



CENTRE DE COORDINACIÓ D'EMERGÈNCIES DE LA GENERALITAT

DATA: 24/03/2021

PER A: TOTS EL MUNICIPIIS

DE:

Centre de Coordinació d'Emergències

ASSUMPTE: Novedades en la prestación del servicio telefónico 016



El servicio 016 ofrece información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial inmediata a todas las formas de violencia contra las mujeres del Convenio de Estambul

El servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en violencia de género, prestado por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género desde el año 2007, **se ha ampliado** a la atención a todas las formas de violencia contra las mujeres incluidas en el Convenio de Estambul. Por ello, el servicio 016 atiende la violencia de género (contemplada en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género), la violencia doméstica, violencia sexual, acoso, mutilación genital femenina, matrimonio forzado, aborto y esterilización forzosos, acoso sexual.

Además de **ofrecer información y asesoramiento jurídico** en todas estas formas de violencia contra las mujeres, el servicio 016 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.

Esta ampliación del servicio 016 incluye, también, **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).

#016 PARA TODAS

Atención a todas las formas de violencia contra las mujeres

📞 016

✉️ 016-online@igualdad.gob.es

📱 WhatsApp 600 000 016

#TODAS
LA VIOLENCIA,
LAS VÍCTIMAS,
LAS MUJERES



016
ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES



#016 PARA TODAS

Atención a todas las formas de violencia contra las mujeres

- ☎ 016
- ✉ 016-online@igualdad.gob.es
- 📞 WhatsApp 600 000 016

Novedades del servicio →

#TODAS LAS VIOLENCIAS, LAS VÍCTIMAS, LAS OBLIGACIONES



2. Atención psicosocial inmediata

Para todas las víctimas que necesiten contención emocional y acompañamiento psicosocial inmediato.

Realizada por personal especializado.

#TODAS LAS VIOLENCIAS, LAS VÍCTIMAS, LAS OBLIGACIONES



4. Servicios

a través de los tres canales 📞 ✉ 📞

Información general y atención psicosocial

🕒 24h
De lunes a domingo

Asesoramiento jurídico

🕒 De 8h a 22h
De lunes a domingo

#TODAS LAS VIOLENCIAS, LAS VÍCTIMAS, LAS OBLIGACIONES



1. Atención a todas las formas de violencia contra las mujeres

- Violencia de género (LO 1/2004)
- Violencia sexual
- Acoso y acoso sexual
- Mutilación genital femenina
- Matrimonio forzado
- Aborto y esterilización forzosos

Se incluye la atención a víctimas de violencias fuera del ámbito de la pareja o expareja

#TODAS LAS VIOLENCIAS, LAS VÍCTIMAS, LAS OBLIGACIONES



3. Canales del servicio

- ☎ 016
- ✉ 016-online@igualdad.gob.es
- 📞 WhatsApp 600 000 016 **NUEVO**

Gratuito
Confidencial
Accesible para personas con **discapacidad** auditiva y/o del habla y baja visión
Atención en diferentes **idiomas**
Servicio de **información general, asesoramiento jurídico y atención psicosocial** inmediata.

#TODAS LAS VIOLENCIAS, LAS VÍCTIMAS, LAS OBLIGACIONES



5. Accesibilidad

Para personas con discapacidad auditiva o del habla

Aplicaciones con accesibilidad universal, confidencialidad y anonimato

Para personas con baja visión

El **correo electrónico**, su contenido y estructura están adaptados para facilitar su utilización.

Para mujeres extranjeras

Toda la información está disponible en varios idiomas, incluidas las lenguas cooficiales.

#TODAS LAS VIOLENCIAS, LAS VÍCTIMAS, LAS OBLIGACIONES

