



Para bregar con el
impacto emocional
del robo de identidad
y otros delitos sin violencia

Una guía para víctimas



Jefferson Center
for mental health

Con agradecimiento especial
por el apoyo de la beca de
*Victim Assistance and Law Enforcement-Ayuda para víctimas
y el cumplimiento de la ley (VALE) del Primer Distrito Judicial
que sirve a los condados de Gilpin y Jefferson*

Sobre el robo de identidad

Cuando alguien usa secretamente su nombre, número de seguro social, información de cuentas o información personal – ¡es un delito! Lo peor del problema es que Ud. quizás no sepa que su identidad ha sido robada por muchas semanas o muchos meses.

Según datos de la Oficina del Fiscal General, el robo de identidad es el delito que más está aumentando en Colorado. En 2005, Colorado se encontró en 5° lugar en la nación con más de 4.500 víctimas del robo de identidad. Las víctimas del robo de identidad pueden pasarse hasta 500 horas y gastar hasta \$1.000 (mil dólares) tratando de absolver sus nombres y rectificar su crédito.

Si Ud. sabe o sospecha que ha sido la víctima del robo de identidad, educarse es la mejor defensa. Para enterarse de todo lo que necesita saber sobre lo que debe hacer, utilice estos recursos:

El número para reportar fraude al
Fiscal General del Primer Distrito Judicial:

303.271.6980

Comisión Federal de Comercio

www.consumer.gov/idtheft

1.877.438.4338



Cúidese

Es importante que se dé cuenta que Ud. no está solo...han habido millones de casos reportados del robo de identidad en todo el país. Además de la pesadilla de arreglar el asunto, individuos que experimentan el robo de identidad también experimentan una variedad de emociones sobre lo que les ha pasado.

Cuidarse a uno mismo ahora puede prevenir problemas más serios más adelante. Siga los consejos que Ud. mismo le daría a un amigo que necesita ayuda: cúidese, recuerde y haga las cosas divertidas de la vida, haga tiempo para hacer cosas que disfruta hacer, y rodéese de gente que lo apoya. Aquí tiene algunas ideas:

- Duerma 8 horas diarias
- Coma una dieta saludable y balanceada
- Evite los estimulantes (nicotina, cafeína)
- Evite el alcohol y drogas ilícitas; use los medicamentos recetados sólo siguiendo la receta.
- Establezca un sistema de apoyo con el cual Ud. pueda hablar de su experiencia.
- Haga ejercicio (practique deportes, trabaje en el jardín, haga natación, corra)
- Practique técnicas de relajación (respirar hondo, escuchar música)
- Reclute a individuos con confianza para ayudarlo a negociar con la mirada de sistemas y organizaciones.
- ¡Mantenga una buena disposición!



El impacto del delito

Ud. ha sido la víctima de un delito. No importa que no fuera violento el delito, sigue siendo víctima y le han hecho un daño. Los modos en que responde serán similares a los de alguien que ha sido robado o asaltado aunque a Ud. no le hicieran daño físico.



El robo de identidad es una violación fuerte de la privacidad y frecuentemente las víctimas se encuentran mirando hacia atrás, preguntándose si (y cuando) el ladrón ha hecho más daño. Es común que casos de robo de identidad queden sin resolverse, dejando a las víctimas sintiendo profundamente la pérdida.

Comprender el sentido del delito que le ha ocurrido toma tiempo.

La experiencia de cada persona como víctima es distinta y propia a ella misma. No hay ningún modo correcto ni incorrecto de sentirse. Algunos superan el proceso rápidamente, para otros toma más tiempo.

Bregar con las consecuencias emocionales del robo de identidad puede ser complicado. De hecho, cómo Ud. se enfrenta a sus emociones durante este período puede ser afectado por otros factores. Por ejemplo, si Ud. conocía al autor del delito o ha sido víctima anteriormente. O, puede ser que otros eventos recientes o situaciones en su vida han agotado a su habilidad para saber sobrellevar su estrés.

¿Qué puedo esperar experimentar?

No se sorprenda encontrar que no está actuando como sí mismo mientras brega con el impacto del delito que Ud. sufrió. Es normal sentirse tranquilo un momento y un desastre el próximo— esta es su mente tratando de comprender el sentido de lo que le ha pasado y, en última instancia, parte del proceso curativo.

Otros sentimientos normales incluyen: vergüenza, ansiedad, impotencia frente a la situación, sentirse agobiado, traicionado, vulnerable, aislado, miedoso, irritable, triste, confundido, enojado, desconfiado, violado.

