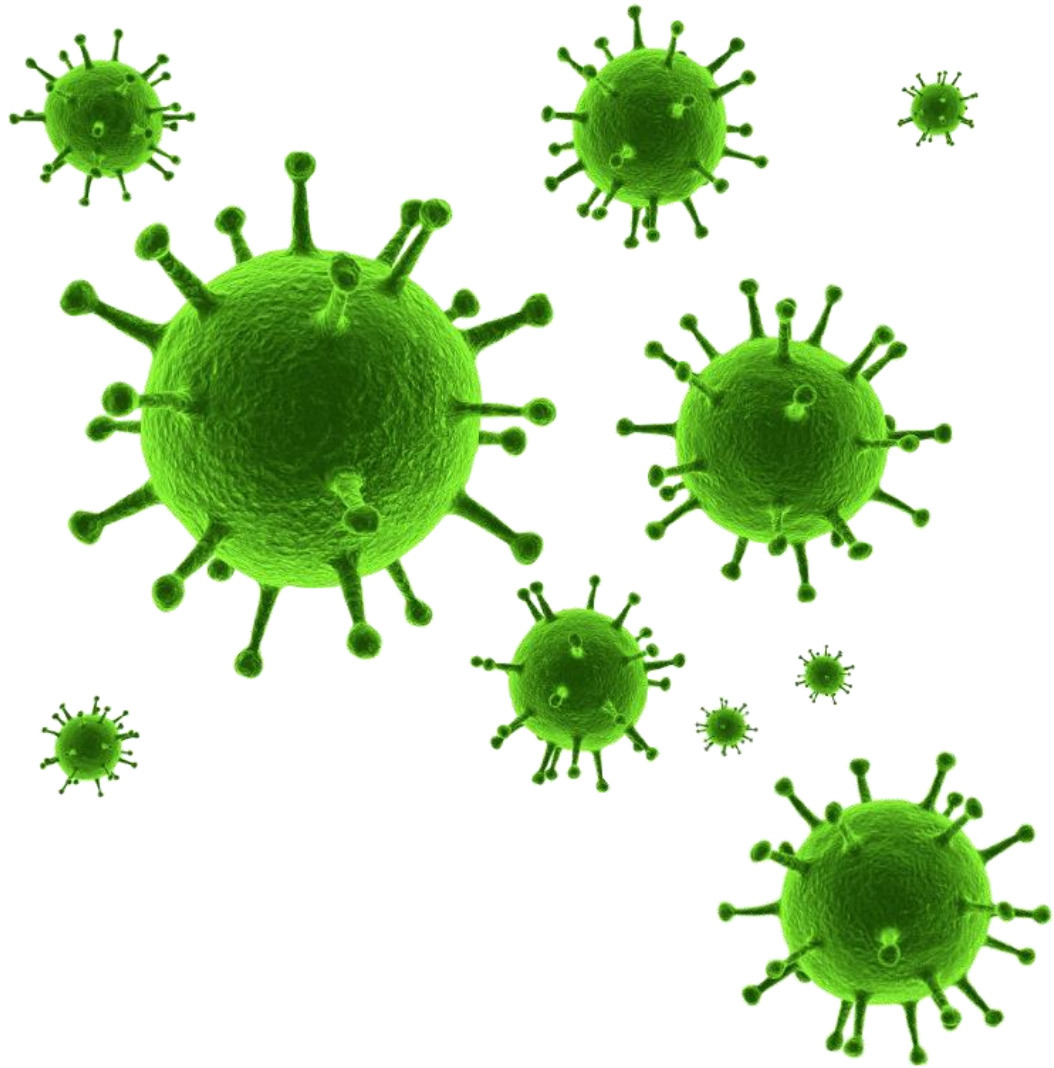


# GUÍA DE RECURSOS FRENTE AL COVID-19



fundación

**APROVAT**

FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020



# LABORAL

Desde que comenzó el estado de alarma el pasado 16 de Marzo, se han tomado medidas para que todas las personas puedan resolver sus trámites laborales sin necesidad de desplazamiento.

