



Col·legis Oficials de Treball Social  
Comunitat Valenciana



Asociación Española  
de Trabajo Social y Salud

# **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO SANITARIO DEL COVID-19**

**Atención e intervención social  
ante el COVID-19  
en el Sistema Sanitario Público  
de la Comunidad Valenciana.**

25 marzo 2020

Este protocolo se actualizará según evolución de las fases de emergencia. V1



Col·legis Oficials de Treball Social  
Comunitat Valenciana



Asociación Española  
de Trabajo Social y Salud

Documento redactado por las siguientes trabajadoras sociales sanitarias, en representación de los Colegios Oficiales de Trabajo Social de Alicante, Castellón y Valencia y por la Delegación en la Comunidad Valenciana de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud:

- Ana Isabel Cava Ros. Centro de Salud Azucena. Dep. de Salud de la Fe
- Begoña González Senent. Centro de Salud de la Pobla- la Eliana y San Antonio. Dep. de Salud Arnau-Lliria
- Belén López Guillem. Centro de Salud Integrado Ibi II. Dep. de Salud Alcoi
- Lidón Baquero Toledo. Centro de Salud Barranquet. Dep de Salud Castelló
- M Carmen Vilaplana Amat. Centro de Salud Ibi I. Dep. de Salud Alcoi
- María José Monrós Chancosa. Centro de Salud Godella y Rocafort. Dep. de Salud Arnau-Lliria
- Marisa García Tena. Centro de Salud Gran Vía. Dep. de Salud Castelló
- Marta Beltrán Villalonga. HACLE La Magdalena.
- Marta Penalba Segovia. Centro Salud Requena y Centro de Salud Mental de Requena. Dep Salud de Requena
- Martí Pomer Monferrer. Centro de Salud Pintor Sorolla. Dep de Salud Castelló
- Mercedes Martínez López. Centro de Salud Ciudad Jardín. Dep. de Salud Alicante
- Silvia Begoña Ayala Fernández. Centro de Salud Lliria. Dep. de Salud Arnau-Lliria

## **INDICE**

|   |   |
|---|---|
| 1. JUSTIFICACIÓN .....  | 3 |
| 2. OBJETIVO GENERAL.....  | 3 |
| 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....  | 3 |
| 4. IDENTIFICACIÓN DE PERFILES DE RIESGO SOCIAL PARA DERIVACIÓN URGENTE A TRABAJO SOCIAL SANITARIO ..... | 4 |
| 5. CUESTIONARIO Y ALGORITMO DE CRIBADO SOCIAL.....  | 4 |
| 6. CIRCUITO INTERNO DE ACTIVACIÓN DE TRABAJO SOCIAL SANITARIO.....                                      | 6 |
| 7. ATENCIÓN Y/O APOYO PSICOSOCIAL DESDE TRABAJO SOCIAL SANITARIO.....                                   | 6 |
| 8. BIBLIOGRAFÍA .....   | 7 |
| 9. ANEXO. CRIBADO SOCIAL .....  | 9 |



## 1. JUSTIFICACIÓN

---

El procedimiento de actuación del Ministerio de Sanidad, frente a casos de infección por COVID-19, recomienda entre otras medidas, “la valoración de circunstancias del entorno sanitario y social de los pacientes, de forma que se garantice que las condiciones de la vivienda posibilitan el aislamiento del paciente, cuando su situación clínica no haga necesario el ingreso hospitalario”.

La infección y contagio por COVID-19 conlleva un importante impacto sanitario y social para las personas afectadas, sus familias y para toda la comunidad. Por ello, las/os trabajadoras/es sociales sanitarios proponemos un plan de atención e intervención social desde el ámbito sanitario en la situación de emergencia declarada, donde se recogen las actuaciones previstas por Trabajo Social Sanitario (en adelante TSS) para garantizar la atención de la población según sus necesidades, articulando los recursos de apoyo social y sociosanitarios necesarios para atender a personas afectadas y en especial a los más vulnerables.

