



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B SALUT PÚBLICA  
/ I PARTICIPACIÓ

2020

# REFORZAR LA ACCIÓN COMUNITARIA FRENTE A LA PANDEMIA DEL COVID-19

Este informe recoge las actuaciones puestas en marcha para hacer frente a la crisis del COVID-19 y se estructura según las indicaciones recogidas en el informe: “Revisión de estrategias para mejorar el bienestar durante el confinamiento domiciliario por el COVID-19” elaborado por la Cooperativa APLICA

Documento elaborado por : E. Cabeza, C. Núñez, T.Planas, M.Ramos, M. Salvá. Servei de promoció de la Salut. Direcció General de Salut Pública i Participació. Conselleria de Salut.

Correo de contacto: [promociosalut@dgsanita.caib.es](mailto:promociosalut@dgsanita.caib.es)

## ÍNDICE

- Justificación
- Objetivos
- Diagnóstico e identificación de zonas vulnerables en las Illes Balears
  - Marco conceptual y fuentes estadísticas: definición del concepto de vulnerabilidad (multidimensional)
  - Los indicadores de vulnerabilidad económica en las Illes Balears a nivel municipal (indicador de riesgo de pobreza, indicador de renta bruta disponible)
  - Mapas de vulnerabilidad económica
  - Otras fuentes, estadísticas y estudios disponibles
- Detección de colectivos vulnerables
- Líneas de actuación
  - Comunicación
  - Elaboración de consejos específicos
  - Ofrecer recursos de soporte en salud mental y emocional
  - Monitorización del bienestar emocional en los hogares
  - Abordaje de temas sensibles: estigma, culpa, duelo, preparación de la salida
  - Identificar y recopilar iniciativas comunitarias/ ciudadanas/privadas
- Propuestas de actuaciones para una sociedad postcovid (con visión de respuesta comunitaria y alianza entre lo público y lo social)

## **JUSTIFICACIÓN:**

La pandemia de coronavirus en España se ha extendido prácticamente por todo el territorio. El primer positivo diagnosticado fue confirmado el 31 de enero de 2020 en la isla de la Gomera y a principios de abril hay diagnosticados más de 85.000 casos. El 11 de marzo la OMS la declaró como una pandemia global. En Baleares, a pesar de que es una de las CCAA con menor número de casos, hay diagnosticados, a principios del mes de abril, más de 1000 casos. Los datos epidemiológicos muestran una mayor incidencia de casos en gente mayor (el 48% de los casos se dan en personas mayores de 60 años) (Informe COVID-19 nº 17. 27 de marzo de 2020).

Ante la rápida expansión del virus, durante el mes de marzo se iniciaron diferentes tipos de medidas por parte de las CCAA y el 14 de marzo, el Gobierno español decretó la entrada en vigor del estado de alarma en todo el territorio nacional durante quince días. Con esta medida, se limita la libre circulación de la ciudadanía a unos determinados supuestos, como la adquisición de alimentos y medicamentos o acudir a centros médicos o al lugar de trabajo, siendo en la práctica un confinamiento de la población en sus lugares de residencia. El 26 de marzo, el Congreso de los Diputados en un pleno extraordinario autorizó al Gobierno a prorrogar el estado de alarma hasta el 11 de abril.

Esta situación de confinamiento que supone aislamiento y distanciamiento social, incertidumbre y sensación de vulnerabilidad, miedo o preocupación, pueden provocar secuelas que se prolonguen después del confinamiento. Además, debemos tener en cuenta que hay diversos colectivos a los que habrá que dedicar una especial atención.

La Estrategia Social de Promoción de la Salud de las Illes Balears 2016-2026 (ESPSIB) y el Plan Estratégico de Servicios Sociales 2018-2021 contemplan el fortalecimiento de las comunidades planteando acciones para mejorar su bienestar, reforzando sus redes y generando procesos de cambio según sus demandas y necesidades. Uno de los objetivos de la ESPSIB es realizar y asegurar la sostenibilidad de intervenciones de promoción de la salud en el ámbito: entornos de especial vulnerabilidad.

Este documento es un punto de partida para revisar qué respuesta se ha dado, desde la perspectiva comunitaria, para hacer frente a las necesidades surgidas en el contexto de la crisis del COVID-19 así como proponer una serie de actuaciones con el objetivo de reforzar todas aquellas iniciativas que han ido surgiendo durante esta crisis.

## **OBJETIVOS:**

Ante esta crisis sanitaria y de acuerdo con los objetivos de la Estrategia, con este documento queremos:

- Identificar las zonas y colectivos más vulnerables.
- Recopilar las acciones e iniciativas que se han puesto en marcha en diferentes niveles de actuación y a nivel comunitario.

- Facilitar esta información a las redes comunitarias que están trabajando para mejorar el bienestar emocional y la cohesión social y facilitar el cumplimiento del confinamiento.
- Analizar esta información para detectar carencias y hacer propuestas.

## **DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE ZONAS VULNERABLES EN LAS ILLES BALEARS**

La vulnerabilidad es un concepto que, si bien no todo el mundo tiene una idea aproximada, no es unívoca ni homogénea por todas las vertientes desde la que se puede analizar. El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas ofrece la siguiente definición genérica del **concepto "vulnerabilidad"**: un estado de alta exposición a ciertos riesgos e incertidumbres, en combinación con una habilidad reducida para protegerse a uno mismo contra aquellos riesgos e incertidumbres y hacer frente a sus consecuencias negativas, a todos los niveles y dimensiones de la sociedad. Forma parte integral de la condición humana, afectando tanto al individuo como a la sociedad como un todo".

A nivel nacional, el Observatorio de vulnerabilidad urbana es un proyecto del Ministerio de Fomento que realiza el análisis de vulnerabilidad urbana de las ciudades españolas de más de 50.000 habitantes, proveyendo una definición de vulnerabilidad en las ciudades como primer paso imprescindible para medirla correctamente. En este estudio, se entiende la "Vulnerabilidad Urbana" como aquel proceso de malestar en las ciudades producido por la combinación de múltiples dimensiones de desventaja, en el cual toda esperanza de movilidad social ascendente, de superación de su condición social de exclusión o próxima a ella, es contemplada como extremadamente difícil de lograr. Por el contrario, comporta una percepción de inseguridad y miedo a la posibilidad de una movilidad social descendente, de empeoramiento de sus actuales condiciones de vida.

Por lo tanto, la vulnerabilidad de un territorio tiene que ver con dos dimensiones que lo afectan: Por un lado, está constituida por condiciones de desfavorecimiento social, de desventajas estructurales de una población para desarrollar proyectos vitales en contextos de seguridad y confianza. Por otro lado, la vulnerabilidad es también un estado psicosocial que afecta la percepción que los ciudadanos tienen del territorio donde viven y de sus propias condiciones sociales. Una percepción negativa de su situación como residentes en un espacio social puede traducirse en procesos de malestar urbano que pueden no corresponder con unos indicadores 'objetivos' de vulnerabilidad. Estamos hablando, por tanto, que la vulnerabilidad es también un concepto relativo, contextual, que tiene que ser enmarcado en un territorio concreto.

Por lo tanto, la vulnerabilidad debe tener una perspectiva multidimensional, contemplando aquellas dimensiones y variables que más incidencia tienen en la disminución o crecimiento de la vulnerabilidad en un espacio social concreto. En este estudio se contemplan 4 perspectivas o dimensiones de la vulnerabilidad:

- Vulnerabilidad sociodemográfica

- Vulnerabilidad socioeconómica
- Vulnerabilidad residencial
- Vulnerabilidad subjetiva

En este contexto, hay que emplear fuentes estadísticas tanto a nivel agregado como bajar a niveles más atomizados que aporten información relevante de distintos colectivos o áreas geográficas, ya que la vulnerabilidad tiende a concentrarse en los mismos lugares y se pueden establecer patrones geográficos.

Desde el punto de vista más macro, resulta interesante destacar la relación de indicadores de vulnerabilidad social que establece el *Estudi sobre la Prospectiva Econòmica, Social i Mediambiental de les Societats de les Illes Balears a l'Horitzó 2030 (H2030)*, que identifica tres apartados de esta vulnerabilidad como son la renta, la vivienda y la educación. Entre otros, destaca la elevada desigualdad de rentas en las Illes Balears, la carencia material y las dificultades para llegar a final de mes, la falta de espacio en la vivienda, el elevado número de desahucios y el elevado abandono de estudios postobligatorios en la comunidad. Además, también incluye indicadores de bloques temáticos de mercado laboral, el envejecimiento de la población, la composición de los hogares y los flujos migratorios que también son vectores de las desigualdades y, en consecuencia, posibles generadores de vulnerabilidad.

**Tabla 1.** Indicadores de vulnerabilidad social “*Estudi sobre la Prospectiva Econòmica, Social i Mediambiental de les Societats de les Illes Balears a l'Horitzó 2030 (H2030)*”

QUADRE 9.4. INDICADORS DE VULNERABILITAT SOCIAL														
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Increment <sup>(1)</sup>	Ten-dència	Europa UE-28
Renda	Renda mitjana neta anual de les llars (euros)	16.496	17.548	17.076	16.568	16.317	15.427	15.729	15.894	17.894	18.312	11,0	↑	(2015) 18.522
	Gini		33,2	34,4	36,5	34,2	33,8	34,9	34,7	33,6		0,4	↑	(2016) 30
	S80/20	5,9	6,3	6,9	9,2	6,9	7,1	8,9	9,1	6,1		0,2	↑	(2016) 5,2
	Taxa de població en risc de pobresa o exclusió social (AROPE)	22,0	24,7	28,2	27,9	25,8	27,8	25,3	30,4	21,2		-0,8	↓	(2016) 23,5
	Taxa de dones en risc de pobresa o exclusió social (AROPE)	23,60	23,90	27,80	28,80	25,70	27,80	23,90	33,60	22,50		-1,10	↓	
	Taxa de risc de pobresa infantil o exclusió social (AROPE)	29,5	33,9	42,3	39,8	38,5	38,2	30,7	34,5	30,1		0,6	↑	
	Taxa de risc de pobresa	15,7	18,5	25,0	23,5	20,5	19,8	19,4	25,9	18,8		3,1	↑	(2016) 17,3
	Població en situació de carència material (% respecte a la població total) <sup>(2)</sup>	11,2	17,3	18,8	23,2	18,7	22,8	20,3	21,6	16,5	19,8	8,6	↑↑	(2016) 15,7
Població en situació de carència material greu (% respecte a la població total) <sup>(3)</sup>	3,6	6,3	4,7	7,4	7,9	10,4	9,8	7,7	3,7	6,9	3,3	↑	(2017) 6,7	
Habitatge	Taxa de desnonaments per mil habitants					1,5	1,3	1,1	1,4	1,1	1,1	-0,4	↓	
	Població amb falta d'espai a l'habitatge (% de població total)	3,0	5,9	4,8	4,5	6,5	7,3	10,4	6,4	10,5		7,5	↑↑	(2016) 16,6
	Població que viu en llars amb problemes estructurals (% de població total)	27,4	21,5	21,7	24,2	21,0	22,0	24,5	22,6	20,6		-6,8	↓	(2016) 15,4
	Població amb despesa elevada en habitatge (% de població de 16 i més anys)	17,8	18,3	18,6	18,5	18,0	17,9	21,2	19,3	11,1		-6,7	↓	(2016) 11,1
	Població que no es pot permetre mantenir l'habitatge amb una temperatura adequada (% de població total)		10,4	5,7	16,8	5,8	10,7	7,7	7,4	8,8		-1,6	↓	
Educació	Abandonament primerenc de l'educació/formació en la població de 18 a 24 anys (%)	42,5	40,3	36,5	29,7	28,9	29,8	32,1	26,7	26,8		-15,7	↓↓	(2016) 10,7

<sup>(1)</sup> Nota: proporció de població que viu en llars amb manca de tres conceptes, segons la definició de l'ECV.

