

Protocolo de Asistencia de Provida Alcalá de Henares

Ana Isabel Castelbón Fernández
Alberto Martín Díaz

17 de noviembre de 2004

Índice

1. Definiciones	2
2. Personas Usuarias	2
2.1. Derechos de las Personas Usuarias	2
2.2. Obligaciones de las Personas Usuarias	3
3. Recursos humanos	3
3.1. Funciones de los voluntarios	3
3.2. Relación de voluntarios necesarios	4
4. Local	5
5. Objetivos y Actividades previstas	6
5.1. Objetivos	6
5.2. Actividades	6
6. Plan de asistencia	7
6.1. Aspectos generales	7
6.2. Metodología de la primera entrevista	7
6.2.1. Características	7
6.2.2. Procedimiento	8
6.3. Metodología de las entrevistas periódicas	11
6.4. Opciones para la acogida a la vida	12
6.5. Casos Excepcionales	13
6.5.1. Atención a una menor de edad	13
6.5.2. Búsqueda de residencia	14
6.5.3. Malos tratos	15
6.5.4. Prestación de ayudas económicas	15
6.5.5. Atención en caso de riesgo de aborto	17

7. Evaluación	18
8. Bibliografía	19

1. Definiciones

Servicio de Ayuda a la Vida Un S. A. V. es un centro externo de iniciativa social que colabora con la cobertura de los organismos públicos en la ayuda a madres embarazadas o con hijos menores a su cargo con dificultades por su maternidad y con riesgo o en situación de exclusión social con actividades de asistencia material, educativa, sanitaria y/o económica, fundamentadas en la sensibilidad, solidaridad y el respeto a la vida y dignidad humanas.

Personas Usuarias Pueden ser personas usuarias de los programas de asistencia de Provida Alcalá de Henares aquellas que, por libre determinación, decidan acceder a las actuaciones de promoción en el ámbito de los Servicios Sociales y sean susceptibles de dichas ayudas, a juicio del Responsable del S. A. V., en función de los requisitos previstos en la sección 2, y solidariamente aquellas pertenecientes su entorno familiar.

Responsable-Orientador del S. A. V. Aquellos voluntarios o asociados de Provida Alcalá de Henares encargados de atender a las Personas Usuarias.

2. Personas Usuarias

Podrán ser personas usuarias de los programas de asistencia del S. A. V. aquellas con las siguientes características:

1. Mujer gestante y/o con hijos menores de dos años de edad en riesgo o situación de exclusión social.
2. No beneficiaria de otras ayudas suficientes, a juicio del S. A. V., de otros organismos públicos y/u otras O. N. G.

2.1. Derechos de las Personas Usuarias

Las personas usuarias del S. A. V. tendrán derecho a:

1. Recibir la formación, orientación y apoyo adecuado a sus necesidades.
2. La confidencialidad y la protección de la información personal aportada y generada por el desarrollo de la ayuda.
3. Recibir las ayudas estipuladas en la Asociación, bien sean materiales – alimentos, ropa, enseres, etc.– o de apoyo profesional, humano y/o espiritual que se deriven de las necesidades detectadas en la Entrevista realizada

por la persona Responsable en la Asociación, en la medida de la disponibilidad.

4. Ser tratada con respeto y cortesía por los voluntarios y asociados, así como con amabilidad, sabiendo escuchar y utilizando un lenguaje comprensible.

2.2. Obligaciones de las Personas Usuarias

Las personas usuarias deberán:

1. Conocer sus derechos y obligaciones como beneficiarias.
2. Facilitar los datos necesarios a juicio del S. A. V. para acceder a las ayudas (datos personales, ayudas recibidas, etc.).
3. Cumplir adecuadamente los compromisos establecidos.
4. Guardar la confidencialidad de la información recibida y generada por el desarrollo de la actividad.
5. Participar en actividades de formación establecidas para usuarios.
6. Tratar con respeto a las personas voluntarias y asociadas.
7. Cuidar y hacer buen uso del material y de las instalaciones.
8. Comunicar por escrito o con antelación las necesidades de material (enseñeres, ajuar, etc.).
9. Comunicar con tiempo la renuncia a ser Persona Usuaria.

3. Recursos humanos

Los voluntarios que se dediquen a las tareas de solidaridad y ayuda tienen los derechos y deben cumplir los deberes genéricos previstos en el Protocolo de Acogida a Voluntarios de Provida Alcalá de Henares, los derivados de la Ley del Voluntariado y deberán mostrarse acogedoras, afectuosas, comprensivas, ser constantes, capaces de dar ánimo y transmitir seguridad, ser personas equilibradas, con valores humanos y trascendentes que guíen su propia vida, de criterios sólidos y fundamentados en su experiencia personal.

3.1. Funciones de los voluntarios

- Dirección y coordinación general del S. A. V.
- Atención telefónica, con conocimiento de las posibles situaciones para tranquilizar y transmitir la seguridad las soluciones disponibles.
- Coordinación y asignación de las personas usuarias a los Responsables o profesionales colaboradores adecuados para atenderla.

- Orientación y acogida a través de entrevistas personales.
- Colaboración profesional, en su caso, para consultas privadas sobre medicina, ginecología, pediatría, psiquiatría, asuntos legales, etc.
- Relación con servicios de apoyo como asistentes sociales, residencias de acogida o maternales, hospitales, parroquias, guarderías, centros de Asistencia Primaria, etc.
- Búsqueda de subvenciones y otros recursos de instituciones públicas y/o privadas, de la Unión Europea (administradas por la Cruz Roja Española), Banco de Alimentos, farmacias, etc.
- Administración, confección de la contabilidad fiscal y laboral, en su caso, así como relación de la entrada y salida de material de asistencia, alimentos y ropa.
- Transporte periódico, carga y descarga de mercancía, alimentos y su almacenaje.

3.2. Relación de voluntarios necesarios

La actividad del S. A. V. puede tener una dimensión más o menos amplia, en función del número de casos atendidos. En cualquier caso, es preciso un número variable de personas con horarios adaptados a las necesidades del servicio y a las posibilidades de los voluntarios. Así, será la Junta Directiva de la Asociación quien determine el horario y el número necesario de colaboradores para prestar la asistencia requerida. No obstante, de acuerdo con las competencias que deberán desempeñar según la sección 3.1, a continuación figura una estimación que arroja 37 voluntarios:

- 1 Director-Coordinador general.
- 4 Telefonistas.
- 1 Coordinador que asigna a las personas usuarias los voluntarios o colaboradores adecuadas para atenderlas, tales como psicólogo, médico, asistente social o Responsable-Orientador.
- 5 ó 6 Responsables-Orientadores para atender cada grupo de 10 ó 12 visitas diarias.
- Equipo profesional colaborador que atienda las consultas privadas y a aquellas personas usuarias que así lo necesiten, a juicio del Responsable-Orientador, formado por:
 - 1 médico.
 - 1 ginecólogo.
 - 1 comadrona.

