



PROTOCOLO DE ACTUACION EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA LA DETECCIÓN PRECOZ, NOTIFICACION DE SOSPECHA DE CASO, O CASO CONFIRMADO DE COVID-19.

Con fecha 18 de junio de 2020, la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) dicta “Instrucciones para la reactivación presencial del Servicio de Ayuda a Domicilio en la Región de Murcia” al haberse iniciado el proceso de desescalada y transición a la nueva normalidad. Las citadas instrucciones recogen las “Recomendaciones Generales para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y para prevenir la transmisión de Coronavirus” que continúan estando en vigor a ésta fecha.

No obstante, y como consecuencia de la situación actual de la pandemia en nuestra Región a ésta fecha, se hace necesario, establecer un Protocolo de actuación ante la aparición de sospechas, o casos tanto en trabajadores como en beneficiarios del servicio.

A- Trabajadores/ Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Si un trabajador es contacto estrecho con un caso confirmado durante su actividad laboral, éste o, preferiblemente su empresa, llamará al teléfono rojo **607572342** en horario de 8 a 22 horas de lunes a domingo o remitirá un correo a la dirección covidresidencias-sms@carm.es informando que un trabajador del servicio de Ayuda a Domicilio es contacto estrecho. Igualmente y a la mayor brevedad posible, se comunicará al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y al IMAS.
2. Si el trabajador desarrolla síntomas compatibles con COVID deberá aislararse en su domicilio y contactar con su médico de familia para que valore pertinencia de solicitud de PCR. Seguirá las instrucciones y recomendaciones que les sean facilitadas por las autoridades sanitarias.
3. En ambas situaciones, se abstendrá de acudir a su puesto de trabajo y permanecerá en aislamiento hasta la confirmación de prueba PCR o alta del aislamiento del periodo de cuarentena que se haya determinado.
4. Finalizado éste proceso, y siempre y cuando tenga la autorización sanitaria correspondiente, el trabajador podrá incorporarse a su puesto de trabajo y lo comunicará a sus responsables y éstos a su vez al IMAS.

B- Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

1. Ante la aparición de síntomas de sospecha de Covid-19 en un beneficiario, de ser contacto estrecho con un caso, o tener en la unidad familiar un conviviente con síntomas, sospecha o caso confirmado, éste o sus cuidadores lo comunicarán de inmediato a la empresa/entidad prestadora del servicio para que se proceda a implementar la prestación del mismo con las medidas higiénico sanitarias establecidas para tal fin. Igualmente, debe comunicarlo al IMAS, él mismo o a través de la empresa/entidad prestadora del servicio.





2. El beneficiario contactará con su médico de Atención Primaria para comunicar los síntomas compatibles con Covid-19, ser contacto estrecho de caso o tener caso positivo en su unidad de convivencia y seguirá las instrucciones y recomendaciones que les sean facilitadas por las autoridades sanitarias
3. Durante el periodo que trascurra hasta la confirmación de prueba PCR así como en el periodo de cuarentena que se haya determinado, el IMAS deberá valorar la situación de especial vulnerabilidad del beneficiario, de cara a la ampliación y refuerzo del servicio, para garantizar su atención y cobertura de necesidades.
4. En la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, beneficiarios y trabajadores deberán cumplir las medidas higiénico sanitarias establecidas por las autoridades sanitarias para la prevención de la transmisión de Covid- 19. En las que entre otras se establece la obligatoriedad del beneficiario y trabajador/a de utilizar mascarilla durante la prestación del servicio, así como los miembros de la unidad familiar presentes en ese momento; y garantizar las medidas de distanciamiento social recomendadas (1,5 metros como mínimo) siempre que sea posible entre auxiliar, beneficiario y familiares

No obstante y ante cualquier duda se podrá llamar al teléfono rojo **607572342** en horario de 8 a 22 horas de lunes a domingo o remitir correo a la dirección covidresidencias-sms@carm.es

*Este documento técnico ha sido elaborado y validado por profesionales del Servicio Murciano de Salud, de la Dirección General de Salud Pública y del Instituto Murciano de Acción Social.





