

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL FARMACÉUTICO ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN SEXUAL

Cuando un farmacéutico en el ejercicio de su profesión se encuentre ante una petición de ayuda de una víctima de agresión sexual, deberá actuar siempre garantizando su privacidad y confidencialidad, escuchando de forma activa y empática, de modo que se genere un ambiente de confianza y seguridad para que la víctima pueda expresarse libremente.

Su actuación vendrá determinada según los siguientes supuestos:

1. La víctima acude a la farmacia tras sufrir una agresión reciente:

- ✓ Acogida de la víctima: el farmacéutico actuará de inmediato, dirigiendo a la víctima hacia una zona de atención personalizada que tenga las condiciones necesarias para garantizar su privacidad y permitir la máxima confidencialidad, creando un ambiente en que se sienta segura y respaldada.
- ✓ Llamar al 112 exponiendo la situación y dando los datos precisos para que sea correctamente atendida.
- ✓ Durante la espera de la asistencia, mantener una escucha activa y respetuosa que genere confianza en la víctima para que pueda expresarse libremente sin sentirse juzgada.
- ✓ Informar a la víctima sobre las pautas a seguir para permitir una correcta evaluación de la agresión con todas las garantías en el servicio de salud al que sea dirigida.
 - No lavarse ni cambiarse de ropa
 - No ingerir líquidos
 - Evitar orinar, defecar y/o enjuagarse la boca

Si pese a la orientación que se ofrece desde la farmacia, en ese momento la víctima no desea que se avise a los servicios de emergencia, el farmacéutico se asegurará de mostrar apoyo y respeto hacia su decisión, y procederá a ofrecerle toda la información disponible para que pueda recibir asistencia de manera correcta y contar con los recursos adecuados, si así lo decide posteriormente.

2. La víctima ha sufrido una agresión sexual puntual pasada o la sufre de manera continuada en el tiempo y acude a la farmacia buscando ayuda:

2.1. La víctima acude sola a la farmacia

- ✓ Tras su solicitud de ayuda, el farmacéutico dirigirá a la víctima hacia una zona de atención personalizada que garantice su confidencialidad, mostrándole su apoyo y respaldo.
- ✓ Generar un entorno de confianza en el que la víctima pueda detallar su situación, manteniendo en todo momento una escucha activa, resolviendo cualquier duda que pueda presentar con relación a cómo debe proceder para recibir asistencia adecuada a su situación.
- ✓ Se le proporcionará información sobre las diferentes vías a las que puede recurrir junto con un folleto con los detalles de la campaña que contiene un QR mediante el que podrá acceder a la siguiente información:
 - Centro Virtual de Atención a Víctimas de Agresión Sexual. Atiendo. Disponible los 365 días del año, las 24 horas.

Página web: <https://www.atiendojcyL.es/>

Ofrece dos opciones de comunicación:

- Teléfono: 900 84 74 84. El número es gratuito y confidencial
- Chat: línea de ayuda online.
- Centros de Crisis Presenciales de Castilla y León.

2.2 La víctima acude a la farmacia con el posible agresor y alerta de su situación a través de una señal no verbal de socorro (SOS)

- ✓ La víctima emitirá una señal de aviso que consistirá en

1º. Colocar la mano abierta con la palma hacia afuera, recogiendo el dedo pulgar hacia la palma

2º. Acto seguido plegará los otros cuatro dedos sobre el pulgar, formando un puño.



- ✓ El farmacéutico hará saber de forma discreta a la víctima que ha entendido el mensaje.
- ✓ Avisará al servicio de emergencias (llamada al 112) a la mayor brevedad posible, sin comprometer la seguridad de la víctima, proporcionando todos los datos de los que disponga sobre la situación.
- ✓ El farmacéutico seguirá las indicaciones aportadas por el personal de emergencias.

CUESTIONARIO – CAMPAÑA “FARMACIA PUNTOS SOS”

1. **¿Ha visto o escuchado recientemente información sobre la campaña "Farmacia Punto SOS"?**
 - Sí, he visto carteles en esta farmacia.
 - Sí, he visto información en redes sociales y medios de comunicación.
 - Si, he visto la campaña en los medios urbanos (autobuses/mupis)
 - No, no he visto ni escuchado nada.
2. **¿Sabe en qué consiste la campaña "Farmacia Punto SOS"?**
 - Sí, entiendo que promueve a las farmacias como espacios seguros en casos de violencia sexual.
 - Sí, pero no tengo claro en qué ayuda la farmacia.
 - No, no conozco los detalles de la campaña.
3. **En caso de presenciar o vivir una situación de violencia sexual, ¿consideraría la farmacia como un lugar seguro al que acudir?**
 - Sí, definitivamente.
 - Probablemente.
 - No estoy seguro/a.
 - No, no lo consideraría.
4. **¿Se siente más seguro/a sabiendo que las farmacias pueden ofrecer apoyo y orientación ante situaciones de violencia sexual?**
 - Sí, mucho más seguro/a.
 - Un poco más seguro/a.
 - No ha cambiado mi percepción.
 - No me siento seguro/a.
5. **¿Qué otros tipos de apoyo le gustaría que las farmacias ofrecieran en este tipo de situaciones?**
(Espacio para respuesta abierta)
6. **¿Le gustaría recibir más información sobre esta campaña en el futuro?**
 - Sí.
 - No.
 - NS/NC



¿Cómo actuar desde la **Farmacia Comunitaria** ante una agresión sexual?

