

**SUGERENCIAS A TENER EN CUENTA EN LOS CENTROS Y SERVICIOS DE ACOGIDA,  
ESCUCHA Y ATENCIÓN DE NUESTRAS CÁRITAS PARROQUIALES  
ANTE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA DEL COVID 19  
(18 de marzo de 2020)**

---

Ante la situación por la que estamos atravesando, queremos compartir algunas reflexiones y orientaciones que nos faciliten armonizar esta doble tensión que estamos viviendo:

- por una parte, **estar cerca de las personas y familias** que forman parte de nuestras comunidades y que, por estar pasando por situaciones de vulnerabilidad e incluso de exclusión, se ven obligadas a solicitar algún tipo de ayuda en nuestros centros de acogida;
- y por otra, **mantener con rigor las medidas correspondientes al estado de alarma decretado por el gobierno el pasado día 14** para intentar contener la expansión de este virus, hecho que se ha convertido en un reto de salud pública.

Como señala la **Conferencia Episcopal**, en las recomendaciones del 13 de marzo: “...mostramos nuestra disposición a colaborar responsablemente en todo lo necesario para el control de esta pandemia atendiendo a las indicaciones de las autoridades sanitarias, especialmente la concreción del estado de alarma.... Medidas que hemos de estar dispuestos a poner en práctica han de ayudarnos a no contraer la enfermedad y así no ser la causa de que otros cercanos a nosotros se contagien”.

Son muchas las personas que van a ver agravada aún más su situación ya precarizada con este **nuevo escenario de empobrecimiento** al quedar todo paralizado. Esta realidad va a exigir de todas las personas que estamos comprometidas en los distintos espacios de Caritas, afrontar los retos, y, en especial, comprender las posibilidades y los aprendizajes que toda crisis trae consigo.

**El espíritu de este documento** pretende dar respuesta a estos cuatro objetivos:

- Animar a toda la COMUNIDAD CRISTIANA para ser una comunidad de acogida, en estado de respuesta, siendo signo de esperanza e instrumento para la construcción del Reino. El testimonio de esta comunidad fraterna es creativo en ofrecer las condiciones necesarias para una verdadera transformación frente a la sociedad de la desvinculación.
- Proteger e intentar evitar el contagio entre la comunidad de Caritas, personas voluntarias, contratadas, participantes, así como otras personas con las que desde Caritas nos relacionamos. Por ende, estamos protegiendo la salud pública.
- Seguir desarrollando la misión de Caritas de atender a las personas en situación de mayor vulnerabilidad, velando por su atención y cuidado.
- Colaborar en las medidas señaladas a partir del estado de alarma, evitando el tránsito de personas.

Todo ello, nos lleva a replantearnos la atención que estamos ofreciendo en nuestros Centros de acogida y escucha de nuestras Caritas parroquiales, y centrarnos en la búsqueda de alternativas donde podamos tener presente estos objetivos.

Os presentamos los siguientes apartados de este comunicado – no sin antes agradecer a los equipos que estáis cerca de las Caritas parroquiales, acompañando su caminar –, todas las reflexiones y propuestas compartidas.

- I. Orientaciones a tener en cuenta si se deciden cerrar, hasta nueva fecha, los servicios de acogida y escucha de Caritas parroquiales.
  - II. Alternativas llevadas a cabo por algunas Caritas, buscando otras formas de apoyar, cuidar y acompañarnos.
  - III. En el caso de extrema necesidad, y una vez analizada la situación, formas de mantenimiento de servicios mínimos en las Caritas parroquiales. Orientaciones.
  - IV. Medidas de prevención a ser consideradas con el máximo rigor, tal y como se nos está indicando por los organismos competentes.
  - V. Otras orientaciones de carácter general.
- 

**I. Orientaciones a tener en cuenta si se deciden cerrar hasta nueva orden los servicios de acogida y escucha de Caritas parroquiales:**