ANEXO I

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y PARA PREVENIR LA TRANSMISION DE CORONAVIRUS COVID-19

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) se encuentran en una situación de vulnerabilidad ante la infección por COVID-19 por varios motivos:

- Habitualmente presentan patología de base.
- Suelen ser de edad avanzada con necesidades de atención para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Tienen contacto estrecho con otras personas (sus cuidadores familiares) otros convivientes y con las auxiliares del servicio.
- Las auxiliares de Ayuda a Domicilio, son vectores importantes en la trasmisión de la infección, rotan por varios domicilios en una jornada.

Los datos y los estudios realizados hasta la fecha muestran que el COVID-19, afecta de forma más grave a mayores de 65 años con patología cardiovascular previa (sobre todo hipertensión e insuficiencia cardíaca) y en menor medida a aquellos con patología respiratoria crónica y diabetes. Una buena parte de las personas usuarias del SAD presentan alguna o varias de estas patologías, esto unido a su avanzada edad se convierte en población con un riesgo importante.

El mecanismo principal de transmisión de este virus, según la información disponible, es por contacto directo con gotas respiratorias mayores de 5 micras (Flügge), que no permanecen suspendidas en el aire y se depositan entre 1 o 2 metros; a través de las manos, superficies y objetos contaminados con estas secreciones, seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

En el SAD se produce un contacto estrecho entre la auxiliar y la persona usuaria en su domicilio, una convivencia estrecha con otros miembros familiares, así como la rotación de la auxiliar por otros domicilios en el propio ejercicio de su tarea (vector de transmisión). Por todo ello, cobran gran importancia las medidas de prevención y control encaminadas a prevenir la infección.

Las siguientes recomendaciones de prevención y control de la infección se basan en el escenario actual en el que se desarrolla la infección por SARS-CoV-2 y en la última información disponible, teniendo en cuenta que el objetivo principal es la protección del grupo de población más vulnerable a la infección por COVID-19.

En base a todo lo anterior, los Servicios de Ayuda a Domicilio deberían disponer de planes de contingencia adaptados a las características que presenta su entorno y población atender y dirigidos a la prevención y a la respuesta ante la eventual aparición de casos y brotes de COVID-19. Este plan incluirá al menos:





1. Análisis detallado de las características de las personas usuarias del servicio.
2. Recursos humanos disponibles (número de auxiliares para la atención y su distribución).
3. Relación detallada de los equipos de protección individual disponibles y una estimación de las necesidades en un escenario de aumento acusado del número de casos.
4. Garantizar la provisión de jabón, papel y soluciones desinfectantes.
5. Establecer un plan de continuidad de la actividad ante posibles bajas del personal como consecuencia de la epidemia.

Desde el Ministerio de Sanidad no se han establecido recomendaciones específicas en relación a los servicios de atención domiciliaria, si bien es cierto que el RD 8/2020DE 17 de marzo, en su artículo 1.2. a) y b) refuerza los servicios de proximidad de carácter domiciliario para garantizar los cuidados... e incrementa y refuerza el funcionamiento de los dispositivos de teleasistencia. Si se dispone del **Documento Técnico de Recomendaciones de Actuación desde los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por COVID-19. En su APARTADO 3.5 Personal de la administración y de empresas proveedoras de servicios**, recoge:

Efectivos Profesionales:

- Se deben reforzar en lo posible las plantillas para la valoración de situaciones y prestación de atenciones domiciliarias.
- En caso extraordinario de ausencia de recursos humanos cualificados para la prestación de los servicios, se podrá autorizar a las entidades prestadoras del servicio, el auxilio del personal no cualificado para la realización de tareas que no impliquen cuidado personal: tareas domésticas, reparto de alimentos, entrega de comida a domicilio.

