



## **Marco común para la aplicación del “Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19” en el ámbito de los servicios sociales no residenciales.**

La pandemia mundial por COVID 19 ha sido uno de los mayores retos a los que nos enfrentamos como sociedad. Su evolución determinó la declaración del estado de alarma en España el 14 de marzo de 2020 y la implantación progresiva de medidas inéditas de confinamiento de la población, con un impacto social elevadísimo, sobre todo en la población ya considerada vulnerable antes de comenzar la crisis, así como aquella que, por imposibilidad de obtener los recursos básicos suficientes para garantizar su supervivencia, se ha encontrado en situación de urgencia social sobrevenida.

Una vez finalizado el estado de alarma, España ha entrado en un **escenario de “control de la pandemia”**, y para seguir haciendo frente a la enfermedad y evitar un nuevo incremento de casos, se aprobaron las medidas generales de prevención y control que se deben mantener durante la “nueva normalidad”, recogidas en el **Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio**, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

En esta nueva etapa, el Ministerio de Sanidad y las autoridades sanitarias de las comunidades autónomas siguen trabajando de forma coordinada con dos objetivos principales: **1) controlar la transmisión y reducir el impacto de la pandemia; 2) asegurar que se dispone de las capacidades necesarias para detectar y actuar ante nuevos brotes o, incluso, ante una segunda oleada**. Para articular el conjunto de medidas necesarias para lograrlo se ha elaborado el **“Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19”**, presentado el 13 de julio.

Junto a medidas específicas relacionadas con el sistema sanitario y a una respuesta genérica a los distintos niveles de riesgo epidemiológico que se puedan presentar (brotes controlados o casos esporádicos limitados; brotes complejos o transmisión comunitaria esporádica; transmisión comunitaria no controlada), **el plan señala la importancia de adaptar las recomendaciones generales a entornos específicos que resulten especialmente vulnerables, como es el caso de los centros sociales y los centros socio-sanitarios residenciales** y a la situación de **poblaciones socialmente vulnerables**.

El propio Plan de Alerta Temprana recoge ya en los apartados 4.4.3 y 4.4.5 algunas recomendaciones específicas para ambas situaciones. Sin embargo, **la reciente reaparición de casos de infección por COVID-19 y la posibilidad de una segunda ola de la pandemia, refuerza la urgencia de articular estas medidas con un mayor detalle y comunicarlas a la ciudadanía**. Esto último reforzará su confianza en que los servicios sociales y sanitarios se encuentran preparados y coordinados para hacerles frente de manera eficaz. Y esta eficacia será mayor si se basa en **la cooperación institucional, el intercambio de información y la concertación de actuaciones que, desde el**



**respeto a las competencias de las distintas administraciones, se lleva a cabo en el seno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.**

En este contexto, en la reunión celebrada el pasado 4 de agosto se presentó por parte de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, para su debate con las comunidades autónomas, el documento titulado "[Marco común para la aplicación del Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19 en el ámbito de los centros sociales residenciales](#)". En él se recogen los ejes principales para prevenir, evaluar el riesgo y dar una respuesta adecuada a posibles rebrotes de la enfermedad en los centros residenciales, que serán desarrollados en cualquier caso por cada comunidad autónoma en el ejercicio de sus competencias.

**Como continuación, este documento establece este mismo marco común para el caso de los servicios sociales no residenciales, tratando de asegurar que, en caso de que haya que adoptar medidas extraordinarias de carácter preventivo en algún territorio como consecuencia de la evolución de su situación epidemiológica, se asegure tanto la continuidad de la prestación de los servicios sociales como la atención a los colectivos más vulnerables.** Como no podía ser de otra forma, este marco común ha de ser compatible con el respeto a las competencias de las autoridades competentes en cada territorio, que serán las responsables de desarrollar las medidas necesarias para alcanzar estos objetivos.

## 1. Cuestiones de carácter general.

- 1.1. El **Plan de respuesta temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID 19**, publicado por el Ministerio de Sanidad, recoge distintos escenarios y actuaciones que deben ser tenidos en cuenta en los servicios sociales no residenciales. En cada caso deben aplicarse, según sea necesario, **las medidas de preparación, contención o contención reforzada** señalados en él. Se mantendrá una comunicación fluida y continuada con las autoridades de salud pública.
- 1.2. En todos los casos, y para todas las situaciones, se garantizará que las **personas en situación o riesgo de exclusión tengan acceso efectivo a los servicios de prevención, diagnóstico y atención sanitaria en el SNS**, especialmente si están diagnosticadas de COVID-19 o han estado en contacto estrecho con un caso.
- 1.3. Se recomienda que los ayuntamientos elaboren y hagan público, en colaboración con las CCAA un **Plan de Contingencia y Actuación de los servicios sociales frente a la Epidemia por COVID-19**, asegurando que se garantiza la implementación de medidas adecuadas y suficientes en cada fase de la pandemia. Dichos planes incluirán los determinantes sociales en el



riesgo de propagación, que se tendrán planificados y en cuenta a la hora de modular la intensidad de las intervenciones.

