



GUÍA RÁPIDA

.....

Preguntas Frecuentes

Covid 19



Aspectos no sanitarios



INDICE

PRESTACIONES POR DEPENDENCIA

Introducción.....	3
-------------------	---

1. MAYORES

1.A.-Residencias para personas mayores.....	3
1.B- Centros de día para Personas mayores.....	6
1.C.- Servicio de ayuda a domicilio.....	7
1.D.-Teleasistencia.....	9

2. DISCAPACIDAD

2.A.-Residencias para personas con Discapacidad.....	10
2.B.-Centros de día para personas con discapacidad y centros de promoción de la autonomía personal para personas con discapacidad.....	13
2.C.-Servicio de Atención Temprana.....	15

3. PENSIONES, VALORACIÓN Y PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

3.A.-Valoración, Discapacidad y Dependencia.....	16
3.B.-Renta Básica.....	18
3.C.-Pensiones no contributivas.....	19



PRESTACIONES POR DEPENDENCIA.

INTRODUCCIÓN.

Este documento recopila las preguntas más frecuentes en relación con las prestaciones y servicios gestionados desde el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) de la Región de Murcia.

Dicho documento será revisable y modificable en cuanto a las nuevas medidas que se vayan adoptando tanto a nivel nacional como regional y que afecten al colectivo de Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.

El Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma, en su artículo 7 establece las limitaciones de la libertad de circulación de personas, si bien exceptúa en su apartado e) la asistencia y cuidado de mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables.

1. MAYORES.

1.A. RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES.

1. ¿Qué actuaciones realizarán desde la residencia si un usuario del centro presenta síntomas compatibles con covid-19?

Deberá habilitar el aislamiento establecido según protocolo y ponerse inmediatamente en contacto con el teléfono habilitado al efecto **607.57.23.42** así como comunicarlo al correo covidresidencias@carm.es.

2. ¿Existe algún teléfono de información para temas relacionados con el covid-19?

Sí, existe un teléfono para consultas urgentes. Telf: **900.12.12.12.**

3. ¿Existe algún teléfono para resolver dudas relacionadas con temas de servicios y prestaciones de la Dirección General de Personas Mayores de IMAS?

Sí, existe un teléfono para dudas relacionadas con estos aspectos (ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día, residencias y las prestaciones vinculadas a todos ellos).
Telf. **900.10.22.51**

4. Mi familiar está atendido en una residencia de personas mayores, ¿puedo llevármelo a casa?

Puede llevárselo con el compromiso de que no volverá al centro en tanto dure la situación de alarma y siempre que se constate que antes de salir del centro su familiar no presenta



síntomas compatibles con covid-19 y que, en caso de necesidad, dispone de espacio adecuado para atenderlo en su domicilio.

Antes de la salida deberá firmar el documento de compromiso, disponible en el centro.

Para estos casos las residencias deben aplicar las instrucciones específicas que se han elaborado desde las instituciones para esta situación excepcional, durante el estado de alarma sanitaria.

5. Mi familiar tiene plaza pública en una residencia de personas mayores pero con motivo de la situación de alarma esta en casa con familiares, ¿debo abonar el copago?

Sí, debe abonar el copago durante este periodo, pero solo el 50% de su copago habitual, pues mantiene su plaza pública reservada hasta su reingreso.

6. ¿Debo haber solicitado anteriormente dicha reducción?

No. Se aplicará dicha reducción cuando conste en su expediente la declaración responsable firmada por el residente o su familiar al formalizar la salida del centro para estar en casa de familiares durante el periodo de alarma sanitaria por Covid-19.

7. ¿Contarán estos días que está pasando en casa durante el estado de alarma sanitaria para el plazo máximo de un mes anual que tiene la bonificación de salidas por vacaciones?

Una vez que esta situación finalice volverá a la situación original y solo se tendrán en cuenta los días que su familiar no haya estado en la residencia antes del inicio de la alarma sanitaria.

8. El IMAS adjudicó a mi familiar una plaza pública en una residencia de personas mayores, pero no pudo efectuar el ingreso porque se declaró el estado de alarma sanitaria, y se suspendieron los ingresos en centros. ¿se le reserva la plaza para que pueda ingresar cuando toda esta situación se normalice o debe volver a la lista de espera otra vez?

Las plazas que se adjudicaron y no han podido hacerse los ingresos de forma efectiva por motivos ajenos a las residencias y a los propios interesados, se han quedado en reserva para que cuando se reanuden los ingresos puedan ser ocupadas por los mismos.

9. Mi familiar está ingresado en una residencia de personas mayores ¿Puedo ir al centro a visitarlo, o comunicarme con él de otra manera?

Mientras nos encontremos en el estado actual de confinamiento por la declaración del estado de alarma sanitaria, las visitas están suspendidas y canceladas hasta nuevas instrucciones, según evolucionen los casos de contagios.

