



INFORME 2020

**Impacto del Estado de Alarma provocado por el COVID-19  
en el Servicio de Información, Orientación y Atención  
*Línea Arcoiris* de FELGTB**

[www.felgtb.org](http://www.felgtb.org)



**FELGTB**  
Federación Estatal de Lesbianas,  
Gais, Trans y Bisexuales

Un documento elaborado por Alfonso Lara, María Rodríguez y Lorenzo González, de la Oficina Técnica de Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales para el conocimiento y valoración por parte de la Comisión Ejecutiva

Agosto 2020 | Aprobado en septiembre 2020

## Contenido

Presentación.....	4
El servicio <i>Línea Arcolris</i> .....	6
Caracterización general de las consultas.....	11
Perfil poblacional .....	14
Temáticas abordadas .....	19
Derivaciones y seguimientos .....	24
Conclusiones generales.....	26
Anexo .....	28

## Presentación

El 20 de marzo de 2020 FELGTB publicó una noticia, tras la detección de posibles situaciones de **necesidad básica o tensiones** que pudieran provocarse por el **confinamiento** que pretendía **reforzar la capacidad de un recurso de atención denominado “Línea Arcoíris”**, aprovechando su potencial como primera intervención y atención para las personas LGTBI. Concretamente, la nota de prensa recogía que el “servicio de atención telefónica de la Federación” se ponía “a disposición de todas aquellas personas LGTBI que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad debido a la crisis sanitaria”. Todo ello porque, según esta nota señalaba “incidimos en que la obligación de permanecer en el domicilio puede generar situaciones conflictivas dentro del propio hogar como las que pueden vivir”.

Durante estos días, los medios de comunicación se hicieron eco de esta noticia, desde el reconocimiento del impacto que el confinamiento podía estar generando en la población LGTBI, y la consecuencia fue una amplia cobertura que facilitó el conocimiento de la Línea como recurso.

Este informe tiene como objetivo realizar una **descripción de las atenciones del servicio de FELGTB “Línea Arcoíris”** a fin de que sirva como ejemplo de análisis de los efectos de la situación de confinamiento en las personas LGTBI.

Para la realización de este informe las **consultas analizadas** se han restringido a aquellas **referidas directamente con los efectos de confinamiento**. Se han obviado atenciones referidas a medios de comunicación, contactos, recursos y servicios de actividades de ocio, solicitud de informes e investigaciones, considerando que la “Línea Arcoíris” es un potente medio de información, asesoramiento e intervención en este periodo y puede constituir un reflejo de la realidad, de la que no se conoce todo su alcance.

Este informe es un **análisis descriptivo sobre la totalidad de un recurso que permite ver una parte de la realidad que bien puede ser representativa del todo**. La confirmación de si efectivamente representa a la totalidad de la realidad es una limitación, ya que no existen otros datos más allá del contraste de dos periodos (2019 y 2020) de funcionamiento del servicio, y las posibilidades de análisis mediante procedimiento de encuesta aleatoria son muy costosas y de rigor muy metodológico limitado.

Por su parte, el impacto del confinamiento puede analizarse desde una perspectiva neutral, ejemplo de ello es que alguna de las consultas lo han mostrado como periodo de reflexión: consultas más numerosas de lo habitual en asuntos tales como la salida del armario o el descubrimiento de “relaciones tóxicas” sin llegar al extremo de la violencia. También se han producido casos, como un regreso al pasado, de renunciar a relaciones porque se viven en la oscuridad. De igual forma, profesionales del ámbito del trabajo social se han puesto en contacto con la FELGTB a través de la Línea, interesándose por los servicios ante la proliferación de casos de personas LGTBI con vulnerabilidad social y económica.

Sin embargo, hay una serie de hechos que sirven para evidenciar que el impacto sobre un sector de la población (LGTBI) han generado **situaciones de vulnerabilidad social, económica, discriminatoria y emocional**, que es el objeto de este informe.

En cuanto a los tiempos de obtención de estos datos, el periodo de análisis corresponde desde el 16 de marzo (fecha en la que comenzó el periodo de confinamiento y estaba activa esta Línea) hasta el 29 de mayo (fecha en la que se permite la realización de salidas a la calle durante el Estado de Alarma) de los años 2019 y 2020, es decir, un total de 59 días de servicio de esta Línea.

Finalmente, este informe se estructura en:

- Caracterización general de las consultas.
- Perfil de quienes realizan las consultas.
- Temáticas abordadas.
- Derivaciones y seguimientos.
- Conclusiones.

## El servicio *Línea Arcoíris*

Línea Arcoíris es el **servicio de atención** que ofrece la FELGTB a todas las personas que sufren cualquier tipo **de discriminación por motivo de su orientación sexual, identidad o expresión de género o pertenencia a una familia LGTBI**. Dicha línea de atención es el referente español de la comunidad LGTBI para encontrar orientación, apoyo y ayuda. Funciona bajo la línea de teléfono 913 604 605 en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, y el correo electrónico [info@felgtb.org](mailto:info@felgtb.org). Además, este servicio cuenta con atención presencial en la sede de la FELGTB, con previa cita, y actualmente también a través de Whatsapp (676 78 58 30).

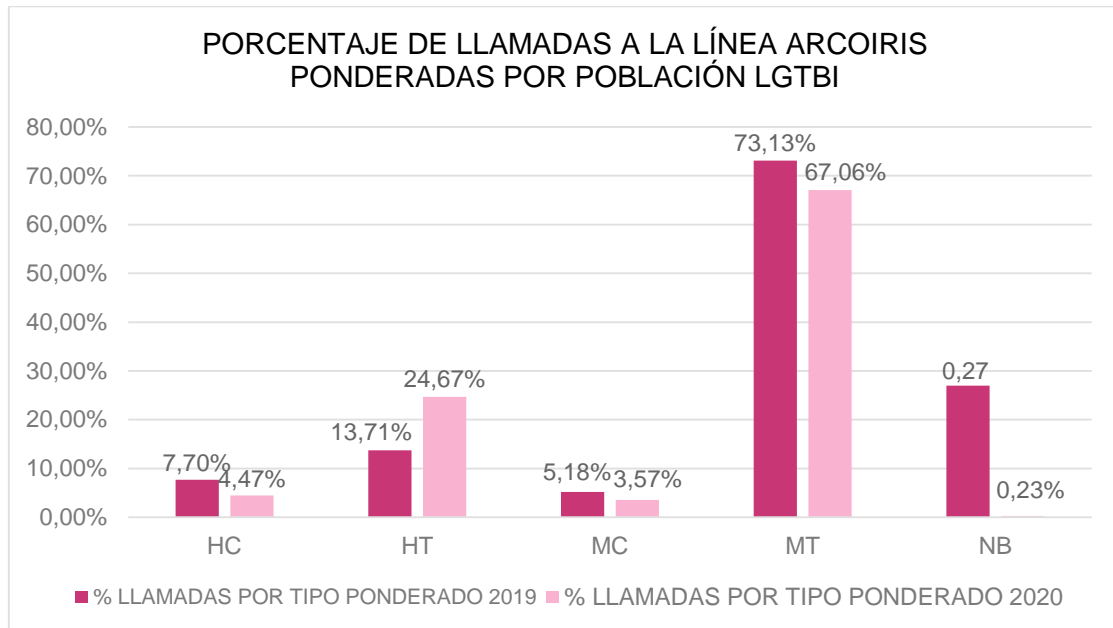
Este servicio de información, orientación se desarrolla desde **tres ejes de intervención**, con relación a las diversas problemáticas del colectivo LGTBI:

1. **INFORMANDO:** La información es un recurso necesario para comenzar a desenvolverse en una situación nueva, aunque no sea suficiente para hacer frente a los problemas. Sin embargo, las informaciones más demandadas son de hecho informaciones generales, y ello se explica por la falta de canales de información sobre el colectivo LGTB y por la no adecuación de la información general –sobre trámites, recursos, servicios, etc.- a las realidades de las personas LGBTI relacionadas con la homosexualidad, la bisexualidad y la transexualidad, la pareja, la educación, los delitos de odios, los hijos y la familia, derechos y deberes, etc.
2. **ASESORANDO:** Asesoramiento para la evaluación de los problemas concretos de cada persona que nos contacta y la toma de decisiones para su resolución. Aportamos varios puntos de vista al planteamiento de un problema concreto para dar perspectivas que permitan la resolución del mismo.
3. **APOYANDO:** Apoyo social y emocional para superar el estrés crónico producto de la LGTBIfobia, superar el tradicional aislamiento social que sufren algunas personas del colectivo LGTB, poniendo familias en contacto, movilizándolo el apoyo y haciendo frente a retos presentes y futuros.