## 2. OBJETIVO GENERAL

---

Garantizar a los pacientes infectados por el COVID-19, pendientes de resultados de control epidemiológico o con aislamiento preventivo, ya sea por contacto o no, que presenten una situación de vulnerabilidad social, que puedan disponer de la cobertura de las necesidades básicas, instrumentales y psicosociales necesarias durante este período.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

---

Los objetivos específicos de gestión social de situaciones de aislamiento derivadas de la infección por el COVID-19 son:

1. Identificar factores de riesgo social para determinar las condiciones de aislamiento preventivo domiciliario
2. Conocer y atender las necesidades básicas, instrumentales y psicosociales relacionadas con la situación de aislamiento domiciliario.
3. Realizar una búsqueda proactiva, seguimiento y apoyo de las personas en situación de especial vulnerabilidad social<sup>1</sup>.
4. Facilitar las prestaciones y/o recursos que puedan determinarse a través de un procedimiento de coordinación sociosanitaria durante el período de aislamiento domiciliario.

---

<sup>1</sup> Procesos y situaciones que impiden la satisfacción de las necesidades básicas de las personas (trabajo, vivienda, educación, acceso a la sanidad) y su participación en la sociedad. Como por ejemplo: personas ingresadas en hospitales que al alta no pueden retornar a su domicilio, personas cuidadoras, personas mayores que vivan solas, personas con patologías de alto riesgo ante el COVID-19, dependientes, etc. sin apoyo externo.



#### **4. IDENTIFICACIÓN DE PERFILES DE RIESGO SOCIAL PARA DERIVACIÓN URGENTE A TRABAJO SOCIAL SANITARIO**

---

- Persona que vive sola sin red de apoyo familiar y/o social.
- Personas con red de apoyo frágil
- Personas cuidadoras de menores, mayores y/o personas dependientes
- Personas con vivienda inadecuada (insalubridad, hacinamiento, baño compartido, etc.) para poder adoptar las medidas de aislamiento que se requieran.
- Personas en situación de dependencia para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria
- Personas usuarias de Servicios de Atención Domiciliaria Municipal.
- Personas con sospecha de ser víctimas de maltrato (mujeres, menores o mayores).
- Personas con problemas de salud mental (graves, de conducta o personalidad)
- Personas con problemas de adicción
- Personas en situación de tránsito (turistas, migrantes no asentados)
- Personas en situación de sinhogarismo
- Personas procedentes de centros residenciales, albergues, instituciones penitenciarias y otros dispositivos.
- Personas que no cumplen los criterios anteriores pero requieren intervención social.

