

Direzione Generale dell'Immigrazione
e delle Politiche di Integrazione – Divisione I



QUIEN SE OCUPA DE NOSOTRAS?

Guía multilingüe para el bienestar de las asistentes familiares

S.T.A.F.F. – Sistema Territorial para la Asistencia Familiar y la Formación
Intervenciones en relación a los servicios a las personas

Ésta publicación ha sido realizada por la Provincia de Cremona - Sección Políticas Sociales, en el ámbito del proyecto “*Staff - Sistema Territorial para la Asistencia Familiar y la Formación*”, financiado por el Ministerio del Trabajo y del las Políticas Sociales y por la Región Lombardía - Acuerdo de Programa para la realización de intervenciones en materia de servicios a la persona.

Se agrade a todos los operadores y las operadoras de los servicios públicos, del privado social, y a los voluntarios de las asociaciones que han contribuido con pasión y profesionalidad a la realización del proyecto.

Provincia de Cremona
Sector Trabajo, Formación y Políticas Sociales
Servicio Políticas Sociales
Via Dante 134 – 26100 Cremona
Tel. 0372 406335 – 343 Fax 0372 406340
Email: politiche.sociali@provincia.cremona.it
Web: www.provincia.cremona.it/politichesociali

Traducción: Asociación Donne Senza Frontiere (Mujeres sin Fronteras)

Coordinación editorial: Rosita Viola
Impresión: Fantigrafica – Cremona

ÍNDICE

El síndrome Italia	pag. 5
La asistencia familiar es un trabajo	pag. 7
Quién se ocupa de nosotras: atención, orientación, servicios	pag. 15
Trabajar saludablemente	pag. 23
Números útiles	pag. 31

El síndrome Italia

El Síndrome de Italia. La enfermedad fue identificada en el 2005 en Ucrania por dos psiquiatras, Kiselyov y Faifrych, que por primera vez diagnosticaron en algunas mujeres que trabajaban en el extranjero, una forma grave de la depresión causada por factores que generaban una fuerte crisis de identidad. El trastorno está vinculado, por un lado, a ser **madres lejos de sus hijos** y, por otro lado, la pérdida de identidad consecuencia de la desmembración del país de origen. El nombre de síndrome de Italia ha sido elegido por los dos estudiosos ya que nuestro país es el que tiene el mayor número de asistentes familiares en Europa.

En la provincia no hay servicios de apoyo para sostener la vida cotidiana de las asistentes familiares y de su bienestar psico-social, lugares y figuras de referencia con las que compartir experiencias y las preguntas de gran importancia que la experiencia de cuidados intensivos, inevitablemente, genera.

Esta guía tiene un objetivo muy simple: informar a las asistentes familiares sobre la red de servicios públicos y privados que están presentes en la provincia, especialmente dedicados a las mujeres, de apoyo y atención a las situaciones individuales, para darles la atención necesaria, no sólo para responder a las dudas de tipo laboral, legal, fiscal o de contrato, sino también psico-social, personal y subjetivo.

La guía también pretende ser una herramienta de información para ayudar en la difusión del conocimiento sobre la función y el perfil del asistente familiar.

La guía está disponible en en cinco lenguas: inglés, francés, español, rumano y ruso.

LA ASISTENCIA FAMILIAR ES UN TRABAJO

COLF, *badante* (asistente a la persona) o asistente familiar?

El término **COLF** nace de la unión de las palabras “Colaboradora Familiar” y define una tipo de trabajadores y trabajadoras que se ocupan de las tareas típicas del los quehaceres domésticos, o sea un trabajo realizado de manera directa y exclusiva para satisfacer las exigencias familiares.

Badante es el término italiano usado en el lenguaje común para definir trabajadoras o trabajadores que se ocupan al cuidado y tratamiento de personas no autosuficientes, o que tienen de cualquier manera necesidad de asistencia por sus condiciones de salud o de edad, dentro del ambiente doméstico. Se trata de tareas de asistencia de carácter no sanitario, desarrolladas en el ambiente familiar, generalmente en apoyo de las personas mayores o con discapacidad. La primera referencia normativa a esta figura profesional es la ley Bossi-Fini que describe las tareas definidas como "*actividades de asistencia a componentes de la familia con enfermedades o discapacidades que limitan su autonomía*".

Por lo tanto, define **badante** a quien, en el entorno familiar, se dedica principalmente a la atención de las personas, mientras que el término COLF se refiere a quien se dedica principalmente a las tareas domésticas. Sin embargo, esta distinción no significa que la **badante** no realice, junto a las tareas de asistencia, las tareas domésticas, tales como preparar la comida, lavar, planchar, etc.

Por tanto, sería más correcto hablar de un **asistente familiar** considerando el hecho de que la familia es el entorno privilegiado en el que se lleva a cabo el trabajo. No es tanto un problema de términos, sino de centrar la atención sobre la conveniencia de utilizar el término **badante** reconociendo adecuadamente las funciones o roles que realmente tiene.

La asistencia familiar es un trabajo real, sin embargo, a nivel nacional aún no ha sido reconocida una figura profesional de asistente familiar. En la actualidad, la relación laboral se rige por el Contrato de Trabajo Colectivo Nacional de la relación de trabajo doméstico.

La región Lombardía ha incluido el **perfil de la asistente familiar** en el Marco Regional de Tipos Profesionales y ha definido las **pautas específicas para la formación válida** a los efectos de la obtención de un certificado de competencia.

ESTANDAR PROFESIONAL – ASISTENTE FAMILIAR

La **asistente familiar** realiza actividades de cura y atención de personas con distintos niveles de auto suficiencia psico-física (ancianos, enfermos, discapacitados...), sosteniendo también la familia, contribuyendo al mantenimiento de la autonomía y del bienestar en función de las necesidades del usuario y del contexto de referencia. Asegura una presencia continua en el domicilio de la persona cuidada realizando actividades de asistencia directa a la persona, sobre todo en los momentos en los que se necesita un apoyo para las actividades de la vida diaria y la limpieza de la casa.

Por **asistencia familiar** se entiende el trabajo de atención y ayuda realizados a domicilio por personas, no unidos por un vínculo de parentesco con el asistido, a favor de ancianos o discapacitados en condiciones de fragilidad y riesgo de internación.

