



## Protocol d'atenció a les necessitats bàsiques de persones que han informat simptomatologia a l'APP STOP COVID19 (versió 2: 24.03.2020)

---

### Objectiu

- Fer seguiment de les dades de caràcter social extrems de l'APP,
- Atendre les persones que han informat simptomatologia i manca en necessitats bàsiques.

### Organismes

- Direcció General de Protecció Civil
- Direcció General de Serveis Socials
- Serveis socials municipals

### Procés

La Direcció General de Protecció Civil (DGPC) trasllada a la Direcció General de Serveis Socials (DGSS) el llistat que el Departament de Salut proporciona amb l'extracció de dades de l'APP STOP COVID19.

En aquest llistat consten les dades personals (nom, telèfon, ubicació i respostes) de les persones que s'han instal·lat i han respost a les preguntes de l'APP i que han contestat afirmativament a la pregunta: té dificultats per a cobrir les seves necessitats d'atenció i cura, alimentació, etc.

La DGPC gestiona aquestes dades fent la següent prioritització:

- 1. Persones més grans de 75 anys amb dificultats respiratòries greus (nivell 3 i 4 en l'APP)**
- 2. La resta de persones**

#### Prioritat 1

La DGPC elaborarà un llistat (excel) amb les dades de les persones resultant d'aplicar aquesta prioritització i el remetrà per correu electrònic a la DGSS

Cal que la DGSS contacti amb aquest casos directament i per via telefònica. Atès que es tracta de situacions **d'extrema vulnerabilitat** i que procedeixi a establir un prediagnòstic de la situació de necessitat.

Aquest diagnòstic es traspasarà als serveis socials del municipi que correspongui per tal que prenguin mesures el més aviat possible. Cas que el territori implicat no disposi de treballador social es derivarà el cas al Consell Comarcal.





En cas que d'aquest diagnòstic es desprengui una situació de desatenció greu per manca d'alimentació o de medicació (malalts crònics) que pot implicar risc per la integritat de la persona cal consultar immediatament amb els serveis de salut per tal que valorin un ingrés hospitalari.

Descartada o estabilitzada la situació de risc sanitari cal contactar amb Creu Roja per tal que proporcionin alimentació i/o medicació (persones cròniques) a l'afectat abans de procedir a la derivació del cas als serveis socials territorials

La derivació als serveis municipals es farà mitjançant correu electrònic i es demanarà confirmació de la recepció del correu. Igualment cal que es demani retorni del resultat de l'actuació d'aquest servei municipal.

La DGSS reportarà a la Direcció General de Protecció Civil les peticions concretes de suport per necessitats no cobertes a través del correu electrònic [cecat@gencat.cat](mailto:cecat@gencat.cat).

- **Prioritat 2**

La DGPC remetrà un SMS als afectats per informar que les seves dades consten al registre i que, si continuen tenint necessitats no cobertes, poden comunicar amb els serveis socials del seu municipi.

## Coordinació

La coordinació i intercanvi de dades entre la Direcció General de Protecció Civil i la Direcció General de Serveis Socials es realitzarà a través del CECAT i la plataforma telefònica d'atenció respectivament.

Els serveis socials dels municipis es coordinaran amb la plataforma telefònica d'atenció de la Direcció General de Serveis Socials.