- 1 pediatra.
 - 1 psiquiatra.
 - 1 abogado.
- 5 ó 6 encargados de las relaciones con servicios de apoyo como asistentes sociales, residencias de acogida o maternales, hospitales, parroquias, guarderías, Centros de Asistencia Primaria, etc.
 - 5 ó 6 encargados de la búsqueda de subvenciones y otros recursos.
 - 1 responsable del servicio de administración contable, fiscal y laboral, así como de la entrada y salida de mercancía de asistencia.
 - 5 ó 6 encargados de asegurar el transporte periódico, carga y descarga de mercancía y de su almacenaje.

4. Local

Las características del local desde el que atender a las personas usuarias dependen directamente del número de éstas. En general, basta con un local preferentemente ubicado en planta baja, cercano a medios públicos de transporte y con una adecuada facilidad para la carga y descarga de mercancía. A continuación figura una estimación de las características para un S. A. V. con unas 200 personas usuarias directas anuales, teniendo en cuenta que el promedio de duración de las ayudas es de una año por cada una, a través de visitas quincenales:

- Un recibidor de 9 m².
- Una sala de espera de 9 m² con asientos.
- Una o dos salas de entrevista de 9 m² cada una con sillas y mesa.
- Un almacén de alimentos infantiles de 15 a 20 m² con estanterías metálicas.
- Un almacén para cunas, cochecitos, ropa, etc., de unos 9 m².
- Una sala de trabajo para los Responsables-Orientadores con una o dos mesas de oficina, uno o dos armarios archivadores y teléfono.
- Una sala de oficina de 12 m² con mesa de oficina, teléfono-fax, ordenador, armario archivador, etc.
- Una sala de juntas y puesta en común que pueda servir para impartir talleres de unos 20 m², con mesa, sillas y televisor con vídeo o deudé.
- Dos aseos para mujeres y hombres.

5. Objetivos y Actividades previstas

5.1. Objetivos

1. Acoger y ayudar a mujeres gestantes solas o con niños lactantes que, debido a su maternidad, experimentan graves dificultades para afrontar la nueva situación personal en sus dimensiones psicológica, familiar, social, económica, laboral o escolar.
2. Solidarizarse con ellas y ayudarlas para que puedan tener y educar a sus hijos, se inserten en la sociedad y puedan vivir con dignidad.
3. Mantener el apoyo psicológico, educativo y económico necesario para que puedan ejercer su nueva responsabilidad, así como ayudarlas a reanudar los lazos familiares.
4. Promover la planificación familiar natural como servicio a la vida.

5.2. Actividades

1. Dar a conocer el S. A. V. a los trabajadores sociales de instituciones públicas y de iniciativa social, así como a la opinión pública sobre las ayudas prestadas y necesidades.
2. Evaluar la situación de cada caso que se presenta mediante entrevista personal.
3. Acompañamiento a visitas al médico y al parto. Atención ginecológica y pediátrica.
4. Búsqueda de alojamiento y residencia.
5. Visitas a domicilio y atención personal.
6. Atención legal.
7. Atención económica para alojamiento, alquiler, medicación, etc.
8. Entrega gratuita de leche y alimentos infantiles semanalmente, así como billetes de transporte público, etc.
9. Proporcionar alimentación a la madre y hermanos del bebé, así como billetes de transporte público.
10. Proporcionar la canastilla del recién nacido y vestido básico para la madre, así como billetes de transporte público.
11. Impartir talleres de preparación al parto e higiene maternal.
12. Proporcionar guarderías o cuidadoras voluntarias de sus bebés.
13. Búsqueda de trabajo para lograr la inserción social y laboral.

6. Plan de asistencia

6.1. Aspectos generales

- Atención inmediata y personalizada en el local del S. A. V. a través del teléfono y con un contestador automático nocturno que recoja mensajes de las personas usuarias y de asistentes sociales de los ayuntamientos y comunidades autónomas. En caso de emergencia se derivará a un teléfono de contacto de quien haya de atender la urgencia.
- Confección o recepción de un informe del asistente social con todos los datos de la realidad de la persona que requiere ayuda.
- Contactar con el asistente social que atendió a la persona usuaria o concertar una entrevista con él.
- Estudio multidisciplinar del caso. Diagnóstico de la problemática concreta. Derivación, en caso necesario, a especialistas: psicólogo, médico, asistente social, etc.
- Seguimiento de la persona usuaria mediante entrevistas periódicas cada semana o cada dos semanas.
- Atención continuada hasta que se ha solucionado la situación.
- Cumplimentar y archivar los informes de las personas usuarias para las comprobaciones necesarias para hacer la Memoria Anual, solicitar subvenciones, etc.

6.2. Metodología de la primera entrevista

6.2.1. Características

- La persona que atiende debe ser un profesional muy preparado en temas de orientación familiar: un Responsable-Orientador, o el Coordinador para la primera entrevista.
- La primera entrevista puede ser la única ocasión de dar información y orientación social, económica, médica o de otro tipo: puede no ser necesario tomarla como consulta psicológica o moral.
- Se trata de una intervención de *crisis* a la que se debe dedicar todo el tiempo necesario y en la que se debe evitar dar la sensación de que se cumple un trámite si la primera actitud es la de tomar datos personales.
- Se debe establecer una relación de confianza mutua, para lo cual es necesario:
 - Atender a la persona usuaria con gran cuidado y atención, dejándole tiempo y espacio suficientes para que exprese sus preocupaciones.

- Crear una atmósfera agradable y reservada tal que, sin ningún tipo de interrupciones, permita una escucha atenta e interesada.
 - Facilitar que sea la persona usuaria quien tome la iniciativa en formular la petición y motivaciones, evitando tomar notas y cualquier pregunta directa o inquisitiva.
 - Respetar el modo de exposición del problema y sentimientos, según las propias capacidades de la persona usuaria, así como las pausas y silencios, considerando debidamente lo manifestado fomentando un diálogo reflexivo.
- El Responsable-Orientador procurará aceptar a la persona usuaria tal cual es:
- Ayudándola a ver su propia situación en su esencia, actuando como un espejo, sin pararse en detalles marginales.
 - Animándola a volver a creer en sí misma y en sus propios recursos de superación, como la seguridad interior, con el fin de que pueda tomar una decisión libre de presiones externas o internas o que pueda encontrar una solución humana válida para sus problemas, evitando cualquier apresuramiento.
 - Si es necesario, empleando cuantos medios documentales y/o audiovisuales sean precisos para identificar el alcance y posibles consecuencias de las salidas existentes al problema de la persona usuaria, destacando la disponibilidad a ayudarla también materialmente presentando todos los recursos previstos para su situación concreta.
 - Indicando la posibilidad de continuar la relación de ayuda facilitando cuantas consultas multidisciplinares a los profesionales colaboradores del S. A. V. sean necesarias.

6.2.2. Procedimiento

Las fichas se abren *exclusivamente* los lunes de 11 a 13 horas, a no ser que se trate de un caso urgente¹. El Responsable-Orientador:

- Hará que la persona beneficiaria se sienta acogida y no examinada.
- Cuidará de que su aspecto personal sea aseado y sencillo, sin nada que marque distancias con las personas que puedan venir².
- No se sentará inmediatamente tras la mesa a rellenar la ficha, ni la dejará esperar en pie ante nosotros si ya está sentado. Antes bien, le ofrecerá la opción más acogedora y privada que disponga en ese momento.

