

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

Resumen

En nuestro país el Trabajo Social y el sistema de Servicios Sociales, a comparación con otros, resulta una disciplina y un servicio público joven. Esta situación hace patente la falta de desarrollo y consolidación en algunas áreas, que aunque ya se encuentren en proceso, necesitan hacerse visibles y ser sistematizadas para crear un camino o guías a seguir de manera homogénea.

Este artículo pretende sistematizar un proceso de identificación y de puesta en marcha de un protocolo de actuación en una ciudad pequeña, Ontinyent (Valencia), desde la emergencia social y como respuesta a la crisis generada por la Covid-19.

Palabras clave

Covid-19. Emergencia. Crisis. Vulnerabilidad social. Trabajo Social Comunitario.

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

Abstract

Social Work and the Social System in our country (Spain) are, as discipline and as social service, newborn compared with other countries in the world. This situation shows a lack of development and reinforcement in some areas. Although those landscapes are in process of enhancement, they may well be shown and systematized to create a new way or a guide to follow homogeneously.

The aim of this article is to standardise an identification process and the operationalization of an action protocol in a small town, Ontinyent (Valencia), from the social emergency side and as a response to the crisis generated by the Covid-19.

Keywords

Covid-19. Emergency. Crisis. Social vulnerability. Community Social Work.

Autores/Authors

Miguel Ángel Colorado Carreto

Director del protocolo y coordinador del área de Atención Primaria de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ontinyent.

sero.coordinador@ontinyent.es

Raül Cambra Montagud,

Estudiante de cuarto curso del Grado en Trabajo Social en la Universidad de Alicante.

rcm111@alu.ua.es

Rebeca Esteve Biosca

Estudiante de cuarto curso del Grado en Trabajo Social en la Universidad de Valencia.

resbios32@gmail.com

Andrea Pla Egea

Estudiante de tercer curso del Grado en Trabajo Social en la Universidad de Alicante.

andreapla3343@gmail.com

Miguel Pla Navalón

Estudiante de cuarto curso del Grado en Trabajo Social en la Universidad de Alicante.

miguel.pla@hotmail.com

Alba Rubio Navarro

Estudiante de cuarto curso del Grado en Trabajo Social en la Universidad de Valencia.

albarubionavarro9@gmail.com



Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

“La historia de los servicios sociales es la historia del reconocimiento de las necesidades sociales y de la organización de la sociedad para su satisfacción.” (Bradshaw, 1972).

Introducción

Esta idea surge para afrontar la adversidad y la incertidumbre, desde el Trabajo Social y como profesionales resilientes de una disciplina joven aún en su historia e institucionalmente con un largo camino por recorrer.

Es esencial mencionar que la adversidad o la crisis siempre otorgan una oportunidad y este, es un trabajo conjunto que nace de la crisis sanitaria, social y económica causada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent.

Durante el curso 2019-2020, un grupo de cinco estudiantes del grado de Trabajo Social que están realizando las prácticas en el departamento de Servicios Sociales del área de Atención Primaria del Ayuntamiento de Ontinyent y del propio departamento, ve su trabajo interrumpido por el inicio de la pandemia y la declaración del Estado de Alarma por parte del gobierno de España.

Es importante referirse a esta situación que causa un estado de paralización, asombro e incertidumbre momentáneos, pero que impulsa la coordinación de la zona antes mencionada, y la aceptación por parte del grupo de estudiantes de participar en la construcción del presente protocolo de actuación. Así, surge un grupo compuesto por proto-profesionales (alumnos y alumnas) y por el coordinador, todos ellos y ellas añadiendo sinergias y centrándose en este proyecto para materializar una guía de intervención situándose en el

lugar de la emergencia desde el aspecto social, que constituye una base y una referencia con la que poder registrar por un lado una intervención real ante la pandemia y por otro, facilitar un instrumento para la praxis comunitaria.

Este trabajo ha dado continuidad a las prácticas educativas y ha facilitado, así, la realización satisfactoria de las prácticas del alumnado. Además, ha proporcionado a la ciudad de Ontinyent una herramienta más de trabajo para afrontar el futuro.

No sólo ha sido un viaje profesional, sino que, sobre todo, ha sido una aventura de un grupo de trabajadores y trabajadoras sociales en el encuentro con los métodos comunitarios tradicionales y a la búsqueda de nuevos horizontes de intervención comunitaria.

Ha sido un importante apoyo la labor de trabajos como el de Pérez Madera (2011), publicado en “Servicios Sociales y Política Social”, y también ha demostrado ser una gran ayuda las experiencias previas recogidas por Catherine Forde y Deborah Lynch (2015).

Estos autores llevan a cabo un análisis de la importancia del trabajo comunitario desde el punto de vista del Trabajo Social catastrófico en un mundo globalizado y teniendo en cuenta experiencias del mismo en situaciones catastróficas vividas en diferentes países como el Reino Unido, Estados Unidos, Australia, Suecia e Irlanda.

Es notable la importancia de la co-construcción del papel del Trabajo Social a través de la globalización y las consecuencias naturales y económicas que las mismas representan para la profesión, así mismo como la perspectiva holística que debe englobar una visión que abarque a las personas,

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

las familias, la comunidad, la sociedad y el medio natural.

El mundo se enfrenta continuamente a desafíos en los que el Trabajo Social y su aspecto comunitario, deben activar la acción social conjunta. Ejemplos de esta afirmación son las crisis que han afectado a los pueblos indígenas de todo el mundo para mantener su forma de vida, su cultura y sus derechos tradicionales; la necesaria reorganización comunitaria después del huracán Katrina en Nueva Orleans explorada por Pyles (2009)¹ o Pyles y Harding (2012)² o los nuevos roles explorados por Caniglia y Bourke (2012)³ de los esfuerzos de la comunidad de Queensland (Australia) para recuperarse de inundaciones catastróficas en enero de 2011.

El ejemplo más inspirador proviene del maestro del trabajo comunitario y figura más cercana y recientemente desaparecida, Marco Marchioni (septiembre 1937 - marzo 2020). Este último, organizador de un grupo de intervención comunitaria en el barrio de San Rafael de Ontinyent en 1992.

Marco Marchioni autor y piedra angular en el planteamiento de este artículo, menciona que todo el conocimiento y toda la praxis debe ser:

Devuelta a la comunidad para que los utilice para mejorar su situación de vida, para resolver sus problemas, para avanzar en un proceso de transformación no impuesto sino decidido libremente, de manera participativa, con la ayuda de sus personas, profesionales y de las personas técnicas (Marchioni, 1992: 15).

