

Bases fuertes para la sanación: refugios y la violencia sexual

Kris Bein, especialista en asistencia técnica rural; Christi Hurt, especialista en publicaciones

La violencia sexual es una amenaza a la vivienda estable

La agresión es un delito sumamente íntimo y cuando sucede en uno de nuestros santuarios íntimos, nuestro hogar, el trauma es devastador y difícil de escapar. "La mayoría de las agresiones sexuales ocurren dentro o cerca de los hogares de las víctimas o en los hogares de los amigos, familiares o vecinos de las víctimas" (Mindlin y Vickers, citados por NSVRC, 2010). Por eso, para muchos sobrevivientes de violencia sexual, a menudo el hogar no es un lugar seguro. Para los sobrevivientes es una lucha tener que ver y tocar objetos que les recuerden la agresión constantemente: una cama, una ventana rota o los nuevos cerrojos de la puerta. Si un sobreviviente debe dejar su hogar, bien sea para escapar de los constantes recuerdos detonantes o debido a un desalojo, o para poder huir del autor del delito, el perder la comodidad y familiaridad del hogar intensifica el trauma de la violencia sexual. Los sobrevivientes necesitan un lugar seguro para llevar adelante el trabajo emocional de su recuperación. Los asesores parten desde donde se encuentre el sobreviviente. El asesor juega un papel esencial al ayudar a los sobrevivientes a buscar entre las opciones de vivienda y recobrar el sentido de seguridad.

Hasta tiempo reciente, el campo de trabajo anti-violación no había considerado los temas de refugio y vivienda como cuestiones vinculadas con la violencia sexual. Cuando se piensa y se escribe acerca de la crisis de violencia sexual y nuestras respuestas, generalmente se piensa en las necesidades médicas, los temas legales y el apoyo emocional. Como movimiento, frecuentemente se subestiman las necesidades de vivienda y refugio que manifiestan los sobrevivientes de violencia sexual. Rara vez se les pregunta a los sobrevivientes respecto a sus inquietudes sobre la vivienda. La sanación ante la violencia sexual sólo puede ocurrir sobre una base de seguridad y ésta comienza en el hogar. Ciertamente, los sobrevivientes en zonas rurales nos dicen que sin viviendas seguras y habitables, los otros tipos de intervenciones no van a funcionar (Logan, et al., 2005). El refugio seguro es un derecho humano básico y es un requisito para cumplir con las otras necesidades de la vida (Greco & Weschler, 2010). Ahora, equipados con los estudios e inspirados por algunas prácticas prometedoras, comenzamos a ver que la vivienda es un tema central para nuestro trabajo en la defensoría contra la agresión sexual. En este artículo, se considerarán los temas y aspectos de la defensoría relacionados con los refugios de emergencia y la vivienda a largo plazo para los sobrevivientes de violencia sexual.

Las necesidades de vivienda y refugio expresadas por los sobrevivientes de violencia sexual son increíblemente complicadas y a menudo ocultas. Los adultos sobrevivientes del abuso sexual durante la niñez generalmente no llegan a los refugios como tal; a menudo buscan servicios y apoyo como sobrevivientes de violencia doméstica o mujeres sin hogar. Una agresión sexual es más que suficiente para desestabilizar la vivienda. Tener que ponerle fin al contrato de alquiler, contratar a personal de mudanza y encontrar una vivienda segura y asequible son algunas de las barreras a las que se enfrentan muchas víctimas y sobrevivientes hoy en día en las difíciles condiciones económicas de nuestra sociedad. Es virtualmente imposible para muchos encontrar una vivienda segura y estable, especialmente para las personas que viven en la pobreza o quienes dependen del abusador.

Sabemos que los sobrevivientes son ingeniosos, pero tienen que hacer lo que sea para sobrevivir, mudándose de lugar a lugar y cambiando sus números de teléfono (a menudo varias veces) y frecuentemente terminan perdiéndose de los servicios ante la violación, violencia doméstica u otros servicios sociales. Cuando existen múltiples incidentes de victimización, distintos tipos de opresión, farmacodependencia o enfermedades mentales, los sobrevivientes enfrentan barreras enormes en cuanto al acceso al refugio y servicios. La asesoría en cuanto a la vivienda puede ser un recurso sumamente valioso para los sobrevivientes.

Los sobrevivientes de violencia sexual necesitan refugio

Greco y Weschler (2010) explican que existe una relación simbiótica entre la violencia sexual y la falta de estabilidad en la vivienda. La agresión sexual, sobre todo de parte de una pareja o miembro de la familia, puede poner en juego la vivienda. Un estudio halló que "el 61% de las muchachas y el 19% de los muchachos sin hogar informan que el abuso sexual es la razón por la cual se marcharon del hogar (Estes & Weiner, 2001)" (NSVRC, 2010). Así, la falta o inestabilidad en la vivienda puede poner a las personas en riesgo ante la violencia sexual. Goodman, Fels y Glenn (2006) investigaron los estudios respecto a la falta de vivienda y la agresión sexual y reportaron la existencia de violencia persistente y generalizada entre las mujeres sin hogar en el informe VAWnet titulado, "Sin ningún lugar seguro: la agresión sexual en la vida de las mujeres sin hogar".

Ciertamente, se afirma que las mujeres sin hogar han soportado "una vida traumática" (Goodman et al, 1995), en donde las experiencias traumáticas como la agresión sexual se acumulan sobre otras condiciones traumáticas perennes, como las dificultades para cumplir con las necesidades básicas para la supervivencia, además de vivir entre constantes peligros y amenazas... Uno de los estudios más grandes y detallados sobre el tema halló que el 92% de una muestra de madres sin hogar de diversas razas habían sufrido algún tipo de violencia sexual y/o física severa. El 43% de ellas reportó haber sufrido abuso sexual en la niñez y el 63% reportó violencia entre parejas en la adultez. Más de la mitad (57.6%) reportó haber sufrido algún tipo de violencia durante al menos dos de cuatro períodos de edad (0-5; 6-12; 13-18; 18+) (Browne & Bassuk, 1997). En otro estudio, el 13% de las mujeres sin hogar reportó haber sido violada *en los últimos 12 meses* (Wenzel, et al., 2000).

Las enfermedades mentales crónicas, la farmacodependencia, la falta de vivienda y la victimización en la adultez se han vinculado al trauma de la violencia sexual durante la niñez (Goodman, et al., 2006; Hoedemaker, 2010). La pobreza definitivamente tiene que ver con estos problemas, pero el riesgo ante la violencia está vinculado directamente a la falta de refugio: "en comparación con sus contrapartes que habitan en viviendas de bajos ingresos, las experiencias de agresión sexual de las mujeres sin hogar tienen mayor probabilidad de ser incidentes violentos e incluir múltiples actos sexuales" (Goodman, et al., 2006).

Algunos sobrevivientes pierden su vivienda luego de años de estabilidad, debido a una variedad de razones. Si el agresor es el sostén de la familia y lo han sacado de la casa, lo han arrestado o despedido del trabajo, la familia puede no tener la capacidad de pagar el alquiler u otras cuentas del hogar. A muchos sobrevivientes de violencia sexual se les dificulta hacer sus actividades cotidianas, ya que dedican su energía a hacerle frente al trauma de la violación o síntomas del estrés postraumático.