¹Caso urgente: cualquiera que requiera una acción inmediata ya sea por riesgo de aborto, malos tratos, abandono, expulsión del hogar, o en general, por necesidad extrema del niño y/o de la madre.

²Sin vestir joyas, ropa ostentosa, etc.

- Si la persona que acude al centro está angustiada aguardará a que se calme, dándole todo el tiempo que sea preciso, y sin apremiarla *nunca* por mucho que tenga que hacer.
- Podrá ayudarla a iniciar el diálogo con alguna pregunta discreta, pero respetando sus pausas y miedos si los tuviera. Las preguntas o dudas del Responsable-Orientador deben hacerse siempre con calma y asertivamente³, de forma que la persona compruebe que la escucha con atención y empatía, que es capaz de ponerse en su lugar y comprender sus motivaciones. Esto no implica una actitud de debilidad sino simplemente de apertura.
- Cuando la persona beneficiaria haya narrado su caso, entonces y sólo entonces, procederá a hacer las observaciones pertinentes:
 1. Si no es Caso Provida, el Responsable-Orientador:
 - a) Explicará a la persona usuaria las causas por las que no puede ser atendida, no pudiendo en ningún caso ser excluidas por razones de legalidad, estado civil, religión o nacionalidad:
 - porque no tiene niños menores de dos años ni está embarazada;
 - porque su situación económica no justifica la ayuda;
 - porque no tenemos recursos suficientes para abrir más fichas;
 - otros.
 - b) Le indicará direcciones que puedan serle de utilidad⁴.
 - c) Le rogará que proporcione los datos precisos para rellenar la *Ficha de Registro de Beneficiarias*⁵, de forma que quede constancia de que ha sido atendida y procederá a rellenar dicha ficha, haciendo constar en lugar visible que *no es Caso Provida*, relacionando las causas y adjuntando la documentación que haya entregado.
 - d) A continuación la archivará por orden alfabético del primer apellido de la beneficiaria en el archivo marcado como "nuevas", hasta que la ficha pueda pasarse al ordenador.

³Es decir, sin ninguna exclamación de juicio o reproche. "¿Cómo se te ocurre?"; "¿Es que no viste lo que iba a pasar?"; "¿Otro niño más?"; u otras de este estilo *son expresiones que no se usarán nunca*.

⁴Se incluyen a continuación una lista de las más útiles y habituales, pudiéndose encontrar ampliamente en el Anexo I:

- Servicios Sociales Plaza de Navarra: C/ Sigüenza s/n. Tel.: 917896978;
- Cruz Roja: Plaza de Cervantes 11. Tel.: 918836063;
- Cáritas–Manos Unidas: Vía Complutense 8 bis. Tel: 918833544;
- Cáritas (atención a inmigrantes): Tel.: 918885326;
- Centro Municipal de Atención a la Mujer: C/ Siete Esquinas 2. Tel.: 918816461;
- Oficina de extranjeros de la Comisaría de Policía: C/ Cid Campeador 1. Tel.: 918796390.

⁵Ver modelo en el Anexo II.

2. Si es Caso Provida, el Responsable-Orientador:

- a) Explicará de una forma breve y concisa lo que es *Provida*, sus objetivos y actividades, así como los apoyos que puede prestar entregando un folleto o catálogo explicativo de sus prestaciones. Hará hincapié en que es una O. N. G. de iniciativa social privada, que no depende del Ayuntamiento ni de la Iglesia, para evitar malos entendidos, y que los apoyos varían según los recursos y las necesidades de la persona a la que se dirigen.
- b) Procederá a recapitular y resumir los datos que ha proporcionado para rellenar con ellos la *Ficha de Registro de Beneficiarias*. Para ello repetiremos su nombre, su estado civil, el número de hijos o los distintos detalles que haya ido dando de forma que compruebe que le hemos prestado atención y los corrija si fuera necesario.
- c) Le preguntará los datos que sean precisos para rellenar la ficha de registro de beneficiarias. Prestará especial atención a la prestación de apoyos por otras instituciones o asociaciones⁶ para no duplicar ayudas.
- d) Les solicitará la siguiente documentación:
 - 1) Certificado de Convivencia⁷;
 - 2) Fotocopia del libro de familia, donde aparezcan los titulares y los hijos. Caso de no tener libro de familia, fotocopia de la partida de nacimiento o cualquier documento oficial del niño/a;
 - 3) Fotocopia del documento de identidad de la madre⁸;
 - 4) En caso de que la beneficiaria no venga derivada de ninguna institución⁹, y carezca por tanto de informe de derivación, debe solicitar un Informe de los Servicios Sociales¹⁰. Este informe no es un mero trámite, sirve para que las personas que no han entrado en contacto con los Servicios Sociales acudan a ellos y sean informadas de los apoyos que pueden solicitar. Por lo tanto, el Responsable-Orientador será muy insistente en las preguntas sobre las citas y apoyos que reciban;
 - 5) Si ella o su pareja trabajan de forma legal, solicitará una fotocopia de la última nómina (o nóminas si trabajan ambos);
 - 6) Si perciben algún tipo de subsidio pedirá también fotocopia del mismo;

⁶Apoyos tales como guardería, ayuda de lactancia, comedor, apoyo en alimentación, etc.

⁷Se solicita en el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, en su caso: Plaza de Cervantes 12. Tel.: 010 (si se llama desde el municipio); 918802811 (si se llama desde fuera del municipio).

⁸D. N. I., Pasaporte, Permiso de Residencia y/o Trabajo, etc.

⁹Servicios Sociales, Insalud, Cruz Roja, Cáritas parroquial u otra entidad de la Iglesia, Casas de Acogida u otras OO. N. GG.

¹⁰Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcalá de Henares en Plaza de Navarra, C/ Si-güenza s/n. Tel.: 918802733; para concertar cita, llamar de 9 a 11 o de 13 a 14 horas.

- 7) Si está inscrita en el INEM o Servicio Regional de Empleo, carné de paro;
- 8) Por cada dato extraordinario que se aporte¹¹ deberá aportar algún documento (copia) que lo acredite o resguardos de haberlo solicitado.
- e) Le entregará una copia del pliego de derechos y obligaciones de las personas usuarias para que la lea y le preguntará si queda claro o si tiene alguna duda. Se le recordará siempre que *la formación no es optativa* y que *debe acudir* a los talleres y charlas estipuladas.
- f) En el apartado de *Observaciones* de la *Ficha de Registro de Beneficiarias* hará un breve resumen de lo narrado y de las causas que motivan la solicitud de ayuda. Este resumen debe ser conciso pero suficiente. Se puede hacer ante la beneficiaria y leérselo para que compruebe nuevamente que ha sido debidamente comprendida, o se puede hacer este resumen cuando se vaya y poner observaciones personales sobre su actitud¹².
- g) Indicará a la beneficiaria otros recursos que puedan serle de utilidad (caso de haberlos), como diferentes asociaciones, bolsas de empleo, etc. Se le comunicará qué son los Servicios Sociales del Ayuntamiento quiénes pueden proporcionarle recursos como guarderías, ayudas de lactancia y vivienda, comedor para los niños. Y que deben ser ellos quienes valoren su caso y la conveniencia de esas ayudas.
- h) Establecerá el tipo de ayuda, así como la periodicidad de las entrevistas y el tiempo durante el cual se prestará, hasta una nueva entrevista de seguimiento para ver la evolución del caso. Todo esto debe consignarse en la ficha.
- i) Archivará la ficha en el archivo marcado como "Nuevas", hasta que se incluya en la Base de Datos. Antes habrá adjuntado una *Ficha de Registro de Ayudas Entregadas*¹³, además de toda la documentación que haya proporcionado.