Aquí se presentan alguna de las dudas que pueden surgir:

**- Si estoy afectado por un ERTE, ¿Me tengo que inscribir en el paro?**

Si estás afectado por un ERTE, no deberás hacer ningún trámite, ya que la empresa deberá encargarse de esto.

**- NO estoy afectado por un ERTE pero SI estoy en paro.**

Habrás de inscribirte en LABORA, ¿Cómo se hace?

- Si es la primera vez que te inscribes, deberás solicitar cita previa a través del siguiente enlace: <https://n9.cl/1hi26>
- Desde el teléfono de la generalitat:  
**012 o (963 86 60 00)**
- Desde la app gvaautoservef

**- ¿Tengo que RENOVAR mi demanda (ficho el paro)?**

Las renovaciones de la demanda se harán forma automáticas, con el fin de facilitar los trámites, sin que la ciudadanía tenga que trasladarse. Tras la renovación automática se recibirá un SMS o correo electrónico con la nueva fecha de formación.

**- ¿Cómo inscribirme si ya he estado alguna vez inscrito?**

Frente a esta situación, deberás reactivar tu demanda a través de:

- Este enlace, de la página de LABORA: <https://n9.cl/1hi26>
- Si no me aclaro por internet, se puede hacer por vía telefónica:  
**012 o (963 86 60 00)**
- La app gvaautoservef

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

## **Quiero pedir cita para el SEPE ¿Cómo lo hago?**

Se podrá solicitar cita a través de las siguientes líneas telefónicas:

- **963 085 779// 901 11 99 99**

**Recuerda que no debes desplazarte, contactarán contigo telemáticamente.**

## **Tenía cita en una oficina del SEPE/LABORA ¿Qué tengo que hacer?**

A partir del decreto de estado de alarma, todas las oficinas de SEPE y LABORA están cerradas, cuando finalice esta situación se podrán en contacto contigo.

Es **importante** tener en cuenta que las líneas pueden estar **saturadas** por lo que es importante **ser paciente**.

### **RECOMENDACIÓN:**

Consultar la **Guía de preguntas frecuentes sobre medidas adoptadas por LABORA Y SEPE**. En la que se especifica de forma clara y sencilla todas las medidas adoptadas.

<http://www.labora.gva.es/documents/166000883/166282939/Guia+preguntas.pdf/89bd83c4-399a-4115-aafb-5df22223d28>

También puedes **llamar al 900 35 31 35** (*teléfono gratuito*) en el que podrás consultar cualquier duda.

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**



# PRESTACIONES ECONÓMICAS DE URGENCIA SOCIAL

El ayuntamiento de Valencia, a través de los Servicios Sociales ofrece una serie de medidas para paliar la situación provocada por la crisis del covid-19.

Para poder tramitarlas es necesario ponerse en contacto con **el centro de servicios sociales** del municipio o zona a la que pertenezcas.

Si desconoces cuál es tu centro de referencia, puedes consultarlo:

- Llamando al 010 (teléfono de atención ciudadana del ayuntamiento de valencia)
- A través del enlace: <https://n9.cl/mx3z>

Los centros de servicios sociales han habilitado una mayor extensión de números para mejorar la atención telefónica:

Enlace para acceso a los números de teléfono:

<https://n9.cl/zj7u>



## VIVIENDA

Durante el decretado estado de alarma, surgen muchas dudas, sobre el pago de nuestra hipoteca o alquiler de nuestra vivienda, como las siguientes:

### **¿Qué sucede si no puedo pagar mi hipoteca?**

Frente a la crisis del covid-19 se aprobó una medida urgente extraordinaria que incluye la moratoria del pago de préstamos hipotecarios (sin intereses), en los casos en los que el deudor se encuentre en situación económica de vulnerabilidad. Dicha medida afecta a:

- Vivienda habitual
- Inmuebles relacionados con actividades económicas
- Viviendas diferentes a la habitual pero que tienen un contrato de arrendamiento.

