SAMUR SOCIAL: SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA CIUDAD DE MADRID.

OBJETIVO GENERAL: Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual.

CATEGORÍA ESPECÍFICA: Atención de situaciones de urgencia/emergencia social.

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE: Población General.

Descripción

Es un servicio social de atención municipal a las emergencias/urgencias sociales, integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112 Emergencias Madrid, SAMUR-Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos...). Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Se accede llamando al 112.

Según la Ley de Servicios Sociales, se consideran situaciones de emergencia social los accidentes, estragos, catástrofes, pandemias o cualquier otra circunstancia susceptible de causar graves daños a la población, que puedan producir estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas a un grupo de personas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable, y se considera urgencia social la situación de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requiera una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales

Requisitos

Situación de emergencia o urgencia social.

Modalidades

Teléfono, Terminal de Atención y Seguimiento 112 y presencial.

Finalidad

- → Proporcionar información telefónica sobre los servicios sociales.
- → Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia/urgencia social, tanto individuales, familiares, como colectivas, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del municipio.
- → En grandes emergencias, intervenir de forma coordinada con otros servicios de respuesta en emergencias (Bomberos, Policía Municipal, SAMUR-Protección Civil, etc.).
- → Atender las urgencias sociales que no pueden ser atendidas por los servicios sociales de atención primaria.

Competencia
Municipal.

Forma de gestión
Directa / Indirecta.

Aportación de la persona usuaria
No.

Plazo de resolución o concesión
Atención y valoración inmediata.

Duración de la prestación o periodo máximo de concesión
Variable, y centrada en la atención urgencia/emergencia y coordinada con las redes de atención social o cualquier otro sistema de protección pertinente.

Procedimiento de la prestación
El Samur Social funciona las 24 horas del día de los 365 días del año y se accede a él a través del teléfono de emergencia 112 o de manera presencial acudiendo a su Central "Darío Perez Madera". Ésta es atendida por trabajares/as sociales que reciben avisos de situaciones de emergencia social por parte de la ciudadanía, de personal técnico y de otros servicios a través del 112 y hacen una primera valoración de la situación.

Las unidades móviles de Samur Social son el servicio que actúa directamente en la calle, así como en los lugares o espacios donde surge la urgencia o emergencia. Son movilizados y coordinados por la Central de Samur Social, garantizando una respuesta rápida y cercana.

Samur Social, entre sus servicios, proporciona alojamiento con carácter temporal y transitorio a personas que han sufrido situaciones de urgencia y emergencia social (incluida la Campaña contra el Frío), para ello cuenta con una red de centros (Unidades de Estancias Breves, CEMUS, Caracolas y plazas hosteleras en caso necesario) que cubren todas las necesidades básicas de las personas usuarias, así como apoyo y acompañamiento profesional encaminado al restablecimiento de su situación.

Los profesionales prestan información, orientación y asesoramiento sobre los derechos, servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

Realizan una valoración telefónica inicial de la situación de emergencia, activándose una unidad móvil de emergencia social si resulta positiva para la atención y valoración in situ, y elaborando un plan de intervención con la participación de las personas, familias o grupo.

Se trabaja coordinado con los Cetros de Servicios Sociales, y demás recursos del sistema de servicios sociales y/o, si procede, a recursos de otros sistemas de protección social.

Así mismo el Samur Social realiza el seguimiento de los casos alojados en los recursos de emergencia.

Utilización de dispositivos técnicos o tecnológicos
Equipos informáticos y telefonía. CIVIS (sistema de información de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid).

Tipo de centro o recurso de atención
Servicio de Atención Social.

Subtipo de Centro o recurso
No aplica.

Perfil de persona beneficiaria
Población general en situación de urgencia y/o emergencia.

Condicionada/garantizada
Garantizada.

Criterios de prioridad
No aplica.

Derechos específicos
Recogidos en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 5.1).

Obligaciones específicas
Recogidas en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (artículo 6).

Régimen de compatibilidad con otras prestaciones
Compatible con el resto de las prestaciones.

Estándares de Calidad
- Plan de Calidad Ayuntamiento de Madrid.
- Carta de Servicios de SAMUR Social.
- Carta de servicios de los centros de servicios sociales.

Nivel de atención
Atención social primaria y emergencia social.

Ámbito territorial de atención
Ciudad de Madrid.

Proveedor del Servicio
Ayuntamiento de Madrid.

Normativa/disposición de regulación o ejecución
Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
Reglamento de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales 1989.
Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM).

Financiación Autonómica/Local
Local.

Información complementaria
SAMUR Social - Emergencia Social - Ayuntamiento de Madrid