6.3. Metodología de las entrevistas periódicas

Tras la primera entrevista el Responsable-Orientador asignado recibe periódicamente a la persona usuaria, desarrollando las entrevistas con los usuarios de la Prestación individualmente, para asegurar la intimidad de las personas, con delicadeza y respeto en el trato, asegurándose que se entienden las instrucciones adecuadas y siguiendo los siguientes pasos:

1. Anotar en el Diario:

¹¹ Ej.: Niños o pareja con minusvalía, denuncias por malos tratos, desahucios, etc.

¹² Ej.: "Muestra una importante depresión y precisa apoyo anímico"; "Muestra dudas sobre su embarazo"; o cualquier otra cosa digna de mención.

¹³ Ver modelo en el Anexo II.

- a) Nombre de la persona que recibe la prestación.
 - b) Fecha.
 - c) Tipo de la prestación:
 - 1) Ropa.
 - 2) Comida.
 - 3) Leche materna.
 - 4) Pañales.
 - 5) Enseres infantiles.
 - 6) Productos de higiene.
 - 7) Ayuda no material: personal, psicológica y/o espiritual.
2. Entrega de la prestación. Anotar las incidencias y situaciones nuevas en las que se puede encontrar el usuario de la prestación.
 3. Firma de las personas voluntarias y usuarias que han intervenido.
 4. Concertar la siguiente entrevista y las prestaciones que se darán en ella.

El Responsable-Orientador, para el caso de atender a una mujer embarazada o con hijos menores a su cargo, debe considerar la oportunidad de tener un encuentro con el padre de los hijos, así como la familia de la mujer. Si bien no es siempre posible esta entrevista, la actitud del padre es muy importante, ya se logre su implicación o su rechazo; cuando sea posible, no obstante, no es fácil y puede dar lugar a las siguientes situaciones:

- Rechazo total por los motivos que sean.
- Aceptación como defensa al rechazo de la paternidad.
- Encuentro con la mujer para clarificación conjunta de la situación.

6.4. Opciones para la acogida a la vida

Todos los Responsables-Orientadores deben conocer las posibilidades y ayudas que existen para cada situación concreta de las personas usuarias o cómo conseguir información sobre ellas, tales como:

- Apoyo económico.
- Consultas médico-ginecológicas.
- Consultas jurídicas.
- Residencias de madres solteras y casas de acogida por si es necesario alejamiento del medio habitual sin el suficiente apoyo familiar.
- Familias de acogida.
- Instituciones públicas o privadas legales dedicadas a la adopción.
- Ayudas disponibles en los Servicios Sociales.

6.5. Casos Excepcionales

6.5.1. Atención a una menor de edad

Hay que destacar que todos los pasos que se relacionan en los siguientes apartados son válidos con menores documentadas o indocumentadas, españolas o extranjeras. En todos los casos, si precisaran residencia o cualquier otro recurso el Responsable-Orientador *no está capacitado* para gestionarlo nunca por su cuenta, ya que existen entidades públicas y/o privadas dedicadas con exclusividad al campo de ayuda requerido.

Menor derivada por los Servicios Sociales El Responsable-Orientador se asegurará de que trae *Carta de Derivación* de los Servicios Sociales del Ayuntamiento o de alguna Trabajadora Social del Insalud. Si la menor no ha pasado antes por los Servicios Sociales o el Insalud *no es válida ninguna otra derivación*¹⁴. Si cumple estos requisitos se obrará conforme a las normas generales descritas en las secciones 6.2 y 6.3, recordando que todo cuanto se haga debe consultarse con su Trabajadora Social.

Menor no derivada por los Servicios Sociales

1. Si no es un caso urgente, el Responsable-Orientador:
 - a) Contactará *inmediatamente* con los Servicios Sociales, solicitando él mismo la cita para la menor si lo estima conveniente e incluso acompañándola hasta allí si fuera preciso.
 - b) Si la menor lo solicita puede darle un apoyo más personal y estrecho: acompañamiento a la cita con la Trabajadora Social, orientación afectiva, entrevistas periódicas con los padres o tutores, etc.
2. Si es un caso urgente, el Responsable-Orientador:
 - a) Si fuera un caso especialmente grave¹⁵ y necesitara una intervención inmediata, puede acudir al Centro Municipal de la Mujer¹⁶, exponer el caso al personal pertinente y solicitar una derivación a los Servicios Sociales con carácter de urgencia. Si fuera preciso, acompañará a la menor hasta que entre en contacto con la Trabajadora Social asignada para asegurarse de que acude a la cita.
 - b) En caso de tratarse de malos tratos y/o abandono por parte de la pareja y/o expulsión del hogar se puede acudir *inmediatamente* con la menor a los Juzgados y dar parte del caso. Recordemos que el

¹⁴ Aunque sean de Cruz Roja, Cáritas, etc.

¹⁵ Por malos tratos, abandono de hogar, etc.

¹⁶ C/ Siete Esquinas 2. Tel.: 918816461.

Centro Municipal de la Mujer cierra a las 14 horas y en cambio en los Juzgados¹⁷, al menos, siempre atiende el que esté de guardia.

- c) Deberá evaluar si *quizá no sea conveniente* entrar en contacto con el tutor/a legal¹⁸. En este punto ha de ser muy cauto, y dejar a la menor y a la Trabajadora Social la toma de esta decisión.
- d) Al igual que en el caso anterior, si la menor lo solicita le prestará un apoyo más personal y estrecho¹⁹.

6.5.2. Búsqueda de residencia

Factores de valoración

1. Si es española o extranjera con permiso de residencia: puede acceder a las residencias de la C. M.²⁰ por lo que se la derivará inmediatamente a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento en espera de que gestionen este recurso. Sólo tienen acceso a estas residencias mujeres con edades entre 15 y 25 años con hijos menores de 2 años de edad, y únicamente pueden acceder con un máximo de 2 hijos.
2. Si es española y no puede acceder a las residencias de la C. M. por alguna o varias de las razones que figuran a continuación, entonces se estudiarán las diferentes residencias de los listados disponibles en la sede de la Asociación y se gestionará su posible ingreso en alguna de ellas. También el Responsable-Orientador podrá contactar con alguna de las asociaciones federadas que tengan residencia, o si el caso es urgente, con alguno de los teléfonos de urgencia que se hallan expuestos en la sede. Se realizará una labor de acompañamiento con el fin de facilitar todos los trámites necesarios y de proporcionar a la beneficiaria un ambiente de confianza y seguridad. Si no dispone de recursos económicos, se estudiará el apoyo que requiriera dicho ingreso:
 - Excede el límite de edad;
 - Tiene más de dos hijos;
 - Tiene algún hijo de más de dos años²¹;
 - Otras.
3. Si es extranjera sin permiso de residencia: No puede acceder a las residencias de la C. M., pero sí al C. A. S. I.²², para lo cual deben derivarla allí los

¹⁷ Juzgados de Alcalá de Henares: C/ Colegios 4-6. Tel.: 918880127; C/ Carmen Descalzo 18. Tel.: 91880012. Ver información de todos los Juzgados en el Anexo I y en la página de Internet: <http://directorio.mju.es/internet/juzgados.nsf>

¹⁸ Como, por ejemplo, en caso de maltrato o de expulsión del hogar.