Por ejemplo, un sobreviviente puede sentir miedo de salir solo de la casa y por eso falta al trabajo. Si el jefe no comprende el trauma y el estado no les brinda protecciones laborales a los sobrevivientes, la persona probablemente perderá el trabajo y no podrá pagar la hipoteca. Los jóvenes de la comunidad LGBTQ/sexodiversa corren un alto riesgo de que los echen de sus hogares y muchos comienzan a ofrecer sexo a cambio de refugio y comida para sobrevivir. Esto aumenta el riesgo de agresiones sexuales. Los sobrevivientes en el entorno rural enfrentan mayores obstáculos con la vivienda. En comunidades más pequeñas, puede ser casi imposible encontrar una casa que el violador no haya detectado. A menudo, la personas que viven en comunidades rurales tienen pocas oportunidades de trabajo. Si el violador es un supervisor en la única fábrica del pueblo, el sobreviviente podría quedar sin otra opción más que renunciar al trabajo y posiblemente mudarse a una nueva comunidad. Muchas personas en zonas rurales viven en casas aisladas o granjas en el campo, lejos de los vecinos y la policía. Este aislamiento físico puede exacerbar el desamparo emocional que sienten muchos sobrevivientes.

La opresión complica y cambia la relación entre el refugio y la violencia sexual. La gente de color, indígenas, personas con discapacidades, personas con enfermedades mentales, individuos farmacodependientes, personas que viven en zonas rurales, personas LGBTQ/sexodiversas, adultos mayores, personas traficadas o que realizan la prostitución, además de las madres solteras pobres y sus hijos, entre otros grupos marginalizados, todos enfrentan obstáculos

adicionales para conseguir vivienda asequible y segura, lo cual aumenta el riesgo y empeora las consecuencias de la violencia sexual (NSVRC, 2010). Muchos grupos marginalizados están sobrerrepresentados en las viviendas subsidiadas y en los refugios de personas sin hogar, lo cual aumenta su vulnerabilidad ante los arrendadores inescrupulosos o depredadores, la exposición a vecindarios y condiciones de vida peligrosas, además de la dependencia en los agresores para sobrevivir. Los arrendadores sexualmente violentos a menudo hacen presa de los más vulnerables en la sociedad, agrediendo a las personas con discapacidades o exigiendo sexo por falta o retraso en el pago del alquiler. El personal de mantenimiento también puede tener un comportamiento sexualmente violento y, sin saberlo, los propietarios podrían darle las llaves de un apartamento a un violador en su personal. Varios estudios demuestran la importancia de considerar "el contexto histórico y los factores contextuales que enfrentan muchas mujeres, incluyendo diversos niveles de opresión, la falta de recursos apropiados, oportunos y con relevancia cultural, así como haber crecido en entornos inseguros sin suficiente apoyo material y emocional" (Goodman, et al., 2006).

Asesoría sobre la vivienda y el refugio para los sobrevivientes de violencia sexual

Hay muchas maneras en que los asesores, programas y coaliciones pueden responder a las necesidades de refugio y vivienda de los sobrevivientes de violencia sexual. Primero consideremos qué están haciendo las agencias multiservicios y los centros de crisis por violación que trabajan junto a los programas de violencia doméstica para ampliar el alcance de sus servicios. Luego, evaluaremos el éxito que ha tenido el Equipo de crisis contra la agresión sexual (SACT, por sus siglas en inglés), el único refugio independiente en el país enfocado en agresión sexual y compartiremos las lecciones que cada programa puede sacar de la experiencia del equipo.

El éxito en la asesoría respecto a la vivienda y el refugio, al igual que nuestros otros esfuerzos, se fundamenta en la colaboración entre los centros de crisis por violación y las coaliciones. Las coaliciones respaldan el desarrollo de los servicios de vivienda y refugio ante la agresión sexual al establecer nexos con organizaciones estatales y personas sin hogar que reciben servicios, autoridades de vivienda, arrendadores, abogados públicos y sin fines de lucro, defensores de las personas con discapacidad, asesores de violencia doméstica y anti-pobreza, legisladores y otros interesados en la vivienda, refugio y la atención a la violencia sexual. Las coaliciones tienen mucha pericia en el desarrollo de módulos de capacitación y asistencia técnica a los programas integrantes respecto a la respuesta ante las necesidades de las víctimas de violencia sexual y sobrevivientes sin hogar o con viviendas inseguras o de inferior calidad. Igualmente, las coaliciones apoyan los esfuerzos de prevención y alcance que llevan a cabo los programas integrantes alrededor de los temas de vivienda.

Las coaliciones, tanto las de doble servicio como las independientes que trabajan en conjunto, sacan a la luz los vínculos entre la violencia sexual, la opresión y las necesidades de vivienda, logrando ser líderes en sus estados en torno a la defensoría de políticas sobre temas de vivienda y financiamiento para los servicios de vivienda y refugio destinados a los sobrevivientes de agresión sexual. Así, las coaliciones ofrecen asesoría en los medios de comunicación en todo el estado y les dan capacitación y asistencia técnica a las organizaciones aliadas en cuanto a la relación entre la violencia sexual y los problemas de vivienda. Por último, las coaliciones celebran y duplican el trabajo que sucede en el terreno.

Los programas de crisis por violación y violencia doméstica están aprendiendo sobre las distintas necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual y están buscando cumplir con dichas necesidades a través de una gama de soluciones creativas, muchas de las cuales son de bajo costo o sin costo alguno. En muchos casos, lo único que necesita una agencia son cambios en la cultura y política. Por ejemplo, muchas agencias multiservicios están evaluando sus políticas, prestando atención a la violencia sexual y hallando formas de expandir los servicios. Las agencias pueden ver que es posible ofrecer subsidios de vivienda tanto a los sobrevivientes de violencia sexual como a los de violencia doméstica. Un centro de crisis por violación independiente y un programa de violencia doméstica podrían mejorar la cultura institucional de ambas agencias en torno a los sobrevivientes de agresión sexual al ofrecer capacitaciones y asistencia técnica entre sí. Las agencias multiservicios cuentan con fortalezas innatas en este trabajo. El personal dedicado a temas de violencia doméstica y sexual, independientemente de si trabajan juntos o por separado, a menudo colaboran para realizar cambios en la agencia o comunidad y pueden considerar el tema de la vivienda para los sobrevivientes de agresión sexual una nueva actividad conjunta.

Los centros de crisis por violación independientes y los programas de violencia doméstica pueden celebrar acuerdos de colaboración para optimizar su relación y los servicios que ofrecen. Igualmente, un centro de crisis por violación y un refugio de violencia doméstica pueden crear una colaboración para elaborar protocolos para la recomendación de servicios, acuerdos o memorandos de entendimiento y políticas específicas para hacer del refugio un recurso para los sobrevivientes de agresión sexual. Esta colaboración también puede ayudar al centro de crisis por violación a conocer más sobre la asesoría en torno a la justicia económica y la vivienda, una gran fortaleza de los programas y coaliciones contra la violencia doméstica.

Independientemente de si es a partir de una agencia multiservicios u organizaciones independientes en colaboración, el trabajo junto a otros grupos comunitarios levantará considerablemente la respuesta social ante la violencia sexual. Las coaliciones pueden respaldar estas labores con políticas modelo y documentos para los equipos de trabajo, capacitaciones y estímulo para la creación de servicios de refugio, así como recursos integrales de vivienda para los sobrevivientes de violencia sexual. Muchas comunidades, tanto urbanas como rurales, tienen equipos especiales o alianzas para las personas sin hogar y la mayoría de las comunidades cuentan con instalaciones para el tratamiento de enfermedades mentales y drogadicción.