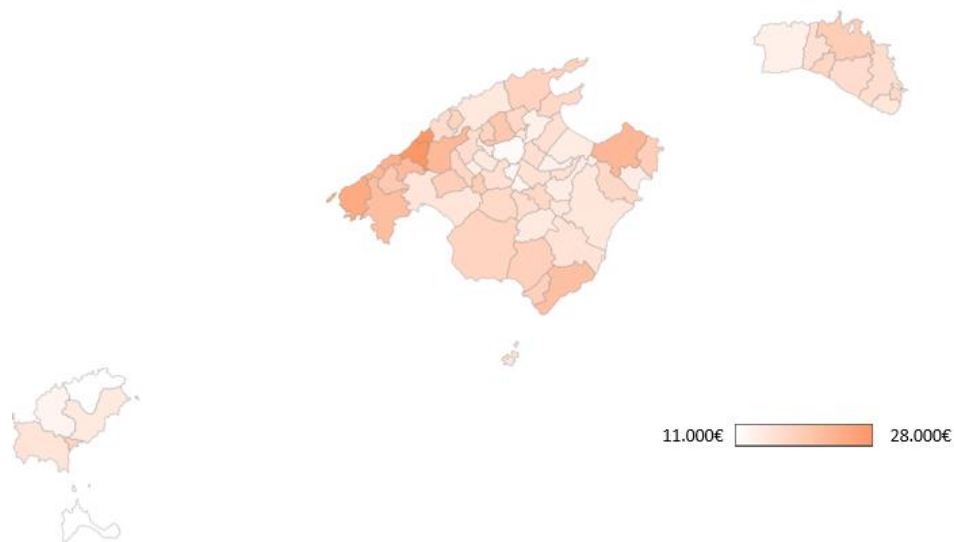
<sup>(2)</sup> Nota: proporció de població que viu en llars amb manca de quatre conceptes, segons la definició de l'ECV.

Font: INE, Enquesta de condicions de vida, Enquesta de població activa i Enquesta del padró continu; CSPI, Estadística d'arrendament urbans; IBESTAT, Enquesta de condicions de vida, i EUROSTAT.

Entrando más en detalle en la geografía de las Illes Balears, quizás uno de los indicadores más utilizado y que condensa más información referida a vulnerabilidad es el PIB per cápita, que equivale a la porción que corresponde a cada ciudadano sobre la

riqueza generada en su territorio. Analizando los datos que provee el IBESTAT por municipios, se observa una mayor riqueza en los pueblos de la Sierra de Tramuntana y en general de la costa, siendo durante 2017 los pueblos de Deiá (28.188€) y Valldemossa (24.312,4€) los pueblos que presentan una mayor riqueza. Por el contrario, son los pueblos del interior de Mallorca y, en general, las Pitiüses donde el PIB per cápita presenta unos valores más exigüos, especialmente Formentera (11.169,58€) y San Juan de Labritja (11.970,63€).

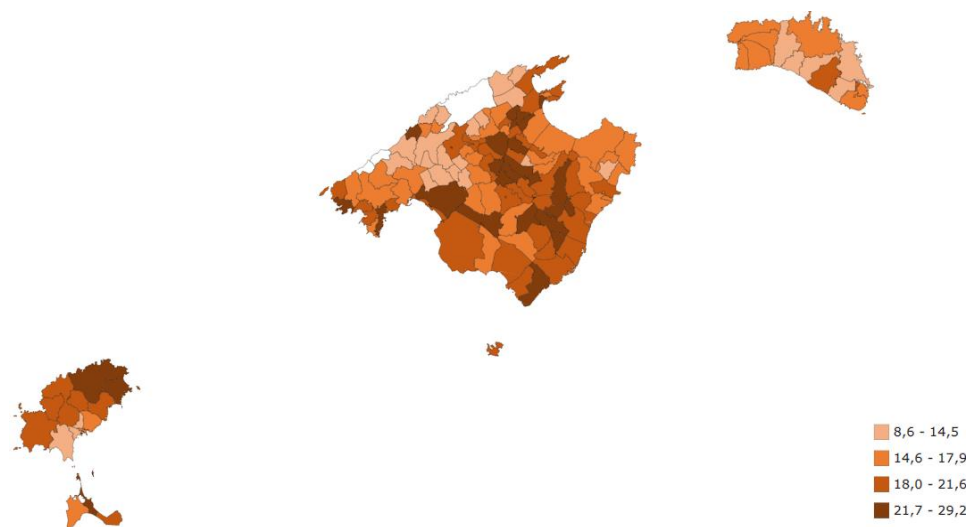
**Figura 1.** Renta per cápita por municipios, 2017.



De hecho, la renta es la variable estrella empleada para medir la vulnerabilidad de los individuos y de una comunidad en general y tiene como indicador más relevante el riesgo de pobreza. Parte del cálculo de la renta mediana disponible equivalente para el total nacional. Este total se utiliza para determinar el umbral de la población en riesgo de pobreza. Eurostat define este como el 60% de la renta mediana. La tasa de riesgo de pobreza es el porcentaje de población por debajo del umbral de riesgo de pobreza respecto al total de la población. A partir del umbral del 60%, el INE calcula que este porcentaje se ha mantenido en España alrededor del 20,5, un porcentaje ligeramente superior a la media de la última década en las Baleares, situada en el 19,3.

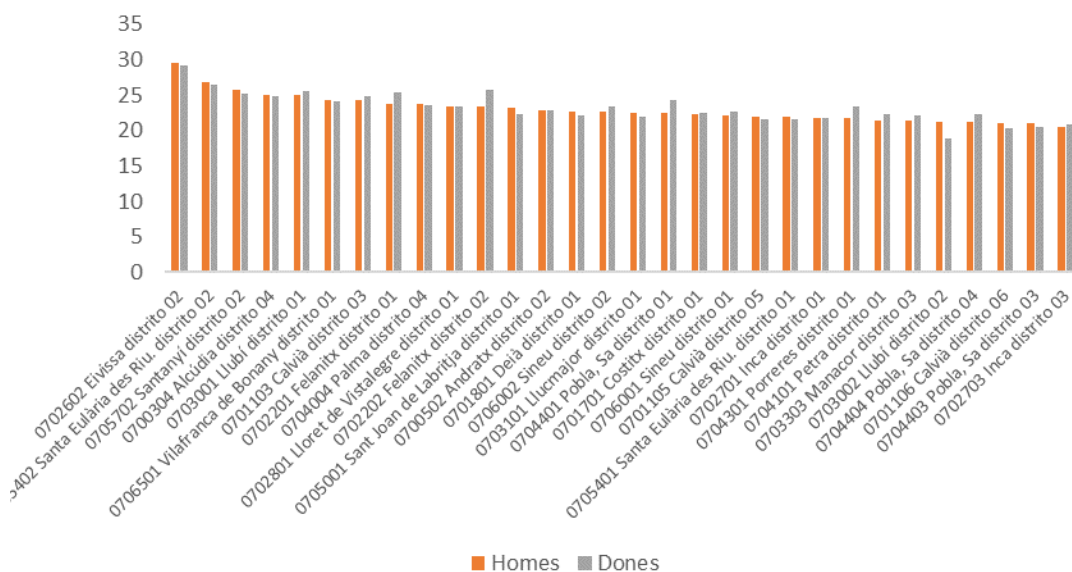
En la figura siguiente se puede observar la distribución geográfica por distritos. No hemos podido obtener esta información de los municipios de Escorca, Estellencs y Banyalbufar por ser datos protegidos por secreto estadístico.

**Figura 2.** Población con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana por distritos. 2016.



En el gráfico siguiente se muestra una clasificación de los distritos de Baleares con un mayor porcentaje de población con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana, por sexo.

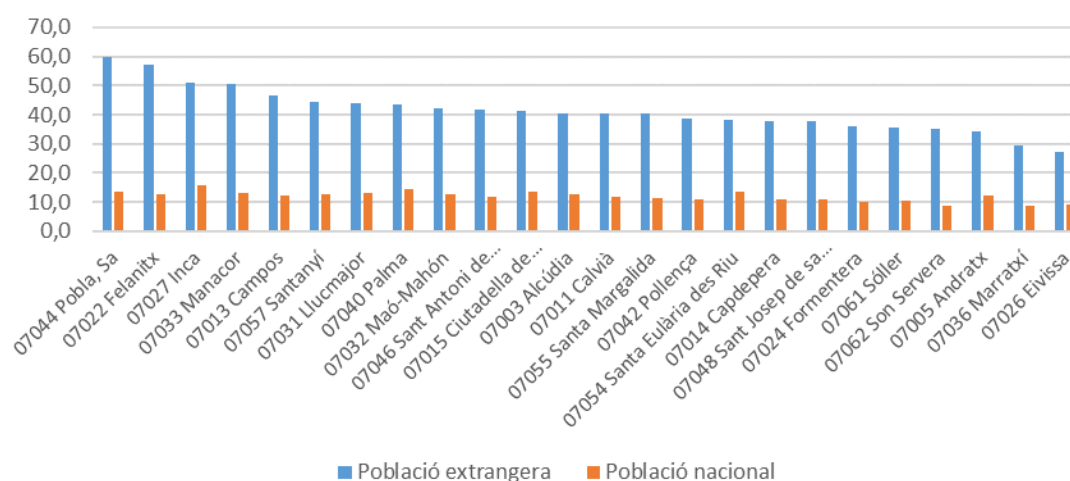
**Gráfico 1.** Distritos con mayor porcentaje de población en riesgo de pobreza, desglosado por sexo. Año 2016



El INE da la posibilidad de analizar esta información por grupos de edad, aunque el número de distritos incluidos sin información debido al secreto estadístico es tan elevado que se ha desestimado proporcionar esta información.

