



DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES PARA RESPONSABLES POLÍTICOS Y PERSONAL DIRECTIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA ANTE LA CRISIS POR COVID-19.

Versión 1 (06/04/2020)

Las recomendaciones a que se refiere este documento son de aplicación a todas las prestaciones y servicios de gestión y/o provisión local contenidas en el [Catálogo de referencia de Servicios Sociales](#)* y en los respectivos catálogos autonómicos de prestaciones de servicios sociales que tengan la consideración de servicios sociales de atención primaria o comunitarios.

* Aprobado por Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia el 16 de enero de 2013

Documento sujeto a revisión permanente puede sufrir cambios en sucesivas versiones.

Vers	Autores	Cambios	Fecha
1	- Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales (Secretaría de Estado de Derechos Sociales) - Colaboración: Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales.		06/04/2020



1. Antecedentes y justificación

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó a la Organización Mundial de la Salud sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, incluyendo siete casos graves. El agente causante de esta neumonía fue identificado como un nuevo virus de la familia Coronaviridae que posteriormente se ha denominado SARS-CoV-2. El cuadro clínico asociado a este virus se ha denominado COVID-19. El día 11 de marzo, la OMS declaró la pandemia mundial. Desde el inicio de la epidemia la fecha de estas recomendaciones se ha superado el millón de casos confirmados notificados en todo el mundo, y los 130.000 en España.

La evolución de la epidemia en España determinó la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020 y la implantación progresiva de inéditas medidas de confinamiento de la población dirigidas a garantizar la reducción del ritmo de contagios que conllevan la disminución de los contactos interpersonales, la reducción de los desplazamientos a lo estrictamente necesario o la suspensión de actividades productivas, recreativas, laborales, docentes, etc

Todas estas medidas de mitigación de la epidemia tienen un impacto social elevadísimo, especialmente en población ya considerada vulnerable antes de comenzar esta crisis, así como en la que, por imposibilidad de obtener en estos momentos los recursos básicos suficientes para garantizar su supervivencia, se encuentra en situación de urgencia social sobrevenida.

La Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por COVID-19, otorga a dichos servicios sociales la consideración de servicios esenciales con los efectos previstos en el artículo 18.2 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo. Esto es de aplicación para todos los servicios del Catálogo de Referencia con independencia de su titularidad así como a sus trabajadores y trabajadoras cualquiera que sea la naturaleza de su relación contractual o administrativa.

En concreto los servicios sociales de atención primaria se encuentran directamente concernidos por esta situación, en un triple sentido: en primer lugar, por ser el primer nivel de atención a las necesidades sociales de las personas/familias; en segundo lugar, por prestar servicios básicos que permiten ofrecer alternativas a la población vulnerable en una situación de emergencia, como la generada por el estado de alarma decretado por el Gobierno y, en tercer lugar, por ser una red pública estratégica, presente en todo el territorio nacional y que asegura una mayor proximidad a la población.

Las funciones que debe cumplir el sistema público de atención primaria en estas circunstancias son, entre otras, las siguientes:

1. Ofrecer **protección, atención y cuidados** a la población y especialmente a la que presenta mayor vulnerabilidad ante la enfermedad COVID-19 y ante las consecuencias sociales del estado de alarma decretado.



2. **Cooperar** estrechamente con las autoridades sanitarias, cumplir sus indicaciones y colaborar activamente en la difusión de información correcta y pertinente en cada escenario.
3. Contar con **planes de contingencia** coordinados interadministrativamente y listos para su activación ante diversos escenarios que aseguren la continuidad de los servicios sociales esenciales. Esta coordinación interadministrativa deberá implementarse tanto horizontalmente (con otros departamentos municipales) como verticalmente (con la(s) Consejería(s) correspondiente(s) de la Comunidad autónoma).
4. **Identificar, prevenir y abordar** posibles comportamientos sociales de segregación con la población expuesta y/o vulnerable que atenten contra los derechos y la dignidad de las personas.
5. **Garantizar la prevención y autoprotección** de todo el personal de servicios sociales en función del riesgo de exposición asumido, de forma que se asegure la operatividad de los recursos, servicios y dispositivos de toda índole.
6. **Velar por el acceso de la ciudadanía a las prestaciones recogidas en el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales**, aprobado por Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia el 16 de enero de 2013 y en los catálogos de referencia vigentes en el territorio en el que ubiquen dichos servicios sociales.
7. Evitar que todas aquellas circunstancias, operativas, acciones o disposiciones organizativas que se pongan en marcha, puedan significar **riesgo de estigmatización, revictimización o lesión de su dignidad** para personas y/o familias o colectivos destinatarios de dichos servicios o prestaciones. En este sentido se deben priorizar las prestaciones económicas mediante transferencia bancaria o mediante tarjetas monedero sobre la entrega de bolsas o paquetes, y la atención anonimizada sobre aquella en las que logos, uniformes o vehículos puedan identificar situaciones o colectivos de necesidad.