¹⁹ Para acompañamiento a las citas, orientación afectiva, entrevistas periódicas con los padres o tutores, etc.

²⁰ Comunidad de Madrid.

²¹ En este caso el menor que excede la edad de dos años debe ser internado en una institución distinta si la madre quiere acceder a la residencia.

²² Centro de Atención Social a Inmigrantes.

Servicios Sociales. Por lo tanto se concertará una cita con la Trabajadora Social, para que la derive si lo estima conveniente. Si el C. A. S. I. no tuviera plazas o no pudiera acceder a este recurso por alguna otra razón justificada, procederemos igual que en el punto anterior²³.

6.5.3. Malos tratos

La labor del Responsable-Orientador consiste simplemente en poner a la persona afectada en contacto con los recursos dispuestos para ella, y dar apoyo y acompañamiento si fuera preciso para proporcionarle confianza y seguridad, sin interferir bajo ningún concepto en los cauces oficiales, entre otras cosas, por propia seguridad.

Factores de valoración

1. En caso de que la beneficiaria haya denunciado los malos tratos: La denuncia le facilita el acceso a todos los recursos oficiales²⁴ disponibles tanto para documentadas como para indocumentadas. Lo único que se puede hacer, si la propia interesada lo demanda, es una labor de acompañamiento.
2. En caso de que la beneficiaria *no haya denunciado* los malos tratos: Sin denuncia *no hay acceso* a los recursos oficiales. Es muy delicado influir en esta decisión, pero el Responsable-Orientador ha de hacer hincapié en que una denuncia facilitaría todos los trámites. Si éste está *absolutamente* seguro²⁵ de que esos malos tratos se han producido, se hará una derivación al Centro Municipal de Atención a la Mujer²⁶ donde tienen personal especializado para estos casos. Si fuese conveniente, o si la beneficiaria lo solicitara, ésta puede ser acompañada.

Si, tras todas estas gestiones, se viera que los recursos oficiales le están vedados y que el S. A. V. puede encontrar una residencia, se seguirá el procedimiento ya descrito en la sección 6.5.2.

6.5.4. Prestación de ayudas económicas

Normas

1. Tendrá siempre *carácter de excepción*: esto implica que no se tratará nunca de un subsidio, sino de un apoyo puntual y único, necesario para evitar el deterioro de la situación global de la persona solicitante.

²³ Para ver las direcciones de las residencias estatales y/o privadas de la Comunidad de Madrid, ver el listado del Anexo III; para las demás Comunidades Autónomas, consultar el listado *Residencias para mujeres embarazadas con las que Provida mantiene relación*, disponible en el tablón de anuncios del S. A. V.

²⁴ Recursos como casa de acogida, orden de alejamiento, protección policial, etc.

²⁵ Hay que buscar siempre rigor en las informaciones y en los datos.

²⁶ C/ Siete Esquinas 2. Tel.: 918816461.

2. Deberá ser totalmente justificado. Los casos más usuales que requieren apoyo económico son:
 - a) Pago del alquiler de la habitación, para evitar la pérdida de su vivienda;
 - b) Pago de recibos atrasados, para evitar la pérdida de la Renta Mínima de Inserción;
 - c) Ayuda para el pago de transportes públicos.
3. La decisión de su concesión corresponde al S. A. V., como resultado de una reunión con todos los Responsables-Orientadores y el Coordinador; nunca será una decisión tomada de forma individual por un Responsable-Orientador.

Estudio pormenorizado del caso Los Responsables-Orientadores que lleven el caso en cuestión deberán sopesar cuidadosamente las necesidades reales. Esto implica un conocimiento *verdadero* de las circunstancias de la persona solicitante, que ha de averiguarse a lo largo de las entrevistas periódicas.

Documentación La persona solicitante deberá aportar los documentos que acrediten su situación. Si se trata de pagos, reclamaciones u otros, deberá mostrar los recibos originales y todas las cartas conminatorias que haya recibido, en las que hay que prestar especial atención al nombre del destinatario y la fecha.

En muchas ocasiones esto es imposible, por tratarse de alquileres ilegales o por otro tipo de impedimentos, lo que dificulta la toma de decisiones. En estos casos se debe sopesar cuidadosamente las evidencias o indicios disponibles. El Responsable-Orientador puede realizar visitas domiciliarias, hablar con su Trabajadora Social²⁷, y evaluar el comportamiento²⁸ de la persona solicitante a lo largo de las entrevistas con ella.

Procedimiento para la concesión de la Ayuda Si tras sopesar todas estas cuestiones el Responsable-Orientador decide que la ayuda económica puede ser realmente necesaria, dará los siguientes pasos:

1. Se comunicará el caso con todos sus pormenores y la documentación aportada a la Junta Directiva de la Asociación o a alguno de sus representantes. La Junta o el representante de la misma revisará nuevamente el caso junto con los Responsables-Orientadores, para evitar errores y revisar todos los puntos de vista desde una perspectiva neutral.
2. Si la ayuda es concedida, se le comunicará a la persona solicitante siempre dejándole claro que es un apoyo excepcional.

²⁷ Siempre previo consentimiento expreso debidamente informado de la beneficiaria.

²⁸ Si su recepción de las ayudas ha sido o no correcta, si se muestra responsable, si ha desarrollado una búsqueda activa de empleo, etc.

3. Se hará un recibo donde consten los datos precisos²⁹ que la persona solicitante deberá firmar y que quedará en el S. A. V., fechado y sellado y adjuntado a la ficha de la beneficiaria.
4. El dinero *jamás* se entregará en mano a la persona solicitante. Uno de los Responsables-Orientadores o un miembro de la Junta Directiva acompañará a dicha persona al lugar donde deba efectuar el pago³⁰ y allí comprobará que el dinero es empleado exactamente en aquello para lo que se solicitó. Una fotocopia del justificante de pago quedará en el S. A. V., junto al recibo. Si esto no fuera posible, simplemente se hará el recibo y se procederá como en el punto anterior.
5. Si ha solicitado ayuda puntual para transporte se le acompañará en la adquisición del Abono, o se comprará el bonobús directamente, sin darle el dinero. El ticket de compra se adjuntará a la ficha, además de una fotocopia si se trata del Abono transportes, que está personalizado.

6.5.5. Atención en caso de riesgo de aborto

En este caso hay muchas variables, pero todas conducen al mismo punto. La meta del S. A. V. será hacerle ver que la mujer que es atendida es perfectamente capaz de asumir su maternidad.