El servicio presta especial atención a las necesidades de información y atención en aquellas áreas de intervención que son importantes para el colectivo LGTB, como son, por ejemplo:

- **Área psicológica**, que incluiría todo lo relativo a:
  - LGTBIfobia social e interiorizadas
  - Delitos de odio
  - Violencia intragénero
  - Relaciones familiares y de pareja
  - Aspectos evolutivos de la infancia y la adolescencia: salida del armario orientación sexual y género.
- **Área social**, que incluiría todo lo relativo a:
  - Servicios y recursos públicos de apoyo al colectivo.
  - Redes de apoyo LGTBI entre iguales.
  - Solicitud e información sobre tramitación de prestaciones
  - Asesoramiento en estudios universitarios
  - Recursos para la población trans y su entorno afectivo.
- **Área jurídico-legal**, que incluiría todo lo relativo a:
  - Parejas de hecho y matrimonios
  - Inmigración y residencia legal
  - Delitos de odio
  - Reproducción asistida, filiación de hijos/as
  - Adopción y acogida y tutela compartida
  - Discriminación y agresiones
- Finalmente, **Área sanitaria**, que incluiría todo lo relativo a:
  - Acceso a la atención sanitaria para los tratamientos de reproducción asistida
  - Atención y cuidado de los hijos/as
  - Sexualidad
  - VIH
  - Tránsito de género

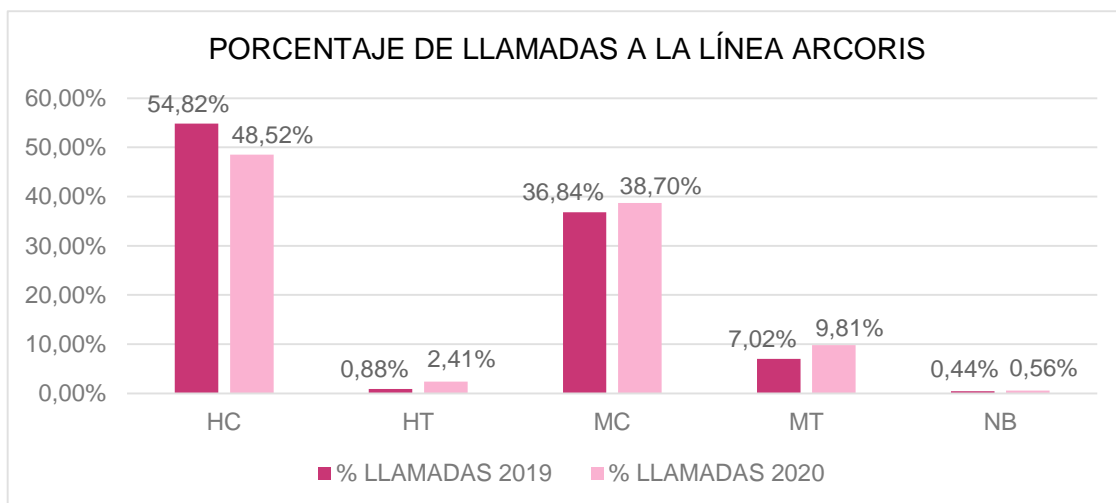
Gráfico 1



(HT: Hombre transexual; MT: Mujer transexual; HC: Hombre cissexual; MC: Mujer cissexual; NB: Persona No Binaria)

Para el análisis de los gráficos 1 y 2 hemos aplicado una ponderación de poblaciones sencilla: hombres cis (HC) 44,50%, mujeres cis (MC) 44,50%, hombres trans (HT) 0,4%, mujeres trans (MT) 0,6%, personas no binarias, 10%. De esta manera, las personas trans son el 1% de la población LGTBI y las personas no binarias el 10%, incluyendo a las intersexuales, siendo el 89% restante personas cis. Si aplicamos esta ponderación, este "peso poblacional", y las poblaciones fueran equivalentes, las llamadas de cada tipo de población serían las que recogen ambos gráficos.

Gráfico 2



(HT: Hombre transexual; MT: Mujer transexual; HC: Hombre cissexual; MC: Mujer cissexual; NB: Persona No Binaria)

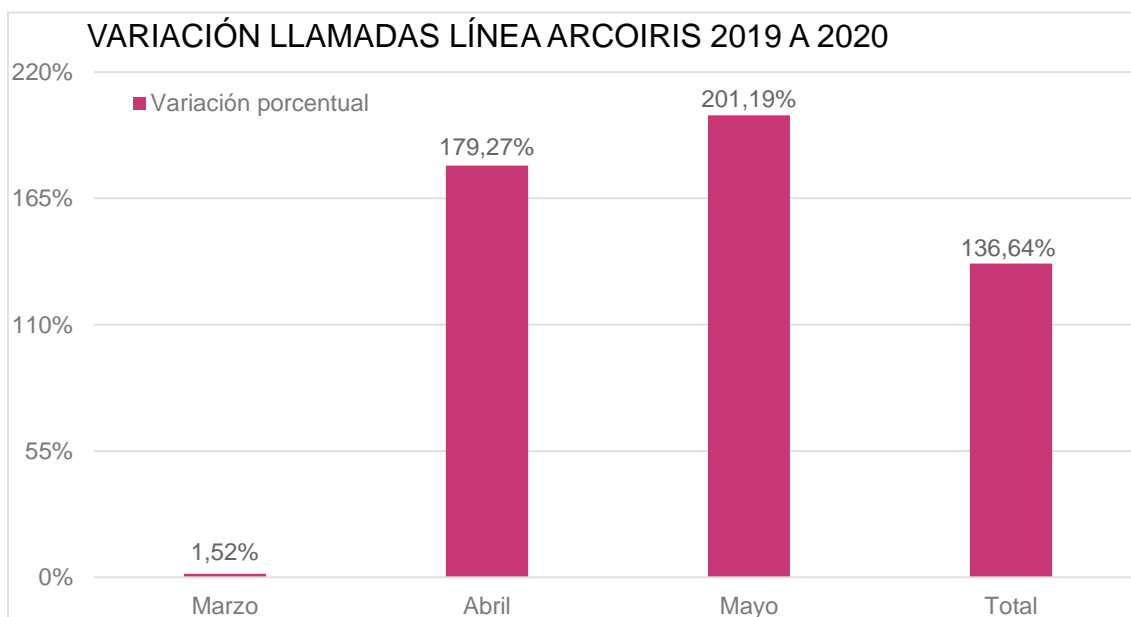


Como podremos observar a lo largo del Informe, el porcentaje de **incremento del Servicio Línea Arcoíris de la FELGTB con respecto al año anterior ha sido elevadísimo**, mostrando claramente cómo el confinamiento producto del Estado de Alarma situó las necesidades de las personas LGTBI en el centro de sus propias preocupaciones.

Tabla 1

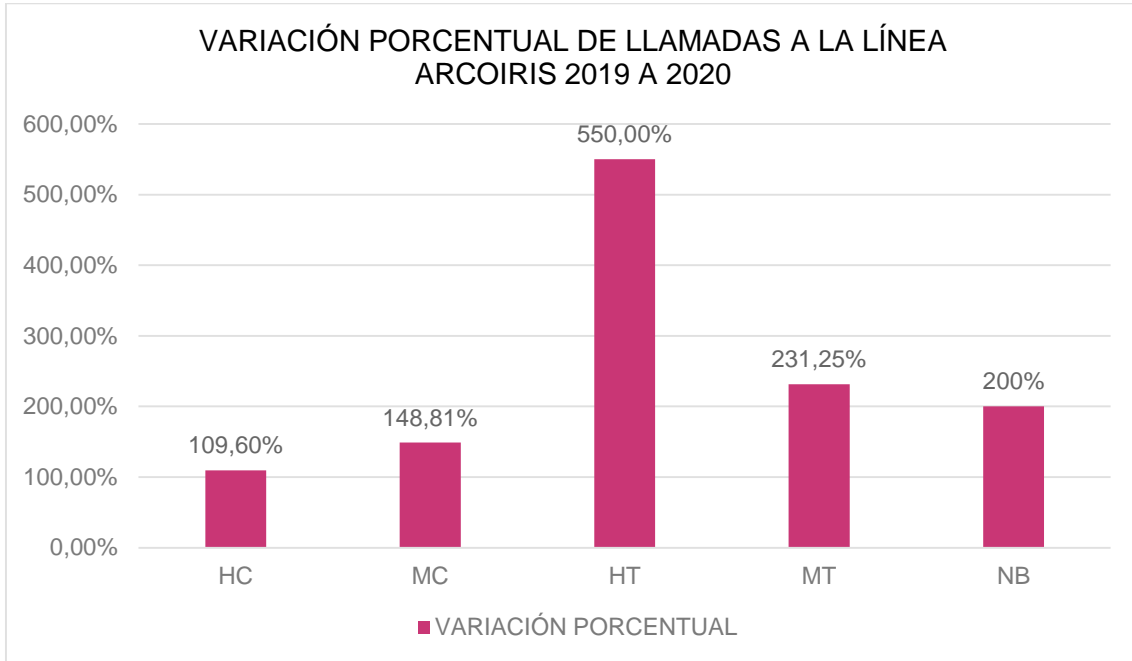
Mes	Año 2019	Año 2020	% de incremento respecto al año anterior
Marzo	66	67	1,52%
Abril	82	229	197,27%
Mayo	84	253	201,19%
Total	232	549	136,64%