Algunos lugares cuentan con asociaciones entre propietarios e inquilinos, comités en el concejo municipal o comités universitarios. Todos estos grupos y más pueden ser aliados poderosos para abordar las necesidades de vivienda expresadas por los sobrevivientes de violencia sexual y doméstica.

Cómo refugiar a los sobrevivientes de violencia sexual

Esta sección presenta los temas en torno a los refugios de emergencia para los sobrevivientes de violencia sexual, además de las técnicas institucionales y de asesoría para dar respuesta a las necesidades. Para organizar la conversación respecto a las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual, hemos distinguido tres categorías de necesidades de refugio: refugios de emergencia para quienes se presenten como sobrevivientes de agresión sexual, refugio para sobrevivientes de varias victimizaciones que se presenten como sobrevivientes de violencia doméstica o mujeres sin hogar y finalmente, refugios para mujeres sin hogar que hayan sufrido agresión sexual. También trataremos temas más amplios en torno a la vivienda para sobrevivientes de violencia sexual.

Refugios de emergencia ante la agresión sexual

Los sobrevivientes de una agresión sexual reciente, adultos, adolescentes o niños junto al representante no-agresor, pueden necesitar un refugio de emergencia por una cantidad de razones. Primero, es posible que no se sientan seguros (física o emocionalmente) o cómodos en el hogar tras una agresión, independientemente de si sucedió en el hogar o no. La seguridad consiste en una combinación de factores que van más allá de la presencia inmediata o ausencia del peligro físico.

Frecuentemente, a los sobrevivientes de violencia sexual se les hace difícil recobrar el sentido de seguridad a nivel físico, mental y emocional, ya que la violencia socava la sensación de seguridad. Cuando un incidente de violencia destruye el sentido de control y la confianza, el mundo se siente como un lugar sumamente peligroso. Permanecer en donde ocurrió la agresión puede ser un recordatorio traumático de la pérdida del control y la confianza. Los sobrevivientes posiblemente deseen estar en un lugar con seguridad junto a otros sobrevivientes por corto tiempo. Segundo, los sobrevivientes de agresión sexual posiblemente necesiten huir del agresor, quien comparte o tiene acceso al hogar, ya sea un integrante de la familia, pareja, ex-pareja, compañero de habitación o arrendador. Tercero, los sobrevivientes posiblemente pierdan la vivienda luego de revelar el incidente de violencia sexual. Esto es algo bastante común entre los adolescentes y adultos jóvenes, a quienes los echan del hogar por revelar el incidente. También ocurre de forma más demorada a los niños víctimas y su representante no-agresor.

Con frecuencia, cuando el agresor es también el sostén del hogar, un arresto o pérdida del trabajo puede hacer que la familia caiga en una situación de pobreza. Cuarto, si los sobrevivientes necesitan o desean mudarse, reparar o

reorganizar sus hogares, posiblemente opten por quedarse en un refugio hasta ese entonces. Quinto, en el caso de sobrevivientes que deban regresar a una comunidad debido a procedimientos judiciales, el refugio podría ser una opción más segura y cómoda que un hotel. Cabe destacar que algunas agencias han notado que la actividad dentro del refugio puede ser un detonante para los sobrevivientes de agresión sexual y por ello les ofrecen vales (*vouchers*) para cubrir el costo de los hoteles como alternativa para los sobrevivientes de violencia sexual (conforme lo permita el espacio y los recursos).

Las coaliciones apoyan a los sobrevivientes de agresiones recientes a través de la defensoría política al impulsar leyes que les permitan a los sobrevivientes de agresión sexual poner fin a un contrato de alquiler si es necesario (a causa de la agresión); otorgar protecciones temporales en el empleo si la persona no puede trabajar debido a lesiones o trauma; ampliar la compensación a las víctimas de delitos para que se cubran los costos del alquiler y los servicios públicos si es necesario; y darles prioridad a los sobrevivientes de agresión sexual en las listas de vivienda subsidiada según la Sección 8 u otras listas de asistencia social.

Lista de verificación para dar refugio de emergencia para sobrevivientes de agresión sexual:

- ✓ Las políticas y procedimientos respaldan los servicios a los sobrevivientes de violencia sexual. Por ejemplo, es posible que no sea apropiado exigir la participación en sesiones de grupo o en las reuniones diarias de los huéspedes del refugio. Los sobrevivientes de agresión sexual tienen diferentes necesidades en cuanto a la asesoría y gestión de sus casos o posiblemente no necesiten gestión de sus casos. La agencia tiene (o está en proceso de tener) políticas respecto al alcance, evaluación y entrevistas iniciales, acompañamiento, gestión de casos y otros servicios que sean relevantes y apropiados para las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual.
- ✓ La agencia tiene un plan para ofrecer un refugio seguro y apoyo emocional a los sobrevivientes del sexo masculino o transgénero (tanto hombres como mujeres). No todos los refugios acogen a los sobrevivientes del sexo masculino o transgénero, pero sí pueden trabajar con otros prestadores de servicios para brindar un servicio integral. Los servicios de refugio para los sobrevivientes del sexo masculino o transgénero, al igual que las del sexo femenino, van más allá de tener techo y una puerta cerrada. Todos los sobrevivientes necesitan acceso a la intervención ante la crisis, apoyo y asesoría, sanación con otros sobrevivientes y un entorno de bienvenida.
- ✓ Las organizaciones asociadas en la comunidad, como la policía y las instituciones de salud mental saben que los sobrevivientes de violencia sexual son bienvenidos en el refugio.
- ✓ La agencia o coalición estatal ofrece capacitaciones periódicas sobre las necesidades específicas de los sobrevivientes de violencia sexual en cuanto a refugio, vivienda y recursos económicos, además de herramientas de asesoría para ayudar a los sobrevivientes de violencia sexual respecto a refugios, vivienda y temas económicos.
- ✓ El personal y los voluntarios en el centro de crisis por violación o programa multiservicios saben que los sobrevivientes de violencia sexual son bienvenidos en el refugio. Incluso si la agencia es un programa multiservicios, se debe verificar que todo el personal y los voluntarios sepan esta información.
- ✓ El sobreviviente tiene acceso al asesor en temas de agresión sexual y el asesor puede reunirse con el sobreviviente en un espacio privado dentro del refugio.
- ✓ La agencia conversa sobre las mejores prácticas para atender a los adolescentes sin hogar debido a la violencia. Por ejemplo, la agencia establece una colaboración comunitaria para atender a los adolescentes o fija una política para brindar atención a los adolescentes, sin el conocimiento de los padres.

