



## **DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN ANTE LA CRISIS POR COVID-19, PARA LOS GESTORES DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.**

Versión 1 (18/03/2020)

Las recomendaciones a que se refiere este documento son de aplicación a las prestaciones **1.2D y 1.5B** del [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.

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



## 1. ANTECEDENTES

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un agrupamiento de 27 casos de neumonía de etiología desconocida con inicio de síntomas el 8 de diciembre, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, sin identificar la fuente del brote. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia *Coronaviridae*, que fue denominado “nuevo coronavirus”, 2019-nCoV. Posteriormente el virus ha sido denominado como SARS-CoV-2 y la enfermedad se denomina COVID-19. La secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero. El 30 de enero la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de SARS-CoV-2 en China Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. Los síntomas de la enfermedad en más de un 80% son leves (fiebre, tos, expectoración, malestar general), mientras que aproximadamente el 20% pueden tener manifestaciones clínicas más graves (neumonía y complicaciones clínicas) que requieran ingreso hospitalario. Con la información disponible hasta el momento, el mecanismo principal de transmisión es por gotas respiratorias mayores de 5 micras (Pflügge), que no permanecen suspendidas en el aire y se depositan a menos de 1 o 2 metros, y por contacto directo de las mucosas con secreciones, o con material contaminado por éstas, que pueden transportarse en manos u objetos. Es probable una transmisión por superficies infectadas donde cobran especial importancia las medidas de prevención para los trabajadores sanitarios y personal asistencial de cuidados. En los servicios sociales, dada la enorme variedad de atenciones, dispositivos y de servicios que implican contacto entre personas cobran una elevada importancia las medidas de prevención y control encaminadas a evitar la infección al tiempo que se sigue atendiendo a las personas más vulnerables.

Hasta donde conocemos, el SARS-CoV-2 afecta de forma más grave a mayores de 65 años con patología cardiovascular previa (sobre todo hipertensión e insuficiencia cardíaca) y en menor medida con patología respiratoria crónica y diabetes. La mortalidad aumenta con la edad. Actualmente no existe un tratamiento específico frente al SARS-CoV-2.



## 2. Justificación y principios de actuación

La evolución de la actual epidemia en España ha supuesto pasar de escenarios de contención a escenarios de contención reforzada, mitigación y en estos momentos de generalización en tan solo una semana. La declaración de [estado de alarma](#), decretado con fecha 14 de marzo, supone la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población. La finalidad primordial es frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar un colapso del sistema sanitario con medidas drásticas y apelando a la responsabilidad de la población en su conjunto.

Las situaciones de confinamiento tienen un enorme impacto en las personas más vulnerables, estuvieran o no vinculadas a los servicios sociales. Por ello, no podemos ignorar las consecuencias que esta crisis tiene para las personas más gravemente excluidas, entre las que se encuentran **las personas sin hogar**.

Esto es así por varios motivos:

1. Al estar en *situación de calle*, a las personas sin hogar les es **imposible cumplir la instrucción de confinamiento** dictada por el Gobierno.
2. La mayoría de ellas tiene una mayor prevalencia de enfermedades graves o crónicas y **peor salud general**, lo que les hace más vulnerables ante una posible infección por SARS-CoV-2.
3. Su *situación de calle* impide que puedan adoptar y seguir las **medidas higiénicas** recomendadas por las autoridades sanitarias y es un obstáculo a la adopción de medidas preventivas.
4. Algunas de estas personas presentan otras muchas **características complejas** como son problemas de salud mental, adicciones, traumas, barreras idiomáticas, que pueden dificultar la colaboración y la comprensión de las medidas que deberían cumplir en la situación actual.
5. Muchas de ellas **no están comunicadas** ni al tanto de las directrices actuales ni de las campañas de sensibilización y de prevención que se dirigen al conjunto de la población.
6. En las últimas semanas **se han cerrado comedores sociales y otros espacios** a los que acudían para alimentarse y protegerse. Tampoco están teniendo acceso fácil a las ayudas que les ofrecían de diversas formas personas o establecimientos particulares (alimentos, oportunidades y material para su higiene, ropa, dinero...).
7. Los centros de acogida temporal **atienden a un número elevado de personas** y, en general, no cuentan con personal sanitario que apoye y dé orientaciones, por lo que podría aumentar el riesgo de cadenas de contagio.

El Real Decreto 463/2020 por el que se declara el estado de alarma, consciente de esta vulnerabilidad y de la necesidad de seguir ofreciendo apoyos, establece en su artículo 7 las limitaciones de la libertad de circulación de personas, si bien exceptúa en su apartado **e) la asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables**, entre las que se encuentran, sin duda, las personas sin hogar.