Puede comunicarse con su familiar ingresado mediante medios electrónicos o telefónicos que cada residencia pondrá a su disposición.



10. Mi familiar estaba en una residencia de personas mayores y me lo llevé a casa por el estado de alarma y cada vez se me hace más complicada la atención en el domicilio, ¿puede volver al centro?

No. En tanto permanezca el estado de alarma no podrá volver al centro.

Contacte con los servicios sociales de su zona para que le asesoren o tramiten algún tipo de ayuda domiciliaria que le ayude en esta situación.

11. ¿Puedo ingresar en una residencia de personas mayores o trasladarme de una a otra mientras dure el estado de alarma?

No. Mientras permanezca el estado de alarma sanitaria, por seguridad para las personas mayores ingresadas en residencias, por tratarse de un colectivo de alta vulnerabilidad, no pueden entrar nuevos residentes, ni por traslados, ni por ingresos.

12. Si hay que trasladar a un residente de la residencia de personas mayores al hospital o al médico ¿debe ir acompañado de personal del centro?

Siempre que exista un familiar con capacidad y posibilidad de acompañar al residente, deberá ser este familiar el que realice el transporte no urgente y el acompañamiento de la persona residente.

13. Si mi familiar ingresado en una residencia de personas mayores se encuentra en situación de salud que pueda considerarse que ha entrado en la etapa del final de la vida ¿Puedo acompañar a mi familiar en sus últimos momentos?

Sí.

Cuando su familiar se encuentre en esta etapa de su vida de los últimos momentos, según estime el equipo sanitario del centro, y desea acompañarlo, se adoptarán las medidas oportunas para que usted pueda despedirse de su familiar.

Para estos casos las residencias deben aplicar las instrucciones específicas que se han elaborado desde las instituciones para esta situación durante el estado de alarma sanitaria.

14. ¿Qué debo hacer si creo que alguna persona mayor está en situación de emergencia social?

Si tiene conocimiento de que una persona mayor se encuentra en grave situación de abandono, debe comunicarlo inmediatamente a los servicios sociales de zona del lugar donde vive esa persona. Ellos estudiarán la situación y tramitarán el recurso más adecuado.



1.B. CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES.

15.- Los Centros de Día a personas mayores y personas dependientes ¿se consideran como servicios esenciales?

Sí.

Según el R.D ley 9/2020, de 27 de marzo, así los considera y en los términos especificados por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

16.- ¿Cuál debe ser la aportación económica de las personas usuarias de Centro de Día que están en plaza pública?

Sólo aportarán lo que les correspondan entre el 1 de marzo y el 15 de marzo de 2020.

Durante el periodo que los centros estén cerrados se suspende la obligación de la aportación económica por parte del usuario.

17.- ¿La suspensión de la actividad en los Centros de Día que implica?

Se suspende el desarrollo de actividades presenciales por el alto riesgo de contagio y por la vulnerabilidad de las personas usuarias.

Pero **DEBE** garantizarse la atención a los usuarios y sus familias mediante un proceso de seguimiento individual.

18.- ¿Cómo garantizamos la atención a las personas usuarias del Centro de Día?

Adaptando su PLAN DE ATENCION INDIVIDUAL, realizando un seguimiento continuado del usuario y sus familias, detectando posibles necesidades y articulando recursos con las entidades y servicios más próximos para solventarlas.

19.- El personal de Centro de Día ¿puede prestar servicios de apoyo en el domicilio a sus usuarios?

Sí

- Según las Recomendaciones de Actuación desde los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por Covid-19, el Ministerio de Derechos Sociales dicta "se revisarán los casos que estaban siendo atendidos en centros de Día (sin SAD) para verificar que están correctamente atendidos en sus domicilios y si precisan algún tipo de apoyo externo. A estos efectos se debe movilizar, si se precisa, al personal de dichos centros".
- Según la Resolución de la Directora Gerente del IMAS, por la que se dictan instrucciones relativas a la continuidad de la prestación de los servicios de Centro de Día y Promoción de la Autonomía Personal y su financiación, dicta: *"los Centros deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la atención a las personas usuarias y sus familias, realizando el seguimiento continuado que permita conocer las condiciones en que se encuentran y la posibles necesidades no cubiertas, activando en ese caso los recursos necesarios para dar una respuesta adecuada. El seguimiento se realizará preferentemente de forma telemática y/o telefónica, pudiendo realizarse en los casos de mayor vulnerabilidad actividades de*



apoyo en el domicilio o entorno de la persona usuaria, adoptándose las medidas de protección frente al coronavirus establecidas por las autoridades sanitarias”.

20.- ¿Qué actividades me pueden seguir prestando los profesionales del Centro de Día?