Más información: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/03/17/8/con>

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

## ¿Qué sucede si no puedo pagar mi alquiler?

Si estás obligada/o a pagar la renta de alquiler pese a que estés frente a una situación económica vulnerable, existen 2 posibilidades:

Si el propietario de la vivienda tiene **más** de 10 viviendas alquiladas, se podrá:

- Reducción del alquiler. El art.42ª, en defecto de pacto amistoso, en la que la tasa de alquiler se reduce al 50% durante el estado de alarma y en los meses posteriores si fuese necesario.
- Aplazar el pago de alquiler desde la siguiente mensualidad.

Si el propietario de la vivienda tiene **menos** de 10 viviendas alquiladas:

En este caso no existe ninguna medida legal adoptada. Sin embargo, cabe la posibilidad de ponerse en contacto con el arrendatario para establecer un aplazamiento voluntario.

## ¿Qué pasa si el propietario no acepta el aplazamiento de la cuota de alquiler y no propone ningún acuerdo?

En este caso, podrás tener acceso al Programa de Ayudas Transitorias de Financiación, que consiste en una ayuda con el fin de que la persona pueda hacer frente al pago de la cuota de alquiler.

## ¿Cómo se solicita el Programa de Ayudas Transitorias de Financiación?

1. Deberás ponerte en contacto con una entidad bancaria.
2. Solicitar financiación informando a esta sobre dicho programa.

### **Importante:**

- Esta ayuda está **avalada por el estado**, por lo tanto el tipo de interés de la misma es de **0**.
- El importe concedido por la entidad bancaria podrá devolverse en el **plazo de 6 años**.

## ¿Qué sucede si no puedo devolverlo en el plazo de 6 años?

Si se diera la situación en la que a la persona no le es posible pagar la cantidad de 6 mensualidades en el plazo de 6 años, cabe la posibilidad de ampliarlo a 4 años más.

Para más información en el enlace <https://n9.cl/0wz39> de la Generalitat Valenciana o la línea telefónica de atención en materia de vivienda del ayuntamiento: **900 929 010**

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

## ¿Me pueden desahuciar?

El gobierno mediante el RD 11/2020, de 31 de marzo, decreta la posibilidad de suspender los procedimientos de desahucios.

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4208](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4208)



# SUMINISTROS

A partir del decretado estado de alarma, según el Real Decreto **11/2020** se prohíbe el corte del suministros de cualquier tipología en relación con la vivienda habitual.

Enlace: <https://n9.cl/449jp>

El **bono social eléctrico**, que se basa en el descuento de la factura eléctrica para consumidores vulnerables.

El RD 11/2020 además, incluye como beneficiarios de este bono a los trabajadores autónomos siempre y cuando que cumplan los requisitos de acceso.

## ¿Cómo puedo solicitarlo?

Se puede solicitar por teléfono, correo electrónico o fax, poniéndose en contacto con alguna de las comercializadoras de referencia, quienes tienen la obligación de ofrecer y financiar el bono social.

- ENDESA: **800 760 333**
- IBERDROLA: **900 200 708**
- GAS Y POWER: **900 100 283**
- BASER: **900 902 947**

Requisitos para acceder a la ayuda: <https://www.bonosocial.gob.es/#quees>

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

# **SEGURIDAD SOCIAL**



La situación en la que se encuentra el país debido al estado de alarma, ha producido algunos cambios en el funcionamiento de algunas entidades gestoras de ayudas y subsidios, entre ellas el INSS.

La primera medida tomada fue el cierre de todas sus oficinas de atención al público. Frente a eso pueden surgirnos algunas dudas, como pueden ser:

## **Me encuentro en situación de incapacidad temporal ¿debo seguir presentando los documentos que acrediten dicha situación?**

Si el INSS, previo a la situación de alarma, confirmó la incapacidad temporal (parte de alta), el pago de la prestación se realizará de forma automática, sin tener que presentar ningún documento que siga acreditando dicha situación.

## **He realizado todos los trámites y se confirmó la incapacidad temporal, pero NO he recibido el pago**

En este caso, deberás ponerte en contacto con el Servicio Público de Salud, y preguntar si se ha emitido el parte de confirmación y/o alta.