Gráfico 3



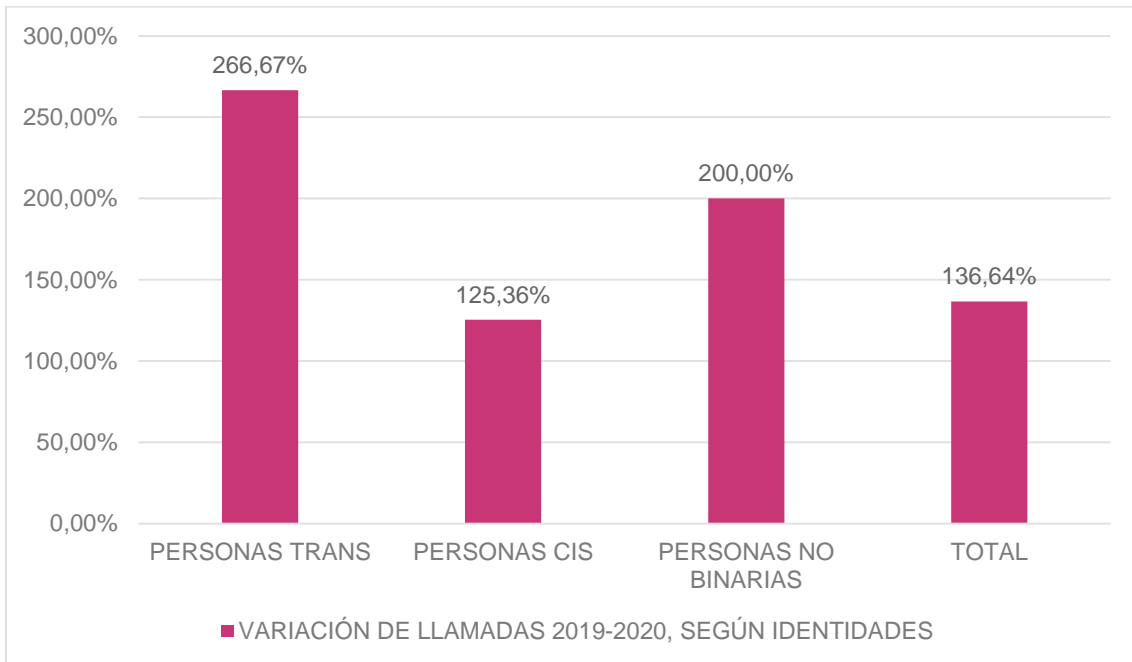
Con respecto al aumento porcentual de llamadas según identidades de género y/u orientaciones sexuales, es más que reseñable, como veremos en los gráficos siguientes, el aumento significativo de consultas de hombre trans, debido, en parte, a que había pocas llamadas de hombres trans en el mismo período del año anterior y, con tan poco aumento de llamadas, se dispara el porcentaje.

Gráfico 4



(HT: Hombre transexual; MT: Mujer transexual; HC: Hombre cissexual; MC: Mujer cissexual; NB: Persona No Binaria)

Gráfico 5



Como podemos observar, el aumento porcentual de llamadas es elevadísimo, sobre todo según qué identidades.

En la siguiente tabla pueden comprobarse los datos porcentuales y ponderados de la comparativa de 2019 y 2020.

## Caracterización general de las consultas

Este informe corresponde al análisis de consultas que se han realizado a la Línea Arcoíris y que hacen referencia exclusivamente a aquellas relacionadas directamente con personas o con hechos discriminatorios hacia personas.

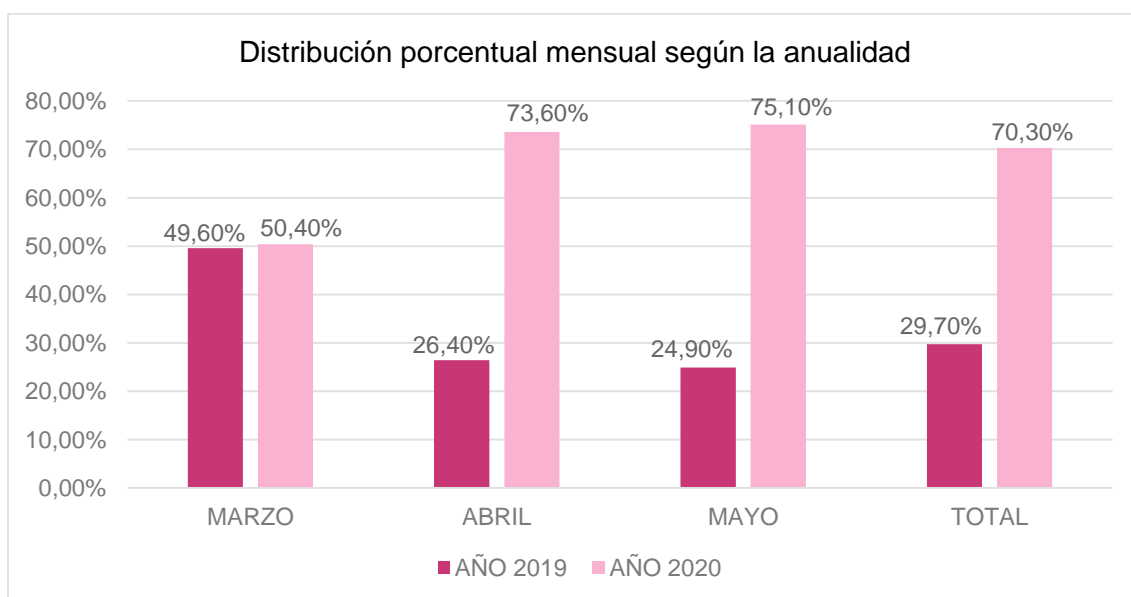
Se trata de una comparativa del mismo período en los años 2019 y 2020.

Existen dos características que permiten una singularidad al periodo 2020 y que son las siguientes:

1. **Adaptación a las formas de comunicación** ya que se habilitó el servicio con la incorporación (tardía) de consultas a través de **WhatsApp**. Estos datos están sin registrar.
2. El **tiempo de atención telefónica** ha pasado de una media de 15 minutos en el periodo 2019 a 45 en 2020, es decir, la actividad profesional en la atención de la Línea ha implicado también una actuación de descarga emocional e intervenciones para la contención.

Para la interpretación de los gráficos que aparecen a lo largo del informe se ha considerado que lo más oportuno es analizar la proporcionalidad según cada periodo, considerando que el periodo es la anualidad. Así, pues el hecho que motivó este informe fue la observación de **cambio en la dinámica de tipología de consultas** y, desde luego, su **volumen**.

