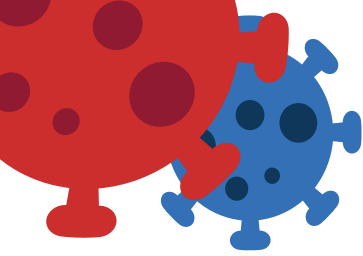




GUIA DE DERECHOS EN EL MARCO DE LA CRISIS DE LA COVID19





Madrid, diciembre 2020

Isbn: 978-84-09-26040-9

Edita: Clínica Jurídica de la Universidad Rey Juan Carlos
Con la colaboración de: Fundación Esfera

Redacción:
Equipo de la Clínica Jurídica

Adaptación a Lectura fácil:

Fuensanta Castán

Sara Moro

Esther Ricote

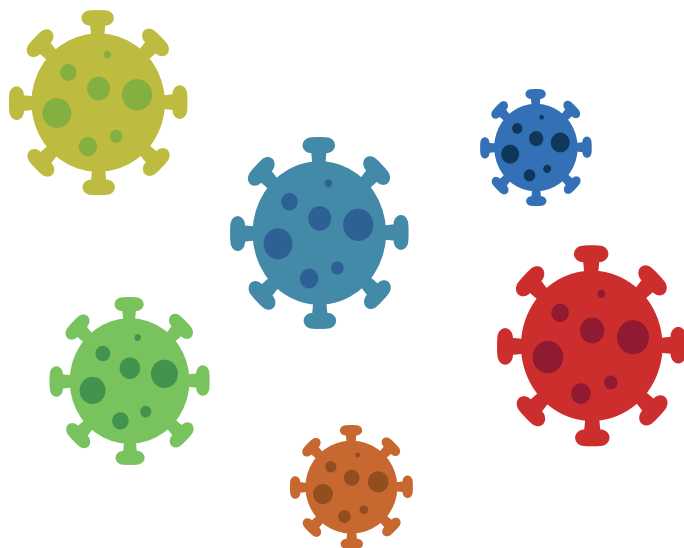
Validación:

Equipo de validadores de Fundación Esfera

Maquetación y diseño: José Martínez Zarate

Imprenta: Galilei

GUÍA DE DERECHOS POR LA CRISIS DE LA COVID 19



¿Qué es?

Es un manual que explica cuáles son nuestros derechos como ciudadanos durante esta crisis sanitaria qué ayudas podemos solicitar, y cómo hacerlo

¿Para qué sirve?

- Sirve para que conozcas a qué ayudas tienes derecho.
- Cómo puedes pedir las ayudas.
- Dónde debes dirigirte para pedir las ayudas y qué formularios debes rellenar.
- Qué medidas económicas ha tomado el gobierno para ayudar a las familias y a las personas más **vulnerables**.
- Cuáles son los teléfonos de contacto a los que puedes llamar para que te informen.



Vulnerables: que puede ser herido o dañado aprovechando su situación personal o física.

ÍNDICE

01 DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD

Capítulo 1

Consejos importantes 11

Capítulo 2

Citas médicas: preguntas y respuestas 19

Capítulo 3

Enfermedades crónicas y la COVID19..... 23

Vacunas 27

Estoy embarazada..... 31

Capítulo 4

Ayuda psicosocial 33

Violencia de género 40

Capítulo 5

Acceso a prestaciones socio sanitarias..... 45

Preguntas y respuestas más frecuentes..... 46

02 DERECHOS LABORALES

Capítulo 1

El caso de Mateo 57

El caso de Luis 65

El caso de Carmen 68

Programa de ayudas a autónomos 70

03 DERECHOS EN EL AMBITO DE LAS RELACIONES FAMILIARES

Capítulo 1

Familias 81

04 DERECHO A DISFRUTAR DE UNA VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA

Capítulo 1

Desahucios	91
Moratorias.....	92
Préstamos para pagar hipotecas y alquileres	98

05 NUEVOS DERECHOS: INGRESO MÍNIMO VITAL

Capítulo 1

Ingreso Mínimo Vital.....	107
---------------------------	-----

06 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y DE LAS FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Capítulo 1

Suministros: Gas, luz, y agua.	115
-------------------------------------	-----

Capítulo 2

Preguntas y respuestas de los consumidores.....	123
---	-----

07 NO DISCRIMINACION POR RAZON DE ORIENTACIÓN O IDENTIDAD DE GÉNERO

Capítulo 1

Consideraciones Generales	129
---------------------------------	-----

Capítulo 2

Preguntas y respuestas más frecuentes.....	132
--	-----

Capítulo 3

Ciberacoso.....	137
Agresiones	139

Hemos colaborado en esta Guía	147
--	------------

Hemos revisado y actualizado esta Guía.....	149
--	------------

01 DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD



CAPÍTULO 1

01

Todos tenemos los mismos derechos para acceder a los recursos sanitarios por ejemplo a las camas de la unidad de cuidados intensivos más conocida como UCI, a los respiradores, y a otros materiales. Durante una pandemia o en estados de emergencia estos recursos son escasos y las personas con discapacidad no pueden ser discriminadas en el acceso a estos recursos sanitarios.

CONSEJOS IMPORTANTES

Recuerda:

- La salud es lo más importante.
- La información de los profesionales es la más importante.
- Infórmate bien antes de creer todo lo que te dicen de la COVID19.
- Respeta las normas oficiales indicadas en cada momento.



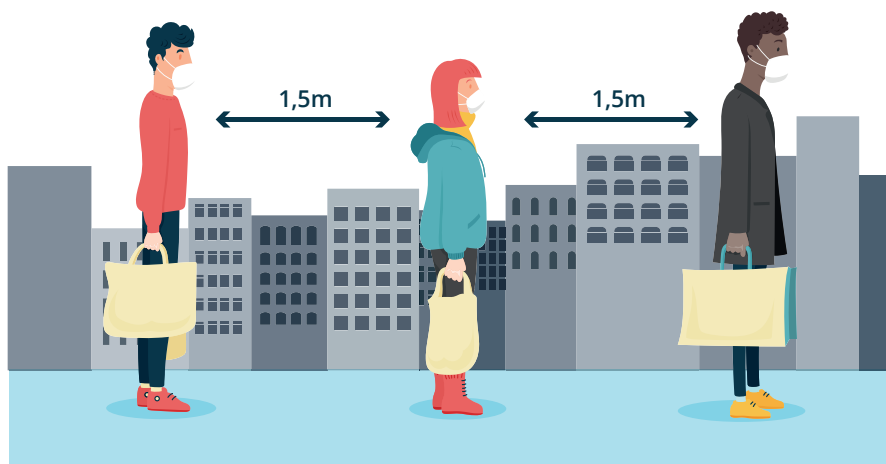
• Distanciamiento social

El distanciamiento social significa mantener un espacio entre tú y las demás personas.

Para practicar el distanciamiento social:

- Mantén con las otras personas una distancia de 2 metros siempre que se pueda.
- Aléjate de lugares con mucha gente.
- Respeta las instrucciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Mantener el espacio entre tú y las demás personas es una de las mejores formas para evitar contagios y así frenar la propagación del virus COVID 19.



Separación que tenemos que mantener entre las personas

Las personas pueden propagar el virus antes de saber que están enfermas.

Mantente alejado de otras personas, incluso si tú o ellas no tienen síntomas. El distanciamiento social es muy importante para las personas con mayor riesgo de contagio. Por ejemplo: las personas mayores.

Cuando saludamos a los demás no debemos hacerlo con el codo, porque no guardamos los 2 metros de distancia de seguridad.



- **Protégete de la Covid19**

Cuando necesitas una persona de apoyo en tu vida diaria,
Por ejemplo, las personas que necesitan apoyo para comer.

Debes preguntar a tu persona de apoyo si tiene algún síntoma de la COVID-19 o si ha estado en contacto con alguna persona con la COVID-19.

Pide a tu persona de apoyo que:

- Lave sus manos al entrar en tu casa antes y después de darte apoyo.
Por ejemplo: cuando te apoye para vestirse.
- Limpia y desinfecta los objetos y superficies que se tocan con frecuencia.
Por ejemplo: los pomos de las puertas, sillas de ruedas, andadores y otros productos de apoyo.

¿Cómo ponerse y quitarse la mascarilla contra el coronavirus?

<p>1</p>  <p>Lávate las manos con agua y jabón antes de ponerte la mascarilla</p>	<p>2</p>  <p>Asegúrate de que la mascarilla no esté dañada</p>	<p>3</p>  <p>Asegúrate de que el lado correcto de la mascarilla quede hacia afuera</p>	<p>4</p>  <p>Colócate la mascarilla en la cara, localiza la tira metálica de la mascarilla y colócala sobre tu nariz</p>
<p>5</p>  <p>Sujeta las gomas de las mascarilla alrededor de las orejas o en la parte posterior de la cabeza</p>	<p>6</p>  <p>Cubre completamente tu nariz y tu boca con la mascarilla y asegúrate de que no queden huecos entre la cara y la mascarilla</p>	<p>7</p>  <p>Presiona la tira metálica de la mascarilla para que se ajuste a tu nariz</p>	<p>8</p>  <p>Reemplaza la mascarilla si se humedece y no la reutilices nunca</p>
<p>9</p>  <p>No toques la mascarilla mientras la usas. Si lo haces, lávate las manos</p>	<p>10</p>  <p>Quítate la mascarilla desde atrás hacia adelante, sujetando las gomas con las manos limpias</p>	<p>11</p>  <p>Desecha inmediatamente la mascarilla, depositándola en un contenedor cerrado. No toques en ningún momento la parte frontal de la mascarilla</p>	<p>12</p>  <p>Después de quitarte la mascarilla, vuelve a lavarte las manos con agua y jabón</p>

Fuente: Organización Mundial de la Salud

EL GNDIARIO

- **Mascarillas**

- Lávate las manos antes de ponerte la mascarilla.
- La mascarilla siempre debe cubrir la boca, la nariz y la barbilla.
- Evita tocar la mascarilla mientras la llevas puesta.
- Tira la mascarilla cuando este húmeda.
- Evita reutilizar la mascarilla más de una vez.
- Utiliza las mascarillas cuando indiquen que son reutilizables.
- Para quitarte la mascarilla hazlo por la parte de atrás.
- Tira la mascarilla a un cubo de basura y lávate las manos.

¿Qué hacemos con las mascarillas de tela?

Lo mejor es no volver a utilizarlas, pero como hay escasez de mascarillas, en la siguiente imagen te explica cómo desinfectarlas para que sigan siendo eficaces.

¿CÓMO DESINFECTAR Y REUTILIZAR LAS MASCARILLAS SI SOLO LAS HEMOS USADO UN RATO?

LO IDEAL SERÍA EVITAR SU REUTILIZACIÓN (SALVO LAS REUTILIZABLES), PERO VIVIMOS EN UNA SITUACIÓN PANDÉMICA LEJOS DE SER IDEAL, CON LIMITACIÓN DE MASCARILLAS EN EL MERCADO. SI SE REUTILIZAN, MEJOR HACERLO CON GARANTÍAS.



¿POR QUÉ NO SE ACONSEJA USAR LAS MASCARILLAS MÁS ALLÁ DEL TIEMPO RECOMENDADO?

