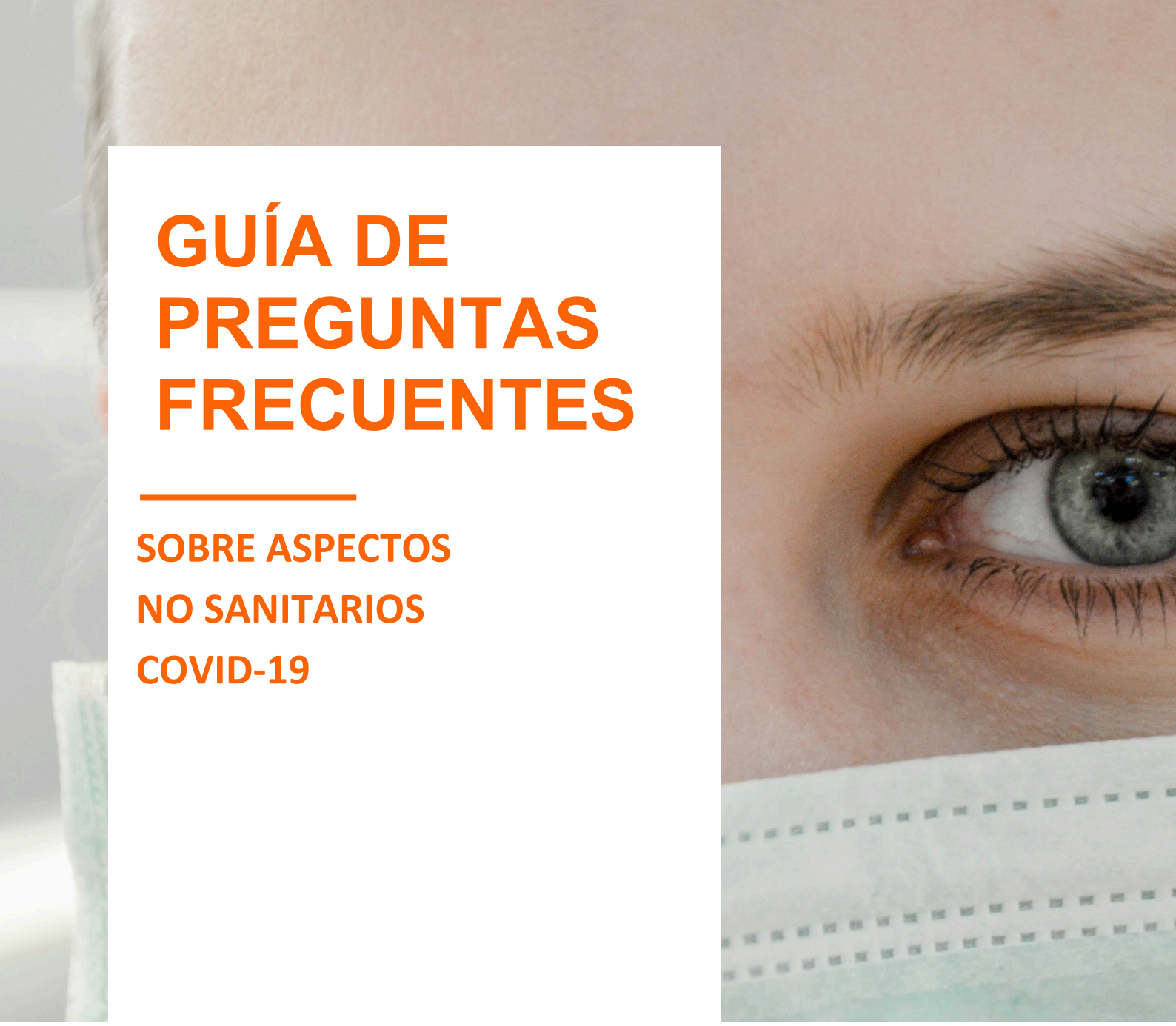


GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES

SOBRE ASPECTOS NO SANITARIOS COVID-19

8 ABRIL 2020. VERSIÓN 5

AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES
Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 4

1. PRESTACIONES DEPENDENCIA 4

A. CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES, CENTROS DE DÍA Y CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD 4

A.1 Aspectos generales 4

A.2 Suspensión de la actividad de los Centros de día 6

A.3 Pago de los servicios de Centros de día y de noche 9

B. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA Y PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA EN CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA (CPAs) 10

B1. Suspensión de la actividad de los CPAs 10

C. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO 11

C.1 Aspectos generales de la prestación del servicio 11

C.2 Corporaciones Locales y entidades prestadoras del servicio 16

D. OTRAS CUESTIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE DEPENDENCIA 18

E. SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL 19

2. OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES 20

A. TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO (TAJ65) 20

3. SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA 22

A. PREGUNTAS FRECUENTES RECIBIDAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN 22

B. PREGUNTAS RELACIONADAS CON CORONAVIRUS (COVID-19) 24

ANEXO I - NORMATIVA COVID-19 (NORMATIVA estatal) 26

ANEXO II - NORMATIVA COVID-19 (NORMATIVA autonómica) 28

INTRODUCCIÓN

Este documento recoge las preguntas más frecuentes relacionadas con las prestaciones gestionadas en esta Agencia en el contexto de la crisis por la pandemia del virus COVID-19.

El texto será actualizado periódicamente para incorporar las nuevas medidas que adopten las diferentes autoridades nacionales y autonómicas respecto de las materias que se tratan a continuación u otras que puedan verse afectadas en un futuro próximo.

1. PRESTACIONES DEPENDENCIA

A. CENTROS DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES, CENTROS DE DÍA Y CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

A.1 Aspectos generales

P-1. En relación con el 80% a abonar de cada una de las plazas concertadas en los centros, ¿sobre qué concepto se aplica? ¿sobre el total de la plaza o sobre la parte que financia habitualmente la Agencia (es decir, sin la parte proporcional que corresponde a la persona usuaria)?