Gráfico 6



A través de la dinámica temporal se puede comprobar que, salvo el mes de marzo, en el resto, el **volumen de consultas** prácticamente se ha **triplicado**. Dicho de otra forma, se pasa de una media de 4,54 consultas diarias sobre estos temas a 10,76, con las temáticas específicas que en su apartado se relatarán. Esto quiere decir que

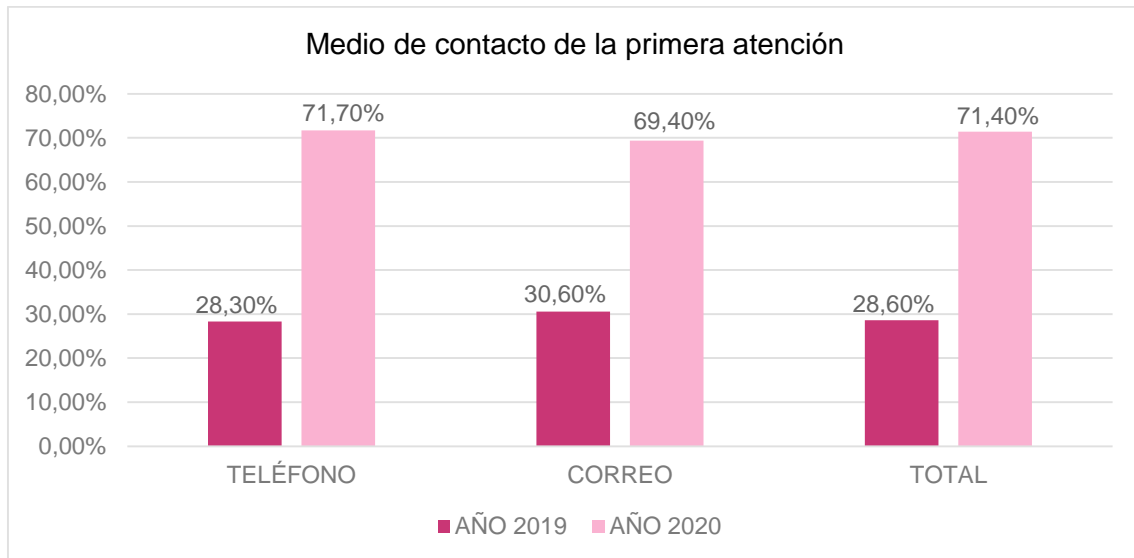
- Si bien a partir del 19 de marzo se pasa de 66 a 67 consultas, los datos de abril y mayo se disparan.
- Durante el mes de abril de 2020 se producen 229 consultas, dato que dista mucho del periodo 2019 con 82 consultas.
- Mayo también pasa de 84 a 253 en el mismo periodo.

La forma de acceso es fundamentalmente el correo electrónico, aunque en el año 2020 la atención telefónica se ha incrementado exponencialmente.

Tabla 2.

	Año 2019	Año 2020
Atenciones telefónicas	104	263
% Atenciones telefónicas	45,22%	47,9%
Atenciones desde el correo electrónico	126	286
% Atenciones desde el correo electrónico	54,78%	52,1%

Gráfico 7



En el Gráfico 4 se señala que la forma de acceso que más ha incrementado ha sido la atención telefónica.

**En conclusión:**

Durante el periodo de 16 de marzo a 29 de mayo de 2020 se superan las 10 atenciones diarias. A este dato hay que añadir la necesidad de incrementar el tiempo de la consulta telefónica, síntoma de una **mayor necesidad de comunicación**.

El mayor incremento se produce a lo largo del mes de mayo donde se pasa de las 126 consultas en 2019 a las 286 consultas en 2020.

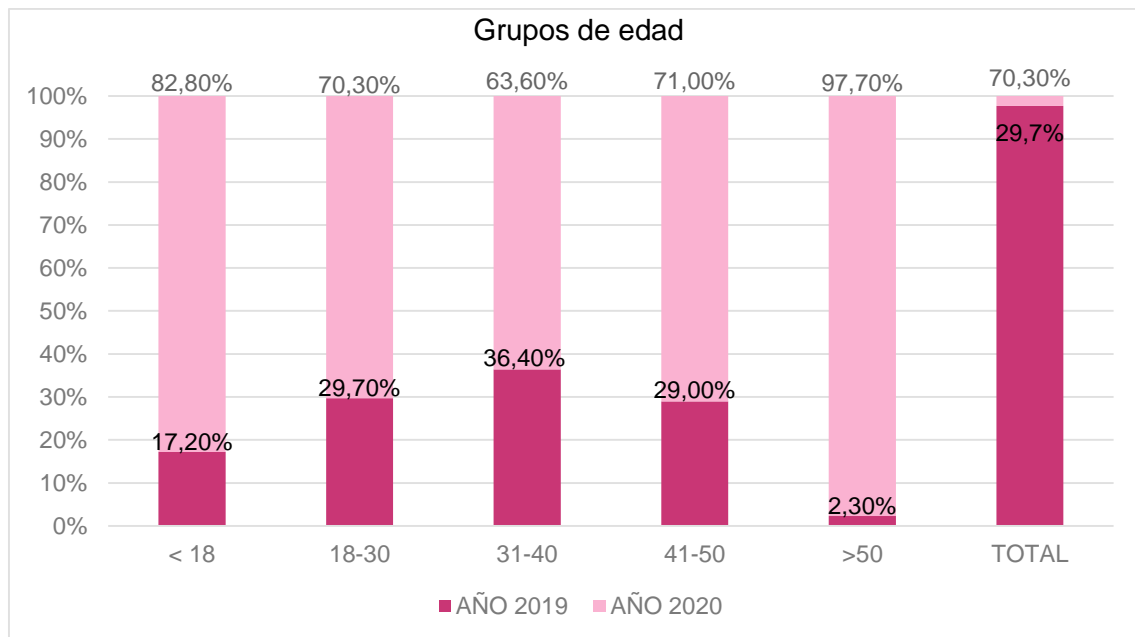
El número de atenciones se formula fundamentalmente a través de **correo electrónico**. Durante este periodo, las atenciones de necesidad específica han resultado 263 llamadas telefónicas y 286 correos electrónicos.

## Perfil poblacional

En este apartado se analizan las **diferencias según edad, orientación sexual e identidad de género**.

En cuanto a los grupos de edad se observan una serie de cambios, referidos fundamentalmente a las consultas realizadas por las personas más jóvenes y las mayores.

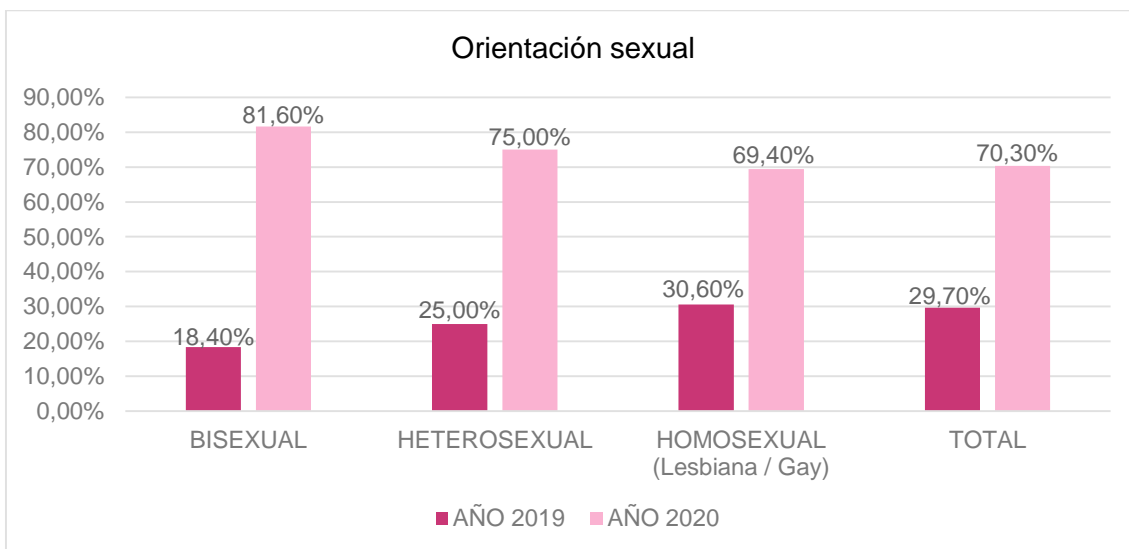
Gráfico 8



En valores absolutos, los resultados más llamativos son los siguientes:

- En menores de 18 años, se pasa de 5 consultas en el periodo de 2019 a 24 en el de 2020. Su volumen es 4,8 veces superior.
- Se incrementan las atenciones en el grupo de edad de 18 a 30, pasando de 113 en 2019 a 267 en 2020. Es decir, 2 veces más elevado.
- Los grupos menos desequilibrados son los de 31 a 40 años y de 41 a 49. Para el primero se producen 86 y 150 consultas, 1,7 veces superior y, en el caso de los segundos 37 y 86, es decir, 1,83 más.
- En el caso de las personas mayores de 50 años se dispara, pasando de 1 caso en 2019 a 42 en 2020.