- ✓ El personal y los voluntarios evalúan las necesidades de refugio del sobreviviente al realizar una intervención durante una crisis y les ofrecen un refugio a los sobrevivientes de la violencia sexual. Los asesores en temas de agresión sexual evalúan la vivienda, refugio y necesidades económicas de manera continua durante el período de asesoría a la persona.
- ✓ El personal del refugio, especialmente aquellos que realizan la entrevista inicial, saben cómo darles la bienvenida y orientar a los sobrevivientes de violencia sexual que lleguen al refugio. Posiblemente la agencia tenga que cambiar o agregar más elementos a los procedimientos de orientación, ya que un sobreviviente de agresión sexual que necesite un refugio de emergencia tendrá necesidades diferentes en torno a la gestión de su caso y otros servicios, en comparación con los sobrevivientes de violencia doméstica. Por ejemplo, los sobrevivientes de agresiones sexuales recientes posiblemente no sepan cuáles son los detonantes que los alteran y pueden sorprenderse por las cosas que los alteran y las que no. La sorpresa de los detonantes inesperados puede ser más desconcertante que el elemento detonante en sí. El personal del refugio debe estar preparado para ayudar a los sobrevivientes de violencia sexual a medida que se enfrentan a las secuelas inmediatas y comienzan a recobrar el sentido de control.

Lista de verificación para dar refugio de emergencia para sobrevivientes de agresión sexual (continuación):

- ✓ El personal y la alta gerencia de la agencia se plantean regularmente cuáles son las mejores maneras de cumplir con las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual y cómo equilibrar las necesidades particulares de los sobrevivientes con las políticas actuales en el refugio. Por ejemplo, algunos huéspedes del refugio podrían frustrarse si perciben que los sobrevivientes de violencia sexual no tienen que seguir las mismas reglas. Es recomendable que el personal elabore planes para respetar la privacidad de los sobrevivientes de violencia sexual dentro del refugio, especialmente en las comunidades rurales y que hablen de cómo abordar las frustraciones de los huéspedes, a la vez que se cumplen las normas de confidencialidad. Igualmente, es recomendable que la gerencia de la agencia organice un repaso de las reglas y ver si se ajustan a todos los huéspedes del refugio.
- ✓ El personal del refugio sabe cómo ofrecer apoyo emocional y servicios basados en el conocimiento del impacto del trauma a los sobrevivientes de violencia sexual (ver la sección a continuación para conocer ideas específicas). Como mínimo, el personal del refugio puede brindar apoyo en relación a las pesadillas o recuerdos recurrentes, aspectos preocupantes de la salud, además de las necesidades en torno a la seguridad física y emocional.

Sobrevivientes con varias victimizaciones y necesidades

Los adultos sobrevivientes del abuso sexual durante la niñez a menudo presentan sus inquietudes principales ante los refugios como temas de violencia doméstica o falta de hogar. Muchos de estos sobrevivientes no cuentan con las palabras para identificar que lo que les sucedió fue un abuso, o no saben que pueden hablar con el personal del programa al respecto. Los sobrevivientes con largos antecedentes de abuso han aprendido que muchos sistemas y prestadores de servicios no son seguros y por lo tanto pueden estar renuentes a la divulgación de información. (Goodman, et al., 2006).

Es difícil equilibrar esta conciencia con los requisitos que se deben cumplir para ingresar en el refugio, los cuales se basan en la identificación propia de la victimización, pero los programas pueden tomar ciertas medidas para apoyar a más sobrevivientes. La asesoría exitosa toma en cuenta todas las experiencias, fortalezas y desafíos de cada sobreviviente. Depende de nosotros abrir la puerta de la conversación sobre la violencia sexual en todos los contextos, como la violencia sexual dentro de la violencia doméstica, la violencia sexual en el pasado versus la actual, o la violencia sexual en el contexto de la falta de hogar. No es necesario solicitar nuevas subvenciones o abrir una nueva ala del refugio para atender a los adultos sobrevivientes de abuso sexual en la niñez.

Se necesita mayor atención a la capacitación del personal, opciones de servicios y protocolos basados en el conocimiento del impacto del trauma. Las coaliciones, haciendo uso de su experiencia confiable en la capacitación de los

asesores, pueden ofrecer un modelo de plan de estudios o ideas sobre capacitaciones en temas de refugio y múltiples victimizaciones. Las coaliciones también están en la mejor posición para sostener conversaciones o grupos de trabajo para conocer más sobre los temas de la auto identificación de la victimización, cómo apoyar a quienes están crónicamente en situación de calle o a los sobrevivientes con enfermedades mentales crónicas, además de actualizar los protocolos con prácticas basadas en el conocimiento del impacto del trauma.

Lista de verificación para darles refugio a los sobrevivientes con múltiples victimizaciones y necesidades:

- ✓ La entrevista inicial y procedimientos de evaluación incluyen que se hable de la violencia sexual. La entrevista inicial, independientemente de si es un formulario o un conjunto de preguntas, tiene como finalidad abrir la conversación con los huéspedes del refugio sobre la violencia sexual. Hay que recordar que muchos sobrevivientes de violencia doméstica y agresión sexual también son sobrevivientes de abuso sexual durante la niñez y a menudo, la incomodidad del asesor o la falta de preguntas al respecto son las únicas razones por las cuales los sobrevivientes no revelan tales incidentes.
- ✓ Las agencias y/o la coalición ofrecen capacitaciones periódicas sobre la violencia sexual, incluyendo los efectos a largo plazo de las múltiples victimizaciones, cómo responder a la revelación de un incidente y temas de asesoría.
- ✓ La entrevista inicial y los formularios para fines estadísticos incluyen conjuntos de datos apropiados sobre la violencia sexual y doméstica. No es necesario que la agencia elabore conjuntos separados de documentos, pero es recomendable que la agencia amplíe las categorías de recolección de datos en los formularios existentes. Por ejemplo, las categorías de las casillas de información respecto al parentesco del agresor a la víctima deben ser más amplias en el caso de violencia sexual comparado con la violencia doméstica.
- ✓ Entre los servicios que brindan apoyo a los huéspedes del refugio se encuentran aquellos específicos a la violencia sexual, como grupos de apoyo para los sobrevivientes de abuso sexual durante la niñez; educación sobre la violencia sexual de pareja, abuso sexual durante la niñez, acoso sexual y otros tipos de violencia sexual; además de asesoría médica y legal.
- ✓ Se debe recordar que las preguntas de la entrevista inicial o la evaluación pueden ser detonantes. Se recomienda decirles a los sobrevivientes, antes de comenzar, qué sucederá durante el proceso de la entrevista inicial, por qué se hacen ciertas preguntas y por qué se anotan sus respuestas, así como qué se hará con la información.
- ✓ Se debe realizar una evaluación de necesidades *después* de haberlos admitido al programa. La evaluación de necesidades no debería afectar la capacidad de recibir los servicios.
- ✓ La agencia utiliza modelos de servicio basados en el conocimiento del impacto del trauma tanto en políticas como en prácticas. Por ejemplo, un refugio podría cambiar la regla que indica que las mujeres deben estar en sus habitaciones a las 10:00 pm, con la conciencia de que las camas o la hora de dormir es un detonante para muchos sobrevivientes de abuso sexual durante la niñez y que muchos huéspedes son adultos sobrevivientes de abuso sexual durante la niñez. El diseño universal de los servicios basados en el conocimiento del impacto del trauma "significa que a todos los sobrevivientes se les ofrecen servicios y asesoría de modo que sea eficaz para los sobrevivientes [con múltiples victimizaciones y necesidades]. Si un enfoque de asesoría mejora la comprensión de los problemas...elimina las barreras a los servicios, mejora las destrezas culturales y responde a las necesidades financieras y de salud mental, entonces beneficiará a todos los sobrevivientes" (Davies, 2001, p. 18).