R- El 80% se aplicará sobre el coste total de la plaza.

P-2. En el caso de los centros de día de mayores, al establecerse un precio diferente según se use o no el servicio de transporte por las personas beneficiarias, ¿cuál es el precio de la plaza que se toma como referencia el precio con transporte o sin transporte?

R. El 80% a abonar se aplicará sobre el coste total de la plaza que viniera ocupando cada persona, es decir, para aquellas plazas que se vinieran usando con transporte, el 80% a abonar se aplicará sobre el coste total de la plaza con transporte.

Para aquellas plazas que se vinieran usando sin transporte, el 80% a abonar se aplicará sobre el coste total de la plaza sin transporte.

P-3. ¿Qué plazas son las que abonan con el 80%?¿todas las concertadas, las concertadas ocupadas o las acreditadas?

R. El 80% a abonar se aplicará sobre el coste total de las plazas ocupadas en la liquidación del mes inmediatamente anterior, es decir, la de mes de febrero de 2020 y tomando como referencia la ocupación del último día.

Por tanto, del periodo del 1 de marzo al 15, se liquidará en función del servicio realmente prestado por los centros y del 15 de marzo hasta el 31, la liquidación corresponderá al 80% del coste de cada plaza que estuviera ocupada el 29 de febrero de 2020.

P-4. ¿Desde qué momento queda suspendida la obligación de la aportación económica de las personas usuarias?

R. Desde el momento de la suspensión del servicio, existiendo la obligación del pago por parte de las personas usuarias de la parte correspondiente desde el día 1 de marzo hasta el día anterior de inicio de la suspensión (15 de marzo)

P-5. ¿Se pueden hacer visitas domiciliarias a personas usuarias sin material de protección (mascarillas, guantes...) ?

R. Las empresas prestadoras del servicio son las encargadas de proporcionar los equipos de protección individual (EPI) que permitan cumplir las recomendaciones técnicas para la prestación del servicio.

No obstante, desde la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se pondrá a disposición de las entidades un formulario online donde recogerán las necesidades de material a raíz de los protocolos de seguridad sanitaria establecidos.

A.2 Suspensión de la actividad de los Centros de día

P-6. ¿Qué se entiende por suspensión de la actividad de los Centros de día para personas mayores, Centros de día y Centros ocupacionales para personas con discapacidad?

R. Se entiende por suspensión de la actividad el desarrollo de actividades presenciales en estos centros; se trata de una medida de prevención implantada por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, dado el alto riesgo para la salud de las personas en caso de contagio.

No obstante, el equipo de estos centros debe continuar realizando la atención domiciliaria de las personas usuarias de los centros para el seguimiento proactivo de los casos de mayor vulnerabilidad, ya sea de manera presencial o telefónica, compensando así el cierre. Incluso se realizan tareas y actividades de apoyo diario a la actividad de estas personas en su domicilio o entorno.

P-7. Cuando se habla de contratos de servicios y contrato de concesión de servicios, ¿los conciertos de plazas para los servicios de centro de día y noche están incluidos?

R. Sí. Los conciertos de plazas para la prestación de los servicios de centros de día y noche para personas mayores dependientes, así como los de centros de día y centros de día con terapia ocupacional para personas con discapacidad dependientes se encuentran englobados dentro de este tipo de contratos.

P-8. ¿Es compatible el abono del 80% del coste de la plaza establecido en el Acuerdo de 13 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno con la posibilidad de Expedientes de Regulaciones Temporales de empleo?

R. No, la entidad deberá mantener la plantilla vinculada directamente a la atención de las plazas concertadas con la administración.

Dado que el abono del 80% del coste de las plazas tiene como objetivo el garantizar la estabilidad en el empleo de las plantillas que actualmente prestan el servicio, en caso de que la entidad se acoja a un ERTE, este no podrá afectar en ningún caso al personal que venía asistiendo a las plazas concertadas con la administración.

Cada centro deberá calcular el personal que actualmente destina en relación con las plazas concertadas, aplicando las ratios existentes en las dos normativas que permanecen en

vigor, Orden 1 de julio de 1997 y/u Orden 5 de noviembre de 2000. Hay que tener en cuenta la posibilidad de centros que estén acreditados por ambas normativas. En este caso, deberá calcularse cada tipo de plaza acreditada con la normativa de su aplicación y posteriormente hacer un compendio de ambas y su consiguiente sumatorio.

Para el cómputo del personal y cálculo de la ratio deberá redondearse el número resultante al número de trabajadores y trabajadoras completo más cercano (la décima igual o inferior a cinco se aproximará al número entero inferior, mientras que la décima superior irá número entero superior).

P-9. ¿Es necesario que la entidad acredite que no ha realizado ningún ERTE sobre la parte del personal correspondiente al concierto para el pago del 80% del coste de la plaza?

R. Sí. Tal como establece el artículo 11 del Capítulo III del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, en su redacción dada por el Decreto-ley 7/2020, de 1 de abril, los abonos estarán condicionados a la acreditación por la empresa prestataria de los costes referidos y la permanencia de la plantilla de trabajo adscrita al contrato en cuestión y anteriormente indicada, en las mismas condiciones laborales y durante el tiempo que dure la no prestación del servicio, así como el abono de los salarios.

Por tanto, en caso de que la entidad recurra a un ERTE parcial, deberá acreditar que este no afecta al personal adscrito al concierto.

P-10. Esto supone que ¿en el caso de que la entidad se acoja a un ERTE, perdería su compromiso, sus derechos y obligaciones con la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación cuando termine el estado de alarma y podamos abrir nuestros centros?