Gráfico 9

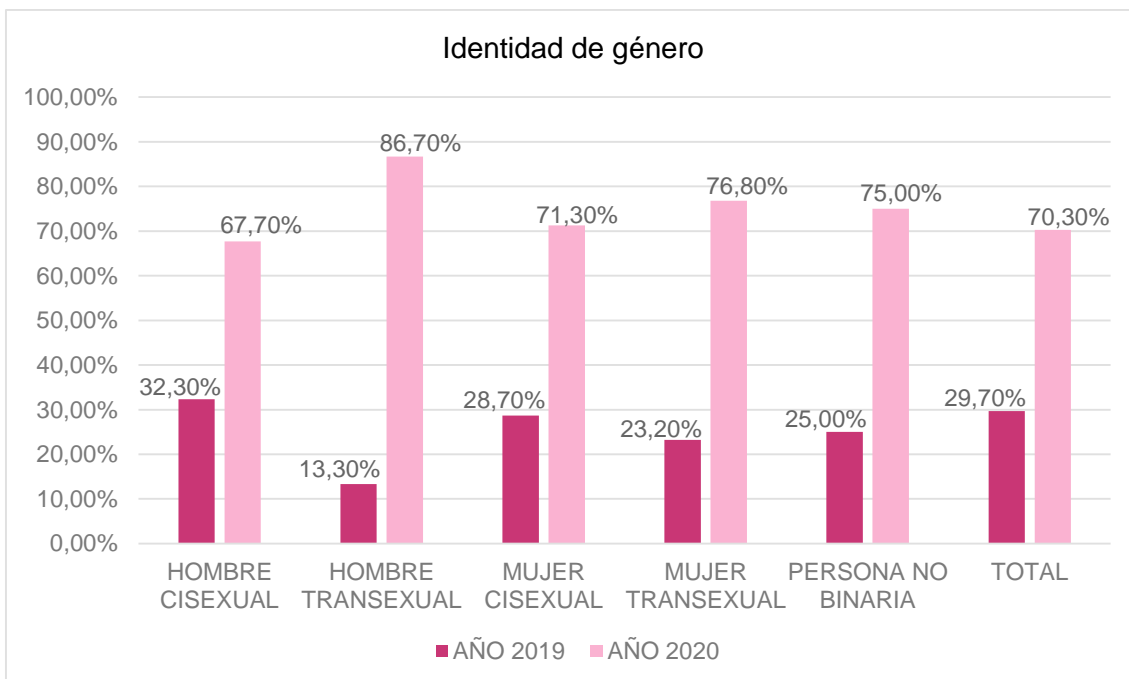


En términos absolutos se traduce en lo siguiente:

- Se pasa de 14 a 62 consultas de personas bisexuales.
- En el caso de homosexuales, de 93 a 207.
- En el de heterosexuales de 202 a 458.

La carga porcentual respecto a los años 2019 y 2020 permite analizar que la bisexualidad es la orientación sexual que más crece porcentualmente en las consultas realizadas en el año 2020, siendo un 81,6% superior en este periodo.

Gráfico 10



La distribución según la identidad de género se distribuye así:

- Un 12,9% (8) son hombres cis.
- Un 16,1% (10) hombres trans.
- Un 14,5% (9) son mujeres cis.
- Un 56,5% (35) son mujeres trans.

Respecto a esta comparativa de periodos, los rasgos definitorios son:

- La dinámica de personas cis, pasa de 209 casos en 2019 (90% del total de consultas en este periodo) a 471 (85,79% en 2020). Concretamente:
  - Los hombres cis, representan el 53,87% del total de consultas en el periodo 2019 (125 casos) y en 2020 pasan a ser 262 casos (el 47,72%). Un 51,7% del total es gay (120 casos en 2019), llegando a 246 en 2020 (44,8% del total), es decir, prácticamente se duplica.
  - Mujeres cis, son un 36,2% del total en el año 2019 (84 casos) y en 2020 un 38,07% (209 casos), siendo un 31,89% lesbianas en el periodo 2019 y en el 2020, un 34,06%. En este caso, el número de consultas es 2,5 veces superior.
- La dinámica de las personas trans, pasa de 18 casos a 63, es decir, las consultas se multiplican por 3,5, representando en el periodo 2019 un 7,78% del total de consultas y en 2020 un 11,47%:
  - Los hombres trans pasan de ser 2 en el año 2019 a 13 en el año 2020. Las consultas se multiplican por más de 6.
  - Las mujeres trans, pasan de 16 (un 6,9% del total de consultas en el periodo 2019) a 53 en el año 2020 (un 9,7% del total de consultas).
- Finalmente, las personas no binarias pasan de 1 a 3, en los años 2019 y 2020 respectivamente.



Tabla 3

IG <sup>1</sup>		Año		Total
		2019	2020	
HC	Valor absoluto	125	262	387
	% respecto al total año	32,3%	67,7%	100,0%
	% respecto al total identidad de género	53,9%	47,7%	49,6%
	% respecto al total -TOTAL	16,0%	33,5%	49,6%
HT	Valor absoluto	2	13	15
	% dentro de Identidad de género	13,3%	86,7%	100,0%
	% dentro de Año	0,9%	2,4%	1,9%
	% del total	0,3%	1,7%	1,9%
MC	Valor absoluto	84	209	293
	% dentro de Identidad de género	28,7%	71,3%	100,0%
	% dentro de Año	36,2%	38,1%	37,5%
	% del total	10,8%	26,8%	37,5%
MT	Valor absoluto	16	53	69
	% dentro de Identidad de género	23,2%	76,8%	100,0%
	% dentro de Año	6,9%	9,7%	8,8%
	% del total	2,0%	6,8%	8,8%
NB	Valor absoluto	1	3	4
	% dentro de Identidad de género	25,0%	75,0%	100,0%
	% dentro de Año	0,4%	0,5%	0,5%
	% del total	0,1%	0,4%	0,5%
Total	Valor absoluto	232	549	781
	% dentro de Identidad de género	29,7%	70,3%	100,0%
	% dentro de Año	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	29,7%	70,3%	100,0%

IG<sup>1</sup> Identidad de género; (H: hombre; M: Mujer; C: Cissexual; T: Transexual; NB: No Binaria)

Tabla 4

		Año		Total
		2019	2020	
Bisexual	Valor absoluto	14	62	76
	% respecto al total año	18,4%	81,6%	100,0%
	% respecto al total orientación sexual	6,0%	11,3%	9,7%
	% respecto al total -TOTAL	1,8%	7,9%	9,7%
Heterosexual	Valor absoluto	6	18	24
	% respecto al total año	25,0%	75,0%	100,0%
	% respecto al total orientación sexual	2,6%	3,3%	3,1%
	% respecto al total -TOTAL	0,8%	2,3%	3,1%
Homosexual (Gay/Lesbiana)	Valor absoluto	202	458	660
	% respecto al total año	30,6%	69,4%	100,0%
	% respecto al total orientación sexual	87,1%	83,4%	84,5%
	% respecto al total -TOTAL	25,9%	58,6%	84,5%
Total	Valor absoluto	232	549	781
	% respecto al total año	29,7%	70,3%	100,0%
	% respecto al total orientación sexual	100,0%	100,0%	100,0%
	% respecto al total -TOTAL	29,7%	70,3%	100,0%

**En conclusión:**

Es posible que la hipótesis planteada, sobre riesgos en población juvenil y población mayor, quede confirmada con el resultado de estos datos, teniendo en cuenta el incremento de consultas y como se verá más adelante, los diferentes contextos que van del conflicto familiar a la solidaridad, implicando problemas emocionales cuyo origen se encuentra en la persistencia de factores culturales desigualitarios.

Por otro lado, las consultas las realizan fundamentalmente los hombres cis, aunque se observa un incremento importante de mujeres, tanto cis, como trans, siendo en el caso de las primeras 2,5 superior y en las segundas 3,3.

En el caso de hombres trans, se pasa de 2 consultas en 2019 a 13 en 2020.

## Temáticas abordadas

Tabla 5

	Año 2019	Año 2020
Recursos / prestaciones	103	284
Asesoría trans	34	119
Atención psicológica	18	92
Socialización	50	50
Jurídica	20	46
Otros	25	38
Salir del armario y orientación sexual	9	33
Otros conflictos	13	28
Insultos /violencia/ acoso	8	30
VIH / ITS	13	21
Conflictos familiares	4	19
Manifestaciones de odio contra las personas LGTB	1	9
Asilo	0	9
Material COVID	0	4
Discriminación laboral	2	0
Registro civil	0	2

Atendiendo a las frecuencias, comprobamos que las consultas sobre recursos y prestaciones son las más numerosas numéricamente. Le sigue la asesoría a personas trans, la atención psicológica y los problemas de socialización. Sin embargo, proporcionalmente se detecta que:

- Las consultas sobre manifestaciones de odio contra las personas LGTB se ha incrementado hasta 9 veces entre los periodos 2019 y 2020.
- La demanda de atención psicológica se ha multiplicado por 5.
- Los conflictos familiares se han multiplicado 4,75 veces más.
- Las formas de violencia/acoso/insultos, las consultas sobre salir del armario/ orientación sexual y la asesoría trans se ha multiplicado por 3.