Esta circunstancia es la misma en el caso de la nacionalidad, aunque en el gráfico siguiente se puede observar que el porcentaje de población extranjera con ingresos por debajo del 60% de la mediana es mucho más elevada en cualquier municipio de las islas.

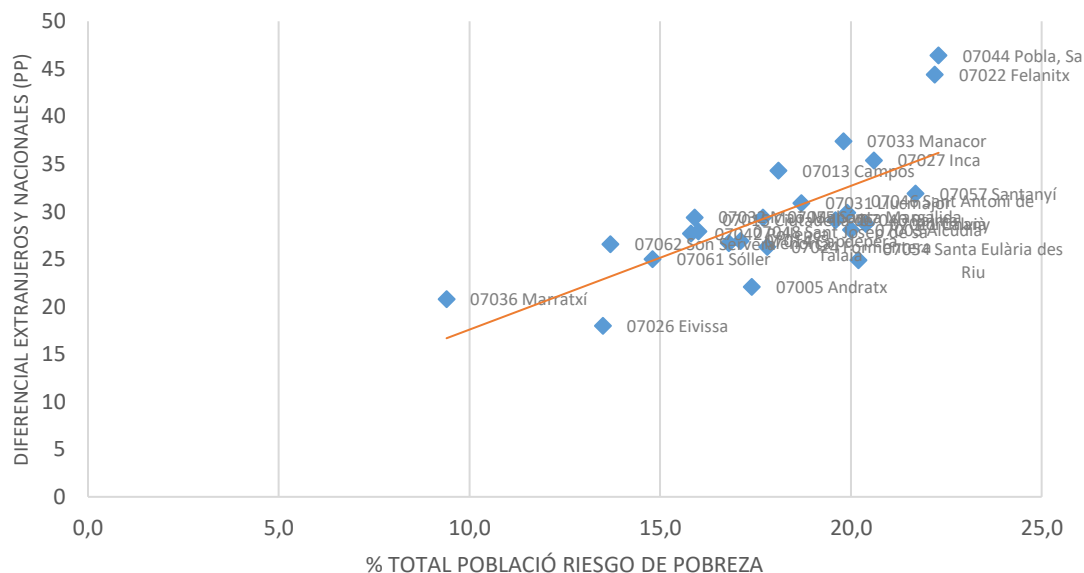
**Gráfico 2.** Municipios con un mayor porcentaje de población en riesgo de pobreza, desglosado por nacionalidad. Año 2016.



Un hecho interesante en este apartado es observar cómo estas diferencias son más acentuadas entre colectivos cuanto más alto es el riesgo de pobreza. En otras palabras, en las zonas con un mayor porcentaje de población en riesgo de pobreza también existe un diferencial más grande entre la población en riesgo de pobreza extranjera y la nacional, tal como se visualiza en el siguiente gráfico, a nivel de municipio.

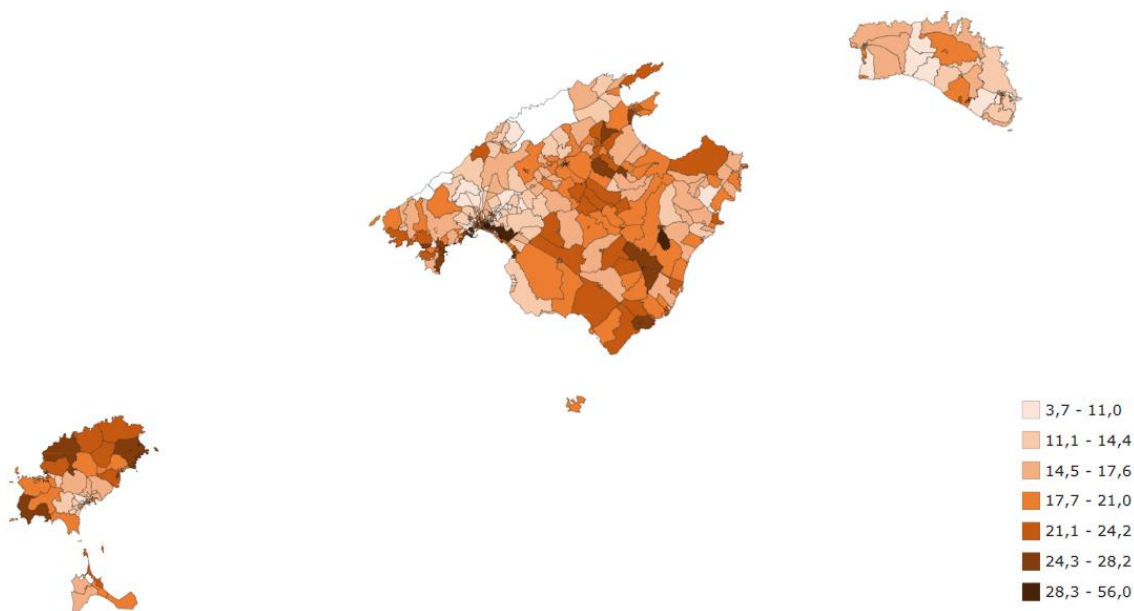
**Gráfico 3.** Relación entre la tasa de riesgo de pobreza de los municipios y el diferencial entre la tasa de extranjeros y nacionales. Año 2016.





Ampliando el foco de la desagregación territorial, a continuación, se presenta el mapa de riesgo de exclusión social por secciones censales. Se detectan focos de alto nivel de vulnerabilidad en zonas del extrarradio de Palma, así como algunas zonas de vulnerabilidad moderada en el pla y migjorn de Mallorca y en los núcleos de Ibiza más alejados de la capital insular.

**Figura 3.** Población con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana, por secciones censales. Año 2016.



Revisando más en particular la ciudad de Palma, donde se encuentran la mayoría de las zonas con una vulnerabilidad más alta, destacan los barrios del Llevant, donde el porcentaje de personas en riesgo de pobreza llega a alcanzar el 56%



**Figura3.** Población con ingresos por unidad de consumo por debajo del 60% de la mediana por secciones censales en Palma (2016).

Precisamente es, como se ha comentado antes, en ámbitos geográficos reducidos y entornos urbanos como Palma donde a menudo se encuentran los mayores nichos de desigualdad y vulnerabilidad. Y para llegar a este nivel de detalle se necesitan datos a nivel muy desagregado que hacen del Censo la fuente más importante para poder analizar de manera homogénea esta información.

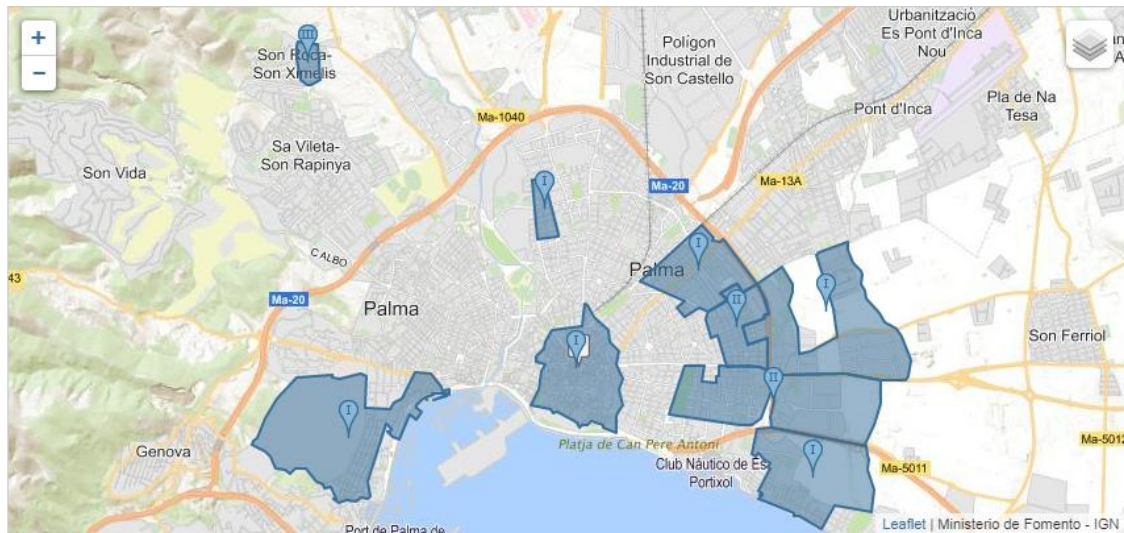
El censo es la fuente básica para llevar a cabo el estudio mencionado antes del Observatorio de Vulnerabilidad Urbana ya que es la única que dispone de información extensiva e intensiva a nivel estatal y con un nivel de desagregación espacial suficiente (la sección censal). Para el estudio, se toman 3 Indicadores Básicos de Vulnerabilidad Urbana (IBVU) que permiten caracterizarla: porcentaje de población en paro, porcentaje de población sin estudios (comunes para los años 1991, 2001 y 2011), y un tercer IBVU, representativo de las carencias en las viviendas (Porcentaje de viviendas sin agua corriente, WC, baño o ducha e, 1991; porcentaje de población en viviendas sin servicio o lavabo, el 2001; porcentaje de viviendas en edificios en estado de conservación ruinoso, malo o deficiente, en 2011). A ellos se une un cuarto IBVU (tasa de inmigración) a la Addenda de 2006. La vulnerabilidad se detecta cuando estos valores supera los valores de referencia, por lo que respecta a la mediana nacional.

Se entiende por Barrio Vulnerable (BV) un conjunto urbano de cierta homogeneidad y continuidad urbanística, vinculado siempre a un Área Estadística Vulnerable (AEV), que pretende establecer una delimitación urbanística que se corresponda con una realidad física y morfológica. De cada uno de los Barrios Vulnerables se incluye una “Descripción Urbanística” del barrio que trata de reflejar su realidad actual tanto urbana como social.