Mujeres sin hogar

Además de los sobrevivientes de varios traumas, los refugios frecuentemente atienden a mujeres sin hogar. Las tasas de violencia sexual entre las personas en situación de calle, especialmente aquellas con enfermedades mentales, son sorprendentemente altas (Goodman, et al., 2006). Las agencias multiservicios y la colaboración entre los programas de violencia doméstica y los centros de crisis por violación pueden trabajar juntos para brindar refugio basado en el conocimiento del impacto del trauma y otros servicios a las personas sin hogar en una variedad de lugares, sabiendo que muchas, si no la mayoría, de las personas sin hogar han sobrevivido a la violencia. Las coaliciones tienen oportunidades de vincularse con grupos de defensoría sobre la vivienda para asesorar a los sobrevivientes de violencia sexual.

Por ejemplo, las coaliciones pueden empezar a conversar con otras organizaciones estatales o reunir a un grupo de trabajo o equipo especial a escala estatal que aborde los puntos comunes entre la violencia sexual y la falta de hogar (esto podría fomentar más trabajo a escala local, siguiendo un modelo parecido). Las coaliciones desarrollan los recursos pueden usar los programas locales junto a las organizaciones de vivienda en torno a los puntos comunes que existen entre la violencia sexual y las necesidades y problemas sobre la vivienda. Igualmente, pueden elaborar un conjunto de herramientas para los asesores sobre todas estas consideraciones en torno a la vivienda, además de posibles ajustes al programa para cumplir con las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual.

Lista de verificación para atender a los sobrevivientes de violencia sexual en situación de calle:

- ✓ La agencia busca formas de ser flexible e innovadora para alcanzar a los sobrevivientes sin hogar y a los que batallan contra la adicción. A muchas personas se les hace imposible cumplir con el requisito de estar sobrios para poder quedarse en el refugio. Periódicamente, la agencia revisa y habla sobre las prácticas y políticas sobre los métodos de apoyo para los sobrevivientes con adicciones, enfermedades mentales o con falta de hogar crónica.
- ✓ La agencia colabora con refugios y organizaciones de jóvenes que se han escapado o están en situación de calle, refugios para personas sin hogar y programas que atienden a víctimas menores y adultas de explotación y tráfico sexual para brindar asesoría y refugio a los sobrevivientes, donde sea que estén. La agencia hace un intercambio de capacitación y asistencia técnica con los prestadores de servicios para personas sin hogar y organizaciones anti-tráfico de personas.
- ✓ La agencia solicita fondos para refugiar a mujeres sin hogar que han sufrido violencia sexual. Ejemplos de estos fondos son las subvenciones en una sola suma (block grant) para el desarrollo comunitario, fondos de United Way y fondos según la ley McKinney-Vento para refugios de emergencia.
- ✓ La agencia usa fondos de VOCA, una subvención de una sola suma para el desarrollo comunitario, de United Way y los fondos según McKinney-Vento para refugios de emergencia con el fin de apoyar los servicios a los sobrevivientes sin hogar o casi sin hogar.
- ✓ Las entrevistas iniciales y los procedimientos de evaluación para los clientes sin hogar incluyen el tema de la violencia sexual (y de otra índole). La entrevista inicial, independientemente de si es un formulario o un conjunto de preguntas, tiene como finalidad abrir la conversación con los huéspedes del refugio sobre la violencia sexual.
- ✓ Los centros de crisis por violación y las agencias multiservicios colaboran con los prestadores de servicios a personas sin hogar y organizaciones comunitarias de salud mental para intercambiar temas de capacitación, crear protocolos para toda la comunidad y establecer acuerdos de servicio. Los acuerdos de servicio pueden contemplar que un asesor cumpla horas de oficina regulares en el refugio para personas sin hogar o que los refugios para sobrevivientes de violencia doméstica inviten a un trabajador del departamento de vivienda

pública a que ofrezca información o ayude a los sobrevivientes con sus solicitudes de asistencia pública o vivienda.

- ✓ La agencia tiene un plan para brindar un refugio seguro y con apoyo emocional a los sobrevivientes de violencia sexual de sexo masculino o transgénero (hombres o mujeres). No todos los refugios acogen a los sobrevivientes del sexo masculino o transgénero, pero sí pueden trabajar con otros prestadores de servicios para brindar un servicio integral. Los refugios para personas sin hogar frecuentemente no cuentan con los recursos para prestar los servicios específicos al trauma que necesitan los sobrevivientes. Si bien los centros de crisis por violación y las agencias multiservicios trabajan con los refugios para personas sin hogar con la finalidad de prestar servicios basados en el conocimiento del impacto del trauma, también deberían contemplar la prestación de servicios específicos al trauma para los sobrevivientes del sexo masculino o transgénero.

Asesoría sobre la vivienda para los sobrevivientes de violencia sexual

Se ha realizado una gran cantidad de trabajo para cumplir con las necesidades de vivienda de los sobrevivientes de violencia doméstica y los sobrevivientes de agresión sexual tienen muchas de las mismas preocupaciones económicas y de vivienda. Podemos aprender mucho del trabajo que se ha hecho antes, a la vez que se toman en cuenta las cuestiones específicas respecto a las diferencias que existen en las necesidades de vivienda de un sobreviviente de agresión sexual en comparación con lo que se ha hecho en el pasado.

Lista de verificación para la asesoría sobre la vivienda:

- ✓ La agencia puede brindar asesoría e información sobre los temas de vivienda:
 - Cómo ponerle fin a un contrato de alquiler si el sobreviviente desea o necesita mudarse
 - Cómo negociar un nuevo contrato de alquiler si el sobreviviente necesita dejar a su pareja, compañero de cuarto, arrendador sexualmente violento, etc.
 - Cómo recuperar el depósito de seguridad (en caso de ser necesario ponerle fin al contrato o si el apartamento resultó con daños durante el incidente violento).
 - Cómo evitar el desalojo, si se desea evitarlo.
- ✓ La agencia puede brindar asesoría e información sobre los temas de vivienda:
 - Cómo mejorar la seguridad y habitabilidad de las viviendas inseguras o de inferior calidad (incluyendo las necesidades de seguridad específicas para las personas con discapacidades)
 - Cómo continuar recibiendo la asistencia pública para la vivienda según la Sección 8 u otro tipo de asistencia después de una mudanza
 - Cómo inscribirse en programas de asistencia pública, como el de la Sección 8, vivienda subsidiada, Medicaid, Asistencia temporal para las familias necesitadas, Asistencia general, el programa de seguro médico para niños (CHIP, por sus siglas en inglés), el programa de ayuda con el pago de la guardería, el ingreso de seguridad social suplementario (SSI, por sus siglas en inglés), el subsidio por discapacidad del Seguro Social, el programa de asistencia suplementaria para la nutrición (SNAP, por sus siglas en inglés, antes conocido como estampillas de comida), el programa para mujeres, infantes y niños (WIC), además de otros tipos de asistencia social
 - Cómo solicitar una orden de restricción para los sobrevivientes de violencia sexual (si está disponible esta opción en el estado) y cómo solicitar el desalojo del agresor del hogar.
- ✓ La agencia incluye a los sobrevivientes de violencia sexual en los programas de vivienda provisional.
- ✓ La agencia les ofrece subsidios para pagar la vivienda a los sobrevivientes de agresión sexual.
- ✓ La agencia mantiene una relación con los entes de vivienda pública, arrendadores de vivienda privada, abogados especialistas en vivienda y sin fines de lucro, entre otros involucrados con los temas de vivienda (p. ej. un equipo

de trabajo en el concejo municipal, si existe, o grupos de defensoría del inquilino). La agencia colabora con estas organizaciones sobre los temas relacionados a la violencia sexual y posiblemente se incorporen a estos entes en el equipo de respuesta a la agresión sexual (SART, por sus siglas en inglés).