Detección y protección de trabajadores y trabajadoras.

- El personal de cuidados extremará la auto observación (abstenerse de acudir a trabajar ante la aparición de síntomas respiratorios: fiebre, tos, sensación de falta de aires, entre otros). Esto es especialmente importante en éstos trabajadores por la vulnerabilidad de la mayor parte de la población objeto de sus cuidados. También extremará la vigilancia sobre el estado de salud de las personas atendidas y de las personas que convivan en el domicilio.
- Si se detecta sospecha de infección en el usuario (síntomas descritos) se notificará al sistema de salud correspondiente y se seguirán instrucciones del mismo. Se deberá continuar acompañando a la persona hasta que los servicios sanitarios garanticen su atención bien en centro hospitalario o se determine aislamiento domiciliario. El/la profesional deberá abstenerse de realizar más servicios y deberá pasar a su vez a situación de aislamiento domiciliario y ser sustituido de inmediato.





- Si se atiende a casos de aislamiento domiciliario o de sospecha se cumplirán escrupulosamente las recomendaciones generales indicadas por Sanidad para las personas cuidadoras y para la protección de los trabajadores las recomendaciones de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales correspondientes.
- Cabe recordar que ante la aparición de caso probable o confirmado se debe actuar con normalidad y garantizando la confidencialidad respecto al entorno para evitar comportamientos aversivos o estigmatizadores.

Documentación extraída del Ministerio de Sanidad “Manejo Domiciliario del COVID-19.

(10/09/2020)

Igualmente, y entre otras cosas, el **Documento Técnico de Recomendaciones para Responsables Políticos y Personal Directivo de los Servicios Sociales de Atención Primaria ante la crisis por COVID-19 (06/04/2020)**, recoge los siguientes apartados en relación al Servicio de Ayuda a Domicilio:

- 3.4 **Se volverán a valorar todas las prescripciones del Servicio de Ayuda a Domicilio** para ajustar las tareas más adecuadas y reasignar con nuevas prescripciones a estas personas beneficiarias o a nuevas personas usuarias, tal y como se indica en el documento de recomendaciones sobre dichos servicios. Para aquellas personas que voluntariamente hayan suspendido el servicio, se deberá hacer seguimiento telefónico con el fin de valorar posibles situaciones de riesgo y/o vulnerabilidad. Así mismo, se comunicará telefónicamente con **todas las personas que vivan solas y sean mayores de 65 años**, utilizando los servicios de Teleasistencia y, si fuese necesario, los listados de padrón municipal.
- 3.5 En aquellos casos en los que se tenga constancia de que, con independencia de que se estén recibiendo servicios de Ayuda a Domicilio públicos, una persona es atendida a través de acuerdo privado por Auxiliares de Ayuda a Domicilio fuera de la red pública, **se deberá valorar la autorización expresa por escrito de los Servicios Sociales Municipales a estas trabajadoras** a fin de que las fuerzas de seguridad no limiten la movilidad imprescindible para atender a los casos detectados y producir, así, un vacío asistencial precisamente en estos momentos.
- 3.6 Se deberá realizar **un plan de contingencia especial** (que incluya detección a través de los departamentos de Trabajo Social de los hospitales, contacto con las familias, previsión de bolsa de horas de atención, previsión de EPI para





Auxiliares –si fuera el caso-, etc.) para aquellas personas que necesiten Ayuda a Domicilio urgente con posterioridad al alta y con orden de aislamiento.