Las responsabilidades del asistente familiar

- Atender personas con diferentes niveles de no autosuficiencia psico-física
- Mantener las condiciones de higiene y seguridad de los ambientes domésticos

Actividades fundamentales que caracterizan la asistencia familiar básica

- Actividades de ayuda a la persona, de tipo doméstico o higiénico - sanitario.
- Soporte al bienestar psico-físico de la persona asistida
- Intervenciones en el contexto de vida de la persona asistida ayudándolo en la vida cotidiana, el mantenimiento y la recuperación de la autonomía física y mental y evitando, o al menos reduciendo, el riesgo de aislamiento

Referencias legales

- Ley Marco para la realización de los sistemas integrados de intervenciones y servicios sociales (Ley N° 328/2000)
- Resoluciones regionales / provinciales

Contextos laborales

Ambientes de referencia

Lleva a cabo sus actividades en el campo de la asistencia social - por su cuenta o por cuenta de cooperativas - en régimen de convivencia o por horas en el domicilio de la persona con diferentes niveles de autonomía psico-física.

Ambiente organizativo

Generalmente trabaja sola interactuando, cuando es requerido por el usuario y/o familiares, con los profesionales encargados de la asistencia social y la atención sanitaria.

Modalidad de ejecución del trabajo

La modalidad y duración de la actividad, definidos por contrato considerando las necesidades del anciano y/o enfermo, son variables y pueden también incluir acuerdos de convivencia, las noches y los fines de semana.

Formación

La información proporcionada por la Región Lombardía para la ejecución de programas de formación para la cualificación del trabajo de asistencia, define dos tipos de cursos: uno básico y uno de segundo nivel. También define las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para conseguir el certificado de competencia como asistente familiar, así como el número de horas de formación requeridas.

- **Curso básico: módulo introductorio y básico** (160 horas)

El *módulo introductorio* está programado para proporcionar los conocimientos esenciales relacionados con el cuidado y la higiene de la persona con poca necesidad de atención, la preparación de comidas, la comunicación y la relación con la persona asistida y su familia, el cuidado de la casa y la higiene doméstica; y los derechos/obligaciones de la relación laboral.

El *módulo básico* está programado para proporcionar las competencias que caracterizan las actividades del asistente familiar en la asistencia a las personas no independientes.

Después de una evaluación final, tanto para el módulo introductorio cuanto para el módulo básico, se emite un certificado de competencia conforme a la ley regional.

- **Cursos de segundo nivel para la asistencia domiciliaria de personas con enfermedades neurológicas incurables avanzadas** (100 horas)

Según el área de intervención frecuentada, se certifican las relativas competencias previstas para la "Asistencia a la persona en las diferentes etapas de la enfermedad de Alzheimer," o la "Ayuda a la persona en diferentes etapas de la ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica)".

Después de una evaluación final se emite un certificado de competencia conforme a la ley regional.

Quién puede acceder a los cursos?

Los cursos, organizados por operadores acreditados para la formación, están a disposición de todos los ciudadanos italianos y extranjeros residentes legales en el territorio italiano, que reúnen los siguientes requisitos:

- haber cumplido 18 años al momento de la inscripción al curso
- superar una entrevista de orientación y aptitud realizado por el Ente de formación acreditado.

Para los extranjeros se requiere también un **conocimiento básico de la lengua italiana** que permita la interacción social y la comprensión del vocabulario técnico relativo a las responsabilidades del asistente familiar, y la posesión de un **permiso de residencia en vigor o con renovación pendiente**, documentando la solicitud de renovación del permiso de residencia.

COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS
<p>Ubicarse en el contexto organizativo, social e institucional de referencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionarse con los servicios del territorio (medico de base, oficinas municipales, oficinas postales, servicios de emergencias...) y sus funciones ▪ Realizar compras y seguir prácticas y comisiones ▪ Ejercer sus derechos y sus deberes en el lugar de trabajo ▪ Organizar el propio trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos y deberes del trabajador ▪ Responsabilidades relacionadas con el trabajo de asistencia ▪ Principales servicios sociales y sanitarios de la zona y la modalidad de acceso ▪ Principales procedimientos burocráticos sociales y sanitarios
<p>Colaborar en la preparación de las comidas y en la gestión de la casa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de limpieza de los ambientes ▪ Aplicar técnicas para la higienización de sábanas y ropa interior de la persona ▪ Seguir el cuidado y la reorganización del vestuario ▪ Adaptar la funcionalidad del espacio en relación a la persona ▪ Aplicar los procedimientos de seguridad en el ambiente doméstico ▪ Organizar el propio trabajo ▪ Aplicar técnicas de preparación y almacenamiento de los alimentos, conforme con los hábitos alimenticios de la persona 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos básicos de higiene ambiental ▪ Productos, instrumentos y técnicas para la limpieza y la higiene de los ambientes ▪ Seguridad y prevención en el ambiente doméstico ▪ Elementos básicos de cocina y dietética ▪ Preparaciones y menú principal de la cocina italiana ▪ Técnicas de preparación de alimentos

COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS
<p>Proporcionar atención y asistencia a las personas no autosuficientes, reconociendo las necesidades y las condiciones psico-físicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de ayuda y cuidado en el vestirse ▪ Aplicar técnicas de ayuda en la gestión de las comidas ▪ Aplicar técnicas de ayuda a la higiene personal ▪ Aplicar técnicas de ayuda al movimiento ▪ Aplicar técnicas de ayuda para llevar a cabo las funciones fisiológicas ▪ Aplicar procedimientos de ayuda para el uso adecuado de los medicamentos prescritos ▪ Aplicar técnicas de primeros auxilios en la espera de las intervenciones profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Higiene Personal ▪ Características psico-físicas de personas con diferentes niveles de autosuficiencia ▪ Dietología y dietoterapia ▪ Gestión y la estimulación de las capacidades residuales ▪ Herramientas y técnicas para el levantamiento y traslado en sillas de ruedas y los riesgos del uso incorrecto de tales técnicas ▪ Técnicas para la ejecución de pasajes entre las posturas correctas ▪ Principales servicios culturales y recreativos de la zona y la forma de acceder a ellos
<p>Comunicar relacionarse con la persona, su contexto familiar y con el equipo de cura</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de las demandas de la persona y de sus familiares ▪ Usar modos de comunicación diferenciados ▪ Gestión de la actividad con confidencialidad, respetando derechos y necesidades de las personas en situación de fragilidad ▪ Manejar las propias emociones ▪ Aplicar técnicas de sostén para la integración social ▪ Controlar el estrés ▪ En caso de emergencia realizar la señalación correcta a los profesionales sanitarios ▪ Gestionar la relación con los familiares 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategias de la relación de ayuda ▪ Aspectos éticos relacionados con la asistencia ▪ Técnicas de comunicación (verbal y no verbal) y de relación ▪ Técnicas de comunicación específicas para la persona con ELA Esclerosis Lateral Amiotrófica ▪ Elementos de psicología ▪ Elementos de la organización sanitaria

COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS
<p>Asistir la persona en las diferentes etapas de la enfermedad de Alzheimer y la demencia senil</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocer señales y síntomas de las enfermedades en diferentes etapas ▪ Identificar las necesidades y los problemas físicos, psicológicos, asistenciales y de cura ▪ Aplicar métodos correctos de manejo de la vida diaria ▪ Aplicar técnicas de ayuda en la alimentación y la hidratación ▪ Aplicar técnicas simples de estimulación cognitiva ▪ Aplicar técnicas para la gestión de los problemas graves de conducta ▪ Aplicar técnicas para mejorar las condiciones de vida y de seguridad en el hogar ▪ Aplicar las técnicas de comunicación y de relación con el paciente con enfermedad de Alzheimer y ancianos con demencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos básicos de la enfermedad y su evolución ▪ Aspectos de la ética y la legislación relacionadas con el trabajo con los pacientes con Alzheimer ▪ Técnicas específicas aplicadas a la enfermedad de Alzheimer; elementos de: <ul style="list-style-type: none"> - Higiene Personal - Educación alimentaria - Dietología y dietoterapia - Normas de seguridad - Gestión de las capacidades residuales - Comunicación - Asistencia socio educativa

COMPETENCIAS	HABILIDADES	CONOCIMIENTOS
Asistir la persona en las diferentes etapas de la ELA (Esclerosis Lateral Amiotrófica)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar técnicas de higiene personal ▪ Aplicar técnicas de movilización y postura correcta en la cama ▪ Aplicar técnicas de ayuda en el suministro de alimentos ▪ Vigilar al paciente ▪ Evaluar auxilios útiles y necesarios ▪ Aplicar técnicas de ayuda para llevar a cabo las funciones fisiológicas ▪ Utilizar ayudas tecnológicas para la gestión a domicilio de la persona y control del ambiente ▪ Dominar eventuales situaciones de emergencia en espera de las intervenciones sanitarias ▪ Actuar dentro de las responsabilidades de la asistencia familiar ▪ Aplicar técnicas de ayuda a la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos básicos de la enfermedad y su evolución ▪ Aspectos de la ética y la legislación relacionadas con el trabajo con los pacientes con ELA ▪ Control de los parámetros (temperatura, presión, oximetría de pulso) ▪ Movilización en una silla de ruedas y posturas en la cama ▪ Prevención y tratamiento de lesiones de la piel ▪ Uso de los auxilios ▪ Higiene Personal ▪ Marco normativo de la asistencia ordinaria y sanitaria referidos a las responsabilidades de la función desempeñada ▪ Técnicas de comunicación específicas para las personas con ELA

QUIEN SE OCUPA DE NOSOTRAS?: ATENCIÓN Y ESCUCHA, ORIENTACION, SERVICIOS

Ritmos intensos de trabajo, el estrés relacionado con el trabajo de asistencia, la experiencia de la soledad, el distanciamiento y en algunos casos la pobreza, moverse en territorios como un invisible sin ningún lugar propio, la gestión de una *familia disjunta*, son las condiciones de vida y de trabajo de muchas mujeres inmigrantes empleadas como asistentes familiares.

Llamadas a pasar muchas horas en un ambiente doméstico para dar asistencia, organizan con dificultad un tiempo de trabajo que coincide con los tiempos de la vida, los tiempos de vigilia y del dormir, por lo que es difícil encontrar un espacio para la recreación y el descanso, momentos de encuentro y diálogo con otras personas fuera de la persona asistida.

Si leyendo estas frases reconoces tu experiencia y tu trabajo de asistente familiar, estas páginas pueden servirte. A veces parece que no puedes superarlo sólo. Los amigos, los parientes, los niños pueden ser de ayuda, pero a veces pueden no ser suficientes. En estos casos, puede ser necesario un apoyo, una ayuda, o simplemente alguien que te escuche.

Pedir ayuda no es un signo de debilidad, de hecho, pedir ayuda es un signo de gran madurez, fuerza y coraje.

En la provincia están activos varios servicios públicos y privados a los que se puede acudir en busca de ayuda, apoyo y comprensión.

Las informaciones proporcionadas son indicaciones de carácter general. Antes de ir a cualquier oficina, institución, organización o asociación es recomendable llamar para obtener información sobre el tipo exacto de servicios prestados y los tiempos y jornadas de apertura al público.

Consultorios familiares

Los consultorios familiares son servicios socio-sanitarios del territorio, públicos o privados, que salvaguardan la salud física y mental de la mujer, el niño, el adolescente, la pareja y la familia.

En los consultorios familiares trabajan profesionales tanto con competencias psicológicas y sociales, cuanto con competencias sanitarias.

En la provincia hay cuatro **consultorios familiares del ASL de Cremona**. Los servicios están dirigidos a todos los ciudadanos de todas las edades en el pleno respeto de la confidencialidad y las convicciones éticas de los usuarios.

Usted puede obtener información en el ASL de Cremona para:

- asistencia al embarazo
- asistencia a la madre y al recién nacido
- asistencia y controles en la menopausia
- asistencia sanitaria a la anticoncepción
- asistencia sanitaria antes de la concepción
- centro para la adopción

- asesoramiento y sostén psico-socio-sanitario y educativo para los problemas familiares
- asesoramiento y sostén psico-socio-sanitario para los problemas de los adolescentes y los jóvenes
- interrupción voluntaria del embarazo
- ginecológica y oncológica

El servicio de **consultoría y sostén psico-socio-sanitario y educativo para los problemas familiares** ofrece actividades de recepción, información, asesoramiento, evaluación, apoyo psicológico y educativo, la eventual protección del solicitante y de las acciones definidas para superar las situaciones de crisis familiar o del individuo por:

- situaciones de abuso o grave maltrato
- necesidad de acompañamiento y sostén a las mujeres que requieren una intervención de interrupción voluntaria del embarazo;
- asistencia y acompañamiento para la protección de la madre durante el embarazo
- consultoría social sobre los derechos de las madres trabajadoras
- consultoría en el área del derecho de familia en situaciones de separación
- consultoría en momentos de crisis, separación y divorcio a través de la utilización de reuniones de "mediación familiar"
- relación entre padres e hijos.

El servicio de **consultoría y sostén psico-socio-sanitario para los problemas de los adolescentes y los jóvenes** implica actividades de escucha, asesoramiento y sostén a los adolescentes y jóvenes, de 13 a 24 años, para los padres, las familias y otros adultos (profesores, educadores, etc.) para el sostén del desarrollo del adolescente y de la familia en la identificación y promoción de las competencias personales e interpersonales que favorecen el crecimiento de la persona, en el diagnóstico y en la intervención temprana en situaciones de malestar. El servicio ofrece:

- asistencia psicológica para adolescentes y padres
- asesoría social y educativa
- exámenes ginecológicos y/o consultoría sanitaria medica
- eventual presentación al Servicio Territorial competente.

Te dan la bienvenida solo o en grupo para hablar de sí mismos, de las relaciones con los amigos, con "el novio o la novia", los padres; de la sexualidad y la anticoncepción; situaciones difíciles personales o con los demás. En el servicio operan un psicólogo, un asistente social, un auxiliar sanitario y un educador profesional. Está también activo un sitio web de consulta dedicado a los problemas de la juventud:

www.spazioxgiovani.aslcremona.it

Consultorio Familiar ASL – Cremona

Vicolo Maurino 12 - Cremona

☎ 0372 497798 (Front Office) - 497791 (Salud Mujer) 📠 0372 497851

✉ consultorio.cremona@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Consultorio Familiar ASL – Soresina

Via Gramsci 12 - Soresina

☎ 0374 342085

✉ consultorio.cremona@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Consultorio Familiar ASL – Crema

Via Manini 21 - Crema

☎ 0373 218223 - 211 📠 0373 218248

✉ consultorio.crema@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Consultorio Familiar ASL – Casalmaggiore

Via Azzo Porzio 73 - Casalmaggiore

☎ 0375 284161 📠 0375 284171

✉ consultorio.casal@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Es posible dirigirse también a **consultorios privados** gestionados por entes no profit que operan en colaboración con las instituciones públicas.

UCIPEM – Consultorio prematrimonial y matrimonial

Via Milano 5/C - Cremona

☎ 0372 20751 📠 0372 34402

✉ segreteria@ucipemcremona.it 🌐 www.ucipemcremona.it

Consultorio Familiar Kappadue

Via Della Fiera 12 - Crema

☎ 📠 0373 85536 ✉ krikos-kappadue@consorzioarcobaleno.it

🌐 www.consorzioarcobaleno.it

Consultorio Familiar Diocesano Insieme

Via Frecavalli 16 - Crema

☎ 0373 82723 📠 0373 251113 ✉ insiemexlafamiglia@libero.it

El Centro Psico Social

El Centro Psico Social (CPS) asegura la recepción, evaluación y el tratamiento de adultos con necesidades especiales, inconvenientes o problemas de salud mental. Se accede al Centro Psico Social directamente o con una receta del médico general a través de reservas en el CUP (Central Única de Reservas) del Hospital de Cremona. En la primera evaluación se define un tratamiento sobre la base de las necesidades de la persona con la participación de diferentes profesionales y tipos de servicios. El Centro Psico Social trabaja en red con otros servicios sociales y de salud con atención a las necesidades de los inmigrantes. Está disponible un servicio de mediación cultural.

Centro Psico Social - CPS Cremona

Viale Trento e Trieste 15 - Cremona

☎ 0372 408911 - 408947

✉ cps@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Centro Psico Social - CPS Soresina

Via Inzani 4 - Soresina

☎ 0374 342610 📠 0374 411231

✉ cps@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Centro Psico Social - CPS Casalmaggiore

Via Romani 52 - Casalmaggiore

☎ 0375 200166 📠 0375 200166

✉ cps@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Centro Psico Social - CPS Crema

Via Teresine 7 - Crema

☎ 0373 84958 📠 0373 87142

✉ cps@hcrema.it 🌐 www.hcrema.it

Le reservas si hacen directamente en el front office del CPS

Puntos de atención y escucha para mujeres

En el territorio provincial hay varios puntos de escucha para mujeres a cargo de organizaciones de voluntarios. Los puntos de escucha ofrecen orientación, asesoramiento, acompañamiento y mediación lingüística y cultural. El acceso es gratuito.

Pronto Intervento Donna - Caritas Diocesana Cremonese

Via Stenico 2/b - Cremona

☎ 0372 35063 ☎ 3341062553 (activo las 24 horas)

✉ caritas@diocesidicremona.it 🌐 www.caritascremonese.it

Espacio Mujer - Asociación Donne Senza Frontiere (Mujeres Sin Fronteras)

Via C. Speciano 2 - Cremona

☎ 0372 26548 📠 0372 26548 ✉ donnesenzafrontiere@gmail.com

El primer y tercer Miércoles del mes: 10.00-12.00 y 17.00-19.00

Punto escucha mujeres – Associazione M.I.A. onlus

Via Corsica 1 - Casalmaggiore

☎ 3779489384 ✉ gruppomia@gmail.com

Miércoles: 17.30-19.30

Asociación Doron

Via B. Croce 8 – Rivolta d’Adda

☎ 3493255368 ☎ 0363 78839 ✉ info@doron.it

Los centros contra la violencia

Los centros antiviolencia ofrecen la escucha telefónica, entrevistas individuales, asesoramiento psicológico y legal, albergamiento residencial o acompañamiento en las estructuras de la zona, informaciones e indicaciones sobre los servicios disponibles en el territorio. Sus oficinas y servicios atienden a las mujeres víctimas de violencia física, sexual, psicológica, económica o acecho (stalking).