- ✓ La agencia, bien sea a través de sí misma o de un contratista, puede ofrecer opciones para optimizar la seguridad de los sobrevivientes: cerrojos para puertas y ventanas, cambio de cerradura, mejor iluminación, poda de arbustos o fondos para mudanza. La agencia conoce y puede ofrecer opciones adicionales para mejorar la seguridad de los sobrevivientes con discapacidades. (No se debe interpretar que un cerrojo es una medida preventiva absoluta, pero sabemos que estas medidas de seguridad pueden ayudar a hacer más segura una vivienda de inferior calidad y pueden ayudar al sobreviviente a sentirse más seguro).

Lista de verificación para asesoría sobre la vivienda (continuación):

- ✓ Los asesores están evaluando constantemente las necesidades de vivienda de sus clientes a medida que los asesoran. Los asesores están preparados y cuentan con la capacidad para brindar asesoría sobre la vivienda a los sobrevivientes de violencia sexual, como por ejemplo acompañarlos a citas sobre la vivienda, procedimientos en el tribunal y otras citas; redactar cartas a nombre de los sobrevivientes para documentar el incidente de violencia sexual y/o para defender a los sobrevivientes ante los arrendadores y las autoridades pertinentes; investigar y ayudar a los sobrevivientes a conseguir distintas opciones de vivienda.
- ✓ La agencia busca donaciones de ferreterías, pintores contratistas, etc., para ayudar a los sobrevivientes a remodelar sus hogares para que sean más tranquilos y con menos elementos detonantes.
- ✓ La agencia y la coalición tienen vínculos a representantes locales y entes de defensoría de los derechos legales de las víctimas en cuanto a la vivienda.

Análisis de caso: Refugio independiente de crisis por violación

Un programa ha resultado muy exitoso al crear un refugio independiente para los sobrevivientes de agresión sexual. Bobbi Gagne, directora ejecutiva del Equipo de Crisis ante la Agresión Sexual (SACT) en Barre, Vermont describe cómo un centro rural de crisis por violación les brinda refugio a los sobrevivientes de violencia sexual (comunicación personal, 6 de abril de 2011).

A medida que SACT prestaba servicios ante la agresión sexual, Gagne y sus colegas se enfrentaban a un desafío en torno al refugio de las víctimas de agresión sexual. El refugio local para víctimas de violencia doméstica aceptaba a las víctimas de agresión sexual. Sin embargo, debido a la gran carga de trabajo del refugio, se les dificultaba establecer servicios específicos para apoyar a las víctimas de agresión sexual durante su recuperación. Al mismo tiempo, el programa de Gagne estaba trabajando para brindarles apoyo a los sobrevivientes del sexo masculino en la misma medida que las sobrevivientes del sexo femenino.

Debido a que el refugio local de violencia doméstica no podía aceptar a los sobrevivientes hombres que necesitaban refugio, estos clientes se hospedaban en hoteles, lo cual no era una situación ideal para apoyar a los clientes de forma continua, ayudar en la recuperación (p. ej. lidiar con los detonantes al estar aislado), la seguridad y las reuniones con los asesores. Gagne y los integrantes de su junta directiva decidieron buscar una subvención comunitaria en una sola suma para crear un refugio que hospedaría a las personas, independientemente de su identidad de género. Estaban conscientes de los potenciales retos para recaudar fondos para apoyar a las víctimas de agresión sexual del sexo masculino, pero aun así siguieron adelante.

Gagne destaca que en ese momento había 20 refugios para animales y 5 para víctimas de violencia doméstica en el estado de Vermont. A SACT le otorgaron la subvención para construir el nuevo refugio y hacer de su visión una realidad (la subvención fue solamente para la compra del edificio). La meta de Gagne era, y aún sigue siendo, prestarles servicios a "todos los seres humanos no-agresores".

Dado a que SACT ya estaba prestando servicios a través de una línea telefónica a cualquier víctima de violencia sexual, independientemente de su identidad de género o experiencia, incluyendo a las víctimas de tráfico de personas, estaban muy bien informados respecto a la clase de servicios que los sobrevivientes pudieran necesitar en un refugio. Gagne dice que la agresión sexual es tan sólo un punto en la amplia progresión de la violencia sexual.

Al establecer y optimizar los servicios, Gagne toma en cuenta a los sobrevivientes de abuso sexual durante la niñez, sobrevivientes adultos, sobrevivientes agredidos bajo cualquier circunstancia y en cualquier momento de la vida. La junta directiva en su totalidad ayudó mucho a visualizar las necesidades integrales de las víctimas de agresión sexual. El presidente de la junta trabajó de cerca con Gagne para desarrollar la visión de cómo sería un refugio centrado en la atención a los sobrevivientes de agresión sexual. Se enfocaron más allá de los servicios presentes en los refugios existentes para así identificar las necesidades específicas de las víctimas de agresión sexual. Fueron muy cuidadosos al establecer un refugio que se toma muy en serio los temas de la privacidad y la seguridad personal. Por ejemplo, reconocieron que el refugio tendría que ofrecer baños y duchas que las personas pudieran utilizar en privado y que los residentes del refugio precisaban de cerrojos en las puertas y poder estar a solas cuando así lo desearan.

Para facilitar la estadía de los sobrevivientes, SACT ha tratado de mantener al mínimo la cantidad de reglas en las instalaciones. A los sobrevivientes que se quedan en el refugio se les hace sentir como en casa y pueden elegir opciones a diario que los ayudan en su proceso de sanación, como por ejemplo dormir hasta tarde si es necesario (en vez de tener que levantarse a cierta hora cada día). Todas las habitaciones son para personas solas, a menos que haya un individuo no-agresor que el sobreviviente haya elegido como acompañante. SACT puede ofrecer zonas separadas por sexo, si es necesario, pero Gagne dice que un entorno mixto no ha sido un problema. De forma exhaustiva, SACT ha identificado y abordado las necesidades específicas de los sobrevivientes de agresión sexual en todas partes de las instalaciones. El refugio cuenta con total acceso para las personas con discapacidades. La duración de la estadía de cada sobreviviente es flexible y Gagne destaca que los sobrevivientes en recuperación debido a un incidente de violencia sexual entre el mismo sexo perpetrado por una pareja a menudo necesitan un período de transición más largo para apoyarlos y conseguir una nueva vivienda segura.