- 1.4. Se garantizará en todo momento el **acceso a los recursos básicos para atender a las necesidades urgentes de la población** (alimentación, higiene, pernoctación, ayudas sociales, recursos específicos, acompañamiento social, etc.). Los servicios sociales son esenciales, por lo que deberán permanecer **plenamente activos** y disponibles para garantizar una atención adecuada.
  - 1.5. Las **CCAA y los Servicios Sociales municipales coordinarán sus actuaciones** a lo largo de todo el proceso en el marco de sus competencias, velando por la integralidad de la atención y por que las medidas y actuaciones lleguen a los distintos colectivos afectados.
  - 1.6. Se planificarán con suficiente antelación y se implementarán las **medidas de higiene, prevención y control** necesarias para garantizar la seguridad de las personas atendidas y de los profesionales en cada escenario epidemiológico.
  - 1.7. Los titulares de los centros y servicios **garantizarán la puesta a disposición de los trabajadores de los materiales de protección adecuados al riesgo**. Debe garantizarse en todo momento la seguridad del personal, su adecuada formación respecto a las medidas a aplicar y su conocimiento de los planes de contingencia.
  - 1.8. En todos los casos se respetarán los **derechos de las personas y se garantizará su acceso a la información**. Las medidas que se implementen respetarán el criterio de **accesibilidad universal**.
2. **Actuaciones específicas en los servicios del Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, para garantizar su continuidad en un escenario de rebrote por COVID-19.**
    - 2.1. **Servicios de información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración.**
      - 2.1.1. Al ser este servicio la puerta de entrada a los servicios sociales, cada municipio **garantizará que se presta de manera eficaz y que es accesible para toda la población**, tomando medidas extraordinarias, si es el caso, para su correcto funcionamiento. Aunque se priorizará la atención presencial, si las condiciones sanitarias lo exigen se sustituirá por la atención telemática, asegurando previamente:
        - Que se cuenta con los **medios suficientes y adecuados** (técnicos y humanos) para que esta atención pueda realizarse, tanto con las



personas que venían utilizando el servicio como con quienes lo necesiten por primera vez.

- Que los medios que se articulen **garanticen la accesibilidad universal**.
- Que se **publiciten convenientemente**, para el conocimiento de potenciales personas usuarias.

**2.1.2.** Se garantizará en todo caso la **atención presencial para casos urgentes**.

**2.1.3.** En el caso de los **servicios telefónicos de atención permanente** (como teléfonos/chats de ayuda a la infancia, a mujeres víctimas de violencia de género o cualquier otra atención telefónica de urgencia) se garantizará su funcionamiento y se difundirá activamente su existencia entre las poblaciones destinatarias.

**2.1.4.** Como indicación general, se recomienda la aplicación de las medidas recogidas en el [Documento Técnico de recomendaciones para responsables políticos y personal directivo de los servicios sociales de atención primaria ante la crisis por COVID 19](#).

## **2.2. Servicios de atención domiciliaria.**

**2.2.1.** Los servicios domiciliarios que garanticen la cobertura de necesidades básicas **no deben interrumpirse en ningún caso**.

**2.2.2.** Se diseñará e implementará un **sistema de reconfiguración de servicios domiciliarios** de forma que se adapten, con flexibilidad, a cada situación concreta en función de las circunstancias, garantizando que ninguna persona quede desatendida.

**2.2.3.** Es esencial que los y las profesionales que realicen esta atención cuenten con los **medios de protección adecuados** y tomen las **medidas preventivas establecidas**.

**2.2.4.** Se diseñará e implementará un **sistema de alertas**, en colaboración con instituciones y servicios implicados y muy especialmente en combinación con la teleasistencia, para identificar posibles casos de personas afectadas y garantizar la provisión de apoyos y de los servicios sociales o sanitarios que sean necesarios.

**2.2.5.** Como indicación general, se aplicarán las medidas recogidas en el [Documento Técnico de recomendaciones de actuación desde los servicios sociales de atención domiciliaria ante la crisis por COVID 19](#).