Recomendaciones específicas para personas responsables de los cuidados

- Se evaluará de forma individual que las personas responsables de los cuidados de los pacientes no tengan factores riesgo de complicaciones para el COVID-19: enfermedades crónicas cardíacas, pulmonares, renales, inmunodepresión, diabetes, embarazo...
- Si es necesaria la prestación de cuidados, se ha de procurar que sea una única persona la que proporcione atención.
- Deberá lavarse de manos frecuente con agua y jabón o solución hidroalcohólica después de cualquier contacto con el enfermo o su entorno inmediato.
- Si el cuidado requiere una aproximación a una distancia inferior a un metro, el paciente llevará una mascarilla quirúrgica.
- Como medidas adicionales se emplearán guantes desechables si se va a entrar en contacto con secreciones del enfermo, tras su uso se desecharán y se lavarán las manos inmediatamente después.
- Será informada de que será considerada como contacto estrecho. No se hará un seguimiento activo de los contactos, únicamente se les indicará realizar cuarentena domiciliaria durante 14 días. Las autoridades sanitarias podrán valorar situaciones individuales que requieran otro tipo de recomendación.
- Si durante los 14 días posteriores a la exposición el contacto desarrollara síntomas deberá contactar con los servicios de atención primaria según se haya establecido en los protocolos de cada comunidad autónoma y si la situación lo permite realizar autoaislamiento domiciliario.

Recomendaciones generales en la prestación del Servicio

- Las auxiliares de ayuda domicilio deberían de llevar mascarilla en cada atención, así como los usuarios a atender.
- Es importante que no acudan a trabajar con síntomas compatibles con COVID.
- En caso de presentar algún síntoma compatible con el COVID19 la persona usuaria del servicio, deberá ponerse en contacto con su médico de familia para que le solicite la PCR.
- Si la auxiliar de ayuda a domicilio ha tenido contacto estrecho con la persona con síntomas o que ha sido caso confirmado, tiene que comunicarlo a su servicio de PRL, para solicitud de PCR.





- Ante la duda, aislamiento hasta confirmación de la prueba. Ambos (persona usuaria del servicio y trabajadores/as del servicio) son población de riesgo contemplada en la indicación de la PCR.

Recomendaciones en la prestación del servicio con personas usuarias en aislamiento o con sospecha de contacto

1. La vestimenta para la atención correcta de cada persona usuaria estará formada:

- ✓ ropa de trabajo.
- ✓ bata de aislamiento.
- ✓ mascarilla quirúrgica.
- ✓ guantes.

2. Procedimiento de trabajo.

Antes de acceder a la habitación del usuario y sobre el uniforme de trabajo:

- ✓ lavado de manos.
- ✓ colocación de bata de aislamiento.
- ✓ colocación y ajuste de mascarilla.
- ✓ guantes.

3. Tras la atención en el domicilio del usuario:

- ✓ Lavado de guantes.
- ✓ retirada de la bata de aislamiento.
- ✓ retirada de guantes.

Recomendaciones en caso de sospechar.

En estos días tan convulsos y con una crisis sanitaria tan dinámica, creemos conveniente facilitaros el siguiente enlace de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social, en la que podréis estar informados de los contenidos actualizados con respecto al COVID-19:





[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=67719&IDTIPO=100&RASTRO=c887\\$7m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=67719&IDTIPO=100&RASTRO=c887$7m)

El presente documento dispone de un Anexo I en donde se recoge a título informativo el Manejo de Equipo de Protección Individual EPI.

ANEXO II

MANEJO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

ANTES DE SALIR HACIA DOMICILIO:

INDICAR al familiar de la persona usuaria:

- Prepara bolsa de basura en un cubo en la parte interior de la puerta de acceso al domicilio.
- Abrir las ventanas de la habitación del paciente.
- Preguntar si llevan tienen mascarillas para que se la pongan; de no ser así tener en cuenta que debemos ofrecérselas antes de entrar al domicilio, DEBEN LLEVARLAS. PUESTAS AL ENTRAR NOSOTROS.

Trabajador/a:

- Quitarnos todo tipo de joyas: anillos, collares, relojes, pendientes.
- Recogernos el pelo.
- Fijar las gafas si se llevan.