R. En caso de que la entidad decida acogerse a un ERTE de toda la plantilla o parte ella, afectando al número de trabajadores adscritos al concierto de plazas, quedaría sin efecto el concierto de plazas y no se abonaría el 80% establecido en el Acuerdo de 13 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno durante la suspensión del servicio derivada de las medidas adoptadas para la contención del COVID-19. En el momento en que la medida del cierre de los centros quede suspendida y los centros vuelvan a prestar el servicio, se continuará con las mismas condiciones contractuales bajo las que cada entidad venía prestando el mismo.

P-11. ¿Tienen las entidades obligación de sustituir las bajas por enfermedad en su plantilla durante el período que dure el estado de alarma y, por lo tanto, esté suspendido el servicio de Centro de Día?

R. Los centros deben permanecer cerrados y no está permitido atender a personas usuarias en los mismos. No obstante, el abono del 80% del precio de la plaza ocupada en centros de día para personas mayores, centros de día y centros ocupacionales para personas con discapacidad, queda vinculada tanto al compromiso de la entidad prestadora del servicio de mantener el empleo, como a la realización de tareas de seguimiento proactivo de los casos de mayor vulnerabilidad, ya sea de manera presencial o telefónica, promoviendo la continuidad del servicio.

P-12. ¿Queda a criterio de las direcciones de los centros la reasignación de las tareas y funciones del personal para una mayor efectividad?

R. Si no pudieran garantizar la actividad por cuestiones relacionadas con medios personales, deberán comunicarlo de inmediato a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y Consejería de Salud y Familia, así como a la Delegación o Subdelegación de Gobierno de Andalucía a fin de recabar el auxilio urgente disponible para dar respuesta a la situación concreta, tal y como se indica en el apartado quinto de la Orden SND/275/2020, de 23 de marzo, por la que se establecen medidas complementarias de carácter organizativo, así como de suministro de información en el ámbito de los centros de servicios sociales de carácter residencial en relación con la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

★ NUEVA

P-13. ¿Cómo se va a realizar un seguimiento de la continuidad del servicio de las personas usuarias de los centros de día dentro de las especiales condiciones de confinamiento actualmente vigentes?

R. Las medidas ha requerido una adaptación de los procedimientos de gestión desde el punto de vista informático. Como resultado de este trabajo, los centros ya tienen disponible, en los sistemas informáticos, un cuestionario de seguimiento para que puedan reflejar las actuaciones que se están llevando a cabo por su personal en este periodo de Estado de Alarma, procurando así a las personas en situación de dependencia beneficiarias de este servicio un seguimiento de su estado de salud, así como la organización de distintas actividades programadas para realizar en sus domicilios.

A.3 Pago de los servicios de Centros de día y de noche

P-14. ¿Se podrá generar la liquidación correspondiente al mes de marzo el día 1 de abril como hasta ahora?

R. Estamos trabajando desde la Agencia para que la aplicación informática refleje esta nueva situación en las liquidaciones de los centros y sea posible resolver cada una de las incidencias que se generen en los aplicativos.

Está previsto que el día 1 de abril se pueda emitir por las entidades, a través de las aplicaciones actuales, la liquidación correspondiente al mes de marzo.

La liquidación/facturación por los servicios de centro de día y noche se realizan a mes vencido a través de las aplicaciones informáticas diseñadas por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia que calcula, una vez cerrado el mes el importe correspondiente a aportar por las personas beneficiarias del servicio y el correspondiente a la Administración.

P-15. En relación a la liquidación del periodo de suspensión del servicio ¿se tendría en cuenta en la liquidación un alta que se haya producido en la primera quincena del mes de marzo?

R. El periodo del 1 al 15 de marzo se liquidará en función del servicio realmente prestado por los centros, por lo que se tendrán en cuenta las altas producidas en esos días. Para la liquidación del periodo de suspensión, la liquidación corresponderá al 80% del coste de cada plaza que estuviera ocupada el 29 de febrero de 2020.

P-16. Desde el 16 de marzo en adelante ¿cómo se indica la ausencia de personas usuarias en la aplicación de los centros de día? ¿Se pondría en el aplicativo "falta por hospitalización" ?

R. En el aplicativo no habrá que indicar ninguna situación con relación a las personas usuarias respecto a los días de suspensión del servicio derivada de las medidas adoptadas para la contención del COVID-19. Próximamente se informará a las entidades sobre cómo tienen que proceder para poder calcular la liquidación correspondiente al mes de marzo.

★ NUEVA

P-17. ¿Se continúa percibiendo la prestación vinculada a un servicio de Centro de Día aunque se haya suspendido la asistencia de la persona dependiente?

R. Si, la prestación económica vinculada para la asistencia a Centro de Día se continúa abonando a la persona usuaria con el fin de continuar sufragando los gastos de la plaza asignada por Resolución PIA y reservada por el Centro durante la ausencia y conforme a los términos de abonos firmados por ambas partes en el contrato inicial del servicio. Además, y siguiendo las recomendaciones formuladas por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 30 de marzo de 2020, el Centro debe revisar los casos para verificar que están correctamente atendidos en sus domicilios y si precisan de algún tipo de apoyo externo. Igualmente se deben movilizar, si se precisa, al personal de dichos centros, reiterando una vez más las recomendaciones de actuación desde los servicios sociales dictadas por la Secretaria de Estado de Derechos Sociales del Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030.

B. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA Y PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA EN CENTROS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA (CPAs)

B1. Suspensión de la actividad de los CPAs

P-18. ¿De qué manera afecta la suspensión temporal de los Centros de Participación Activa a las personas con grado I reconocido que tenían prescrito el Servicio de Promoción de la Autonomía y Prevención de la dependencia en uno de estos centros de titularidad de la Junta de Andalucía?

R. El Acuerdo de 13 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno suspende la actividad de los CPAs de gestión propia desde el 13 de marzo de 2020.

Esta suspensión temporal se llevó a cabo como medida de prevención dado el riesgo para la salud de estas personas en caso de contagio, afectando a todas sus actividades. Por tanto, las personas con Grado I no podrán retomar esta prestación en tanto en cuanto, las autoridades sanitarias no autoricen su reanudación.