En su artículo 4.2. se establece que, ***para el ejercicio de las funciones a que se hace referencia en este real decreto, bajo la superior dirección del Presidente del Gobierno, serán autoridades competentes delegadas, en sus respectivas áreas de responsabilidad: a) La Ministra de Defensa, b) El Ministro del Interior, c) El Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, d) El Ministro de Sanidad.***

El 16 de marzo de 2020, la ministra de Defensa dictó una instrucción por la que delega el mando del operativo de la protección a las personas sin hogar en el Vicepresidente Segundo y Ministro de Derechos Sociales y Agenda 2030. En esta instrucción se le faculta a dar las órdenes e instrucciones necesarias, para lo que se propondrán actuaciones inmediatas a los Servicios Sociales y, en su caso, se reclamarán a las Fuerzas Armadas las medidas de colaboración que pudieran servir de ayuda.

Por otra parte, y con carácter general, los criterios de actuación de toda la red de servicios sociales, sea cual sea su nivel administrativo de gestión, deben ser:

1. **PROTECCIÓN:** Asegurar el cumplimiento de la misión de los servicios sociales de ofrecer protección, atención y cuidados a la población y especialmente la que presenta mayor vulnerabilidad ante la enfermedad COVID-19.
2. **COOPERACIÓN:** Cooperar estrechamente con las autoridades, cumplir estrictamente sus indicaciones y colaborar activamente en la difusión de información correcta y pertinente en cada escenario. La desinformación o el miedo son el peor aliado este momento.
3. **PLANIFICACIÓN:** Contar en todos los servicios sociales, sea cual sea su naturaleza o titularidad con planes de contingencia coordinados interadministrativamente y listos para su activación ante los diversos escenarios de forma que se asegure la continuidad de los servicios sociales esenciales.
4. **AUTOCUIDADO:** 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 humanos, servicios y dispositivos de toda índole. Se debe afrontar la posibilidad de escasez de equipos de protección con sensatez y atendiendo a las instrucciones desde sanidad.
5. **CONVIVENCIA:** La sociedad debe mostrar sus actitudes más solidarias y prestar toda la colaboración ciudadana posible para ayudar a las personas más vulnerables en la actual situación. Los servicios sociales deben estar alerta y vigilantes ante la eventual aparición de comportamientos sociales irresponsables, de segregación o que atenten contra los derechos o la dignidad de las personas.

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



### 3. Actuaciones para la protección a las personas sin hogar:

#### 3.1.- Dirigidas a garantizar la continuidad en la atención.

- Los servicios sociales municipales **reforzarán, y reorganizarán** para su correcto y más eficaz funcionamiento los recursos existentes de atención a personas sin hogar con el fin de atender las necesidades de esta población ante esta crisis sanitaria y el estado de alarma decretado. Así mismo, pondrán en marcha todas aquellas nuevas iniciativas necesarias para cumplir con las actuaciones señaladas en este documento.
- Se proporcionarán **plazas de alojamiento adecuadas y suficientes** para evitar su mantenimiento en situación de calle y, como consecuencia, los riesgos asociados a esta crisis sanitaria.
- Se **evitarán las situaciones de hacinamiento** de estas personas en albergues, comedores u otro tipo de dispositivo de forma que, en la medida de lo posible, se habrán de habilitar nuevos espacios provisionales para el cumplimiento de las medidas básicas de higiene y separación social.
- Las **Comunidades Autónomas apoyarán y coordinarán** en lo necesario la actuación de los servicios sociales municipales en esta materia.

#### 3.2.- Dirigidas a personas en situación de calle

- Con carácter general, las personas en situación de calle **deberían cumplir las normas de confinamiento establecidas** para el resto de la ciudadanía al tiempo que se garantiza su seguridad, la cobertura de sus necesidades y la posibilidad de disponer de un servicio de alojamiento. Una vez detectadas estas personas serán invitadas a no deambular y a acudir a los centros establecidos al efecto.
- No obstante lo anterior, puede haber **supuestos especiales** en los que el traslado voluntario a centros y/o alojamientos de estas personas resulte **claramente complicado o incluso inconveniente** por sus condiciones particulares. En dichos supuestos, y solo si se valora como inevitable, al menos se conocerá y anotará la ubicación de la persona con indicación expresa de evitar la deambulación al máximo y se intentará garantizar un seguimiento diario de la situación y del estado de salud, a través de equipos/unidades que:
  - Insistan en la conveniencia de la utilización de los centros habilitados para la acogida a esta población o de otras alternativas a la situación de calle.
  - Comprueben estado de salud (tomen la temperatura) y deriven/orienten en caso necesario mediante notificación al correspondiente Sistema de Salud, en caso de presentar síntomas compatibles con COVID-19.
  - Entreguen kit de higiene/prevenición, alimentación y bebida básica.



- Expliquen las medidas de higiene/prevenición y utilización del material entregado. Así mismo se procurará que dichas medidas son adecuadamente comprendidas por las personas atendidas.
- El **personal de Servicios Sociales** destinado a estos dispositivos y las **fuerzas del orden** encargadas de hacer cumplir las normas sobre movilidad de personas durante del estado de alarma, **colaborarán estrechamente en la gestión de los casos complejos** citados con anterioridad. Conviene recordar la importancia de velar por el respeto a los derechos fundamentales de estas personas y lo deseable de evitar las medidas coercitivas que, en su caso, siempre deberán ser proporcionales.
- Se garantizará en todo caso la **alimentación básica**, habilitando comedores o espacios a los que puedan acudir si lo necesitan. La alimentación será para llevar y fácil de consumir. No obstante, para evitar movimiento de personas a estos espacios, cuando sea posible, se proporcionarán kits de alimentos básicos en su propia ubicación.

### 3.3.- Dirigidas a personas ya alojadas en centros de atención

- En tanto persistan las medidas de alarma y consiguiente confinamiento, los centros de alojamiento de personas sin hogar, sea cual sea su titularidad, y el resto de servicios dirigidos a estas personas, **dejarán sin efecto cualquier limitación temporal** a su uso que puedan tener establecida prestando sus servicios de manera indefinida.
- En la medida de lo posible se garantizará el **refuerzo de los centros de atención con personal sanitario** que desarrollará, entre otras, las siguientes funciones:
  - Dar pautas sanitarias al equipo de atención psico-social.
  - Tomar las medidas preventivas que se consideren adecuadas
  - Controlar los indicadores sanitarios del personal y de las personas residentes.
  - Derivar o pedir instrucciones al Sistema de Salud correspondiente en caso de que se detecten síntomas que indiquen existencia de casos probables.
  - Establecer pautas de aislamiento en casos probables o confirmados COVID-19.
- Se garantizará la existencia de **espacios de aislamiento para los casos probables o confirmados**, bien habilitando estancias en los centros existentes, o preferentemente poniendo en funcionamiento nuevos recursos para tal fin. En caso de que tuviera que producirse el aislamiento en el propio centro, se garantizará que se toman las medidas necesarias para evitar cadenas de contagio (pedir instrucciones a autoridades sanitarias)



- Se ofrecerán **facilidades para el cuidado de sus mascotas** durante el tiempo que residan en los centros, para no desincentivar la permanencia en los mismos y para evitar el abandono de los animales. Cuando esto no fuera posible se deberá ofrecer alternativa de permanencia temporal de la mascota en lugar seguro y con atención, en instalaciones lo más próximas posibles. La Dirección General de Derechos de los Animales ha establecido una red de protectoras de apoyo para los municipios que no tengan recursos para acoger a los animales temporalmente. (contactar con sgarciat@vpsocial.gob.es y teléfono 673765330)
- **Se reforzarán los servicios de limpieza/desinfección**, tanto del propio centro como de la ropa y enseres de residentes.
- Se proporcionarán **servicios de ducha y aseo personal** para las personas residentes.
- **Se reducirá el aforo de los centros** para garantizar que se respetan las medidas de protección que indican las autoridades sanitarias y minimizar así el riesgo de contagio y favorecer la convivencia. Como consecuencia de lo anterior **se modificará el sistema de rotación de camas y el sistema de acceso** si este implicase aglomeraciones en la puerta de los centros, ya que contraviene las normas de salud pública de minimizar los contactos sociales.
- En caso de no contar con plazas suficientes en los centros existentes, **se habilitarán espacios adicionales de alojamiento** (en albergues juveniles o turísticos, centros deportivos, culturales, pabellones, viviendas tuteladas, etc.), priorizando en la medida de lo posible espacios céntricos y accesibles para las personas, con espacios abiertos que cumplan con los criterios mencionados anteriormente y que presten los siguientes servicios:
  - Pernocta.
  - Salas de estancia diurna.
  - Atención social.
  - Atención sanitaria.
  - Alimentación.
  - Higiene personal y de ropa y enseres.
  - Previsión de actividades individuales de ocupación del tiempo en confinamiento prolongado.
  - Aislamiento y cuarentena de los casos de personas afectadas menos graves.