PORQUE LA HUMEDAD LIBERADA CON LA RESPIRACIÓN Y EL SUDOR INTERFIERE CON LOS FILTROS Y/O DEGRADA LOS MATERIALES CON EL PASO DEL TIEMPO



Mascarillas higienicas reutilizables y caseras de tela

TIPO DE MASCARILLA	TIEMPO TOTAL RECOMENDADO DE USO	MÉTODO DE DESINFECCIÓN RECOMENDADO
MASCARILLAS HIGIÉNICAS REUTILIZABLES Y CASERAS DE TELA 		 CICLO DE LAVADO NORMAL CON AGUA Y DETERGENTE A 60 °C O SUPERIOR  1:50 LEJÍA LEJÍA 1:50 EN AGUA TIBIA DURANTE 30 MINUTOS. ACLARADO CON AGUA Y JABÓN

Mascarillas higiénicas y quirúrgicas

MASCARILLAS HIGIÉNICAS Y QUIRÚRGICAS (DESECHABLES) 		 DEJAR 7 DÍAS EN UN LUGAR EXPUESTO AL SOL  EN BOLSA HERMÉTICA PARA HORNO. 70 °C DURANTE 30 MINUTOS EN EL HORNO
---	---	---

CAPÍTULO 2

01

CITAS MÉDICAS: PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- **Tengo una cita médica, ¿Debo ir?**

En situación de Covid 19 es mejor llamar al centro de salud para hablar con el médico y así evitar contagios. Cuando tienes un cambio en tu estado de salud debes comunicarlo a tu persona de apoyo o a los profesionales sanitarios.

- **Me cancelan una cita, ¿Qué debo hacer?**

Cuando te cancelan una cita medica el médico te llama por teléfono o te envía un mensaje de texto para comunicarte que tu cita está cancelada y te informarán para tu nueva cita.

- **¿Mi centro de salud habitual permanece abierto?**

Leganés tiene 12 centros de salud y 2 centros de especialidades.

Los centros de salud de Leganés siguen abiertos con el mismo horario.

Evita ir al centro de salud, para evitar posibles contagios y riesgos.

Cuando tengas dudas

o estés preocupado por tu salud puedes llamar al 112 o al centro de salud que te corresponde.

Teléfonos centros de salud en Leganés:

- Centro de Salud M^o Ángeles López Gómez:
C/ M^o A. López Gómez, 2, Teléfono: 91 481 07 21
- Centro de Salud M^o Jesús Hereza:
C/ J. M. Haddad Blanco, s/n, Teléfono 91 680 63 18
- Centro de Salud Jaime Vera: Avda. Europa, s/n,
Teléfono:91 88 14 65
- Centro de Salud Marie Curie – La Fortuna:
C/ San Bernardo, 13, Teléfono, 91 11 34 54
- Centro de Salud Mendiguchía Carriche:
Pl. Comunidad, s/n Teléfono, 91 688 09 33
- Centro de Salud Santa Isabel:
C/ Isabel la Católica, s/n Teléfono; 91 693 12 12

- Centro de Salud María Montessori:
Avda. Portugal, 2 Teléfono, 91 680 44 11
- Centro de Salud Leganés Norte:
Av. Carmen Martín Gaité, s/n; Teléfono, 91 686 11

Teléfonos centros de especialidades en Leganés:

- Admisión: 91 481 11 55
horario de 8 de la mañana a 8 de la tarde.
- Radiodiagnóstico: 91 481 11 58
horario de 8 de la mañana a 6 de la tarde.

CAPÍTULO 3

01

ENFERMEDADES CRÓNICAS Y LA COVID19.

Cuando tengo una enfermedad crónica, por ejemplo, el SIDA, debo continuar tomando mi tratamiento para el SIDA. Por miedo o por alarma nunca abandones tu tratamiento para el SIDA.

Las personas con SIDA tienen más riesgo de contagiarse de la Covid 19. Sin embargo, igual que en la población general, las personas mayores con SIDA tienen más posibilidades de desarrollar complicaciones graves. Por ello recomendamos que se queden en casa.

En CESIDA puedes obtener información de asociaciones a través de INFOSIDA. | 900 706 706 | infosida@cesida.org

Cuando sufres discriminación por tener SIDA escribe un correo electrónico a CESIDA. Correo electrónico: clinicallegal@cesida.org

01

Puedes recibir asesoramiento sobre prevención en el Servicio Multicanal de Información de Cruz Roja Española. Teléfono: 900 111 00. Cuando tenemos una enfermedad crónica, como por ejemplo el SIDA, y empezamos a notar síntomas de la Covid 19, debes ir a tu médico para que te atienda. Sigue tomando medicación siempre que tu médico no te diga lo contrario.



- **Necesito acudir de forma urgente a un hospital, ¿Qué debo hacer?**

Ir al hospital y mantener las medidas para prevenir el contagio de la COVID19. Y utilizar siempre la mascarilla.
¿Cómo utilizar la mascarilla?

¿Debo acudir a mi hospital habitual?

Si, cuando es una urgencia y siempre ir con mascarilla.

- **Mi receta ha caducado, ¿Debo acudir a mi centro de salud para renovar la receta?**

Debo llamar a mi centro de salud para que me digan cómo puedo renovarla.



CÓMO UTILIZAR UNA MASCARILLA MÉDICA DE FORMA SEGURA

SÍ →



Recuerde que, por sí sola, una mascarilla no lo protegerá de la COVID-19. Manténgase al menos a 1 metro de distancia de otras personas y lávese las manos con frecuencia y a fondo, incluso si lleva la mascarilla puesta.

who.int/epi-win



Organización
Mundial de la Salud

VACUNAS

01

- **Necesito una vacuna, ¿Dónde me dan cita?**

Tengo que consultar con mi centro de salud.
Las vacunas más importantes son para los bebés que tienen de 0 a 15 meses de edad, para los enfermos crónicos, para las mujeres embarazadas, y para las personas más vulnerables a la COVID19. Como por ejemplo, ancianos y personas que padecen de corazón y de los pulmones.



El resto de las vacunas pueden esperar hasta que volvamos la normalidad.

Las personas más vulnerables deben llamar a su centro de salud para informarse.

Sabemos que hay mucha confusión acerca de la vacuna contra la gripe y la vacuna de la Covid19.

- **¿Cuándo y cómo puedo vacunarme de la Gripe?**

A partir de octubre ya puedes vacunarte de la gripe. Tienes que pedir cita en tu Centro de Salud.

Es prioritaria para personas en riesgo:

- Personas mayores
- Personas con diabetes
- Asmáticos

- **¿Qué pasa con la vacuna de la COVID-19?**

Se prevé que esta vacuna llegará a España a finales de diciembre o principios de enero. Es gratuita y no es obligatoria

Es prioritaria para:

- Personas que trabajen de cara al público: camareros, recepcionistas, profesores.
- Personas en riesgo: como ancianos, personas con enfermedades cardiacas o respiratorias, diabéticos, enfermos de VIH.
- Sanitarios: personas que trabajen en hospitales, centros de salud, farmacéuticos.

Existen recomendaciones para cuidadores y familiares de personas mayores o personas vulnerables.

Las personas mayores que padecen alguna enfermedad crónica tienen más riesgo de padecer coronavirus, hay que cumplir con las medidas preventivas que indican los sanitarios.

Las medidas preventivas son las siguientes:

- Mantén una distancia mínima de dos metros siempre que sea posible.
- Evita tocarte la nariz, los ojos y la boca.
- Lávate las manos muchas veces con agua y jabón.

- Usa pañuelos desechables.
- Al toser o estornudar cúbrete la boca y nariz con el codo.
- Acompaña a las personas mayores en la distancia.
Por ejemplo, envía fotos y vídeos y llama por teléfono.
- Pide a tus familiares y amigos que lo hagan también y pregunta si necesitan ayuda para hacer la compra.

Cuando eres cuidador y comienzas con síntomas, llama 010 que es el teléfono de tu comunidad para que te informen.

ESTOY EMBARAZADA

01

Estoy embarazada, ¿qué hago?

Cuando tomas alguna medicación durante el embarazo, continúa con las indicaciones que el médico te da.

Es importante que te cuides.

Cuando tengas duda sobre tu embarazo o parto llama a tu **matrona** del centro de salud.



Matrona: profesional que asiste a las mujeres durante el embarazo y el parto.
Por ejemplo: la matrona da clases de preparación al parto en el centro de salud.



CAPÍTULO 4

01

AYUDA PSICOSOCIAL

Rosa está enferma, su familia piensa que puede tener el COVID19,

- **¿Pueden consultar con alguien?**

Si.

- **¿Puede la familia de Rosa hablar con un profesional sanitario para que les aconseje qué hacer?**

Si.



Persona en el psicólogo

- **Daniel está muy triste porque su abuelo está muy enfermo por el Coronavirus y lleva muchos días sin poder ir a verle. Daniel está asustado por si su abuelo puede morir. ¿Daniel y su familia pueden contactar con un profesional para que les ayude a superarlo?**

Sí.

Cuando te encuentras en la misma situación que Daniel y su familia hay profesionales que pueden ayudarte en el **duelo**.



Duelo, dolor que sentimos cuando perdemos a una persona a la que queremos, puede ser porque se muera, porque se ponga enferma, o porque ya no esté cerca de nosotros. Por ejemplo, cuando nos deja nuestra pareja o perdemos un amigo.

En el **Centro de Duelo de la Fundación Instituto San José (FISJ)**

Atiende gratis un equipo de expertos en duelo,
Llama al teléfono 673393998

- **Cuando en tu familia hay un profesional sanitario, ¿Pueden ayudarle psicológicamente?**

Sí.

En el Colegio de Psicólogos de Madrid puede solicitar ayuda rellenando el formulario que hay en esta página web:

<https://www.copmadrid.org/web/ciudadanos/alta-demandante>

- **Javier tiene una alteración neuropsicológica, ¿Puede recibir ayuda gratuita su familia?**

Sí.

Entrando en esta web de la Asociación Madrileña de Neuropsicología y rellenando un formulario

<https://www.neurocontigo.org>



Mujer que está muy triste

- **¿Con quién puede hablar o asesorarse la familia de Javier?**

Pueden ser atendidos por los psicólogos de la Seguridad Social.

Primero deben pedir cita con el médico de cabecera.

Después de escucharles el médico decide cuando atenderles o puede derivarlos a un psicólogo.

Las listas de espera para ser atendidos son bastante largas.

El tiempo promedio en la Comunidad de Madrid es de 30 días.

Algunas clínicas o fundaciones ofrecen ayuda psicológica gratuita en Madrid:

- ▶ **Clínica de Psicología Instituto Centta:**

Asisten a personas necesitadas de ayuda psicológica con pocos recursos económicos.

Las personas que pueden solicitar ayuda de psicólogos gratuitos son:

personas en paro desde hace mucho tiempo,
mujeres víctimas de la violencia de género,
personas discapacitadas o dependientes.

<http://psicologiagratisMadrid.es>

o llamando al 91 129 40 02.

► **Fundación Psicología Sin Fronteras.**

Psicólogos sin Fronteras: Ayudan a personas que están pasando por dificultades económicas y no pueden pagar una psicoterapia privada. Pueden ser tratados por psicólogos gratuitos los pacientes que por diferentes causas han sido derivados a la asistencia psicológica de la Seguridad Social, pero el sistema ha fallado o ellos se encuentran insatisfechos. También ofrecen asistencia a emigrantes sin recursos. Para solicitar asistencia, escribe un email a psfbajocoste@psicologossinfronteras.net.

► **Amalgama Social:** Asociación sin ánimo de lucro.

Acerca la atención psicológica a aquellas personas que por distintos motivos no pueden acceder a ella. Para lograr este objetivo han creado una red de psicólogos sanitarios y trabajadores sociales.

- info@amalgamasocial.org
- CRAL 91 290 71 77
- C/ Real 59, Esc Izq 1ª y C, Collado Villalba 28400 Madrid
- C/ Isaac Peral 14, bajo A 28015, Madrid
- C/ Carretera de Galapagar 8, 28250 Torrelodones

► **Teléfono de la Esperanza:**

Servicio telefónico gratuito.

Mantiene el anonimato de quién llama.

Provee una asistencia urgente y especializada.

Realizan orientación telefónica, asesoramiento y orientación familiar y talleres.

Atención en crisis: 717 003 717

Teléfono de la Esperanza en Madrid: 91 459 00 55

► **Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo):**

Organización benéfica sin ningún ánimo de lucro.

Busca la defensa de los derechos infantiles

y adolescentes cuando se encuentran

en situación de desamparo o de riesgo.