P-19. ¿De qué manera afecta la suspensión temporal de la actividad de los CPA a los contratos que la ASSDA mantiene con las empresas adjudicatarias de los talleres para la promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia?

R. En aplicación del artículo 34, Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, los contratos que mantiene la ASSDA con estas entidades han quedado en suspenso desde el 16 de marzo de 2020, y hasta que dicha prestación pueda reanudarse. A estos efectos, se entenderá que la prestación puede reanudarse cuando, habiendo cesado las circunstancias o medidas que la vinieran impidiendo, el órgano de contratación notificara al contratista el fin de la suspensión.

No obstante, la Agencia abonará los gastos salariales de la plantilla imputables al citado contrato.

Dicho abono continuará, en todo caso, mientras persista la causa de imposibilidad de continuar con la ejecución de los contratos como consecuencia de las medidas derivadas de la declaración del estado de alarma, hasta el tope máximo importe establecido en los propios contratos.

P-20. En qué situación quedan aquellas liquidaciones de horas de taller realizadas que no se hubieran llegado a tramitar por parte de la empresa.

R. Se podrán seguir presentando de la manera habitual y se acometerán los pagos con total normalidad, puesto que todos los procesos implicados pueden realizarse telemáticamente.

C. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

C.1 Aspectos generales de la prestación del servicio

P-21. ¿Para qué sirven las medidas adoptadas?

R. Son medidas encaminadas a la contención y prevención de posibles contagios del COVID-19, minimizar los riesgos y preservar al conjunto de la ciudadanía de un contagio masivo.

P-22. ¿En qué afecta a las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio?

R. Es un servicio dirigido a personas especialmente vulnerables por su edad avanzada y patologías previas. Además, la elevada rotación en distintos domicilios de las personas encargadas de su atención y el estrecho contacto necesario para la prestación de las tareas relacionadas con el aseo y cuidados personales, son aspectos destacados desde un punto de vista epidemiológico.

P-23. ¿Cuándo se considera un Servicio esencial?

R. Las atenciones domiciliaras son servicios esenciales cuando se deben mantener para la garantía de atención de las personas usuarias del SAD más vulnerables y que se encuentren en las siguientes situaciones:

- Personas cuya falta de autonomía personal les impida el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria y no cuenten con el apoyo familiar necesario.
- Personas con circunstancias muy excepcionales y con un alto grado de vulnerabilidad, cuando así lo prescriba el equipo de intervención social de los Servicios Sociales.

P-24. ¿Quién debe considerar y valorar que el servicio que se recibe es esencial? ¿puede la empresa prestadora del Servicio tomar la decisión de suspenderlo sin la autorización de los Servicios Sociales Comunitarios?

R. No, el establecimiento de los servicios mínimos y esenciales del Servicio de Ayuda a Domicilio y su suspensión, si procede, corresponde a las diputaciones y ayuntamientos, por ser éstas las administraciones competentes y gestoras del servicio. Las corporaciones municipales y supramunicipales son quienes mejor conocen las necesidades de las personas usuarias del servicio y la labor que realizan a través de los servicios sociales comunitarios y junto a los trabajadores y trabajadoras sociales.

P-25. ¿Cuáles son los motivos para la suspensión del Servicio?

R. Que las personas usuarias dispongan de apoyo familiar idóneo para realizar las labores de atención prescritas en el servicio y que tengan la capacidad suficiente para el desempeño de tales funciones, siempre que se tenga garantía de la adecuada cobertura de las necesidades básicas de aseo, higiene personal y del entorno próximo, vestido, tratamiento y prestaciones farmacéuticas y de alimentación.

P-26. ¿Qué es suspensión total? ¿y parcial?

R. Los y las profesionales de los servicios domiciliarios deberán graduar la prioridad de los apoyos, su frecuencia y el tipo, según la autonomía personal, el estado de salud y la red de apoyo disponible para la persona usuaria. Por lo que tras su valoración puede producirse:

- La suspensión total que es la retirada temporal de todo el servicio que se viene recibiendo, manteniendo siempre la cobertura de las necesidades básicas con el apoyo familiar y siempre con la supervisión del servicio profesional.
- La suspensión parcial que es la retirada de algunas de las funciones que el/la auxiliar venía desarrollando, y que en caso de ausencia de red de apoyo familiar y/o social, deberá valorarse con criterios profesionales.

Para casos en los que los apoyos de la ayuda a domicilio pueden ser abordados por la persona y/o el entorno, se garantizará siempre la existencia de vías de contacto proactivas entre éstas y los/las profesionales a través de modalidades telemáticas (telefonía, videoconferencia, teleasistencia, ...) para evitar el aislamiento social prolongado de personas vulnerables.

P-27. ¿Se puede, en estos momentos, modificar las tareas de la auxiliar de ayuda domicilio? ¿Y las horas del Servicio?

R. Sí, el personal técnico de los Servicios Sociales Comunitarios junto con los y las profesionales de seguimiento de la empresa prestadora del servicio, pueden modificar el contenido de las atenciones domiciliarias prescritas atendiendo a sus valoraciones. Pudiendo variarse en:

- Intensidad; con la disminución de las horas, teniendo en cuenta las necesidades cubiertas por otros cuidadores familiares, o el incremento de intensidades horarias o asistenciales, en los casos que sea posible.

- Con nuevas tareas imprescindibles (realizar compras, cocinar o proveer de alimentos, promover contacto telefónico o telemático con familiares confinados en otros lugares, etc.). En ningún caso se interrumpirán las prestaciones domiciliarias que garanticen la cobertura de necesidades básicas esenciales: aseos, higiene personal y del entorno próximo, vestido, tratamiento y prestaciones farmacéuticas, de alimentación.

P-28. ¿Es posible continuar con un Servicio de Ayuda Domicilio compartido en distintos domicilios en los que la persona usuaria reside temporalmente?