Cuando un sobreviviente acude al refugio, Gagne y su personal trabajan de cerca para ayudarlo a cumplir sus metas antes de mudarse. La estadía promedio en el refugio es de 3 a 5 días, aunque las personas que están buscando nuevas opciones de vivienda o tienen otras necesidades se pueden quedar más tiempo. Gagne sabe que SACT no impone ningún límite máximo a la estadía de los sobrevivientes, con tal de que la persona esté haciendo el esfuerzo en torno a sus metas. SACT también recibe a los familiares de los sobrevivientes que hayan venido a visitarlos y a darles apoyo justo después del incidente de agresión, así como a los sobrevivientes que hayan regresado al pueblo para lidiar con sus procesos legales y juicios. Al hablar con Gagne, es obvio que ella y su personal están dispuestos a trabajar con los sobrevivientes bajo una amplia gama de circunstancias para brindarles apoyo y refugio.

SACT creó un servicio único con el apoyo de una subvención comunitaria de una sola suma. Esta subvención fue una parte integral en la fundación del refugio, pero el verdadero éxito de establecer el nuevo servicio se debe al compromiso de la junta directiva y el personal a cumplir las necesidades de "cualquier ser humano no agresor". Debido a que la junta directiva y el personal trabajaron de cerca para comprender a sus clientes y comunidad, lograron conseguir maneras de abordar las necesidades desatendidas de una forma valiosa para los sobrevivientes. Ese compromiso con los sobrevivientes es tangible en todas las facetas del refugio. Los pasos que SACT ha tomado funcionarán en cualquier clase de planificación de un programa: identificaron una necesidad, determinaron cómo se ajustaba a su misión y visión institucional, hallaron apoyo comunitario y financiero e implementaron un plan bien investigado.

La clave del éxito de este refugio es el compromiso de hacer los servicios accesibles y disponibles a todos los sobrevivientes, independientemente de sus posibilidades de movimiento, identidad de género, raza, orientación sexual, estado civil o la cantidad de tiempo que haya pasado desde la agresión. Con esta visión holística y compromiso, el refugio está logrando atender a todos los seres humanos no-agresores.

El primer ladrillo

El refugio y la asesoría sobre la vivienda para los sobrevivientes de violencia sexual es un área de mucho interés que está creciendo en el trabajo anti-violencia. La asesoría sobre la vivienda es una forma de cumplir significativamente con las necesidades y prestarles servicios holísticos a los sobrevivientes. Al establecer la colaboración entre organizaciones, se le pide a la comunidad en general que se una a nosotros y demos una respuesta a la violencia sexual, para así fortalecer a nuestras comunidades. Los asesores y agencias apoyan a los sobrevivientes al comprender los problemas y soluciones en cuanto a la vivienda y el refugio para los sobrevivientes de agresiones sexuales recientes, aquellos con múltiples victimizaciones y necesidades, así como las mujeres sin hogar que también son sobrevivientes de violencia sexual. Cada hogar se construye sobre bases fuertes. Las bases fuertes de nuestros centros de crisis por violación y programas contra la violencia doméstica pueden apoyar a un sinnúmero de sobrevivientes de violencia sexual a crear hogares seguros.

Contamos con una gama de soluciones tan amplia como los temas que atendemos. Cada programa contra la agresión sexual, bien sea independiente o multiservicios, tiene la capacidad de identificar alguna necesidad que no se haya cumplido con los sobrevivientes en su comunidad, desarrollar una visión para cumplir con tal necesidad de la manera más holística posible y luego identificar los recursos para hacer realidad la solución. El desafío para todos los programas es la creación de oportunidades para fortalecer la colaboración entre la junta directiva, el personal, los sobrevivientes y la comunidad, pues esta colaboración es lo que respalda a los servicios estables para los sobrevivientes de violencia sexual. Una colaboración sólida es la base fundamental para establecer espacios seguros para la recuperación.

Bibliografía:

Davies, J. (2007). Helping sexual assault survivors with multiple victimizations and needs: A Guide for agencies serving sexual assault survivors. Hartford, CT: Greater Hartford Legal Aid, Inc.

Goodman, L., Fels, K., & Glenn, C. (2006, September). No safe place: Sexual assault in the lives of homeless women. Harrisburg, PA: VAWnet, un proyecto del Centro nacional de recursos sobre la violencia doméstica/Coalición contra la violencia doméstica de Pennsylvania. Accedido el 10 de junio de 2011, en www.vawnet.org.

Greco, D., & Weschler, K (2010). No place like home: The impact of sexual violence on housing. Seminario web grabado el 17 de agosto de 2010 para el Centro nacional de recursos sobre la violencia sexual. Accedido el 10 de junio de 2011, en www.nsvrc.org

Hoedemaker, S. (2010). Opening the door: An advocate's guide to housing and sexual violence. Enola, PA: Centro nacional de recursos sobre la violencia sexual. Accedido el 10 de junio de 2011, en www.nsvrc.org

Logan, TK, Evans, L., Stevenson, E., & Jordan, C.E. (2005). Barriers to services for rural and urban survivors of rape. *Journal of Interpersonal Violence* 20, p. 591-616.

Centro nacional de recursos sobre la violencia sexual (2010). Housing and sexual violence bulletin. Enola, PA: Centro nacional de recursos sobre la violencia sexual. Accedido el 10 de junio de 2011, en www.nsvrc.org

Recursos:

Centro nacional de recursos sobre la violencia sexual y la vivienda (NSVRC, por sus siglas en inglés):

<http://www.nsvrc.org/projects/housing-and-sexual-violence>

Esta página web en el sitio de NSVRC incluye un webinar y documentos útiles para los asesores y coaliciones, como la guía "Opening the Door: An Advocate's Guide to Housing and Sexual Violence".

El proyecto de repartición de recursos (Resource Sharing Project o RSP): www.resourcesharingproject.org

Sargent Shriver National Center on Poverty Law: <http://www.povertylaw.org>

El Equipo de Crisis ante la Agresión Sexual en Barre, VT: <http://www.sexualassaultcrisisteam.org>

Atención basada en el conocimiento del impacto del trauma:

<http://www.medicine.uiowa.edu/icmh/TraumaInformedCare.htm>

Colección especial de VAWnet sobre la vivienda y la violencia sexual: <http://snow.vawnet.org/special-collections/SVHousing.php>

Esta colección cuenta con muchos recursos útiles, incluyendo "*No Safe Place: Sexual Assault in the Lives of Homeless Women*". Muchos de los documentos hablan sobre los vínculos que existen entre la opresión, la violencia sexual y las necesidades de refugio.

Victim Rights Law Center: www.victimrights.org

SACT ha sido generoso en permitirle al RSP imprimir la siguiente guía para clientes del refugio. Gagne explica que SACT trata de mantener al mínimo las reglas y reglamentos, a fin de permitir que el refugio sea un espacio útil, seguro y atractivo a todos los sobrevivientes.

El Equipo de Crisis ante la Agresión Sexual (SACT, por sus siglas en inglés) te da la bienvenida al refugio "Safe Passage".

Esta guía se realizó para ayudarnos a prestar servicios de calidad y asegurar el mantenimiento de este refugio para todos los seres humanos no-agresores que busquen un lugar seguro como víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, independientemente del género, identidad de género, orientación sexual, raza y cultura o creencias.