La agrupación de consultas en variables se ha realizado a partir de grandes temáticas:

- Conflictos, que se visibilizan desde una perspectiva personal, social y del entorno más próximo. Familiares, identitarios (género/ orientación sexual), falta de redes de apoyo (aislamiento/soledad), vecinales-delitos de odio (agresiones verbales y acoso, ahora están en casa todo el día), movilidad (imposibilidad de salir de ambientes tóxicos)
- Necesidades básicas, ante la inconsistencia de la actividad laboral. Estas necesidades pasan por demanda de necesidades básicas (comida/alojamiento, trabajo), salud (tratamiento VIH, tratamientos trans y apoyo psicológico), administrativas (registro civil cerrado imposibilidad de contraer matrimonio imposibilidad de filiación automática, tramites solicitante de asilo).
- Salud mental, como consecuencia del aislamiento o la falta de reconocimiento del entorno más próximo, cuyos casos más extremos han sido la intervención de brotes psicóticos pero sobre todo la derivación.
- Deliberaciones acerca de la identidad de género, fruto de la desinformación. Se trata a personas jóvenes interesadas en conocer los tratamientos de tránsito. El confinamiento ha generado en algunos casos un espacio de reflexión identitario.

Todas estas diferencias implican una modificación en la modalidad de consultas que se expresa en la forma que expresa el gráfico 8.

Gráfico 11

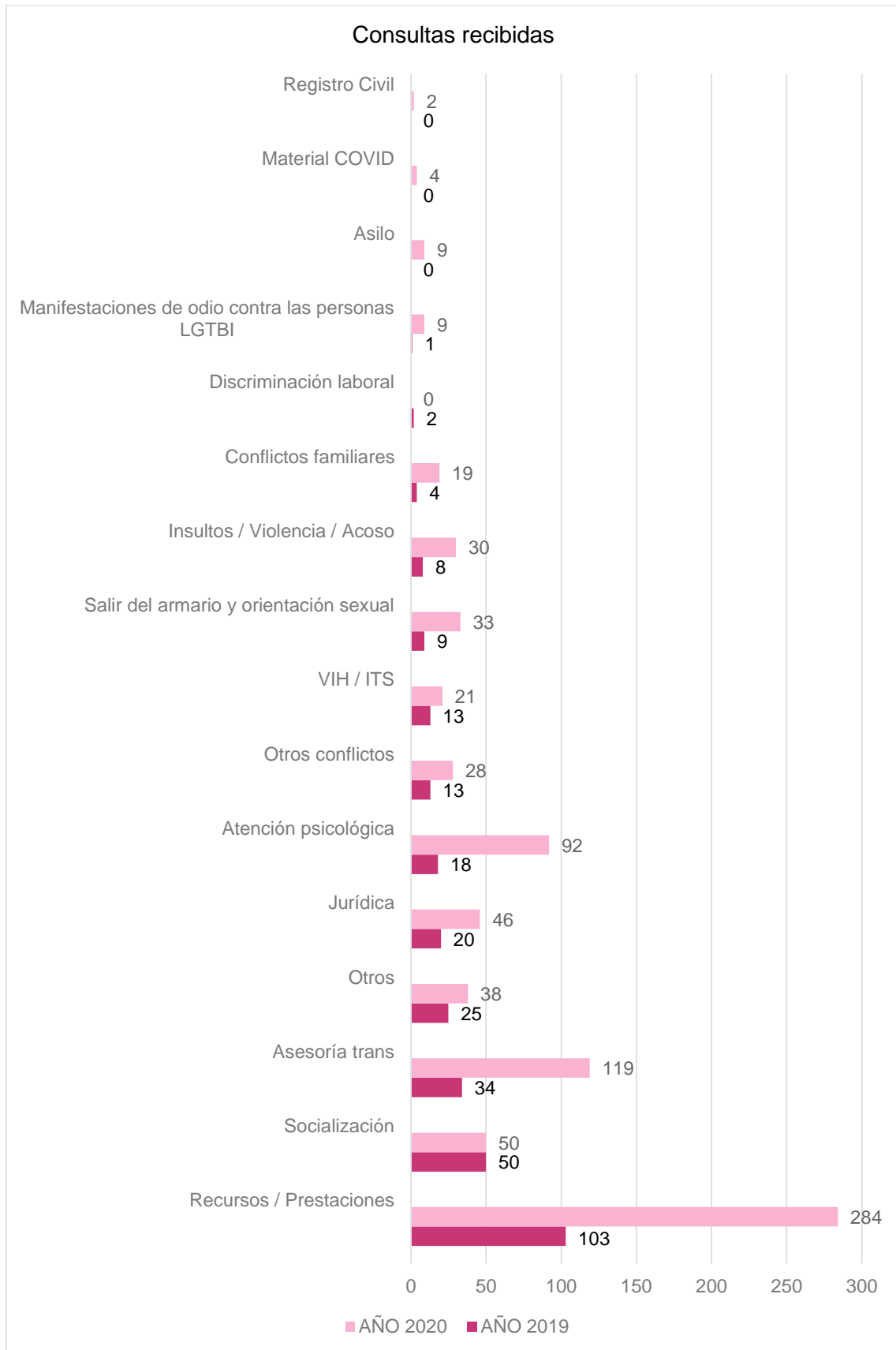


Tabla 6

		Año 2019	Año 2020	Total
Recursos / prestaciones	Frecuencia	103	284	387
	% Respecto al total año	26,61	73,39	100
	% respecto al total motivo consulta	34,33	36,22	35,7
Socialización	Frecuencia	50	50	100
	% Respecto al total año	50	50	100
	% respecto al total motivo consulta	16,67	6,38	9,23
Asesoría trans	Frecuencia	34	119	153
	% Respecto al total año	22,22	77,78	100
	% respecto al total motivo consulta	11,33	15,18	14,11
Otros	Frecuencia	25	38	63
	% Respecto al total año	39,68	60,32	100
	% respecto al total motivo consulta	8,33	4,85	5,81
Jurídica	Frecuencia	20	46	66
	% Respecto al total año	30,3	69,7	100
	% respecto al total motivo consulta	6,67	5,87	6,09
Atención psicológica	Frecuencia	18	92	110
	% Respecto al total año	16,36	83,64	100
	% respecto al total motivo consulta	6	11,73	10,15
Otros conflictos	Frecuencia	13	28	41
	% Respecto al total año	31,71	68,29	100
	% respecto al total motivo consulta	4,33	3,57	3,78
VIH / ITS	Frecuencia	13	21	34
	% Respecto al total año	38,24	61,76	100
	% respecto al total motivo consulta	4,33	2,68	3,14
Salir del armario y orientación sexual	Frecuencia	9	33	42
	% Respecto al total año	21,43	78,57	100
	% respecto al total motivo consulta	3	4,21	3,87
Insultos /violencia/ acoso	Frecuencia	8	30	38
	% Respecto al total año	21,05	78,95	100
	% respecto al total motivo consulta	2,67	3,83	3,51
Conflictos familiares	Frecuencia	4	19	23
	% Respecto al total año	17,39	82,61	100
	% respecto al total motivo consulta	1,33	2,42	2,12
Manifestaciones de odio contra las personas LGTB	Frecuencia	1	9	10
	% Respecto al total año	10	90	100
	% respecto al total motivo consulta	0,33	1,15	0,92

Asilo	Frecuencia	0	9	9
	% Respecto al total año	0	100	100
	% respecto al total motivo consulta	0	1,15	0,83
Material COVID	Frecuencia	0	4	4
	% Respecto al total año	0	100	100
	% respecto al total motivo consulta	0	0,51	0,37
Registro civil	Frecuencia	0	2	2
	% Respecto al total año	0	100	100
	% respecto al total motivo consulta	0	0,26	0,18
Discriminación laboral	Frecuencia	2	0	2
	% Respecto al total año	100	0	100
	% respecto al total motivo consulta	0,67	0	0,18

En primer lugar, aparece consultas referidas a solicitud de recursos. El segundo lugar, para 2019, es sobre socialización y, en 2020, para la asesoría en materia trans.

Llama la atención el protagonismo que adquiere la atención psicológica en 2020 respecto al año anterior.

Asimismo, durante el periodo 2020 se han cursado 3 denuncias.