Cuando ella entra en contacto telefónico con la asociación Hay que recordar que puede ser la única ocasión de hablar con la mujer en riesgo de aborto. Si la persona que atiende la llamada no se siente capacitada para llevar este tipo de caso debe derivarlo inmediatamente a alguno de los teléfonos³¹ que hay en la Asociación. Generalmente es más fácil que la mujer acceda a dar su teléfono que a llamar ella nuevamente, por lo que se le pedirá permiso para dar su número a quien pueda ayudarla y se llamará a las personas indicadas para estas emergencias. Trataremos siempre de dar cuantas facilidades sea posible, de forma que el impulso que la llevó a llamar no se frene ante los impedimentos.

Si no es posible la derivación, no quiere esperar o no accede a dar su número de teléfono, el Responsable-Orientador escuchará con toda atención lo que ella diga. Será especialmente significativa la forma de exponer sus problemas. Puede ser que pida información sobre las ayudas materiales con que podría ser apoyada en caso de que tuviera el niño, o puede ser que hable de dudas o problemas psicológicos y espirituales. Dependiendo de cómo enfoque ella misma su problema se enfocará la respuesta, por lo que es primordial *saber escuchar* y hacerla comprender en todo momento interés por ella, por ella en concreto, llamándola por su nombre, dándole tiempo, demostrando una preocupación realmente *humana*.

²⁹ Cantidad entregada, motivo por el que se entrega, nombre y documento de identidad de la persona a quien se entrega.

³⁰ Pago a la entidad bancaria, a la caja de cobros del Ayuntamiento, etc.

³¹ Manuel Cruz: 607 929 758; María Echánove: 646 841 161; Amelia Díaz: 629 040 453; Alberto Martín: 629 265 879; Ana Castelbón: 646 826 682. Ver Anexo I con los demás teléfonos.

Si sus principales dudas se refieren a lo económico³² debe ser tranquilizada, informándola de las ayudas y apoyos de que dispone en la Asociación. Pero recordando siempre que no se trata de un chantaje. El Responsable-Orientador *no está comprando a su niño* a cambio de los pañales. Es decir, ella no puede delegar en otros la responsabilidad de la crianza de su hijo. El S. A. V. es un apoyo, nada más.

Si sus principales dudas son emocionales es mucho más difícil prestarle un apoyo definido. En este caso la necesidad de escuchar con empatía aún es más necesaria. Puede ser que rechace el embarazo a causa de su pareja, que la ha abandonado o amenaza con hacerlo; por sus padres, que quieren echarla de casa, por miedo a la responsabilidad; etc. Aquí ya no es posible seguir un patrón de conducta ni de conversación, sólo atender a sus palabras y replicar con sensatez, empatía y sentido común. Hay que destacar la necesidad de tener unos puntos de referencia o argumentos básicos:

- *Es vital ganar tiempo.*
- Se debe considerar que si una persona acude a la Asociación es porque no ha decidido aún sobre la vida de su hijo y busca una salida distinta. Por ello es vital hacerle ver que *tiene tiempo* para meditar, que no debe precipitarse en la toma de una decisión irrevocable. Mostrarle que no se trata de que decida sobre la hipótesis de si va a ser madre o no, pues ella *ya es madre*. Va a decidir sobre su vida y la de su hijo. Ambos son hechos reales y presentes, lo bastante importantes como para merecer una reflexión serena.
- No se encuentra sola ante esa situación.
- Nunca se debe minimizar los problemas o negarlos, sino que hay que exponerlos en su verdadera dimensión, pero recordándole que las circunstancias negativas no duran eternamente.

El Responsable-Orientador tratará por todos los medios de concertar³³ una cita personal cuanto antes, pues por teléfono es mucho más difícil entablar una comunicación emocionalmente efectiva. Proporcionará todas las facilidades³⁴ posibles, dependiendo del caso. Pero es importante que esta cita quede establecida antes de que ella cuelgue el teléfono. Inspirarle confianza, seguridad, simpatía y comprensión ayudará a lograr este objetivo, que no es otro que animarla a saberse capaz de ser madre.

7. Evaluación

El S. A. V. seguirá las indicaciones de la Asociación Provida Alcalá de Henares a través de la Comisión de Asistencia, de la cual forma parte. Dentro

³²Como ajuar, pañales, leche, trabajo, etc.

³³Sin que la interlocutora se sienta nunca presionada.

³⁴Incluso quedar para un café, enseñarle las instalaciones de la Asociación, los recursos disponibles, proporcionarle apoyo profesional, etc.

dicha Comisión, de acuerdo con sus procedimientos, su Presidente convocará periódicamente reuniones de trabajo para, entre otras actividades, la dirección y seguimiento del S. A. V. Así, los criterios de su evaluación en dichas reuniones tendrán en cuenta:

- Nivel de cumplimiento de los fines estatutarios.
- Estadísticas de asistencia.
- Aportación concreta de los voluntarios y asociados que colaboran con el S. A. V. en su dedicación personal y/o en su contribución material o económica.
- Cuestionario de las personas usuarias.
- Relación coste/eficacia de las actividades concretas de ayuda para cada situación: *¿Hay otras opciones que, con menor coste o esfuerzo, lograrían mejores resultados?*
- Informes externos obtenidos de los medios públicos de comunicación y/o de los organismos públicos o privados con quienes se colabora.

8. Bibliografía

- Federación Española de Asociaciones Pro Vida. *Servicios y Centros de Acogida y Ayuda a la Vida. Proyecto de Organización y Funcionamiento*. Barcelona, diciembre de 1997.
- María Teresa Galiana Pérez. *Protocolo de Asistencia*. Septiembre de 2003.

Alcalá de Henares, julio de 2004.

Anexo I – Direcciones de Interés

Direcciones Básicas

Ayuntamiento de Alcalá de Henares: Plaza de Cervantes 12. Tel.: 010 desde el propio municipio; Tel.: 918802811 desde fuera del municipio.

Servicios Sociales "Plaza Navarra": C/ Sigüenza s/n. Tel.: 918796978.

Cruz Roja Española: Plaza de Cervantes 11. Tel.: 918836063.

Cáritas–Manos Unidas: Vía Complutense 8 bis. Tel.: 918833544.

Cáritas (Atención a Inmigrantes): 918885326.

Centro Municipal de Atención a la Mujer: C/ Siete Esquinas 2. Tel.: 918816461.

Oficina de extranjeros: C/ Cid Campeador 1. Tel.: 918796390.

Servicio de información telefónica y atención de emergencias sociales (SITADE):
Tel.: 901 100 333.

Direcciones y teléfonos en casos de riesgo de aborto

Manuel Cruz: 607 929 758;

María Echánove: 646 841 161;

Amelia Díaz: 629 040 453;

Alberto Martín: 629 265 879;

Ana Castelbón: 646 826 682.

Direcciones de interés para casos que involucren menores

Servicios Sociales "Plaza Navarra": C/ Sigüenza s/n. Tel.: 918796978.

Centro Municipal de Atención a la Mujer: C/ Siete Esquinas 2. Tel.: 918816461.

Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid: C/ Ventura Rodríguez
7. 28008 Madrid. Tel.: 915803464.

Dispositivo de Urgencia y Emergencia para Situaciones Graves y Extraordinarias de Maltrato o Abandono a Menores: Laborables de 9 a 14 horas, en el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Tel.: 918802733. Resto de horarios SITADE: 900 100 333.

Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de Alcalá de Henares: C/ Colegios 4-6. Tel.: 918880127; C/ Carmen Descalzo 18. Tel.: 918800012.

