

## 5.3. SERVICIO BERDINDU

### 5.3.1. QUÉ ES

**Berdindu** es un servicio público de información y atención para los temas relacionados con la diversidad sexual, familiar y de género promovido por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

### 5.3.2. FUNCIONES

Las funciones del servicio son:

- Atención y asesoramiento a lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales, así como a su entorno, en relación con cualquier tema derivado de la orientación sexual o identidad sexual y/o de género.
- Información y atención a la comunidad educativa, a los diferentes agentes sociales y profesionales, a los medios de comunicación y a la sociedad en general con el objetivo de eliminar la LGTBIfobia.
- Diseño y propuesta de políticas de igualdad y no discriminación en relación con el colectivo LGTBI.

51

**Berdindu** además **realiza**, en colaboración con el colectivo LGTBI:

- Campañas de sensibilización social.
- Coordinación con entidades asociativas y de cooperación.

### 5.3.3. COMPROMISOS

El servicio público BERDINDU se encarga del acompañamiento emocional y social de las personas LGTBI, así como de las familias con menores con diversidad sexo/género, buscando que logren la entereza emocional necesaria para conseguir su inserción social en igualdad de derechos que el resto; que su entorno social y familiar les proteja de posibles situaciones de rechazo social o discriminación.

El servicio trabaja única y exclusivamente en la prestación de servicios de acompañamiento emocional y social, sin interferir en las cuestiones médicas en el marco de las prestaciones de la sanidad pública atendidas por Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, y que en parte, quedan descritas en el Capítulo III “Atención Sanitaria”, de la Ley 14/2012, de 28 junio, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales.

---

En particular, quedan expresamente excluidos del Servicio Público BERDINDU todos los temas referidos a los diagnósticos y tratamientos hormonales, intervenciones plástico-quirúrgicas, y cualquier otro de carácter médico que afecte al trabajo realizado por el personal profesional de la atención médica y la enfermería, de la atención psicológica psicoterapéutica y sexológica. Estos son atendidos por la Unidad de Referencia para evaluación y tratamiento multidisciplinar de apoyo a las personas trans, creada el año 2009 en el Hospital de Cruces, dentro de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.

Se excluye el trabajo directo con menores, Berdindu se centra en el acompañamiento de su entorno familiar, escolar, etc..., en esta materia se actúa de acuerdo con lo puesto en la Ley 3/2005, de 28 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.

### 5.3.4. CÓMO SE ESTRUCTURA

El Servicio público Berdindu se estructura en diferentes niveles acordes a las distintas personas o entidades destinatarias de la atención, siendo prioritario el trabajo en red y el uso eficaz y responsable de los fondos públicos.

- **Berdindu Pertsonak/Ibiltari:** Su objetivo es ofrecer información y apoyo a toda aquella persona lesbiana, gay, transexual, bisexual, intersexual y entorno que así lo solicite, así como a familias con menores con diversidad de sexo/género. El servicio es ofrecido en los tres territorios, y gestionado por las asociaciones Aldarte (Bizkaia, Araba) Errespetuz (Servicio Ibiltari) y Gehitu (Gipuzkoa).
- **Berdindu Eskolak:** Su objetivo es formar y asesorar al profesorado de los centros escolares de la CAPV en materia de diversidad sexual, familiar y de género. Servicio gestionado por Guztiok.

### 5.3.5. RECURSOS MATERIALES

Las prestaciones del Servicio Berdindu se sustentan sobre la infraestructura de la que disponen las entidades que lo gestionan en sus respectivas sedes sitas en:

C/ Kolon, 50 (Donostia)

C/ Berastegi, 5 (Bilbo)

C/ Zapatería, 39 (Gasteiz)

C/ Benidorm, 1 (Bilbo)

Esta infraestructura se complementa con una atención itinerante a personas trans (transexuales y/o transgénero) (Berdindu Ibiltari) que facilita que la persona usuaria que lo desea sea atendida en su lugar de residencia. Se trata de un servicio basado en la “Atención de pares”, que consiste en que todas las personas usuarias del servicio son atendidas por una persona transexual con su misma identidad sexual.