Asociación A.I.D.A. onlus

Via Palestro 34 - Cremona

Lunes 17.30 – 19.30 Jueves 17.30 – 19.30

☎ 0372 801427 ☎ 3389604533 (activo todos los días de 8.00 a 22.00)

✉ aida.onlus@virgilio.it 🌐 www.aidaonluscremona.it

Asociación Donne Contro la Violenza onlus (Mujeres contra la violencia)

Via XX Settembre 115 - Crema

☎ 0373 80999 (contestador automático las 24 horas)

✉ assocdonne@alice.it 🌐 www.controlaviolenza.it

Martes 15.30 – 17.30 Sábado 10.00 – 12.00

Todos los otros días pidiendo una cita

Ciudad de Crema: Centro de Recursos para la Mujer

El **Centro de Recursos para la Mujer** es una red de instituciones y asociaciones voluntarias para mejorar y dar voz a las capacidades de las mujeres y sus iniciativas.

El Centro de Recursos para la Mujer ofrece:

- una **oficina de atención** para apoyo y ayuda para enfrentar los problemas de la vida personal, familiar, del trabajo y las relaciones, con apoyos institucionales y externos
- una **oficina de información de género** para proporcionar información sobre empleo, salud, ocio, cultura e iniciativas contra los estereotipos y la discriminación
- un **punto de información virtual** en constante actualización sobre los temas de la igualdad de oportunidades con un enfoque en el territorio local
- la **oficina de los derechos**: asesoramiento gratuito en materia legal y jurídica.

Centro de Recursos para la Mujer (Centro Risorse Donna)

Via Civerchi 9 - Crema

☎ 0373 893325 ✉ pariopportunita@comune.crema.cr.it

🌐 www.comunecrema.it/centrorisoredonna

Municipio de Cremona: el Centro para las Familias

El Centro para las familias es un lugar abierto pensado para encontrar y poner en evidencia las distintas necesidades de la familia. El Centro es un espacio de recepción, atención y encuentro que promueve el conocimiento y la reflexión sobre la condición de la familia. Al Centro para las Familias encuentras:

- **Oficina Informafamilias**
- **Oficina de consultoría educativa**
- **Oficina de consultoría legal**
- **Oficina Familia y Trabajo**
- **Grupos de confronto formativos** dirigido a los padres, hijos, abuelos y figuras educativas que tienen las mismas experiencias o las mismas dificultades. Las reuniones de los grupos ofrecen la oportunidad de mejorar sus conocimientos educativos a través de la escucha, el debate y la participación personal
- **Laboratorios** como espacios de aprendizaje no formal
- **Biblioteca** sobre la paternidad y la familia

El Centro para las Familias también administra el **Punto Bono Gas – Energía**. Están disponibles para todos los ciudadanos y organizaciones públicas y privadas:

- un salón que puede albergar unas 50 personas
- una sala de estar equipada con sofás y una mesa grande para 10/15 personas
- un pequeño espacio agradable informal.

Centro para las familias

Largo Madre Agata Carelli 5 (ex Via Brescia 94) - Cremona

☎ 0372 407373 - 407366

✉ centro.famiglie@comune.cremona.it 🌐 www.comune.cremona.it

Servicios Sociales

Los **Servicios Sociales**, activos en cada municipio de la provincia, ayudan a los ciudadanos italianos y extranjeros que se encuentran en dificultad. El operador del servicio social es responsable del cuidado de personas a través de:

- recepción, entrevistas, visitas al hogar, análisis de las señalizaciones, evaluación de las necesidades
- desarrollo de planes de intervención individualizados, incluyendo eventuales tramites administrativos que puedan servir para activar los recursos necesarios (por ejemplo, la ayuda económica a la persona, a la familia, ayuda para la vivienda, etc.)
- monitoreo de las acciones durante las intervenciones y verificación (también con operadores de otros servicios sociales y médico-social).

Municipio di Cremona - PoIS - Puerta Informativa de los Servicios sociales

C.so Vittorio Emanuele II, 42 - Cremona
☎ 0372 407891 - 881 ☉ pois@comune.cremona.it
☉ www.comune.cremona.it

ASC - Azienda Social del Cremonese

Via Sant'Antonio dal Fuoco 9/A - Cremona
☎ 0372 803440 - 803428 - 803429 ☉ info@aziendasocialecr.it
☉ www.aziendasocialecr.it

PUA – Puerta Única de Acceso / Secretaria Social

Via Manini 21 - Crema
☎ 0373 218723 - 11 ☉ pua@comunitasocialecremasca.it
☉ www.comunitasocialecremasca.it

CONCASS - Consorcio Casalasco de Servicios Sociales

Via Corsica 1 - Casalmaggiore
☎ 0375 203122 ☉ ufficiodipiano@concass.it
☉ www.concass.it

TRABAJAR SALUDABLEMENTE

El trabajo de asistente familiar puede comportar riesgos para la propia salud y seguridad y para las de el asistido, por lo que es importante conocer los servicios a los que acceder para curarse y ser capaz de curar bien.

Para aprovechar de las ventajas de los servicios socio-sanitarios, debe tener una **tarjeta de salud** (tessera sanitaria), el documento acredita la inscripción en el **Servicio Nacional de Salud** (Servizio Sanitario Nazionale).

¿Qué es el Servicio Nacional de Salud?

El Servicio Nacional de Salud (Servizio Sanitario Nazionale, SSN) es el conjunto de estructuras y servicios que aseguran la protección de la salud y la atención sanitaria a todos los ciudadanos italianos y extranjeros.

El extranjero residente en Italia con un permiso de residencia válido tiene el derecho a la salud garantizado por el Servicio Nacional de Salud, con la igualdad de trato con los italianos. La atención sanitaria es garantizada, además de a los inscritos, también a los familiares a cargo residentes legalmente.

La inscripción al SSN se hace en la Azienda Sanitaria Local (ASL) del territorio en el que usted reside o (si usted no tiene la residencia) teniendo en cuenta la dirección que aparece en el permiso de residencia.

¿Qué es la “Azienda Sanitaria Locale” (ASL)?

La **Autoridad Sanitaria Local** es un conjunto de hospitales, dispensarios, clínicas y oficinas que, en un contexto local, garantizan la salud de la población. En el ASL se solicita la inscripción al Servicio Nacional de Salud y se elige el médico de atención primaria (medico di base).

¿Quién debe inscribirse al Servicio Nacional de la Salud?

La inscripción al SSN es obligatorio para los extranjeros con:

- permiso de residencia CE (Comunidad Europea) de larga duración
- permiso de residencia por motivos de trabajo subordinado
- permiso de residencia por motivos de trabajo autónomo
- permiso de residencia por espera de trabajo
- permiso de residencia por motivos familiares
- permiso de residencia por asilo político
- permiso de residencia por razones humanitarias
- permiso de residencia en espera de la adopción
- permiso de residencia por menor en custodia
- permiso de residencia a los efectos de la adquisición de la ciudadanía.

