticos, de modo que la perspectiva de igualdad de género, se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas, por los actores normalmente involucrados en la adopción de medidas políticas.

Patriarcado

Literalmente significa “gobierno de los padres”, pero las interpretaciones críticas desde el feminismo se refieren a él como un sistema u organización social de dominación masculina sobre las mujeres que ha ido adoptando distintas formas a lo largo de la historia.

Trata/proxenetismo

Delito que comete quien, empleando violencia, intimidación o engaño, o abusando de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima, determine a una persona mayor de edad a ejercer o a mantenerse en la prostitución (Código Penal, artículo 187).

Techo de cristal

Barrera invisible resultante de un complejo entramado de estructuras en organizaciones dominadas preferentemente por hombres que impide que las mujeres accedan a puestos importantes o de mayor responsabilidad.

Tráfico De Personas

“La facilitación de la entrada ilegal de una persona en un Estado Parte de la cual dicha persona no sea nacional o residente permanente con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero u otro beneficio de orden material”. (Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional).

Urgencia

Situación que requiere atención planificada y programada a la mayor brevedad posible. La urgencia puede convertirse en emergencia en cualquier momento, convirtiéndose la atención e intervención en inmediata.

Trata

“La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad, o el ofrecimiento o la concesión de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación.

Esta explotación incluirá, como mínimo, la explotación en la prostitución ajena y otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extirpación de órganos”. (Protocolo de Palermo, 2000).

Violencia vicaria

La violencia vicaria constituye una de las formas más crueles y devastadoras de violencia de género, en la que se instrumentaliza a los hijos e hijas, u otras personas del entorno afectivo de la víctima, con el objetivo de causarle el mayor daño posible. Este tipo de violencia se considera un subtipo de violencia de género.

Violencia contra las mujeres o violencia machista

Todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada (artículo 3 del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011).

Violencia física

Comprende cualquier acto no accidental que implique el uso deliberado de la fuerza, como bofetadas, golpes, palizas, empujones, heridas, fracturas o quemaduras, que provoquen o puedan provocar una lesión, daño o dolor en el cuerpo de la mujer. Es importante no olvidar que cualquier forma de violencia física es también una violencia psicológica.

Violencia psicológica

Conducta intencionada y prolongada en el tiempo, que atenta contra la integridad psíquica y emocional de la mujer y contra su dignidad como persona, y que tiene como objetivo imponer las pautas de comportamiento que el hombre considera que debe tener su pareja. Sus manifestaciones son: las amenazas, insultos, humillaciones o vejaciones, la exigencia de obediencia, el aislamiento social, la culpabilización, la privación de libertad, el control económico (violencia económica), el chantaje emocional, el rechazo o el abandono.

Violencia sexual

Ocurre siempre que se impone a la mujer, mediante el chantaje, las amenazas o la fuerza, un comportamiento sexual contra su voluntad, se produzca por parte de su pareja o por otras personas.

Existen diferentes manifestaciones de violencia sexual:

Violencia sexual que no implica contacto corporal:

Exhibicionismo, forzar a ver material pornográfico, mensajes obscenos por correo electrónico o telefónicos, gestos y palabras obscenos, insultos sexistas, acoso sexual, proposiciones sexuales indeseadas, voyerismo.

Violencia sexual con contacto corporal:

- Tocamientos, la imposición de relaciones sexuales o prácticas no deseadas, obligar a adoptar posturas que la mujer considera degradantes.
- Violación.

Violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres:

Incluye cualquier actuación que restrinja a las mujeres el ejercicio de su derecho a la salud sexual y reproductiva, afectando su libertad para disfrutar de una vida sexual sin riesgos para su salud, así como ejercer libremente su derecho a la maternidad.

- **Agresiones sexuales:** comprenden cualquier atentado contra la libertad sexual, realizado con violencia o intimidación. Dentro de éstas se encuentra la violación: cuando la agresión sexual consiste en la introducción del pene por vía vaginal, anal o bucal o la introducción de cualquier clase de objeto o miembro corporal (ej.: los dedos) por vía vaginal o anal. Pero también existe agresión sexual cuando se atenta contra la libertad sexual de la mujer, aunque ello no implique contacto físico entre ésta y el agresor (obligarla a masturbarse o a mantener relaciones sexuales con otras personas).
- **Abusos sexuales:** comprenden también cualquier atentado contra la libertad sexual de otra persona, pero realizado sin violencia ni intimidación, aunque siempre sin que medie el consentimiento de dicha persona. Se consideran abusos sexuales no consentidos (además de los que se ejecutan sobre menores de 13 años) aquellos en los que el consentimiento se obtiene prevaleciendo el responsable, de una situación de superioridad manifiesta que coarte la libertad de la víctima.
- **Acoso sexual:** es también una forma de violencia contra las mujeres. Se produce a través de comportamientos verbales, no verbales o físicos, de índole sexual, no deseados por la mujer, que tengan como objeto o produzcan el efecto de atentar contra su dignidad, o le creen un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto.

El acoso sexual puede producirse en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, incluso prevaleciendo de una situación de superioridad o jerárquica o de la vulnerabilidad de la víctima. También puede producirse en las pandillas, grupos de amistades, a nivel familiar o de vecindario.

Existen, además, **otras formas de violencia sexual** contra las mujeres, como la mutilación genital femenina (MGF), la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual o los matrimonios forzados, entre otras.

Estas formas de violencia también son violencia contra las mujeres, pero debido a sus especiales características requieren de un protocolo específico.

Es importante tener presente que cualquiera de las formas de violencia contra las mujeres que se ejerza, tiene consecuencias en todas las dimensiones de la salud de las mujeres: física, psicológica, sexual, reproductiva y social.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
en la Farmacia Comunitaria ante la

Violencia contra las Mujeres