Teléfono del Servicio Público de Salud: **961 92 80 00**

## **Si he presentado disconformidad con el alta, transcurridos los 365 días de mi incapacidad temporal ¿Cuándo lo resuelven?**

Hasta que finalice el estado de alarma, el INSS NO emitirá resoluciones de alta, transcurridos los 365 días de la incapacidad. Es decir, el pago se prorrogará hasta que finalice el estado de alarma.

## **¿Qué sucede si tengo que entregar algún documento para continuar percibiendo un subsidio?**

Durante el estado de alarma y la aplicación de medidas extraordinarias, no se interrumpirá el pago del subsidio. Así como, tampoco se deberán presentar solicitudes de prórroga.

Más información: <http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/FAQ/897e30db-3172-4528-987f-ab1ffde1b8e7>

O a través del teléfono de atención información del INSS: **96 317 60 87 o 96 817 60 88**

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**



# DISCAPACIDAD

En materia sobre la tramitación del grado de discapacidad, de acuerdo con la resolución del 31 de Marzo de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas inclusiva resuelve:

...La prórroga hasta el 14 de Marzo de 2021 la vigencia del grado de discapacidad reconocido de todas las resoluciones y certificados de reconocimiento de grado de discapacidad expedidos en la Comunidad Valenciana, que se encontrasen sometidos a una temporalidad que se hubiera sobrepasado o vigencia temporal con fecha de finalización anterior al 31 de diciembre de 2020

Mas información: <https://n9.cl/v0ry>

# VIOLENCIA DE GÉNERO



La crisis sanitaria a la que nos estamos enfrentando nos hace permanecer en nuestros hogares. Dicha medida puede ser difícil para algunas situaciones, entre ellas, aquellas en las que la mujer convive con su agresor y debe permanecer en el mismo hogar que este. Frente a esta problemática se han llevado a cabo una serie de medidas e iniciativas con el fin de ayudar a estas mujeres, algunas de esas medidas son las siguientes:

- El ya conocido **teléfono** de atención a la violencia de género: **016** y el **900 580 888**
- La iniciativa “**Mascarilla 19**” se trata de una campaña en coordinación con el colegio de farmacéuticos, en los que la mujer puede acudir a las farmacias pidiendo la mascarilla 19, el o la profesional que la atienda, pondrá en marcha el protocolo de atención a la violencia de género, con el fin de mejorar la situación de esta.  
Más info: <https://n9.cl/g8kd>
- El **ayuntamiento de Valencia** con colaboración de la **policía local**, han elaborado una **guía** con preguntas frecuentes: <https://n9.cl/31y5>
- El ministerio de interior, ha creado un **app llamada Alert Cops**, que se trata de una aplicación vinculada con la policía y la guardia civil que envía un dispositivo al domicilio de la mujer en caso de alerta.  
Más información: <https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**



# PERSONAS MAYORES Y COLECTIVOS DE RIESGO

El covid-19 se caracteriza por afectar en mayor medida a un grupo de población en especial, este sector de la población se conoce como **población de riesgo** y deben de tomar las medidas de prevención de una manera más rigurosa y estricta.

## ¿Cómo sé si soy población de riesgo?



Dentro de la población de riesgo se encuentran las personas:

- Mayores de 60 años
- Con diabetes o hipertensión arterial
- Con enfermedades cardiovasculares
- Enfermas de cáncer o inmunodeficiencias.
- Enfermedades pulmonares crónicas
- Mujeres embarazadas.

## ¿Qué medidas debo de tomar?

- NO salgas a la calle, salvo en situaciones estrictamente necesarias
- NO recibas visitas de nadie
- Lávate con frecuencia las manos

Más información: [http://infocoronavirus.gva.es/p\\_vulnerable.aspx](http://infocoronavirus.gva.es/p_vulnerable.aspx)

## ¿Qué debo hacer si vivo con alguien que pertenece a la población de riesgo?

- Si salgo a la calle, debo extremar la precaución: utilizar mascarilla para salir, y al volver lavarme las manos.
- Evitar todo contacto físico (abrazos, besos, agarrar la mano...etc.)
- Intentar que sea siempre la misma persona la que se encargue de salir a la calle a hacer la compra.