Teléfono para toda España: 900 20 20 10

- **Cuando soy psicólogo o doctor, ¿Cómo ayudo a personas con discapacidad intelectual a entender la situación en la que estamos por la COVID?**

SI TU PACIENTE ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL, AUTISMO O PARÁLISIS CEREBRAL....

Coronavirus (COVID-19)

www.plenainclusion.org



01



Muéstrate cercano a la persona

Busca entornos tranquilos. Si te ven como una persona cercana, facilitará que se note más segura. Explícale por qué está en el hospital.



Dedícale tiempo

Tendrás que trabajar a un ritmo más pausado del que puedes llevar con otros pacientes. Date tiempo para explicar y para escuchar.



Transmite seguridad.

Ante cualquier prueba o intervención explica previamente y de manera sencilla que se va a realizar. Pregúntale si ha comprendido y que se lo explique con sus propias palabras.



Capacidades comunicativas

Si se detectan problemas. Consulta a familiares por su sistema de comunicación. Puedes utilizar imágenes o fotos para facilitar la comprensión.

Habla claro y sin prisas

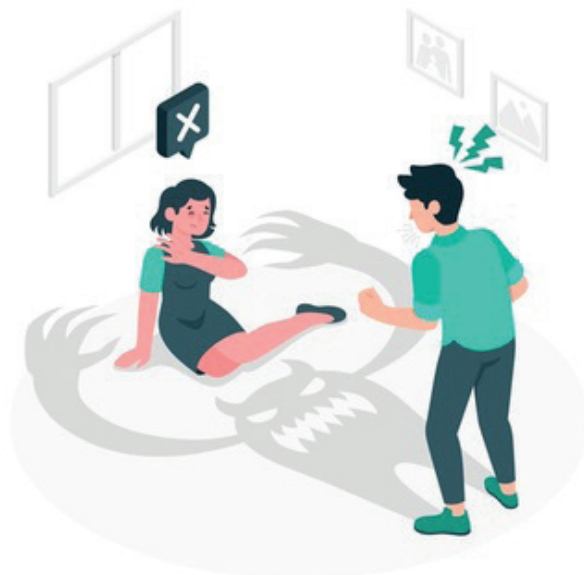
Habla poco a poco, vocalizando (sin forzar) y mirando directamente a la cara. Habla en un tono de voz adecuado, sin elevarlo. Usa frases cortas, lenguaje sencillo, sin metáforas, ni conceptos técnicos.

Otras estrategias de comunicación

Las **referencias temporales** se deben asociar a acontecimientos de la vida del paciente fáciles de recordar. Para que opte entre varias opciones y haz la pregunta 2 veces cambiando el orden de las opciones.

VIOLENCIA DE GÉNERO

Mujer que está siendo maltratada



- **Mi pareja me maltrata, creo que cerca de mí alguien sufre violencia de género. ¿Qué puedo hacer?**

Debes llamar al número 016 del Ministerio de Igualdad. Puedes llamar a cualquier hora y cualquier día. Nadie puede saber que tú has llamado a ese número, porque no quedará guardado ni en tu móvil ni en tu factura.

También puedes escribir a este correo:
016-online@mscbs.es

Puedes entrar a este enlace y seguir los pasos que se indican

<https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/home.htm>

Para poder navegar con más tranquilidad por los contenidos de esta web, ten en cuenta lo siguiente...

Opción de "SALIR RÁPIDO": Dispondrás de un botón siempre accesible en pantalla.

Cuando abras un PDF, nunca le des a guardar o guardar como, solo a abrir. En caso de tener que salir rápido, cierra la ventana del PDF y en la posterior ventana dale al botón de SALIR RÁPIDO.

Borra tu historial de navegación para no dejar rastro después de informarte.

Utiliza el modo incógnito o privado de navegación, si no quieres que tu navegador guarde registro de los sitios web que visitas y del contenido que descargas.

Entrar

Más información, en Información sobre seguridad tecnológica

Guía de actuación para mujeres que están sufriendo violencia de género en COVID-19

También puedes acudir a la farmacia y pedir Mascarilla-19. En la farmacia saben que tienen que llamar al teléfono 016.

Mascarilla-19

Si estás sufriendo malos tratos en casa o ante una agresión sexual, vea la farmacia y pide la mascarilla que te salvará la vida.

Pide "Mascarilla-19"
En la farmacia sabrán que tienen que llamar al 016.

También están disponibles estos números para ofrecerte ayuda.

En una situación de peligro, abandona el domicilio, pide ayuda y llama a la policía.

Cuando estás en una situación de peligro o emergencia, no te multan por salir a la calle.

Cuando no puedes estar en tu casa y no tienes otro sitio donde refugiarte, puedes ir a los centros de emergencia y de acogida.

Cuando pidas ayuda de emergencia tienes que solicitar un alojamiento temporal seguro.

El Ministerio de Igualdad ha aprobado un Plan contra la violencia de género por la crisis de la COVID-19.

Mira la guía de actuación para mujeres que estén sufriendo violencia de género en situación de confinamiento por el estado de alarma por la COVID 19.



- **¿Eres víctima de violencia intragénero?**

Sufres **violencia intragénero** cuando se produce en las relaciones afectivas y sexuales entre personas del mismo sexo.

La violencia intragénero es un tipo de violencia doméstica.



Violencia intragénero: cuando un miembro de una pareja LGBT ejerce violencia sobre el otro miembro de la pareja

- **¿Qué tengo que hacer cuando sufro daños o lesiones?**

Llama al centro de salud y cuenta al personal que has sufrido una agresión por parte de tu pareja. Así aparecerá en el informe que hagan.

- **¿Qué hago cuando mis familiares son las víctimas?**

Cuando tus hijos o hijas sufren lesiones físicas y psicológicas

hay que hacer informes donde aparezcan que han sido agredidos por tu pareja. Estos informes se envían al juzgado para iniciar una investigación.

- **¿Dónde puedo denunciar?**

Tienes que presentar una denuncia ante la Policía Nacional, la Guardia Civil, o en el Juzgado de instrucción de guardia o de Paz. Tienes que contar lo que te ha ocurrido de forma detallada. Si no es la primera vez que te pasa debes decirlo.



CAPÍTULO 5

01

ACCESO A PRESTACIONES SOCIO SANITARIAS

- **¿Qué tipo de apoyos pueden darnos?**

- Llamadas periódicas por teléfono, te llaman de vez en cuando para saber qué necesitas y poder ayudarte.
- Ayudas en tareas importantes para vivir. Por ejemplo, te ayudan a hacer la compra.
- Los sanitarios te visitan en tu casa primero van a ver a las personas que tienen necesidades más urgentes por ejemplo, cuando una persona necesita un aparato de oxígeno.

- **¿De qué depende que vengan a verte antes a tu casa?**

Depende de varias cosas:

- Autonomía personal, cuando necesitas ayuda para moverte sólo en tu casa.
- Estado de salud, cuando tu salud es frágil.
- Red de apoyo disponible, cuando tienes personas a tu alrededor que pueden ayudarte.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES

- **¿Está volviendo el servicio de ayuda a domicilio?**

Depende de cada caso.

La entidad o la organización que te está dando el servicio tiene que ponerse en contacto contigo cuando tu caso es urgente.



Persona de apoyo

- **Necesito solicitar la revisión o la tramitación de la dependencia, ¿Cómo lo hago?**

Debes comunicarte con los servicios sociales
Teléfono de servicios sociales de Leganés - 91 2489270,
Correo electrónico: uaserviciosociales@leganes.org.

- **¿Están los trámites parados ahora mismo?**

No,

Los trámites que están parados son los que se realizan de manera presencial. Puedes mandar la documentación y los informes

- **Cuando empiezan a venir las personas de apoyo al domicilio
¿Qué medidas de seguridad hay?**

La empresa que facilite el servicio da a las personas de apoyo al domicilio todo el material necesario, por ejemplo: gel, alcohol, mascarillas, para que realicen el trabajo en los domicilios con seguridad e higiene.

- **¿Cuál es el teléfono de atención a la ciudadanía?**

Del ayuntamiento desde Leganés – 010,
Fuera de Leganés - 91 2489010
Teléfono de servicios sociales de Leganés - 91 2489270
Teléfono de atención de la Comunidad Autónoma de Madrid - 012

- **¿A qué teléfono me debo dirigir para contactar con los servicios sociales de Leganés?**

Teléfono de servicios sociales de Leganés - 91 2489270

Correo electrónico: uaserviciosociales@leganes.org

- **Cuando necesito comunicarme con la entidad que realiza el servicio de ayuda a la dependencia, ¿a quién tengo que llamar?**

Tienes que llamar a empresa que realiza el servicio, que se habrá puesto en contacto contigo en algún momento durante el estado de alarma.

- **Todos los procesos legales de dependencia, ¿están parados?**

La mayoría de los procesos se han parado, pero se van activando poco a poco.



- **Mi certificado de grado de discapacidad ha caducado en estas fechas.
¿Qué tengo que hacer?**

No hay una norma concreta, hay que tener en cuenta las normas que cada Comunidad Autónoma establece. También tener en cuenta las solicitudes que quedaron paradas desde el 14 de marzo. Por ejemplo en Madrid los pasos a seguir son: Presentar solicitud de reconocimiento o revisión que puede ser presencial, en cualquiera de las oficinas de asistencia con cita previa o de forma telemática, a través del Servicio de Respuesta Inmediata (SERI).

- **¿Cuándo tengo una consulta urgente puedo contactar con los Centros Base de Atención a Personas con Discapacidad?**

Sólo por correo electrónico:
Centro Base N° 2 (Leganés)
cb2.personasdiscapacidad@madrid.org

Cuando son menores de 0 a 6 años la valoración es en el Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil (CRECOVI) crecovi@madrid.org

- **Cuando tengo ayuda domiciliaria pero he dado positivo en COVID19 y estoy en aislamiento, ¿tengo derecho a que se me mantenga esta ayuda?**

Sí.

Con las medidas de precaución necesarias para evitar el contagio, debes seguir recibiendo la ayuda, igual que cuando la persona está en un centro residencial. Aislamiento no significa abandono.



Personas de apoyo

- **Quiero solicitar el servicio de teleasistencia, ¿Puedo seguir haciéndolo?**

Si,

En Leganés el servicio de teleasistencia lo tramita EULEN.

<https://www.eulen.com/es/servicios-sociosanitarios/teleasistencia/>

- **Estaba haciendo un trámite con el Ayuntamiento de Leganés, ¿cómo puedo seguir haciendo el trámite?**

Puedes realizarlo a través de un ordenador mediante el Registro Electrónico Común (<https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>)

También se pueden realizar trámites a través de Carpeta Ciudadana, pero es necesario el certificado digital. (<https://www.leganes.org/public/login.aspx?returnurl=e-participa/carpeta/errorbrowse.aspx?AppScope=CIUDADANO>)

- **La Comunidad de Madrid nos dice cómo tenemos que actuar cuando necesitamos ayuda de carácter social:**
 - Busca ayuda entre familiares y vecinos.
 - Respeta siempre la distancia mínima de seguridad con otras personas, y todas las medidas preventivas generales, como el uso de la mascarilla o lavarse las manos.
 - Ponte en contacto con los Servicios Sociales Municipales
 - Atención social primaria Leganés: 91.248.92.90/86
 - Asamblea local Cruz Roja Leganés: 913609616 cuando necesitas algo más urgente ponte en contacto con: 900 444 555 es un teléfono especial de la Comunidad de Madrid para atender necesidades sociales derivadas de la Covid-19 apoyosocialcovid19@madrid.org

El Catálogo de Referencia de Servicios Sociales está en esta página web:

<https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf>

En este catálogo aparecen los centros que van a abrir, para las personas que necesiten atención presencial puedan tenerla prestando especial atención a los servicios de terapia, rehabilitación, atención temprana y atención diurna para personas con discapacidad o en situación de dependencia.