Aquellas actividades que una vez adaptado su programa de atención individual se puedan prestar vía telemática y/o atención presencial en el domicilio, siempre que el usuario lo autorice.

Actividades que nos pueden prestar:

- Atención psicoestimuladora a nivel cognitivo.
- Atención a nivel físico fisioterapeuta y enfermera.
- Dotación de material para llevar a cabo las actividades telemáticas.

21.- Si tengo resuelta una prestación económica vinculada al Servicio de Centro de Día, ¿la voy a seguir cobrando?

Esta prestación se abona cuando se recibe la factura mensual por la prestación de este Servicio.

Si ha recibido el servicio adaptando el programa de atención individual, se mantienen las ayudas. En el caso en que una persona no reciba el servicio no perdería la ayuda, se mantendría hasta la normalización de los centros.

22.- Si soy socio de un Centro Social de Mayores y no puedo ir al Centro porque está cerrado, ¿qué actividades me pueden prestar los profesionales de mi Centro?

- Los directores y trabajadores sociales del Centro están haciendo un seguimiento telefónico de los usuarios para conocer si tienen adecuada cobertura de las necesidades tanto físicas como emocionales.
- Se han creado canales telemáticos (SMS, correos electrónicos) con información del centro, de servicios generales: servicios de comida, teléfonos de interés.
- Se ha creado un Blog con información con cada uno de los centros.
- Si estoy inscrito en un taller, recibo información a través de Whatsapp de los contenidos del taller. Y puedo acceder a contenido on-line.

1.C. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

23.- Ante la situación de emergencia por el Covid-19, ¿se ha de suspender las prestaciones domiciliarias de las personas dependientes?

No, en ningún caso se deben interrumpir las prestaciones domiciliarias que garanticen la cobertura de necesidades básicas.

24.- ¿Es el Servicio de Ayuda a Domicilio un servicio esencial, según la normativa?

Sí.



Se debe prestar a las personas que están limitadas para el desarrollo de las ABVD y no tengan apoyo familiar necesario y personas con alto grado de vulnerabilidad.

25.- Si la empresa o entidades prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio suspende la actividad ¿Qué se debe hacer para atender al usuario?

Se debe comunicar a la autoridad competente para que valore la adopción de medidas para asegurar la continuidad del servicio.

Nunca se dejará de prestar el servicio sin, al menos comunicar dicha situación a la administración competente.

26.- ¿Se pueden modificar los contenidos de las atenciones domiciliarias?

Sí, atendiendo a las circunstancias de la persona beneficiaria se realizará una reconfiguración de los contenidos siendo flexibles y adaptativos a la nueva situación, pudiendo:

- Menor intensidad de atención por estar siendo atendidos por familiares.
- Incorporación de nuevas tareas imprescindibles.
- Incremento de intensidades horarias o asistenciales.

27.- ¿Puede el usuario renunciar al servicio de ayuda a domicilio de forma temporal?

Sí, previa verificación de que tiene todas sus necesidades cubiertas.

Y

No se adoptará resolución administrativa alguna dada la excepcionalidad temporal de la situación.

28.- Si se detecta un caso de URGENCIA, y no están activados los procedimientos habituales de contratación, valoración o de resolución administrativa ¿Se le puede prestar el servicio?

Sí, bastará con la decisión facultativa del técnico responsable de la administración.

29.- ¿Qué sucede con los casos solicitantes de SAD por Dependencia?

Se ha realizado un seguimiento proactivo desde la Dirección General de Mayores, articulándose de forma coordinada con otras instituciones altas en el servicio de las personas detectas que precisaban apoyo para cubrir sus necesidades básicas.

30.- Si se detecta sospecha de infección en el usuario de Covid-19 ¿Qué hacer?

- Se notificará al sistema de salud correspondiente y se seguirán las instrucciones del mismo.
- Se deberá continuar acompañando a la persona, evitando contacto, hasta que los servicios sanitarios garanticen su atención o bien hospitalaria o determinen aislamiento y atención domiciliaria.

31.- ¿Qué debe hacer el profesional de SAD que ha estado en contacto con un usuario positivo de covid-19?



Deberá abstenerse de realizar más servicios y deberá pasar a su vez a situación de baja laboral con aislamiento domiciliario y ser sustituido por otro profesional.

32.- ¿Se debe seguir con el servicio en caso de que el usuario sea un caso probable o positivo de coronavirus?

Sí, siguiendo escrupulosamente las recomendaciones generales indicadas por la autoridad sanitaria.

Y

El auxiliar de SAD que haya atendido algún caso probable o positivo de coronavirus SOLO podrá seguir atendiendo esa tipología de casos probable o positivo.

33.-En los casos de usuarios en aislamiento domiciliario ¿Qué debe hacer el profesional de ayuda a domicilio?