R. No, la persona debe permanecer en situación de confinamiento en el domicilio donde se encontraba cuando se decretó el estado de alarma, continuando con la prestación del servicio y no siendo posible la rotación por varios domicilios.

P-29. Se dice que a las personas con Grado III (Gran dependencia) tiene prioridad al ser un colectivo muy vulnerable, pero ¿qué ocurre con las personas con Grado II y I?

R. Deberá garantizarse la cobertura de las necesidades básicas de las personas con Grado III (Gran dependencia) y Grado II (Dependencia severa) que tengan nulo o escaso apoyo familiar, manteniéndose la intensidad de la prestación reconocida y priorizando el aseo, la movilización, ayuda o dar de comer y beber, el control de la administración del tratamiento médico en coordinación con los equipos de salud. Para los grandes dependientes es necesario el apoyo en las situaciones de incontinencia, ayuda para realizar cambios posturales, ayuda para levantarse y acostarse, ayuda en el vestir y otras análogas.

Los servicios a personas con Grado I (Dependencia moderada) quedarán modificados al seguimiento y atención telefónica y, en los casos de falta de apoyo familiar, al servicio de comida a domicilio.

P-30. ¿La persona dependiente o su familiar se puede negar a recibir el servicio si el/la auxiliar no dispone de las protecciones necesarias?

R. Si, pero deberá en primer lugar comprobar que las protecciones se adecuan a lo publicado en el Acuerdo de 30 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno sobre las recomendaciones para garantizar la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Si no se adecuan puede negarse, pero se debe comunicar a los Servicios Sociales Comunitarios que verificarán que la persona queda debidamente atendida en todas sus necesidades. Se procederá a hacer seguimiento del servicio por vía telefónica para el mantenimiento de las circunstancias y de cuidados.

P-31. Si una persona dependiente que tiene resuelto en su PIA Centro de Día con el Servicio de Ayuda a Domicilio complementario deja de acudir al Centro durante estos días, ¿podría continuar recibiendo el SAD?

R. Si, se podrá mantener el servicio atendiendo a los cuidados y apoyos familiares de que disponga. Si fuese necesario se restablecerá el contenido de las atenciones domiciliarias prescritas hasta el momento, de forma personalizada y adaptada a cada situación concreta.

P-32. ¿A dónde dirigirse en caso de duda o cambios en el servicio prestado durante esta situación de alarma?

R. Cualquier duda, aclaración o cambios respecto al servicio y/o intensidad de horas, debe dirigirse a los Servicios Sociales Comunitarios de su lugar de residencia.

C.2 Corporaciones Locales y entidades prestadoras del servicio

P-33. ¿Cómo solicitar el suministro de los equipos de protección (EPI) para poder cumplir los documentos y recomendaciones técnicas para la prestación del servicio?

R. Aunque las empresas prestadoras del servicio son las encargadas de proporcionar los equipos de protección individual (EPIS), y ante las dificultades para la provisión de estos, se ha puesto a disposición de Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y Diputaciones Provinciales un formulario online donde se recojan las necesidades de material a raíz de los protocolos de seguridad sanitaria establecidos.

Este formulario será trasladado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia semanalmente a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, para el traslado inmediato al Ministerio de Sanidad en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, de las peticiones realizadas.

P-34. ¿Existen algún manual de recomendaciones que oriente tanto a las corporaciones locales como a las entidades prestadoras para garantizar la prestación del servicio?

R. Si, el 30 de marzo se publicaron en el BOJA las recomendaciones formuladas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y también la Consejería de Salud y Familias para garantizar la prestación del servicio de ayuda a domicilio, estableciendo recomendaciones específicas sobre la continuidad garantizada de la atención a las necesidades básicas, la reconfiguración de los contenidos de atención, la modificación de actuaciones en función de prioridades, personal de la administración y de empresas proveedoras de servicios y detección de casos y protección de trabajadoras y trabajadores de ayuda a domicilio.

P-35. ¿Cómo se va a continuar realizando las liquidaciones del Servicio con la Corporaciones Locales desde la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia?

R. Para que la gestión de la liquidación no se vea alterada, con fecha 31 de marzo se firmó una instrucción para facilitar la información necesaria a las entidades locales para generar las liquidaciones como viene siendo habitual.

P-36. ¿Existen algún teléfono de ayuda psicológica para las personas usuarias o auxiliares que lo necesiten?

R. Sí, es el teléfono gratuito 851 000 520 que desde la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación junto a los Colegios oficiales de psicología de Andalucía.

Se trata de ofrecer una atención psicológica rápida a modo de primeros auxilios psicológicos, principalmente situaciones de ansiedad, cansancio emocional por sobrecarga, duelo, estados depresivos... Además, se cuenta con un protocolo e indicaciones de derivación a otros recursos en función de casuísticas particulares y otros escenarios de riesgo grave.

P-37. ¿Existen contradicciones entre las recomendaciones del Ministerio de reforzar la dependencia y las indicaciones que se han dado desde nuestra Comunidad Autónoma para establecer los servicios mínimos?

R. No, el pasado 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) elevó de categoría y declaró el brote de SARS-COV-2 como pandemia. En el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, el Gobierno de la Nación declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Ese mismo día 14 de marzo, esta Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación dictó un Comunicado a las entidades gestoras de servicio de ayuda a domicilio a personas dependientes de Andalucía con una serie de recomendaciones a la hora de prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio. En dicho comunicado se establecía como criterio general del mínimo de servicios esenciales que "se evitará las salidas fuera del domicilio de las personas usuarias de este servicio, suspendiendo cualquier actividad fuera del entorno domiciliario; de manera que la atención a los usuarios del servicio se circunscriba a las labores propias de aseo, limpieza y alimentación" . Del mismo modo, se afirmaba que "las entidades municipales y supramunicipales, competentes en el servicio de ayuda a domicilio, podrán implementar medidas complementarias en lo que a la intensidad del servicio se refiere" .