También es normal experimentar problemas con concentrarse, pesadillas, cambios de humor y de ánimo, pensamientos interruptores, despliegues de enojo/furia, ataques de pánico (sudor espontáneo o palpitaciones del corazón), dolores físicos, problemas con el sueño, pérdida/aumento de apetito, perder interés en actividades, estreñimiento o diarrea, ser sobresaltado fácilmente, recurrencia de memorias poco placenteras, y evitar cualquier cosa asociada con el delito.

No hay un sólo modo correcto para enfrentarse a las emociones y la experiencia de ser víctima. Aunque es común que las cosas pasen en etapas, no hay un orden correcto, y los pasos pueden repetirse. Lo que sigue es lo que puede esperar cuando le ha ocurrido un delito a Ud.

- Cuando se descubre el delito inicialmente, es común sentirse horrorizado, estar en shock y no creer que esto le ha pasado a Ud.
- A medida que el shock se calma, hay que actuar y reportar el delito y entender el impacto que tiene para Ud. y su familia.
- A medida que la necesidad para actuar se calma, el enfoque de la energía cambia a comprender lo que le ha pasado. Esta puede ser una etapa difícil ya que surgen ciertas emociones y modos de comportarse, la mayoría de los cuales son reacciones normales de ser víctima de un delito.

¿Cuándo se busca ayuda?

Es importante saber cuando debe buscar ayuda. Considere ayuda y consejo profesional o sugiérale a un amigo o ser querido que vaya a un consejero profesional cuando:

- 1) El tiempo que pasa en estado de shock, o la intensidad del estado de shock está previniéndole de tomar los pasos necesarios para prevenir más daño.
- 2) Sus emociones o comportamiento están impidiendo que otros ayuden;
- 3) A medida que surgen emociones sobre el delito, le es una lucha cumplir con sus responsabilidades cotidianas en la casa, la escuela o el trabajo.

Algunos recursos para recibir consejos incluyen:

- Buscar un guía espiritual en su iglesia
 - Averiguar con su seguro médico sobre lo que cubre para salud mental y referencias profesionales;
- O**
- Llame al Centro Jefferson para la Salud Mental (Jefferson Center for Mental Health), su centro comunitario para salud mental sin fines de lucro, al 303 425-0300;
 - Visite a un terapeuta privado con experiencia en asuntos de trauma y aconsejar a víctimas.

Algunos consejos prácticos para la familia y los amigos

Es común que las víctimas del robo de identidad se sientan avergonzados y se culpen a sí mismos por el delito que les ha ocurrido. Hacen esto enfocándose en el descuido propio que ellos perciben. Este es un momento para serle gentil a su amigo o ser querido y apoyarlos—no los juzgue.

Frecuentemente, como tantas víctimas del robo de identidad toman la mayoría de la responsabilidad por el delito, es común que ellos no pidan ayuda de amigos ni familiares mientras pasan innumerables horas analizando datos de sus cuentas y hablando por teléfono con las instituciones financieras. Ofrezca ayudarles organizando información o preparando un cuaderno con documentación importante. Este es un momento temeroso y puede ayudarle a su amigo o ser querido practicar las llamadas telefónicas difíciles para mantener control de las emociones y tener disponibles los datos pertinentes.

Todos necesitamos contar nuestra historia como modo de curarnos y superar. Escúchele a su amigo o ser querido cuando le cuenten la historia del delito que les pasó. Deles el espacio necesario para compartir sus sentimientos y experiencias. No se preocupe de qué decirles, sólo escúchelos.



Ser víctima de robo de identidad frecuentemente le hace pedazos el sentido de seguridad y confianza en otros a una persona. No se ofenda si su amigo o ser querido de pronto se encuentra con menos confianza en la gente y hasta menos confianza en Ud.

Tratar con los sistemas

La investigación de un delito no violento va a requerir que se involucren muchos sistemas. Tratar con estos grandes sistemas requiere ser firme, enérgico, persistente y perseverante. Esto puede ser un reto hasta en los mejores momentos.

Consejos prácticos

¡Documentación! Hablará con mucha gente. Anote todas las conversaciones (incluya nombres, fechas, cómo comunicarse, tema) y copias de cualquier correspondencia. Organice esta información importante en un cuaderno o una carpeta.

¡Prepárese! Organice sus pensamientos, metas y notas. Anticipe qué información necesitará proveer.

¡Rango! Sepa el rango y el alcance de responsabilidad del individuo con quién está hablando. Si es necesario, respetuosamente pida hablar con un supervisor.

¡Esté tranquilo! Controlar sus emociones en este momento es una clave para que tenga éxito. Si se está sintiendo enojado, posponga la llamada. El enojo y otras emociones fuertes afectan adversamente su habilidad para pensar y aumentan la probabilidad de que diga algo que puede arrepentirse de haber dicho después.