



**PROTOCOLO COMUNICACIÓN FAMILIARES ANTE CASO
POSIBLE O CONFIRMADO DE COVID-19 EN RESIDENCIAS DE
PERSONAS MAYORES O DISCAPACIDAD.**

POSIBLE CASO COMPATIBLE CON COVID-19

En el momento en que exista sospecha en un centro residencial de un **posible caso compatible con COVID-19** se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

1. Dar traslado inmediatamente al Director del Centro de la situación de alerta epidemiológica.
2. Aislamiento de la/s persona/s que presenten síntomas compatibles con la COVID-19. Se deberán tomar las medidas oportunas establecidas en la siguiente normativa:

Orden SND/265/2020, de 19 de marzo de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros socio-sanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 <https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/21/pdfs/BOE-A-2020-3951.pdf>.

Medidas para el aislamiento de pacientes. Publicado el 21 de Marzo de 2020, en Blog del IMAS.

<https://imasonline.blog/2020/03/21/coronavirus-medidas-para-el-aislamiento-de-pacientes/>

Protocolos de actuación ante infecciones y actuaciones COVID-19. Publicado el 1 de Abril de 2020, Blog del IMAS.

<https://imasonline.blog/2020/04/01/coronavirus-protocolos-de-actuacion-ante-infecciones-y-actuaciones-covid19>

Al mismo tiempo el director(o persona en quien delegue) llamará al TELEFONO ROJO habilitado **607-57-23-42** en horario de **8:00 a 22:00, de lunes a domingo**, y/o al correo covidresidencias-





sms@carm.es de CORECAAS (fuera del horario telefónico establecido).

3. **Si la persona presenta una sintomatología grave se avisará de forma urgente al 112**
4. De todas las actuaciones llevadas a cabo se dará cuenta inmediatamente al **IMAS**, a través de su técnico de referencia (Discapacidad/Mayores), informando desde el momento en que exista sospecha de un posible caso.
5. Todas las actuaciones serán registradas en el programa Sansonet, así como en el resto de registros de que disponga el centro.
6. De todas las actuaciones realizadas se dará cuenta a las autoridades competentes.

INFORMACION A FAMILIARES DE RESIDENTES:

Caso probable

Se contactará por parte del responsable del centro (Director o responsable en quien delegue) con la familia para informarle de la situación del residente familiar, indicando que se ha procedido a su aislamiento por presentar sintomatología compatible con COVID-19, especificando las actuaciones que se han realizado y las que procedan realizar. Por todo ello:

- Todos los centros residenciales dispondrán de un **listado telefónico priorizado** con las personas con las que han de contactar para ofrecer la información.
- De igual manera, todos los familiares dispondrán de un **teléfono de la residencia** para comunicar con el centro, así como la persona de contacto con la que pueden contactar. **Si cuando el familiar llame al centro no se le puede atender en ese**





momento se recepcionará la llamada y se contactará con él en el menor tiempo posible.

Caso confirmado

Se añade a lo anterior sobre caso posible:

- Las llamadas de seguimiento a los familiares del usuario positivo en COVID-19 que se encuentre en aislamiento se realizaran de forma diaria y serán registradas. Estas llamadas serán realizadas por el profesional que designe el centro.

En el caso de situación crítica de alguna persona usuaria del centro se ofrecerá al familiar la posibilidad de realizar una visita adaptando las medidas de seguridad necesarias (Ver protocolo de visita de acompañantes ante la situación de últimos días de personas afectadas por COVID-19 en comunidades residenciales).

Documento firmado y fechado electrónicamente al margen
DIRECTORA GERENTE DEL IMAS

D^a M^a. Raquel Cancela Fernández

14/09/2020 12:42:58

CANCELA, RAQUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-14c14d25-1677-a7de-ecf2-00565696280