D. OTRAS CUESTIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE DEPENDENCIA

P-38. ¿Cuáles son los servicios mínimos esenciales de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía durante el estado de alarma?

R. Desde la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se han considerado servicios esenciales:

- La gestión y atención a las Comunidades Terapéuticas.
- El Servicio de valoración de dependencia.
- La Teleasistencia.

P-39. ¿Se siguen tramitando los reconocimientos de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones de las solicitudes presentadas antes de la declaración del estado de alarma?

R. No. Además de la suspensión de los plazos de los procedimientos administrativos, también se han suspendido desde, el día 16 de marzo, las visitas domiciliarias realizadas por el personal de trabajo social responsable de las valoraciones y los Programas Individuales de Atención (PIA), y la incorporación de personas en situación de dependencia a recursos de atención residencial por resolución PIA.

P-40. ¿Se van a abonar las prestaciones económicas a las personas que las tengan reconocidas en su resolución PIA durante la declaración del estado de alarma?

R. Si, las prestaciones económicas van a ser abonadas en las fechas previstas sin que se vean afectadas ni en tiempo ni en cuantías por esta situación de alarma. Como viene siendo habitual las prestaciones de dependencia se hacen efectivas a mes vencido, final de mes o primeros cinco días del mes siguiente.

E. SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL

P-41. ¿Qué personas pueden ser declaradas en una situación de emergencia social derivada de las medidas preventivas adoptadas por parte de la Administración de la Junta de Andalucía frente al Covid-19?

R. Personas con resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, o potencialmente dependientes por causa sobrevenida, o bien menores, que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:

- Suspensión del recurso de atención a la dependencia o de la suspensión del acceso al mismo por parte de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales, que provoque que la persona beneficiaria o la persona con resolución de reconocimiento de la situación de dependencia quede en situación de desamparo.
- Modificaciones del entorno de la persona que provoquen una situación de desamparo.
- Suspensión del recurso de atención a la dependencia que provoque la imposibilidad manifiesta de conciliar sus obligaciones principales de garantizar la prestación del servicio público y el correcto cuidado de un ascendiente o descendiente de primer grado en situación de dependencia y que esta atención no pueda ser asumida por otro familiar.
- Situaciones, valoradas y documentadas por los servicios sociales comunitarios, que como consecuencia de la declaración del estado de alarma, han visto interrumpida su resolución del derecho a las prestaciones por dependencia.
- Cierre o suspensión de la actividad, por parte de la entidad gestora del recurso asistencial para personas mayores, personas con discapacidad, centros de menores, comunidades terapéuticas o centros de servicios sociales de análoga naturaleza.
- Situaciones de menores cuyos progenitores, tutores o guardadores estén afectados por el COVID-19 y por su estado de salud y hasta su recuperación, no puedan atender a los menores a su cargo, siempre y cuando carezcan de apoyo familiar y social que los pueda atender.

P-42. ¿A qué recursos asistenciales puedo acceder si me encuentro en una situación de emergencia social?

R. Los recursos que pueden ser destinados para atender a las personas declaradas en situación de emergencia social, y por tanto objeto de especial protección, son los siguientes:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Centros Residenciales públicos y privados para personas mayores y personas con discapacidad con la preceptiva autorización administrativa de funcionamiento.
- Centros de Servicios Sociales de gestión directa de la Junta de Andalucía.
- Entidades de voluntariado que por su especialización y capacitación puedan dar un servicio suficiente en s términos establecidos en la Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza del Voluntariado.
- Centros de protección de menores de titularidad de la Junta de Andalucía.

2. OTROS SERVICIOS Y PRESTACIONES

A. TARJETA ANDALUCÍA JUNTA SESENTAYCINCO (TAJ65)

P-43. ¿En caso de tener más de 65 años y estar empadronado en Andalucía, es posible en este momento solicitar la TAJ65?

R. El proceso de expedición de la TAJ65 no está incluido entre los servicios esenciales establecidos por el gobierno en el Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo.

No obstante, es posible solicitar la TAJ65 telemáticamente a través de la página web de la ASSDA. Si bien, en este momento el proceso de grabación y estampación de tarjetas se encuentra paralizado, por lo no se recibiría hasta después de la reanudación de este proceso.

P-44. ¿En caso de que la tarjeta caduque podré seguir utilizándola?

R. Excepcionalmente, debido a las circunstancias actuales podrá seguir utilizándola para todas las prestaciones salvo para la bonificación del Transporte Interurbano. En este caso solo podrá usarla hasta el último día del mes que aparece en la tarjeta como fecha de caducidad.

No es posible que las máquinas lectoras de la Tarjeta situadas en los autobuses puedan aplicar el descuento correspondiente del 50% sobre el precio del billete único y por tanto no se podrá usar estando caducada.

Por ello una vez se reestablezca la situación actual, se redoblarán esfuerzos para agilizar las tareas de renovación de tarjetas.

P-45. ¿De qué manera afecta la situación actual a la bonificación de transporte interurbano con la TAJ65?

R. En la actualidad, el tránsito en autobús interurbano se ve limitado tanto por el Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo de 2020, como por la Orden de 28 de marzo de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de Salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19). En esta última quedan establecidas en su artículo primero medidas para la reducción del transporte regular de viajeros.

En caso de tener que usar dicho transporte, es posible que no quede garantizado la práctica del descuento con la TAJ65, puesto que en virtud de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y de sus propios servicios de Prevención de Riesgos Laborales, algunas empresas han establecido un protocolo temporal que implica no aceptar intercambios dinerarios con las empresas por lo que en estos momentos no se puede garantizar en el 100% de los casos la práctica de dicho descuento.

P-46. ¿Puede afectar la situación actual al cobro de las liquidaciones de las bonificaciones practicadas por parte de las empresas de transporte?

R. No debe afectar. El procedimiento de cobro se realizará mediante el procedimiento habitual con la excepción de que se deberá adelantar telemáticamente la documentación justificativa para que la Agencia pueda proceder a su pago.