- Cerciorarse de que las personas convivientes siguen las recomendaciones sanitarias.
- Seguir las recomendaciones en cuanto a la protección (uso obligatorio de EPI completo y adecuado).

34.- ¿Qué deben hacer las entidades prestadoras del SAD si existe ausencia de recursos humanos cualificados para la prestación de dichos los servicios?

Se autorizará a las entidades prestadoras del servicio, el auxilio de personal no cualificado para la realización de tareas que no impliquen el cuidado personal y contacto. Este personal podrá atender tareas domésticas, reparto de alimentos, entrega de comida a domicilio...

35.-Las entidades o empresas prestadoras del SAD cuando existan cambios en el servicio prestado ¿qué deben hacer?

Deben comunicarlo a la Unidad de SAD y Teleasistencia dependiente de la Dirección General de Mayores (IMAS).

1.D TELEASISTENCIA

36. ¿Siguen funcionando el Servicio de Teleasistencia durante el estado de alarma?

Sí, se sigue prestando las 24 horas todos los días del año.

37. ¿Se siguen realizando instalaciones de nuevos dispositivos de Teleasistencia durante este periodo de estado de alarma?

No, se suspendieron las instalaciones de nuevos dispositivos en los domicilios, conservándose únicamente el mantenimiento de casos urgentes por dificultades en la conexión del dispositivo domiciliario con la empresa prestadora del servicio.



38. ¿Cómo se están paliando los efectos del aislamiento social en el colectivo de personas mayores en situación de riesgo y/o vulnerabilidad por la situación de crisis por covid-19 y que no tienen reconocido el servicio de Teleasistencia.?

Desde el IMAS se activó el 31 de marzo un servicio de Teleasistencia, línea 900 84 50 82, gratuita.

El objetivo es proporcionar atención a estas personas e incrementar su seguridad y tranquilidad. Para ello y conjuntamente con Tunstall Televida, se ha diseñado una medida excepcional, consistente en la prestación del Servicio de Teleasistencia a través del teléfono domiciliario de la persona usuaria (fijo o móvil), en lugar del terminal de teleasistencia.

2. DISCAPACIDAD.

2.A. RESIDENCIAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para los centros residenciales.

39.- ¿Qué tengo que hacer si un usuario del centro presenta síntomas compatibles con covid-19?

Deberá habilitar el aislamiento establecido según protocolo y ponerse inmediatamente en contacto con el teléfono habilitado al efecto **607.57.23.42** así como comunicarlo al correo covidresidencias@carm.es.

40.- ¿Qué tengo que hacer si uno de mis trabajadores presenta síntomas compatibles con covid-19?

Deberá indicarle que abandone su puesto de trabajo como medida de seguridad y anotará un teléfono de contacto.

El responsable del centro deberá comunicarlo de inmediato a los correos habilitados:

Si es centro público al correo: prevención-coordinador@listas.carm.es.

Si es centro concertado o privado al correo: notificación.covid-19@carm.es.

41.- ¿Qué tengo que hacer si necesito material de protección?

Deberá notificarlo a la dirección de correo alfonso.martin@oss-services.com.



42.- ¿A dónde me puedo dirigir si necesito hablar con alguien que me oriente o me pueda dar ayuda psicológica?

Existe un teléfono de atención psicológica gratuita para personal socio sanitario, Tlf: **900.10.22.56** disponible de 9 a 14 y de 16 a 20 horas los días laborables.

Para los ciudadanos.

43.- ¿Existe algún teléfono de información para temas relacionados con el covid-19?

Sí, existe un teléfono para consultas urgentes. Telf: **900.12.12.12**.

Este teléfono es solo para consultas urgentes.

44.- ¿Existe algún teléfono para resolver dudas relacionadas con temas de dependencia?

Sí, existe un teléfono para dudas relacionadas con aspectos de dependencia.

Telf. **900.10.22.51**.

45.-Mi familiar está atendido en una residencia, ¿puedo llevármelo a casa?

Puede llevárselo con el compromiso de que no volverá al centro en tanto dure la situación de alarma y siempre que se constate que antes de salir del centro su familiar no presenta síntomas compatibles con covid-19 y que, en caso de necesidad, dispone de espacio adecuado para atenderlo en su domicilio.

Antes de la salida deberá firmar el documento de compromiso disponible en el centro.

46.-Mi familiar tiene plaza pública en una residencia pero con motivo de la situación de alarma no está asistiendo al centro, ¿debo abonar el copago?

Sí, debe abonar el copago durante este periodo, pero solo el 50% de su copago habitual.

¿Debo haber solicitado anteriormente dicha reducción?

No, se le aplicará dicha reducción y posteriormente se tramitará la solicitud adecuada.

Si mi familiar tenía concedida la bonificación por salida familiar en fin de semana ¿contarán estos días que está pasando en casa durante el estado de alerta para el plazo máximo de un mes anual que tiene esa bonificación?