Atendiendo a la situación excepcional y considerando todo lo anterior, desde la Secretaría de Estado de Derechos Sociales se recomiendan las siguientes ACTUACIONES:



2. Recomendaciones generales a los servicios sociales de atención primaria o comunitarios de las entidades locales:

2.1- Los Servicios Sociales de Atención Primaria estarán en la obligación de seguir manteniendo, durante la crisis social provocada por el COVID 19, el **bienestar social de la población y la prevención de situaciones de riesgo psicosocial** que generen efectos negativos en los grupos de especial vulnerabilidad.

2.2- Se considerará la prescripción facultativa del personal técnico de los Servicios Sociales de Atención Primaria como **único requisito para la ejecutividad y puesta en marcha de las prestaciones** del Sistema de Servicios Sociales reconocidas en el Catálogo de Referencia. Para garantizar que la tramitación de las demandas se produce con la máxima rapidez, atendiendo al actual estado de grave necesidad, **se simplificarán los procedimientos y se actuará con la máxima diligencia** posible en cada caso, evitando retrasos innecesarios.

2.3- Todos los Servicios Sociales de Atención Primaria deberán **seguir las recomendaciones emitidas por la Secretaría de Estado de Derechos Sociales** respecto a la atención a personas sin hogar, al servicio de ayuda a domicilio, a asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables y a todas aquellas que pudiesen elaborarse en este sentido con posterioridad.

2.4- En términos generales, y salvo en los servicios en los que se considere imprescindible la atención presencial, **se sustituirá ésta en programas, dispositivos y prestaciones, por la atención telemática** (llamada telefónica, videoconferencia, mensajes de voz, etc.) y/o el teletrabajo con el objetivo de proporcionar apoyo, seguimiento y contacto preventivo. Para ello, se pondrán a disposición de los servicios sociales, todos los medios telemáticos precisos.

2.5- Los servicios sociales garantizarán que se ponen a disposición de la ciudadanía **todos los medios necesarios para comunicar, y que puedan ser atendidas, las necesidades** emergentes y/o sobrevenidas con motivo de esta crisis, de forma que ninguna persona quede desprotegida.

2.6- En relación con los **recursos de las entidades del Tercer sector**, sobre todo de aquellas destinatarias de cualquier financiación pública para el sostenimiento de Servicios Sociales complementarios a la acción pública, la **necesaria coordinación de acciones** podrá implicar, en caso necesario:

- La puesta a disposición de las autoridades sanitarias y de los Servicios Sociales autonómicos y municipales aquellos centros y dispositivos de las entidades sociales que pudieran ser necesarios para atender necesidades de urgencia provocadas por la epidemia del coronavirus.
- La puesta a disposición de los Servicios Sociales de Atención Primaria del municipio en el que actúen, del personal de la entidad, en aras a prestar los apoyos necesarios y actuar de forma coordinada.



- Dar instrucciones a las Entidades del Tercer Sector de Acción Social que fueran destinatarias de cualquier financiación pública para el sostenimiento de Servicios Sociales complementarios a la acción pública (concretamente el tramo autonómico del 0,7% del IRPF) para que reconviertan la dedicación de sus profesionales en las acciones mencionadas en el apartado anterior cada una en el marco del colectivo al que se dedique.
- La reconversión de la dedicación de los profesionales de la entidad para atender las necesidades urgentes marcadas por los Servicios Sociales, siempre en el ámbito de actuación propio de cada entidad.
- Todos los Servicios Sociales de Atención Primaria deberán realizar un plan de actuación complementaria con las Entidades del Tercer Sector de Acción Social radicadas en su demarcación a través de la constitución, si no existiera con anterioridad, de una mesa local y virtual de acción social. En la misma se establecerán los acuerdos necesarios para el trabajo en red en línea con lo indicado en los epígrafes anteriores. Las Entidades del Tercer Sector estarán obligadas, si fueran financiadas con fondos públicos, a su participación en tales órganos de coordinación.