P-47. ¿De qué manera afecta la situación actual a las personas usuarias del Servicio de Comedor en Centros de Participación Activa (CPAs)?

R. Los Centros de Participación Activa se encuentran cerrados a la fecha, por lo que toda su actividad asociada queda suspendida.

En el caso del servicio de comedor, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha llevado a cabo una medida excepcional para que las personas que tengan la TAJ65 en su modalidad Oro y que sean socias de un CPA con servicio de comedor, puedan recibir un almuerzo gratuito en su domicilio a través de un servicio de catering a domicilio.

Para más información puede llamar al teléfono gratuito 900 2001 65.

3. SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

A. PREGUNTAS FRECUENTES RECIBIDAS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN

P-48. ¿Sigue funcionando el Servicio Andaluz de Teleasistencia durante el Estado de Alarma provocado por el coronavirus?

R. Sí, el Servicio Andaluz de Teleasistencia está considerado como un servicio esencial según él la Orden del Consejero de la Presidencia, Administración Pública e Interior de 15 de marzo de 2020, por el que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19.

Seguimos estando disponibles las 24 horas, todos los días del año.

P-49. ¿Cómo puedo contactar con Teleasistencia?

R. Se puede contactar con el Servicio Andaluz de Teleasistencia a través de los medios habituales:

- Pulsando el botón de la consola o de la unidad de control remoto que componen los dispositivos domiciliarios de teleasistencia.
- Llamando al 900 920 029 para contactar con el Servicio Técnico, en caso de que quiera informar de alguna incidencia de su dispositivo domiciliario.
- Llamando al 900 2001 65 para solicitar el alta en el Servicio Andaluz de Teleasistencia.

P-50. ¿Se siguen realizando instalaciones de nuevos dispositivos de Teleasistencia durante este período?

R. El Acuerdo de 13 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno suspendió las actuaciones de instalación de dispositivos en los domicilios de las personas usuarias, conservándose las de mantenimientos críticos que supongan la imposibilidad o dificultad de conexión del dispositivo domiciliario con los Centros de Atención.

P-51. ¿Se siguen realizando mantenimientos de los dispositivos de Teleasistencia durante este período?

R. Sólo se realizarán aquellos mantenimientos de los dispositivos de carácter prioritario, es decir, aquellas incidencias que impidan a la persona contactar con la central, posponiéndose aquellos que sean de otra índole.

B. PREGUNTAS RELACIONADAS CON CORONAVIRUS (COVID-19)

P-52. ¿Qué medidas tengo que tomar para evitar el contagio con el coronavirus?

R. Ante las consultas de las personas usuarias de cómo evitar el contagio, se ha iniciado una campaña con una serie de recomendaciones entre las que se encuentran:

- Lavado frecuente de manos con agua y jabón
- Permanecer en el domicilio.
- Evitar el contacto con personas que no convivan con nosotros, en la medida de lo posible, incluyendo a los familiares directos.
- En caso de tener que salir por alguno de los motivos permitidos, hacerlo extremando las precauciones: evitar coger transporte público, uso de guantes y mascarillas si es posible, mantenimiento de la distancia social,...

P-53. ¿Qué tengo que hacer si presento síntomas compatibles con el coronavirus?

R. Sí presenta síntomas compatibles con el coronavirus, puede pulsar el dispositivo de Teleasistencia de la Junta de Andalucía, y dependiendo de los síntomas que manifieste, se facilitará una serie recomendaciones sanitarias o se le derivará al recurso sanitario que precise (Salud Responde o 061).

P-54. ¿Qué tengo que hacer si quiero solicitar una cita médica con mi médico de familia?

R. Si quiere solicitar una cita con su médico de familia puede pulsar el dispositivo de Teleasistencia de la Junta de Andalucía para que profesionales de este servicio realicen las gestiones necesarias, a través de los recursos disponibles por el Servicio Andaluz de Salud.

P-55. ¿Y si quiero anular o modificar una cita con algún especialista?

R. La mayoría de las citas de especialistas están siendo anuladas, informándose telefónicamente a la persona afectada. Si su cita no ha sido anulada y no quiere acudir, puede anularla o cambiarla llamando a Salud Responde o pulsando el dispositivo de teleasistencia para que se realice las gestiones pertinentes.

P-56. ¿Cómo puedo hacer para que me hagan la prueba del anticoagulante (sintrom o aldocumal) en casa?

R. En la mayoría de las ocasiones es la persona interesada quien debe desplazarse a su Centro de Atención Primaria (CAP). Si tiene dudas sobre si debe o no acudir a su CAP, desde el Servicio Andaluz de Teleasistencia pueden realizar la consulta de cuál es la opción más adecuada para su caso.

P-57. ¿Qué tengo que hacer si necesito renovar mis recetas o solicitar que se incluya nueva medicación en mi tarjeta sanitaria?

R. Debe llamar a Salud Responde o a su Centro de Salud para solicitar la gestión. Si no se pudiera contactar, debido a la saturación de las líneas, también puede solicitar cita para realizar una consulta telefónica en la página web del Servicio Andaluz de Salud y su médico le llamará el día y hora establecida.

P-58. ¿Qué tengo que hacer si al ser persona de riesgo o dependiente no puedo salir de mi domicilio y no dispongo de nadie que me pueda realizar las compras básicas como comida y medicamentos?

R. Cuándo se identifica que una persona usuaria del Servicio Andaluz de Teleasistencia se encuentra en situación de emergencia social se le proporciona el contacto de los servicios comunitarios correspondientes. Si la persona usuaria no puede realizar dicha gestión personalmente, desde Teleasistencia se contacta en su nombre. Además, se informa a la Dirección General de Personas Mayores para que valore la situación y realice las actuaciones necesarias.