El mismo autor menciona que “el desarrollo comienza escuchando a la gente” (Marchioni, 1991:15).

Esta sistematización de la práctica que se presenta tendrá, pues, que ser expuesta a la sociedad de Ontinyent próximamente para la definitiva implementación del futuro protocolo de intervención ante las emergencias sociales en el municipio.

1. Metodología

La metodología que se presenta a continuación, es producto de la disciplina científica del Trabajo Social, por lo que la presentación de los puntos que siguen, supone seguir los pasos de la programación y, al mismo tiempo, de sistematización de la práctica comunitaria realizada desde el inicio del estado de alarma hasta la redacción del presente artículo.

1.1.- Justificación

El procedimiento de actuación sistematizado desde el Ayuntamiento de Ontinyent frente a las posibles consecuencias provocadas por la Covid-19, establece, entre otras medidas: reconocer e identificar las necesidades, el contexto y el entorno social de los colectivos diana de esta intervención, así como garantizar las necesarias atenciones sociales y sanitarias que proporcionen medidas de seguridad tanto a las personas profesionales como a las personas atendidas.

notas

¹ Pyles, L. (2009). *Progressive Community Organizing: Reflective Practice in a Globalizing World*, New York: Taylor and Francis Group.

² Pyles, L. & Harding, S. (2012). “Discourses of Post-Katrina Reconstruction: A Frame Analysis”. *Community Development Journal*, 47(3). 335-352.

³ Caniglia, F. & Bourke, P. (2012). *Toolkit for Developing Place-based Responses to Disadvantage*, Queensland: UnitingCare Social Justice. Citados en Forde & Lynch (2015).

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

La Covid-19, genera un importante impacto sanitario y social a las personas afectadas, a sus familias y a la comunidad, por la magnitud de la infección y la rapidez del contagio. Por este motivo, los/las estudiantes de Trabajo Social conjuntamente con el coordinador, co-construyen el presente procedimiento de atención e intervención social des del Centro Municipal de Servicios Sociales de Ontinyent al amparo del gobierno de su Ayuntamiento. La situación de emergencia y las posteriores consecuencias que derivan de este nuevo escenario, deberían garantizar la atención a toda la población y dotar de recursos de apoyo social y sociosanitario, atendiendo las necesidades de la misma y, en especial, a los colectivos más vulnerables.

1.2.- Contextualización general

Contexto territorial: el municipio de Ontinyent:

El municipio de Ontinyent es la capital de la Vall d'Albaida, y sede del partido judicial. La localidad, se sitúa al sur de la provincia de València, concretamente a unos 85 km de la capital y al norte de Alacant (Alicante), a unos 88 km. (Ontinyent.es/localización: 2020)

Es una ciudad, que junto con su comarca (La Vall d'Albaida), y la comarca del Alcoià, representan el núcleo interior de la Comunitat Valenciana.

La industria del municipio, ocupa el 50% de la ocupación laboral de la población (Estrategia Dusi, 2014:7). Principalmente con la actividad textil. No obstante, han aparecido otros sectores industriales emergentes con el paso del tiempo.

El municipio, cuenta en la actualidad con una población aproximada, según los datos del padrón municipal del año 2018, de 35.347 habitantes. Del

total del número de habitantes, hay 1.500 personas mayores de 60 años que viven solas. (Datos del padrón municipal).

1.3.- Escenario de Inicio de la Emergencia Social en el municipio

Definición de Emergencia Social

En la sección dos del capítulo IV del título III de la Ley 3/2019⁴, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos dentro de la Comunitat Valenciana, y más concretamente en el artículo 70 menciona que:

“Urgencia social es aquella situación excepcional o extraordinaria y puntual que requiere una acción inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría dar lugar a un agravamiento o deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona o, en su caso, unidad de convivencia.” (Diari Oficial de la Generalitat Valenciana núm. 8491/21.02.2019:10137).

Además, señala que:

“Las actuaciones ante las situaciones de urgencia social tendrán carácter prioritario por delante de cualquier otra actuación, y cuando se requieran prestaciones o servicios, podrán prestarse sin que sean exigibles para su acceso todos o alguno de los requisitos establecidos. Así mismo, las prestaciones serán garantizadas y gratuitas mientras se mantenga la situación de urgencia social.” (DOGV núm. 8491/21.02.2019:10137).

Del mismo modo, en el punto 4 del artículo descrito, se expresa que:

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

“A los efectos de esta ley, se consideran situaciones de emergencia social, accidentes, catástrofes o estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, de protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable.” (DOGV núm. 8491/21.02.2019:10137).

Basándose en las características descritas por Pérez Madera (2011) la situación de emergencia social que vive el municipio de Ontinyent durante la emergencia sanitaria provocada por la Covid-19, son las siguientes:

- a. La emergencia social ha sido una situación imprevista, no programada, fortuita y que ha generado necesidades sociales.
- b. Ha habido un agravamiento de la situación económica y social de los colectivos en situaciones de vulnerabilidad individual, familiar y comunitaria ya existentes como las unidades de convivencia irregulares, las familias sin ingresos o aquellas que percibían algún tipo de prestación asistencial. Además de brotar nuevos colectivos que no eran objeto de intervención por parte de la disciplina del Trabajo Social desde el área de atención primaria como las familias afectadas por las consecuencias de la paralización del tejido productivo del país y de la ciudad y las personas autónomas y trabajadoras que fueron despedidos/as o afectados/as, por un ERTE y/o han tenido que cerrar sus negocios.
- c. Han tenido que articularse respuestas inmediatas hacia los grupos afectados por el estado de emergencia social para prevenir y aliviar los efectos psicosociales. Se ha pue-

to en peligro la situación de las personas y/o familias y del colectivo considerado dentro del sector de pobreza estructural, que puede consolidarse e incluso, puede ampliarse como resultado de las circunstancias.

- d. Es una situación de emergencia social y no de urgencia. Este posicionamiento viene determinado por tratarse de una situación de impacto comunitario que engloba actuaciones conjuntas dirigidas a toda la ciudadanía de Ontinyent. Si bien, cabe destacar que, a nivel sistémico, se puede decir que a nivel micro-social, esta pandemia y sus consecuencias, ha provocado situaciones de urgencia en las personas y unidades de convivencia que ha incluido situaciones de segunda categoría a estudiar, valorar y diagnosticar por las personas profesionales de los Servicios Sociales.
- e. En el caso de la crisis de la Covid-19, se trata de una gran emergencia y/o catástrofe porque afecta a toda la colectividad y la respuesta ha supuesto la disposición y utilización de un número considerable de recursos personales, materiales, económicos, así como la necesaria participación y colaboración de otros servicios de emergencia y sistemas para la atención de la sociedad civil.
- f. Ha precisado coordinar una gran cantidad de recursos (DANA del 12 de septiembre de 2019).