02 DERECHOS LABORALES



CAPÍTULO 1

EL CASO DE MATEO

Mateo es camarero, tiene 30 años y vive en Madrid.

Mateo está en un ERTE.

¿Que puede hacer Mateo en esta situación?

02

- **¿Qué es un ERTE?**

Es un expediente de Regulación Temporal de Empleo. Cuando una empresa puede suspender o reducir el contrato de trabajo de sus trabajadores de forma temporal. No es un despido definitivo.

- **¿Cuándo pueden hacer un ERTE?**

Cuando existan motivos justificados como por ejemplo: causas económicas, técnicas o de producción y causas de fuerza mayor como la actual pandemia generada por la Covid19.



Con el rebrote de la Covid19 las autoridades permiten a las empresas hacer la solicitud del ERTE por rebrote.

02

- **¿En qué situaciones pueden hacer un ERTE por fuerza mayor por el coronavirus?**

- Cuando no hay actividades laborales.
- Por cierre temporal de locales.
- Por falta de personas que vayan a consumir y comprar, como por ejemplo, los bares y restaurantes.
- Cuando las personas no pueden moverse con libertad
- Cuando no se pueden repartir mercancías.
- Por situaciones urgentes y extraordinarias debidas al contagio del Covid 19 en la plantilla de los trabajadores de la empresa.

- **¿Desde cuándo tiene efecto la suspensión temporal del contrato del ERTE?**

Cuando la autoridad sanitaria lo autorice.

Las empresas que pidan el nuevo ERTE de fuerza mayor por rebrote tendrán en el certificado de empresa

la explicación de las causas y efectos de la situación legal de los trabajadores.

Con la promesa de mantener su trabajo

durante 6 meses desde que vuelvan a funcionar los centros.

- **¿De qué tipo pueden ser los ERTES?**

Un ERTE de suspensión: cuando por un tiempo se para toda la actividad del trabajador.

Un ERTE de reducción: cuando por un tiempo se reducen las horas de trabajo del trabajador.

- **Me han hecho un ERTE de suspensión.
¿Voy a seguir cobrando mi nómina?**

No.

Tienes que acceder a la prestación por desempleo, y tienes que inscribirte como demandante de empleo en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

- **Me han hecho un ERTE de reducción de jornada.
¿Voy a cobrar mi nómina?**

Sí.

Cobrarás tu nómina de forma proporcional a las horas que trabajes.

Por las horas que no trabajas puedes recibir la prestación por desempleo.

- **Estoy en un ERTE**
¿Puedo buscar trabajo en otra empresa?

Si.

Tienes que comunicarlo en el SEPE y no cobras paro.

La empresa que te ha hecho el ERTE no tiene la obligación de volver a contratarte.

- **Cuando me hacen un ERTE debido al coronavirus,**
¿Voy a agotar mi paro acumulado?

No.

No perderás ningún día de tu paro.

- **¿Cómo puedo solicitar la prestación por desempleo?**

En el SEPE: <https://www.sepe.es/HomeSepe/COVID-19.html>

- Cuando tienes DNI electrónico o cl@ve podrás solicitar la prestación por internet.
- También puedes pedir cita previa.

- **¿Qué requisitos tengo que cumplir para acceder a la prestación por desempleo?**

Estar desempleado.

Estar inscrito como demandante de empleo durante la pandemia

No estar jubilado.

No tener otro trabajo a tiempo completo.

No cobrar una pensión de la Seguridad Social incompatible con el trabajo.

- **No puedo ir a mi puesto de trabajo porque estoy contagiado por coronavirus o estoy en aislamiento.
¿La empresa tiene que pagarme por los días que no vaya a trabajar?**

Sí.

Porque se considera como cuando es un accidente laboral.

Hay que recordar que cuando se está de baja esos días se cobra menos.



Personas que están en aislamiento en sus casas



- **Tengo que cuidar de mis hijos familiares a cargo y no puedo trabajar. ¿La empresa me tiene que pagar por los días que no trabajo?**

No.

Puedes reducir el número de horas de trabajo pero la empresa te paga sólo las horas que trabajes.

Por ejemplo, Mateo trabaja 8 horas, tiene 2 hijos pequeños que no pueden ir al colegio por el coronavirus.

Mateo, para cuidar a sus hijos, pide una reducción de 4 horas de trabajo. Ahora Mateo trabaja 4 horas y puede cuidar de sus hijos. El sueldo que cobra es por 4 horas de trabajo.

- **¿Puedo solicitar que me adapten o reduzcan mis horas de trabajo? ¿En qué consiste la adaptación de jornada?**

Si.

Puedes solicitar la adaptación de la jornada laboral cuando tienes hijos menores de 12 años, abuelos, padres o hermanos que cuidar.

- **¿Cuando pido una reducción de jornada por Covid 19 mi empresa tiene la obligación de aceptarla?**

Sí.

Tienes derecho a una reducción de la jornada con la reducción proporcional de tu salario. Tienes que solicitarlo 24 horas antes a tu empresa.

- **Voy a trabajar en situación de estado de alarma. ¿Tengo que llevar algún documento para que no me multen?**

Si.

Tienes que tener un salvoconducto

El salvoconducto, es el documento que justifica los desplazamientos que son necesarios cuando mi municipio, provincia o comunidad están confinados.

El salvoconducto lo tiene que hacer la empresa donde trabajas

- **Cuando una persona trabaja sin contrato, y no puedo ir a las casas donde prestaba servicios ¿Que puede hacer? ¿Tiene derecho a alguna ayuda?**

No.

Pero puedes acceder otro tipo de subsidios

como el Ingreso Mínimo Vital

y puedes dirigirte al SEPE:

<https://www.sepe.es/HomeSepe/COVID-19.html>

<https://www.sepe.es/HomeSepe/contacto/atencion-telefonica.html>

EL CASO DE LUIS

Un empleado con contrato temporal en una zapatería.

Luis tiene 20 años y trabaja en una zapatería. Tiene un contrato temporal de 6 meses. Llevaba trabajando 3 meses cuando debido al coronavirus, la zapatería tuvo que cerrar.

02

- **¿Luis puede pedir alguna ayuda?**

Si.

Puede pedir el subsidio de desempleo excepcional aunque solo haya trabajado 3 meses.

- **¿Hay ayudas para personas con contratos de interinidad, formativos y de relevo?**

El Subsidio de desempleo excepcional.

Se ha creado un subsidio de desempleo excepcional, para las personas con un contrato de 2 meses como mínimo y que su contrato finalice durante el estado de alarma.



Por ejemplo, Luís tenía un contrato en la zapatería de 6 meses. Empezó a trabajar en diciembre y su contrato terminaba en mayo.

Se declara el estado de alarma el 19 de febrero y Luís ya no puede ir a trabajar.

Su contrato terminaba en mayo.

Como era el primer contrato de trabajo de Luís

No tiene acumulados más meses de trabajo.

- **¿Puede acceder al subsidio de empleo excepcional?**

Si, puede acceder.

En este subsidio excepcional se incluyen también:

Contratos de interinidad,

Contratos formativos

Contratos de relevo.

La duración de este subsidio excepcional será de 1 mes, y se puede ampliar.

Cuando cobras este subsidio excepcional no puedes recibir más ayudas.

Por ejemplo, la renta mínima, renta de inclusión, salario social o ayudas parecidas concedidas por cualquier Administración Pública.

Esta ayuda se puede solicitar en el siguiente enlace
<https://www.sepe.es/HomeSepe/COVID-19.html>

<https://sede.sepe.gob.es/portalSedeEstaticos/flows/gestorContenidos?page=sv00C>

02

- **¿Qué condiciones debe cumplir una persona para acceder al subsidio de desempleo excepcional?**

La persona trabajadora tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- Tienes que estar inscrito como demandante de empleo en el SEPE
- No contar con la cotización necesaria para acceder a otra prestación o subsidio por desempleo.
- Haber dejado de trabajar por la pandemia a partir del 15 de marzo de 2020.
- Estar apuntado en el INEM
- Que tu contrato haya durado dos meses o más.
- No tener ingresos por alquileres de casas o de algún terreno superiores a 720€
- No recibir ningún subsidio.

El pago de esta ayuda económica lo realizará el SEPE a partir del mes siguiente al de la solicitud.

EL CASO DE CARMEN

Carmen ha cerrado su negocio a causa del estado de alarma

02

- **¿Cómo afecta la crisis sanitaria a los empresarios y a los autónomos?**

Carmen tiene una empresa de fabricación de coches
La empresa tiene más de 1.500 trabajadores
A causa del estado de alarma ha cerrado.

- **¿Hay alguna diferencia entre el ERTE de una empresa y el que tiene que hacer un autónomo?**

No.

No existe ninguna diferencia, ni en su tramitación, ni en sus consecuencias laborales o económicas.

- **¿Cuando Carmen hace un ERTE, está obligada a pagar algún tipo de indemnización?**

No.

El trabajador deja de trabajar de manera temporal o reduce el número de horas de trabajo.



El empresario deja de pagar el salario en caso de suspensión del contrato o reduce el **salario** en caso de reducción de horas de trabajo.



Salario: Pago que recibe un trabajador por su trabajo. El pago suele ser en dinero.

02

- **¿Te pueden despedir durante el estado de alarma por el coronavirus?**

No

En caso de despedirte es un **despido improcedente**. Es decir, la empresa debe pagarte una indemnización de 45 días de salario por año trabajado hasta el 11 de febrero de 2012, y de 33 días de salario por año trabajado desde el 12 de febrero de 2012.



Despido improcedente: decisión de un empresario de acabar con el contrato de un trabajador sin respetar sus derechos de manera legal.

PROGRAMA DE AYUDAS A AUTÓNOMOS

- **Soy autónomo y no puedo seguir trabajando a causa del estado de alarma.
¿Tengo derecho a alguna ayuda?**

Sí.

Tienes derecho a una prestación extraordinaria durante un mes.

Puedes solicitarla ayuda a partir del 15 de marzo de 2020, hasta el último día del mes cuando finalice el estado de alarma.

Cuando se declaró el estado de alarma los autónomos tenían una prestación para ayudar a sus empresas.

Cuando finalizó el estado de alarma los autónomos dejaron de recibir la prestación.

Con la segunda ola algunos autónomos piden nuevas ayudas al gobierno.

Por ejemplo: Pepe es autónomo y tiene una discoteca.

Pepe cierra la discoteca porque se lo prohíbe la comunidad de Madrid

Pepe tiene derecho a la prestación extraordinaria.

Por ejemplo: María es autónoma y tiene una panadería
María cierra porque no tiene clientes
y no puede seguir con su actividad.
María no tiene derecho a la prestación extraordinaria.

- **Soy autónomo y mi actividad está afectada por el estado de alarma. ¿Tengo derecho a alguna prestación?**

Sí.

Cuando tu facturación pierde mucho dinero puedes solicitar una prestación extraordinaria.

En esta segunda ola cada comunidad autónoma ha aprobado unas medidas para ayudar al pequeños negocios y a los autónomos.

- **¿Qué necesito para pedir la prestación extraordinaria por cese de actividad?**
 - Estar dado de alta como autónomo antes de que se declarara el estado de alarma el 14 de marzo de 2020.
 - Tener pagados todos los impuestos a la Seguridad Social.

- Justificar que tu **facturación** se ha reducido mucho en comparación a los 6 meses anteriores.

02



Facturación: Es cuando un autónomo envía sus facturas a la Agencia tributaria.

- **¿Cuánto cobraré con la prestación extraordinaria por cese de actividad?**

Cobraras un poco menos del total de tu nómina.

- **¿Qué duración tiene la prestación extraordinaria por cese de actividad?**

Hasta ahora 1 mes.

- **¿Hay algún tipo de crédito o ayudas a empresas y autónomos por el estado de alarma?**

Sí.

La financiación a empresas y autónomos ha aumentado. También se han aprobado unas medidas para poder dar más créditos a las empresas y a los autónomos.