Una vez que esta situación finalice volverá a la situación original y solo se tendrán en cuenta los días que su familiar no haya estado en la residencia antes del inicio de la alarma.



47.-Me llevé a mi familiar a casa por el estado de alarma y cada vez se me hace más complicada la atención en el domicilio, ¿puede volver al centro?

No, en tanto permanezca el estado de alarma no podrá volver al centro.

Contacte con los servicios sociales de su zona para que le asesoren o tramiten algún tipo de ayuda domiciliaria que le ayude en esta situación.

Sin embargo, si solo existe en el entorno una persona que pueda atenderla y esta persona ha enfermado y no puede prestar la atención necesaria, la persona con discapacidad podría volver al centro, con todas las precauciones necesarias, siempre que la situación esté debidamente acreditada por los servicios sociales de zona e informes complementarios (hospital, policía local, 112 u otros relevantes)

48.- ¿Puedo ingresar en una residencia o trasladarme de una a otra mientras dure el estado de alarma?

No, los nuevos ingresos y los traslados entre centros han sido suspendidos, a excepción de una situación de emergencia social que no pueda resolverse de otra manera.

¿Qué se entiende por emergencia social?

La situación de desamparo en la que queda una persona que precisa de forma imprescindible la ayuda de otra para el desarrollo de las actividades de la vida diaria y no dispone de ningún familiar o persona que pueda prestar dicha atención.

¿Se debe acreditar dicha situación?

Si, a través de los informes de los servicios sociales de zona, informes policiales, orden judicial de ingreso o cualquier otro medio que acredite dicha situación.

¿Qué debo hacer si creo que alguna persona con discapacidad está en situación de emergencia social?

Si tiene conocimiento de que una persona con discapacidad se encuentra en situación de desamparo, debe comunicarlo inmediatamente a los servicios sociales de zona del lugar donde vive la persona con discapacidad. Ellos estudiarán la situación y tramitarán el recurso más adecuado para dar respuesta a la situación de desamparo en el menor plazo posible.

49.-Si hay que trasladar a un residente de la residencia al hospital o al médico ¿debe ir acompañado de personal del centro?

Siempre que exista un familiar con capacidad y posibilidad de acompañar al residente, deberá ser este familiar el que realice el transporte no urgente y el acompañamiento de la persona residente.

50.-Si la vida de mi familiar ingresado en una residencia peligra ¿Puedo acompañar a mi familiar en sus últimos momentos?

Si, si su familiar se encuentra en los últimos momentos y desea acompañarlo, desde el centro



se adoptarán las medidas oportunas para que usted pueda despedirse de su familiar, de acuerdo con el protocolo establecido por las autoridades sanitarias para las residencias.

2.B. CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CENTROS DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Suspensión de actividad.

51.- ¿Qué se entiende por suspensión de la actividad de los centros de día para personas mayores, centros de día para personas con discapacidad y centros de promoción de la autonomía personal para personas con discapacidad?

Se entiende por suspensión de la actividad el desarrollo de actividades presenciales en estos centros, si bien éstos deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la atención a las personas usuarias y sus familias, realizando un seguimiento continuado que permita conocer las condiciones en que se encuentran y las posibles necesidades no cubiertas, activando en ese caso los recursos necesarios para dar una respuesta adecuada.

¿Qué obligaciones tienen las entidades prestadoras de estos servicios con respecto a las personas usuarias durante el período de estado de alarma y, por lo tanto, mientras se mantenga la suspensión de la actividad de los centros?

Los centros deben permanecer cerrados y no está permitido atender a personas usuarias en los mismos. No obstante, las entidades prestadoras de los servicios deben realizar tareas de seguimiento proactivo de las personas usuarias, promoviendo la continuidad del servicio. El seguimiento se realizará preferentemente de forma telemática y/o telefónica, pudiendo realizarse en los casos de mayor vulnerabilidad actividades de apoyo en el domicilio o entorno de la persona usuaria, adoptándose las medidas de protección frente al coronavirus establecidas por las autoridades sanitarias.

52.-¿Cómo se va a realizar el seguimiento de la continuidad del servicio de las personas usuarias de estos servicios?

A través del aplicativo ICC, donde se ha incluido un formulario de seguimiento para reflejar de manera individualizada las actuaciones que se están llevando a cabo.

53.- ¿Qué obligaciones tienen las entidades prestadoras de estos servicios con respecto al personal adscrito al servicio durante el período de estado de alarma y, por lo tanto, mientras se mantenga la suspensión de la actividad de los centros?

La entidad prestadora del servicio debe mantener a todo el personal adscrito a las plazas públicas, en las mismas condiciones laborales.