### 5.3.6. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La atención a las personas usuarias del Servicio público se rige por los siguientes principios:

- Confidencialidad.
- Cordialidad.
- Respeto.
- Profesionalidad.
- Eficacia.
- Calidad.
- Apoyo y aceptación incondicional (no juzgar ni valorar).
- Adecuación a las características de la persona usuaria o centro educativo en cuestión.
- Escucha activa: indagar, confirmar la escucha, realizar preguntas abiertas, recapitular...
- Empatía.
- Estímulo de los recursos propios de la persona usuaria.

Además el servicio Ibiltari se rige también por el principio de “Atención de Pares”, que consiste en que todas aquellas personas transexuales usuarias del servicio son atendidas por una persona transexual con su misma identidad sexual.

### 5.3.7. VÍAS DE ATENCIÓN

**Berdindu Pertsonak:** Tres son las principales vías de atención del Servicio: telefónica, presencial y correo electrónico. En todos y cada uno de los casos, ésta se rige por los principios de actuación anteriormente mencionados.

**Berdindu Ibiltari:** Para el caso concreto de atención a personas transexuales se facilita un servicio itinerante que evita el desplazamiento de las personas usuarias.

**Berdindu Eskolak:** La principal vía de atención es presencial, acudiendo al centro educativo con el objetivo de atender las demandas del profesorado. Una vez en el centro puede ser que requieran de Asesoramiento o de Formación. También se dispone de correo electrónico y atención telefónica aunque estas vías se utilizan sobre todo como un primer contacto entre la persona responsable del centro educativo (o de quien requiera de nuestros servicios) y Berdindu Eskolak.

### 5.3.8. DERIVACIÓN

El asesoramiento ofrecido por el Servicio público, en aquellos casos concretos de demanda asistencial, tiene un nivel básico de atención. A partir de ahí, y en el caso de que la

---

demandas así lo requiera, se establecen las correspondientes vías de derivación, bien hacia otros servicios de la entidad, del propio Servicio Berdindu, o bien hacia servicios externos a la misma.

Además de lo citado anteriormente, el servicio Berdindu y, en especial Berdindu Ibiltari, informa a las personas usuarias del servicio de la existencia de la UIG del Hospital de Cruces, unidad de referencia para toda la CAPV.

Berdindu Eskolak, en el caso de que la demanda así lo requiera o se considere importante, se coordina con el resto de servicios de Berdindu facilitando información de aquellos datos que puedan ser significativos para que puedan ofrecer un servicio más completo a las personas usuarias. Así mismo se informa al centro de los servicios Berdindu Pertsonak y Berdindu Ibiltari.

### 5.3.9. COORDINACIÓN: INFORMES Y EVALUACIÓN

Los Servicios Berdindu Pertsonak (oficinas de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa y el servicio itinerante Ibilitari) y Eskolak están en permanente coordinación con el resto de entidades que conforman el Servicio, así como con la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Gobierno Vasco. A tal fin realiza de forma periódica los informes que a continuación se citan:

- **Informes mensual, semestral, anual y de cierre:** Conjunto de demandas atendidas a lo largo del servicio.
- El servicio Berdindu pone a disposición de todas las personas usuarias un cuestionario para evaluar el servicio que, además, posibilita realizar sugerencias de mejora. Con estos datos se realiza un **Informe de Evaluación** de periodicidad semestral.

Berdindu Eskolak también está en permanente coordinación con Berritzegune Nagusi, y pone a disposición del profesorado un cuestionario para evaluar el propio servicio, que además, posibilita realizar sugerencias de mejora.

### 5.3.10. COLABORACIÓN

Los Servicios públicos Berdindu Pertsonak y Eskolak trabajan en red y colaboran con el Departamento de Educación, Política lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, la UIG del Hospital de Cruces, Era Berean, la Red Pública de Servicios Sociales, el resto del colectivo LGTBI, y cualquier otra entidad del ámbito de la intervención social.