Más información: <https://n9.cl/p3j9>

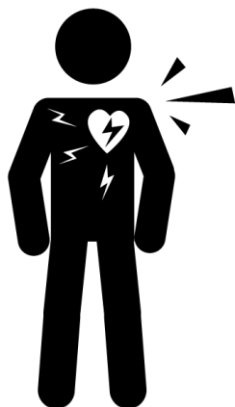
## ¿Debo tomar alguna medida en casa?

- Ventilar el domicilio de manera periódica
- Lavarse las manos de manera frecuente
- Toser tapándose codo y usar pañuelos desechables
- Evitar tocarse, ojos, nariz y boca. Más información:

<https://n9.cl/p3j9>



**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**



### **Soy población de riesgo, pero necesito ir a la farmacia a recoger mi medicación ¿Tengo que bajar a la calle?**

La Generalitat valenciana, ha habilitado un servicio farmacéutico a domicilio, para aquellas personas que se encuentren dentro de la población de riesgo, con el fin de que estas personas obtengan su medicación sin necesidad de bajar a la calle.

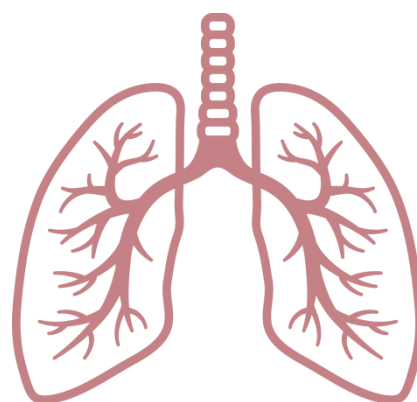
El teléfono de atención es: **900 36 22 36 o 900 223 622**

Más información: <http://smartcity.valencia.es/wp-content/uploads/servicio-farmacaceutic-a-domicili.jpg>

### **Si soy población de riesgo, ¿existe algún recurso para que me lleven la compra a casa?**

Para las PERSONAS MAYORES se ha habilitado un teléfono 900 525 198 con horario de Lunes a Viernes de 8 a 15h, con el fin de que puedan demandar y ser beneficiarios del servicio “**Menjar a Casa**”, de atención a domicilio y tele-asistencia.

Además, numerosas cadenas de supermercados e hipermercados están ofreciendo su servicio de compra en casa.





# PERSONAS SIN HOGAR

Con motivo de dar solución al estado de alarma para las personas en situación de calle, el Ayuntamiento de Valencia habilitado 3 puntos en la ciudad que ofrecen un servicio de **duchas e higiene personal** en horario de **10 a 14h**, además, también se llevará a cabo un **reparto de alimentos**.

## ¿Dónde puedo encontrarlos?

- Polideportivo del Carmen:  
C/ Dr. Chiarri, Ciutat Vella. Tlf: **963 91 18 62**
- Polideportivo Cabanyal- Canyamellar  
C/ D. Vicente Gallart, Poblats Marítims. Tlf: **963 71 19 29**
- Instalaciones deportivas Tram III, llot del riu  
Acceso por Tirso Molina, Campanar- **963 48 50 00**

## ¿Existe algún recurso de alojamiento?

Si, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas para ofrecer alojamiento:

- Los servicios sociales del ayuntamiento de Valencia, con el objetivo de ofrecer atención a las personas sin hogar en esta crisis sanitaria, pone a disposición de este colectivo, la residencia del **completo deportivo y cultural La Petxina**.

Así pues, con la capacidad de 84 personas, se ofrecerán habitaciones climatizadas con lavabo, baño y televisión.

O el teléfono: **96 382 04 26**

- Además, el Ayuntamiento de Valencia, ofrece 44 plazas más de alojamiento en el hostel **La Barraca**, de habitaciones con calefacción, baño y televisión. (Situado en el paseo marítimo).

Más información: <https://www.levante-emv.com/valencia/2020/03/16/residencia-petxina-hostal-proteger-personas/1990011.html>

- La **Fundación Per amor a l'art**, que ha ofrecido su centro Joven para poner en Marcha un recurso que ofrece manutención, alojamiento y atención psicosocial a personas vulnerables. Priorizando las familias migrantes y las mujeres solas con niños/as.

