



GUÍA SOBRE LA NUEVA NORMALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES



AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

Versión.4. Actualizado a 10/09/2020





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. LA NUEVA NORMALIDAD.....	4
2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.....	5
2.1. Procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones	5
2.2. Servicio de Atención Residencial	7
2.3. Servicio de Centro de Día.....	11
2.4. Servicio de Ayuda a Domicilio.....	11
3. SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA	17
4. RESPIRO FAMILIAR	20
5. PERSONAS MAYORES Y TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO	21
6. COMUNIDADES TERAPÉUTICAS	22
7. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – OFICINAS DE REGISTRO.....	25
8. MÁS INFORMACIÓN	26



INTRODUCCIÓN

Una vez superado el estado de alarma, se impone una nueva normalidad en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Esta nueva normalidad se basa en la adopción de medidas preventivas de salud pública que afectan a la dinámica habitual de funcionamiento de los centros y servicios.

Tras el estado de alarma es conveniente un equilibrio entre la necesaria protección de la salud pública y el incremento en el número e intensidad de las actividades que favorezca la recuperación de la vida social y económica. Estas medidas han sido aprobadas mediante [Orden de 19 de junio de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus \(COVID-19\), una vez superado el estado de alarma.](#)

Así mismo es de aplicación la [Orden de 13 de agosto de 2020, por la que se modifica la Orden de 19 de junio de 2020, para adoptar medidas preventivas en materia de salud pública en los centros sociosanitarios residenciales, en los centros de día y ocupacionales, en espectáculos taurinos, así como en actividades físico-deportivas, como consecuencia de la situación y evolución de la pandemia por coronavirus \(COVID-19\).](#)

Por último, con el objeto fundamental de evitar la aparición de brotes en los centros residenciales de personas mayores y de personas con discapacidad, en los centros de día y ocupacionales y en los centros de participación activa la Consejería de Salud y Familias, en coordinación con la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, ha elaborado unas recomendaciones en materia de salud pública en los centros sociosanitarios de personas mayores y de personas con discapacidad, así como en los centros de día y ocupacionales como consecuencia de la situación y evolución de la pandemia por coronavirus (COVID-19), aprobadas mediante Acuerdo de 4 de agosto de 2020, del Consejo de Gobierno.

A continuación, intentaremos dar respuesta a las principales preguntas planteadas por la ciudadanía con relación a los servicios y prestaciones de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.



1. LA NUEVA NORMALIDAD

P-1. ¿Qué es la nueva normalidad?

Es el período que se abre tras el proceso de desescalada en el que se han ido flexibilizando las rígidas limitaciones impuestas desde el inicio del estado de alarma. No es normalidad, en sentido general, porque el desarrollo de determinadas actividades requiere de medidas particulares de prevención, contención y coordinación que impiden que la vida cotidiana se desarrolle en un escenario de idéntica normalidad pre- pandemia.

P-2. ¿Hasta cuándo estaremos en la fase de nueva normalidad?

Aún no hay fecha establecida. Será el Gobierno Central quien declare la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, de manera motivada y de acuerdo con la evidencia científica disponible y previo informe del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias.



2. ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

2.1. PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y DEL DERECHO A LAS PRESTACIONES

P-3. ¿Se han retomado los procedimientos de reconocimiento de personas en situación de dependencia?

R. Sí, las visitas domiciliarias, que durante el estado de alarma quedaron suspendidas, se han restablecido por parte del personal trabajador social encargado de aplicar el baremo de valoración de dependencia y la elaboración de las propuestas del programa individual de atención.

P-4. ¿Qué medidas preventivas generales se han tomado en el desarrollo de la intervención social?

- a) La distancia física de seguridad de 1,5 metros entre las personas.
- b) La higiene de manos frecuente.
- c) El uso de mascarilla quirúrgica en todas las áreas del centro donde no se pueda mantener la distancia de seguridad por parte del personal y de las personas usuarias.
- d) Con relación a las intervenciones que requieren visita domiciliaria, se potenciará el uso de la entrevista telefónica para disminuir el tiempo de exposición en la visita presencial.

P-5. ¿Dónde me puedo dirigir si tengo alguna situación de urgencia o emergencia social?

Contacte con el centro de servicios sociales comunitarios que le corresponda por el municipio o zona donde vive.



P-6. ¿Están garantizados los servicios y prestaciones en materia de servicios sociales?

De acuerdo con el artículo 17, modificado por la Orden SND 414/2020, de 16 de mayo, los servicios sociales deberán garantizar la prestación efectiva de todos los servicios y prestaciones recogidos en el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia. Para ello, las autoridades competentes de las comunidades autónomas podrán determinar la reapertura al público de los centros y servicios donde se presten dichos servicios y prestaciones, atendiendo a la situación epidemiológica de cada centro o servicio, y a la capacidad de respuesta del sistema sanitario concernido.

Se priorizará que los servicios y prestaciones a los que se refiere el apartado anterior sean realizados por vía telemática, reservando la atención presencial a aquellos casos en que resulte imprescindible.

P-7 ¿Cómo puedo saber en qué situación se encuentra la tramitación de un expediente de Dependencia?

Llamando al 900 166 170 y 955 048 770 (en horario de 9:00 a 14:00 h.) o a través del correo electrónico atencionciudadania.assda@juntadeandalucia.es

P-8. ¿Puedo dirigirme directamente al Servicio de Valoración de mi provincia?

Sí. Las Delegaciones Territoriales disponen de las siguientes líneas de atención telefónica y/o correos electrónicos de consulta:

- Almería: 950 158 400, servicio.dependencia.al.cipsc@juntadeandalucia.es
- Cádiz: 956 007 052, infodependencia.ca.assda@juntadeandalucia.es
- Córdoba: 957 005 472, atencionalaciudadania.cordoba.assda@juntadeandalucia.es
- Granada: 958 942 158/662 975 325, info.granada.assda@juntadeandalucia.es
- Huelva: 600157206, info.huelva.assda@juntadeandalucia.es
- Jaén: 953013550, sv-dependencia.ja.assda@juntadeandalucia.es
- Málaga: 951036500 / 600161283, atencionciudadania.malaga.assda@juntadeandalucia.es
- Sevilla: atencionalaciudadania.sevilla.assda@juntadeandalucia.es



2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL

P-9. ¿Están permitidas las visitas en las residencias?

SÍ. Las visitas de familiares a los centros residenciales están permitidas, a excepción de aquellos casos en las que la situación epidemiológica indique una restricción de estas. La decisión de restringir las visitas vendrá determinada por los datos epidemiológicos con relación al número de brotes y personas afectadas y el tipo de brote (controlado, no controlado, transmisión comunitaria). En función de estos datos, la dirección del centro residencial, apoyada en un equipo del Distrito sanitario coordinado por la Enfermera Gestora de Casos establecerá el protocolo de visitas modificado o en su caso, suspenderá las mismas.

Por otro lado, se suspenderán las visitas hasta al menos 28 días tras el diagnóstico del último caso en aquellos centros donde exista al menos un caso confirmado de COVID-19 (personas residentes o trabajadores) o en aquellos centros con más de tres casos de sospecha hasta conocer resultado negativo de las pruebas PCR.

P-10. ¿Qué condiciones deben cumplirse para realizar la visita?

En el caso que se permita la visita, el centro garantizará es escalonamiento de las mismas a lo largo del día. Quedará limitada a un único familiar que deberá declarar estar asintomático, dejando constancia del nombre, DNI o documento equivalente, teléfono, residente al que se visita, para permitir la trazabilidad de la visita. Además, en estos casos deben extremarse las medidas de prevención (como mínimo, lavado de manos y compartir objetos) y protección (al menos, mascarilla, guantes, bata y protección para los pies). La duración máxima de la visita será de una hora.

En todo caso se facilitará la visita para el acompañamiento al final de la vida, con las suficientes medidas de protección para garantizar la seguridad de las mismas.

P-11. ¿Cómo se determina la procedencia de suspensión de las visitas?

La decisión de suspender las visitas vendrá determinada, en función de los datos epidemiológicos. Para ello, se tendrá en cuenta la incidencia acumulada en los últimos 14 días. Se determinará la suspensión de las visitas si la incidencia acumulada en los últimos 14 días es superior a 60 por cada 100.000 habitantes en el municipio correspondiente. En cualquier caso, se valorará también la aparición de brotes que supongan un riesgo, sobre todo, en aquellos con gran dispersión geográfica.



P-12. Procedimiento para restringir o suspender visita

La Dirección del Centro tendrá obligación de generar un informe justificativo de cierre, validado por la Enfermera Gestora de Casos que será remitido a la dirección del distrito o del área sanitaria, así como a la EGC (Enfermera Gestora de Casos) provincial. Ésta última lo comunicará a su vez al Servicio de Salud de la Delegación Territorial correspondiente.

P-13. ¿Están previstas otras medidas para procurar el contacto con familiares?

Se potenciará el uso de las videollamadas para permitir la comunicación oral y visual entre la persona usuaria y familia con la finalidad de mantener relaciones diarias con sus familiares.

P-14. ¿Está permitido dar paseos?

Se permiten los paseos y las salidas por vacaciones de las personas residentes, salvo que la situación epidemiológica indique una restricción de los mismos. En los centros en los que exista al menos un caso confirmado de COVID-19 entre las personas residentes o trabajadores hasta 28 días después de la fecha de diagnóstico del último caso, así como si hay más de tres casos en sospecha hasta conocer resultado negativo de las pruebas. En todo caso, se determinará la restricción o suspensión de las salidas si la incidencia acumulada en los últimos 14 días es superior a 60 por cada 100.000 habitantes en el municipio correspondiente.

Por tanto, la valoración de la restricción o suspensión de los paseos y salidas se realizará del mismo modo que en el caso de las visitas.

Como media excepcional se podrá facilitar los paseos, con fines terapéuticos para preservar la salud mental de las personas, por ejemplo, en el caso de personas con discapacidad intelectual y problemas de conducta, siempre y cuando vaya acompañada de un trabajador o trabajadora del centro, la duración máxima sea de una hora, el compromiso de evitar zonas con importante afluencia de personas y con las suficientes medidas de protección para garantizar la seguridad.



P-15. ¿Se permiten las salidas del centro con motivo de una visita hospitalaria?

En estos casos se deben extremar las medidas de prevención e higiénico sanitarias en cada una de las salidas y a la vuelta estará en vigilancia activa por parte de las y los profesionales del centro, no siendo preciso en este momento mantener aislamientos preventivos.

P-16. ¿Están permitidas las salidas voluntarias de un centro residencial al domicilio familiar?

En el supuesto de solicitud de salida voluntaria de un centro residencial de una persona al domicilio familiar, se hará efectiva siempre que la persona que vive en un centro residencial permanezca estable y sin síntomas asociados al COVID-19 en los últimos días, una vez realizada prueba PCR con resultado negativo para COVID-19 o una prueba serológica de detección de anticuerpos IgG para COVID-19 con resultado positivo. En este último supuesto existirá el compromiso de quedar en vigilancia en el domicilio familiar durante un periodo de 14 días y seguir las indicaciones generales sobre las medidas de prevención, tal y como indica la Instrucción para la autorización de salida al domicilio familiar de personas residentes en centros residenciales de la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica, que permanece vigente.

Así mismo se recomienda que exista una solicitud de salida por parte de la familia, debidamente acreditada, con el consentimiento expreso del residente y la certificación del director o directora del centro o persona autorizada y de la Enfermera Gestora de Casos referente del centro. La familia se comprometerá por escrito para mantener en todo momento las medidas de prevención establecidas para el resto de la población y avisar inmediatamente al sistema sanitario en caso de la aparición de síntomas de sospecha.

P-17. ¿Puedo alargar indefinidamente la estancia en el domicilio familiar tras la salida voluntaria del centro?

NO. En los centros residenciales con plazas concertadas, la salida voluntaria, no podrá exceder de 30 días en un año y su financiación se ajustará a lo establecido en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche.



P-18. ¿Qué condiciones se deben cumplir para retornar al centro tras salidas al domicilio familiar?

Se recomienda aplicar las mismas condiciones exigidas a las personas de nuevo ingreso.

P-19. ¿Se permiten los nuevos ingresos?

Sí. Deberán producirse en centros con carácter residencial que no cuenten con casos positivos, catorce días previos al momento de producirse y una vez realizada prueba serológica para Covid-19 con resultado negativo, con 72 horas de antelación como máximo; dicha prueba se llevará a cabo a través del Sistema Sanitario Público de Andalucía, sin perjuicio de admitirse también las realizadas en otro laboratorio autorizado del sistema sanitario por cuenta de la persona que va a ingresar. Las personas de nuevo ingreso deberán tener un seguimiento activo de síntomas clínicos compatibles con COVID-19 durante 14 días desde la entrada en el centro.

P-20. ¿Reincorporación al Centro tras ingreso hospitalario?

Se realizará PCR a todas las personas ingresadas en hospital por motivo diferente a una infección por COVID-19, cuyo destino al alta sea un centro sociosanitario independientemente de los días de ingreso, en las 72 horas previas a su traslado al centro residencial. En ningún caso podrá procederse al alta hospitalaria si no se tienen los resultados de la PCR.

Los pacientes que reciban el alta hospitalaria con resultados analíticos PCR negativos deberán permanecer en cuarentena, entendida como la separación y restricción de movimientos aplicada a una persona que está asintomática y que puede haber estado en contacto con una fuente de infección y vigilancia activa de los síntomas. Los pacientes que reciban el alta hospitalaria con resultados analíticos PCR positivo no podrán trasladarse a un centro sociosanitario libre de brotes. En el caso de que se disponga de serología cuyo resultado sea IgG positivo, podría considerarse el alta dada la baja contagiosidad. Todo nuevo regreso deberá realizar cuarentena durante 14 días, durante los cuales se realizará vigilancia activa de síntomas por parte del personal del centro.

P-21. ¿Se permiten las salidas voluntarias de fines de semana u otros periodos?

Sí, teniendo presente que deben de cumplirse las mismas condiciones que para nuevos ingresos a la vuelta del fin de semana o periodo vacacional.



2.3. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA

P-22. ¿Pueden abrir todos los centros de día y centros ocupacionales? Si hay restricciones en la zona donde se encuentre ubicado el centro o se detecta algún positivo ¿puede continuar el centro abierto?

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de 19 de junio de 2020, se mantiene la apertura de los centros de día y centros ocupacionales a excepción de aquellos casos en las que la situación epidemiológica de la zona geográfica donde estén ubicados indique una restricción de las mismas o bien se declare algún positivo en COVID-19 en trabajadores o personas usuarias, en cuyo caso, se suspenderá la actividad del centro.

P-23. ¿En qué casos se restringe o suspende las actividades de los centros de día y centros ocupacionales?

Cuando la incidencia acumulada supera los indicadores establecidos en la Orden de 19 de junio de 2020, para la aplicación en la Comunidad Autónoma de Andalucía de medidas de prevención en materia de salud pública para responder ante la situación de especial riesgo derivada del incremento de casos positivos por COVID-19, y sus respectivas modificaciones.

P-24. ¿Pueden compartir espacios los centros de día y centros residenciales en estos momentos?

En el caso de que la situación epidemiológica indique la reducción del número de personas usuarias, no podrán compartir zonas comunes al mismo tiempo las personas usuarias de centros de día o centros ocupacionales, con las personas usuarias de los centros de carácter residencial, así mismo los trabajadores y trabajadoras de centros mixtos no podrán compartir los diferentes ámbitos de atención.



En el caso de no incorporación de la persona beneficiaria por motivos de prevención o higiénico- sanitarios

P-25. Si llegado el momento de la incorporación, ésta no puede realizarse por motivos de prevención o higiénico-sanitarios ¿La persona beneficiaria pierde la plaza?

NO. Si una vez llegado el día, la persona no puede incorporarse por motivos de salud (acreditado por la autoridad sanitaria competente) o por situaciones derivadas del cumplimiento de las medidas preventivas de salud pública establecidas, se procederá a la reserva de la plaza mientras se den esas circunstancias y como máximo hasta el 15 de septiembre.

P-26. ¿Tiene que abonar alguna cantidad en concepto de aportación económica la persona beneficiaria?

NO. Mientras exista el derecho a la reserva de plaza por los motivos debidamente acreditados que imposibiliten la incorporación a las actividades presenciales del centro, se suspende la obligación de participar en la financiación del servicio por parte de la persona beneficiaria.

P-27. ¿Qué cantidad recibe el centro por la plaza por parte de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía?

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía abonará al centro el 80% del coste de la plaza reservada de las personas que no puedan incorporarse a las actividades presenciales del centro por motivo de prevención e higiénico-sanitario.

P-28. ¿Qué ocurre con la atención durante este periodo en el que no se pueda incorporar?

Se continuarán realizando tareas diarias, de seguimiento domiciliario o de carácter telemático, para garantizar la atención a estas personas, mientras se mantenga el periodo de adaptación de las medidas establecidas por las autoridades sanitarias.

Se priorizará la revisión del Programa Individual de Atención de aquellas personas a las que, por vulnerabilidad ante la situación de crisis sanitaria, les sea imposible su incorporación a los centros, para estudiar la conveniencia de un cambio de recurso en el caso de que las circunstancias personales así lo aconsejen.



P-29. Si llegado el momento de la incorporación, decido posponer la incorporación por motivos personales ¿pierdo la plaza?

Tendrá derecho a la reserva de plaza siempre que no exceda de treinta días naturales al año. Mientras exista el derecho a reserva de la plaza, la persona deberá realizar la aportación económica correspondiente.

P- 30. ¿Cómo se garantiza la atención a las personas dependientes en los casos de cierre o restricción de las actividades de los centros de día y centros ocupacionales o si no pueden acudir a los mismos por causa de vulnerabilidad?

En el caso de restringir las actividades se priorizará, en la prestación del servicio a aquellas personas con mayor grado de dependencia, y dentro de éstas a aquellas personas con alteraciones cognitivas o personas vulnerables derivadas mediante urgencia social.

En los casos en los que no sea posible acudir al centro, se realizará un seguimiento proactivo de los casos de mayor vulnerabilidad, al menos telefónicamente, promoviendo la continuidad del servicio en domicilio, con realización de actividades programadas telemáticamente.

P-31. ¿Es necesario hacer las pruebas de detección del COVID a nuevos usuarios o usuarios retornados al centro?

Se realizará PCR a todo nuevo usuario o retorno de los mismos tras un periodo prolongado fuera del centro mayor a 10 días, en las 72 horas previas a su ingreso.

No se permitirá el acceso al centro a aquellas personas que hayan presentado síntomas compatibles hasta aclarar el diagnóstico o aquellas que hayan estado en contacto con personas con síntomas clínicos compatibles con COVID-19 durante los 14 días previos al acceso al centro.

P-32. En caso de suspenderse las salidas para paseos y vacaciones, ¿cuándo se podrán retomar?

Se suspenderán las salidas para paseos y vacaciones en todos aquellos centros donde exista al menos un caso confirmado de COVID-19 entre los residentes y/o los trabajadores hasta 28 días desde último diagnóstico, así como si hay más de tres casos en sospecha hasta conocer resultado negativo de las pruebas.



2.4. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

P-33. ¿Las medidas extraordinarias de financiación siguen activas en el Servicio de Ayuda a Domicilio?

NO. Una vez finalizado el estado de alarma sanitaria, las medidas extraordinarias de financiación puestas en marcha por la Junta de Andalucía con el objetivo de garantizar la prestación del servicio y el mantenimiento del empleo dejan de tener efecto; por lo que el sistema de financiación vuelve a restablecerse en función del servicio efectivamente prestado.

P-34. ¿Se recupera con normalidad el servicio de ayuda a domicilio?

El servicio de ayuda a domicilio se prestará en las mismas condiciones en las que se encontraba antes de la declaración del estado de alarma, según lo establecido en la resolución del Programa Individual de Atención y de acuerdo con el proyecto de intervención social.

P-35. Durante la prestación del servicio, ¿sólo podrán dar paseos al aire libre las personas que lo hacían antes y cuya tarea había sido acordada con los Servicios Sociales Comunitarios?

Sí, acompañada del personal auxiliar de ayuda a domicilio o persona cuidadora, siempre y cuando se respeten las medidas necesarias para evitar el contagio indicadas por las autoridades sanitarias. En particular, manteniendo la distancia con terceras personas o viandantes de al menos un metro y medio, y mediante el uso de mascarillas (salvo que resulte contraindicado por motivos de salud debidamente justificados o que, por la situación de discapacidad o dependencia, se presenten alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización)



P-36. ¿Puedo de forma voluntaria solicitar la suspensión del servicio?

El servicio podrá suspenderse voluntariamente, previo aviso, por alguna de las siguientes circunstancias*:

- a) Vacaciones u otros motivos de ausencia temporal del domicilio, comunicada a los Servicios Sociales Comunitarios, siempre que no exceda de tres meses, sin computar las ausencias de fines de semana. Este período se podrá ampliar en situaciones especiales, entre otras, la hospitalización. Cuando la persona usuaria esté en situación de rotación familiar, el período se ampliará a los plazos de las rotaciones.
- b) Modificación temporal de las circunstancias que dieron origen a la concesión de la prestación del servicio.
- c) Incumplimiento puntual por la persona usuaria de alguno de los deberes recogidos en el art. 14*
- d) Por cualquier otra causa que dificulte o impida temporalmente el normal funcionamiento del servicio, garantizándose cuando sea necesario la atención de carácter personal. Siendo este último apartado el que engloba la situación de alarma por causas imputables a la pandemia por el COVID-19 y por lo tanto no computando este periodo de tiempo en el plazo estipulado según el apartado a) anteriormente descrito.

La competencia de suspender y/o reanudar el Servicio corresponde a los Servicios Sociales Comunitarios de su Zona Básica de Servicios Sociales y en ningún caso de la empresa prestadora del Servicio. Debe ser su trabajador/a social de referencia la que ha de contactar con la persona en situación de dependencia y/o su familiar para todo lo relaciona con la gestión encargándose ésta de transmitir cualquier motivo a la empresa prestadora del mismo.

*Orden de 10 de noviembre de 2010 que modifica la Orden de 15 de noviembre de 2007.

P-37. ¿Puedo seguir recibiendo el servicio de ayuda a domicilio aunque no acuda al Centro de Día?

Si, la persona en situación de dependencia que ya disponía del servicio de ayuda a domicilio junto con el servicio de centro de día podrá seguir recibiendo el servicio de ayuda a domicilio.



P-38. ¿Es obligatorio mantener la distancia de seguridad recomendada entre la persona auxiliar y la persona usuaria del SAD?

NO. Cuando se habla de distancia de seguridad interpersonal al menos de dos metros, no se refiere para con las personas usuarias sino con terceras personas o viandantes. Las características del servicio y las medidas de protección respecto a EPI, hacen que esta distancia no se tenga que cumplir, aunque siempre que sea posible se establecerán las medidas de prevención recomendadas (uso de mascarillas, lavado frecuente de manos...)

P-39. ¿Qué medidas preventivas deben tomarse para la prestación del servicio?

Una vez superado el estado de alarma, las entidades o empresas prestadoras del servicio deben adoptar las siguientes medidas para la prestación del servicio de ayuda a domicilio:

- Dispondrán de medidas de prevención y control, siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias.
- Deberán mantener actualizados permanentemente los registros de prestación del servicio (en los que constan el historial o expediente personal de las personas usuarias o las unidades de convivencia); así como los registros de entrada y salida, datos de identificación del trabajador o la trabajadora y actuación básica que realiza.
- Dispondrán de equipos de protección, material sanitario y de limpieza suficiente. El uso de mascarillas será obligatorio; así como el uso de delantal o batas y guantes en los casos en que se prevea contacto con secreciones de la persona usuaria.
- Procurarán la adecuada ventilación de los espacios.
- Tomarán medidas de autoobservación y observación a las personas atendidas, y se adoptará medidas de aislamiento y comunicación a los servicios sanitarios en el momento en que se detecten síntomas compatibles con el COVID-19.
- Si una persona trabajadora presentara síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato con la persona responsable de la entidad o empresa prestadora del servicio y con el teléfono habilitado por las autoridades sanitarias. La persona trabajadora deberá abandonar su puesto de trabajo hasta que su situación médica sea valorada por profesionales sanitarios.

No podrán incorporarse a sus puestos de trabajo las siguientes personas trabajadoras:

- Aquellas que estén en aislamiento domiciliario por tener diagnóstico de COVID-19 o tengan alguno de los síntomas compatibles con el COVID-19.
- Aquellas que, no teniendo síntomas, se encuentren en período de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19.



3. SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

P-40. ¿Cómo puedo solicitar la Teleasistencia?

Para personas mayores de 65 años y personas con discapacidad (más del 65% de discapacidad) puede darse de alta en el servicio:

- Por teléfono: Llamando al 900 200 165. En horario de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana hasta las diez de la noche. Si es mayor de 65 años, deberá indicar el número de su Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco.
- Por Internet: Si dispone de Certificado Digital, [aquí](#) puede rellenar su solicitud y enviarla de forma inmediata. Y si ya lo hizo vea el estado en el que se encuentra su solicitud. Si no dispone de certificado digital, puede solicitarlo en la siguiente dirección
- Por Correo: [Puede descargar aquí la solicitud en formato electrónico](#), imprimirla y remitirla a la siguiente dirección: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Apartado de Correos 1265 - 41080 – Sevilla

P-41. ¿Se puede solicitar un consejo médico a través de Teleasistencia?

Sí, puede pulsar el botón para solicitar un consejo médico y desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia derivamos la llamada a Salud Responde para que, desde allí, le proporcione la respuesta. El Servicio Andaluz de Teleasistencia realizará un seguimiento para comprobar que el proceso ha ido bien.

P-42. Durante el estado de alarma tenía concertada una cita con especialista que se anuló y ahora que se ha vuelto a concertar no puedo acudir por mis propios medios ¿Qué tengo que hacer para solicitar una ambulancia?

Para ello, la persona usuaria necesita que su médico de atención primaria le entregue un volante de traslado y, una vez que lo tenga, con una antelación mínima de 48 horas, pulse el botón de teleasistencia y desde aquí le gestionamos el servicio de ambulancia.



P-43. ¿Qué tengo que hacer si quiero solicitar una cita médica con mi médico de familia?

Puede ponerse en contacto con el Servicio Andaluz de Teleasistencia para que le realice la gestión a través de Salud Responde. Será el Servicio Andaluz de Salud quién determiné si la atención será presencial o telefónica.

P-44. ¿Me pueden instalar los dispositivos o detectores de teleasistencia actualmente?

Si, las instalaciones se restablecieron con total normalidad desde el 15 mayo, aunque ya desde el 8 abril se priorizó dicha actuación a personas que vivían solas, independientemente del colectivo al que pertenecieran.

El personal instalador una vez se encuentra en la vivienda de la futura persona usuaria, actúa según el protocolo establecido por la empresa adjudicataria: *"Protocolo del Personal de Teleasistencia y Logística para prevención de contactos con CORONAVIRUS COVID-19"*, aprobado el 16 de marzo de 2020.

P-45. ¿Si tengo alguna incidencia o mantenimiento de los dispositivos o detectores me lo resolverán?

Si, cualquier mantenimiento está restablecido con total normalidad desde el 15 mayo, aunque durante todo el periodo del estado de alarma se continuaron gestionando los mantenimientos críticos.

El personal instalador una vez se encuentra en la vivienda de la futura persona usuaria, actúa según el protocolo establecido por la empresa adjudicataria: *"Protocolo del Personal de Teleasistencia y Logística para prevención de contactos con CORONAVIRUS COVID-19"*, aprobado el 16 de marzo del presente.

P-46. ¿Cómo puedo contactar con Teleasistencia?