#### **Palma:**

En las Illes Balears, se ha realizado el estudio en Palma. En la figura siguiente se pueden observar los barrios vulnerables. El único barrio con un alto nivel de vulnerabilidad es Son Roca – Son Ximelis. Con un nivel de vulnerabilidad medio se encuentran los barrios de La Soledat, Polígon de Llevant, Son Gotleu y, finalmente, con un nivel bajo de

vulnerabilidad bajo se encuentran las áreas estadísticas siguientes: casco antiguo, el Terreno, Corea, Verge de Lluc i la zona 0704004.



Un estudio realizado por la concejalía de Bienestar y Derechos Sociales en 2017 de detección de situaciones de exclusión social en Palma y clasifica los barrios de Palma en situación de mayor vulnerabilidad. Los cinco barrios con una puntuación más elevada son: La Soledad (norte), Son Gotleu, La Soledat (sur), Son Ximelis y Virgen de Lluc. Generalmente estos barrios destacan por tener una densidad de población elevada y un valor medio de la vivienda más bajo. En el tema educativo, se caracterizan por tener una tasa de instrucción insuficiente elevada y un bajo índice de personas con titulación universitaria. En la tabla siguiente se puede observar una clasificación de los barrios de Palma en situación de mayor vulnerabilidad.

Barri	Puntuació
La Soledat (nord)	957
Son Gotleu	947
La Soledat (sud)	920
Son Ximelis	908
Mare de Déu de Lluc	884
Pere Garau	867
Son Canals	852
Polígon de Llevant	842
Foners	816
Can Capes	814
El Rafal Nou	798
El Camp d'en Serralta	765
El Fortí	763
Son Fortesa (nord)	762
Son Fortesa (sud)	762
El Camp Redó	742
Cal Capiscol	716
El Mercat	716
Santa Catalina	715
Marquès de la Font Santa	705
L'Arenal	702
Els Hostalets	701

**En Menorca**, referido a la calidad de la vivienda, se pueden agrupar tres zonas de Maó en las cuales los indicadores por secciones censales reflejan una mayor vulnerabilidad. Se trata de una zona que comprende, sobre todo, la Raval (01002) y la porción del núcleo antiguo más cercano (01001), y el barrio del Carme o barrio de pescadores (04001), que se sitúa por debajo de las anteriores en términos de vulnerabilidad. En cuanto a zonas de vulnerabilidad social, destacan las zonas de Vives Llull y Andrea Doria a Maó (secciones 03005 i 02003), una zona de Es Castell (01002) y una zona de Ciutadella (04003) (El espacio social de la exclusión en Baleares. Una propuesta de áreas de atención preferente 7. ESTUDIS SOCIALS I ECONÒMICS "SA NOSTRA" 2002).

**En Eivissa**, es una sección del municipio de Eivissa (Sa Penya) la que presentaba un mayor nivel de vulnerabilidad social, dos secciones del municipio turístico de Sant Antoni de Portmany (dos secciones contiguas que de hecho configuran una zona única) y otras secciones de la capital de la isla (Dalt Vila y Ses Figueretes) (El espacio social de la

exclusión en Baleares. Una propuesta de áreas de atención preferente 7. ESTUDIS SOCIALS I ECONÒMICS "SA NOSTRA" 2002).

## **IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES Y OTROS GRUPOS DE ESPECIAL ATENCIÓN**

La crisis sanitaria del Covid19 tiene un impacto negativo en toda la población, pero especialmente varios grupos de población que por su vulnerabilidad o por la dificultad que tienen de acceder a la información difundida o comprenderla, merecen una especial atención. A partir de las fuentes de información consultadas hemos detectado los siguientes grupos:

- Personas que viven solas, mayores y/o con problemas de salud (física o mental)
- Hogares y familias con niños y niñas en riesgo de pobreza. Familias monoparentales
- Personas institucionalizadas (gente mayor, menores, prisiones...)
- Personas con vulnerabilidad social: personas sin hogar, asentamientos, inmigrantes, población gitana
- Personas con dificultades económicas, en paro sin subsidio
- Personas con diversidad funcional
- Personas en riesgo de maltrato: mujeres, gente mayor....

## **LINEAS DE ACTUACIÓN Y ACTUACIONES PUESTAS EN MARCHA**

Una revisión de las estrategias para mejorar el bienestar durante el confinamiento en el domicilio durante la crisis COVID-19 elaborada por la cooperativa APLICA para el Ministerio de Sanidad propone las siguientes líneas de actuación:

1. Comunicación
2. Elaboración de consejos específicos
3. Recursos de apoyo en salud mental y emocional
4. Monitorización del bienestar emocional en el hogar
5. Abordaje de temas sensibles
6. Identificar y recopilar iniciativas comunitarias/ciudadanas/privadas

Para cada uno de estos apartados se recogen las actuaciones que hasta el momento hemos identificado que se hayan puesto en marcha.

## 1. COMUNICACIÓN.

La medida clave que parece más efectiva para paliar los efectos negativos del confinamiento es realizar una comunicación eficaz y periódica de lo que está sucediendo.

En este sentido se han puesto en marcha numerosas iniciativas desde diferentes niveles del Gobierno. Por un lado, se han puesto en marcha líneas telefónicas para dar información a la población de diferentes temas relacionados con la crisis (de salud, laborales, servicios sociales...).

En la tabla siguiente se puede ver una recopilación de estas iniciativas por áreas, temas tratados, horario de atención, teléfono y correo de contacto.

### 1.1. LÍNEAS TELEFÓNICAS

<b>SALUD</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO CONTACTO</b>
Atención psicológica:	0-24h	900 112 003	
Atención dudas ciudadanía	L-V: 8-20h S y D: 8-15h	900 101 863	
Personas con sintomatología	0-24h	902 079 079 971 437 079	
SOLO URGENCIAS	0-24h	061	
<b>LABORAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO CONTACTO</b>
Medidas económicas y laborales	L-V: 8-20h S: 9-14.30h	900 101 798	<a href="mailto:laboral@coronavirus.caib.es">laboral@coronavirus.caib.es</a> PARA TRABAJADORES <a href="mailto:empresa@coronavirus.caib.es">empresa@coronavirus.caib.es</a> PARA EMPRESAS
<b>SOCIAL</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO CONTACTO</b>
Dudas sobre discapacidad, dependencia, renta social, pensiones no contributivas	9-14h	971 177 272	
Emergencia Social IMAS		900 100 444	
Bienestar social Urgencias Aj. PALMA		971 225 977 676 758 317	
Víctimas de violencia de género (IB-DONA) URGENCIAS INFORMACIÓN	0-24h	971 178 989 639 837 476 112 016	

Lucha contra la violencia de género Consell Insular de Mallorca		971 598 205	<a href="mailto:cid@conselldemallorca.net">cid@conselldemallorca.net</a>
Servicio de atención a menores	0-24 h	116 111	
Xarxa junts de col·laboració y solidaridat		971 177 200	<a href="mailto:xarxajunts@caib.es">xarxajunts@caib.es</a>
<b>TRANSPORTE</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO CONTACTO</b>
		971 177 181	Diversos correos según sea transporte de viajeros, mercancías etc.
<b>MOBILIDAD Y VIVIENDA</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO CONTACTO</b>
AYUDAS VIVIENDA	L-V: 8-19h	900 107 920	
<b>CONSUMO</b>	<b>HORARIO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO CONTACTO</b>
Atención al consumidor	L-V: 8-20H S: 9-14H	900 166 000	

## 1.2. WEBS

Otro medio de comunicación con la ciudadanía han sido las **páginas web**. A continuación, se recogen las principales webs donde se puede buscar información de diferentes aspectos relacionados con la crisis.

AREA	URL
SALUD	<a href="http://www.caib.es/sites/coronavirus/ca/portada/">http://www.caib.es/sites/coronavirus/ca/portada/</a> <a href="http://www.caib.es/sites/coronavirus/ca/informacio_relevant_centre_de_salut/">http://www.caib.es/sites/coronavirus/ca/informacio_relevant_centre_de_salut/</a>
LABORAL	<a href="https://soib.es/">https://soib.es/</a>
SOCIAL	<a href="http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=ca&amp;coduo=3349">http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?lang=ca&amp;coduo=3349</a> <a href="http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4114844&amp;coduo=3349&amp;lang=ca">http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4114844&amp;coduo=3349&amp;lang=ca</a> residencias de personas mayores, centros sociosanitarios y discapacidad, servicios de atención a personas sin hogar, protección de infancia y adolescencia, asentamientos y barrios altamente vulnerables
TRANSPORTE	<a href="http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4112325&amp;coduo=200&amp;lang=ca">http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4112325&amp;coduo=200&amp;lang=ca</a>
MERCADOS MUNICIPALES	<a href="http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4123307&amp;coduo=138143&amp;lang=ca">http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4123307&amp;coduo=138143&amp;lang=ca</a>
CONSELL INSULAR DE MALLORCA	<a href="https://web.conselldemallorca.cat/covid-19">https://web.conselldemallorca.cat/covid-19</a>
CONSELL INSULAR DE MENORCA	<a href="http://www.cime.es/publicacions/verpub.aspx?Id=82659">http://www.cime.es/publicacions/verpub.aspx?Id=82659</a>

CONSELL INSULAR D'EIVISSA	<a href="http://www.conselldeivissa.es/portal/p_1_principal1.jsp?codResi=1&amp;language=ca">http://www.conselldeivissa.es/portal/p_1_principal1.jsp?codResi=1&amp;language=ca</a>
CONSELL INSULAR DE FORMENTERA	<a href="http://www.consellinsulardeformentera.cat/index.php?lang=es">http://www.consellinsulardeformentera.cat/index.php?lang=es</a>
AYUNTAMIENTO PALMA	<a href="https://www.palma.cat/portal/PALMA/home.jsp?codResi=1&amp;language=es">https://www.palma.cat/portal/PALMA/home.jsp?codResi=1&amp;language=es</a>

### 1.3. REDES SOCIALES: cuentas y canales oficiales

#### TWITTER :

Govern de les Illes Balears: **@goib**  
 Conselleria de Salut i Consum:

**@SalutGoib**  
**@SalutPublicalB**  
**@ibsalut**  
**@SAMU061IB**  
**@apmallorca**

Conselleria d'afers Social i Esports  
**@goib\_social**  
**@defensadelmenor**

Ministerio de Sanidad: **@sanidadgob**  
 Consell Insular de Mallorca: **@ConselldeMca**  
 Consell Insular de Menorca: **@ConsellMenorca**  
 Consell Insular d'Eivissa: **@ConselldeIvissa**  
 Consell Insular de Formentera: **@Consellinsular**  
 Ajuntament de Palma: **@ajuntpalma**