NOTAS

⁴ LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, núm. 8491, de 18 de febrer de 2019.

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

Inicio de la emergencia causada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

El mes de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (China), detecta los primeros casos de neumonía de etiología desconocida, incluyendo casos graves. Las autoridades chinas, identifican al agente causante de este brote, un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae (o SARS-CoV-2), más comúnmente conocido como la Covid-19.

La vía de transmisión del virus entre la humanidad, es a través de las secreciones de personas infectadas, principalmente por el contacto directo con microgotas respiratorias, las manos de alguna persona infectada y/o la mucosa de la boca, nariz y ojos.

Este virus, es más agresivo en personas de edad avanzada, provoca infecciones respiratorias con síntomas de fiebre, tos, malestar y dificultades respiratorias. La agresividad, debido a la inmunodeficiencia asociada al envejecimiento, requiere una atención especializada y mayores medidas de prevención por la rapidez del contagio y la propagación característica de este virus. No obstante, entre los grupos con mayor riesgo, también se encuentran las personas con enfermedades cardiovasculares e hipertensión arterial, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer, inmunodepresión y embarazo.

Una vez transmitido, parece que la persona pueda desarrollar un periodo de incubación de hasta 24 días. No obstante, el intervalo mediano según las investigaciones llevadas a cabo en China, es de 7,5 días.

El director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el pasado 11 de marzo de 2020, compareció para anunciar que de manera previa

se trató de una situación de emergencia de la salud pública que posteriormente se convierte en pandemia mundial

El dato del primer paciente registrado en España con este virus, se dio a conocer el 31 de enero de 2020. Se trata de un paciente alemán ingresado en La Gomera (Islas Canarias). Nueve días después, se detecta otro caso de Palma de Mallorca, y no es hasta el 24 de febrero cuando la Covid-19 se transmite a la península, detectándose los primeros casos en la Comunidad de Madrid, Cataluña y Comunitat Valenciana. Concretamente, en la Comunitat Valenciana se confirma el primer caso días después del primer infectado en España, el 25 de febrero de 2020 en el Hospital de la Plana de la Vila-Reial (provincia de Castellón). Desde entonces, el número de personas infectadas por esta cepa nueva del coronavirus, ha ido aumentando de manera exponencial en nuestro país y, en general, en todo el mundo.

La pandemia global o la crisis sanitaria mundial, desde la última que se produjo en el mundo el año 1918, denominada “Gripe Española”, sitúa a la nación, y en consecuencia a las autoridades públicas, en una situación sin precedentes en referencia a la existencia de protocolos de actuación, así como la carencia de previsión al igual que el resto del mundo, de medios necesarios para poder hacer frente a la multitud de consecuencias de tipologías sanitarias, sociales y económicas. Se ha constatado, que tanto los gobiernos como los diferentes sistemas de protección (sistema sanitario, educativo, de prestaciones de la seguridad social y el de servicios sociales) y la propia ciudadanía, no estaban preparados.

La evolución de los hechos a escala nacional e internacional, ha requerido de la adopción de

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

medidas urgentes y excepcionales para hacer frente a este nuevo fenómeno que ha afectado y aún afecta a todas las esferas y ámbitos de la sociedad.

Teniendo en cuenta la situación, el Gobierno Español, enmarca una acción decidida con la finalidad de proteger la salud y seguridad de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública mediante la declaración del Estado de Alarma en todo el territorio nacional el 14 de marzo de 2020⁵ (en el momento de la finalización del artículo, la Comunidad Valenciana entra en fase 3 de desescalada).

Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

Garantizar a toda la población de Ontinyent afectada por la situación generada por la Covid-19, la atención y cobertura de sus necesidades básicas, instrumentales y psicosociales, y, en especial, a los colectivos más vulnerables.

Objetivos específicos:

- Estudiar y atender las necesidades básicas, instrumentales y psicosociales de la población de Ontinyent.
- Identificar los factores de riesgo social y determinar las medidas de intervención social a emprender.
- Conocer e identificar los colectivos de especial vulnerabilidad social para garantizar un seguimiento y apoyo a las necesidades que puedan derivar de esta situación

- Articular la coordinación sociosanitaria.
- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de la población del municipio.
- Observar y atender, especialmente, a los colectivos más vulnerables.
- Evitar la fractura de la cohesión social.

Líneas estratégicas delimitadas desde la alcaldía y el área de Atención Primaria de los servicios sociales inclusivos del Ayuntamiento de Ontinyent

Línea estratégica 1: Identificación de las necesidades

Las necesidades generales detectadas tanto a nivel comunitario como a nivel de colectivos, han sido las siguientes:

- Necesidades fisiológicas de alimentación.
- Necesidad de seguridad y protección frente a las amenazas provocadas por la Covid-19.
- Atención directa (compra de alimentos y medicinas) a los colectivos definidos por el Ministerio de Sanidad como especialmente vulnerables sin red de apoyo ante la falta de libertad de circulación impuesta por el confinamiento.

NOTAS

⁵ Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 67, de 14 de marzo de 2020.

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

- Traslados a los centros sanitarios de las personas mayores o personas con diversidad funcional (física, psíquica y/o sensorial).
- Orientación y apoyo psicológico a la población ante la situación de estrés generado ante el aislamiento, problemas de salud mental y/o afectación de la convivencia social, provocadas por la Covid-19.
- Atención a colectivos específicos por sus características intrínsecas (enfermos mentales, drogodependientes, etc).

Línea estratégica 2: Coordinación general

2.1. Coordinación interdepartamental dentro de la propia institución del Ayuntamiento de Ontinyent.

2.2. Coordinación externa interinstitucional (a nivel estatal a través de la normativa generada a nivel nacional y a nivel autonómico).

2.3. Trabajo coordinado con la atención primaria sanitaria (personal sanitario de los centros de salud, trabajadora social sanitaria de atención primaria, trabajadora social de salud mental).

2.4. Policía Local (seguridad ciudadana, control de los desplazamientos, salvoconductos, conocimiento de los domicilios afectados por la Covid-19 en cuarentena y con necesidad de vigilancia).

2.5. Policía Nacional (seguridad ciudadana, control de los desplazamientos, sistema VIOGEN y especial atención a los protocolos de protección de mujeres víctimas de violencia de género).

2.6. Observatorio de vigilancia de situaciones de vulnerabilidad causada por la diversidad funcional

y especial atención a los menores en situación de riesgo y/u objeto de maltrato directo o causado por negligencias familiares.