54.- ¿De qué manera afecta la suspensión de la actividad de los centros a las prestaciones vinculadas a estos servicios?



Dado que los centros están cerrados desde el 16 de marzo, se abonará el importe correspondiente al período del 1 al 15 de marzo. En el supuesto de que el servicio se haya continuado prestando, se abonará el importe correspondiente al mes completo, previa certificación de la entidad prestadora del servicio.

Suspensión de la aportación económica de las personas usuarias

55.- ¿Cómo afecta la suspensión de la actividad de estos centros a la aportación económica de las personas usuarias de estos servicios?

La obligación de la aportación económica de las personas usuarias ha sido suspendida desde el día 16 de marzo y mientras se prolongue el periodo de cierre de los centros, manteniéndose la obligación de la aportación correspondiente al periodo del 1 de marzo al día anterior del inicio de la suspensión (15 de marzo).

Financiación de los servicios de centros de día y promoción de la autonomía personal

56.- ¿Cómo afecta la suspensión de la actividad de estos centros a la financiación de las plazas?

En aquellos centros que acrediten la permanencia de la plantilla de los profesionales adscritos al servicio en las mismas condiciones laborales, el pago de los servicios se realizará siguiendo el procedimiento habitual, a través de las liquidaciones generadas desde la aplicación informática ICC, aplicando a cada uno de los importes de plaza ocupada el descuento correspondiente a la manutención en centros de día, y a los costes variables no generados en los centros de promoción de la autonomía personal.

57.- ¿Cómo se va a calcular el importe de las liquidaciones?

Para el cálculo de las liquidaciones, se tomará como referencia la ocupación de cada centro a fecha 13 de marzo conforme a la información registrada en el aplicativo ICC, incluyendo como plazas ocupadas y como plazas reservadas las que en esa fecha de referencia constaban como tales.

58.- ¿Cómo se va a gestionar la liquidación del mes de marzo?

Las liquidaciones del mes de marzo se realizarán en 2 períodos: una liquidación ordinaria para el período del 1 al 15 de marzo, y otra liquidación correspondiente al período del 16 al 31 de marzo.

59.- ¿Cómo se va a gestionar la liquidación del resto del período de cierre?

La entidad presentará la liquidación mensual, en los plazos establecidos y conforme a lo previsto en los acuerdos del concierto social a partir del primer día del mes siguiente al devengado.



60.-Las liquidaciones, ¿incluirán la parte que corresponde a la aportación de las personas usuarias?

Sí.

61.- ¿Qué ocurre con las entidades que están proporcionando la manutención a las personas usuarias del servicio?

En aquellos casos en los que por, las circunstancias especiales de las personas usuarias, el IMAS haya acordado con la entidad que se debe proporcionar la manutención durante el periodo de cierre del centro, la liquidación incluirá el coste de este servicio, debiéndose acreditar dicho gasto en la declaración responsable que acompañe a la liquidación.

62.- ¿Es necesario que la entidad acredite que ha mantenido a la plantilla adscrita a las plazas públicas para que la financiación se realice a través de liquidaciones?

Sí.

63.- ¿Es compatible la financiación de las plazas a través de liquidaciones con reducir la plantilla vinculada al servicio?

No. En caso de que la entidad se haya acogido a un ERTE, en ningún caso podrá afectar al personal que estaba adscrito a las plazas públicas.

64.- ¿Qué ocurre en el supuesto de que la entidad prestadora del servicio no haya mantenido a la plantilla adscrita a las plazas públicas?

En caso de que la entidad haya reducido la plantilla del personal adscrito al servicio, se entenderá suspendida la ejecución del contrato, concierto social o convenio, y se procederá a abonar los daños y perjuicios efectivamente sufridos durante el periodo de suspensión.

65.- ¿Qué ocurrirá cuando termine el estado de alarma y puedan abrir los centros?

En el momento en que la medida del cierre de los centros quede suspendida y los centros vuelvan a prestar el servicio, la financiación se realizará en todos los centros conforme a las mismas condiciones bajo las que cada entidad venía prestando el mismo.

2.C. SERVICIO DE ATENCIÓN TEMPRANA.

Suspensión de la actividad de los CDIAT.

66.- ¿Qué se entiende por suspensión de la actividad de los centros de desarrollo infantil y atención temprana (CDIAT)?

Se entiende por suspensión de la actividad el desarrollo de actividades presenciales en estos centros. No obstante, los centros deben adoptar medidas orientadas a favorecer la continuidad de las actividades de forma no presencial, con medios telemáticos, siempre que resulten posible.



67.- ¿De qué manera afecta la suspensión de la actividad de los CDIAT a las personas usuarias?

Las intervenciones previstas se adaptarán para ser desarrolladas en el domicilio, con el acompañamiento y las orientaciones de las/los profesionales implicados, siempre que sea posible. Se reforzará el contacto con las familias, adecuando los canales de comunicación a las necesidades y capacidades de cada familia, y promoviendo la capacitación de las familias para la atención de las necesidades del niño o la niña.