#### FACEBOOK:

Govern de les Illes Balears: **@GovernIllesBalears**  
 Conselleria de Salut i Consum: **@ConselleriadeSalut**  
 Conselleria d' Afers Socials I Esport: **@espaiBsocial**  
 Ministerio de Sanidad: **@MinSanidad**  
 Consell Insular de Mallorca: **@ConselldeMca**  
 Consell Insular de Menorca: **@ConsellMenorca**  
 Consell Insular d'Eivissa: **@ConselldeIvissa**  
 Consell Insular de Formentera: **@Consellinsular**  
 Ayuntamiento de Palma **@ajuntamentdepalma**

#### INSTAGRAM:



Govern de les Illes Balears: **@goib**  
Direcció general de salut pública **@salutpublicaib**  
Conselleria d'Afers Socials i Esport: **@goib\_social**  
Consell Insular de Mallorca: **@conselldeMca**  
Consell Insular de Menorca: **@consellMenorca**  
Consell Insular de Formentera: **@consell\_formentera**

## **YOUTUBE:**

Govern de les Illes Balears: <https://www.youtube.com/user/CanalIllesBalears>  
Consell Insular de Mallorca: <https://www.youtube.com/user/conselldemallorca>  
Consell Insular de Menorca: <https://www.youtube.com/user/CIMENORCA/videos>  
Consell Insular d'Eivissa  
[https://www.youtube.com/channel/UCOyZqcYuE96ogdWig\\_mtnEw](https://www.youtube.com/channel/UCOyZqcYuE96ogdWig_mtnEw)  
Consell Insular de Formentera  
[https://www.youtube.com/channel/UCCmmRG5n\\_RFkju8oVo9oIZw](https://www.youtube.com/channel/UCCmmRG5n_RFkju8oVo9oIZw)  
Ayuntamiento de Palma : <https://www.youtube.com/user/ajuntpalma>

## **2. ELABORACIÓN DE CONSEJOS ESPECÍFICOS.**

Se han elaborado varios materiales para dar consejos de salud y mejorar el bienestar dentro del hogar. Estos consejos se han colgado en la página web de información sobre el coronavirus covid-19:

### **Consejos para cuidar la salud:**

1. [Decálogo para un confinamiento saludable](#)
2. [Quédate en casa y cuídate](#)
3. [Impacto emocional por el COVID-19](#) (Ministerio de Sanidad)
4. [Consejos para una dieta saludable](#)
5. [Consejos para controlar el consumo de alcohol](#)
6. [Consejos para controlar el consumo de tabaco](#)
7. [Consejos para una vida activa y confinamiento](#)
8. [Sesiones de actividad física en casa: Activos desde casa. Menorca Borina](#)
9. [Uso de las tecnologías de la información y comunicación y confinamiento](#)
10. [Consejos para protegernos ante los videojuegos y juegos de apuestas en línea](#)
11. [Prevención de accidentes en el hogar. Personas mayores](#) (Ministerio de Sanidad)
12. [Prevención de accidentes en el hogar. Infantil](#) (Ministerio de Sanidad)
13. [Guía de actuación para personas con condiciones de salud crónicas y personas mayores en situación de confinamiento](#) (Ministerio de Sanidad)

### **Consejos para el día a día**

- [Cómo lavarse las manos](#)
- [Cómo toser y estornudar](#)
- [¿Debo utilizar mascarilla?](#)
- [Como protegernos de los virus respiratorios y del nuevo coronavirus](#)
- [Debo usar los guantes al salir de casa?](#) (Ministerio de Sanidad)
- [Recomendaciones para hacer la compra](#)
- [Como hacer las compras de primera necesidad](#)
- [Al llegar a casa](#) (Ministerio de Sanidad)
- [Limpieza general de la vivienda](#) (Ministerio de Sanidad)
- [Que hacer con la limpieza de superficies](#) (Ministerio de Sanidad)
- [¿Puede transmitirse el coronavirus a través de los alimentos?](#) (vídeo)
- [Pautas que facilitan y dan apoyo a la comunicación con una persona con sordera](#)
- [¿Tienes un perro? Consideraciones a tener en cuenta si sales a la calle](#)
- [Recomendaciones para usuarios de transporte público](#)
- [Cuido en casa a una persona con Covid 19. ¿Qué puedo hacer?](#)(vídeo)
- [Aislamiento domiciliario en caso de presentar síntomas](#)
- [Consejos para dormir bien](#) (vídeo)

#### **Colectivos vulnerables:**

- [Los virus no discriminan, las personas tampoco deberíamos de hacerlo](#) (Ministerio de Sanidad)
- [Recomendaciones para cuidadores y familiares de personas mayores o vulnerables](#) (Ministerio de Sanidad)
- [Guía de actuación para mujeres que sufren violencia de género derivada del estado de alarma por Covid 19](#) (Ministerio de Sanidad)
- [Pide la mascarilla-19](#)
- [Alertcops. Botón SOS](#)
- [Servicio de atención social y acompañamiento a víctimas de violencias machistas](#)

#### **Otros consejos:**

- [Preguntas y respuestas más frecuentes sobre el coronavirus](#)
- [Que han de saber sobre el COVID-19 las mujeres embarazadas?](#)
- [Donación de material sanitario de protección](#)
- [Limpieza y desinfección del entorno. Procedimiento de limpieza viaria](#)
- [Recomendaciones para la confección de bolsas de alimentos](#)

### **3. OFRECER RECURSOS DE APOYO EN SALUD MENTAL Y EMOCIONAL.**

En la revisión de APLICA consta que en el caso de China, la crisis por sí misma tenía un impacto en la salud mental de la población. Se han elaborado varios materiales para dar consejos de salud y mejorar el bienestar dentro del hogar. Estos consejos se han colgado en la página web de información sobre el coronavirus covid-19:

- **Línea 900 de apoyo psicológico 900 112 003** para apoyar a todas aquellas personas que están sufriendo el duelo por la pérdida de un ser querido, angustia, ansiedad, miedo, soledad, tristeza, ira, incertidumbre y otros estados emocionales complicados a consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19 y del confinamiento decretado por el estado de alarma. Está gestionado por profesionales especializados en intervenciones de crisis, emergencias y duelos. Este número estará operativo las 24 horas del día los siete días de la semana. Estos profesionales llevarán a cabo la intervención necesaria y/o derivarán a la persona a otros niveles de atención (educativo, social...) en función de la problemática detectada
- **Línea 900 de asesoramiento psicológico telefónico 900712112.** Da apoyo a personas mayores que viven solas durante el confinamiento y en la vuelta a la normalidad. Está operativa todos los días de la semana de 9 a 21 horas
- **Línea 619747507.** Es una unidad de apoyo psicológico al duelo, gestionada por la EFM (empresa funeraria municipal) y el COPIB (Colegio de psicólogos de las Illes Balears). Está operativa todos los días de la semana de 9 a 19 horas.
  
- **Material audiovisual**
  - [Tengo más de 65 años y me da miedo el coronavirus. ¿Qué puedo hacer?](#)
  - [Me angustia no poder salir de casa, ¿Qué puedo hacer?](#)
  - [¿Es normal que al sacar la basura o al ir a comprar estemos más distantes con la gente?](#)
  - [Consejos para dormir bien \(video\)](#)
  
- **Otro material:**
  - [Consejos para vivir a gusto mientras nos quedamos en casa](#)
  - [Impacto emocional por COVID-19](#)
  - [Recomendaciones apoyo emocional niños y niñas](#) (Ministerio de Sanidad)
  - [Consejos para adolescentes en casa](#) (Ministerio de Sanidad)
  - [Cuando necesitamos estar cercanos, aún desde la lejanía](#)
  - [Cuidado del cuidador ante el COVID-19 \(I\) : Riesgos emocionales del personal sanitario](#)
  - [Cuidado del cuidador ante el COVID-19 \(II\): Recomendaciones para el bienestar emocional del personal sanitario](#)

#### 4. MONITORIZACIÓN DEL BIENESTAR EMOCIONAL EN LOS HOGARES

- La Conselleria d'Afers Socials i Esports, desde el inicio de la declaración del estado de alarma, ha puesto en marcha un Servicio de contacto telefónico con personas mayores dependientes para asegurar que se encuentran atendidas y actuar si se detecta que no tienen cubiertas sus necesidades:  
<http://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=4154353&coduo=3349&lang=ca>
  
- Desde los Servicios sociales comunitarios: Apoyo psicosocial no presencial,

seguimiento telefónico, a personas y familias con expediente abierto en Servicios sociales. Se priorizan los siguientes colectivos:

- Familias monoparentales con factores de vulnerabilidad asociados.
- Personas mayores que viven solas (tenían contratado el Servicio de ayuda domiciliaria) pero este recurso está temporalmente suspendido.
- Personas con problemas de salud mental, previos a la pandemia.

Por otro lado, se están llevando a cabo tres proyectos de investigación para conocer el impacto de esta crisis.

- Desde el Servicio de Promoción de la salud de la Dirección General de Salud Pública, hemos diseñado un estudio que pretende crear un sistema de información geográfica a partir de las llamadas que se hacen a los teléfonos que ha creado el Gobierno para paliar las consecuencias laborales y económicas de la crisis sanitaria del COVID-19. A través de este SIG, se pretende identificar a las familias potencialmente más vulnerables y posteriormente, mediante un diseño cualitativo, entrevistarlas para saber si han recibido la atención necesaria y para conocer en profundidad su situación. La investigadora principal es María Ramos.

- Desde el gabinete técnico de la Gerencia de Atención Primaria de Mallorca, se está desarrollando el proyecto ¿Como vives estos días de confinamiento?, para conocer cómo vive la gente de nuestro entorno el confinamiento, como han cambiado sus hábitos y como les está afectando. Consiste en una encuesta online a través de WhatsApp. El cuestionario se repite quincenalmente. La muestra se ha identificado a través de la técnica de bola de nieve, a partir de los contactos de WhatsApp de la investigadora principal, Joana Ripoll.

- Desde la Cátedra de Atención a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de la Universitat de les Illes Balears, están haciendo una encuesta online sobre el COVID-19 para ayudar a los grupos vulnerables, especialmente a las personas mayores. La investigadora principal es Carmen Orte.

