

El **MINISTERIO DE ALBERGUE DE EMERGENCIA VIH** es una intervención comunitaria que busca satisfacer las necesidades físicas básicas de sus clientes. El albergue ofrece a los participantes mayor acceso a servicios sociales y de salud a través del involucramiento de las personas pertenecientes a las congregaciones de la comunidad en los servicios relacionados al VIH. Las características fundamentales son: educación y alcance en la comunidad religiosa, reclutamiento y adiestramiento de un cuerpo de voluntarios provenientes de las congregaciones, creación de un centro de cuidado donde se atiendan las necesidades físicas, sicosociales y espirituales de las personas y compasión en el servicio brindado.

¿DÓNDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD?

Ministerio Cristiano VIH, Alcance

- ✓ Enlaza al consumidor directamente con el cuidado médico
- ✓ Logra que la persona entable un diálogo sobre el comienzo del cuidado médico
- ✓ Acerca a la organización al lugar donde se encuentran las personas VIH para que ese diálogo sea viable

I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVOS

- ▶ Proveer cuidados y albergue temporero a personas sin hogar.
- ▶ Contribuir a que las personas sin hogar que son VIH+ y las VIH- puedan obtener cierta estabilidad, tener acceso a servicios de salud, empleos y vivienda permanente.
- ▶ Introducir a las iglesias comunitarias y su congregación al trabajo con VIH a través de servicios voluntarios en un albergue de emergencia.

POBLACIÓN A SERVIR

- ▶ Hombres, mujeres y niños de cualquier raza, etnia o religión que necesiten servicios de albergue de emergencia.
- ▶ Personas VIH+ residentes de áreas rurales que necesiten los servicios temporeros de vivienda de emergencia.
- ▶ Líderes religiosos comunitarios y personas voluntarias que pertenezcan a una congregación.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El Ministerio de Albergue de Emergencia VIH usa los servicios voluntarios de la comunidad religiosa en las áreas rurales para ofrecer servicios de salud, sociales y de vivienda temporera a las personas que lo necesitan y, de esta forma, involucran a un alto número de personas en asuntos relacionados al VIH.



NOTAS:

Desarrollo e implementación

- ▶▶ El ministerio crea un comité de trabajo que incluye a los pastores y líderes religiosos que provienen de las áreas de mayor pobreza y mayor número de personas sin hogar.
- ▶▶ Luego se crea una junta consultora para el albergue que incluye las siguientes personas: maestro/a de escuela, un profesional de bienes raíces, dos trabajadoras sociales que trabajen en una organización que ofrece servicios a la comunidad, dueños de alguna compañía de construcción y personal religioso.
- ▶▶ El comité identifica el espacio para el albergue y busca las donaciones de parte de las compañías de construcción para comenzar la rehabilitación.
- ▶▶ Se celebra una reunión pública donde se le explica a la comunidad la misión del albergue y se exhorta a que ayuden a hacer esto una realidad donando lo que puedan: dinero, suministros y tiempo. Se hace un llamado a establecer redes de apoyo entre las diferentes organizaciones para lograr los objetivos del albergue.
- ▶▶ El comité celebra una actividad de casa abierta para invitar a los miembros de la Cámara de Comercio local a unirse al esfuerzo.
- ▶▶ Se determina que el albergue proveerá servicios de emergencia por un periodo de 1 a 7 días y albergue temporero por un periodo de 1 semana hasta 6 meses. Esto requiere que los clientes encuentren un empleo y se reúnan con un manejador de casos para establecer un plan de vivienda.

Voluntarios y adiestramiento

- ▶▶ Se prepara un banco de datos de todas las iglesias que se encuentran en el área y se invitan a todos los líderes religiosos a participar.
- ▶▶ Se designa un líder de voluntarios/as en cada iglesia participante quien tendrá la tarea de organizar un itinerario para los miembros de su grupo.
- ▶▶ El ministerio desarrolla un adiestramiento sobre los objetivos del albergue, sus valores y los procedimientos a ser usados al hacer un referido. También se ofrece un taller sobre los aspectos básicos de VIH para garantizar que todas las personas voluntarias tengan un mínimo de conocimiento sobre el tema.
- ▶▶ Se prepara un itinerario de un año en el que cada iglesia se responsabiliza por cuatro semanas. Los líderes de cada iglesia se aseguran de cubrir todas las fechas con su grupo de voluntarios.
- ▶▶ Los/as voluntarios/as coordinan entre sí la delegación de responsabilidades.
- ▶▶ Los participantes nuevos son bienvenidos en cualquier momento. Se mantiene un registro de participantes atendidos diariamente y el líder de voluntarios prepara un resumen semanal para el Ministerio.