Se puede contactar con el Servicio Andaluz de Teleasistencia a través de los medios habituales:

- Llamando al 900 200 165 si quiere solicitar el alta en el Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Pulsando el botón de su colgante/pulsera o del dispositivo fijo de teleasistencia, si necesita información, conversación o compañía o tiene alguna emergencia.



P-47. ¿Qué tengo que hacer si presento síntomas compatibles con el coronavirus?

Pulse el botón de su dispositivo de Teleasistencia y, dependiendo de los síntomas que manifieste, le facilitaremos recomendaciones sanitarias o derivaremos su llamada al recurso sanitario que precise (Salud Responde o 061).

P-48. ¿Qué tengo que hacer si necesito renovar mis recetas o que el médico incluya nueva medicación en mi tarjeta sanitaria?

Puede ponerse en contacto con el Servicio Andaluz de Teleasistencia para que le realice la gestión a través de Salud Responde.



4. RESPIRO FAMILIAR

P-49. ¿Continúa funcionando el Servicio de Respiro Familiar? ¿Qué requisitos de salud deben cumplir las personas para incorporarse a este servicio?

Si, el servicio de respiro familiar continúa prestándose. Al igual que en el Servicio de Atención Residencial, como medida preventiva, los nuevos ingresos deberán producirse en centros que no cuenten con casos positivos catorce días previos al momento de producirse los ingresos y una vez realizada prueba serológica para COVID-19 con resultado negativo, con 72 horas de antelación como máximo; dicha prueba se realizará a través del Sistema Sanitario Público de Andalucía, sin perjuicio de admitirse también las realizadas en otro laboratorio autorizado del Sistema Sanitario por cuenta de la persona que va a ingresar.



5. PERSONAS MAYORES Y TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO

P-50. En caso de tener más de 65 años y estar empadronado en Andalucía, ¿es posible en este momento solicitar la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco?

Sí. Puede solicitar su tarjeta con total normalidad. Le enviaremos la tarjeta a su domicilio en los plazos habituales.

P-51. ¿De qué manera afecta la situación actual a la bonificación de transporte interurbano con la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco?

Actualmente puede utilizar su Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en el transporte interurbano bonificado y realizar pago dinerario con total normalidad siempre que se cumplan las preceptivas normas de seguridad e higiene.



6. COMUNIDADES TERAPÉUTICAS

P-52. ¿Se permiten los nuevos ingresos?

Si, los ingresos están permitidos, respetando las medidas de contención establecidas por la autoridad sanitaria y reduciendo el contacto entre las personas, para así evitar el riesgo de transmisión de la enfermedad.

Los ingresos podrán producirse en centros que no cuenten con casos positivos siete días previos al momento de producirse los ingresos y una vez realizada prueba serológica para COVID-19 o PCR con resultado negativo, con 72 horas de antelación como máximo. Dicha prueba se llevará a cabo a través del Sistema Sanitario Público de Andalucía, sin perjuicio de admitirse también las realizadas en otro laboratorio autorizado del sistema sanitario por cuenta de la persona que va a ingresar.

Las personas de nuevo ingreso deberán tener un seguimiento activo de síntomas clínicos compatibles con COVID-19 durante 14 días desde la entrada en el centro.

P-53. ¿Se permiten las visitas en las Comunidades Terapéuticas?

Si, se permiten las visitas, aunque lo habitual son las salidas terapéuticas de las personas en tratamiento a sus lugares de residencia. Para realizar la visita se tendrán que cumplir todas las medidas exigidas por la autoridad sanitaria y la dirección de la Comunidad Terapéutica.

- Las visitas serán planificadas y concertadas previamente. El número de visitas se realizará en función del tamaño del centro y siguiendo el protocolo establecido por cada comunidad terapéutica.
- Una única persona visitante en cada ocasión por cada residente, y a ser posible, la misma persona.
- El tiempo de la visita será limitado. Se aconseja que no sea superior a una hora.
- Toma de la temperatura al familiar visitante a la entrada al centro, mediante termómetro digital sin contacto. Si se comprueba fiebre ($\geq 38^{\circ}\text{C}$) o febrícula (37°C - $37,9^{\circ}\text{C}$), no se permitirá la visita.
- La persona usuaria y su familiar no deberán manifestar síntomas compatibles con Covid-19, como fiebre, tos u otros que puedan asociarse con dicha enfermedad. Tampoco deberá haber estado en contacto con algún caso Covid-19 14 días previos a la visita.
- La persona visitante hará una declaración responsable de no presentar síntomas relacionados con la infección Covid-19 en el momento presente ni en los 14 días previos a la visita.