## **5. ABORDAJE DE TEMAS SENSIBLES: ESTIGMA, CULPA, DUELO, PREPARACIÓN DE LA SALIDA.**

Hay varios temas especialmente sensibles en el afrontamiento de esta crisis que pueden dificultar el confinamiento.

- Uno es el **estigma** asociado a las personas infectadas y que puede despertar, entre otros, el racismo y la xenofobia y romper la cohesión social. Se han empezado a conocer actuaciones aisladas de estigmatizar a las personas infectadas y se empiezan a no querer que se sepa de la existencia de un caso en la familia.

- Otro es el de la **culpa** que se asocia con el infectar o con el no poder cumplir con ciertas responsabilidades (de cuidado, de presencia...).
- Por último está el de la gestión del duelo. En la actual situación de distanciamiento social, no es posible acompañar a los familiares antes de su muerte ni se celebran los rituales habituales de despedida después de la muerte, lo que puede dificultar estos procesos.
- También hay otros temas no necesariamente negativos, pero que deben abordarse de manera delicada para no generar expectativas que sean contraproducentes, como es la preparación de la salida del confinamiento. Todos estos temas y algunos más que surgirán durante el proceso deberán abordar de manera específica en los mensajes y actuaciones que se vayan realizando

Se han elaborado **materiales relacionados con el duelo** que se detallan a continuación

- [Recomendaciones para familiares para la despedida y el duelo ante la presencia del covid-19](#)
- [Recomendaciones sobre cuidar y acompañar personas en situación de últimos días y a su familiar y/o cuidadores](#)
- [Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempo de coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Afrontar el duelo en tiempo de coronavirus](#) (Ministerio de Sanidad)

La asociación NAVA JEEVAN proporciona acompañamiento emocional en los procesos de enfermedad, muerte y duelo relacionados con el Covid19  
[associacionnavajeevan@gmail.com](mailto:associacionnavajeevan@gmail.com) Tel. 695250240

## 6. IDENTIFICAR Y RECOPIRAR INICIATIVAS COMUNITARIAS/ CIUDADANAS/PRIVADAS.

El Gobierno de las Illes, la ciudadanía y las redes comunitarias están creando y compartiendo materiales, consejos, ideas, propuestas, acciones que refuerzan la cohesión social y ayudan a soportar el confinamiento señalando la importancia de la acción comunitaria para el afrontamiento de la crisis.

A continuación, se detallan las iniciativas comunitarias que hemos podido identificar. La idea es conocer quiénes son, con que colectivos trabajan (personas mayores, menores, población general, familias, adolescentes y jóvenes, mujeres), el territorio en el que trabajan (barrio, municipio, isla, ...) y los recursos y programas que llevan a cabo para conseguirlo.

Una relación de las entidades con toda esta información se puede encontrar en las páginas siguientes:

ENTIDAD	ACTIVIDADES	POBLACIÓN DIANA	AREA DE ACTUACIÓN
GREC <a href="http://www.grecmallorca.org">www.grecmallorca.org</a>	Servicio socioeducativo en medio abierto	Población infantil, adolescente y juvenil	Arenal, Nou Llevant, Son Oliva, Es Rafal, El Terreno, Son Gotleu, Sóller, Clubes deportivos
	CAIXA ProInfància: EDUCACIÓN Y SALUD	Población 0-18 años en riesgo de vulnerabilidad social	Son Gotleu, Es Fortí y Nou Llevant
	Intervención Comunitaria Intercultural	Transformación social de la comunidad local	Santa Catalina, Es Jonquet. Prospecció Camp Redó en 2018
	Hogar funcional para menores en situación de dificultad social	Menores 13-17 años	
	Servicio de acompañamiento para jóvenes sujetos a medidas administrativas	Jóvenes 16-25 años	

	Servicio de vivienda de emancipación para jóvenes > 18 años que han sido tutelados por la administración	Jóvenes >18 años	
	Educadores familiares: intervención socioeducativa a domicilio	Menores en situación de riesgo y desprotección	Mallorca
	Servicio de acompañamiento para empleo de población penitenciaria	Reclusos y exreclusos con dificultades para su reinserción laboral	GREC, Centro de Inserción Social, Unidad de Madres, Centro Penitenciario de Palma
	Intervención socioeducativa con jóvenes en centro penitenciario	Jóvenes entre 18 y 25 años	centro penitenciario
	<i>Programa incorpora.</i> Programa de intermediación laboral. Integración de personas con dificultades para acceder al mundo laboral	Personas con dificultades especiales para acceder al mundo laboral: algún tipo de discapacidad, trastorno mental, en riesgo de exclusión social	
	<i>Reincorpora e IN-OUT.</i> Itinerarios personalizados de reinserción laboral	Colectivo de población penitenciaria en fase final de condena	Centro penitenciario de Mallorca
	Acompañamiento para personas con diagnóstico de salud mental y necesidad de apoyo externo	Colectivo de población reclusa con problemas de salud mental	Centro penitenciario de Mallorca
	Vivienda supervisada para personas con problemas de salud mental grave	Adultos >18 con enfermedad mental y certificado de discapacidad que hayan cumplido condena en centro penitenciario de Mallorca	
	<i>Siempre acompañados.</i> Evitar situaciones de soledad no deseada y aislamiento social	Personas >65 años en situación de soledad no deseada	Santa Catalina, Es Jonquet y el Terreno
CONSORCI RIBA <a href="http://consorciriba.es/">http://consorciriba.es/</a>	Servicio de información al ciudadano: atención y orientación de demandas	Población residente en Camp Redó	El Jonquet, Son Alegre, El Terreno, Portopí, Cala Major, Sant Agustí), El Terreno, Camp Redó

	Servicio de uso de internet		
	Servicio de préstamo de herramientas y material de limpieza	Población residente en las viviendas de Corea	Viviendas de Corea
	<i>Gent de barri</i> : apoyo a la población para la rehabilitación de Corea	Población residente en las viviendas de Corea	Viviendas de Corea
	Casal de infancia y juventud: actividades lúdicas	Infancia y juventud	Viviendas de Corea
	<i>Món juvenil</i> : favorecer la integración de los jóvenes del barrio	Infancia y juventud	Viviendas de Corea
	<i>Fent comunitats</i> : Potenciar la organización vecinal	Población	Viviendas sociales del Camp Redò
	Blog <i>connecta barris</i> : facilitar el acceso a los recursos del barrio		
	Ayuda para la búsqueda de empleo		
<p>ESPIRAL  <a href="http://espiralonline.org/">http://espiralonline.org/</a></p>	Programa Obert	Infancia , juventud y familias	S'arenal, Coll d'en Rebassa, Es Molinar, Sant Jordi
	Programa de Orientación Laboral		
	Programa Ciberaula "quedamos al salir de clase"	infancia en situación de vulnerabilidad social	Son Gotleu, Verge de Lluç
	Programa comunitario		S'Arenal
	<i>Juntos rompemos el círculo de la pobreza</i> . Servicio de refuerzo escolar, educación no formal y tiempo libre ( en centros abiertos, campamentos o colonias urbanas) , ayudas para la alimentación, higiene infantil y equipamiento escolar.	Infancia y familia	



	Programa <i>Obert al barri</i> : Salidas a los parques y plazas del barrio a jugar	Infancia	Molinar, Coll d'en Rabassa, Son Ferriol, Ca'n Pastilla i s'Arenal
	Programa <i>FORO</i> : Orientación y asesoramiento laboral	Personas en situación de desempleo	
NAUM Proyecto Socioeducativo. Hermanas de la Caridad de Sant Vicente de Paül. <a href="https://naumsonroca.es/">https://naumsonroca.es/</a>	Prevención comunitaria	Infancia y pre-adolescencia	Son Anglada, Son Roca, Son Ximelis
	Programas de apoyo a las familias	Familias	
	Formación y orientación socio-laboral	Jóvenes y adultos en riesgo social	
	Jóvenes en riesgo y conflicto social y voluntariado	Adolescentes y jóvenes	
	Atención terapéutica individual, en grupo y comunitaria	Mujeres, familias	
	Programa de desarrollo comunitario y trabajo en red	Coordinadora de entidades, servicios y personas de son Roca, Mesa de infància y juventud de Son Anglada, Son Roca, Son Ximelis, Son Serra-La Vileta	
SOCIEDAD COOPERATIVA JOVENT <a href="http://jovent.es">http://jovent.es</a>	Programas sociolaborales para jóvenes	Jóvenes entre 16-29	Sa indioteria, Son Gibert, Es Viver y Rafal Nou)
	"Prevenimos contagios, invertimos en salud" Proyecto de prevención de HIV	jóvenes que desarrollan itinerarios de inserción sociolaboral en el Centro Jovent	Sa Indioteria , Son Cladera, Verge de Lluc, el Viver, Rafal Nou-Son Gibert i Rafal Vell, (todos ellos pertenecen al Sector Municipal Este).

	<p>Proyecto de Salud Comunitaria: <i>Creamos bienestar, invertimos en salud</i> (acciones grupales y comunitarias): empoderamiento mujeres del barrio, grupo de refuerzo educativo, taller de bath cooking con personas beneficiarias del banco de alimentos de la Indioteria. Creación de espacios de encuentro y generación de acciones de sensibilización masivas sobre temas relacionados con la salud y el bienestar</p>	Familias	Sa Midoneria
	<p><i>Es Midoniu</i> (espacio familiar)</p>	familias con niños de 0-4 años	
	<p>Caixa Proinfancia: Pro educación y pro salud</p>	Población 0-16 años en riesgo de exclusión social	
<p>ASAMBLEA DE COOPERACIÓ PER LA PAU Illes Balears <a href="https://www.acp.com/">https://www.acp.com/</a></p>	Mesa de convivencia del Arenal	Infancia y juventud	S'arenal
<p>METGES DEL MÓN Illes Balears <a href="http://www.medicosdelmundo.org">www.medicosdelmundo.org</a></p>	<p>Proyecto "<i>Obrim portes</i>": circuito de empadronamiento, inclusión al sistema sanitario , cursos de activos en salud</p>	Personas sin techo	
	<p>Proyecto "INRED" programa de reducción de daños, acceso a TSI, derivación a diferentes recursos.</p>	usuarios drogas vía parenteral	
	<p>Proyecto "<i>Creant Ponts</i>" lucha contra la MGF</p>	Población inmigrante	

	Proyectos de educación para la transformación social (Stop Violencias, capsulas contra la injusticia, un mundo en movimiento)		
	Programa "Obrint camí"	Persones que exercen la prostitució	
	ODAS Observatorio de acceso a la asistencia sanitaria	Personas inmigrantes	Mallorca, Eivissa, Menorca* (*actividades puntuales)
ESTRELLAS Y DUENDES <a href="http://www.estrelasyduendes.org/">www.estrelasyduendes.org/</a>	Trabajo con familias monoparentales en riesgo de exclusión social		
DINAMO <a href="https://equipdinamo.cat/">https://equipdinamo.cat/</a>	Servicio de dinamización para barrios del Ayuntamiento de Palma	Jóvenes de 14 a 30 años	Espai Jove Ciutat Antiga C/ Sant Pere, 14 A Telèfon: 971 225 900 ext. 3835 Espai jove Llevant C/ Pere d'Alcàntara Penya, 10 baixos Telèfon: 971 225 900 ext. 3751 Espai Jove Litoral C/ Diego Zaforteza, 7b baixos. S'Arenal ( Telèfon: 971 225 900 ext. 3847 Espai Jove Migjorn C/ Pere Ripoll i Palou, 24. Es Rafal Vell (veure mapa) Telèfon: 971 225 900 ext. 3819 Espai Jove Tramuntana C/ Felip II, 19. Palma (veure mapa) Telèfon: 971 225 900 ext. 7846 <a href="mailto:info@espaisjoves.es">info@espaisjoves.es</a>
PATRONAT OBRER	Servicio Domiciliario de Atención a la Infancia	menores entre 0 y 12 años.	Nou Llevant, Pere Garau, Son Gotleu, Foners, Ciutat Antiga, el Molinar, Coll de'n Rabassa, Can Pastilla i l'Arenal.

