

La presidenta ha explicado en el Debate del Estado de la Región que está disponible las 24 horas todos los días también por chat web y WhatsApp

La Comunidad de Madrid crea la nueva línea telefónica gratuita *012 A tu lado* atendida por psicólogos para situaciones de crisis

- Ofrecerá asesoramiento sobre casos de angustia, depresión y ansiedad producidos por bullying, ciberacoso o violencia
- Estará conectada con los principales servicios de ayuda, emergencias y urgencias por si las circunstancias de la consulta requirieran su activación inmediata
- El Gobierno autonómico contará con una Oficina de Asistencia a Víctimas de Delito en cada partido judicial
- De manera progresiva, un nuevo modelo de Oficina de Atención al Ciudadano contribuirá a eliminar la carga burocrática, simplificando las gestiones administrativas

12 de septiembre de 2022.- La presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, ha anunciado hoy que ya se encuentra operativa la nueva línea de atención telefónica *012 A tu lado*, asistida por psicólogos y dirigida a personas en situaciones de crisis personal o familiar. Así lo ha avanzado durante su intervención en la Asamblea en la primera jornada del Debate del Estado de la Región.

Este recurso público y gratuito funciona durante 24 horas los 365 días del año, y el usuario puede acceder a través de una llamada telefónica, video-conferencia, chat web y WhatsApp. Los profesionales prestarán una atención primaria que permita abarcar a todos los sectores de la población –jóvenes, mayores, adolescentes, niños- que se encuentren en situación de angustia, depresión o ansiedad, producidos por violencia, acoso, *bulliyng*, entre otros. Ofrecerán asesoramiento –con absoluta confidencialidad- y les orientarán o derivarán, si así fuera necesario, hacia otros recursos o profesionales.

Tras esta primera asistencia, se recurrirá a las distintas unidades específicas de atención social y/o psicológica con los que cuenta la Administración regional.

Además, el *012 A tu lado* estará conectado con los principales servicios de ayuda, emergencias y urgencias por si las circunstancias de la consulta requirieran su activación inmediata.

ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE DELITO

En el caso de que una llamada identifique a la persona como víctima de delito, la Comunidad de Madrid dispone de una red de Oficinas de Asistencia a Víctimas de Delito (OAVD), con equipos de psicólogos y trabajadores sociales. El objetivo del Gobierno autonómico es contar con una en cada partido judicial antes de que finalice la legislatura –ahora están presentes en 18 de las 20 sedes-. No obstante, desde el equipo psicossocial itinerante de la Oficina Central se da cobertura a todo el territorio regional.

Los servicios que ofrecen las OAVD incluyen la preparación, asistencia y acompañamiento a juicio; una primera atención psicossocial; información y orientación sobre los recursos con que cuenta, así como la posible derivación a otros especializados cuando proceda. También contempla la coordinación con otras instituciones; el seguimiento e información de la situación procesal de la víctima; y la intervención –psicológica, social o de crisis- con víctimas de delitos violentos.

NUEVO MODELO DE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Díaz Ayuso ha informado también sobre la próxima puesta en marcha de un nuevo modelo de Oficina de Atención al Ciudadano que contribuya a ir eliminando progresivamente la carga burocrática y simplifique las gestiones administrativas del ciudadano.

De este modo, la Oficina Central situada en la Gran Vía madrileña, recientemente reformada, se ha convertido ya en un punto de acceso a todos los trámites y servicios que presta la Administración autonómica. Este modelo se replicará e implantará progresivamente en el resto de espacios habilitados para la atención y registro en la Comunidad de Madrid.

En un único desplazamiento, los ciudadanos podrán obtener toda la información y realizar la mayoría de los trámites y las gestiones necesarias para acceder a los servicios públicos regionales, como la obtención de la tarjeta sanitaria, la adquisición del título de transporte, los servicios de empleo, entre otros.