- Colocar un cartel en las entradas para informar de las medidas adoptadas.
- Es importante que las personas sepan que son medidas transitorias, hasta la superación de esta crisis.
- Facilitar un teléfono de contacto operativo para que, quienes tengan alguna necesidad, puedan comunicarse por esta vía.
- Las personas voluntarias pueden cumplir un papel muy importante a la hora de mantener el contacto vía teléfono o grupos de wasap, como espacio de escucha, apoyo e información. En especial, pensamos en las personas más vulnerables que ya tenemos conocimiento de su situación (enfermas, solas, mayores, mujeres solas con hijas o hijos, parejas con problemas de convivencia, etc.), por si precisan algo, o simplemente para saber que seguimos estando ahí, esto es especialmente importante en este tiempo de incertidumbre.
- Cualquier decisión que se tome, en relación al funcionamiento de la Caritas parroquial y los proyectos parroquiales, ha de ser hablada y consensuada con el párroco. Las medidas adoptadas, han de ser comunicadas a la persona referente de Caritas diocesana.
- También es importante mantener informadas sobre nuestra actividad a nuestras administraciones públicas competentes en cada territorio, para poder garantizar una correcta coordinación, atención a las personas y familias más vulnerables, atentos a sus necesidades, su protección y la de nuestros agentes.

**II. Alternativas de algunas Caritas, buscando otras formas de apoyar, cuidar y acompañarnos:**

- En Caritas Madrid han puesto en marcha la campaña “Tu vecino, tu vecina de apoyo”, la idea es colocar un cartel en el portal de nuestras viviendas, ofreciendo nuestro servicio a personas que lo puedan necesitar, mayores, solas, con movilidad reducida.... Desde llevarles la compra, ir a la farmacia, llamarles por teléfono, etc.
- En Caritas Mondoñedo-Ferrol, han adelantado la puesta en marcha de un proyecto que ya estaban pensando, en coordinación con la Asociación de Vecinas y Vecinos: una red comunitaria

de atención a personas vulnerables (personas mayores solas, con dificultades de movilidad, etc.), mediante voluntariado de Caritas y del barrio (contacto telefónico, y atención a domicilio para garantizar abastecimiento de medicinas, productos de primera necesidad, etc.).

- En Caritas Bilbao, están poniendo en marcha una alternativa para entrega de ayudas: sistema de envío a móvil “HalCash”<sup>1</sup>, este sistema nos permite realizar envíos de dinero a números de teléfono móvil con una contraseña o pin. La persona recibe un mensaje con la cantidad de la ayuda y el pin, se acerca al cajero automático (entidades conectadas) y marcando unos datos en el cajero puede sacar el dinero que se le ha enviado. En estos días están comprobando cada móvil de las personas atendidas llamándola y explicando lo que van a hacer; este sistema “HalCash” es muy ágil en el registro. “La experiencia es que las personas se arreglan bien y lo realizan de la manera correcta. Es fabuloso saber que las personas que estamos acompañando y estamos ayudando económicamente van a poder seguir recibiendo las ayudas”, nos comenta una de las compañeras.

Os recordamos que, además de estas tres experiencias, en el espacio del intranet habilitado para este fin, se están incorporando otras de las Caritas Diocesanas.

### **III. En el caso de extrema necesidad, y una vez analizada la situación, se vea la urgencia de establecer** servicios mínimos en las Caritas parroquiales. Orientaciones:

- Se han de abstener de participar, hasta que el riesgo haya pasado: las personas voluntarias de edad avanzada, con enfermedades crónicas, afecciones pulmonares o inmunodeprimidos. Sabemos que hay personas, que, a pesar de su estado de salud frágil, persisten en mantener su compromiso voluntario. Cómo Caritas tenemos el deber de cuidarnos y de apoyarnos mutuamente para mantenernos firme en la protección de todas las personas.
- Colocar un cartel informativo en los espacios de acogida con un teléfono de contacto, de tal manera que podamos visibilizar que este espacio es para situaciones de urgencia, y que a través de una llamada se pueda analizar la mejor alternativa.
- Facilitar la acreditación correspondiente para que puedan circular seguras, tanto las personas voluntarias en el ejercicio de tal labor, como las personas que van a acudir previa cita a alguno de estos servicios. En caso que sea posible, deberá ser en el teléfono.

Acogida y atención a las familias que venimos acompañando, de las que se dispone de ficha y autorización firmada. Priorizando aquellas situaciones que sean imprescindibles.

