

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

QUEIXA PRESENTADA RELATIVA ALS SERVEIS SOCIALS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

La ciutadana es va dirigir a l'OND (Oficina per la No Discriminació) per presentar una queixa per l'atenció rebuda pel SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida). Atenent al protocol entre l'OND i la Sindicatura de Greuges de Barcelona, l'OND va traslladar la queixa a la Sindicatura, que en feia acusament de recepció en data 9 de març de 2022.

La ciutadana exposava el següent:

Ha viscut violència masclista, amb una agressió sexual i maltracte físic i psicològic, motiu pel qual, en data 15 de desembre de 2021, se li va atorgar protecció judicialment com a víctima de violència de gènere.

En dates 3 i 7 de desembre de 2021 va ser atesa al SARA, (derivada pel CSS Poblenou).

En ambdues ocasions van considerar el seu cas d'alt risc i li van oferir una casa d'acollida. Aquella mateixa setmana va formalitzar una denúncia contra el seu agressor.

Des del SARA es coneixia la denúncia i l'ordre de protecció atorgada per la jutgessa i el dispositiu Atenpro.

Tenia cita pel SARA en data 14 de gener de 2022, però el dia 12 se li va comunicar que no era apta per rebre tractament al SARA, atès que els psicòlegs i la coordinació del servei s'havien reunit i determinat que es tractava d'una persona amb un trastorn de salut mental.

Va comentar a la professional que ja estava en seguiment per aquest motiu a Sant Pau. Considerava que el fet que tingués un problema de salut mental, pel qual ja rebia tractament, no tenia cap relació amb la denegació d'una ajuda terapèutica per la situació viscuda. Se la va orientar a l'Hospital Clínic per fer teràpia sobre agressió sexual i posttraumàtica. La professional va exposar que ella era la missatgera.

Se sentia discriminada pel fet de patir un trastorn mental i considerava que aquest fet, les agressions i el maltracte no hi tenen relació. Afegia que es parla de normalitzar la salut mental però des de SARA posen dificultats per a la seva recuperació anímica i psicològica.

En data 20 de gener de 2022, va presentar una instància a l'Ajuntament de Barcelona exposant aquests fets i sol·licitant que es preguessin les mesures correctores oportunes.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 de març de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Durant el mes de juliol de 2022, també es va realitzar una coordinació telefònica amb el Centre de Serveis Socials (CSS) de referència en el cas.

Resposta de l'òrgan afectat

En data 23 de juny de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit conté dues parts:

1. Informe de l'IMSS

La ciutadana havia estat atesa pel SARA durant el temps suficient perquè el servei disposés d'un diagnòstic de personalitat, així com per realitzar un abordatge psicosocial sobre violència masclista.

Aquest abordatge comportava ensenyar a les dones que han patit violència masclista unes habilitats de protecció i d'alerta quan es produeixen relacions abusives i masclistes. Aquests instruments personals i d'habilitats ja havien estat tramesos anteriorment a la ciutadana.

Quan es torna a produir un episodi de violència, se li ofereix la possibilitat de protecció a una casa d'acollida però la rebutja. És cert que en aquell moment no hi havia plaça i li ofereixen un allotjament temporal fins que hi hagi plaça a la casa d'acollida, però no ho accepta.

L'equip de professionals interdisciplinari del SARA valora la petició de suport psicològic i l'equip decideix que no és competència del SARA pels següents raonaments:

- El trastorn personal de base de la ciutadana és el que fa que, quan es descompensa, es posi en risc de violència. Per aquell motiu, en l'episodi anterior d'atenció del SARA se la va derivar a Salut Mental i l'atén l'equip de psiquiatria.

- El SARA és un servei de la Cartera de Serveis Socials i la necessitat de la ciutadana és un recurs de salut mental que abordi amb intensitat la patologia de base.
- El SARA no pot suplir la competència de salut, el que si és competència seva és oferir-li protecció (casa d'acollida), però la va rebutjar.

2. Informe del SARA

a) Sobre la resposta a la instància de la ciutadana

La instància es va respondre en data 8 d'abril de 2022. La demora es deu a la dificultat en la interpretació del correu electrònic que consta en la instància.

b) Atenció facilitada pel servei SARA

La ciutadana va ser atesa al SARA entre el 17 de març de 2015 i el 28 de desembre de 2015. Posteriorment va ser atesa entre el 8 de juny de 2018 i el 3 de desembre de 2019. La ciutadana va concloure amb èxit el procés de recuperació de la violència masclista segons el Model d'atenció a les violències masclistes de la ciutat de Barcelona.

En dates 3 i 9 de desembre de 2021 va ser atesa d'urgències i se li va oferir acollida per risc alt, cosa que va rebutjar i va signar un document al respecte.