La inscripción obligatoria se aplica también a los familiares a cargo y se garantiza desde el nacimiento de los hijos de los extranjeros inscritos en el Servicio Nacional de Salud, dentro de los límites de validez de la inscripción.

Los extranjeros que están a la espera para la renovación o la expedición de un permiso de residencia no pierden el derecho a la atención médica, y si aún no están inscritos pueden hacerlo. El derecho se extiende a los miembros de la familia cuando están a cargo.

El período de validez de la inscripción es el mismo que el del permiso de residencia. La inscripción cesará en caso de revocación, cancelación, vencimiento y no renovación del permiso de residencia, o tras la expulsión. El interesado puede beneficiarse aún de la inscripción si presenta la documentación que prueba que tiene pendiente un recurso de apelación contra dichas medidas.

Usted no puede inscribirse si el permiso de residencia no es renovable o en caso de expulsión, a menos que haya evidencia de la apelación contra la propia expulsión.

La inscripción al SSN tiene la misma duración del permiso de residencia y cesará si:

- el permiso de residencia expira, a menos que no se presente la solicitud de renovación o el permiso renovado
- si el permiso de residencia es revocado o anulado, a menos que se pueda demostrar la apelación
- en caso de expulsión
- en caso de caducidad de las condiciones del extranjero de inclusión a las categorías obligadamente inscritas al SSN (por ejemplo, el final de la cohabitación de los familiares a cargo, la conversión de un permiso de residencia en otro tipo de permiso que no presupone una afiliación obligatoria al SSN; terminación del empleo o de la inscripción en los centros de empleo para el extranjero que no sea titular de un permiso de residencia que establece la obligatoriedad de inscripción al SSN).

Ciudadanos de la Unión Europea

El ciudadano de la Unión Europea que permanecer en Italia por un período superior a tres meses, puede inscribirse al Servicio Nacional de Salud, si resulta:

- trabajador subordinado o autónomo en Italia
- familiar, aún non ciudadano de la Unión, de un trabajador subordinado o autónomo in Italia
- familiar de ciudadano italiano
- en posesión de un certificado de residencia permanente adquirida después de al menos 5 años de residencia en Italia
- desempleados inscritos en la lista de colocación o inscrito en un curso de formación profesional en Italia
- poseer una de los siguientes formularios de la UE: E106 (estudiantes), E109 E120, E121 (pensionados).

Italia ha firmado acuerdos sanitarios con los países de la Unión Europea y Liechtenstein, Islandia, Noruega y Suiza. Los ciudadanos pertenecientes a uno de estos países, teniendo TSE (Tarjeta Sanitaria Europea) tiene derecho a obtener la atención médica necesaria gratuitamente, salvo al pago de un ticket (participación a los gastos), en un centro de atención de la salud italiano. Los gastos correrán a cargo del país de origen. Al ciudadano de la UE desprovisto de TSE se le requerirá el pago de la prestación sanitaria. Los gastos serán reembolsados al volver a su país. La

Azienda Sanitaria Local (ASL) podrá de cualquier manera exigir el documento a la institución competente del Estado extranjero.

¿Quién puede inscribirse voluntariamente al Servicio Sanitario Nacional?

Los extranjeros a los que no es obligatoria la inscripción en el SSN, deben asegurarse contra el riesgo de enfermedad, accidente y maternidad. Pueden cumplir con este requisito:

- mediante la suscripción de una póliza de seguro con una aseguradora italiana o extranjera, con validez en todo el país
- a través de la inscripción voluntaria al SSN con el pago de una contribución anual mínima en conformidad con el Acuerdo Europeo de Estrasburgo del 24 noviembre 1969
- religiosos
- titulares de permisos de residencia electiva que no realizan ningún trabajo
- extranjeros acreditado en Italia que trabajan en una Embajada
- otras categorías que pueden ser identificados, por exclusión, entre aquellos que no tienen derecho a la inscripción obligatoria.

La tarjeta sanitaria

La tarjeta sanitaria es el documento que acredita la inscripción al Servicio Sanitario Nacional. Sirve para recibir curas y atención sanitaria. El período de validez de la tarjeta es el mismo que el de el permiso de residencia.

Para solicitar una tarjeta sanitaria dirigirse a:

ASL Cremona - DISTRITO CREMONA - Oficina Selección y Revocación

Via San Sebastiano 14 - Cremona

☎ 0372 4971 (central de informaciones) 497361 ☎ 0372 497396

☎ www.aslcremona.it

ASL Cremona - DISTRITO CREMA - Oficina Selección y Revocación

Via Gramsci 13 - Crema

☎ 0373 899339 - 332 ☎ 0373 899338

☎ www.aslcremona.it

ASL Cremona - DISTRITO CASALMAGGIORE - Oficina Selección y Revocación

Via Azzo Porzio 73 - Casalmaggiore

☎ 0375 284120 - 121 ☎ 0375 284142

☎ www.aslcremona.it

Extranjeros irregulares

A los extranjeros no en regla con las normas relativas al ingreso y/o a la residencia porque están desprovistos de permiso de residencia o con permiso de residencia vencido de más de 60 días, tienen aseguradas en las estructuras públicas o

acreditadas las curas urgentes y esenciales de consultorio u hospital por enfermedad o accidente y las intervenciones de medicina preventiva a salvaguardia de la salud individual y colectiva.

Estas últimas incluyen:

- intervenciones para la tutela social del embarazo e de la maternidad
- las vacunas
- intervenciones de profilaxis internacional
- diagnosis y cura de las enfermedades infecciosas
- actividades relacionadas con la tutela de la salud mental.

A los extranjeros presentes irregularmente en el territorio italiano viene asignado, en caso de pedido de curación o por pedido explícito, un código di identificación, llamado **STP - Straniero Temporaneamente Presente**, valido por 6 meses y renovable. El acceso a las estructuras sanitarias del extranjero irregularmente presente en Italia no comporta informar a las autoridades de policía, salvo en casos en los que la denuncia sea obligatoria por ley.