En el albergue

- ▶▶ Cuando el cliente llega al centro, un voluntario/a lo invita a la oficina donde procede a llenar las formas de admisión y determinación de vivienda. También se le pregunta sobre sus condiciones médicas y medicamentos.
- ▶▶ El cliente firma un relevo de responsabilidad y una autorización para revelar y compartir información si desea ayuda para recibir otros servicios sociales.
- ▶▶ Se le indica al participante que deberá pasar por el centro de cuidado diurno para hablar con un manejador de casos y realizar cualquier trámite necesario para recibir servicios adicionales.
- ▶▶ Un voluntario a cargo de la hospitalidad le ofrece artículos de baño, ropa limpia y sábanas para la cama.
- ▶▶ El cliente se anota en la lista de ducha, lavado de ropa y tareas del albergue.
- ▶▶ Los/as voluntarias preparan y sirven la comida a las 6:30 p.m., y las luces se apagan a las 10:00 p.m.
- ▶▶ En la mañana, se despiertan los clientes a las 6:30 a.m., se hacen turnos para las duchas, se prepara el desayuno y se sirve la comida necesaria para que los participantes empaquen sus propios almuerzos.
- ▶▶ El cliente puede visitar el centro de cuidado diurno que, por lo general, queda en el mismo edificio que el albergue, para solicitar otros servicios sociales o espirituales, referidos para otras organizaciones de servicio, pruebas de VIH o cuidado médico.

Posible interacción con la persona VIH+

- ▶ Una persona VIH+ puede divulgar su estatus de VIH a cualquier persona que labore en el centro de cuidado diurno. Todo el personal ha sido adiestrado en VIH así que puede proveer consejería espiritual y apoyo si así lo requiere el cliente. El personal puede comenzar a preguntarle sobre si recibe cuidado médico.
- ▶ El cliente se encuentra con un manejador de casos quien lo puede ayudar a recibir las ayudas que necesite. Éstas pueden ser de cuidado médico, salud mental, servicios sociales o nutrición.
- ▶ El manejador de casos coordina citas con un especialista en VIH y un manejador de casos de VIH en la ciudad más cercana. Se realiza la coordinación de transportación para poder acudir a las citas.
- ▶ La manejadora de casos de VIH del área metropolitana inscribe al cliente en programas de beneficios públicos
- ▶ El personal del ministerio apoya a los clientes al acompañarlos en sus citas iniciales y al explicarles, cuando sea necesario, la información que éstos reciben.

PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- ▶ El comité anuncia los adiestramientos para voluntarios en el periódico local, los boletines de las iglesias y mediante llamadas telefónicas de invitación a los líderes religiosos.
- ▶ Se promociona en eventos comunitarios, en ferias, capillas universitarias y la radio cristiana.
- ▶ Los proveedores de servicios, en especial, los que trabajan con VIH en las áreas más cercanas, realizan referidos.
- ▶ Se colocan afiches y cartulinas promocionales en las gasolineras, estaciones de policía, camiones y lugares públicos.
- ▶ El número de teléfono y dirección del albergue se encuentra en la guía telefónica.

II. LOGÍSTICA

PERSONAL NECESARIO

- ▶ Dos voluntarios/as por noche para atender a los casos nuevos y completar el proceso de admisión, orientarlos, preparar la comida, hacer referidos y mantener el orden general.
- ▶ Líderes de grupo de voluntarios que preparen los itinerarios, recauden dinero para alimentos y suministros y resuelvan las situaciones imprevistas entre las y los voluntarios.
- ▶ Manejador/a de casos

DESTREZAS Y ADIESTRAMIENTOS

- ▶ El personal y voluntarios deben tener la capacidad de desarrollar relaciones de confianza y empatía, sin hacer juicios.
- ▶ Debe haber un sentimiento general de compasión y deseo genuino de servir a la comunidad.
- ▶ El personal y voluntarios deben tener conocimiento básico sobre VIH. El Ministerio ofrece o coordina un curso corto sobre el tema.

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

El albergue de emergencia y las oficinas del Ministerio comparten 3,000 pies cuadrados en un edificio de un pequeño pueblo rural.

FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD

- ▶ Todos los días, 365 días al año
- ▶ Los clientes reciben vivienda por periodos que van de 1 día hasta 6 meses.

CONSULTORES EXTERNOS

Comité de trabajo comunitario

SERVICIOS DE APOYO

- ▶ El Ministerio coordina el servicio de traductores para las personas que no hablan inglés. Se crea un banco de recursos voluntarios que tengan dominio de otro idioma.
- ▶ Se coordina el servicio de transportación para que los clientes puedan asistir a sus citas médicas o los servicios sociales que necesitan.

CONDICIONES NECESARIAS

- ▶ Debe existir un sentimiento general de comunidad, que en el ámbito local las personas se identifiquen con el área donde viven y se preocupen por los problemas del lugar.
- ▶ Debe existir una tradición cultural de trabajo voluntario en las iglesias de la comunidad.
- ▶ Una relación positiva entre las iglesias de la comunidad y la organización. El Ministerio debe estar basado en el respeto mutuo y la colaboración de todas las partes.
- ▶ El personal principal debe sentir un llamado para hacer este trabajo.
- ▶ Las personas que se involucran en la fase inicial de abrir el albergue necesitan tener la capacidad de seguir adelante a pesar de los obstáculos iniciales que puedan enfrentar y que son parte integral del proceso. Necesitan tener un espíritu pionero.

III. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- ▶ La actividad satisface la necesidad inmediata de vivienda del cliente y hace que la persona salga de una situación de crisis permitiéndole enfocar en otras necesidades de su vida.
- ▶ Le ofrece un espacio seguro a las personas VIH+ para poder pensar y discutir sus necesidades. Los clientes pueden identificar los diferentes tipos de necesidades que tienen y verlos dentro de un marco general donde el virus de VIH se une a otros factores que impactan adversamente su calidad de vida. De aquí nace la importancia de trabajar un plan de salud integral.
- ▶ El personal tiene la oportunidad de pasar tiempo con el cliente y esto le permite comprender las situaciones con las que éste tiene que lidiar. Esto, a su vez, permite que él o ella lo pueda ayudar adecuadamente.
- ▶ No hay una carga abrumadora sobre una sola persona o un solo fondo pues al ser un proyecto de voluntarios se involucran un sinnúmero de personas.

DEBILIDADES

- ▶ Hay personas que no desean ir a un albergue administrado por religiosos.
- ▶ Algunas personas necesitan más apoyo y dirección que lo que un cuerpo de voluntarios pueda proveer.

DIFICULTADES PARA EL/LA CLIENTE

- ▶ Los clientes no tienen independencia pues tienen que registrarse por varias reglas.
- ▶ En ocasiones, los/as participantes no desean que se les requiera hacer tareas específicas o cumplir ciertos requisitos del albergue.
- ▶ Algunos desean mayor acceso a transportación.
- ▶ Se albergan tanto a personas VIH+ como a personas VIH-. Esto puede hacer difícil para alguien la decisión de divulgar su estatus VIH.

- ▶ Si alguien del personal le cae mal a un cliente, esto puede resultar en problemas para todos los involucrados.
- ▶ En ocasiones, los clientes que llevan de cinco a seis meses en el albergue no desean seguir las reglas, ni tener restricciones.

DIFICULTADES PARA EL PERSONAL

- ▶ El diario vivir en la organización puede resultar complejo y lleno de situaciones para resolver de inmediato por el personal de turno.
- ▶ Es difícil mantener a los miembros del Ministerio por más de dos años ya que no reciben salario.
- ▶ Hay voluntarios/as de las iglesias que no tienen experiencia de trabajo con personas sin hogar, usuarios de drogas, personas homosexuales o personas VIH+. Como resultado, algunos tienen prejuicios o ideas preconcebidas que dificultan las relaciones humanas que son fundamentales para realizar el trabajo en el albergue.

OBSTÁCULOS

Puede tomar mucho tiempo la aceptación de un albergue en una comunidad rural.

ACTIVIDAD NO ES APROPIADA PARA

- ▶ Clientes que usan sustancias ya que esto afecta directamente a los participantes que están en proceso de recuperación.
- ▶ Personas con historial de condiciones psiquiátricas severas.