Servicio de Orientación Jurídica de Menores: Tel.: 914461558 (Extensión 32).

Direcciones de agrupaciones de apoyo

Agrupación de Atención y Prevención de la Mujer Prostituta: Plaza del Ángel 14, 1º Izq. Teléfono desconocido.

Asociación de Mujeres con Cargas no Compartidas de Tetuán: Plaza de San Leopoldo 19. 28029 Madrid. 917333059.

Asociación de Solidaridad con Madres Solteras: C/ Almagro 28. Madrid. 913082150.

Direcciones de asociaciones de inmigrantes

Asociación de Ecuatorianos CONADE: Tel.: 653 05 18 68.

Asociación ATIME: C/ Canillas 56. Madrid. 37 144 00 70.

Bayti (Asociación de Mujeres Magrebíes): C/ Aduana 9. Madrid. Tel.: 915228286.

Caribú: C/ Santa Engracia 140. Madrid. 915531873.

Asociación de Mujeres Latinoamericanas: C/ Narváez 21, 2ºE. 28009 Madrid. Tel.: 915753285.

Asociación de Madres Iberoamericanas: Apartado de Correos 20117. Tel.: 914084638.

O. N. G. Colombia: C/ Gran Vía 8, oficina 611. Madrid. 915477386. Metro Plaza de España.

Teléfonos de interés para inmigrantes

- Bolsa de Vivienda para Inmigrantes de la Comunidad de Madrid: 915804752 // 915804753.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR): 915550698 // 915552908.
- Información sobre Inmigración: 900 150 000.
- Instituto Nacional de Migraciones: 913478888.
- Servicio al Solicitante de Asilo y Refugiado de la Cruz Roja: 913533312.
- Subdirección General de Promoción de Migraciones y de Programas para Refugiados: 913478891.
- Brigada provincial de extranjería y documentación: 915219350 (Comunitarios); 915719200 (No comunitarios).
- ACCEM (Ayuda al Refugiado, Retorno): C/ Luis Vélez de Guevara 2, 2º. Madrid. Tel.: 915327478.

- Asociación Rescate (Retorno Inmigrantes): C/ Luchana 36. Madrid. Tel.: 914472960.

Direcciones útiles para trámites civiles

- Registro Civil: C/ Colegios 4-6. Tel.: 918801299.
 - Inscripción de nacimientos: En el Registro Civil dentro del plazo de un mes. Se precisa certificado del médico, comadrona o A. T. S.; libro de familia y D. N. I. de los padres.
 - Libro de Familia: En el Registro Civil.
- Juzgados de Primera Instancia e Instrucción:
 - C/ Colegios 4-6:
 - Número 1: 918880127
 - Número 2: 918898762
 - Número 3: 918881669
 - Número 4: 918803199
 - Número 5: 918891161
 - Número 6: 918801299
 - C/ Carmen Descalzo 18:
 - Número 7: 918800012

Direcciones de los Centros de Salud de Alcalá de Henares

- Carmen Calzado: C/ Carmen Calzado 14. Tel.: 918822600.
- Luis Vives I y II: C/ Luis Vives 16. Tel.: 918822286.
- María de Guzmán: C/ Juan de Borgoña s/n. Tel.: 918829359.
- Manuel Merino: C/ Manuel Merino s/n. Tel.: 918824220.
- Miguel de Cervantes (Espartales): C/ Leopoldo Alas Clarín 22. Tel.: 918029657.
- Ramiro II: C/ Nuestra Señora del Pilar s/n. Tel.: 918829189.
- Puerta de Madrid: Avenida del Ejército 61. Tel.: 918894522.
- Reyes Magos: C/ Reyes Magos s/n. Tel.: 918822768.
- Virgen del Val: Avenida de Castilla s/n. Tel.: 918821314.

Anexo II – Modelo de Ficha de Registro de Beneficiarias

Ficha de Registro de Beneficiarias

Fecha: ...

Apellidos y Nombre: ...

Fecha de primera cita: ...

Datos personales:

DNI o equivalente: ...

Nacionalidad: ...

Estado civil: ...

Domicilio: ...

Código postal: ...

Teléfonos: ...

--

Situación legal al llegar al S. A. V.³⁵:

Permiso de residencia	Permiso de trabajo	Ninguno
-----------------------	--------------------	---------

Observaciones³⁶: ...

Situación laboral a su llegada a su llegada al S. A. V.³⁷:

Empleada	Empleada a tiempo parcial	Desempleada
----------	---------------------------	-------------

Observaciones: ...

Situación económica a su llegada al S. A. V.³⁸:

De emergencia	Urgente	Difícil
---------------	---------	---------

Causas³⁹ de la situación económica: ...

Recursos económicos propios (especificar): ...

Recursos económicos procedentes de ayudas institucionales⁴⁰: ...

Situación familiar a su llegada al S. A. V.:

Gestante:

Sí	No
----	----

Fecha del parto: ...

--

Estructura de la Unidad Familiar (U. F.):

³⁵ Rellenar cuando sea necesario, tachando la(s) casilla(s) que corresponda(n).

³⁶ Por ejemplo: ¿Ha iniciado los trámites para legalizar su situación?

³⁷ Tachar los que correspondan.

³⁸ Tachar los que correspondan.

³⁹ Abandono, pérdida de empleo, etc.

⁴⁰ R. M. I., etc.

Familia monoparental
Unión estable
Convivencia de hijos de varias parejas
Convivencia con otros familiares

Observaciones: ...

Minusvalías y/o enfermedades de algún(os) miembro(s) de la U. F.⁴¹:

Enfermedades temporales: ...
Enfermedades crónicas: ...
Toxicomanías: ...
Malos tratos: ...
Otras: ...

Observaciones: ...

HIJOS (nombre y fecha de nacimiento):

1. ...
2. ...

¿Recibe ayudas por alguno de sus hijos? Sí No

En caso afirmativo, las ayudas consisten en:

Puntos	Guardería	Comedor	Ayuda de lactancia	Otras
--------	-----------	---------	--------------------	-------

Observaciones: ...

PAREJA (rellenar si tiene pareja y ésta colabora con la U. F.):

Nombre y apellidos: ...

Situación legal:

Permiso de residencia	Permiso de trabajo	Ninguno
-----------------------	--------------------	---------

Observaciones: ...

Situación laboral:

Empleado	Empleado a tiempo parcial	Desempleado
----------	---------------------------	-------------

Observaciones: ...

Recursos económicos que aporta a la U. F.: ...

Características de la U. F.:

¿Precisó intervención de urgencia a su llegada al S. A. V. por carecer de residencia? Sí No

En caso afirmativo, ¿se consiguió la residencia? Sí No

Observaciones: ...

Caso de disponer de residencia a la llegada al S. A. V.:

⁴¹En las toxicomanías, tener en cuenta drogas, alcohol, tabaco, etc.

¿Reside la U. F. en un hogar independiente? Sí No

Importe de alquiler: ...

¿La U. F. comparte casa con familiares directos? Sí No

¿Con cuánto han de contribuir a los gastos? ...

¿La U. F. comparte casa con personas ajenas? Sí No

¿La comparte como realquilado o como casero?

Importe de alquiler: ...