ANEXO I - NORMATIVA COVID-19 (NORMATIVA estatal)

Doc.	NORMATIVA ESTATAL
1	Código Electrónico Crisis Sanitaria COVID-19 (actualizado a 31-3-2020)
2	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, modificado por el Real Decreto 465/2020, de 17 de marzo. Desarrollado por: *2.1. Resolución de 25 de marzo de 2020, del Congreso de los Diputados, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de autorización de la prórroga del estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.* *2.2. Instrucción de 19 de marzo de 2020, del Ministerio de Sanidad, por la que se establecen criterios interpretativos para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.* *2.3. Informe de 20 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia relativo a consulta sobre la forma en la que habrá de procederse en el momento que pierda vigencia la suspensión de los plazos previstos por el RD 463/2020. Interpretación de la disposición adicional tercera.* *2.4. Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.*
3	Orden SND/265/2020, de 19 de marzo, de adopción de medidas relativas a las residencias de personas mayores y centros socio-sanitarios, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
4	Orden SND/275/2020, de 23 de marzo, por la que se establecen medidas complementarias de carácter organizativo, así como de suministro de información en el ámbito de los centros de servicios sociales de carácter residencial en relación con la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19
5	Resolución de 23 de marzo de 2020, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

6	Orden SND/295/2020, de 26 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos en el ámbito de los servicios sociales ante la situación de crisis ocasionada por el COVID-19.
7	Orden TMA/277/2020, de 23 de marzo, por la que se declaran servicios esenciales a determinados alojamientos turísticos y se adoptan disposiciones complementarias
8	Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, por el que se adoptan medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19
9	Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19
10	Recomendaciones de actuación desde los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria ante la crisis por COVID-19. Secretaría de Estado de Derechos Sociales. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

ANEXO II - NORMATIVA COVID-19 (NORMATIVA autonómica)

Doc.	ANEXO II - NORMATIVA COVID-19 (NORMATIVA AUTONÓMICA)
1	Acuerdo de 13 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toman en consideración las medidas de contención con carácter extraordinario adoptadas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Desarrolla la 1.1. Orden de 13 de marzo de 2020, por la que se adoptan medidas preventivas de salud pública en la Comunidad de Andalucía como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19). Las medidas que recoge esta Orden se incluyen también en el Acuerdo. Desarrollado por: 1.2. Orden de 30 de marzo de 2020, por la que por la que se prorrogan las medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19), contenidas en las Ordenes de 13 de marzo y de 14 de marzo. 1.3. Acuerdo de 30 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toman en consideración las recomendaciones formuladas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y la Consejería de Salud y Familias para garantizar la prestación del servicio de ayuda a domicilio. 1.4. Acuerdo de 30 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de las medidas implementadas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y se concretan las medidas económicas adoptadas en el Acuerdo de 13 de marzo de 2020, por el que el Consejo de Gobierno toma conocimiento de las medidas de contención con carácter extraordinario adoptadas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en relación con los Centros de día para personas mayores, Centros de día y Centros ocupacionales para personas con discapacidad.
2	Orden de 15 de marzo de 2020, por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19.
3	Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), modificado por: 3.1. Decreto-Ley 6/2020, de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes en el ámbito social y económico como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19). 3.2. Decreto-ley 7/2020, de 1 de abril, por el que se modifica el Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19)

4	Acuerdo de 16 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la creación de un equipo conformado por enfermería gestora de casos en cada una de las provincias para dar solución a los problemas en centros residenciales y a los prestadores de ayuda domicilio originados por la situación actual de pandemia del coronavirus (COVID-19).
5	Acuerdo de 16 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toman en consideración las medidas extraordinarias adoptadas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, para garantizar la atención de las personas residentes en los centros de servicios sociales de gestión directa de la Administración de la Junta de Andalucía como consecuencia de la situación y evolución del Coronavirus (COVID-19) en Andalucía, así como las medidas en garantía de la financiación del servicio de ayuda a domicilio. Desarrollado por: 5.1. Instrucción 1/2020 de la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía para la financiación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio durante la aplicación de las medidas extraordinarias adoptadas por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ante la declaración de situación de alarma sanitaria ocasionada por el COVID-19
6	Acuerdo de 16 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la contratación por tramitación de emergencia del servicio de comidas bonificadas que se venían realizando en los Centros de Participación Activa de titularidad de la Junta de Andalucía a las personas mayores de 65 años en posesión de la tarjeta «Andalucía Junta sesentaycinco» en la modalidad Oro.
7	7.1 Acuerdo de 20 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la Orden del Consejero de Salud y Familias de 20 de marzo de 2020, por la que se insta a la adopción de medidas en relación con las actuaciones sanitarias en Centros Sociosanitarios, cualquiera sea su titularidad y tipología de gestión, en salvaguarda de la salud pública a causa de la pandemia por coronavirus COVID-19 7.2. Orden del Consejero de Salud y Familias de 20 de marzo de 2020, por la que se insta a la adopción de medidas en relación con las actuaciones sanitarias en Centros Sociosanitarios, cualquiera sea su titularidad y tipología de gestión, en salvaguarda de la salud pública a causa de la pandemia por coronavirus COVID-19
8	Acuerdo de 16 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento la Resolución de 16 de marzo de 2020, de la Viceconsejera de Salud y Familias, por la que se establece como servicios esenciales los prestados por la Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental (FAISEM).
9	Instrucción 4/2020, de la Intervención General de la Junta De Andalucía sobre medidas transitorias en la aplicación del control financiero permanente de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía durante la vigencia del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19.

10	Acuerdo de 13 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se crea la Comisión de Coordinación Presupuestaria en materia de servicios sociales sobre la incidencia del COVID-19 en Andalucía
11	Acuerdo de 30 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma en consideración el Acuerdo de la Presidenta de la Comisión Permanente de Diálogo con la Mesa del Tercer Sector por el que se crea, en el seno de la misma, un grupo de trabajo para la propuesta de medidas en relación con la situación derivada de la pandemia COVID-19.