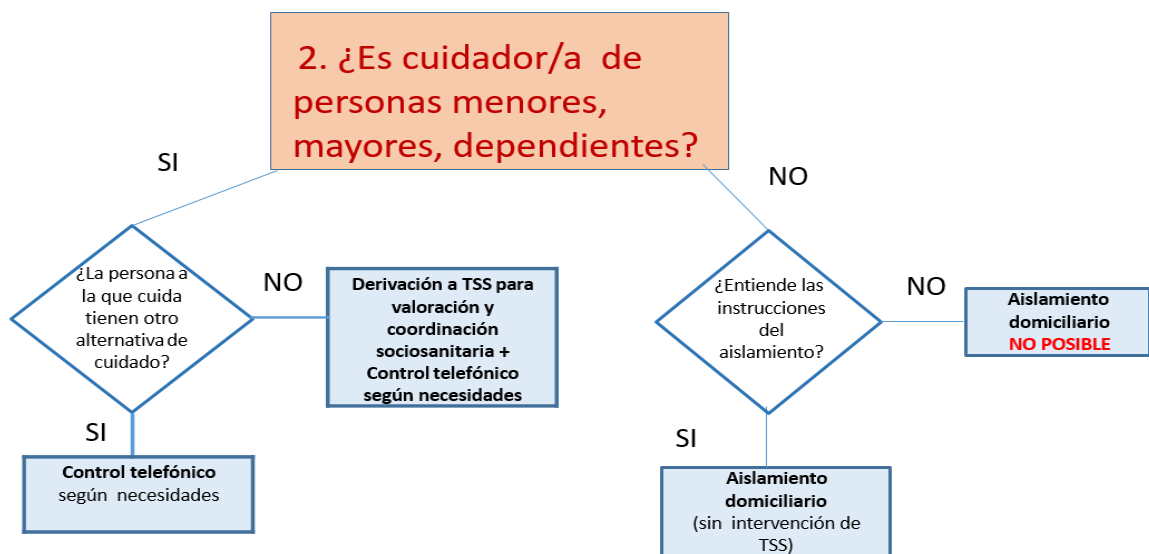
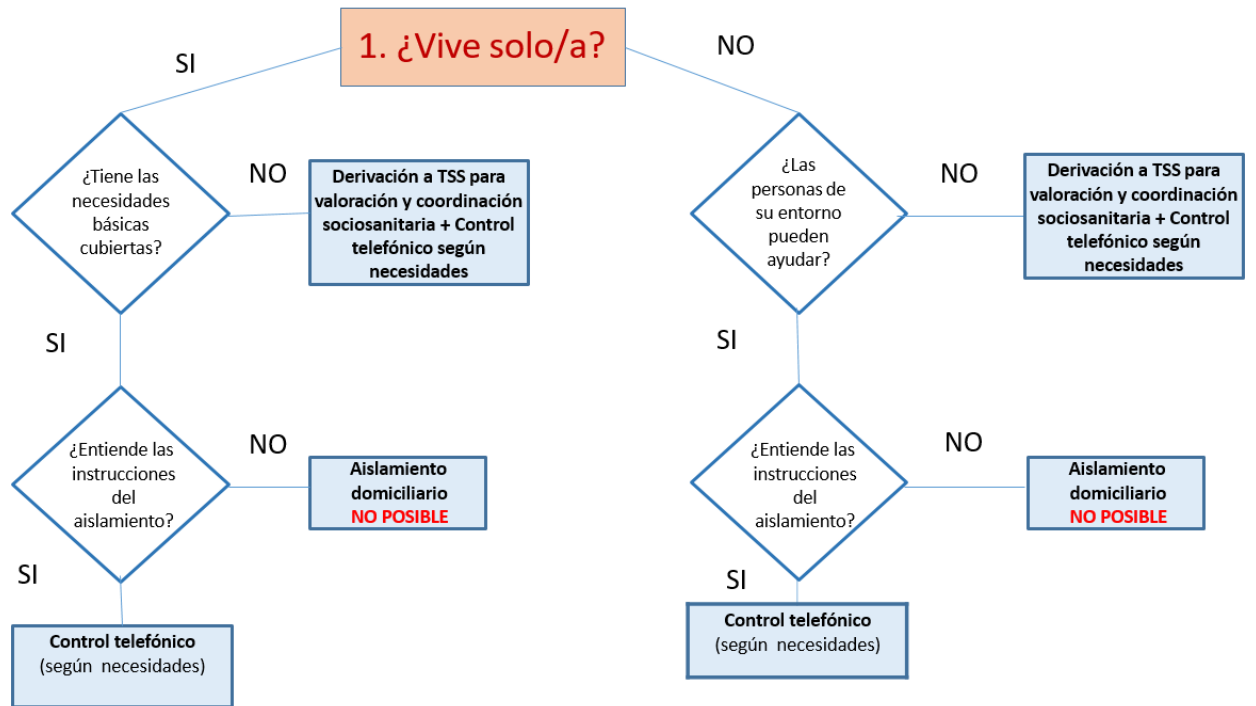
#### **5. CUESTIONARIO Y ALGORITMO DE CRIBADO SOCIAL**

---

El cuestionario de cribado social (ver anexo) es la herramienta propuesta para identificar las condiciones de vulnerabilidad de las personas infectadas por el COVID-19+ o en aislamiento preventivo. Podrá ser cumplimentado por cualquier profesional que realice la atención sanitaria (medicina, enfermería, matrona, trabajador social sanitario, etc).

Si el resultado del cuestionario determina que no es posible el aislamiento domiciliario o que requiere apoyos externos para el confinamiento en el domicilio, será el TSS quien gestionará el caso, coordinándose con otros sistemas, recursos públicos y/o privados y profesionales para garantizar una adecuada atención a las personas.

El algoritmo de cribado social se especifica a continuación para detectar situaciones de vulnerabilidad en pacientes y cuidadoras/es:





## **6. CIRCUITO INTERNO DE ACTIVACIÓN DE TRABAJO SOCIAL SANITARIO**

---

A través del personal sanitario se realizará el cribado mediante el cuestionario y remitirán los resultados a TSS de hospital, de atención primaria o de unidades de apoyo.