Va demanar atenció psicològica i va exigir que fos amb la psicòloga del SARA amb la qual va concloure amb èxit l'altre episodi d'atenció al servei.

La ciutadana té una patologia de base que fa que es pugi descompensar i posar-se en situació de risc. Des del SARA es valora que ja ha fet el procés de recuperació de la violència masclista viscuda i és contraproductiu iniciar aquest procés cada cop que pugui haver-hi una descompensació que faci que pugui posar-se en risc. La ciutadana té atenció psicològica a l'Hospital de Sant Pau per tractar la seva patologia.

c) Informació facilitada a la ciutadana sobre la seva atenció al SARA

Es facilita aquesta informació a la ciutadana en una entrevista mantinguda telefònicament en data 11 de gener de 2022. També se li facilita a la seva treballadora social, que mostra disconformitat amb la valoració.

d) Protocol d'actuació del SARA i com s'ha aplicat en aquesta ocasió

El SARA mitjançant el Protocol de valoració del risc de violència de parella contra la dona (RVD) valora el risc de les persones que volen ser ateses i ofereix acolliment segons aquesta valoració. La ciutadana va rebutjar l'acolliment en dues ocasions i va demanar atenció psicològica amb una professional en concret.

La ciutadana ja va fer el procés de recuperació de la violència masclista i el va concloure amb èxit. El procés no es pot tornar a iniciar quan la seva patologia es descompensa ja que pot ser contraproductiu per a la pròpia persona.

e) Altres informacions

Quan el SARA atén a persones que presenten patologia, es treballa perquè es vinculin amb la xarxa d'atenció i amb el SARA alhora per poder abordar el cas de forma integral.

Aquest procés és el que es va seguir amb la ciutadana entre el juny del 2018 i el desembre del 2019, quan se la va vincular a la xarxa de salut mental alhora que es feia tractament de recuperació de la violència amb el SARA.

CONSIDERACIONS

La Sindicatura no analitzarà el cas a partir de les consideracions de l'equip del SARA sobre la salut mental de la ciutadana. Aquesta valoració correspon a l'àmbit del coneixement tècnic i especialitzat dels professionals d'aquest servei.

Per la nostra banda, ens cenyirem a estudiar els fets prenent en consideració la garantia dels drets de la ciutadana.

1. Protecció com a víctima de violència de gènere

A la ciutadana se li reconeix judicialment la protecció com a víctima de violència de gènere, d'acord amb el contingut de la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

L'article 2 de la mateixa llei, estableix que una de les seves finalitats és consagrar els drets de les dones víctimes de violència de gènere, exigibles davant les administracions públiques, i assegurar així un accés ràpid, transparent i eficaç als serveis establerts a tal efecte.

2. L'accés a casa d'acollida

Tant al relat de la ciutadana, com a l'informe municipal trobem coincidències pel que fa a la seqüència dels fets. Així, ambdós escrits indiquen que, al mes de desembre de 2021, el SARA ofereix a la ciutadana la possibilitat d'una casa d'acollida i també que, al mes de gener de 2022, li denega el tractament amb la psicòloga de SARA.

Pel que fa a la casa d'acollida –recurs que la ciutadana no accepta–, cal destacar que en aquell moment no es disposava de plaça i se li va oferir un allotjament temporal fins que pogués accedir a la casa d'acollida.

El «Plec de Clàusules tècniques particulars que regiran l'acord marc per a l'homologació/designació d'entitats i de fixació de les condicions dels successius contractes de prestació de serveis d'acolliment d'urgència, llarga estada i fase d'autonomia per a persones víctimes de violència masclista i llurs fills i filles i d'acolliment d'urgència i llarga estada per a persones víctimes del tràfic d'éssers

humans amb mesures de contractació pública sostenibles», tracta al punt 1.1.1. l'acolliment d'urgència en situacions de violència masclista.

En aquest, diu que s'oferirà a la dona la possibilitat d'accedir al servei d'acolliment per disposar d'uns dies de reflexió i d'un espai de contenció i escolta amb professionals que podran aclarir els seus dubtes i acompanyar el seu procés de presa de consciència i de presa de decisions sobre el que li passa.

En la mateixa línia, la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, disposa a l'article 59, que els serveis d'acolliment substitutori de la llar són serveis temporals que han de comptar amb suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure i que han de realitzar professionals especialitzats. Aquests serveis es destinen, en tot cas, a les dones que es troben en qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella.

Presumim que el fet que no es disposi de plaça en el centre adient i s'ofereixi un recurs alternatiu d'allotjament, pot suposar que aquest darrer no disposi del preceptiu espai d'acompanyament o escolta, així com d'altres condicions que són imprescindibles en un moment de crisi personal com el viscut en una situació de maltractament.