En dichos espacios se velará especialmente por la integridad y la seguridad de las mujeres sin hogar, adoptando las medidas necesarias en cada caso.

Adicionalmente, en estos espacios, será importante explicar con claridad la situación actual a las personas para pedir su máxima colaboración (se requerirán diferentes idiomas) y **flexibilizar en lo posible las condiciones para favorecer la permanencia en los mismos.**



### 3.4.- Personal de atención en dispositivos para personas sin hogar.

- En la medida de lo posible, se suministrará a los profesionales que atiendan los servicios y actuaciones recogidas en este documento, con unos **equipos de protección individual adecuados para llevar a cabo su trabajo** con seguridad. Así mismo, recibirán una formación básica para poder desarrollar su labor con seguridad y con un conocimiento real de los riesgos y de las medidas para evitarlos.
- El personal técnico preciso para la correcta gestión de los servicios y actuaciones descritas en este documento goza expresamente de la excepción formulada en el artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de forma que **se deberá facilitar su movilidad en el ejercicio de sus funciones**. En este sentido se recomienda que las entidades prestadoras de servicios (públicas o privadas) doten a este personal de algún documento que acredite dicha condición en caso de ser requeridos por las fuerzas del orden en sus desplazamientos.
- El **voluntariado social** tiene un papel relevante en estos momentos pero en ningún caso deberá actuar sin el debido conocimiento, coordinación y autorización públicas. Solo podrá actuar en el seno de entidades y ONG de voluntariado y siempre bajo la supervisión de los servicios sociales municipales. **No se permitirán actuaciones individuales o colectivas en este sentido sin el conocimiento y coordinación de los servicios sociales municipales.**

## 4. Gobernanza y sistema de funcionamiento:

- Cada Ayuntamiento mayor de 20.000 habitantes o entidad local supramunicipal, en el que se constate presencia de personas sin hogar o que disponga de servicios destinados a las mismas, realizará un **diagnóstico de la situación, planificará los servicios y organizará los recursos adecuados** para cumplir con las actuaciones recogidas en este documento. Las Comunidades Autónomas apoyarán la actuación de las entidades locales en esta materia.
- En caso necesario y a solicitud de las entidades locales, a través de las Consejerías de las Comunidades Autónomas, **se activará el apoyo de las Fuerzas Armadas previa coordinación con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030**, que será quien movilice estos recursos. Este apoyo tiene por objeto contar con personal de la sanidad militar para atención en los centros, contar con efectivos para el reparto de alimentación y aportar seguridad o disponer la instalación y utilización de materiales de campaña. Para ello, las comunidades autónomas y las entidades locales ofrecerán toda la información y la colaboración necesarias para que dicha ayuda pueda materializarse. Dichas solicitudes deberán canalizarse a través de la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales ([dgdffs@vpsocial.gob.es](mailto:dgdffs@vpsocial.gob.es) / [unidaddeapoyo@mscbs.es](mailto:unidaddeapoyo@mscbs.es) y los teléfonos 918226553 y 918226538)





- Las corporaciones locales podrán contar además, para desarrollar estas medidas y en caso de que lo consideren necesario, con la **colaboración de diferentes agentes y entidades** (voluntariado, ONGs del tercer sector de acción social, empresas) para el mejor y más eficaz cumplimiento de las actuaciones recogidas en este documento. **El personal** especializado y los recursos de estas entidades son considerados en estos momentos, al igual que el de los servicios sociales públicos, **esenciales** para desarrollar actuaciones con personas sin hogar.
- Las entidades públicas y las ONGs que gestionan actualmente **viviendas tuteladas o protegidas para personas sin hogar**, procurarán que estas personas cumplan con las medidas de prevención establecidas, así como con el confinamiento que ordena el estado de emergencia, y garantizarán que cuenten con los medios materiales para una vida digna.
- Las medidas recomendadas anteriormente para los centros de personas sin hogar se **aplicarán a todos los centros** acreditados, ya sea su titularidad pública, concertada o privada. En su caso, podrán recibir apoyo directo para mantener o ampliar su dotación de personal, sus recursos de atención, etc.
- Las corporaciones locales, a través de sus respectivas comunidades autónomas, mantendrán una **coordinación estrecha y permanente con la Secretaría de Estado de Derechos Sociales** para: identificar necesidades no cubiertas, evaluar la eficacia de las medidas adoptadas, proporcionar datos de atención o cualquier otra cuestión que permita un mejor cumplimiento de las medidas de protección de las personas sin hogar ante la crisis provocada por el COVID-19.