### 2.3. Centros de Día, centros ocupacionales y otros centros de atención diurna.

- 2.3.1. En los centros ocupacionales, centros de día y otros centros diurnos, **la detección de un caso será indicativa de brote**, lo que implicará: la notificación a las autoridades sanitarias, el aislamiento del caso, la cuarentena de los contactos estrechos y la búsqueda activa de casos. También implicará la realización de pruebas PCR para las personas que trabajan en el centro y las personas usuarias que asisten con asiduidad.
- 2.3.2. En caso de cierre del centro por causa de la COVID-19, y cuando la situación de cada persona así lo requiera, se pondrá en marcha un **sistema de reconfiguración de servicios terapéuticos personalizados**, que se prestarán en el domicilio. En este caso, los profesionales contarán con los **medios de protección adecuados** y tomarán las **medidas preventivas establecidas**.
- 2.3.3. Los centros de día, centros ocupacionales y otros centros de atención diurna deberán contar con un **Plan de Contingencia y Actuación frente a la Epidemia por COVID-19** con objeto de garantizar una respuesta eficaz y segura ante nuevos brotes epidémicos.

### 2.4. Servicios de intervención y apoyo familiar.

- 2.4.1. En los servicios de intervención y apoyo familiar que se prestan en centros especializados (puntos de encuentro, mediación, orientación y apoyo) **se mantendrá la atención presencial** como norma general (con cita previa y cumpliendo todas las medidas preventivas que marca en cada momento la autoridad sanitaria). Asimismo, se mantendrán las **visitas domiciliarias** siempre que se garanticen las medidas preventivas y de protección pertinentes.
- 2.4.2. En los casos de seguimiento que no requieran una intervención personalizada o cuando lo exijan las condiciones sanitarias, los servicios **podrá prestarse de forma telemática**, garantizando los medios suficientes y adecuados para realizarla, la accesibilidad universal y la difusión de los medios para el contacto por parte de la población. En este caso, se seguirá garantizando la atención presencial para casos urgentes.
- 2.4.3. En el caso de celebrarse **actividades grupales presenciales deberán contar con un número máximo de 2/3 de lo habitual**, siempre que se



garantice la distancia interpersonal mínima recomendada y demás medidas preventivas previstas por la autoridad sanitaria.

## 2.5. Servicios de Intervención y protección de menores

- 2.5.1. Para la atención a los menores de edad en **situación de riesgo o desamparo**, como una de las funciones prioritarias tanto de los servicios sociales generales como de los especializados (Entidades Públicas de Protección a la Infancia), **se mantendrá la atención presencial** como norma general, cumpliendo todas las medidas preventivas que marca en cada momento la autoridad sanitaria. Se mantendrá el contacto y la capacidad de intervenir de forma temprana ante cualquier sospecha de riesgo, daño, perjuicio o desamparo para la persona menor de edad.
- 2.5.2. En los **casos de seguimiento** que no requieran una intervención personalizada o cuando lo exijan las condiciones sanitarias, los servicios **podrá prestarse de forma telemática**. Se garantizarán los medios suficientes y adecuados para realizarla, el contacto o canal de comunicación directo con las personas menores de edad, la accesibilidad universal y la difusión de la vía para establecer este contacto por parte de niños, niñas y adolescentes. En los casos urgentes se seguirá garantizando la atención presencial.
- 2.5.3. Se realizará un **seguimiento permanente**, de forma presencial con cita previa o telemáticamente si las condiciones sanitarias no lo permiten, de los **programas de preservación familiar** en el caso de menores en situación de riesgo, así como de todos aquellos menores que se encuentran **cumpliendo medidas de medio abierto dictadas por jueces de menores**.

## 2.6. Prestaciones económicas y atención a necesidades básicas

- 2.6.1. Debido al alto impacto económico que la pandemia ha tenido y sigue teniendo en las personas y las familias más vulnerables, el acceso a las prestaciones económicas y aquellas que respondan a necesidades básicas de las personas y las familias no sólo no debe interrumpirse, sino que la administración pública competente deberá garantizar que éstas lleguen a cada persona que lo necesite, **flexibilizando el acceso, ofreciendo garantías administrativas para su gestión, publicitando los trámites, adaptando procedimientos e incrementando las partidas presupuestarias** en caso necesario.