2.7- **La acción del voluntariado** adscrito a las entidades sociales, al Ayuntamiento en cualquiera de sus áreas de actividad, o vinculado a los Servicios Sociales, quedará supeditada a las decisiones tomadas en las mesas anteriormente mencionadas y será coordinado y dirigido por personal técnico de los Servicios Sociales municipales, en colaboración con las entidades, a fin de garantizar la unidad de acción, la correcta priorización de las acciones y la necesaria rentabilización de los recursos. En ningún caso deberá actuar sin el debido conocimiento, coordinación y autorización públicos. No se permitirán actuaciones individuales o colectivas en este sentido sin el conocimiento y coordinación de los Servicios Sociales municipales.

2.8- En caso de ser necesario, **se podrán reforzar y reorganizar las estructuras administrativas y técnicas de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria**, con la incorporación de personal especializado, mediante contratación o movilidad de otros departamentos, para su correcto y eficaz funcionamiento, para agilizar la tramitación de las ayudas económicas y la movilización de recursos que surjan en este periodo, así como para agilizar la atención social profesional necesaria en situaciones de riesgo para personas vulnerables. A tal fin se hará uso con debida proporcionalidad de lo dispuesto en la Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por COVID-19.

2.9- En relación con la **gestión económica de los servicios sociales** prestados con motivo de la situación de emergencia generada, se aconseja seguir las recomendaciones contenidas en el [Catálogo de Buenas Prácticas en la gestión presupuestaria y ejecución del gasto en los Centros de Servicios Sociales de atención primaria frente a la situación de alarma decretada por el gobierno ante la epidemia del COVID-19](#), elaborado por la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales.



3. Recomendaciones a profesionales de los servicios sociales de atención primaria o comunitarios:

3.1- Todo el personal de Servicios Sociales deberá estar **disponible para ser requerido en cualquier momento para la prestación de tareas presenciales**, en caso de que fuera necesario, con excepción de aquellas personas que se encuentren en situación de aislamiento domiciliario por COVID, o estén incluidas en colectivos de riesgo sanitario certificado por el departamento de salud laboral.

3.2- Se dedicará el tiempo de todos los profesionales de todos los dispositivos, centros y servicios disponibles a la **información, orientación, y monitorización preventiva** o, en su caso, a la **intervención que sea posible a distancia**, mediante el contacto pautado, como mínimo con los usuarios que estuvieran recibiendo atención en los últimos tres meses o tuvieran citas concertadas con anterioridad al RDL 8/2020.

3.3- Se asegurará la **posibilidad de confinamiento y atención, en las mejores condiciones posibles**, a grupos especialmente vulnerables como personas sin hogar, personas con enfermedad mental, personas que vivan solas (mayores, con discapacidad, etc.).

3.4- **Se volverán a valorar todas las prescripciones del Servicio de Ayuda a Domicilio** para ajustar las tareas más adecuadas y reasignar con nuevas prescripciones a estas personas beneficiarias o a nuevas personas usuarias, tal y como se indica en el [documento de recomendaciones](#) sobre dichos servicios. Para aquellas personas que voluntariamente hayan suspendido el servicio, se deberá hacer seguimiento telefónico con el fin de valorar posibles situaciones de riesgo y/o vulnerabilidad. Así mismo, se comunicará telefónicamente con **todas las personas que vivan solas y sean mayores de 65 años**, utilizando los servicios de Teleasistencia y, si fuese necesario, los listados de padrón municipal.

3.5- En aquellos casos en los que se tenga constancia de que, con independencia de que se estén recibiendo servicios de Ayuda a Domicilio públicos, una persona es atendida a través de acuerdo privado por Auxiliares de Ayuda a Domicilio fuera de la red pública, **se deberá valorar la autorización expresa por escrito de los Servicios Sociales Municipales a estas trabajadoras** a fin de que las fuerzas de seguridad no limiten la movilidad imprescindible para atender a los casos detectados y producir, así, un vacío asistencial precisamente en estos momentos.

3.6- Se deberá realizar un **plan de contingencia especial** (que incluya detección a través de los departamentos de Trabajo Social de los hospitales, contacto con las familias, previsión de bolsa de horas de atención, previsión de EPI para Auxiliares –si fuera el caso-, etc.) para aquellas personas que necesiten **Ayuda a Domicilio urgente con posterioridad al alta y con orden de aislamiento**.



3.7 - Aquellos Servicios Sociales de Atención Primaria que participen en alguna de las fases de la **detección, valoración, elaboración de PIA y/o prescripción de los recursos, prestaciones y/o servicios del Sistema de Atención a la Dependencia** y tuvieran iniciados los correspondientes expedientes, deberán continuar con su tramitación estableciendo la priorización y compatibilidad necesarias según la urgencia de la intervención entre estos y la atención a las acciones y tareas relacionadas en el presente documento.