Línea estratégica 3: Coordinación externa específica ligada a la red de Servicios Sociales

3.1. Coordinación con las entidades que presten atención domiciliaria i atención residencial en el municipio para el seguimiento de incidencias y posterior informe a Fiscalía del área de Alzira. Provisión de material EPIs.

3.2. Coordinación con Protección Civil y Cruz Roja.

Además de la situación de emergencia social y de aumento de la vulnerabilidad y riesgo de exclusión social de los colectivos mencionados anteriormente, la situación del estado de alarma y su consecuente prolongación afecta tanto de una manera física como, sobre todo, psíquica, a los diferentes sectores poblacionales.

La situación de confinamiento puede terminar desarrollando o agravando determinadas enfermedades mentales o características fisiológicas como las depresiones y la ansiedad, entre otras, viéndose empeoradas aún más en estas personas en que se encuentran presentes.

Aun así, también puede generar determinadas respuestas sociales por parte del resto de la población enmarcada fuera de los sectores poblacionales destacados. Estas pueden ir, por una parte, desde un sentimiento de solidaridad hacia las personas más vulnerables delante de esta crisis emergente, con acciones ciudadanas de apoyo, hasta una respuesta social negativa o una “falsa solidaridad”, haciendo brotar ideologías que abrazan el racismo, la xenofobia, o incluso acentúa la aporofobia - con-

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

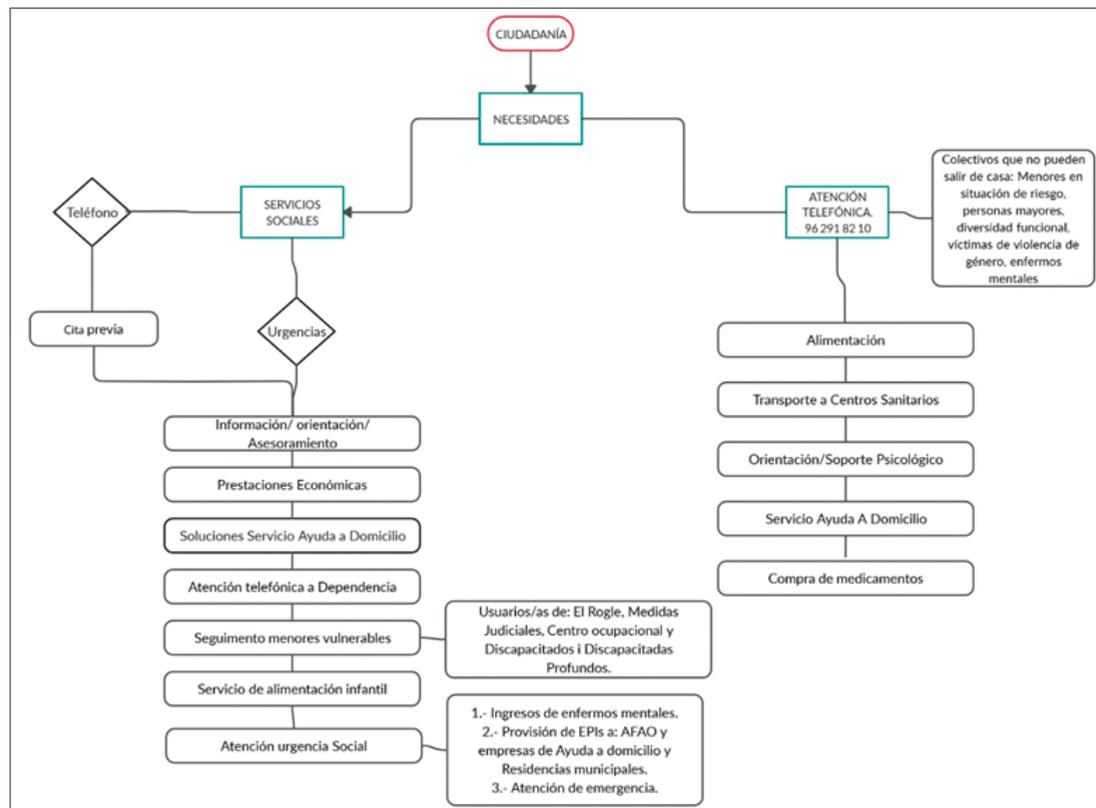


Gráfico 1. Fuente: elaboración propia.

cepto introducido en los años 40 por la profesora Adela Cortina, y definida como “el miedo o temor irracional a las personas indigentes o muy pobres”.

Todas estas respuestas pueden salir como consecuencia de una situación de alarma social, derivada en una posterior gran crisis socioeconómica, dónde determinados sectores de la población pueden detectar como foco del problema o una amenaza más, a aquellas personas más vulnerables, quedándose aún más desprotegidas, estas, en un nuevo contexto. Será por eso, por tanto, necesario trabajar con toda la población y no solo con los sectores afectados, como bien introduce Marchionni (2009). (Véase figura 1).

Línea estratégica 4: Identificación de los colectivos vulnerables

- Personas que viven solas y sin red de apoyo familiar y/o social.
- Personas mayores del municipio que viven solas (1.500 personas mayores de 60 años).
- Personas dependientes y sus cuidadores y cuidadoras.
- Personas con deficiencias habitacionales para poder llevar a cabo unas correctas medidas de aislamiento en caso de ser detectada la Covid-19.

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

- Personas atendidas desde los servicios de ayuda a domicilio para su refuerzo o aquellas que por la situación, lo puedan necesitar.
- Mujeres víctimas de violencia de género y otros colectivos objeto de maltrato como los/las menores o personas mayores.
- Personas que padecen enfermedad mental.
- Personas que presentan conductas adictivas.
- Personas transeúntes, temporeros o temporeras atrapadas por el estado de alarma y el confinamiento en la ciudad y las personas sin hogar.
- En el estado de emergencia social y teniendo en cuenta la excepcionalidad, se han procurado atender a todas las personas o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad o necesidad que lo hayan requerido, cualquiera que haya sido su procedencia, situación legal o empadronamiento, sin carencia de temporalidad (directrices marcadas por el gobierno autonómico desde la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives).
- Servicio de “Menjar a Casa” (Mayores de 65 años y enfermos mentales y personas con diversidad funcional, física o psíquica entre 18 y 65 años).
- Transporte a centros sanitarios (Traslados Cruz Roja y Asamblea Local).
- Atención psicológica (no presencial o telefónica).
- “Renda Valenciana d’Inclusió” (Renta Valenciana de Inclusión): priorización de casos más vulnerables a través de informe de urgencia a la Dirección General, complemento de Renta Básica Estatal o complementos estipulados por la Comunidad Autónoma.
- Igualdad (Seguimiento de los casos de violencia de género, detección de nuevos casos y coordinación con a través del sistema VIOGEN).
- Red joven (servicio telefónico para atender a las personas más vulnerables del sector y colaboración interinstitucional con el “Institut Valencià de la Joventut”).
- Seguimiento y intervención si cabe de las personas usuarias del Centro Ocupacional (80 usuarios/as), Centro de Día para personas con diversidad funcional física y psíquica profunda Caixa Ontinyent (21 usuarios/as), Centro de Día de inserción sociolaboral “El Rogle” (24 usuarios/as) y el Programa de Medidas Judiciales en medio abierto para menores (8 usuarios/as).