Desde el Hospital, la TSS activará los recursos de apoyo domiciliario al alta e informará a TSS de Atención Primaria y/o Unidades de Apoyo para hacer el seguimiento y coordinación con los recursos públicos y/o privados que sean necesarios. En situaciones que no sea posible el alta al domicilio, la TSS junto con el equipo asistencial valorarán la derivación a otros dispositivos de hospitalización alternativos a los hospitales de agudos.

Desde Atención Primaria y/o Unidades de Apoyo, la TSS movilizará los recursos de apoyo oportunos para la cobertura de las necesidades básicas (alimentación, medicación, etc) Por otro lado, valorará la necesidad de apoyo psicosocial de la persona aislada y realizará seguimiento social adecuado.

Fuera del horario habitual de trabajo de las profesionales de referencia del hospital, de atención primaria o de la unidad de apoyo, la derivación se realizará mediante interconsulta, correo electrónico o bien por los medios que se habiliten al respecto, debiendo hacerse la oportuna difusión del circuito en cada departamento.

Cada departamento de Salud establecerá una persona coordinadora de TSS (en los casos en que no se tenga esta figura en el departamento), que desarrollará el circuito de coordinación entre los TSS. La valoración social será remitida vía correo electrónico anotando en el asunto: GESTIÓN SOCIAL Covid-19, tanto al profesional que asumirá la gestión del caso como al correo departamental para poder asumir el caso otros profesionales en su ausencia (por establecimiento de turnos de contingencia. por ejemplo)

Se crearán un correo de contacto con tss por departamento de salud (por ejemplo: trabajosocialsanitario\_depxxx@gva.es) donde se reciban las notificaciones y avisos, y una agenda telefónica para que sean citadas las personas que sean remitidas por el equipo.

Cada Departamento elaborará su propio listado de TSS del departamento identificando los servicios que actuarán como referentes ante las situaciones de emergencia social.

Así mismo, tendrá actualizados los listados de recursos susceptibles de ser activados, y mantendrá coordinación con equipos municipales de servicios sociales, entidades sociales, etc.

## **7. ATENCIÓN Y/O APOYO PSICOSOCIAL DESDE TRABAJO SOCIAL SANITARIO**

---

El objeto de la atención del TSS también es el apoyo psicosocial a la persona y/o familia, entendido como el soporte emocional dirigido a recuperar o mantener el equilibrio frente a esta situación de emergencia sanitaria por COVID-19. La situación de aislamiento preventivo en el domicilio puede desencadenar factores estresores como miedos a la infección, preocupación por su salud o la de su familia, frustración, aburrimiento o apatía, no comprensión de la información facilitada, conflictos interpersonales, pérdidas financieras, incertidumbre y preocupación por el impacto social y económico, miedo al desabastecimiento, que pueden derivar en problemas de salud físicos o mentales.



Con la identificación de personas y familias con malestar emocional se realizará la primera atención de contención, acompañamiento y posterior seguimiento, que pueda prevenir un resultado potencialmente traumático.

Mediante atención telefónica, a través de una escucha activa, se crearán espacios para que el paciente, el familiar y otras personas de su entorno manifiesten sus expresiones vivenciales en torno a la situación de confinamiento creada por el COVID-19.

Se orientará al paciente, la familia y/u otras personas de su entorno para:

- Afrontar los sentimientos que le produce su situación de aislamiento.
- Consensuar una rutina diaria con la persona, la familia o los cuidadores.
- Informar y/o gestionar cualquier pregunta o duda sobre el funcionamiento actual del sistema sanitario, siendo profesional de enlace para las cuestiones que surjan de otros ámbitos.
- Valorar y clarificar toda la información que está recibiendo sobre la situación de emergencia planteada.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