#### En conclusión:

El volumen de consultas ha cambiado con respecto a variables anteriores. Es importante la casuística de temáticas que se solicitan, donde se observa una fuerte presencia de conflictos, necesidades materiales y salud mental, además de asesoría en asuntos trans.

En términos de crecimiento con respecto al año 2019, el 2020 experimenta un incremento fundamentalmente en consultas sobre manifestaciones de odio contra personas LGTBI, demanda de atención psicológica, de conflictos familiares y formas de violencia expresadas en acoso, insultos, etc., así como en necesidad de información/orientación sobre orientación sexual y salir del armario.

## Derivaciones y seguimientos

Tabla 7

	Año 2019	Año 2020	Total
Entidades FELGTB	258	656	914
Entidades FELGTB, otros recursos públicos o privados	0	7	7
Entidades FELGTB, Otros recursos privados	3	2	5
Entidades FELGTB, Otros recursos públicos	9	8	17
Otros recursos privados	5	2	7
Otros recursos públicos	8	3	11

Durante el año 2019 se realizaron 258 derivaciones y en 2020 ascendieron a 656. El volumen de las mismas en cada año representa el 95,74% para el año 2019 y el 91,73% en el año 2020.

Es trascendental el soporte que dan las entidades federadas a la Línea Arcoíris, manifestándose a través de un 91,17% de derivaciones a éstas y un 96,76% a éstas y otros recursos en el año 2019 y a un 95,41% y un 99,26% respectivamente en el año 2020.

Asimismo, la derivación de recursos ha consolidado el trabajo en red llevado a cabo desde diferentes ámbitos, como son:

- Grupo de Trabajo sobre Acogida e Integración de Solicitantes de Asilo y Refugiados/as LGBTI” liderado por ACNUR. La cita fue el 21 de mayo y el objetivo fue valorar la situación de esta población durante el coronavirus. En esta iniciativa participamos: MEYSS, CAR de Mislata, CAR de Vallecas, ACATHI, ACCEM, CEAR; CEPAIM, DIANOVA, La Merced Migraciones, Programa LGTB de la Comunidad de Madrid y Rescate. A estas reuniones se han ido incorporando entidades que pertenecen a FELGTB como: AMLEGA, Arcópoli y Lamba. Durante la reunión se ofreció información sobre la situación de extrema vulnerabilidad de las mujeres trans solicitante de asilo; algunos de los casos presentados estaban relaciones con solicitudes de recursos básicos y la paralización de la tramitación de las solicitudes.
- Plataforma para la Gestión Policial de la Diversidad, con la que además se elaboró un comunicado para impulsar y mejorar la formación en gestión de la diversidad dentro de los servicios policiales. El objetivo de esta iniciativa fue el de informar de los casos de malas prácticas de las que se había tenido conocimiento en las entidades sociales que formamos parte de la Plataforma,



como fue el caso de la mujer trans agredida por la policía en la localidad de Benidorm durante el estado de confinamiento.

- Red de trabajo con profesionales de servicios sociales, que ha proliferado ante la demanda de atención de necesidades básicas.

Asimismo, generar recursos de atención, fundamentalmente a todo lo relacionado con salud mental y recursos básicos ha quedado patente en la necesidad de realizar seguimientos.

Este dato se confirma con el valor porcentual de cada periodo: en el año 2019 fue necesario establecer seguimientos en el 2,6% de los casos. Este porcentaje asciende a 6,6% en el año 2020, asumiendo, además, que el volumen de atenciones también se ha incrementado.

#### En conclusión:

Persiste la necesidad de derivar hacia otros recursos. En la práctica totalidad de los casos son recursos de entidades LGTBI, es decir, no se trata de una atención/orientación, sino que los casos necesitan de intervenciones específicas.

Como prueba de ello, y desde un punto de vista de oportunidad, se ha comprobado la eficiencia, necesidad y voluntad de generar redes que faciliten el intercambio de conocimiento y pautas de actuación.

Es importante señalar la capacidad que han tenido, pese a las limitaciones, las organizaciones LGTBI para dar respuesta a las derivaciones, que en algunos casos ha necesitado de seguimiento incluso desde la propia Línea Arcoíris.

## Conclusiones generales

La caracterización de la población confirma algunos escenarios previsibles por FELGTB ante situaciones de confinamiento. Los datos que tenemos para apoyar esos escenarios previsibles son los siguientes:

- Previmos que podrían existir conflictos familiares entre jóvenes y adolescentes en sus hogares debido al rechazo que se incrementaba debido a su orientación sexual o su identidad de género. El porcentaje de personas menores de 18 años es más de un 85% superior al periodo de 2019.
- De igual forma, los problemas de aislamiento y necesidad de apoyo emocional han sido un elemento importante del trabajo de la Línea Arcoíris, hecho que previmos también – en parte - debido al punto anterior. Se trata de situaciones relacionadas con el efecto psicológico del aislamiento en personas que no disponen de una red de apoyo consistente (ni familiar, ni afectiva). Se ha manifestado en un estado depresivo motivado por la soledad que el confinamiento ha agravado, ya que no disponen de los espacios que proporcionan las entidades LGTBI.
- Se puede afirmar que en el caso de las personas trans aparecen dos cuestiones diferenciadas: la demanda de información de recursos para solventar necesidades tan básicas como la alimentación y la consulta sobre transexualidad. En este segundo apartado también hemos incluido información sobre el tránsito de género a familiares y educadores / profesores,
- Por otro lado, resulta llamativa una demanda de atención psicológica que se manifiesta incluso con brotes psicóticos con la respuesta “salir del armario”. Esta situación confirma que el estado de confinamiento no ha ofrecido el mismo panorama a personas LGTBI y a personas que no lo son.
- El incremento de información sobre necesidades básicas ha sido una constante a lo largo de todo el periodo de confinamiento. La solicitud de información sobre recursos y prestaciones y aparece como una nueva categoría de respuesta en el periodo de 2020 bajo el título “necesidades básicas”, surgiendo también nuevos perfiles de demandantes como son las y los profesionales de los servicios sociales.
- El término “conflicto” es un tema recurrente que se reproduce de diferentes formas, más variadas y numerosas en el periodo de 2020. Aparecen problemas relacionados explícitamente, como puede ser el “conflicto familiar” o el acoso

desde diferentes contextos. En este sentido cabe pensar que las consultas responden al todo o a una parte, puesto que las formas de acceso a la información de las personas más jóvenes son las redes sociales o los buscadores de internet.

- Asimismo, se señalan otros problemas generados por la paralización de la Administración y que están relacionados con los derechos de asilo y refugio, quedando en muchas ocasiones, en una situación de indefensión e indeterminación que requería además un soporte adicional de recursos básicos. En este sentido, es importante señalar desde FELGTB que los fenómenos migratorios de las personas LGTB suelen venir acompañados de experiencias LGTBfóbicas.
- En cuanto a orientación sexual e identidad de género se observan algunas variaciones. Aunque en el periodo 2020 persiste el predominio de consultas de hombres cis gais, la presencia de mujeres se incrementa, en número y lógicamente en proporción.
- Otro elemento importante ha sido la capacidad que se ha percibido de coordinación y derivación con las entidades federadas, pese a la limitación de recursos de algunas de estas. Prácticamente la totalidad de la actividad de la Línea Arcoiris se ha sustentado en la capacidad de coordinación con las entidades, dando como resultado que el volumen de solicitudes ha superado siempre la barrera del 95% de las derivaciones hacia entidades. En este sentido, se puede concluir que la importancia social que poseen las entidades federadas como FELGTB debe contemplarse como una utilidad esencial para contextos como los que hemos vivido.