	Banco de alimentos		
	Proyecto "Empoderate"	personas entre 16 y 60 años que se encuentren en Búsqueda Activa de Empleo.	
	Caixa Proinfancia	Población 0-18 en riesgo de vulnerabilidad social	Nou Llevant o Pere Garau.
	Pisos tutelados	Personas de 18-60 años, sin vivienda con habilidades de convivencia en común, laboralmente activos o en búsqueda de trabajo	
	Programas de inserción laboral		
INTRESS	Violencia de género		Palma, Inca, Manacor
	Infancia tutelada		Palma
	Gente mayor ( residencias, centros de día, atención domiciliaria)		Mallorca, Menorca i Eivissa
	Atención salud mental (Tutelas, inclusión socio laboral)		Palma
	Jóvenes		Palma
	Intervencion socioeducativa	Infancia	Pollença, Marratxí, Ses salines ( eivissa), Felanitx
	Inserción sociolaboral		Eivissa, Palma
	Inserción laboral	Personas con otras capacidades	Llucmajor

CARITAS	Programa de acción de base: acogida, acompañamiento. Inclusión de personas en situación de vulnerabilidad. Ayudas para necesidades básicas, vivienda, transporte, educación, salud. Proyectos grupales de formación, ocupacionales, ocio, habilidades de crianza. Centros de Distribución de alimentos Asesoría Jurídica. Programas de inserción sociolaboral	Población en riesgo de exclusión social	ILLES BALEARS
CRUZ ROJA ILLES BALEARS	Servicio de acompañamiento	Mayores de 65 años con falta de autonomía	ILLES BALEARS
	Servicio municipal de comida a domicilio	Mayores de 65 años sin familiares que les puedan ayudar, con graves dificultades físicas y/o económicas. Menores de 65 años con discapacidad	
	Servicio de asistencia y orientación a víctimas de discriminación racial o étnica		
	Atención psicosocial	Prisiones	
	Espai Palma	Población general	
XARXA JUNTS	Donación material sanitario		Illes Balears
	Donación económica		
	Voluntariado		
	Colaboración vecinal		

INICIATIVAS CIUDADANAS	ACTIVIDADES	POBLACIÓN DIANA	ÁREA DE ACTUACIÓN
<b>XARXA SUPORT MUTU MALLORCA</b> <a href="https://twitter.com/mutu_suport">https://twitter.com/mutu_suport</a>	Servicio de acompañamiento psicológico; servicio de acompañamiento telefónico y servicio de asesoría laboral y familiar	Personas que viven solas	Palma
<b>FRENA LA CURVA</b> <a href="https://frenalacurva.net/conocenos-frena-la-curva/">https://frenalacurva.net/conocenos-frena-la-curva/</a>	Plataforma para canalizar y organizar la energía social y la resiliencia frente a la pandemia del Covid19	Población general	España
<b>ASOCIACIÓN NAVA JEEVAN</b> <a href="mailto:associacionavajeevan@gmail.com">associacionavajeevan@gmail.com</a>	Acompañamiento emocional procesos de enfermedad, muerte y duelo relacionados con el covid19	Población general	Illes balears (695250240)

PLATAFORMAS DE ENTIDADES	ENTIDADES QUE LA FORMAN	ÁMBITO DE ACTUACIÓN
<b>PLATAFORMA SON GOTLEU</b> <a href="http://Plataformabarrison.wixsite.com/viscasongotleu/">Plataformabarrison.wixsite.com/viscasongotleu/</a>	Aldeas infantiles Area d'igualtat, joventut i drets cívics de l'ajuntament de Palma Asociación cultural Takhi runa Ayuda en acción Cáritas CC La Milagrosa CC Corpus Christi CEIP Es Pont CEIP Joan Capó CEIP Valldseca Centre d'educació especial Mater-Isla CS Son Gotleu CMSS Gregal	Son Gotleu

	<p>Enginiers sense fronteres  IES Josep Sureda i Blanes  Metges del món  Palma Educa  Dinamo  SOS Mamás  Tambors per la pau</p>	
<p><b>PLATAFORMA ICI STA CATALINA</b>  <a href="https://icipalma.wordpress.com">https://icipalma.wordpress.com</a></p>	<p>Caritas  CS Santa Catalina  CMSS Ponent  Àrea de Benestar i Drets Socials  Centre Evangèlic  Atenzia  Equip ICI  Casal Jonquet,  Llar de Gent Gran de l'avinguda Argentina  USM Son Pisà,  Direcció General de Salut Pública  Assoc. Cultural Arraval Santa Catalina, Infermera gestora de casos de Ponent  Àrea d'Igualtat, Juventut i Drets Cívics.  Àrea de Planificació, Avaluació i Farmàcia,  Àrea de Dependència i Gent Gran del IMAS  Farmàcies Llull, Frau, Progrés, Planes  Aspaym  APIMA CEIP Rei Jaume I  Espai Màgic  Escola d'Infants Municipal  DINAMO  Centre Illa  Amadip  Casal de Barri  Assoc. Amics de la Tercera Edat Bona Gent Assoc. de</p>	<p>Santa Catalina y Es Jonquet</p>

	Veïns Es Raval Santa Catalina	
<b>TEIXINT BARRIS</b> <a href="https://teixintbarriscoop.wordpress.com/">https://teixintbarriscoop.wordpress.com/</a>	CMSS Ciutat Antiga Llars el temple Casal Petit Hermanas Oblatas Associació Zaqueo Amadip Esment Fundació Caritas Mallorca Fundació Joana Barcelo-Cáritas Mallorca Centre sociocomunitari espai Palma Casal ciutat antiga Centre de dia estel CEIP Escola Graduada Patronat municipal d'escoles d'infants Escola d'infants ciutat antiga Dinamo CS Escola Graduada Centre Flasadars	Barrios del Mercado, Misión, Sindicato y la Calatrava
<b>PERE GARAU</b> <a href="https://flipauambperegarau.wordpress.com/">https://flipauambperegarau.wordpress.com/</a>	AAVV Pere Garau CS Pere Garau	Pere Garau
<b>FENT PINYA</b>	Apima Verge de Lluc AAVV Verge de Lluc Casal caritas Verge de Lluc Casal de joves de Migjorn CS Son Rutllàn Societat cultural esportiva Verge de Lluc CEIP Verge de Lluc Policia local de barri CMSS Est Dinamo Llar Reina Sofia Parròquia Nostra senyora de Lluc	Barrio Verge de Lluc



<b>PLATAFORMA D'ENTITATS I SERVEIS DE SON CLADERA</b>	CMSS Est Cáritas Club Miquel Porcel Club 3era edad Sa Calatrava CEIP Miquel Porcel Club Petanca punta verde CS Son Cladera Dinamo Policia de barrio Biblioteca municipal Son Cladera AAVV Son Cladera	Son Cladera
<b>PLATAFORMA D'ENTITATS DE SA INDIOTERIA</b>	Agrupació musical hermandades Jovent AMIPA Col.legi Nostra Senyora de la consolació AMIPA CEIP public de Sa indioteria AAVV Sa indioteria Associació Jovent segle XXI Club ciclista sa indioteria Club d'esplai Jovent Club de Basquet sa indioteria Club petanca Sa indioteria Club recreativo la Victoria Comunidad de propietarios zona comercial Sa indioteria Cooperativa Jovent Cooperativa sindical de trabajadores de Baleares GESI Grup excursionista Sa indioteria Granja escola Jovent Indiots rurals Mestres col.legi públic sa Indioteria Parròquia de Sant Josep del Terme	Sa indioteria
<b>PLATAFORMA D'ENTITATS DE LA BARRIADA DE SON GIBERT</b>	CMSS Est Casal Migjorn	Son Gibert

	Dinamo CC Sant pere Cooperativa Jovent	
<b>COORDINADORA DE CIUDADANOS Y ENTIDADES DE SON ROCA, SON XIMELIS Y SON ANGLADA</b>	Dinamo Naüm AVV Son Roca – Son Ximelis – Son anglada AAVV Nova Son Roca CS Son serra-La vileta Casal de barri CMSS Mestral CEIP Son Anglada CEIP Anselm Turmeda Club de la 3era edat de Son roca	Son Roca Son Ximelis Son Anglada

## Entidades de reparto de alimentos y comedores sociales

ENTIDADES DE REPARTO DE ALIMENTOS	TELÉFONO	DIRECCIÓN	HORARI REPARTO	PAUTA DE DERIVACIÓN	OBSERVACIONES (Covid19)
<b>AVASO</b>	601132367 661808014	Francisco Sancho, 7A bxos (zona Arxiduc)	X y J 10-12h y 16-18h	Hoja derivación servicios sociales.: nombre titular y nº convivientes.	
<b>SOS Mamàs</b>	637 381 489 (Ascen)	Tomàs Rul-lan, 65 bxos (Son Gotleu) Rosselló i Caçador 16 1º General Riera 79	L, X y V 17 - 20h L, X y V 11-14h V 16-19h	Hoja derivación servicios sociales.: nom titular y nº convivientes.	Actualmente preparan bolsas de comida. Enviar un correo a <a href="mailto:ascen1maestre@gmail.com">ascen1maestre@gmail.com</a> con nombre y teléfono del usuario. Ellos contactarán para citarlos
<b>Es Pa de Sant Antoni</b>	619 044 206 (Catalina Cunill) 650 238 611 (René)	Bastió d'en Sanoguera, 3 bxos (Pl. Espanya)	L-J 9-10.30h.	<b>NO</b> es necesaria hoja de derivacion, se puede ir directament. Las personas se han de identificar con el DNI + certificado de empadronamiento	Entrega de bocadillos
<b>EDUCO</b>					Becas de comedor en casa, para niños y niñas de 0 a 18 años. La ayuda es de 6 euros por hijo y día. Mandar un correo a <a href="mailto:mbosch@grecmallorca.org">mbosch@grecmallorca.org</a> con los siguientes datos: nombre de la familia, número de niños/as con nombre y edades para los que se pide beca, número de días del mes para los que se solicita la beca y breve descripción de la situación de la familia.