Además las Comunidades Autónomas han aprobado otras ayudas junto a las del gobierno para ayudar a los autónomos.

02

- **Soy empresario o autónomo y tengo un préstamo de la Comunidad de Madrid de mi municipio
¿Puedo aplazar el pago?**

Sí.

Puedes pedir un aplazamiento mientras dure la crisis y en las siguientes circunstancias:

Cuando has tenido periodos de inactividad

Cuando has tenido reducción importante en tus ventas

Cuando te han fallado los suministros.

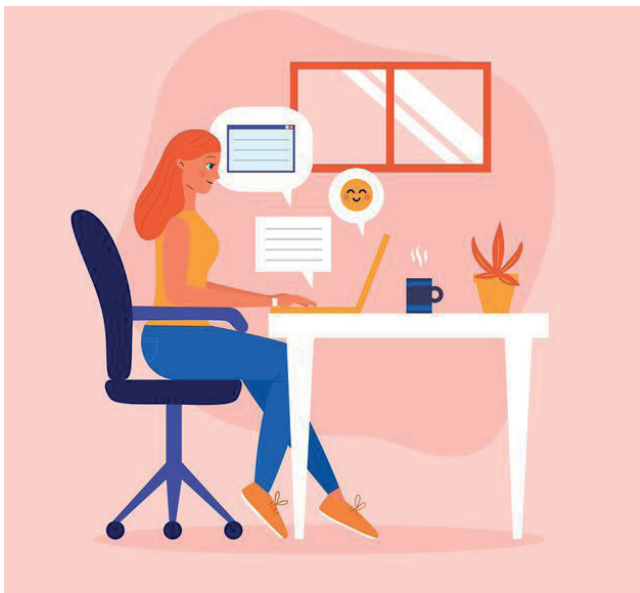
- **¿Cómo pido el aplazamiento?**

- Tienes que dirigirte a la Comunidad o municipio que te concede el crédito.
- Tienes que pedir el aplazamiento antes de que termine el periodo voluntario de pago, y presentar los siguientes documentos:
- Un documento en el que demuestres que no tienes recursos económicos suficientes para pagar el préstamo.

- Una declaración responsable en la que diga que:
No debes nada a Hacienda ni a la Seguridad Social
No tienes ningún préstamo pendiente
con la Administración pública
- Un documento que justifique que has presentado
las cuentas en el Registro Mercantil.

La Comunidad de Madrid ha aprobado medidas,
puedes consultarlas en esta página web:

<https://www.comunidad.madrid/noticias/2020/05/06/aprobamos-8-m-sufragar-prestamos-avales-pymes-autonomos-covid-19>



Mujer que trabaja como autónoma

- **¿Cómo puedo acceder al crédito?**

Tienes que ir a cualquier banco y ellos los gestionan.

- **¿Pueden negarme el crédito?**

Sí.

Pero puedes solicitarlo en otro banco.

- **Cuando me conceden el crédito
¿Pueden obligarme a contratar algún producto?**

No.

No te pueden exigir que contrates ningún otro producto o servicio.

- **¿Ha aprobado el Gobierno algún otro tipo de ayuda económica para las pequeñas y medianas empresas y autónomos?**

Sí,

El Plan ACELERA, son ayudas a las Pequeñas y medianas empresas (PYME) para ayudarles a poner en marcha el teletrabajo. El plan ACELERA, da formación y recursos económicos para comprar ordenadores y productos digitales.

- **¿Cómo puedo acceder al Plan ACELERA?**

A través de la plataforma del gobierno Red.es

<https://www.red.es/redes/>

y la web del Plan:

<https://acelerapyme.gob.es/>



Programa de Ayudas a Autónomos
por y para la Discapacidad.

La Fundación Universia

ofrece una ayuda de 1.000 euros a 90 trabajadores
afectados por el impacto de la COVID-19.

- **¿Qué necesito para solicitar esta ayuda?**

- Estar dado de alta en el Régimen Especial de la Seguridad Social de Trabajadores Autónomos antes de la fecha de publicación del Programa.
- Tener una discapacidad igual o superior al 33%.
- Aquellas personas que desarrollen su actividad económica para mejorar la vida de las personas con discapacidad.

Aquí están las solicitudes para inscribirte en el programa:

◆ **Autónomos con certificado de discapacidad:**

<https://www.fundacionuniversia.net/fundacion-universia-autonomos-discapacidad/inscripcion-con-discapacidad/>

◆ **Autónomos cuya actividad se centra en mejorar la vida de las personas con discapacidad:**

<https://www.fundacionuniversia.net/fundacion-universia-autonomos-discapacidad/>

• **¿Hasta cuándo puedo presentar la solicitud?**

Tres meses desde que empieza la actividad.

03 DERECHOS EN EL AMBITO DE LAS RELACIONES FAMILIARES



CAPITULO 1

FAMILIAS

Pepe y María están divorciados y tienen hijos

- **Durante el estado de alarma
¿Puedo seguir viendo a mis hijos cada 15 días?**

Sí,

cuando el padre o la madre viven en distintas provincias necesitan un salvoconducto

para desplazarse entre las provincias.

Por ejemplo, si Pepe vive en Madrid y María en Toledo

María no puede visitar a los niños

porque viven en distintas provincias

pero cuando tiene salvoconducto sí puede.

Durante esta segunda ola hay confinamientos perimetrales.

Por ejemplo, si Pepe vive en Parla y María en Madrid,

y Pepe se encuentra confinado,

no podrá ver a sus hijos porque está confinado

en un área perimetral restringida.

- **En caso de visitas de lunes a viernes sin pasar la noche ¿deben seguir cumpliéndose?**

Los menores deberán trasladarse cumpliendo las normas de cada fase de la desescalada.

Los padres deben organizar las visitas entre ellos de la forma más beneficiosa para su hijo.

03

- **En caso de visitas de lunes a viernes pasando alguna noche con uno de los padres que viven en la misma provincia ¿Hay que cumplir con el estado de alarma?**

Durante la segunda ola puedes hacer las visitas a tus hijos de respetando las nuevas medidas y teniendo en cuenta las áreas perimetrales restringidas.

- **Cuando los padres tienen custodia compartida, es decir, 15 días con el padre y 15 días con la madre. ¿Hay que seguir cumpliendo?**

Sí.

La custodia compartida hay que cumplirla.

- **Cuando uno de los padres no quiere cumplir con el régimen de vistas ¿Qué ocurre?**

Con la nueva normalidad puede exigir los días que no pudo disfrutar de sus hijos.

Los padres tienen que llegar a un acuerdo.

Cuando no hay acuerdo tienen que resolverlos por vía judicial.

- **Cuando los padres viven en distintos sitios ¿Puedo ir a verles?**

Sí, hay que tener en cuenta los confinamientos de las comunidades autónomas.

- **Cuando uno de los padres tiene síntomas de contagio por coronavirus, ¿con quién deben quedarse los hijos?**

Con el otro padre.

Cuando el padre o la madre con síntomas se niegue a que su hijo vaya con el otro padre, puede poner una denuncia urgente para pedir que los niños dejen de estar con el padre o madre contagiado.

El padre o la madre que no pueda estar con sus hijos por causa de la pandemia tiene derecho a ser compensado cuando termine la crisis sanitaria. Por ejemplo: Pepe no puede ver a sus hijos porque está confinado, para compensar los días que no ha estado con sus hijos, pacta con María que las vacaciones de Navidad las pasarán con Pepe.

- **Cuando uno de los padres es sanitario y tiene riesgo de contagio ¿es obligatorio que los menores se queden con el otro padre?**

Se recomienda que los hijos se queden con el otro padre. Si el padre o madre que es sanitario no quiere puede pedir al juez que tome la decisión que sea mejor para el hijo.

- **Cuando no me permiten estar con mi hijo o hija ¿A quién puedo llamar?**

Debes acudir al juez.

- **Cuando no tengo una sentencia judicial y el otro padre no me permite ver a mis hijos, ¿puedo poner una denuncia para resolver la situación?**

No,
Siempre que no demuestres que tus hijos están en grave riesgo.

03

- **¿Se mantienen las visitas entre nietos, nietas y abuelos, abuelas?**

Mejor sustituirlas por video llamadas o llamadas de teléfono. Cuando volvamos a la normalidad los abuelos podrán pedir pasar más días con sus nietos.

- **Si veías a tus hijos en un Punto de Encuentro, ¿se pueden seguir yendo al Punto de Encuentro?**

Si
pero cuando el punto de encuentro esté en un área confinada no se podrá ir

- **¿Puede multarme la Policía cuando me desplace para ir a ver a mis hijos?**

No

Cuando tus hijos vivan en una zona confinada no puedes ir a verles.

- **Si estoy en ERTE o me han despedido, ¿puedo dejar de pagar la pensión de alimentos?**

No,

Tienes que seguir pagando la pensión de alimentos de tus hijos.

Si no lo haces pueden denunciarte por impago de alimentos.

- **Si mi situación económica ha cambiado, y no puedo pagar la pensión de alimentos de mis hijos ¿qué puedo hacer?**

Cuando termine el estado de alarma puedes acudir al juez para cambiar el acuerdo de divorcio o separación.

En tu demanda puedes pedir que la cantidad que pagas a tus hijos para alimentos sea menor.

Debes demostrar que tu situación económica ha empeorado.

- **¿Puedo disponer de mi plan de pensiones?**

Sí.

Siempre que:

- Estés afectado por un ERTE.
- Seas un empresario con un establecimiento que haya tenido que cerrar.
- Seas un autónomo que no haya podido trabajar durante este periodo que tus ingresos se hayan reducido mucho.

El importe será limitado y dependerá de cada caso concreto. Para obtener más información, consulta a tu banco.

04 DERECHO A DISFRUTAR DE UNA VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA



CAPÍTULO 1

DESAHUCIOS

El desahucio es cuando vives en una casa, piso, edificio y no puedes pagar la hipoteca o el alquiler.

El dueño de la casa o el banco donde tienes la hipoteca o el alquiler decide echarte de la casa por no pagar.

- **¿Pueden desahuciarme después del Estado de Alarma?**

Si,
pueden desahuciarnos
cuando termine el estado de alarma
y todo vuelva a la normalidad.

Cuando tienes un proceso de desahucio
el procedimiento de desahucio comienza otra vez
cuando finaliza el estado de alarma.

Cuando por culpa de la COVID19 has perdido el trabajo y no tienes ingresos para pagar las facturas, puedes pedir en la Administración de Justicia una suspensión extraordinaria.

La suspensión extraordinaria significa que se suspendan los plazos de desahucio hasta que encuentres otro hogar.



Moratoria: cuando se amplía el tiempo para hacer una cosa, como pagar una deuda.

MORATORIAS

Las moratorias significan aplazar o suspender los pagos.

1.- Moratoria hipotecaria

Desde el 19 de marzo hasta el 29 de septiembre de 2020, el gobierno permitió a las personas o las familias con dificultades económicas suspender los pagos de las hipotecas o alquileres de sus hogares.

El plazo para solicitar la moratoria hipotecaria ya ha finalizado.

Por lo tanto, no se puede solicitar.

En la siguiente página web tienes información

<https://www.helpmycash.com/hipotecas/no-puedo-pagar-la-hipoteca/>

- **¿Qué ocurre cuando recibo una ayuda que no he pedido? ¿Qué debo hacer?**

Tienes que comunicarlo a la Administración Pública y devolver la ayuda.

Cuando no lo queremos devolver, tenemos que responder de manera legal por los daños ocasionados. Podemos cometer un delito grave.

- **He solicitado la moratoria hipotecaria, y no me la han concedido ¿Qué puedo hacer?**

Cuando no te conceden la moratoria hipotecaria tienes otras opciones:

- Puedes pedir una ampliación del periodo de amortización de la hipoteca. Esto significa que puedes pagar menos dinero al mes pero durante más tiempo. Por ejemplo, cuando pagas una hipoteca de 400 euros al mes durante 20 años, cuando ampliamos el periodo de amortización puedes pagar 300 euros durante 25 años.