## Anexo

### Tablas anuales según identidad de género y orientación sexual

Tabla 8

Periodo 2019		Orientación sexual			Total
IG <sup>1</sup>		Bisexual	Heterosexual	Homosexual (Gay/Lesbiana)	
HC	Recuento	1	0	120	125
	% dentro de Identidad de género	0,8%	0,0%	96,0%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	7,1%	0,0%	59,4%	53,9%
	% del total	0,4%	0,0%	51,7%	53,9%
HT	Recuento	1	1	0	2
	% dentro de Identidad de género	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	7,1%	16,7%	0,0%	0,9%
	% del total	0,4%	0,4%	0,0%	0,9%
MC	Recuento	2	3	74	84
	% dentro de Identidad de género	2,4%	3,6%	88,1%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	14,3%	50,0%	36,6%	36,2%
	% del total	0,9%	1,3%	31,9%	36,2%
MT	Recuento	10	2	3	16
	% dentro de Identidad de género	62,5%	12,5%	18,8%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	71,4%	33,3%	1,5%	6,9%
	% del total	4,3%	0,9%	1,3%	6,9%
NB	Recuento	0	0	1	1
	% dentro de Identidad de género	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%
	% del total	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%
Total	Recuento	14	6	202	232
	% dentro de Identidad de género	6,0%	2,6%	87,1%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	6,0%	2,6%	87,1%	100,0%

Tabla 9

Periodo 2020		Orientación sexual			Total
IG		Bisexual	Heterosexual	Homosexual (Gay/Lesbiana)	
HC	Recuento	8	2	246	262
	% dentro de Identidad de género	3,1%	0,8%	93,9%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	12,9%	11,1%	53,7%	47,7%
	% del total	1,5%	0,4%	44,8%	47,7%
HT	Recuento	10	0	3	13
	% dentro de Identidad de género	76,9%	0,0%	23,1%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	16,1%	0,0%	0,7%	2,4%
	% del total	1,8%	0,0%	0,5%	2,4%
MC	Recuento	9	8	187	209
	% dentro de Identidad de género	4,3%	3,8%	89,5%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	14,5%	44,4%	40,8%	38,1%
	% del total	1,6%	1,5%	34,1%	38,1%
MT	Recuento	35	7	11	53
	% dentro de Identidad de género	66,0%	13,2%	20,8%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	56,5%	38,9%	2,4%	9,7%
	% del total	6,4%	1,3%	2,0%	9,7%
NB	Recuento	0	0	3	3
	% dentro de Identidad de género	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	0,0%	0,0%	0,7%	0,5%
	% del total	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Total	Recuento	62	18	458	549
	% dentro de Identidad de género	11,3%	3,3%	83,4%	100,0%
	% dentro de Orientación sexual	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	11,3%	3,3%	83,4%	100,0%

## Distribución de temáticas tratadas

Tabla 10

	Año		Total
	2019	2020	
<b>ASESORÍA TRANS</b>	<b>34</b>	<b>119</b>	<b>153</b>
Asesoría para la madre de una chica trans	0	1	1
Asesoría Trans	14	75	89
Asesoría Trans	1	0	1
Trabajadora social asesoría y derivación	0	1	1
Transexualidad (Proceso de transito)	19	42	61
<b>ASILO</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Asilo documentación	0	1	1
Solicitante de asilo con problemas familiares	0	1	1
Info/asesoramiento Asilo/ refugio	0	7	7
<b>ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	<b>18</b>	<b>92</b>	<b>110</b>
Asesoría psicológica brote psicótico	0	1	1
Atención psicológica	0	1	1
Ayuda Psicológica	0	1	1
Brote psicótico	0	1	1
Busca ayuda psicológica pedimos más información	1	0	1
Busca psicólogo	0	1	1
Psicológico	0	1	1
Psicológicos	0	1	1
Recursos psicológicos	0	1	1
Recursos psicológicos y jurídicos	0	1	1
Solicita información sobre psicólogos en la zona	0	1	1
Solicitud de ayuda psicológica , lleva separada 3 años de su pareja	1	0	1
Información sobre ayuda psicológica	0	1	1
Salud mental	16	81	97
<b>CONFLICTOS FAMILIARES</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>23</b>
Conflictos familiares	4	18	22
Situación familiar tóxica, pregunta por abogada penalista, también ayuda psicológica	0	1	1

DISCRIMIACIÓN LABORAL	2	0	2
Discriminación laboral	1	0	1
es un caso de clasificación de categoría profesional que intuye pueda tener relación con su orientación sexual	1	0	1
INSULTOS /VIOLENCIA/ ACOSO	8	30	38
Consulta para Denuncia por insultos homófobos policiales	0	1	1
Soy una víctima de abusos, tengo varias demandas interpuestas y necesito ayuda, personal y asesoramiento legal y que un mediador asesor psicológico explique a mi familia los abusos sufridos para su comprensión y mejora de la relación familiar.	1	0	1
Acoso a través de redes sociales por su orientación sexual	0	1	1
Acoso vecinal	0	1	1
Acoso, Discriminación laboral	1	0	1
Acoso, Insultos	1	2	3
Acoso, Insultos, Amenazas	0	1	1
Acoso/Ciberacoso escolar	0	2	2
Actualización de las necesidades básicas	0	1	1
Adopción	1	4	5
Agresión física, Discriminación espacios privados	1	0	1
Ciber Violencia y Discriminación	1	4	5
Ciber Violencia y Discriminación, Página web de terapias de reasignación	1	0	1
Demanda penal familiar	0	1	1
Insultos	0	3	3
Insultos homófobos durante el confinamiento por parte de los vecinos	0	1	1
Insultos LGTBfóbicos por parte de un guardia civil a un padre de un niño trans	0	1	1
Insultos y acoso vecinal, homofobia y xenofobia	0	1	1
Maltrato policial	1	2	3
Se le ofrece información para el trámite de la denuncia, se trata de homofobia vecinal	0	1	1
Solicitud de información sobre respuesta policial desmesurada durante el estado de alarma	0	1	1
Durante el confinamiento multan a una pareja gay por ir juntos y reciben un trato discriminatorio. No hay insultos pero si se les ridiculiza como inmigrantes y gais	0	1	1
Me llama desde UK para solicitar información de cómo tramitar una denuncia de agresión que se produjo meses atrás en La Gomera.	0	1	1
JURÍDICA	20	46	66
MANIFESTACIONES DE ODIO CONTRA LAS PERSONAS LGTB	1	9	10

Impacto del Estado de Alarma provocado por el COVID-19  
en el Servicio de Información, Orientación y Atención *Línea Arcoíris* de FELGTB

Consulta sobre la posibilidad de denunciar a Vox por delitos de odio contra el colectivo	1	0	1
Denuncia a Elena Lorenzo por sus terapias de conversión	0	1	1
Denuncia manifestación VOX en Barcelona.	0	1	1
Denuncia RAE por sinónimo invertido por homosexual	0	1	1
Denuncia un vídeo donde se ridiculiza al colectivo, en concreto se utiliza Maricón como expresión de humor	0	1	1
Locutor ruso con discurso homófobo en una emisora catalana	0	1	1
Persona en Marrueco que se burla del colectivo en redes, denuncia una persona gay en Andalucía	0	1	1
Propuesta para que nos unamos a la denuncia contra el manifestante homófobo de VOX que insultó a dos personas que llevaban banderas LGTBI	0	1	1
Queja manifestación VOX en Barcelona	0	1	1
Solicitud sobre oración de vigilia día contra la LGTBIfobia	0	1	1
<b>MATERIAL COVID</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Info Mascarillas	0	1	1
Info material protección	0	1	1
Mascarillas y guantes	0	1	1
Materiales sanitarios: guantes y mascarillas.	0	1	1
<b>OTROS CONFLICTOS</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>41</b>
Conflictos escolares	1	5	6
Llama la profesora sobre el caso de una alumna que fue a denunciar a una agresión y la policía no sólo no la curso sino que además se rieron de ella.	1	0	1
Relaciones Materno-Paterno Filiales	7	15	22
Violencia Intragénero	4	8	12
<b>RECURSOS PRESTACIONES</b>	<b>103</b>	<b>284</b>	<b>387</b>
Necesidades básicas	0	7	7
Recursos / Prestaciones	31	117	148
Recursos / prestaciones	63	141	204
Recursos / prestaciones, Violencia Intragénero	0	1	1
Recursos /prestaciones	1	0	1
Recursos familias inmigración	0	1	1
Recursos jurídicos para familias	0	1	1
Recursos/Prestaciones	7	11	18
Solicitud de materiales	0	3	3
Vivienda	0	1	1



Jurídica, Recursos / prestaciones	1	0	1
Mujeres lesbianas inmigración en situación de calle	0	1	1
REGISTRO CIVIL	0	2	2
Inscripción registro civil corona virus	0	1	1
Relacionado con la filiación y el registro civil	0	1	1
SALIR DEL ARMARIO Y ORIENTACIÓN SEXUAL	9	33	42
Dudas orientación sexual	1	3	4
Salir del armario	7	30	37
VIH / ITS	13	21	34
Información sobre protocolo medicación VIH	0	1	1
Información VIH	0	1	1
VIH	0	1	1
VIH / ETS	12	17	29
VIH / ETS, Recursos/Prestaciones	1	0	1
VIH e Inmigración	0	1	1
OTROS	25	38	63
Derecho atención sanitaria	3	4	7
Filiación	4	17	21
Matrimonio / Parejas de hecho	16	10	26
Recursos laborales	0	1	1
Reproducción asistida	0	3	3
Subrogación	2	3	5