Línea estratégica 5: Acceso a la ciudadanía a las prestaciones y simplificación de los procedimientos

- Prestaciones económicas individualizadas (PEI’s). Coordinación con Cáritas y Cruz Roja.
- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
- Servicio de “Menjar a Casa” para niños y niñas mientras los centros educativos permanecían cerrados.

Descripción y características de los colectivos vulnerables

Los Servicios Sociales de Ontinyent han atendido a la población más vulnerable y/o considerada

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

en situación de alto riesgo y exclusión social, movilizando los recursos materiales, profesionales, económicos y tecnológicos para garantizar la protección y el bienestar de estas personas. Teniendo en cuenta las características que los sitúan en un estado de mayor riesgo y fragilidad para el logro de su bienestar, se identifican los colectivos siguientes:

Menores en situación de riesgo

Este colectivo es uno de los más vulnerables ante esta situación de la Covid-19, ya que los menores son también susceptibles y transmisores de la infección. Debido a la situación, el Gobierno decretó el cese de la actividad educativa y, consecuentemente, el cierre de los centros educativos para evitar mayores infecciones.

Con el cierre de los centros educativos, la población infantil escolarizada en educación primaria y secundaria que pertenece a familias vulnerables económica y socialmente, quedan desamparadas en el seguimiento de las clases de manera telemática (brecha digital) y en la alimentación proporcionada por las becas comedor hasta que el Govern de la Generalitat Valenciana a través de la Conselleria d'Educació i Esports habilitó una ayuda específica dirigida a los/las menores con becas escolares del 100%.

El 3 de abril, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, a través del Decreto 43/2020, articula una serie de ayudas, una de ellas destinada a la población infantil menor de 18 años (escolarizada o no) y denominadas Prestaciones Económicas Individuales (PEI's) destinadas a la alimentación de la población infantil.

Personas mayores

Este colectivo, además de ser uno de los más vulnerables por la Covid-19 a nivel sanitario, como

se ha dicho anteriormente, se le han añadido una serie de factores de riesgo que han dificultado su situación: la edad avanzada (entre 60 y 99 años) acompañada por el envejecimiento progresivo de la persona; la soledad de muchas personas mayores que no cuentan con una red de apoyo familiar y/o social y, la dependencia de algunas de ellas por el deterioro cognitivo y/o funcional y, por tanto, la carencia de autonomía personal, han sido factores que han acentuado su vulnerabilidad.

Principalmente, en cuanto a las personas que no cuentan con una red de apoyo familiar y/o social, sus necesidades más básicas, han sido cubiertas a demanda, mediante la actuación de Protección Civil, Cruz Roja, los/las profesionales de los Servicios Sociales (principalmente mediante el refuerzo del Servicio de Ayuda a Domicilio).

Desde los servicios que promueve la atención personal y atención a la dependencia, se ha dado continuidad a la atención telefónica y atenciones de urgencia relacionadas con la dependencia. Además, se ha proporcionado el seguimiento de las Prestaciones Vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y el seguimiento del mismo en coordinación con entidades externas. De esta manera, se ha apostado por el refuerzo del Servicio de Ayuda a Domicilio, tal y como señala la Conselleria competente en materia de Servicios Sociales, siendo un servicio esencial e inaplazable.

Además, también se han atendido a las unidades familiares en las que convivan personas depen-

notas

⁶ Servicio de comida a domicilio

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

dientes y a sus cuidadores/as y personas cuidadoras mayores con problemas de salud.

Personas con diversidad funcional

Las personas con diversidad funcional, ha sido otro de los colectivos a los que se les ha prestado especial atención en esta crisis sociosanitaria para garantizar las necesidades que han podido presentar.

En este sentido, se ha planteado una serie de medidas adaptadas al nuevo contexto concreto de cada individuo y familia. De esta forma, han existido factores de riesgo que han podido agravar la situación de vulnerabilidad y, por lo tanto, se han establecido prioridades de actuación.

Finalmente, es importante nombrar la atención dispensada por los profesionales que trabajan en diferentes centros y programas dirigidos a este colectivo, y que han realizado el seguimiento de las personas usuarias.

Mujeres víctimas de violencia de género

Este colectivo también ha precisado una atención específica frente a la situación del confinamiento generada por esta crisis sanitaria. La mayoría de estas mujeres se han visto forzadas a convivir con su agresor, situándose en una situación de mayor riesgo.

En este sentido, ha resultado fundamental llevar a cabo medidas dirigidas en especial protección y asistencia a estas víctimas. En particular, las que se han encontrado en mayor riesgo, para garantizar sus derechos y, especialmente, en aquellos casos donde, además, existen menores en la misma unidad de convivencia.

Frente a esta situación se han tomado una serie de medidas acorde al Real Decreto-Ley⁷ 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, destinadas al mantenimiento de servicios de atención integral y de protección.

Personas con enfermedades mentales

Este colectivo ha requerido una atención socio-sanitaria telefónica o presencial a través de la red de centros, servicios y programas que se desarrollan en el municipio.

Cabe destacar que la crisis provocada por la Covid-19 ha supuesto que en muchas de estas personas enfermas se agraven las situaciones tanto a nivel individual como de su contexto familiar.

El apoyo profesional se ha dirigido a contener, dentro del escenario de confinamiento, las posibles crisis psicosociales que se hayan podido generar.

Personas drogodependientes

Este colectivo, no sólo se han enfrentado a los mismos riesgos que la población en general en relación al Covid-19, sino que también a los riesgos adicionales que provoca el consumo de sustancias adictivas. Los factores de vida y el empeoramiento en los problemas de salud, han situado a estas personas en una situación de mayor inmunodeficiencia y, por tanto, con más posibilidades de ser infectados por la Covid-19.