- Puedes solicitar una carencia de tu hipoteca.
Esto significa aplazar el pago.
Tienes que consultar las condiciones con tu banco.
- Puedes subrogar tu hipoteca.
Esto significa que puedes cambiar de banco
para conseguir mejores condiciones
para pagar tu hipoteca.

- **Quiero informarme con más detalle sobre la moratoria de mi hipoteca, ¿a quién debo llamar?**

Debo llamar al banco que nos dio el crédito.

Estos son los teléfonos de algunos de los bancos más importantes de España en los que puedes llamar para informarte de la moratoria.

Banco	Número de teléfono general	Número de teléfono Leganés
BBVA	912 24 94 26	916 89 69 30
SANTANDER	915 123 123	916 93 22 06
BANKINTER	902 13 23 13	916 85 79 15
LA CAIXA	900 40 40 90	913 40 20 20

- **¿Qué tengo que decir cuando llame al banco?**

Pide que te pasen con un agente.
Nos identificamos con nuestro DNI.
Después decimos que queremos pedir información sobre la moratoria de nuestra hipoteca y nos darán una cita para ir al banco.

2.- Moratoria de alquiler

- **¿Y cuando necesito una moratoria para el pago de alquiler?**

Las personas que viven de alquiler y están en situación de necesidad pueden pedir una moratoria en el pago del alquiler a la persona que le ha alquilado la casa.

Se ha ampliado hasta el 31 de enero de 2021 la prohibición de desahucios y subidas abusivas en el alquiler de vivienda.
Además se amplía la cobertura del bono eléctrico con una reforma hasta el 31 de julio de 2021.

Los arrendadores que tienen obligación de concedernos la moratoria son:

- La empresa del ayuntamiento de Madrid,
- Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS)
- Las personas que tienen más de 10 inmuebles en propiedad.

El inmueble es un edificio o casa que utilizamos como vivienda o con otra finalidad y que son propiedad de alguien.

Cuando la persona que nos ha alquilado la casa tiene menos de diez inmuebles en propiedad, no tiene la obligación de aceptar nuestra petición de moratoria.


Podemos intentar llegar a un acuerdo con propietario. Cuando no llegamos a un acuerdo podemos pedir un préstamo al banco para pagar el alquiler.

- **Para pedir la moratoria del alquiler tienes que estar en situación de vulnerabilidad económica. ¿Cómo demuestro que soy un inquilino vulnerable?**


- Cuando estoy en el paro, presento un certificado del paro que estoy cobrando.

- Cuando soy autónomo/a y dejo de trabajar, pido en Hacienda un certificado de mi declaración de cese de actividad.
- Presento también el libro de familia y un certificado de empadronamiento de todos los que vivimos en la casa.


Cuando alguno tiene **discapacidad, dependencia** o **incapacitación**, presentamos también su certificado.



Discapacidad son las limitaciones que tienen algunas personas para hacer algunas actividades en su vida diaria por una deficiencia y por las barreras que tienen a su alrededor.



Dependencia Necesidad de apoyos que tiene una persona.



Incapacidad es cuando no tenemos la capacidad para trabajar, y nos los reconocen de manera legal.

- Una nota simple del servicio de índices del Registro de la Propiedad de todos los miembros de la familia.
- Cuando no puedes presentar alguno de estos documentos Puedes escribir una declaración responsable en la que explicas por qué no los puedes presentar.
- Una declaración responsable es un escrito donde explicas alguna cosa y te comprometes a que todo lo que dices es verdad. Por ejemplo, cuando algún organismo está cerrado y no puedes pedir el documento.

04

PRÉSTAMOS PARA PAGAR HIPOTECAS Y ALQUILERES

- **¿Qué son estos préstamos y para qué sirven?**

Estos préstamos son concedidos por el gobierno para las personas que no pueden pagar sus rentas y necesidades básicas.

Son créditos directos, solo se conceden con el fin de pagar las rentas de vivienda/alquiler.

- **¿Quién puede solicitar estos préstamos?**

Pueden solicitar estos préstamos las personas que pueden justificar su difícil situación económica a consecuencia de la COVID19.

Para solicitar el préstamo tienes que presentar los siguientes documentos:

- Un documento que justifique que en tu empresa han hecho un ERTE, que estás trabajando menos horas y que no puedes pagar el alquiler o la hipoteca de tu casa.
- Que tus ingresos actuales sean menores que los ingresos que ha marcado el gobierno para dar el préstamo, comparado con tus ingresos de febrero. Este cálculo lo hace el SEPE.
- Presentar tu certificado de desempleo.
- Presentar tu libro de familia o documento que demuestre cuántas personas viven contigo en tu casa.
- Presentar el certificado de empadronamiento en el momento de la presentación de solicitud para saber el número de personas que viven contigo.

- Cuando tienes una discapacidad igual superior al 33%, presentar el certificado.
- Cuando alguien que vive contigo tiene alguna propiedad como pisos, casas, locales, terrenos.
Tienes que presentar un documento que es la Nota simple.
Hay que solicitarla en el Registro de la Propiedad.
Teléfono: 911 23 10 10. Página web: www.registro.es
- Presentar una declaración en la que digas que cumples con todo lo que piden.
- El total de la renta, que es lo que pagas de hipoteca o alquiler de tu casa y los gastos básicos.
Por ejemplo la electricidad, gas, gasoil, agua corriente, teléfonos fijos y móvil.

• Cuando cumplo con todos los requisitos para pedir este préstamo pero tengo alguna deuda con Hacienda o con la Seguridad Social, ¿qué hago?

No pasa nada, cuando cumples todos los requisitos que piden puedes pedir el préstamo.

- **Cuando tengo otra vivienda en España
¿Puedo pedir este préstamo?**

No,

Cuando tenemos otra vivienda en cualquier parte de España, no tenemos derecho a recibir esta ayuda.

- **Cuando me conceden el préstamo
¿Qué cantidad me pagan?**

El máximo que pueden pagarte es de 900 euros al mes como máximo.

Cuando tu alquiler o letra de tu hipoteca es menor te dan el importe exacto de tu alquiler o letra de tu hipoteca al mes.

- **¿Durante cuánto tiempo me van a pagar?**

Pueden pagarte como máximo durante 6 meses
Y solo para pagar la renta del piso o de la casa.

- **¿Cuánto tiempo tengo para devolver este préstamo?**

Puedes pagarlo durante 6 años y puede ampliarse 4 años más.

- **¿Tengo que pagar intereses por estos préstamos?**

No.

04

- **¿A quién pido el préstamo? y ¿cómo lo hago?**

Tienes que ir al banco que te ha concedido la hipoteca de tu casa y solicitarlo.

Tienes que rellenar un formulario que se llama: Solicitud de préstamo avalado por el estado. (Artículo 9 DEL RDL 11/2020) y declaración responsable del cumplimiento de los requisitos establecidos.

**SOLICITUD DE PRÉSTAMO AVALADO Y SUBVENCIONADO POR EL ESTADO
(ARTÍCULO 9 DEL RDL 11/2020) Y DECLARACION RESPONSABLE DEL
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS**

D., DNI....., en calidad de
arrendatario de su vivienda habitual y con domicilio en
.....

DECLARA RESPONSABLEMENTE

**que cumple con los requisitos del artículo 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre,
General de Subvenciones que resulten de aplicación y con
los requisitos establecidos en el artículo 4 de la Orden MITMA __/2020, y
específicamente:**

- a) Que el arrendatario, o alguno de los miembros de la unidad familiar se encuentra afectado por circunstancias que implican una **reducción de ingresos, como consecuencia de la expansión del COVID-19**, debido a alguna de estas causas (márquese lo que proceda):
- a. pasar a estar en situación de desempleo
 - b. por estar afectado por un Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE)
 - c. por haber reducido su jornada por motivo de cuidados,
 - d. por cese de actividad de los trabajadores por cuenta propia
 - e. por otras circunstancias sobrevenidas vinculadas a la actividad laboral o empresarial que impliquen dicha reducción de ingresos, tales como
.....
.....
- b) Que el **conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar**, en el mes anterior a la solicitud del préstamo, no alcanza el límite de cinco veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples mensual (en adelante IPREM), es decir, **2.689,20 €**.
- c) Que la **renta arrendaticia más los gastos y suministros básicos, correspondientes al mes anterior a la solicitud del préstamo**, resulta **superior o igual al 35 por cien de los ingresos netos** que percibe el conjunto de los miembros de la unidad familiar. A estos efectos, se entiende por «gastos y suministros básicos» el importe del coste de los suministros de electricidad, gas, gasoil para calefacción, agua corriente, de los servicios de telecomunicación fija y móvil, y las posibles contribuciones a la comunidad de propietarios, todos ellos de la vivienda habitual, que corresponda satisfacer al arrendatario, referidos al periodo de un mes:
- Renta arrendaticia más gastos y suministros básicos: € (1)
 - Ingresos netos de la unidad familiar: € (2)
 - Porcentaje ($\frac{(1)}{(2)} \times 100$): %

- **¿Hasta cuándo puedo solicitar el préstamo?**

Hasta el 30 de junio de 2021.

- **¿Cuándo sé si me han concedido el préstamo financiado por el Estado?**

Pueden comunicártelo hasta el 30 de junio de 2021, incluido.

05
**NUEVOS DERECHOS:
INGRESO MINIMO VITAL**



CAPÍTULO 1

INGRESO MÍNIMO VITAL

- **¿Qué es el Ingreso Mínimo Vital?**
Lo vas a ver escrito muchas veces así IMV

El IMV un ingreso que el gobierno da a las personas que no tienen ingresos económicos suficientes o no tienen ningún ingreso durante mucho tiempo.

Esta ayuda es para prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social. Cuando las personas nos encontramos en una situación de riesgo durante mucho tiempo esta ayuda se puede pedir siempre.



• ¿Quién puede recibir este Ingreso Mínimo Vital?

- Las personas que tienen entre 23 y 65 años y que viven solas.
- Las personas que viven dentro de una **unidad convivencial**, pero que no están casadas o son **pareja de hecho**, y no forman parte de otra unidad convencional.

Unidad convivencial es un grupo de personas que vive en un mismo espacio.



Pareja de hecho es cuando dos personas de distinto o igual sexo conviven de manera pública y estable y tienen intereses comunes para desarrollar una vida familiar.

- No recibir ningún subsidio de forma permanente.
- Cuando eres una mujer víctima de violencia de género, de trata de seres humanos o explotación sexual, puedes solicitar la ayuda aunque no cumplas con los requisitos anteriores. Trata de seres humanos es el comercio o el tráfico de personas.

- **¿Cuánto me van a pagar?**

Las ayudas están entre 461,50 euros al mes cuando vives solo.

Cuando hay 5 personas en la unidad familiar puedes cobrar hasta 1015 euro al mes.

- **¿Esta prestación es para toda la vida?**

No,

Dura hasta que puedas tener ingresos suficientes para poder mantenerte o dejes de cumplir los motivos por los que te lo concedieron.

Por ejemplo, cuando en un año empiezas a cobrar 3.000 euros al mes ya no necesitas esta ayuda y la dejas de cobrar.

Cuando tenemos otro hijo y continuamos sin tener ingresos nos aumentan la ayuda para poder mantenerlo.

- **¿Qué tengo que presentar para solicitar el Ingreso Mínimo Vital?**

- Identidad de todas las personas con las que vivas, con el pasaporte, DNI, libro de familia.

- La inscripción en el registro central de extranjeros que acredita la residencia legal en España.
- El domicilio en España mediante el certificado de empadronamiento.
- En caso de divorcio o separación, hay que presentar la demanda o la resolución judicial.
- Un informe de tus ingresos y patrimonio de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- El certificado de búsqueda de empleo, documento del INEM.
- Cuando eres víctima de violencia de género, tienes que presentar los documentos que los justifique.

- **¿Cómo presento mi solicitud?**

A través de la sede electrónica de la Seguridad Social.

