

2º 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 1/2/2021

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.

En la elaboración de esta versión actualizada del documento ha participado el Grupo de Inclusión del Consejo Estatal de ONG.

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

1. Antecedentes

El 18 de marzo de 2020, la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, publicó la versión 1 del *“Documento Técnico de recomendaciones de actuación ante la crisis por COVID-19 para los gestores de Servicios Sociales de atención a personas sin hogar”*.

En aquel momento, la evolución de la pandemia en España supuso pasar de escenarios de contención a escenarios de contención reforzada, mitigación y de generalización en tan solo unas semanas. La declaración de estado de alarma, de fecha 14 de marzo DE 2020, supuso la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población. La finalidad primordial fue 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.

El 25 de octubre de 2020 el Gobierno aprobó un nuevo estado de alarma (a través del RD 926/2020) en todo el territorio nacional para contener una nueva propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2, con vigencia hasta el 9 de noviembre de 2020. Sin embargo, el Consejo de Ministros aprobó el 3 de noviembre una prórroga por un periodo de 6 meses, hasta el 9 de mayo de 2021.

Las situaciones de confinamiento de la primera ola tuvieron un enorme impacto en las personas más vulnerables, estuvieran o no vinculadas a los servicios sociales. Por ello, resultó imposible ignorar las consecuencias que esta crisis estaba teniendo para las personas más gravemente excluidas, entre las que se encuentran las personas sin hogar. En estos momentos, a pesar de que la situación y las restricciones han cambiado, la situación de estas personas sigue mostrando graves carencias y es necesario actualizar las recomendaciones para una adecuada atención a su situación social y sanitaria.

Con carácter general, se mantienen los criterios de actuación de toda la red local de servicios sociales, sea cual sea su nivel administrativo de gestión:

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.

2. Diagnóstico de la situación actual

Transcurridos unos meses desde el inicio de la expansión de la pandemia, nos encontramos en estos momentos ante una tercera ola, que obliga a la adopción de medidas excepcionales. No es descartable que, hasta que se logre vacunar a un número importante de la población para conseguir la llamada “inmunidad de rebaño” tengamos que convivir con situaciones periódicas de incremento de cifras de personas infectadas, personas fallecidas e incremento de la tensión en el sistema sanitario, que obliguen a tomar medidas en función de las circunstancias.

Las principales características de la situación de las personas sin hogar después de estos meses, podríamos resumirla en los siguientes apartados:

- La primera fase de la pandemia nos ha mostrado con crudeza que las personas sin hogar son un grupo especialmente vulnerable en este contexto: dormir en la calle o permanecer en alojamientos temporales o de emergencia, los coloca en una **situación de alto riesgo y dificulta su acceso a un espacio adecuado de cuidado, higiene y/o aislamiento**. Muchas de las medidas dirigidas a la población general, **no suponen una alternativa realista ni posible para las personas que viven en la calle**, lo que agrava su situación de desprotección y vulnerabilidad.
- Ha emergido y se ha **visibilizado durante este periodo la realidad de exclusión residencial de muchas personas que han sido expulsadas de sus alojamientos**, en los que residían de forma precaria. Entre otros colectivos destacamos las mujeres cuidadoras, empleadas de hogar o internas; personas que desarrollaban sus actividades en la economía sumergida que, ante la pérdida de su actividad laboral, pierden sus

ingresos y su alojamiento; mujeres prostituidas expulsadas de los clubs o pisos en los que se alojaban; personas en alojamientos precarios, etc.

- La respuesta dada durante la primera ola de la pandemia ha estado focalizada en la emergencia, en muchos casos con la apertura de dispositivos “macro” a los que nos han llegado numerosas personas para quienes, por diversos motivos, este tipo de alojamiento no era una opción, ni suponían una respuesta adaptada a sus necesidades. Tras la primera ola, **muchos de estos recursos cerraron y no se han vuelto a reactivar.**
- Las personas sin hogar están **teniendo muchas dificultades de acceso al Ingreso Mínimo Vital**, tanto por la imposibilidad de acceso a la solicitud (falta de medios técnicos, conocimientos, saturación o cierre de recursos) como por su propia realidad (ausencia de domicilio).
- En caso de contagio, **no están teniendo garantizado un lugar en el que pasar el confinamiento** o el tiempo necesario en los recursos para cumplir con la cuarentena.
- Las personas sin hogar **se ven en muchas ocasiones desproporcionadamente afectadas por problemas añadidos de salud y/o discapacidad.** La prevalencia de otras enfermedades es alta y se encuentran con múltiples barreras para acceder a la atención médica y a la información sobre salud pública. La transmisión en esta situación de alto riesgo también es difícil de contener, lo que significa que proteger a las personas sin hogar es también un **elemento importante para gestionar la crisis de salud pública en general.**
- La **situación sanitaria de las personas sin hogar se ha ido agravando a medida que ha avanzado la crisis sanitaria.** No se está haciendo suficiente previsión de material de protección (mascarillas), ni se está realizado en el conjunto de territorios de la misma manera. Además, la atención telefónica que está siendo la norma general de atención desde los Servicios sanitarios de atención primaria, no son eficaces en el caso de esta población.
- Este colapso de los servicios sanitarios ha tenido a su vez **repercusión directa en los dispositivos de atención a la salud mental** y se está observando un incremento de los episodios de ansiedad, brotes psicóticos, conductas impulsivas y agresivas que está derivando en el **deterioro de los estados emocionales de las personas más vulnerables.**
- Para evitar la movilidad, y dada la complejidad de acceso a recursos adaptados, se está produciendo un mantenimiento de las personas en centros y recursos como medida de protección, lo que contribuye a que **se paralicen los procesos de inclusión o el acceso a recursos más adecuados.**
- **Los/as profesionales que atienden estos recursos de atención se encuentran en estos momentos sobrecargados por la demanda de atención** y afectados emocional y físicamente por el trabajo durante los meses que dura ya la pandemia.