<b>Mallorca sense fam</b>	617 405 740 617 474 706 (Joan Martorell)	Parròquia de l'Assumpció c/ Contesti, 13 (Son Espanyolet). Botiga de distribució d'aliments c/ Vinyet, 9	X 9:30-12:30h	Hoja de derivación	Reparto de alimentos una vez al mes. Los martes Enviar un mail a <a href="mailto:jmartorell2004@yahoo.es">jmartorell2004@yahoo.es</a> con el nombre, apellidos, DNI, dirección y teléfono de unos de los miembros de la unidad familiar
<b>Fundació Solidària de Monti-Sion</b>	971 24 19 64	Patronat Obrer 11	J 16-19h		Reparto de alimentos a domicilio para personas con problemas de movilidad
<b>CEIP Els Tamarells</b>	971 26 85 11			Banco de alimentos	Mediante mensaje privado a Instagram, Facebook y teléfono @elstamarells
<b>CARITAS</b>					
<b>CDA 13</b>	971 24 89 51	Adria Ferrà nº 13 Palma 07007	L y X 9:30-12h X 16-18h quincenalmente		
<b>CDA SA VILETA</b>	971 79 98 46	Oblates 21 07011	M 9:30-12h J 16,30-18 (quincenalmente)		
<b>CDA S'OLIVERA</b>	971 77 38 94	Gabriel Fuster 16 07004	M de 16:30 a 18h X de 9-11		
<b>CDA SANT JAUME</b>	971 71 72 89 ext. 24	carrer de la sagristia de Sant Jaume 4 07003	L 17 a 18:30h (quincenalmente) V 10:30-12 (quincenalmente)		
<b>CDA SANTA BRIGIDA</b>		Antoni Mus 5. Baixos, Cala Major 07015	X 10:30 a 12,30 (quincenalmente)		

<b>CDA LA PORCIUNCULA</b>	971 71 72 89 ext. 24	Avda. Fra Joan Llabrés 1. 07600 Palma	Octubre a Mayo : X 16 a 18h (quincenalmente). Junio a setiembre: V 9,30-11,30 quincenalmente		
<b>CRUZ ROJA</b>	971295000 (General) 971764980 ( COA directo, atención específica estado de alarma)	Alfons el Magnànim 38 07004 Palma			

<b>COMEDORES SOCIALES</b>	<b>TELÈFONO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>HORARIO:</b>	<b>PAUTA DE DERIVACIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Asociación ZAQUEO</b>	619 044 206	Plaça Mercadal, 1 (zona Sindicat) Palma	L-D 16.30-18h	NO es necesaria hoja de derivación. Se puede ir directamente	Comedor cerrado. Distribución de fiambreras.
<b>Asociación TARDOR</b>	871 931 114 / 678 42 26 56	Reina Constança, 10 (zona Foners) Palma	L-V 9-20h. S : 12-15h	Hoja derivacion SS.SS.: nom/identificación titular.	Horari de 12 a 14 horas Sirven fiambreras
<b>Servicios de día CRAT</b>	971 247 866 / 971 225900 ext 3808	Felicià Fuster, 3 (zona Polígon Llevant) Palma	L-D 13h	Enviar hoja de derivación específica	
<b>CARITAS INCA</b>	971505176	Carrer de son Ordre nº 4			

## **PROPUESTAS DE ACTUACIONES PARA UNA SOCIEDAD POST COVID (con visión de respuesta comunitaria y alianza entre lo público y lo privado)**

### **CO\_VIVENCIAS**

“Los servicios públicos de proximidad en tiempo de distanciamiento social”

Durante estas semanas hemos visto emerger innumerables respuestas de solidaridad y apoyo mutuo, desde la iniciativa ciudadana y la colaboración público-social para dar respuesta a esta crisis.

La pandemia y las medidas tomadas para hacerle frente como el confinamiento domiciliario nos han puesto a prueba como individuos y como sociedad. Del mismo modo, las consecuencias de esta crisis se reflejarán de forma desigual en la población, sobre todo en los colectivos más desfavorecidos. Las personas mayores con dolencias crónicas o que viven a solas, las que han perdido el trabajo, las que no pueden pagar el coste de la vivienda o el mantenimiento del mismo serán, entre otros, los colectivos que sufrirán más las consecuencias de la COVID-19.

La desigualdad social se acentuará a niveles superiores a la crisis del 2008, y como respuesta, las administraciones tienen que ayudar al máximo a paliar las consecuencias de esta crisis: El Trabajo Social adquiere una relevancia significativa en cuanto al conocimiento crítico de la realidad de nuestro territorio. La salud, entendida como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o dolencias estará en el centro de todas las decisiones políticas. Como servicios esenciales (servicios sociales, salud pública, atención primaria de salud, trabajo, vivienda...), nos corresponde garantizar a todo el mundo el acceso a los recursos del Sistema de Protección en todo el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, independientemente del municipio donde vivan. El ámbito local, por su proximidad a la ciudadanía, tiene y ha de tener un papel primordial. Este nuevo escenario nos tiene que permitir repensar y redefinir nuestro rol como Administración y salir reforzados recuperando con fuerza la idea de función y servicio público: aprender a dejar espacios, canalizar, facilitar, abrir el código burocrático, acompañar, legitimar, aportar recursos.... Todas las acciones que se desarrollen se hacen y se tienen que continuar haciendo con la participación activa de la ciudadanía y tejido social, entidades de tercer y cuarto sector etc. con una participación activa, desde el diseño, durante el desarrollo y la evaluación. Buscamos una mayor subsidiariedad corresponsable desde la ciudadanía organizada (superando la externalización privatizadora).

La situación de vulnerabilidad que estamos ya visualizando y se derivará de la situación de la COVID19, es una preocupación compartida por las entidades, ciudadanía y administraciones de diferentes niveles de actuación y presenta un escenario en el cual es imperativo actuar conjuntamente, tanto como se ha hecho durante el periodo de Estado de alarma como en un futuro próximo. Reforzar la acción comunitaria es clave.

Con todo lo expuesto queremos proponer diferentes líneas de actuación que consideremos prioritarias:

- Promover la coordinación, colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas competentes (servicios sociales, salud, educación, trabajo y vivienda) y las entidades del tercer sector social, a fin de ofrecer una atención de carácter interdisciplinario y elaborar una actuación conjunta.
- Promover que los barrios o municipios elaboren un diagnóstico comunitario participativo con las principales necesidades del entorno de actuación con el objetivo de priorizar las acciones a llevar a cabo.
- Reforzar las estructuras de participación comunitaria ya existentes y ayudar a la creación de otras en los barrios o municipios en los que no hay, priorizando las áreas desfavorecidas con la participación de la ciudadanía.
- Reforzar los Servicios esenciales: de Atención a las Urgencias Sociales, Salud Pública y Atención Primaria en las zonas de atención preferente, con el fin de reforzar los vínculos familiares, el acompañamiento social y la prestación de una atención social adecuada a los colectivos en situación de vulnerabilidad.
- Garantizar la cobertura de los suministros básicos través de los recursos disponibles por parte de las Administraciones Locales, Administraciones Autonómicas y las ayudas extraordinarias desarrolladas por diferentes entidades del tercer sector de acción social.

Cómo hemos comentado al comienzo de este informe, este es un documento “vivo” y un punto de partida para seguir trabajando con un panorama de futuro no muy optimista.

Agradecimientos: a Antònia Puiggros, Denise Knabe, Raquel Buele y Sebas March

## BIBLIOGRAFIA

- 1.- 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.  
(<https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/14/pdfs/BOE-A-2020-3692.pdf>)
- 2.- Revisión de estrategias para mejorar el bienestar durante el confinamiento domiciliario durante el Covid19. Cooperativa APLICA
- 3.- Cabeza E, Ramos MJ, March S, Núñez C, Vidal C, Font MA, Moreno L, Cáceres Y, Miguélez A. Fem salut, faig salut. Estratègia Social de Promoció de la salut de les Illes Balears 2016-2026. Palma: Direcció General de Salut Pública i Participació, 2019.
- 4.- Pla Estratègic de Serveis Socials 2018-2021  
[http://www.caib.es/sites/plaestrategicsocial/ca/2n\\_pla\\_2017-2021/](http://www.caib.es/sites/plaestrategicsocial/ca/2n_pla_2017-2021/)
- 5.- Observatorio de vulnerabilidad urbana  
<https://www.mitma.es/arquitectura-vivienda-y-suelo/urbanismo-y-politica-de-suelo/observatorio-de-la-vulnerabilidad-urbana>
- 6.- Estudi sobre Prospectiva Econòmica, Social i Mediambiental de les Societats de les Illes Balears a l'Horitzó 2030  
[http://www.caib.es/sites/ces/ca/n/estudi\\_sobre\\_la\\_prospectiva\\_economica\\_social\\_i\\_mediambiental\\_de\\_les\\_societats\\_de\\_les\\_illes\\_balears\\_a\\_lahoritzza\\_2030\\_h2030/?mcont=51](http://www.caib.es/sites/ces/ca/n/estudi_sobre_la_prospectiva_economica_social_i_mediambiental_de_les_societats_de_les_illes_balears_a_lahoritzza_2030_h2030/?mcont=51)
- 7.- Implicaciones sociales del coronavirus  
[https://eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1584032555\\_200312\\_implicaciones\\_sociales\\_coronavirus\\_def.pdf](https://eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1584032555_200312_implicaciones_sociales_coronavirus_def.pdf)