<http://www.seg-social.es/>

- **Cuando me faltan algunos de los documentos en el momento de la solicitud, ¿qué hago?**

Tienes que firmar una declaración responsable en la que te comprometes a presentarlo cuando los consigas y siempre antes de terminar la tramitación.

- **¿Cuánto tardan en decirme si me conceden el Ingreso Mínimo Vital?**

Tienen 3 meses de plazo para comunicártelo. Cuando no te dicen nada en esos tres meses es que no te lo han concedido.

- **¿Cuándo lo puedo pedir?**

A partir del 15 de junio de 2020.

- **Simulador de Ingreso Mínimo Vital.**

Puedes calcular si puedes recibir esta ayuda en un simulador del ingreso mínimo vital. Para calcularlo, pincha en este enlace:

<https://ingreso-minimo-vital.seg-social-innova.es/simulador>

06
DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES
Y DE LAS FAMILIAS
EN SITUACIÓN
DE VULNERABILIDAD



CAPÍTULO 1

SUMINISTROS: GAS, LUZ, Y AGUA.

Cuando no puedes pagar las facturas de luz, agua y gas no te cortan el suministro.

- **Ayudas para pagar la factura de la luz**

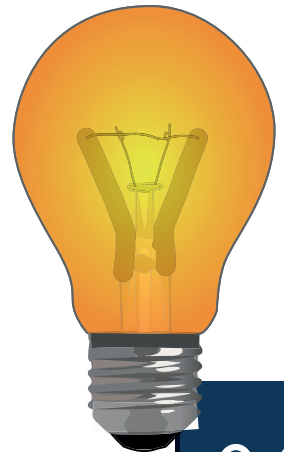
Algunas personas tienen dificultades para pagar las facturas de la luz y necesitan una ayuda.

Estas personas son consumidores vulnerables. Por ejemplo, eres consumidor vulnerable cuando tienes un sueldo bajo.

Puedes informarte aquí para pedir esta ayuda:

<https://www.bonosocial.gob.es/#requisitos/vulnerable>

Cuanto te dan esta ayuda tienes derecho a una rebaja en la factura de la luz. A esta ayuda se le llama bono social.



Para saber cómo puedes pedirlo puedes consultar aquí:
<https://www.bonosocial.gob.es/#como>

- **¿Qué pasa con el bono social después del confinamiento?**

El bono social dura hasta el 30 de junio del 2021.

- **Soy autónomo, cuando reduzco mi actividad laboral ¿puedo acceder al bono social?**

Si.

Tienes derecho al bono social porque eres consumidor vulnerable cuando cumples unos requisitos:

- No tener actividad laboral
- Reducir tu facturación
- Cuando tus ingresos se reducen



Puedes consultar en esta página web

<https://www.bonosocial.gob.es/#requisitos/covid>

- **Cuando soy autónomo
¿Cómo puedo pedir el bono social?**

Tienes que enviar un correo electrónico a la empresa de energía eléctrica con la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud que puedes descargar en este enlace:
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/04/04/pdfs/BOE-A-2020-4292.pdf>
- Copia del DNI o NIE del titular de la factura y de todos los miembros de la unidad familiar.
- Certificado de empadronamiento de todos los miembros con los que vivas.
- Libro de familia.
- Certificado de la Agencia Tributaria que aparezca que tu actividad como autónomo ha finalizado.

Cuando envías la solicitud, la empresa de energía eléctrica tiene que enviarte un correo electrónico en este correo electrónico confirma que ha recibido tu solicitud.

- **¿Qué ocurre cuando la solicitud que he presentado está incompleta?**

La empresa de energía eléctrica tiene que escribirte en un plazo máximo de 5 días desde que envías la solicitud en dónde te indica la documentación que te falta por presentar.

- **Ayudas para pagar la factura del agua. ¿Hay ayudas para pagar el agua durante la crisis?**

Sí.

La empresa que suministra el agua en la Comunidad de Madrid es el Canal de Isabel Segunda. El Canal de Isabel Segunda ofrece ayudas para que algunas personas puedan pagar menos por el agua durante esta crisis.

Tienes información en esta página web:

<https://www.canaldeisabelsegunda.es/inicio>

También puedes llamar al teléfono:

900 365 365

La llamada es gratis.

Las ayudas son para:

- Empresas que tengan reducida su actividad por la crisis.
- Personas que estén en un ERTE
- Autónomos que tengan reducida su actividad por la crisis.

- **Cuando no puedo pagar la factura del agua
¿Qué puedo hacer?**

Puedes pedir un aplazamiento de la factura.

Esto significa que puedes pagar tu factura más tarde cuando tengas dinero para pagarla.

También puedes pedir un fraccionamiento de la factura sin intereses,

Esto significa que puedes pagar la factura en varias veces y que no te van a cobrar más por hacerlo de esta manera.

Para solicitarlo tienes que llamar al teléfono
900 365 365.



- **Ayudas para pagar la factura del gas**
¿Hay alguna ayuda para pagar la factura del gas?

Cuando tienes dificultades para pagar el recibo del gas, debes ponerte en contacto con la compañía de gas para que te den facilidades para pagar tu factura.

Estas son las páginas web de algunas compañías de gas:

Endesa: <https://www.endesa.com/es/covid-19/para-clientes>

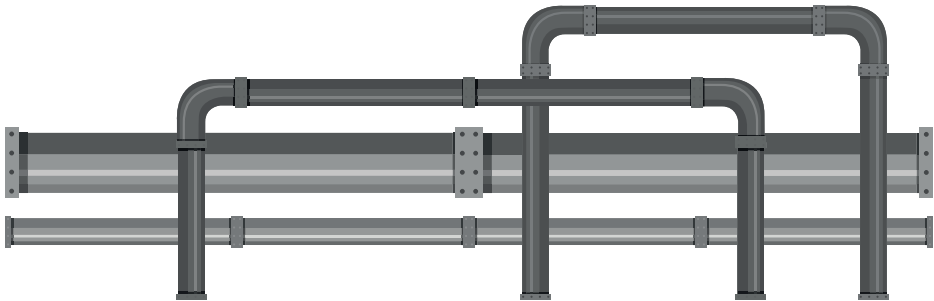
Iberdrola: <https://www.iberdrola.es/informacion/covid-19>

Naturgy: https://www.naturgy.com/naturgy_iniciativas_covid_19

Repsol: <https://www.repsol.es/es/covid-19/luz-gas/index.cshhtml>

Cuando eres autónomo y tienes problemas para pagar la factura de gas puedes pedir la suspensión de las facturas del gas en esta página web:

<https://madrilena.es/preguntas-frecuentes/covid-19/>



Cañerías de gas

- **Teléfono e Internet**
Cuando no puedo pagar la factura del teléfono o internet
¿Pueden cortarme el teléfono o internet si no puedo pagar la factura?

Si,
Siempre que te notifiquen antes.

- **¿Puedo cambiar de compañía?**

Depende del contrato que tengas con tu compañía, cuando firmamos un contrato nos obligan a permanecer con ellos durante un plazo de tiempo, por eso cuando quieres irte antes de este plazo de tiempo tienes que pagar una indemnización.

- **¿Y si no he podido pagar la factura del teléfono?**

Tienes que llamar a tu compañía y puedes dividir el pago en varios plazos para pagar la factura sin que la empresa te cobre de más. Puedes pedir el pago en varios plazos durante 6 meses a partir del 14 de junio.

CAPÍTULO 2

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LOS CONSUMIDORES.

- **Isabel pidió un préstamo para comprar un coche y ahora no lo puede pagar, ¿qué puede hacer?**

Tiene que ir a su banco y solicitar un aplazamiento de pago de 3 meses.

- **Isabel, usó su tarjeta de crédito para aplazar el pago de un lavavajillas que había comprado. Ahora no lo puede pagar, ¿qué puede hacer?**

Tiene que ir a su banco y solicitar un aplazamiento de 3 meses.

- **¿Qué tengo que hacer para pedir un aplazamiento del pago?**

Para solicitarla hay que cumplir unos requisitos:

- Estar en el paro.
- Descenso de la actividad laboral.

- Que la familia no supere un límite de ingresos.
- Que la hipoteca de su familia y lo que pagan por la luz, el agua o el gas no supere una determinada cantidad.
- Que toda la familia haya sufrido un gran cambio en sus ingresos por la crisis.

- **¿Hasta cuándo puedo pedir el aplazamiento del pago?**

La petición de aplazamiento de pago termina en septiembre.

- **Juan va a un gimnasio, Pero ahora no puede ir porque está cerrado ¿qué puede hacer?**

El gimnasio debe dejarle que recupere las clases perdidas. Juan puede tener dos opciones:

1. Recuperar las clases.
2. Pedir que le devuelvan el dinero de esas clases.

Cuando contratas otros servicios como academias o guarderías sucede lo mismo.

- **Alberto tenía contratadas sus vacaciones con una agencia de viajes tenía todo pagado, los billetes y el hotel pero ahora por el COVID 19 no puede hacer el viaje. ¿Qué puede hacer?**

La agencia de viajes debe dar a Alberto un bono por el dinero que se ha gastado.

Alberto debe gastar el bono antes de marzo de 2021.

Si no puede utilizar el bono

La agencia de viajes le tiene que devolver el dinero.



07
NO DISCRIMINACION
POR RAZON DE
ORIENTACIÓN
O IDENTIDAD
DE GÉNERO



CAPÍTULO 1

CONSIDERACIONES GENERALES

Hay personas con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas que sufren discriminación y eso les impide disfrutar de los derechos fundamentales.

Desde la declaración del estado de alarma, algunas asociaciones han tomado medidas para proteger y ayudar a estas personas.

- **¿Necesitas apoyo emocional?**

- Cuando estás en proceso de conocerte a ti mismo y aceptarte tal y como eres.
- Cuando eres joven, y vives en un sitio donde tu orientación sexual, tu identidad o expresión de género no son aceptadas.
- Cuando eres una persona mayor y no quieres estar sola.
- Cuando eres una persona que tiene SIDA.
- Cuando eres una persona que no tiene hogar.
- Cuando tu familia rechaza tu identidad.

- Cuando te encuentras en situación de síndrome de abstinencia.
- Cuando necesitas hablar, aclarar dudas o inquietudes Puedes llamar a La Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales (FELGTB) que tiene la Línea Arcoíris: Teléfono: 913 604 605

Llamar en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas



También puedes llamar al Colectivo LGTB+ de Madrid (COGAM)

cuando necesites información y asesoramiento

Teléfono: 915 230 070

Whatsapp: 602 252 243

Correo electrónico: informacionLGTBcogam.es

Además, cuando tienes entre 15 y 30 años, COGAM ofrece un Servicio de Orientación y Apoyo a Jóvenes LGTBI.

En este servicio ofrecen información, asesoramiento y apoyo a personas jóvenes para tratar de mejorar su autoestima y habilidades sociales para reducir el impacto de la LGTBfobia en sus vidas.

Puedes ponerte en contacto con ellos en el teléfono: 915 224 517 o correo electrónico: infojuven@cogam.es

Cuando necesitas atención psicosocial, puedes contactar con la Asociación Tetris
Teléfono: 644 926 745

También puedes ponerte en contacto con ellos rellenando el formulario de su web
<http://asociaciontetris.org/contacto.html>

Cuando quieras participar en actividades socioculturales que normalizan y visibilizan la causa LGTBI, puedes ponerte en contacto con la Asociación Legaynés a través de sus redes sociales:

Twitter: @LEGAYNES

Instagram: @legaynes.asociacion

Facebook: www.facebook.com/Legaynes

CAPÍTULO 2

PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES

- **Paula habla con sus amigos por redes sociales, pero debe hacer cuarentena con su familia y se siente sola. ¿Es normal que Paula se sienta sola?**

Sí.

