

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 "Dario 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

Recogidos 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*