Si tienes preguntas o inquietudes sobre estas pautas, por favor, pídele a tu asesor que te explique o dé respuesta a tus inquietudes antes de firmar y aceptar que recibiste y comprendiste las pautas. Al firmar este documento, aceptas que, de no seguir las pautas del refugio, podríamos pedir que abandones el refugio y también podría conllevar a que no se permita tu estadía en el refugio en el futuro

El refugio cuenta con habitaciones con acceso universal, baño y ducha con asiento, además de un área de cocina con un mostrador accesible para las sillas de ruedas. También contamos con otros artículos para atender necesidades especiales para asegurar tu comodidad, incluyendo un microondas parlante, abrelatas eléctrico, silla de rueda adicional y un reproductor especial de CDs. De igual forma, te podemos facilitar CDs informativos sobre todos los programas en el estado que están dentro de la red, su zona de cobertura y los números de las líneas directas, además de información sobre cómo hacer una declaración de impacto a la víctima, nuestro folleto acerca del programa de víctimas/sobrevivientes y otra información importante.

Estos CD tienen marcas Braille y están identificados claramente para ayudarte a recibir la información de la mejor manera para ti. Si se te hace más fácil, uno de nuestros asesores te puede leer esta guía y la información en los CDs y no hay necesidad de explicar por qué solicitas que se te lea la información. Además, tenemos una tablilla de Braille llamada *"Dragon speaks naturally,"* con fichas para la comunicación, así como un teclado de computadora resaltado para personas con baja visión. El teléfono dentro de la habitación con acceso universal cuenta con etiquetas en Braille en las teclas y números grandes para mayor facilidad. Si hay algo que nos faltó para hacer más cómoda tu estadía, por favor avísale a alguien de nuestro personal y haremos todo lo posible para encontrar lo que necesites.

Hay un carrito móvil para hacer tu estadía lo más cómoda posible, que contiene:

- herramientas para ayudar a amarrarte los zapatos y subir el cierre o abotonarte la ropa,
- lápiz y pluma, cojines,
- productos de baño e higiene extensibles,
- crema para candidiasis, crema para infección de la ingle por hongos, talco para bebé y talco "Gold Bond"
- artículos de higiene personal para todos los géneros y personas de color o indígenas, incluyendo crema de afeitar para ambos, desodorante, afeitadoras desechables, artículos de cuidado personal, champúes y acondicionadores y cremas especiales,
- lupas para leer, dispositivos gira-llaves, expansores del interruptor de luz
- porta-cubiertos, toallitas húmedas,
- popotes (pajillas) y platos para quienes tienen visión baja o visión disminuida

¿Qué puedes esperar de nosotros?

- ❖ Una tarjeta de acceso para entrar y salir del refugio.
- ❖ Los números de emergencia para contactar a nuestra línea directa y otros servicios de emergencia.
- ❖ Una línea telefónica local para poder comunicarte con familiares no-agresores y tramitar cualquier servicio externo a lo que ofrezca el Equipo de Crisis ante la Agresión Sexual.
- ❖ Un tour guiado del refugio, para familiarizarte con el espacio y sepas dónde acceder a lo que necesites.
- ❖ Nos dirigiremos a ti por el nombre y pronombre personal que nos des y respetaremos la expresión de tu identidad.
- ❖ Te mostraremos dónde se ubica nuestra biblioteca de películas y libros, cómo accederla y nos aseguraremos que haya una selección diversa para todos.
- ❖ Te entregaremos un cuaderno de recursos con la información de contacto y cargo de los prestadores de servicios, además de la lista de los servicios que ofrecen.
- ❖ Nos reuniremos contigo cuando lo solicites para ayudarte a cumplir las metas que te propongas al ingresar al refugio.
- ❖ Mantendremos una lista de personas no-agresoras que desees te visiten en el refugio, cenén o vean una película contigo.
- ❖ Garantizaremos tu seguridad y la de los demás al realizar una revisión de antecedentes de todos los que ingresen a nuestro refugio, incluso si es sólo de visita, para asegurar que no sean agresores.
- ❖ Mantendremos una lista de los medicamentos que estés tomando en caso de emergencia, así como los contactos de emergencia que nos des. Solamente nos comunicaremos con estas personas cuando lo solicites.
- ❖ Te permitiremos el tiempo que necesites para el descanso, recuperación y reorganización antes de que el personal pida reunirse contigo para hacerle seguimiento a tus necesidades y metas para los próximos pasos. Únicamente solicitaremos que te comuniques con el personal una vez a la semana para asegurar que estamos cumpliendo con tus necesidades y metas.
- ❖ Nos reuniremos contigo y cualquier otro prestador de servicios que te atienda para identificar cualquier necesidad que haya cambiado.
- ❖ Ofreceremos refugio a cualquier representante, familiar o proveedor de cuidados no-agresor de quien necesites apoyo durante tu estadía.
- ❖ El único momento en que cesará la confidencialidad es si presentas un peligro para ti mismo o los demás.

¿Qué esperamos de ti?

- ❖ Asegúrate de tener tu tarjeta de acceso cuando entres y salgas del refugio, incluso si solamente vas a salir a tomar aire o fumar. Solamente tú debes tener el control de la tarjeta de acceso y asegúrate de cerrar bien la puerta al entrar. Esperamos que no vayas a dejar la puerta abierta, incluso si estás junto al edificio. Cuando estés listo para marcharte del refugio, requerimos que dejes la llave con el personal de la oficina.
- ❖ Los visitantes que no han recibido la autorización para pasar la noche en el refugio deben marcharse antes de las 11:00pm. Se requiere que regreses al refugio a las 11:00pm y que no perturbes a los otros residentes del refugio al entrar.
- ❖ Cuando salgas de la privacidad de tu habitación, debes cubrirte con una camisa y pantalones; está bien que sean pijamas, siempre y cuando las partes de arriba y abajo estén cubiertas.
- ❖ Mantén tus artículos personales en tu habitación para que así las áreas comunes permanezcan cómodas para todos.
- ❖ Debes asegurar que tus invitados respeten las reglas y permanezcan solamente en las áreas comunes, sin entrar a tu habitación. Si necesitas privacidad para conversar, hay un área al bajar las escaleras con una mesa, sillas, cafetera y televisor.
- ❖ Esperamos que respetes a todos los que usan este refugio, ya que es nuestro compromiso ofrecer un espacio seguro a todos los seres humanos no-agresores. Si existe algún problema, por favor, comunícate con el personal para ayudar a facilitar una resolución pacífica.

- ❖ Recuerda que todos los baños son individuales y asegúrate de respetar a quienes puedan necesitar más tiempo para cumplir con sus necesidades especiales. Por favor, baja el asiento del sanitario y límpialo luego de usarlo, asea el baño para que la próxima persona lo pueda utilizar.
- ❖ Lava tus platos y limpia donde cocines, saca la basura de tu habitación al patio trasero los lunes por la noche, ya que los martes recogen la basura.
- ❖ Busca la ayuda y apoyo que necesites y comunícate con el personal del refugio una vez por semana.
- ❖ Busca los medios de transporte necesarios para ti y tus hijos o invitados, bien sea con conocidos no-agresores o a través de los horarios de autobús y taxi que te hemos facilitado; estos teléfonos se encuentran en la lista de recursos.
- ❖ Tienes la responsabilidad de ayudarnos a entender cómo podemos apoyarte y ayudarte a cumplir con tus metas.
- ❖ Nos darás una lista de emergencia con tus medicamentos, doctores y otros teléfonos de emergencia, además de las instrucciones respecto a cómo y cuándo utilizarlos.
- ❖ No se permite el ingreso de alcohol ni drogas al refugio.

Firma del cliente

Fecha

Firma del asesor

Fecha