Es normal que la situación que estamos viviendo nos hace sentirnos más inestables de lo habitual. Como consecuencia de la pandemia y de la cuarentena, muchas personas tienen problemas para dormir, han cambiado sus rutinas de alimentación y han dejado de cuidarse.

- **Lucas es una persona LGTB, pero en su casa este es un tema difícil y se siente discriminado, ¿qué puede hacer?**

En ningún momento, ni en la cuarentena actual, podemos justificar o dejar pasar situaciones de violencia psicológica, física o de cualquier tipo. Hay que parar estas situaciones

Lucas debe decir a su familia que esos comentarios le duelen y le hacen sentir mal.

Esta es una oportunidad para hablar sobre temas que antes por las rutinas eran difíciles de abordar.

- **Gregorio no puede ver a su pareja y se siente mal, ¿es normal?**

Sí.

Para muchas personas LGBT la pareja es su vínculo más cercano. Es natural que si no se pueden ver la eche de menos, pero lo importante es buscar alternativas que les ayuden hasta que puedan volver a verse.

Gregorio puede hacer videollamadas con su pareja, para dar y recibir muestras de afecto.

- **Julia es una mujer trans y su familia se ríe de la ropa que lleva, ¿qué les puede decir?**

La familia de Julia ejerce violencia psicológicamente sobre Julia y tiene que detenerse.

Julia puede hablar con su familia, expresarles que esos comentarios duelen y afectan.

- **¿Cómo puedo saber si tengo SIDA o hepatitis C?**

La hepatitis es una enfermedad grave del hígado que la transmite un virus a través de la sangre.

El Colectivo de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales de Madrid (COGAM) hace pruebas rápidas de SIDA y Hepatitis C.

Estas pruebas son gratuitas y anónimas, pero debes pedir cita previa en el teléfono: 915 22 45 17 o por Whatsapp: 602 25 22 34

Para informarte sobre el SIDA y la Hepatitis C:

Teléfono: 915 22 45 17

También pueden atenderte en la Coordinadora Estatal de VIH y sida (CESIDA):

Teléfono: 900 706 706

Correo electrónico: infosida@cesida.org

- **¿Cómo se transmite el SIDA (virus VIH)?**



- **¿Eres una persona mayor y necesitas recursos adecuados a tu edad?**

Además de los recursos que ofrecen las organizaciones LGTBI, Hay una Fundación que se llama 26 de Diciembre que ofrece atención y recursos para las personas mayores LGTBI.

La fundación 26 de Diciembre ofrece un servicio de ayuda a domicilio para las personas mayores LGTBI que se sienten solas y no pueden salir de casa.

Además, ofrecen teleasistencia y salvaescaleras, para que las personas con movilidad reducida puedan salir a la calle.

Teléfono: 910 028 417

Correo electrónico: info@fundacion26d.org

- **¿Has sido víctima de un delito de odio y necesitas asistencia jurídica?**

La Asesoría Jurídica de la Asociación Kifkif atiende todos los jueves de 16:00 a 19:00 en su Sede Social.

El servicio es gratuito y profesional, además, atienden en español, árabe, francés, inglés, portugués y rumano.

Para ponerte en contacto con ellos

llama al Teléfono: 915 21 11 74

Correo electrónico: psocial@kifkif.info

CAPÍTULO 3

CIBERACOSO

- **¿Qué puedes hacer cuando sufras ciberacoso por tu orientación sexual, identidad o expresión de género?**

El período de confinamiento provoca un aumento del acoso por orientación sexual, identidad o expresión de género a través de las redes sociales.

Cuando eres una persona que sufre este tipo de acoso debes denunciarlo.

Cuando el ciberacoso ocurre en tu colegio o instituto es bullying o acoso escolar.

Puedes encontrar información en la web Stop Acoso Escolar LGTB.

<https://www.felgtb.com/ciberbullying/>

<https://felgtb.com/stopacosoescolar/>



Ciberacoso: acoso de una persona a otra mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Por ejemplo, en la escuela tienen un caso de ciberacoso de un alumno a otro a través de una red social.

- **¿Qué puedes hacer cuando sufras rechazo en casa por tu orientación sexual, identidad o expresión de género?**

Puede que tu familia rechace tu identidad, generándote sentimientos de estrés, depresión o ansiedad. Para estos casos, existen espacios donde pueden escucharte, ayudarte y hacerte sentir comprendido.

CIBERACOSO

ALGUNAS DE LAS CONDUCTAS MÁS HABITUALES DEL CIBERACOSO SE MANIFIESTAN EN SITUACIONES COMO LAS SIGUIENTES:

- Remitir correos electrónicos o mensajes desagradables o amenazantes
- Etiquetar fotos colgadas en redes sociales con comentarios indeseables
- Publicar posting, fotos o vídeos desagradables en un perfil, página web o chat
- Suplantar la identidad a la hora de expresar manifestaciones desagradables en un perfil, página web o chat

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Uno de estos espacios es la Asociación Arcópoli.
Puedes ponerte en contacto con ellos rellenando el formulario de su web <https://arcopoli.org/contacto/>

Cuando sufres un incidente por LGTBfobia y necesitas atención urgente puedes contactar todos los días a cualquier hora al teléfono: 618 54 71 66

Cuando eres niño o adolescente pueden ayudarte en la Fundación ANAR.
Teléfono: 900 20 20 10

AGRESIONES

- **¿Qué hacer ante una situación de peligro o emergencia?**

Puedes llamar a cualquiera de estos teléfonos:

- 112 (Emergencias)
- 091 (Policía Nacional)
- 062 (Guardia Civil)

Cuando no puedes llamar, puedes utilizar la aplicación móvil "ALERTCOPS".



07

¿QUÉ ES ALERTCOPS?

Una aplicación móvil gratuita que actúa como canal bidireccional entre el ciudadano y los cuerpos policiales

¿EN QUÉ CONSISTE?

Permite enviar desde tu smartphone una alerta de delito o situación de riesgo de la que estás siendo víctima o testigo, para ser atendido de manera rápida y eficiente



PASOS A SEGUIR TRAS LA DESCARGA DE ALERTCOPS

1

Regístrate como nuevo usuario facilitando tus datos y activando el GPS

2

Recibirás un SMS con un código de validación

3

Selecciona en el menú de iconos la alerta que quieres enviar

4

Responde a las preguntas que realiza el sistema mediante iconos antes de enviar la alerta. ¿Dónde ha sucedido? ¿A quién le ha sucedido?

5

Los cuerpos policiales pueden comunicarse contigo por Chat para obtener más información

MÁS INFORMACIÓN

www.alertcops.com



- **¿Existe algún modo de detener el envío de imágenes de contenido sexual o violento?**

Si.

La Agencia Española de Protección de Datos pone al servicio de las organizaciones LGTBI y de la ciudadanía un mecanismo de la Agencia Española de Protección de Datos para retirar de manera urgente las fotografías, vídeos o audios de contenido sexual o violento que circulan por Internet sin el consentimiento de las personas afectadas.

- **¿Cómo saber si has sido víctima de un delito de odio?**

Eres víctima de un delito de odio cuando te agreden, amenazan o causan algún daño a ti o a tus pertenencias por tu orientación sexual o por tu identidad de género.

- **¿Qué puedes hacer cuando eres víctima de un delito de odio?**

Debes llamar a la Policía o a la Guardia Civil después de que te ataquen.

Cuando te hieran o lesionen tienes que ir a un centro de salud o al hospital para que te atiendan.

En el parte médico tiene que aparecer que has sufrido una agresión por tu orientación sexual, identidad o expresión de género.

Debes ir a la comisaria para poner la denuncia, te puede acompañar alguien de tu confianza.

Cuando pongas la denuncia tienes que decir por qué te han atacado.

Debes describir de manera detallada lo ocurrido.

También puedes ponerte en contacto con el Observatorio Estatal Redes Contra el Odio:

Teléfono: 91 360 46 05

Línea Arcoíris: info@felgtb.org



- **¿Crees que has sufrido discriminación por ser una persona seropositiva?**

Cuando crees que sufres o puedes sufrir discriminación, puedes ponerte en contacto con la Coordinadora estatal de VIH y SIDA (CESIDA).
Correo electrónico: clinicallegal@cesida.org

- **¿Eres una mujer trans víctima de violencia de género?**

Cuando necesitas apoyo emocional inmediato, puedes hablar vía Whatsapp:
Teléfonos: 682 916 136 / 682 508 507

Cuando necesitas asesoramiento jurídico especializado:
Teléfono: 016
Correo electrónico: 016-online@mscbs.es
Llamar en horario de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas

Cuando estás en una situación de peligro, abandona el domicilio y ponte en contacto con la Policía o Guardia Civil.
Cuando es una emergencia y necesitas ir a los Tribunales, la Policía o la Guardia Civil,



no te multan por ir por la calle aunque sea dentro del horario del toque de queda.

Cuando has sufrido lesiones o te encuentras emocionalmente mal, acude al centro de salud. Allí, debes contar que has sido víctima de una agresión por parte de tu pareja.

Cuando pongas la denuncia tienes que decir quién te han atacado. En el caso de que ya hayas denunciado otras veces a tu pareja también tienes que decirlo.



HEMOS COLABORADO EN ESTA GUÍA

Esta guía ha sido elaborada para que las personas más vulnerables de la sociedad puedan acceder de una manera sencilla a las ayudas que ha publicado el gobierno y otras entidades para frenar las graves consecuencias económicas y sociales que el COVID19 está teniendo en España.

Fundación Esfera, y la Universidad Rey Juan Carlos a través de una iniciativa de Participación Ciudadana del Servicio de Cooperación al Desarrollo y Voluntariado de la URJC, ha formado un equipo compuesto por profesionales y alumnos de ambas entidades.

Universidad Rey Juan Carlos

Ese grupo estaba compuesto por los profesores

- Marta Albert Márquez (coordinadora)
- Delia Manzanero Fernández
- Alfonso Vicente Lorca

Y los estudiantes:

- Najoua El-Hadad
- Najlae El-Hadad
- Patricia Fito Martín
- María Romero Berruezo
- Carlos Rivas Vega
- Conchita de Miguel Sin-Campmany

Fundacion Esfera

- Mabel López García (coordinadora)
- Nerea Martinez Alonso
- Jesús Rodriguez Díaz

RESIDENTES

- José Manuel García Martín
- José Antonio Canales

COFOIL

- M^a Paz Arranz
- Sara Hernandez Melín
- Oscar San José Beloso

HEMOS REVISADO Y ACTUALIZADO ESTA GUÍA

Clínica Jurídica de la Universidad Rey Juan Carlos

Ese grupo estaba compuesto por los profesores

- Marta Albert Márquez, directora de la Clínica Jurídica.
- Alfonso Vicente Lorca, coordinador de la Clínica.

Y los estudiantes:

- Salvador Díaz Cano
- Sandra Alañón Aparicio
- Fátima Zohra Amatouch
- Natalia M^o Zachara

Fundacion Esfera

- Mabel López García, coordinadora.
- Fuensanta Castán Martínez.
- Sara Moro López.
- Esther Ricote Salguero.

Equipo de validadores:

- Marín Aguilar Radebe
- José Manuel García Martín
- José Antonio Canales
- Abigail Moreno Jacue
- Javier Boned del Río, apoyo.
- Fuensanta Castán Martínez, facilitadora del equipo.

A causa de la pandemia provocada por la COVID19 España entró en Estado de Alarma el 14 de marzo de 2020, y provocó un confinamiento que duró 3 meses.

El 25 de octubre de 2020 empieza de nuevo otro estado de alarma en todo el territorio nacional con el fin de contener la propagación del coronavirus. Durará hasta el 9 de mayo de 2021.

Muchos ciudadanos no pueden ir a trabajar o pierden su trabajo por eso están sufriendo graves problemas económicos.

El gobierno, las asociaciones, las fundaciones, y los colegios profesionales, deciden tomar diferentes medidas para que las personas que no pueden pagar todos los gastos que tienen puedan beneficiarse de estas medidas y puedan seguir viviendo con dignidad.