Más información: <https://n9.cl/9r2hs>

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

## ¿Quién gestiona estos recursos?

Los encargados en gestionar estos recursos son los centros de atención a personas sin hogar (CAST) y los centros de atención a la inmigración (CAI) que continúan **ABIERTOS y ofreciendo atención:**

**CAST:** C/ Jardins, Ciutat Vella- **962 08 47 49**

**CAI:** C/ del Pou, Ciudad Vella- **962 08 74 23**

Más información: [https://coronavirus.valencia.es/#popup\\_sostre](https://coronavirus.valencia.es/#popup_sostre)

Además de estos recursos, se encuentran a disposición de la ciudadanía los ya **existentes** de atención a las personas sin hogar. .

# SANIDAD



Frente a esta crisis sanitaria, surgen muchas dudas debido a que nunca se había dado una situación así.

Estas son algunas de las preguntas comunes que suelen surgir:

## ¿Qué tengo que hacer si presento algún síntoma?

Se entiende como síntoma del covid-19: tos, dificultad al respirar y/o fiebre. Se recomienda en primer lugar realizar el autotest, elaborado por la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública.

Enlace del autotest: [http://coronavirusautotest.san.gva.es/autotest\\_va.html](http://coronavirusautotest.san.gva.es/autotest_va.html)

El teléfono habilitado para atender a las personas con posibles síntomas es el siguiente: **900 300 555**.

Para más info sobre el covid-19: [http://infocoronavirus.gva.es/p\\_sintomas.aspx](http://infocoronavirus.gva.es/p_sintomas.aspx)

## ¿Qué medidas tengo que tomar si convivo con un afectado por covid-19?

- La persona contagiada deberá aislarse en alguna habitación de la casa.
- Es importante prevenir el contagio, realizando las medidas recomendadas por el Ministerio de Sanidad (lavado de manos frecuente, utilizar mascarilla siempre que se comparta espacio con el afectado).
- Limpieza y desinfección de la casa y de los elementos que utilice la persona contagiada.

Más información sobre las medidas que deben de tomarse:

[http://infocoronavirus.gva.es/p\\_convives.aspx](http://infocoronavirus.gva.es/p_convives.aspx)

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

## **Necesito acudir al centro de salud por alguna causa ajena al coronavirus ¿puedo acudir?**

No, debido a la crisis del covid-19, todos los centros de salud se encuentran cerrados a la atención directa de la ciudadanía.

Sin embargo, se está llevando a cabo, una atención telefónica en los Centros de salud de atención primaria, a todas las personas que necesiten atención medica por cualquier motivo.

## **¿Existe algún tipo de Servicio de atención psicológica GRATUITO?**

La Generalitat Valenciana ha habilitado una línea telefónica de asistencia psicológica gratuita a las **familias** en tiempos de Covid-19: **960 450 230**

## **ENLACES DE INTERÉS**



Aquí os dejamos algunos de los enlaces de páginas oficiales, donde ofrecen información sobre la crisis sanitaria y la covid-19.

- **Ayuntamiento de Valencia, Covid-19:** <https://coronavirus.valencia.es/>
- **Generalitat Valenciana, Covid-19:** [http://infocoronavirus.gva.es/p\\_vulnerable.aspx](http://infocoronavirus.gva.es/p_vulnerable.aspx)
- **Conselleria de Sanitat Universal y Salud Pública:** [http://www.san.gva.es/web\\_estatica/index\\_va.html](http://www.san.gva.es/web_estatica/index_va.html)
- **Ministerio de Sanidad, Covid-19:** <https://n9.cl/ewsd>
- **Guía Recursos Caritas Diocesana:** <https://n9.cl/2kig>
- **Cruz Roja, Covid-19:** <https://www2.cruzroja.es/recursos-covid19>
- **Servicio Público de Empleo Estatal:** <http://www.sepe.es/HomeSepe>
- **Centro Mujer 24h, Violencia de Género:** <http://sinmaltrato.gva.es/es/donde-acudir-centro-mujer-24h>
- **Guía de Preguntas frecuentes, ampliar el escudo social para no dejar a nadie atrás:** <https://n9.cl/rz7gi>

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN 23/04/2020**