---

- Actuación Sociosanitaria ante el COVID-19. Gobierno de Navarra. Departamento de Salud y Departamento de Derechos Sociales. 20-3-2020
- Conselleria de Sanitat Universal i Salut Publica. Información en web: [http://www.san.gva.es/web\\_estatica/coronavirus/coronavirus\\_va.html](http://www.san.gva.es/web_estatica/coronavirus/coronavirus_va.html)
- Cuestiones frecuentes en relación al tratamiento de datos personales del personal empleado ante la situación de emergencia sanitaria derivada del COVID-19. 16 03 2020. Consejo General del Trabajo Social.
- Gestión Social Sanitaria Covid-19. Plan de emergencia del servicio de Trabajo Social Sanitario. Área Sanitaria A Coruña-Cee. 15-3-2020
- Gestió Social Sanitària per Infecció per SARS-COV.2. Pla de Contingència TSS PSMAR. 11-3-2020
- Nota Informativa en relación a la gestión de datos personales de las personas usuarias de los Servicios Sociales en crisis sanitarias. 14 03 2020. Consejo General del Trabajo Social.
- Plan de Emergencias de Trabajo Social Sanitario. Gestión Social Sanitaria COVID-19. 17 03 2020. Consejo General del Trabajo Social.
- Procediment de gestió social en l'àmbit sanitari del COVID-19. Versió 4, 15 03 2020. Consorci Sanitari de Barcelona
- Procedimiento de actuación frente a casos de infección por el nuevo coronavirus. Ministerio de Sanidad, Madrid, 2020. Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación. Disponible en:



Col·legis Oficials de Treball Social  
Comunitat Valenciana



Asociación Española  
de Trabajo Social y Salud

<https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm>

- Procedimiento de gestión social del COVID-19 en el sistema sanitario público de Andalucía. Gestión social de las situaciones de aislamiento preventivo en el domicilio. 18-03-2020. Servicio Andaluz de Salud
- Procedimiento de Intervención y Atención Social a Personas Infeccionadas por COVID-19. Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa. Marzo 2020.
- Propuesta de Intervención de las/os trabajadoras/es sociales sanitarios del Servicio Aragonés de Salud ante la emergencia del Coronavirus. Marzo 2020.
- Protocol per a l'obertura del nou dispositiu Hotel Salut per donar resposta a la crisi sanitària Coronavirus SARS CoV-2. Consorci Sanitari de Barcelona. 20-3-2020.
- Protocolo de derivación a pacientes con COVID-19 a hoteles sanitarios de la Comunidad de Madrid. 20-3-2020. Comunidad de Madrid
- Recomendaciones del Consejo General del Trabajo Social. Los y las trabajadoras sociales ante la situación del COVID-19. 12 03 2020. Consejo General del Trabajo Social.





## 9. ANEXO. CRIBADO SOCIAL

Cuestionario de cribado social para la valoración de medidas de apoyo social y psicosocial a personas vulnerables en situaciones de aislamiento domiciliario por el COVID-19 que vivan solas o que tengan otras personas a su cargo.

PROFESIONAL QUE REALIZA EL CUESTIONARIO:

CENTRO DE TRABAJO:

DATOS PACIENTE O PERSONA CUIDADORA (si es el caso)

NOMBRE Y APELLIDOS:

SIP:

TELÉFONO DE CONTACTO:

| <b>CUESTIONARIO DE CRIBADO SOCIAL</b><br>(a rellenar por profesional sanitario)<br>Con una respuesta negativa, remitir a Trabajo Social Sanitario |           |           |
|---|-----------|-----------|
| <b>PREGUNTA</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| ¿Tiene las necesidades básicas cubiertas (alimentación, vivienda, higiene, etc.) o posibilidad de tenerlas?                                       |           |           |
| ¿Entiende las instrucciones del aislamiento (limpieza, gestión de residuos, etc.)?  |           |           |
| ¿Las personas de su entorno le pueden ayudar?   |           |           |
| ¿Las personas de su entorno que le ayudan entienden las instrucciones del aislamiento? * <sup>i</sup>   |           |           |
| SI ES PERSONA CUIDADORA ¿La persona a la que cuida tiene otra alternativa de cuidado?   |           |           |
| <b>OBSERVACIONES</b>  |           |           |

Remitir a Trabajo Social Sanitario de referencia.

<sup>i</sup>\* Ver recomendaciones de actuación "como actúo en casa si estoy contagiado" (limitar entradas innecesarias, utilizar protección por parte de personas cuidadoras, higiene de manos, limpieza, etc.) de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública- [http://www.san.gva.es/web\\_estatica/coronavirus/coronavirus\\_va.html](http://www.san.gva.es/web_estatica/coronavirus/coronavirus_va.html)