68.- ¿De qué manera afecta la suspensión de la actividad de los CDIAT a las entidades que prestan estos servicios?

La suspensión de la actividad de los CDIAT no afecta a la financiación de las entidades que prestan estos servicios con financiación pública, siempre que se acredite que se ha continuado prestando el servicio.

Prestaciones vinculadas.

69.- ¿Cómo afecta la suspensión de la actividad de los CDIAT a las prestaciones vinculadas a este servicio?

Se continuará abonando el importe de las facturas correspondientes a la prestación del servicio de atención temprana, excepto en aquellos casos en que no se haya continuado prestando el servicio.

3.A. VALORACIÓN, DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.

70. ¿Durante la vigencia del Estado de Alarma se sigue atendiendo y e informando al ciudadano sobre cuestiones relativas a la discapacidad y la dependencia?

La atención telefónica sigue funcionando con normalidad, de Lunes a Viernes, en su horario habitual de 9 a 14 horas.

El teléfono de información es el **900 10 22 51**.

La atención presencial, por motivos de seguridad, ha quedado suspendida.

También puedo formular mis dudas y peticiones de información e incluso certificados de discapacidad y/o dependencia mediante correo electrónico Oriad-imas@listas.carm.es.

71.- ¿Pueden presentarse instancias relativas a cuestiones de discapacidad y/o dependencia?



Por supuesto; el ciudadano con su dni electrónico o certificado digital admitido, puede presentar cualquier solicitud, pese a que los registros presenciales se encuentran cerrados. Lo modelos se encuentran a su disposición en los siguientes enlaces:

De grado de discapacidad:

[https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=698&IDTIPO=240&RASTRO=c\\$m40288](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=698&IDTIPO=240&RASTRO=c$m40288)

Solicitud de certificados de grado de discapacidad:

[https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1100&IDTIPO=240&RASTRO=c\\$m40288](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1100&IDTIPO=240&RASTRO=c$m40288)

Solicitud de tarjeta de discapacidad:

[https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1306&IDTIPO=240&RASTRO=c\\$m40288](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1306&IDTIPO=240&RASTRO=c$m40288)

De grado de Dependencia:

-Solicitud inicial: si usted no la ha solicitado nunca:

[https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7402&IDTIPO=240&RASTRO=c\\$m40288](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7402&IDTIPO=240&RASTRO=c$m40288)

-Solicitud de revisión de grado de dependencia

[https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=2115&IDTIPO=240&RASTRO=c\\$m40288](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=2115&IDTIPO=240&RASTRO=c$m40288)

Para otras cuestiones debe ponerse en contacto con su trabajadora social de zona en el teléfono que su ayuntamiento haya habilitado para ello.

72.- ¿Se sigue tramitando el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones económicas y el de reconocimiento de discapacidad?

Sí; se sigue tramitando con normalidad; la única fase del procedimiento que se encuentra suspendida son las visitas domiciliarias de valoración de grado la valoración médica de la discapacidad por motivos de seguridad.

Una vez se levante el confinamiento se proseguirá la realización de las valoraciones en la forma que se establezca y por el mismo orden que se establecía previamente al decreto de estado de alarma y confinamiento.

73.- ¿Se realizan notificaciones?

Las notificaciones se están poniendo a disposición de los usuarios en sede electrónica; asimismo, cuando se levante la suspensión de plazos determinada en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que declara el Estado de Alarma, se procederá a su notificación física (en papel).

El que un ciudadano acceda vía telemática a su notificación no supone ningún perjuicio para sí mismo en el procedimiento pues los plazos siguen suspendidos.



74. Estos días me caduca la declaración de discapacidad y/o de grado de dependencia, pierdo la condición declarada?

No.

En discapacidad se ha prorrogado el periodo de vigencia de la declaración en 12 meses desde la fecha de vencimiento de la misma. No obstante es conveniente que se presente la solicitud de revisión al tiempo de levantarse el estado de alarma.

En dependencia, deben entenderse prorrogados y se procederá de oficio a revisarlo de suerte que no tiene que presentar nada.

75. ¿Se siguen abonando las prestaciones económicas a aquellos dependientes que las tengan reconocidas?

Sí, tal y como se venía haciendo hasta ahora.

3.B. RENTA BÁSICA.

76. Se puede solicitar la prestación económica de la Renta Básica de Inserción durante el estado de alarma?.

Sí, el IMAS no ha interrumpido el reconocimiento del derecho a percibir la Renta Básica de Inserción de las solicitudes en estado de subsanación ni la tramitación de las nuevas solicitudes impulsadas desde los servicios sociales de atención primaria a petición de los/las interesados/as.