La situación de riesgo de las personas drogodependientes, se ha visto incrementada en usuarios/as con situaciones muy diversas: personas usuarias con patología dual, usuarios/as que vi-

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

ven solos/as, usuarios/as con un consumo activo, mujeres consumidoras y víctimas de violencia de género, y, usuarios/as pertenecientes a programas de deshabituación que han estado al cargo de menores.

Teniendo en cuenta la situación característica de cada persona, el seguimiento terapéutico tanto en las personas que siguen un tratamiento como las que no, se ha desarrollado desde los profesionales educadores sociales del Ayuntamiento, una atención telefónica, proporcionando instrucciones y planes individualizados a las personas usuarias, facilitando el confinamiento a sus hogares y facilitando el acceso a los tratamientos farmacológicos a aquellas personas lo han requerido.

Personas sin hogar

Esta crisis sanitaria también ha afectado a las personas que no tienen hogar y que viven en las calles.

La situación de estar en la calle y no tener un lugar en donde vivir, supone la imposibilidad de cumplir el confinamiento dictado por el Gobierno central y adoptar y seguir las medidas preventivas e higiénicas recomendadas por las autoridades sanitarias. Además, la mayoría de estas personas presentan enfermedades graves o crónicas y peor salud general, por lo que, se les deja expuestas a un mayor riesgo de sufrir la enfermedad de la Covid-19.

Dada la situación de vulnerabilidad, los Servicios Sociales de Atención Primaria, han reforzado y reorganizado el funcionamiento de los recursos existentes para estas personas, así como ha posibilitado un alojamiento adecuado y suficiente.

Funciones del Área de Atención Primaria de Servicios Sociales Inclusivos

Las funciones han sido las siguientes:

- a. Valorar, estudiar y diagnosticar la situación colectiva de la ciudad de Ontinyent, teniendo en cuenta los barrios, zonas y posibles colectivos con mayor nivel de afectación.
- b. Coordinarse con la estructura política de la Corporación Local para articular un plan integral de atención inmediata. Orientar y asesorar sobre las decisiones y/o acciones a adoptar para contener y dar apoyo a la situación.
- c. Cumplir y hacer cumplir la normativa emanada por el Estado y la Comunidad Autónoma durante la gestión de los diferentes escenarios.
- d. Identificar y hacer participe a aquellas instituciones públicas y/o privadas en la colaboración para hacer frente a el escenario de emergencia.
- e. Elaborar instrucciones, protocolos y algoritmos que sean compartidos y que estructuren una respuesta comunitaria adecuada.
- f. Organizar los recursos personales, económicos, tecnológicos, materiales y de infraestructuras que puedan ser necesarios para hacer frente a las consecuencias de la crisis.

notas

⁶ Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 91, de 31 de marzo de 2020.

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

- g. Informar a las personas afectadas de las medidas disponibles, proporcionar apoyo psicológico y mediar entre las personas afectadas y otros sistemas implicados en el proceso de ayuda.
- h. Gestión de actuaciones y prestaciones oportunas para las personas afectadas y sus familias.
- i. Realizar una evaluación continua de la situación, realizando adaptaciones continuas de los medios y las acciones necesarias.

2. Resultados y discusión

Las atenciones por contingencia alimentaria en Ontinyent, alcanzan su punto álgido durante las últimas semanas del mes de marzo, coincidiendo justamente con las semanas con más registros por contagio de la Covid-19 en España (véase figura 2). A partir del mes de abril, se produce un ligero descenso en las primeras semanas, no obstante, a mediados del mismo mes, las solicitudes experimentan un repunte que coinciden con las cifras más altas anteriormente registradas. Demostrando así, que los colectivos confinados y sin

posibilidad de poder salir, han presentado dificultades respecto a la adquisición de alimentos.

Con la aprobación de las fases de desescalada y la vuelta a la normalidad, las solicitudes de alimentación experimentan un proceso de descenso tal y como indica la gráfica. Se constata que las atenciones por contingencia alimentaria coinciden con las cifras de subida y bajada marcadas por la pandemia.

Por lo que respecta a la solicitud de compra de medicamentos, ha habido una gran irregularidad desde el 16 de marzo al 25 de mayo, pues las cifras más altas se concentraron en el periodo de tiempo de finales de marzo a principios de abril. El pico de solicitudes más alto se registra el día 6 de abril concretamente con una cifra alrededor del 6%, siendo posteriormente, muy irregular.

La gráfica correspondiente al número de traslados por parte de Protección Civil en Ontinyent (véase figura 3), demuestra una gran irregularidad durante el periodo del Estado de Alarma. Pues como se observa, el mayor número de traslados se concentran durante los últimos días del mes de marzo, coincidiendo la cifra más alta el día 20.

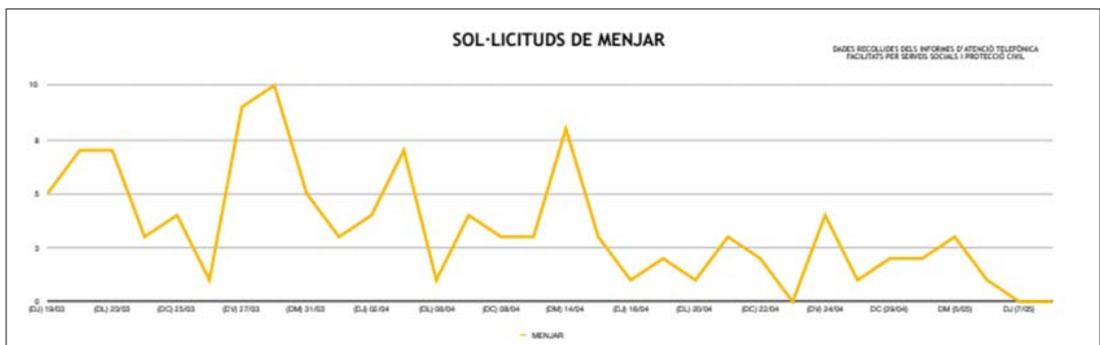


Figura 2: Gráfica sobre los resultados de la atención de contingencia alimentaria y compra de medicación durante el periodo de confinamiento. Fuente: Ayuntamiento de Ontinyent.