- **La red de atención a personas sin hogar, está en muchas de las comunidades autónomas prácticamente llena o saturada a la vez que se observa que existen recursos infrautilizados en otras** con plazas disponibles. La exigencia de pruebas PCR y la inexistencia de mecanismos de coordinación con salud pública, incrementa el número de personas que no acceden a los recursos y quedan en calle.
- **Se observan importantes diferencias entre comunidades autónomas**, tanto en los protocolos de atención como en las medidas de seguridad y confinamiento implementadas que repercuten en el tratamiento que se hace de los recursos para personas en situación de sin hogar.

Atendiendo a la situación 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

- Como medida general, se recomienda **realizar una evaluación de la eficacia de los recursos puestos en marcha durante la primera ola**. Se considera imprescindible evaluar las iniciativas desarrolladas para ajustar futuras decisiones y para cumplir con las recomendaciones recogidas en este documento. También es importante dar continuidad a las medidas, sin olvidar que la pandemia permanece y, por la experiencia de estos meses, periódicamente se agrava. La revisión constante de la situación epidemiológica y del ajuste de las medidas implementadas debe realizarse de forma sostenida.
- Así mismo, es necesario **contemplar la perspectiva de género** en todas las medidas que se implementen, así como en las evaluaciones de las mismas.

3.1.- Dirigidas a garantizar la atención.

- Los servicios sociales municipales **reforzarán y reorganizarán los recursos existentes de atención a personas sin hogar para atender las necesidades emergentes de esta población ante la tercera ola de la crisis sanitaria y el estado de alarma decretado**. Así mismo, se recomienda que pongan en marcha todas aquellas iniciativas que consideren necesarias para cumplir con las actuaciones señaladas en este documento, sobre todo aquellas que procuren **alternativas habitacionales adecuadas y continuadas**. Las Comunidades Autónomas apoyarán la actuación de los servicios sociales municipales en esta materia.
- Se recomienda poner en marcha **recursos habitacionales de emergencia suficientes y no masificados (hoteles, pensiones, viviendas)**, así como centros de día, que permitan el **cumplimiento de las medidas socio sanitarias** recomendadas por las autoridades y

que garanticen una **cobertura adecuada de necesidades básicas** a las personas que lo necesiten.

- Implementar **medidas de acompañamiento y apoyo** en las diferentes situaciones que se producen (calle, centros de baja exigencia, centros de acogida, etc.), desde donde puedan generarse dinámicas orientadas hacia la motivación y el desarrollo de procesos de cambio.
- **Procurar que, en los planes de emergencia y posterior desescalada**, las personas alojadas en los recursos activados durante la crisis de la COVID-19 puedan hacer una **transición rápida y con las máximas garantías a programas de acompañamiento y acceso a un alojamiento adecuado**.
- Garantizar que **no existen restricciones a la movilidad para personas en situación de sinhogarismo que necesiten trasladarse entre zonas confinadas** para acceder a recursos esenciales para su vida diaria (alojamiento, sanidad, manutención, etc.).
- Se recomienda disponer de **plazas de pernocta con atención sanitaria** que aseguren una correcta atención en caso de contagio y/o cuarentena.
- Desarrollo de **medidas sanitarias adaptadas para personas sin hogar** (preferiblemente a través de un Programa específico), que integre prevención, detección y atención a COVID, para garantizar el derecho a la salud de estas personas. Además, se recomienda formar equipos socio sanitarios de trabajo en calle con este objetivo, incluida la atención a la salud mental.
- Garantizar la **provisión de materiales de protección y acceso a las pruebas necesarias** para diagnosticar la enfermedad y asegurar su posterior tratamiento y/o adopción de las medidas oportunas.
- Garantizar que las personas sin hogar sean tenidas en cuenta en los **planes de vacunación**. En ese sentido se desarrollarán, si fuese necesario, medidas específicas para asegurar su acceso efectivo a las vacunas, como el resto de la población.
- Arbitrar, en la medida de lo posible, espacios de **consulta con las propias personas sin hogar** para garantizar una mejor planificación de estrategias y desarrollo de acciones ajustadas a sus necesidades.

3.2.- Gobernanza y sistema de funcionamiento

- Es necesaria la **coordinación y las instrucciones a los servicios policiales municipales** para:
 - Establecer protocolos de coordinación con los Servicios Sociales para abordar cualquier intervención con las personas sin hogar, en el cumplimiento de

medidas que limiten los desplazamientos, las reuniones en lugares públicos o la permanencia en vía pública.

- Limitar al máximo las medidas coercitivas contra las personas sin hogar, derivadas de cualquier instrucción de confinamiento o restricción de la movilidad.
- Es imprescindible **facilitar el empadronamiento para las personas en situación de calle**, de acuerdo con la Resolución de 29 de abril de 2020, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal (Apartado 3).
- En estos casos es imprescindible el acompañamiento de los servicios sociales en la tramitación de la **tarjeta sanitaria y del Ingreso Mínimo Vital**, en su caso.
- **Reducir las trabas administrativas o los niveles de exigencia** que impiden el acceso a recursos especializados o prestaciones.

3.3.- Personal de atención

- Se garantizará que a los profesionales y al personal voluntario que atiendan los servicios y desarrollen las actuaciones recogidas en este documento, se les dote de los **medios de protección adecuados** para llevar a cabo su trabajo con seguridad, de acuerdo con las recomendaciones sanitarias en cada caso. Así mismo, se seguirá garantizando que reciban una formación básica para poder desarrollar su labor con un conocimiento real de los riesgos a los que se enfrentan y de las medidas para evitarlos.