



INSTRUCCIÓN SOBRE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA ORIGINADA POR EL VIRUS COVID-19

Ante la situación en que nos encontramos, originada por la pandemia de coronavirus y la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, la Consejería de Sanidad dictó la Resolución de 14/03/2020, sobre medidas y recomendaciones en el ámbito de los Servicios Sociales con motivo del coronavirus.

Los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria son el primer nivel de información y atención a las personas más vulnerables. Su trabajo en colaboración con los profesionales Sanitarios puede ser eficaz para frenar la propagación del coronavirus y para contribuir a afrontar la situación con racionalidad.

Por tanto y con el objetivo de seguir las indicaciones y recomendaciones establecidas por la Organización Mundial de la Salud y de las Autoridades Sanitarias competentes, en relación con la situación de pandemia y ante la necesidad de atender a las personas más vulnerables que tienen mayor riesgo, es necesario establecer unas instrucciones que nos permitan conjugar este doble objetivo de prevención del contagio y de atención a las personas que necesitan un mayor apoyo social.

Se mantendrá la prestación de los Servicios Sociales de Atención Primaria en todas las Áreas de Servicios Sociales, con las siguientes características:

- En las **Zonas PRAS**, los servicios mínimos contarán con la presencia física de 1 Trabajador o Trabajadora Social de Zona o Área por cada Área de Servicios Sociales. Este profesional se ubicará en el Centro Coordinador.
- En las **Zonas de Plan Concertado** los servicios mínimos contarán con la presencia de al menos un profesional de los Servicios Sociales de Atención Primaria con ubicación en el Centro Social de referencia.
- Se priorizará la atención telefónica o telemática, evitando desplazamientos.
- El personal que se encuentre en el Centro Coordinador y en los Centros Sociales del Plan Concertado estarán en contacto permanente con el resto de los profesionales que realizarán un seguimiento diario de la situación en la que se encuentran las personas atendidas en el programa de ayuda a domicilio y en el resto de programas y dispositivos ubicados en sus zonas de intervención.



- Todo aquel profesional que no esté en el Centro Coordinador seguirá realizando tareas en su domicilio dentro de la jornada laboral, a través del ordenador portátil. Realizarán seguimientos telefónicos con las unidades familiares, priorizando la intervención con aquellas que estén en una situación de mayor riesgo y/o vulnerabilidad. También se realizarán informes sociales y todas aquellas actividades que puedan ser realizadas desde sus domicilios.
- Se establecerá un sistema rotatorio presencial en cada centro coordinador con los trabajadores y trabajadoras sociales de Zona o Área para garantizar la atención de las personas usuarias, que se comunicará a la Delegación Provincial
- Todos los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria estarán localizables en los números de teléfono personales que faciliten, los cuales serán comunicados a los Centros Coordinadores o Centros Sociales del Plan Concertado, así como a la Delegación Provincial correspondiente.
- En todos los lugares de atención al público de los Servicios Sociales y en los medios de información de los correspondientes Ayuntamientos se facilitarán de forma visible los teléfonos de contacto del Centro Coordinador o Centro Sociales del Plan Concertado.
- Se intensificará la coordinación con las Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio, de cara a realizar un seguimiento continuado de la situación de las personas atendidas. Los Trabajadores y Trabajadoras Sociales responsables de esta prestación coordinarán telefónicamente todas las actuaciones que se realicen. Se informará al Ayuntamiento de los casos que deben ser atendidos para evitar situaciones de desprotección.
- Las actuaciones o intervenciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria se realizarán en coordinación estrecha con los Servicios de Salud de la Zona, en el caso de detectar cualquier caso dudoso de posible contagio.
- Se informará puntualmente a la Delegación Provincial y, en su caso, a los Ayuntamientos, de las situaciones e incidencias que se produzcan relacionadas con el impacto y repercusiones sociales de la pandemia del Coronavirus.
- Recomendamos que estas instrucciones se hagan extensibles a todo el personal que trabaja en los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Toledo 17 de marzo de 2020

La Dirección General de Acción Social