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

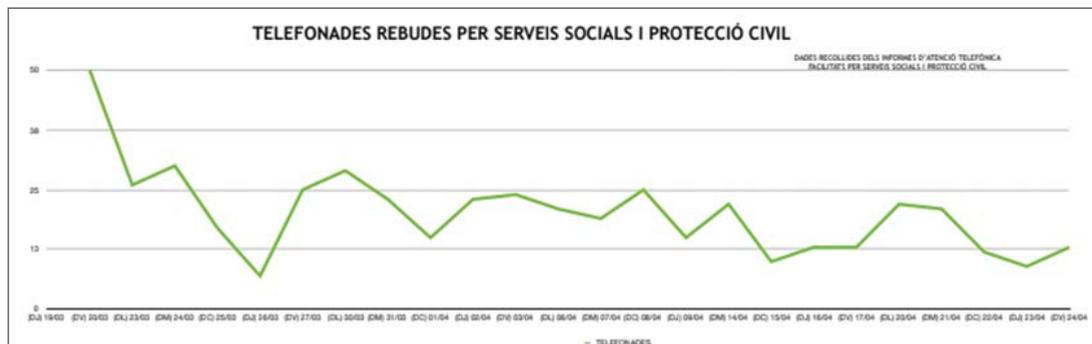


Figura 3: Gráfica de traslados de Protección Civil durante el periodo de confinamiento. Fuente: Ayuntamiento de Ontinyent.

No obstante, cabe destacar que es a partir del día 24 cuando se produce un ligero descenso de las atenciones, llegando la mínima el día 26 de marzo. Adentrándose así en un periodo de subida y bajada constante de las cifras, marcadas por el devenir de la pandemia.

El número de atenciones con orientación psicológica y de información durante el periodo de confinamiento ha sido bastante elevado (véase figura 4). Pues las cifras más altas se concentran en los primeros días del mes de abril, donde se llega hasta un total de 14 atenciones entre el día 6 y el día 9 respectivamente. Coincidiendo con el alto número de contagios a nivel nacional. No obstante, cabe destacar que a finales del mes de marzo entre el día

27 y 31 se llegan a producir 0 atenciones, pasando a continuación a una subida de las mismas en un número elevado en comparación con días atrás. Volviendo al mes de abril, a mediados del mismo se producen ligeras subidas, así como también diversos descensos como podemos observar el día 22 y 24 respectivamente. Demostrando así el gran periodo de irregularidad continuo, presente en el contexto social de Ontinyent.

Como conclusión de los resultados cabe destacar que las solicitudes de atención se han acumulado durante la segunda quincena del mes de marzo y principios del mes de abril y, se valora por parte de este equipo, que este hecho se corresponde al caos psicosocial producido durante las primeras



Figura 4: Gráfico de atenciones de orientación psicológica e información durante el periodo de confinamiento desde Servicios Sociales de Ontinyent. Fuente: Ayuntamiento de Ontinyent.

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

semanas más duras que se corresponden con la fase de confinamiento.

Estos resultados dirigen nuestro foco de atención hacia la siguiente discusión:

La ciudad de Ontinyent a lo largo de su historia habrá sufrido episodios catastróficos de toda índole (terremotos, guerras y ocupaciones, epidemias, incendios forestales, etc) aunque el último período del año 2019 y el tiempo transcurrido hasta la actualidad del año 2020, ha supuesto un antes y un después por dos motivos fundamentales. El primero, la proximidad en el tiempo con el consecuente desgaste que esto ha producido, y el segundo, por la actuación por primera vez y puesta en escena de los Servicios Sociales de la ciudad en el campo de la actuación ante la emergencia social.

Esta proto-actuación constituyó la semilla de la visión sobre la misión de abordar desde la práctica este tipo de situaciones que nos ha hecho, como equipo, tener que adaptarse y articular toda una serie de protocolos y estructuras de contingencia que antes no se habían contemplado.

Estas situaciones vienen marcadas por la DANA (Depresión Atmosférica Aislada en Niveles Altos) del 12 de septiembre de 2019, el fenómeno meteorológico "Gloria" el 20 de enero de 2020 y a partir del 14 de marzo, la pandemia causada por la Covid-19 y las consecuencias de la misma a través de la declaración del Estado de Alarma.

Ontinyent cuenta con una coordinación municipal ante emergencias que tradicionalmente vienen contempladas desde el punto de vista de la movilización logística del cuerpo de los bomberos, los cuerpos de seguridad del Estado y Autonómicos

(policía nacional y policía local), Protección Civil y Cruz Roja Española.

Estos últimos episodios catastróficos que han golpeado a la ciudad en los últimos 10 meses, han hecho visible la necesidad de incorporar institucionalmente el sistema de los Servicios Sociales a la acción protectora, rehabilitadora y terapéutica a nivel comunitario ante las catástrofes de cualquier índole que puedan afectar a la ciudadanía del municipio. Esto hace evidente la necesidad de hacer visible el sistema de Servicios Sociales en la actuación ante las emergencias.

En el artículo 70 del Capítulo IV de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, del Govern Valencià de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana se menciona que:

Los municipios de más de 100.000 habitantes del territorio valenciano, tendrán un servicio de urgencia social. Los municipios de población inferior a 100.000 habitantes podrán agruparse para constituir un servicio de urgencia social. Los servicios de urgencia social tendrán una cobertura territorial y poblacional que será coherente con la planificación establecida en esta ley y que será desarrollada reglamentariamente. (Ley 3/2019:10137)

Es por ello que se considera fundamental, de un lado que por parte de la esfera municipal se considere y se hagan presentes los Servicios Sociales en su ámbito comunitario y sus profesionales en el diseño de los planes municipales de intervención ante estas situaciones, y por otra parte, la necesidad de agrupar el municipio de Ontinyent con sus 35.347 habitantes y el resto de municipios de la Comarca de la Vall d'Albaida.

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

3. Conclusiones

Sin duda alguna, se puede afirmar que la Covid-19 ha producido una fractura sanitaria, económica, cultural y social a pesar de no haber sido la única pandemia que ha afectado a la humanidad a lo largo de su historia.

La globalización ha provocado una rápida propagación del virus y de las enfermedades asociadas al mismo de manera paralela. Ha producido la fragmentación de la cohesión y de la estructura social y económica, con la aparición de situaciones de pánico y cientos de miles de personas aterrorizadas y haciendo acopio de artículos de primera necesidad e, incluso armas, en algunas partes del mundo.

Además, muchas personas y familias se han visto afectadas por la falta de trabajo de manera súbita, sin ningún tipo de protección económica. Un ejemplo de ello, son aquellas que trabajaban de manera irregular y sin derecho a percibir compensación alguna o ayuda estatal. Entre estos sectores de población también se han hallado las personas sin hogar y sin ningún tipo de red de apoyo social y/o familiar.

Toda esta situación ha puesto en evidencia la fragilidad que se padece alrededor del mundo a pesar de la pseudo-seguridad que parecía rodear nuestras vidas, al menos, hasta la llegada de este terrible enemigo invisible.

