

**Servicio Telefónico de Atención y Protección
para Víctimas de la Violencia de Género**

ATENPRO

**Módulo de
Teleasistencia a Personas Sordas
(SoTA)**

Cada vez más cerca de las personas



Cruz Roja Española

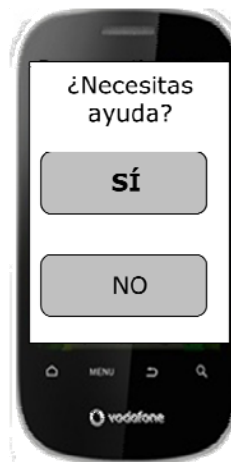
Módulo de Teleasistencia a Personas Sordas (SoTA)

El Servicio ATENPRO se ha comprometido a aumentar la accesibilidad al Servicio de las víctimas de violencia de género con discapacidad auditiva, a través de una aplicación de mensajería de texto que, instalada en el terminal, permite la comunicación de la usuaria con el Centro de Atención mediante un “diálogo” de preguntas/respuestas a las que la usuaria puede contestar de forma sencilla, pulsando una respuesta predeterminada que aparece en la pantalla táctil o bien escribiendo texto libre como un SMS normal.

El Módulo SoTA instalado en el terminal permite que el Centro de Atención mantenga una comunicación con la usuaria a través de mensajes de texto a la vez que se mantiene a la escucha del contexto que la rodea.

Ante una situación crítica, el Centro recaba información relevante directamente de la usuaria, través del uso de los botones táctiles grandes con respuestas pre-definidas.

Esta mejora tecnológica promueve la seguridad y autonomía de las usuarias con discapacidad auditiva en su contacto con el Centro, tanto para el acompañamiento psicosocial como para la intervención inmediata, con movilización en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.



Perfil de las beneficiarias del Módulo SoTA

Las entidades locales identificarán a las beneficiarias de SoTA en el Servicio ATENPRO, considerando que, además de cumplir el resto de requisitos para acceder al Servicio, deben presentar las siguientes características:

1. Capacidad lecto-escritora, y
2. Habilidades para comunicarse a través de mensajes de texto, utilizando el teclado de un móvil con pantalla táctil.

Activación del SoTa en los terminales ATENPRO

Se puede instalar la aplicación SoTA en los terminales de usuarias con discapacidad auditiva que ya tienen activo el Servicio, o bien disponerlo para nuevas altas de usuarias con estas características.

En caso de ser altas nuevas en el Servicio, las entidades destacarán esta solicitud en el Formato de Alta que envían al Centro de Atención.

Si las entidades identificaran usuarias ya activas en el Servicio ATENPRO que no contaban con esta tecnología en sus terminales, informarán al referente ATENPRO de Cruz Roja en su provincia para que inicie las gestiones necesarias a nivel técnico/logístico y para el contacto con la usuaria.

El uso adecuado del módulo SoTA requiere que la usuaria acuda, acompañada de un intérprete si fuera necesario, a una entrevista explicativa con el/la referente, donde tras las instrucciones de manejo se realice una pulsación para contactar con el Centro, con la finalidad de practicar y familiarizarse con el tipo de preguntas/respuestas, tanto predefinidas como abiertas.

Es posible que las entidades cuenten con usuarias ATENPRO con discapacidad auditiva que no cumplan el requisito necesario para manejar el módulo SoTA. Estas usuarias igualmente podrán acceder/mantener el Servicio con el resto de funcionalidades activas (audio/alarma/GPS).

Usos del Módulo SoTA en el Servicio ATENPRO

⇒ **ALARMAS DE EMERGENCIA.** La usuaria necesita ayuda y requiere intervención del Centro para activar recursos propios o de su comunidad. La atención es inmediata, se mantiene la llamada abierta hasta la resolución de la emergencia y se realiza un seguimiento posterior.



⇒ **LLAMADAS DE SEGUIMIENTO.** El Centro realiza llamadas de seguimiento a la usuaria para conocer su situación actual, transmitir apoyo, confianza e interés, a la vez que se promueve la habituación con el sistema de contacto a través de SoTA.

⇒ **ALARMAS DE COMUNICACIÓN/COMPROBACIÓN.** La usuaria requiere atención del Centro para devolver llamadas, solicitar orientación, actualizar información de su expediente (datos personales, incidencias con el agresor o proceso judicial...), comprobar funcionamiento del sistema, entre otros.