3.8- Desde los Servicios Sociales de Atención Primaria, se mantendrá **contacto permanente con los recursos residenciales** (sea cual sea el colectivo a que se dediquen) radicados en su localidad, sean públicos (con independencia de si son de responsabilidad municipal o no) o privados, para **prestar el apoyo que fuera necesario** desde el municipio en coordinación con sus responsables y las autoridades sanitarias.

3.9- Se deberá poner un especial interés en la **información, orientación y monitorización** de aquellos casos en los que la unidad familiar tuviera **menores**, aquellos correspondientes a **unidades familiares monomarentales o monoparentales**, aquellos en los que se tenga constancia de una **situación de soledad no deseada**, aquellos en los que se tenga la constancia o incluso la sospecha de **situaciones de violencia** contra mujeres y/o menores, así como mayores con deterioro cognitivo u otros adultos en riesgo de exclusión, por problemas de salud mental asociados, discapacidad o adicciones, a fin de garantizar que los mismos, tienen cubiertas sus necesidades básicas y de seguridad.

3.10- En todos aquellos casos en que se detectaran **necesidades básicas no cubiertas** en alguna de las áreas indicadas en el apartado anterior o en otras que se consideren de urgencia, se procederá a la **prescripción de la prestación económica que corresponda**, tramitándose y ejecutándose la misma según los procedimientos abreviados y basados en la prescripción facultativa del profesional de referencia. De la misma manera, se gestionarán las prestaciones periódicas que correspondieran: Renta mínima, PNC, etc. **El contacto pautado será obligatorio** en todos aquellos casos en los que la apertura de expediente hubiera generado la prescripción de prestaciones económicas de emergencia, de cobertura de necesidades básicas o, en su caso, del sistema de rentas mínimas vigente.

3.11- En aquellos casos en que se detectara el aumento sustancial de **riesgo y/o la existencia de violencia de género y/o contra los niños y niñas, y/o contra mayores dependientes** se activarán, con el apoyo de las fuerzas y cuerpos de seguridad y en coordinación con los órganos judiciales, las acciones extraordinarias de control y, en su caso, los recursos de acogida y protección que fueran necesarios.

3.12- En el caso de las **familias con niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o en proceso de reunificación**, se garantizará, dentro de las posibilidades, la continuidad de los proyectos de intervención, ejerciendo una acción preventiva sobre las situaciones de estrés que añade el confinamiento y reforzando el ejercicio de la parentalidad positiva. Se mantendrán o habilitarán (y se publicitarán en su caso), canales abiertos de escucha activa con niños, niñas y adolescentes, que sean compatibles con la actual situación de confinamiento.



3.13- En las **zonas desfavorecidas o barrios altamente vulnerables** se realizarán planes específicos donde se facilitará el acceso de estas familias a prestaciones que garanticen sus ingresos mientras no les sea posible desarrollar sus actividades económicas habituales: ayudas económicas o materiales de emergencia, tramitación de rentas mínimas o prestaciones extraordinarias que pudiesen implementarse con motivo de la crisis, etc. En este sentido, se seguirán las recomendaciones recogidas en el [Documento técnico de recomendaciones de actuación de los Servicios Sociales ante la crisis por COVID-19 en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables](#).

3.14- La existencia del estado de alarma **no será óbice para que los y las profesionales** de los Servicios Sociales:

- Reorienten respuestas y las apoyen desde las capacidades de la persona y de la comunidad, teniendo presente la situación de cada familia, la información sanitaria relevante y los procedimientos a seguir.
- Proporcionen alternativas en función de los criterios de prioridad, dimensión y previsión de tiempo de cobertura de la necesidad y la modalidad del servicio a gestionar.
- Hagan partícipes a las personas de las decisiones, formas de actuación y modificaciones en la prestación del servicio, así como a familiares y personas implicadas, en su caso.
- Activen recursos comunitarios públicos o privados y capten información para canalizarla adecuadamente a las personas o familias vulnerables (comercios y farmacias que ofrecen llevar la compra a casa, taxis que se ofrecen para emergencias, entidades que ponen en marcha acciones de voluntariado, plataformas que elaboran on-line tareas y actividades de entretenimiento para menores, servicios de comidas envasadas de los comedores escolares, etc.).
- Optimicen la red informal por círculos de proximidad, haciendo seguimiento para asegurar la cobertura desde actuaciones garantistas.
- Sigam estrictamente las pautas de prevención establecidas por las autoridades sanitarias en caso de necesidad extraordinaria de actuación fuera del centro de trabajo.