- Es importante informar a las personas las medidas que hemos tenido que adoptar debido al estado de alarma decretado.
- Una única atención para cubrir las ayudas por dos meses y acompañamiento telefónico posterior para cualquier situación sobrevenida.
- En los casos en los que se pueda, la ayuda económica se realizará utilizando las tarjetas solidarias o mediante ingreso en cuenta bancaria, cuidando al máximo la protección de datos.
- Evitar que haya esperas.
- Establecer turnos. Y solo atender con citas previas, en la medida de lo posible.

---

<sup>1</sup> Más información sobre HalCash en <https://www.halcash.com/es/>

- Habilitar un espacio de espera para las personas y evitar que entren más de dos en la sala de acogida, y siempre si es posible mantener la distancia social de seguridad.

Respecto a la atención de familias nuevas, en la medida de lo posible serán atendidas en las arciprestales o vicarias, y si no fuera posible en diocesana, comunicándolas, con la mayor brevedad posible, el procedimiento a seguir. En la atención a las personas tendremos en cuenta los puntos expuestos en el caso anterior.

#### **IV. Medidas de prevención a ser consideradas con el máximo rigor, tal y como se nos está indicando por los organismos competentes:**

- Es importante recordarles la importancia de cuidar las medidas de higiene y la distancia de al menos un metro y medio o dos entre personas.
- En el caso de que la acogida sea presencial, en la medida que sea posible, se mantendrán las puertas abiertas para no tener que tocar la manilla.
- Facilitar geles hidroalcohólico para uso de todas las personas – voluntarias, contratadas y participantes –. Ha de utilizarse antes y después de cada entrevista.
- Higiene extrema de manos. Después del lavado, no utilizar toallas.
- No tocarse nariz, boca ni ojos.
- Evitar contacto físico y mantener la distancia de dos metros con las personas.
- Utilizar guantes de látex para manipular documentación.
- Asegurar una correcta limpieza y desinfección en lugares como pasamanos, manillas, mesas, paredes, ordenadores y teléfonos móviles y otras superficies. En el caso de teléfonos u ordenadores, deberán desinfectarse antes de utilizarlos una nueva persona.
- Muy importante las medidas de limpieza y desinfección de los baños.
- Airear las instalaciones todo lo posible.

#### **V. Otras orientaciones:**

- No recoger ni distribuir ropa en las parroquias y ofrecer como alternativa los contenedores de Caritas, en el caso que los haya. Se puede colocar un cartel con esta información a la entrada de las Caritas parroquiales.
- Informar a las familias con menores beneficiarios de una beca de comedor, durante el tiempo que los centros educativos estén cerrados, tienen derecho a una ayuda económica que será gestionada por los Servicios Sociales de Base.
- En las Caritas que se sigue atendiendo el derecho a la alimentación en especie, se mantendrán las mismas medidas de higiene ya comentadas. Y, además:
  - a. Aunque estemos en este escenario de emergencia, garantizaremos la mayor dignidad en la entrega de alimentos, pensando en ¿cómo me gustaría que me atendieran si me viera en una situación semejante?
  - b. Se establecerán citas previas individuales para la distribución de alimentos, para evitar aglomeraciones, y garantizar así, que se guarde la distancia de seguridad entre las personas atendidas.
  - c. El reparto y la recogida de los lotes de alimentos se realizará por parte de un solo individuo, bien sea de la organización suministradora o de la familia beneficiada.

- d. Los días de distribución de alimentos se comunicará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, a fin de que tengan conocimiento del desarrollo de este servicio social.
- e. En la medida de lo posible, distanciad en el tiempo la entrega de alimentos, haciendo lotes más grandes, de tal manera que las personas no tengan que salir de sus casas, al menos en 15 días.
- f. Tener los lotes ya preparados para cada familia para no prolongar los tiempos de estancia.
- g. En Caritas Parroquiales donde se están atendiendo a muchas familias y podéis prever la dificultad para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad decretadas en orden a la salud pública, se puede solicitar la presencia de la policía local.
- h. Si nos viéramos desbordadas con escaso personal, se puede solicitar el apoyo de los equipos de zona de Protección Civil, bien para ayudar en el reparto en la Caritas parroquial o bien a domicilio.
- i. Las medidas de prevención e higiene señaladas en el apartado anterior, han de ser mantenidas con el mismo rigor, también para este servicio.