Si el extranjero no posee los recursos económicos suficientes, las prestaciones sanitarias son erogadas sin costos a su cargo, pagando (en los casos previstos y en igualdad de condiciones con los italianos) una cuota del gasto (ticket). Como está previsto para los ciudadanos italianos, también el extranjero presente irregularmente en condiciones de indigencia está exento del pago del ticket en los siguientes casos: servicios de salud de primer nivel; urgencias; embarazo; enfermedades que no lo prevean; sujetos exentos por razones de edad o por el sufrimiento de inhabilitación grave.

Si usted no tiene una tarjeta de salud y necesita un chequeo médico gratuito, por favor dirigirse a:

Consultorio Grupo Artículo 32 – Cremona

Edificio de Servicios a la Persona - 1° Piso
Parco del Vecchio Passeggio, Viale Trento e Trieste 35 – Cremona
Martes: 9.30-11.00 Viernes: 15.00-16.30

Consultorio Grupo Artículo 32 – Soresina

Centro Pastorale - Via Genala 11 - Soresina
Jueves: 15.00-16.00

☎ 3895691307 (informaciones) 3895691351 (consultorio)

✉ gruppoarticolo32@gmail.com 🌐 www.gruppoarticolo32.it

Los pedidos de prestaciones de especialistas de consultorio, hospital y farmacéuticas serán redactadas en el recetario del Servicio Sanitario Nacional.

Las prestaciones están sujetas a las reglas de coparticipación al costo sanitario menos en los casos que no lo prevean.

¿Cuáles servicios socio-sanitarios benefician a los inscritos al SSN?

- Elección de médico de familia y pediatra para los niños
- Visitas de médicos generales en clínicas o del médico especialista

- Visitas médicas a domicilio
- Hospitalización
- Vacunaciones
- Los análisis de sangre, radiografías, ultrasonidos
- Los medicamentos recetados
- Certificados médicos y legales
- Asistencia para la rehabilitación, prótesis

En Italia las medicinas se venden exclusivamente en las farmacias. Sólo el médico de familia, el pediatra y el médico especialista, pueden prescribir las medicinas con una declaración escrita en un modulo dedicado (receta).

En la receta el médico autoriza la venta de la medicina.

La receta farmacéutica tiene validez por 30 días de la fecha de emisión.

Se accede a los **servicios** a través de:

- Primeros Auxilios
- estructuras sanitarias (para los servicios para los cuales hay acceso directo)
- las estructuras Sanitarias Locales (para algunas actividades: consultorio, etc)
- los médicos de medicina general y pediatras afiliados al Servicio Nacional de Salud (lista disponible en la "Oficina Selección y Revocación" del ASL).

Las modalidades de acceso a los servicios y las de pago de las intervenciones dependen de varios factores: el país de origen, la existencia de convenios internacionales, la condición jurídica de los extranjeros en relación con las normas relativas a la entrada y la residencia, entre otros.

¿Quién es el médico de base (o de familia)?

Es el profesional que proporciona la atención de medicina general:

- visita los pacientes en su consultorio o en el domicilio del paciente cuando las condiciones de salud del paciente no le permiten ir al médico
- prescribe medicamentos, análisis y visitas a especialistas
- propone la hospitalización si es necesario
- emite certificados

¿Quién es el pediatra de base?

Es el médico que se ocupa de los niños, los visita regularmente, comprueba su crecimiento, prescribe medicamentos, análisis y visitas a especialistas, propone la hospitalización si es necesario, y emite certificados.

¿Cómo elegir a su médico de familia y el pediatra?

El inscrito al SSN puede elegir el médico de familia y pediatra para niños de 0 a 14 años de edad, que tienen derecho a tener un pediatra. En la oficina que provee la tarjeta sanitaria se puede consultar una lista de médicos disponibles. El nombre del médico de familia es reportada en su libreta sanitaria.

Servicio médico de urgencia y de emergencia

En casos de grave urgencia como accidentes, lesiones y cualquier situación en que peligre la vida, usted puede consultar un médico llamando al **número gratuito 118 que funciona las 24 horas del día**, o acudir a los **Primeros Auxilios** del Hospital.

Servicio 118 ¿Cuándo llamar?

- Malestar grave
- Accidentes de tránsito, de trabajo, domésticos, deportivos, etc.
- Situación cierta o supuesta de peligro de vida
- Situación clínica que requiere hospitalización urgente
- Solicitud del médico de turno en la noche, prefestivo y festivo

¿Cómo hacer para llamar el 118?

Marcar desde cualquier teléfono el número gratuito 118 (en los teléfonos públicos no sirven monedas), esperar la respuesta y prepararse a responder algunas simples preguntas. Responder con calma claramente las preguntas y seguir las eventuales indicaciones del operador. No interrumpir la comunicación hasta que el operador lo indique.

Cuando no llamar el 118

- Pedido de ambulancia por internación programada
- Consulta diurna del médico de Medicina General
- Consulta con un especialista
- Informaciones de tipo socio-sanitarias (horarios consultorios, reservar visitas, etc.).

Primeros Auxilios

Los Primeros Auxilios son un servicio al que se dirigen todos los ciudadanos para encontrar respuestas inmediatas a las necesidades urgentes de salud. Hay que dirigirse a los Primeros Auxilios en caso de:

- graves emergencias
- amenaza de pérdida de la integridad física
- compromiso de órganos vitales.

Los Primeros Auxilios **no pueden** ser usados:

- para sustituir el Médico de Medicina General
- para gozar de visitas de un especialista o exámenes sin pagar el ticket
- para evitar las listas de espera.

Al llegar a los Primeros Auxilios se evalúa la urgencia del problema y se asigna un código de un color que define el nivel de prioridad.

- CÓDIGO rojo EMERGENCIA
- CÓDIGO Amarillo PELIGRO
- CÓDIGO Verde POSTERGABLE
- CÓDIGO Blanco NO URGENTE

PRIMEROS AUXILIOS DEL HOSPITAL DE CREMONA

Largo Priori 1 - Cremona - Planta Baja
Todos los días, las 24 horas ☎ 0372 405428

PRIMEROS AUXILIOS DEL HOSPITAL OGLIO PO

Via Staffolo 51 - Vicomoscano (Casalmaggiore) - Piso Realzado, Área 17
Todos los días, las 24 horas ☎ 0375 281449

PRIMEROS AUXILIOS DEL HOSPITAL DE CREMA

Via Macallé 14 - Crema
Todos los días, las 24 horas ☎ 0373 280005

Servicio di guardia médica

El servicio de guardia médica garantiza la atención médica básica a domicilio en situaciones de urgencia y que se producen durante la noche o en días prefestivos o festivos. La guardia médica puede recetar medicamentos, pero sólo los indicados en caso de emergencias, en cantidad suficiente para cubrir un máximo de tres días de terapia; puede emitir certificados de enfermedad, pero podrá proponer la hospitalización sólo en caso de necesidad, en los fines de semana, prefestivos o festivos, y por un período máximo de tres días.