IV. RESULTADOS

EVALUACIÓN

- ▶ Los voluntarios/as completan los formularios de ingreso que incluye información demográfica, información sobre condiciones médicas e historial de problemas de salud mental.
- ▶ El manejador de casos se reúne semanalmente con el cliente en el programa de vivienda transitoria para ayudar a desarrollar un presupuesto personal y establecer metas para lograr otros objetivos de salud y calidad de vida.
- ▶ La manejadora de casos se mantiene en estrecha comunicación con el especialista en VIH más cercano. Se mantiene un registro de citas por cliente con cada proveedor de servicios para monitorizar la asistencia de los participantes.
- ▶ Se completa un formulario de salida al momento de que el/la cliente termina su estadía en el albergue. Todo está documentado en el expediente del cliente: los procesos dentro del albergue y los planes futuros.

EVIDENCIA DE ÉXITO

- ▶ La documentación existente demuestra los cambios que ha realizado el cliente mientras ha estado en el albergue. Algunos ejemplos son: la reconciliación con familiares, la entrada a un programa de 12 pasos de Alcohólicos Anónimos, obtención de empleo, el participar de servicios sociales y médicos, etc.
- ▶ Los participantes expresan haber recobrado "su dignidad y valor" como resultado de pasar tiempo en el albergue y estar receptivos a sus servicios.
- ▶ Los expedientes reflejan un aumento en el número de personas que acceden a servicios de salud luego de recibir los servicios en el albergue y divulgar su estatus.
- ▶ Los clientes que aceptan servicios de cuidado médico se mantienen en los mismos durante el tiempo que viven en el programa de albergue.
- ▶ El número de personas voluntarias que participa en los adiestramientos ha ido en aumento.
- ▶ En los casos donde es posible dar seguimiento se ha demostrado un incremento en el conteo de células CD4 en los pacientes VIH+.

- ▶▶ La organización ha servido a 175 clientes en el 2005. El 33% de éstos tiene vivienda permanente y el 22% tiene empleos. En adición, hay un aumento en el número de referidos para visitar el especialista en VIH del área.
- ▶▶ Se ha evidenciado mayor tolerancia de parte de la comunidad tanto al albergue como a las poblaciones que atienden. Esto se refleja mediante mayor número de voluntarios, donaciones y acuerdos colaborativos.

BENEFICIOS NO ESPERADOS

- ▶▶ Esta actividad ha permitido que algunos feligreses con tiempo disponible se integren a un esfuerzo que no requiere tanto tiempo.
- ▶▶ La generosidad de las personas de la comunidad crea un efecto multiplicador en la que todos se benefician al dar. El número de donativos, regalos y tiempo voluntario se incrementa.
- ▶▶ El Ministerio ha generado cierta reputación permitiendo a los voluntarios/as y participantes sentirse seguros y satisfechos en el lugar.

ELEMENTOS DE LA ACTIVIDAD

- ▶▶ La actividad trabaja inicialmente con las necesidades básicas de los clientes, creando la posibilidad de que éstos lidien con sus necesidades relacionadas a la salud.
- ▶▶ El Ministerio se convierte en el lugar central de la comunidad para que una persona positiva pueda conectarse con la red de servicios que necesita sin tener que divulgar su estatus.
- ▶▶ Los consumidores desarrollan relaciones de confianza con el personal y esto ayuda a que compartan sus inquietudes.
- ▶▶ En el programa diurno, el Ministerio ofrece un lugar accesible, seguro y confidencial para que ellos divulguen su estatus y comiencen a tratar de conseguir cuidado médico.
- ▶▶ Es común que en las áreas rurales la población se afilie a una iglesia. Esto es positivo para que la receptividad de los voluntarios sea mayor.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES...

- ▶▶ Es importante ganarte el derecho de entrar a la vida de una persona para entonces recomendarle cuidado médico.
- ▶▶ No debe haber proselitismo entre el personal y los/as voluntarios.
- ▶▶ Es importante que antes de comenzar un proyecto de esta magnitud las personas se deben dejar conocer por la comunidad y demostrar que son dignos de confianza.
- ▶▶ Dedique tiempo a desarrollar relaciones efectivas con las personas y programas que ya trabajan con la comunidad. Conozca a los oficiales gubernamentales, los proveedores de servicios, los líderes comunitarios, la policía, etc. Todos serán de ayuda al momento de operar el albergue.
- ▶▶ Establezca redes de apoyo entre los proveedores de servicios locales para asegurar un mejor servicio para sus clientes.
- ▶▶ Intente mantener relaciones con los participantes que concluyeron su estadía en el albergue.