- La persona visitante realizará higiene de manos al entrar, utilizará mascarilla y procurará la limpieza del calzado (pediluvio o calzas). De igual forma, recibirá la información necesaria para minimizar el riesgo de contagio, entre ellas, evitando el contacto físico.
- El centro habilitará un espacio para el uso de las visitas próximo a la entrada (dentro de lo posible)
- Se valorará poder realizar las visitas en los espacios exteriores del propio centro, si los hubiera, siempre manteniendo las normas de prevención.
- La visita se desarrollará manteniendo la distancia de seguridad, que se recomienda que sea de 2 metros.
- Habrá disponible gel hidroalcohólico durante la visita.
- Se evitará que las personas, usuarias y visitantes, compartan objetos.
- Se procederá a la limpieza del espacio tras la realización de la visita.
- En el caso de que la persona visitante no cumpla las medidas de higiene y prevención para acceder al centro, la persona responsable del mismo podrá denegar el acceso de manera justificada.
- Se instalarán carteles informativos sobre las medidas de higiene y prevención adoptadas.
- Se mantendrá permanentemente actualizado un registro de visitantes; fecha, hora, nombre, DNI y relación con persona usuaria.

P-54. ¿Se permiten las salidas?

Si, las Comunidades Terapéuticas son recursos de ámbito autonómico y las salidas de las personas usuarias a su residencia habitual forman parte del proceso terapéutico. Se realizará una DECLARACIÓN RESPONSABLE de compromiso, por parte de la persona usuaria o en su caso por parte de la familia/tutor legal, del cumplimiento de las medidas preventivas (distanciamiento social, uso de mascarilla y lavado frecuente de manos). A la vuelta debe constar que la persona usuaria no presenta síntomas relacionados con COVID-19, ni ser un contacto estrecho de familiares positivos y estará en vigilancia activa por parte de las y los profesionales del centro durante 14 días.



P-55. ¿Se producen altas en las Comunidades Terapéuticas?

Si, las altas en las Comunidades Terapéuticas (terapéuticas, voluntarias, disciplinarias y derivadas) se producirán atendiendo a los mismos criterios vigentes con anterioridad a la crisis sanitaria del COVID-19. Se informará a las personas usuarias sobre las medidas preventivas a llevar a cabo una vez haya salido de la comunidad terapéutica (distanciamiento social, uso de mascarilla y lavado frecuente de manos).

P-56. ¿Qué medidas preventivas se han puesto en marcha en las comunidades terapéuticas?

Las Comunidades Terapéuticas han elaborado e implantado unos planes de contingencias que entre otras, incluyen las medidas preventivas a llevar a cabo por:

- Personal del centro: distanciamiento social, uso de EPIS, lavado frecuente de manos. Personas usuarias: distanciamiento social, uso de mascarillas, lavado frecuente de manos.
- Personal de empresas proveedoras de suministros y servicios que accedan a la comunidad terapéutica: distanciamiento social, uso de EPIS, lavado frecuente de manos, gel hidroalcohólico.
- Asimismo se han dispuesto medidas preventivas para el caso de acceso de personas ajenas al centro, descritas anteriormente en el apartado de visitas.



7. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – OFICINAS DE REGISTRO

P-57. ¿Cómo ha afectado la nueva normalidad para acudir al registro?

A partir de ahora es obligatorio acudir con cita previa al registro, en cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y salud pública relacionada con el COVID-19.

P-58. ¿Cómo puedo pedir cita previa para ir presencialmente al registro?

- Llamando al 955 062 627 y solicitando la cita para el registro de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.
- O por internet, con certificado digital o DNI, a través del siguiente enlace: <https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/citaprevia/?tenantId=998> o tecleando en su navegador de internet: cita previa registro Junta de Andalucía. Seleccione la provincia, la oficina y el motivo de su visita y obtendrá su cita fácilmente.

P-59. ¿Cómo puedo presentar documentación para su registro telemático?

- Debe tener instalada la firma digital en su ordenador.
- Escanee la documentación previamente y acceda al siguiente enlace https://ws094.juntadeandalucia.es/V_virtual/formulario.do. También puede hacerlo a través del portal de la Junta de Andalucía, haga clic en Servicios y Trámites en el menú superior y seleccione la opción "Presentación electrónica general".
- Introduzca todos los datos y adjunte la documentación que desea presentar.

Una vez finalizado el trámite, se genera un documento de solicitud más todos los documentos que haya adjuntado, con el sello de entrada del registro de la Junta de Andalucía, arriba a la derecha en color verde, como justificante de presentación.



8. MÁS INFORMACIÓN

Nuestros servicios de atención presencial a la ciudadanía permanecerán cerrados temporalmente para evitar la propagación del COVID-19. No obstante, si desea realizar una consulta personalizada le seguimos atendiendo en los siguientes teléfonos o correos electrónicos:

MATERIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Dependencia	900 166 170	atencionciudadania.assda@juntadeandalucia.es
Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	900 200 165	taj65.assda@juntadeandalucia.es
Servicio Andaluz de Teleasistencia	900 920 029	info.sat.assda@juntadeandalucia.es