Així doncs, és necessari que, d'acord amb el que preveu la normativa, **la disponibilitat del recurs de la casa d'acollida estigui garantit en tot moment, sense solucions provisionals en el temps d'espera.**

3. L'accés a atenció psicològica

La promotora de la queixa considerava que el fet que se li denegés l'atenció psicològica o el tractament per part del SARA, suposava una discriminació pel fet de patir un trastorn de salut mental.

Segons la informació facilitada per l'IMSS, aquesta decisió es prenia fonamentalment per dos motius. El primer és que la ciutadana havia conclòs anteriorment el procés de recuperació de la violència masclista, a través d'uns instruments personals i habilitats que havien estat transmèsos a la ciutadana amb èxit. El segon, és que havia estat derivada a un equip de salut mental que ja l'estava tractant i que la situació en aquells moments es corresponia a la necessitat d'un recurs en salut mental, no de la Cartera de Serveis Socials.

La Mesura de Govern «Millora del sistema per a l'abordatge integral de les violències masclistes a Barcelona», contempla la necessitat d'articular millor els serveis municipals, i d'intensificar la derivació. També reflexiona sobre el fet que cap servei per si sol té la visió global de la realitat i que la violència masclista necessita d'una visió holística que es construeix mitjançant treball en xarxa i sense fragmentar la informació.

Aquí és on la informació que s'ha fet arribar a la Sindicatura planteja més dubtes. D'una banda, **no s'assenyala que existís coordinació entre el SARA i els serveis de salut mental que atenien a la ciutadana. Considerem que aquesta articulació**

hauria estat necessària per garantir la continuïtat i la congruència en l'atenció, així com una millor valoració de la situació de la ciutadana.

D'una altra banda, el **CSS també va manifestar el seu desacord amb la decisió de no atendre la promotora de la queixa.** Manifestava que abans de comunicar la decisió del SARA a la ciutadana hi havia hagut coordinacions entre aquest servei i el CSS pel que fa a aquesta atenció, cosa que hauria pogut generar falses expectatives a la ciutadana. Així mateix es considerava que els anteriors episodis de maltractament que havia patit es corresponien a altres circumstàncies vitals, i que l'episodi actual es devia precisament a unes circumstàncies particulars d'aquell moment, que eren diferents.

Els problemes observats pel que fa a la coordinació amb els altres serveis que intervenien amb la ciutadana, indica que hi ha marge de millora en la resposta institucional, tal com també assenyala la pròpia Mesura de govern esmentada, a l'article 2.2.

És necessari, per tant, que **quan una dona que disposa de protecció com a víctima de violència de gènere no sigui atesa per algun aspecte justificat tècnicament, aquest extrem es treballi de forma coordinada i acordada amb els altres serveis.**

4. El dret a la informació

L'article IV.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció. És indubtable que una dona amb un trastorn de salut mental i víctima de violència de gènere és una persona molt vulnerable i, per tant, ha de poder gaudir d'aquesta protecció específica.

En aquest cas, per tant, si l'única opció valorada tècnicament passava perquè pogués rebre atenció a través de la xarxa de salut mental, la ciutadana hauria d'haver comptat amb l'acompanyament suficient, així com amb la informació necessària.

Cal recordar que la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, fa un especial èmfasi al dret a la informació, a través de l'article 18, on recull que les dones víctimes de violència de gènere tenen dret a rebre plena informació i assessorament adequat respecte de la seva situació personal. Aquesta informació comprèn les mesures relatives a la protecció i la seguretat, els drets i les ajudes, així com el lloc de prestació. Aquesta informació, a més, s'ha d'oferir en format accessible i comprensible i s'han d'articular els mitjans necessaris perquè les dones víctimes de violència de gènere, que per les seves circumstàncies personals i socials puguin tenir més dificultats per a l'accés integral a la informació, tinguin garantit l'exercici efectiu d'aquest dret.

Per tant, es considera necessari **millorar els mecanismes d'informació i acompanyament a les dones víctimes de violència masclista en situacions com la descrita.**

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia, tant pel que fa a la disposició de places en cases d'acollida, com a la coordinació entre els serveis i la informació proporcionada a la ciutadana.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recordar a l'IMSS** que la disponibilitat del recurs de la casa d'acollida ha d'estar garantit en tot moment, sense solucions provisionals en el temps d'espera.
- **Recomanar a l'IMSS** que, quan una dona que disposa de protecció com a víctima de violència de gènere, no sigui atesa per un aspecte justificat tècnicament, aquest extrem es treballi de forma coordinada i acordada amb els altres serveis.
- **Recomanar a l'IMSS** que millori els mecanismes d'informació i acompanyament a les dones víctimes de violència masclista, en situacions com la descrita.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.