- 2.6.2.** Para garantizar que el acceso a las mismas se produce con la máxima rapidez, **se simplificarán procedimientos**, evitando retrasos innecesarios.
- 2.6.3.** En el caso de haber adoptado procedimientos excepcionales para facilitar y agilizar la gestión de estas prestaciones, **se procurará que estén vigentes hasta el control definitivo de la pandemia**, ya que el aislamiento o confinamiento de personas en focos localizados puede producirse en cualquier momento.
- 2.6.4.** Tal y como se recoge en el *Documento Técnico de recomendaciones para responsables políticos y personal directivo de los servicios sociales de atención primaria ante la crisis por COVID 19* en su apartado 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 en la ejecución del gasto en los Centros de Servicios Sociales de atención primaria frente a la situación del alarma decretada por el Gobierno ante la epidemia por COVID-19*, elaborado por la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales".

### **3. Actuaciones para garantizar la atención social a colectivos especialmente vulnerables a los efectos de la pandemia por COVID-19.**

#### **3.1. Personas sin hogar.**

- 3.1.1.** Se recomienda **no dismantelar los dispositivos extraordinarios que se pusieron en marcha en los meses de confinamiento**, dirigidos a personas sin hogar en situación de calle.
- 3.1.2.** Se garantizará que las personas sin hogar tienen **acceso a los servicios de prevención, diagnóstico y atención sanitaria en el SNS**, especialmente si están diagnosticadas de COVID-19 o han estado en contacto estrecho con un caso.
- 3.1.3.** Se realizará **seguimiento permanente de su situación social y de su estado sanitario**, identificando síntomas compatibles con COVID-19 y necesidades sociales más urgentes.
- 3.1.4.** Se garantizarán **espacios residenciales adecuados para cumplir con las medidas de aislamiento o cuarentena**, especialmente en caso de diagnóstico de COVID 19 o de contacto estrecho con un caso.
- 3.1.5.** En el caso de los centros residenciales para personas sin hogar, se aplicarán las medidas contempladas en el Documento *Marco General*



*para la aplicación del "Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19" en el ámbito de los centros sociales residenciales". Dichos espacios residenciales deberán contar en todo caso con un plan de actuación y contingencia para diversos escenarios y tendrán la obligación de notificar a las autoridades sanitarias y de forma inmediata cualquier caso de sospecha.*

- 3.1.6. Como indicación general, se aplicarán las medidas recogidas en el [Documento Técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID 19, para los gestores de servicios sociales de atención a personas sin hogar.](#)

### 3.2. Barrios segregados y altamente vulnerables.

- 3.2.1. Se garantizará que las personas que residen en estos entornos tienen **acceso a los servicios de prevención, diagnóstico y atención sanitaria** en el SNS, especialmente si están diagnosticadas de COVID-19 o han estado en contacto estrecho con un caso.
- 3.2.2. Se realizará **seguimiento permanente del estado social y sanitario** de las personas, identificando síntomas compatibles con COVID-19
- 3.2.3. Se garantizará la **disponibilidad de espacios adecuados para cumplir con las medidas de aislamiento o cuarentena**, en caso de diagnóstico de COVID 19 o de contacto estrecho con un caso.
- 3.2.4. Como indicación general, se aplicarán las medidas recogidas en el [Documento Técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID 19, en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables.](#)

### 3.3. Protección a la infancia y a la adolescencia.

- 3.3.1. Se garantizará que las personas menores de edad en situación de guarda o tutela por parte de una administración pública (tanto del sistema de protección como de justicia juvenil) tienen **acceso a los servicios de prevención, diagnóstico y atención sanitaria** en el SNS, especialmente si están diagnosticadas de COVID-19 o han estado en contacto estrecho con un caso.
- 3.3.2. Se realizará **seguimiento permanente de su situación social y de su estado sanitario**, identificando síntomas compatibles con COVID-19 y/o necesidades sociales más urgentes, incluyendo por su especial significancia, el apoyo necesario a las familias acogedoras y a los menores de edad que reciben atención temprana.





- 3.3.3.** Se garantizarán **espacios residenciales adecuados para cumplir con las medidas de aislamiento o cuarentena**, especialmente en caso de diagnóstico de COVID 19 o de contacto estrecho con un caso.
- 3.3.4.** En el caso de los centros residenciales para la infancia y la adolescencia, se aplicarán las medidas contempladas en el Documento *Marco General para la aplicación del “Plan de Respuesta Temprana en un escenario de control de la pandemia por COVID-19” en el ámbito de los centros sociales residenciales*. Dichos espacios residenciales deberán contar en todo caso con un plan de actuación y contingencia para diversos escenarios y tendrán la obligación de notificar a las autoridades sanitarias y de forma inmediata cualquier caso de sospecha.
- 3.3.5.** Como indicación general, se aplicarán las medidas recogidas en el [Documento Técnico de recomendaciones de actuación desde el sistema público de protección a la infancia y la adolescencia ante la crisis por COVID 19.](#)