El virus no ha sucumbido a ningún territorio, grupos étnicos, ni clases sociales. Ha afectado de manera simultánea e igual, a todas las personas, generando una crisis sistémica mundial.

En definitiva se puede expresar que esta pandemia, ha evidenciado las necesidades básicas

o primarias ocultas por el sistema capitalista de aquellos colectivos humanos que ya formaban parte de la pobreza estructural más profunda y a la que, además, se han sumado aquellas personas que se encontraban en la frontera entre la pobreza y la clase media.

Especial referencia merece mencionar el fenómeno de la feminización de la pobreza. El mismo, somete a las mujeres históricamente a la sociedad patriarcal. Este hecho, resulta paradójico teniendo en cuenta el hecho que ellas, las mujeres, han formado y forman parte siempre de la recuperación económica y social de las naciones, países y ciudades de todo el mundo.

Otro aspecto de vital importancia constituye la necesidad que la humanidad haga una reflexión sobre el cuidado del medio ambiente, así como el dejar de lado la cultura del “carpe diem”.

Resulta destacable también el hecho que esta situación ha explicitado la falta de previsión de los diferentes sistemas de protección y de apoyo a la ciudadanía respecto a garantizar los derechos fundamentales que son los pilares básicos de la sociedad. Ejemplo de ello ha sido la falta de material sanitario, recursos alimenticios y la grave brecha institucional, legal e incluso tecnológica que ha colapsado tanto a los sistemas como a la propia ciudadanía.

La Covid-19, ha hundido y ha dividido la sociedad en su conjunto de dos clases definitivamente; la clase pobre y la clase rica, poniendo en peligro a la clase media. Este hecho debilita la cohesión social e incluso la estructura económica, política, educativa y social, de cualquier conjunto de países, comunidades autónomas o ciudades del mundo.

Co-construcción de un protocolo de intervención de emergencia social frente a la crisis provocada por la Covid-19 en el municipio de Ontinyent

Como reflexión final, el equipo quiere hacer hincapié en la importancia de retomar los hechos pasados para así evolucionar y proyectar un nuevo futuro que legar a las nuevas generaciones. En definitiva, la construcción de una nueva realidad.

4. Agradecimientos

Queremos agradecer la oportunidad que nos han brindado, tanto el Ayuntamiento de Ontinyent como las Universidades de Alicante y Valencia. Además, nuestro más sincero cariño y dedicación, se dirige al municipio de Ontinyent y sus habitantes y a nuestras familias.

BIBLIOGRAFÍA

Ajuntament d'Ontinyent (2014). Estrategia Dusi. *Unión Europea, Fondo Europeo de Desarrollo Regional. "Una manera de hacer Europa"*. Ontinyent. 1-186. Recuperado de: http://www.ontinyent.es/sites/default/files/u14/estrategia_dusi_ontinyent_definitivo.pdf

Ajuntament d'Ontinyent (2020). Ontinyent. es/ localització. Ontinyent. www. Ontinyent. es. <http://www.ontinyent.es/va/content/localitzacio>

Ander-Egg, E. (1991). Aspectos sustanciales de las fases o momentos de la planificación. *Introducción a la planificación*. Generalitat Valenciana; Conselleria de Treball i Seguretat Social; Direcció General Serveis Socials. (N13, pp. 53-65).

Ander-Egg, E. (1991). Principales criterios o pautas para la elaboración de planes, programas o proyectos. *Introducción a la planificación*. Generalitat Valenciana, Conselleria de Treball i Seguretat Social, Direcció General Serveis Socials. (N13, pp. 67-80).

Arroyo, J. (23 de marzo de 2020). *Coronavirus: infectados en España y la evolución del brote desde el origen*. Redacción Médica. Recuperado en 11/04/2020. Sitio web en: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/>

[coronavirus-infectados-espana-y-evolucion-covid19-desde-origen-4148](https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-infectados-espana-y-evolucion-covid19-desde-origen-4148)

Col·legis Oficials de Treball Social Comunitat Valenciana & Asociación española de Trabajo Social y Salud. (2020, 25 de marzo) *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*. Sitio web en: https://www.cotsalacant.es/uploads/site/files/Gestion_social_sanitario_covid-19_valencianoV1%282%29.pdf

Consejo General de Trabajo Social. (2020). *El Trabajo social ante la emergencia del Covid-19*. Investigaciones e informes del Consejo General del Trabajo Social. GEIES. Grupo Estatal de Intervención en emergencias sociales. Recuperado en: <https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones/el-trabajo-social-ante-la-emergencia-del-covid-19/104/view>

Forde, C. & Lynch, D. (2015). *Social work and community development*. Palgrave.

La Vanguardia (2020, 11 de marzo). *La OMS declara que el coronavirus se ha convertido en una pandemia*. Recuperado en 11/04/2020. Sitio web: <https://www.lavanguardia.com/vida/20200311/474090307962/oms-coronavirus-pandemia.html>

Levante-EMV. (2019, 12 de septiembre). *Una histórica gota fría anega Valencia y Alicante y causa numerosos daños*. Levante-EMV.com. Sitio web en: <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2019/09/12/ultima-hora-dana-valencia-temporal/1920727.html>

Marchioni, M. (1992): *Barrio de San Rafael: "El pensar de sus gentes"*. Generalitat Valenciana; Conselleria de Sanitat i Consum; Institut Valencià d'estudis en salut pública.

Ministerio de Sanidad. (2020, 26 de marzo). *Información científica-técnica. Enfermedad por coronavirus, COVID-19*. Centro de Coordinación y Emergencias Sanitarias; Secretaría general de sanidad y consumo; Dirección general de salud pública, calidad e innovación. Sitio web en: https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/20200326_ITCoronavirus.pdf

Organització Mundial de la Salut. (2020). *COVID-19 situation in the WHO European Region*. Sitio web en: <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/statemans/statement-every-country-needs-to-take-boldest-actions-to-stop-covid-19> y <https://who.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/ead3c6475654481ca51c248d52ab9c61>

Co-construction of a social emergency intervention against the crisis caused by the covid-19 in the town of Ontinyent

Pérez Madera, D. (2011). El Samur Social como servicio social de atención a las emergencias sociales. Su papel en la catástrofe del atentado terrorista del 11M y en el grave accidente aéreo de Spanair. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, 94. 9-31.

Salinas, V. (25 de febrero de 2020). *Sanidad confirma el primer caso de coronavirus en la C. Valenciana*. Levante, El mercantil valenciano. Levante-EMV.com. Recuperado el 11/04/2020. Sitio web en: <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2020/02/25/coronavirus-caso-valencia-positivo/1982275.html>