Hospital

El hospital es una institución pública o privada para el cuidado de la salud, en la que se provee la internación y el cuidado de los enfermos. Los hospitales públicos son administrados por la *Azienda Ospedaliera*.

La *Azienda Ospedaliera de Cremona* está dividida en 2 hospitales.

HOSPITAL DE CREMONA

Largo Priori 1 - Cremona
URP - Oficina Relaciones con el Público ☎ 0372 405168
☎ urp@ospedale.cremona.it ☎ www.ospedale.cremona.it

HOSPITAL OGLIO PO

Via Staffolo 51 - Vicomoscano (Casalmaggiore)
URP - Oficina Relaciones con el Público ☎ 0375 281552
☎ urp.op@ospedale.cremona.it ☎ www.ospedale.cremona.it

La *Azienda Ospedaliera de Crema* está dividida en 3 hospitales.

HOSPITAL MAYOR DE CREMA

Largo Dossena 2 - Crema
URP - Oficina Relaciones con el Público ☎ 0373 280580 - 280544
☎ urp@hcrema.it ☎ www.hcrema.it

HOSPITAL SANTA MARTA - Rivolta d'Adda

Viale Montegrappa 15 - Rivolta d'Adda

☎ 0363 3781 - 0373 280544

✉ urp@hcrema.it www.hcrema.it

Polo sanitario "Nuovo Amilcare Robbiani" - Soresina

Via Robbiani 6 - Soresina

☎ 0374 343003 - 343004

✉ urp@hcrema.it www.hcrema.it

La Central Única de Reservas

La **Central Única de Reservas (CUP)**, en italiano) es un servicio a disposición de los ciudadanos para la reserva de los turnos para los servicios de consultorios prestados por el Servicio Nacional de Salud. Las reservas de visitas y pruebas se pueden realizar:

- **telefónicamente al número verde 800 638 638** de Lunes a Sábado de 8.00 a 20.00
- **personalmente** en las oficinas de la Central Única de Reservas en estos hospitales

En cada oficina **CUP** encontrará informaciones sobre:

- los tipos de servicios ofrecidos
- costos
- cómo funcionan éstos servicios y modalidad de acceso.

Si no puede asistir a su cita es importante, cancelar la reserva a través de la línea telefónica o directamente en cualquier sucursal o departamento CUP / servicio donde usted reservó. De esta manera vamos a permitir que otra persona utilice el servicio.

NUMEROS ÚTILES

NÚMERO VERDE GRATUITO ANTIVIOLENCIA MUJER



El Número Verde gratuito Antiviolenza Mujer está activo **las 24 horas** todo el año en todo el territorio italiano desde redes telefónicas fijas o móviles. Disponible en **italiano, inglés, francés, español, ruso y árabe**. Las operadoras dedicadas al servicio proporcionan una primera respuesta a las necesidades de las víctimas de la violencia o el acoso de género, proporcionando informaciones útiles y una orientación hacia los servicios socio sanitarios públicos y privados activos a nivel local. El servicio por vía telefónica permite la puesta en evidencia de la solicitud de ayuda, lo que permite una aproximación gradual a los servicios de las víctimas con la absoluta **garantía de anonimato**.

NÚMERO VERDE GRATUITO CONTRA LA TRATA



El Número Verde gratuito contra la Trata está activo **las 24 horas** en todo el territorio italiano. Proporciona a las víctimas, y los que desean ayudarlas, toda la información sobre las posibilidades de ayuda y asistencia que la legislación italiana ofrece para salir de la situación de explotación. Al número gratuito también se pueden dirigir los trabajadores de los servicios sociales, representantes de la policía, los clientes de las prostitutas que solicitan información en nombre de la víctima de la trata y los ciudadanos que viven en las áreas con frecuente presencia de prostitución. Esta herramienta permite ponerse en contacto con los servicios locales y de las instituciones que gestionan proyectos de protección. La información se ofrece en varios idiomas: **inglés, albanés, ruso, francés, español, rumano, húngaro, árabe, chino**.

NÚMERO VERDE GRATUITO CONTRA LAS PRÁCTICAS DE MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA



El Número Verde Gratuito Contra la práctica de la mutilación genital femenina está activo en todo el país **de Lunes a Viernes de 8.00 a 14.00 y de 15.00 a 20:00**. Responde personal

especializado del Servicio Central Operativo de la Policía del Estado que, además de la asistencia, tiene el deber de notificar eventuales noticias de delito a las fuerzas del orden locales.

El Número Verde es una de las principales herramientas para sensibilizar y crear conciencia sobre el fenómeno de la mutilación genital femenina, todavía ignorado por muchos, para prevenir, combatir y frenar las prácticas que violan los derechos fundamentales de la integridad personal y la salud de las mujeres y las niñas.

NÚMERO VERDE GRATUITO ANTI DISCRIMINACIÓN RACIAL



El Número Gratuito contra la Discriminación Racial está activo **de Lunes a Viernes de 10.00 a 20.00** en todo el territorio italiano. La información se ofrece en: **italiano, inglés, francés, español,**

albanés, árabe, ruso, rumano, chino mandarín. El servicio podrá:

- recopilar informes, denuncias y testimonios sobre hechos, eventos, realidades, procedimientos o acciones que afectan, por motivos de raza u origen étnico, la igualdad de trato de las personas
- proporcionar asistencia inmediata a las víctimas de discriminación proporcionando información, orientación y apoyo psicológico
- acompañar a las víctimas de discriminación en la denuncia, en caso de que decidan hacer una demanda para la investigación y el enjuiciamiento de conductas dañinas.

El **Contact Center**, accesible en internet www.unar.it es un servicio al cual las potenciales víctimas o testigos de fenómenos discriminatorios pueden acceder libremente, las 24 horas, incluso en su propio idioma y sin restricción de tiempo llenando un módulo que activa inmediatamente la alarma.