Observaciones: ...

Situación anímica a la llegada al S. A. V.:

Muestra claros signos de depresión, angustia y/o miedo ante su situación:

Sí No

Muestra preocupación visible ante su situación: Sí No

Recibe apoyo anímico de su entorno: Sí No

Observaciones: ...

Apoyos considerados necesarios⁴²:

Apoyo	Tiempo de prestación			Observaciones	
Psicológico	
Médico	
Económico	
Material:	Pañales	Comida infantil	Comida de adulto	Ropa	Mobiliario infantil
	
Orientación laboral	
Bolsa de empleo	

Situación actual:

Situación laboral actual:

Empleada Empleada a tiempo parcial Desempleada

Observaciones: ...

Situación económica actual:

De emergencia Urgente Difícil Buena

⁴² Especificar el tipo y en qué consistió con la máxima exactitud. La Formación se considera de obligada aceptación para todas las beneficiarias. Tachar lo que corresponda.

Justificación de la situación económica⁴³: ...
Recursos económicos propios⁴⁴: ...
Recursos económicos procedentes de ayudas institucionales⁴⁵: ...
Otros: ...

Situación legal actual:

Permiso de residencia	Permiso de trabajo	Ninguno
-----------------------	--------------------	---------

Observaciones: ...

Situación familiar actual:

Gestante: Sí No

Fecha del parto: ...

Estructura actual de la Unidad Familiar (U. F.):

Familia monoparental
Unión estable
Convivencia de hijos de varias parejas
Convivencia con otros familiares

Observaciones: ...

Minusvalías y/o enfermedades actuales de algún(os) miembro(s) de la U. F.:

Enfermedades temporales: ...
Enfermedades crónicas: ...
Toxicomanías: ...
Malos tratos: ...
Otras: ...

Observaciones: ...

Características actuales de la U. F.:

¿Precisó intervención de urgencia a su llegada al S. A. V. por carecer de residencia? Sí No

En caso afirmativo, ¿se consiguió la residencia? Sí No

Observaciones: ...

Caso de disponer de residencia a la llegada al S. A. V.:

¿Reside la U. F. en un hogar independiente? Sí No

Importe de alquiler: ...

¿La U. F. comparte casa con familiares directos? Sí No

⁴³ Abandono, pérdida de empleo, etc.

⁴⁴ Ahorros, ayudas familiares, etc.

⁴⁵ R. M. I., etc.

¿Con cuánto han de contribuir a los gastos? ...
¿La U. F. comparte casa con personas ajenas? Sí No

¿La comparte como realquilado o como casero?

Importe de alquiler: ...

Observaciones: ...

Situación anímica actual:

Muestra claros signos de depresión, angustia y/o miedo ante su situación:
 Sí No

Muestra preocupación visible ante su situación: Sí No

Recibe apoyo anímico de su entorno: Sí No

Observaciones: ...

CONDUCTA PERSONAL:

Recepción de las ayudas: Buena Mala Indiferente

Observaciones: ...

Acude a la cita periódica: Sí No A veces

Observaciones: ...

Acude a las actividades de formación: Sí No A veces

Observaciones: ...

Colaboración con las monitoras: Buena Mala Indiferente

Observaciones: ...

Se muestra activa en la búsqueda de empleo: Sí No A veces

Observaciones: ...

Muestra interés en su formación: Sí No A veces

Observaciones: ...

Relación con los hijos:

Se preocupa de su educación/escolarización: Sí No

Observaciones: ...

Se preocupa de su correcta nutrición: Sí No

Observaciones: ...

Se preocupa de su desarrollo psicomotriz: Sí No

Observaciones: ...

Valoración de la continuidad de las ayudas: ...

Anexo III – Relación de residencias para madres

Estatales

Residencia Norte de la Comunidad de Madrid

C/ González Amigo 20. 28033 Madrid.
Tel.: 914586655 // 915593639.
Admiten madres de 15 a 25 años de edad, con niños de hasta 2 años de edad.

No estatales

Centro de Acogida

C/ Daoíz 12, 1º Izq. 28804 Madrid.
Tel.: 915326254.
Por las tardes es un consultorio psiquiátrico y por las mañanas ayudan a las madres con problemas e incluso a matrimonios con bebés.

ASTI (Centro de Acogida a Extranjeros) de Cáritas

C/ Cava Alta 25. Madrid.
Tel.: 913656448 (Contestador).
Preguntar por Croti o Pilar.

Tu Casa (Hermanas Oblatas)

Colonia de la Prensa. Carabanchel. C/ Rodríguez Lázaro 13. 28025 Madrid.
Tel.: 915333105.
Atienden a las madres gestantes y a sus hijos hasta 1 año de edad. Tienen guardería. Capacidad para 9 mujeres con niño y 9 embarazadas. Tras el parto las madres trabajan para pagar un precio simbólico por los gastos pasados. No admiten drogadictas o con algún tipo de dependencia o problema psiquiátrico. Mantienen otro centro en Valencia (Tel.: 965241186).

Villa Teresita (Auxiliares Diocesanas del Buen Pastor)

C/ Emilio Rubín 4. 28033 Madrid.
Tel.: 913002108 // 913002427.
Admiten prostitutas, pero no trabajan con madres con niños.

Mensajeros de la Paz (Casa para madres embarazadas)

C/ Puebla 6, 3º Izq. Madrid.
Tel.: 915327590; Y como teléfono de urgencia: 915320200.
Hasta 18 años.

Obra Social "Ascensión Sánchez" Instituto secular de la Cruzada Evangélica

C/ Iglesia 15. 28820 Coslada. Madrid.

Tel.: 916710238 (Comunidad religiosa) // 916714516 // 916740770.

Cuentan con 24 plazas con habitaciones individuales y guardería propia. Admiten a madres no gestantes con niños de hasta 4 años. Acogen también a drogadictas y prostitutas. Reciben apoyo laboral y legal si carecen de papeles. Si trabajan se les cobra su plaza y la guardería del niño. En caso de no trabajar no pagan nada.

Máter Admirabilis (Esclavas de la Virgen Dolorosa)

C/ García Martín 25. 28023 Pozuelo de Alarcón.

Tel.: 913521945 // 917152511 // 912121945.

Hay que contactar con la hermana Josefa. Pueden entrar madres con niños menores de 3 años y hay que pagar 270 euros al mes.

Villa Paz (Hijas de la Caridad)

C/ Juana Váñez 6. 28023 Pozuelo de Alarcón.

Tel.: 917155912 // 917155899

Plaza Carlos Trías Beltrán 7, 5ª planta. 28020 Madrid 91-580 36 52???

Sólo admiten mujeres derivadas por el Patronato de Protección a la Mujer. Cuentan con 20 plazas individuales gratuitas. Se pueden quedar un máximo de 2 años y no admiten drogadictas, ni prostitutas. Carecen de formación profesional interna.

Residencia de Niños "Santa María de Leuca" (Italianas)

San Lorenzo de El Escorial

Tel.: 918901662 // 918906719.

Preguntar por Sor Tomasina. Admiten a madres con niños menores de 6 años, pero no a madres embarazadas.

Asociación "Proyecto Hogar"

Tel.: 913146042.

Asociación Solidaridad con las Madres Solteras