Cuando una víctima de agresión sexual acude a la farmacia, puede hacerlo en dos situaciones:

Ha sufrido **agresión reciente**

La víctima precisa **atención inmediata**



- Facilitar los datos que soliciten los **servicios de emergencias**.
- Se informará a la víctima de las pautas a seguir para la correcta evaluación por los servicios de salud.

Si la víctima no desea ser atendida por dichos servicios en ese momento, se le proporcionará información detallada sobre los **centros de asistencia a las víctimas de la Comunidad**.



Ha sufrido **agresión puntual pasada o la sufre de forma continuada en el tiempo**

1

Víctima acude **sola** a la farmacia solicitando ayuda

El **farmacéutico** proporcionará información sobre los **centros de asistencia a las víctimas de la Comunidad**.



2

Víctima **acompañada** por **agresor** y realiza seña no verbal de socorro

☛ **SOS** ☛

Hacer saber que se ha comprendido el mensaje



Importante: Cuando la víctima haya sufrido una **agresión reciente o acuda SOLA**, el farmacéutico debe trasladar a la víctima y desarrollar todas las gestiones pertinentes en **una zona de Atención Personalizada de la farmacia donde se garantice, SIEMPRE:**

Un ambiente de **confianza y seguridad**

Una **escucha activa** y empática

Una **privacidad y confidencialidad** absolutas

Preguntas frecuentes e información que el farmacéutico puede trasladar a la víctima de agresión sexual



¿Cómo se activa el protocolo de atención a las víctimas?

Con la simple **demanda** por parte de la víctima de agresión sexual, de sus familiares o allegados, o de los profesionales que tengan conocimiento de la situación, entre los que se incluyen los farmacéuticos.
Respuesta inmediata o en 24 horas.

¿Qué debe hacer el farmacéutico si la víctima acude acompañada de su agresor?

Si la víctima realiza la **seña no verbal de socorro**, al tratarse de una situación de riesgo, el farmacéutico mantendrá una actitud neutra que no comprometa a la víctima.
Se pondrá en contacto con el 112, tras hacerle saber que se ha comprendido el mensaje.

¿Qué tipo de atención se proporciona?

- Centros de Crisis: atención presencial
- Portal Virtual 'Atiendo': atención online **24 / 7 los 365 días del año**

Se ofrecerá respuesta inmediata o en un plazo de 24 horas, en función de la ayuda demandada.

¿En qué áreas de intervención?

Tanto en los Centros de Crisis presenciales, como en el Portal Virtual 'Atiendo', la víctima contará con apoyo y asesoramiento en tres ámbitos: **social, psicológico y jurídico**.

Se le ofrecerá **cita presencial** en la Sección de mujer de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de la provincia donde resida.

¿Qué son los Centros de Crisis?

Centros **presenciales** que funcionan como recurso de coordinación y primera atención, de carácter **público y gratuito**.
Están integrados por equipos multidisciplinares de profesionales especializados en la atención a víctimas, ubicados en todas las **capitales** de Castilla y León.

¿Qué es el portal 'Atiendo'?

Es un centro de **atención virtual** a víctimas de agresiones sexuales con dos canales de acceso:

- Telefónico: **gratuito** y **no deja rastro**

900 84 74 84

- Chat web **atiendojcy1.es**


Castilla y León
900 84 74 84
atiendojcy1.es

SEGURO Y
ORIENTACIÓN,
SIEMPRE

SOS

Somos espacios
abiertos y seguros,
con farmacéuticas
y farmacéuticos
dispuestos a ayudarte.

Ante una agresión
sexual, la farmacia
es un lugar de apoyo
y confianza.

Avísanos con este sencillo gesto de auxilio

1.



Coloca la mano abierta con la
palma hacia afuera, y recoge
el dedo pulgar hacia la palma.

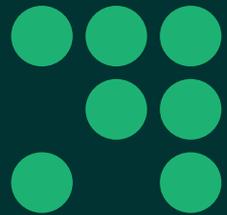
2.



Acto seguido pliega los otros
cuatro dedos sobre el pulgar.

 SEGURIDAD Y
ORIENTACIÓN,
SIEMPRE

Ante una agresión sexual, la farmacia es un lugar de apoyo y confianza



Desarrollado por:



Financiado por:

