

## SERVICIO DE APOYO SOCIAL Y PSICOLÓGICO RELACIONADO CON EL COVID-19

### 1. Definición y duración del servicio.

#### 1.1. Qué es.

Este servicio tiene como finalidad informar, orientar y asesorar, desde una perspectiva social y psicológica, sobre situaciones derivadas o relacionadas con el COVID-19 (Coronavirus) y el actual estado de alarma.

#### 1.2. Qué no es.

Este servicio no ofrece intervenciones psicoterapéuticas.

#### 1.3. Duración.

Este servicio durará el tiempo que dure las medidas de confinamiento establecidas por el gobierno. En principio, hasta el 12 de abril.

### 2. Destinatarios.

El servicio de apoyo social y psicológico va destinado a cualquier persona que lo necesite y que resida, preferentemente, en el Distrito Centro de Madrid.

### 3. Profesionales y personal del servicio.

Los profesionales que participan en este servicio son:

- Trabajadoras sociales colegiadas. Con experiencia en servicios sociales; mayores, personas con dependencia y otros colectivos.
- Psicólogas colegiadas. Psicóloga clínica, psicóloga general sanitaria, con experiencia en clínica, servicios sociales y psicopedagógica.

### 4. Medios que se utilizan para llevar a cabo el servicio.

Este servicio de apoyo social y psicológico se realiza telefónicamente, por parte de los profesionales de trabajo social y psicología.

## 5. Organización del servicio

El servicio se organiza en dos niveles de atención. Un primer nivel, que sirve para atender las cuestiones generales de información, orientación, asesoramiento; atención social específica y derivación a un segundo nivel en el que se abordan aspectos del área de la psicología.

### 5.1. Primer Nivel.

Este nivel establece la primera relación de la persona con el servicio. Ajusta expectativas al ámbito del servicio y deriva las demandas que no pudieran quedar adecuadamente cubiertas hacia otros servicios. Da orientación y asesoramiento específico sobre el área de trabajo social y deriva al segundo nivel, atención psicológica cuando sea necesario.

#### 5.1.1. Profesional responsable:

El profesional responsable de este nivel es la Trabajadora Social. Es la primera persona de contacto. La relación se puede establecer bien a demanda o de manera proactiva, por parte de la trabajadora social, cuando se tenga información de que una persona o familia pueda necesitar el apoyo de este servicio, siempre respetando los derechos a la intimidad y a la confidencialidad de los datos de las personas.

#### 5.1.2. Funciones de la trabajadora social:

1. Atender aquellos temas propios de su especialidad.
  - Realizar un seguimiento social periódico.
  - Informar sobre la red sanitaria de apoyo.
  - Gestionar el apoyo en domicilio de 3ª persona, así como del apoyo para la realización de tareas domésticas.
2. Derivar a otros servicios, cuando sea procedente:
  - Servicios sociales municipales.
  - Servicios sanitarios.
  - Atención psicológica.
  - Grupos de apoyo social del barrio (ver ANEXO ).

### 5.2. Segundo Nivel.

Este nivel atiende los problemas psicológicos y de relación.

#### 5.2.1. Profesionales que participan en este nivel:

En este nivel participan profesionales de la psicología.

Los profesionales de la psicología deberán estar colegiados y tendrán la especialidad clínica o general sanitaria.

## 5.2.2. Psicólogas

### 5.2.2.1. Funciones de la psicóloga:

1. Atender aquellos temas propios de su especialidad.
  - Problemas relacionados por los problemas derivados de COVID-19, tales como situaciones de ansiedad, angustia, problemas de convivencia derivados de la situación de confinamiento prolongado por la actual situación de estado de alarma.
  - Orientación y abordaje de problemas de relación con menores, como consecuencia de su prolongada estancia en casa.
2. Derivar a otros servicios, cuando sea procedente:
  - Servicios de salud.
  - Remitir de nuevo a la TS, bien para que atienda algún tema específico de su especialidad o para la revaloración de derivación a Grupos de apoyo social del barrio.
6. Protección de datos personales.

Para preservar el derecho a la intimidad de las personas atendidas por este servicio de apoyo social y psicológico, todos los integrantes del mismo deberán firmar un documento de confidencialidad y protección de la información de las personas que lo utilicen.