COLOCACION DEL EPI

1. **LAVAR LAS MANOS.**
2. Colocar el **PRIMER PAR DE GUANTES** (quedaran por debajo del traje/mono).
3. Colocarnos el **MONO** (aconsejable de una talla más de la habitual).
4. **MASCARILLA FFP2.**
5. **CALZAS.**
6. **GORRO VERDE.**
7. **GAFAS.**
8. **BATA DE PROTECCIÓN IMPERMEABLE** (amarilla o azul):
 1. Colocar de DERECHA A IZQUIERDA.





2. Atar el NUDO A LA IZQUIERDA SUAVE (luego hay que tirar al quitarlo).
9. **SEGUNDO PAR DE GUANTES** (deben quedar por encima de los puños de la bata impermeable).
10. **MASCARILLA QUIRURGICA (sobre la FFP2)**.
11. **BATA VERDE DESECHABLE**.
12. **SUBIRSE EL GORRO DEL MONO**.
13. **SEGUNDO GORRO VERDE**.

RETIRADA DE EPI

- Salimos de la habitación de la persona usuaria y nos colocamos en la PARTE INTERNA de la puerta de salida del domicilio, que debe estar abierta y con el cubo de basura.
 - Fuera deberá estar el técnico/ otro trabajador (con guantes y mascarilla) y portando solución hidroalcohólica (él está LIMPIO).
1. **Lavar manos con SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
 2. **GORRO VERDE DESDE DETRAS → tirar en cubo del domicilio.**
 3. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
 4. **CALZAS → tirar en cubo del domicilio.**
 5. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
 6. **Retirada de BATA VERDE, tirando de los hombros hacia delante → tirar en cubo del domicilio.**
 7. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
 8. **Retirada de la BATA IMPERMEABLE (amarilla o azul); PASOS:**
 1. Mano izquierda busca el lazo (lado izquierdo) y se deshace, manteniendo el lazo próximo al cuerpo.
 2. Con cada mano se sujetan los hombros (no cruzar brazos) y se tira hacia delante con el cuerpo inclinado.
 3. Los segundos guantes (sucios) deben salir al mismo tiempo que la bata. Si no es así:
 1. Al sacarla pellizcar los guantes y el puño de la bata por fuera y sacarlos.
 2. Con el guante limpio, por dentro de la bata pellizcar guante y puño y sacar el segundo guante.
 3. Enrollar la bata con cuidado TOCANDO EL LADO DE DENTRO que es lo limpio.
 4. TIRAR LA BATA EN EL CUBO DEL DOMICILIO → la cerrara el paciente y la tirara en basura ordinaria.
 9. **SALIR DEL DOMICILIO Y CERRAR LA PUERTA.**





10. SOLUCION HIDROALCOHOLICA.

Fuera DEBEN ESTAR PREPARADAS 4 bolsas de basura abiertas en el suelo y un empapador con lejía.

11. **BAJAR GORRO DEL MONO (hacia atrás).**
12. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
13. **GAFAS** (mirando hacia abajo y desde detrás hacia delante) → Tirar a bolsa de material reutilizable.
14. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
15. **MASCARILLA QUIRURGICA** (primero soltar lazo de abajo mirando hacia abajo o tirar de ella) → bolsa de material desechable.
16. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
17. **GORRO VERDE** → Bolsa material desechable.
18. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
19. **Cerrar las bolsas con cuidado y meterlas en otras preparadas (que cerrara el técnico).**
20. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA**
21. **Quitar PRIMEROS GUANTES** → Bolsa material desechable
22. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA**
23. **Ponernos otros GUANTES LIMPIOS**

LIMPIAR SUELAS de nuestros zapatos con lejía y secarlos en empapador preparado, antes de ir a otro sitio.

Si vas a hacer más domicilios dejas el mono. Si has terminado:

1. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
2. Retirar **MONO**.
3. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
4. Retirar **MASCARILLA FFP2**.
5. **SOLUCION HIDROALCOHOLICA.**
6. Quitar **GUANTES**.
7. **LAVAR LAS MANOS.**