77.- ¿Cómo puedo solicitar la Renta Básica de Inserción durante el estado de alarma?

A través de los servicios sociales de atención primaria de su Ayuntamiento, manifestando su voluntad mediante correo electrónico o telefónicamente en el teléfono que se haya habilitado en su ayuntamiento.

78.- ¿Puedo solicitar una Renta Básica de Inserción si no dispongo de la totalidad de los documentos requeridos como consecuencia del actual estado de alarma?.

Sí, se ha establecido una tramitación de emergencia por la que el/la interesado/a declara reunir los requisitos exigidos para acceder a la prestación económica, comprometiéndose a subsanar posteriormente la solicitud en el plazo establecido.

79. ¿Si el IMAS me ha reclamado una documentación de Renta Básica de Inserción, cómo puedo aportarla durante el estado de alarma?

Si dispongo de certificado electrónico podré hacerlo a través de la SEDE electrónica de la CARM, en el procedimiento genérico código 1609.

Si no dispongo de este certificado podré presentarla excepcionalmente durante el estado de alarma mediante el siguiente correo electrónico: servicioprestaciones-IMAS@listas.carm.es.

No obstante, al estar suspendidos los plazos por el estado de alarma también podré efectuar la presentación en los registros presenciales una vez finalice esta situación.



80.- ¿Puedo solicitar la prórroga del percibo de la Renta Básica de Inserción durante el estado de alarma?

El IMAS ha establecido prorrogar de oficio el percibo de las prestaciones económicas reconocidas a fecha 31/03/2020 durante la duración del estado de alarma. Finalizado dicho estado las prórrogas de la prestación económica se tramitarán según el procedimiento establecido normativamente.

81.- ¿Cómo puedo contactar con el IMAS para obtener información de una solicitud en trámite o cualesquiera cuestiones relacionadas con la Renta Básica de Inserción?

La atención telefónica sigue funcionando con normalidad, de Lunes a Viernes, en su horario habitual de 9 a 14 horas, a través del teléfono gratuito **900 10 22 51**.

3.C. PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS.

82.- ¿Cómo y dónde puedo presentar una solicitud de pensión no contributiva de invalidez o de jubilación durante el tiempo que dure la declaración y prórroga del Estado de Alarma?

A través de la Sede Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), con DNI-e (dni electrónico) o certificado digital.

83.- ¿Qué plazo tengo para presentar la documentación solicitada para completar mi expediente administrativo de pensión no contributiva?

El plazo general es de 10 días hábiles, pero quedará en suspenso mientras dure el Estado de Alarma declarado el 14/03/2020 (RD 463/2020, Disposición Adicional 3ª).

84.- ¿Qué pasa si, tal como en años anteriores, no he podido presentar mi Declaración Anual (D.A) de Ingresos (Fe de vida), de mi PNC/LISMI/FAS, antes del 30 de marzo de este año?

Actualmente, ese plazo está suspendido. Podrá presentar la declaración en otra fecha posterior (a determinar) Por tanto, ninguna Pensión será suspendida por ese hecho.

85.- ¿Aunque esté suspendido el plazo, puedo presentar la D.A.?

Presencialmente no. Puede presentarla, de forma telemática, a través del Registro Electrónico de la CARM, si dispone de certificado y/o DNI electrónico.

86.- ¿No he recibido ningún documento para rellenar la DA de este año. Qué he de hacer?

Durante el mes de febrero se enviaron modelos de DA, a todos los pensionistas censados. Si Vd. no lo ha recibido puede ser por varias causas: que haya cambiado de domicilio y no lo haya comunicado; que existan errores en los datos personales que tengamos de Vd.; por errores en la entrega por correos, etc.
En estos casos sería conveniente que contacte, cuando pase el aislamiento, con los Servicios Sociales de su Ayuntamiento y/o con el IMAS para comprobar y, en su caso, solicitar la modificación de sus datos personales.



También los Servicios Sociales de su Ayuntamiento pueden facilitarle copia de la DA que debe rellenar y, enviar, cuando esta situación finalice.

87.- ¿Si estoy realizando el confinamiento fuera de la Región de Murcia, puedo dejar de percibir mi pensión?

No.

El pago de la pensiones no se suspenderá por este motivo. Si su estancia, fuera de la Región, va a ser permanente, deberá, en su momento, solicitarnos el traslado de su expediente a la Comunidad Autónoma donde vaya a fijar su residencia.

Actualmente, para garantizar el pago de las pensiones, el traslado de expedientes está suspendido.

88. ¿Existen algún teléfono para formular consultas sobre de mi Pensión no contributiva?

La atención telefónica sigue funcionando con normalidad, de Lunes a Viernes, en su horario habitual de 9 a 14 horas, a través del teléfono gratuito **900 10 22 51**.