

**ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA VIVIENDA TRANSITORIA, “VÍNCULO CON LOS CUIDADOS,”** es una intervención telefónica a nivel individual que proporciona información y apoyo a personas que viven con el VIH y se encuentran con necesidad de vivienda. Las características principales de la atención telefónica para vivienda transitoria, “vínculo con los cuidados,” son: el poner en contacto a personas VIH+ con manejadores de casos mientras se encuentran en lista de espera para una vivienda; la simplificación de los pasos necesarios para que los usuarios y usuarias VIH+ reciban cuidados de calidad; y el desarrollo de una estrecha colaboración entre las agencias de vivienda y los servicios de salud de la comunidad.

AGENCIA QUE REALIZA  
LA ACTIVIDAD ACTUALMENTE  
*Organización de servicios de vivienda transitoria*

**Conecta al usuario o usuaria directamente con los cuidados médicos**

- ✓ **Hace que el usuario o usuaria entable un diálogo sobre el comienzo del cuidado médico**
- ✓ **Acerca la agencia a las personas VIH+ para que el contacto pueda tener lugar**

## I. DESCRIPCIÓN

### OBJETIVOS

- ▶ Proporcionar servicios de ayuda para vivienda a personas que viven con el VIH.
- ▶ Poner en contacto a cada usuario o usuaria con un manejador de casos, cuando se encuentran en la lista de espera para servicios de vivienda transitoria.
- ▶ Facilitar al usuario o usuaria una relación estable con el sistema de cuidados médicos para que puedan recibir los cuidados médicos necesarios para sus necesidades concretas de salud.

### POBLACIÓN DIANA

- ▶ Adultos de 18 a 70 años, mujeres y niños VIH+, usuarios y usuarias de drogas por vía parenteral, personas sin hogar, hombres y mujeres solteros, pequeñas familias, personas que han estado encarceladas y personas recién salidas de prisión

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La atención telefónica para vivienda transitoria es una parte clave de los servicios troncales proporcionados por el programa de vivienda transitoria. Es un servicio telefónico que proporciona a las personas que viven con el VIH información actualizada y ayuda en respuesta a sus necesidades de salud y vivienda.

La actividad se realiza por teléfono, en una conversación, durante una llamada telefónica a un número gratuito que el usuario o la usuaria hace a la organización de servicios de vivienda transitoria. Si la persona que atiende la llamada la identifica como una llamada urgente que demanda una intervención con servicios ayuda para vivienda transitoria y con servicios de salud, transfiere la llamada inmediatamente a un miembro del personal que pueda ofrecer asesoramiento o consejo (counseling) a la persona que llama.



NOTAS RÁPIDAS:

---

---

---

*“La parte difícil es dejar a un lado las emociones personales — no ser capaz de mantener separadas la vida profesional y la personal.”*

— CONSEJERA, WEST PALM BEACH, FLORIDA

- ▶▶ El asesor o miembro del personal que atiende la llamada determinará:
  - si la persona es VIH+
  - cuántas personas necesitan el servicio
  - si se trata de una familia
  - si la persona está recibiendo cuidados médicos para su infección por VIH
  - si el usuario o usuaria tiene o ha tenido un manejador de casos anteriormente
  - otros datos personales necesarios para su registro en los servicios de vivienda
- ▶▶ Se pone al usuario o usuaria en lista de espera para vivienda transitoria

Durante la llamada telefónica se dan los siguientes pasos para ayudar al usuario o usuaria a ponerse en contacto con un manejador de casos o para restablecer su anterior relación con un manejador de casos para o bien comenzar a recibir cuidados médicos VIH o bien reconectar al usuario o usuaria con cuidados médicos VIH.

- ▶▶ El miembro del personal explica en que consiste el manejo de casos, si el usuario o usuaria no ha tenido una relación previa con un manejador de casos o si el usuario o usuaria ha tenido una relación precaria anteriormente con un manejador de casos o si el usuario o usuaria tiene preguntas generales.
- ▶▶ El miembro del personal se ofrece para ponerse en contacto con un manejador de casos o con el manejador de casos anterior, si el usuario o usuaria se muestran interesados en restablecer una relación con un manejador de casos.
- ▶▶ El miembro del personal da al usuario o usuaria un número de teléfono para que así puedan comenzar el manejo de su caso por sí mismos.
- ▶▶ Se acuerda una llamada de seguimiento entre el usuario o usuaria y el miembro del personal para mantener el contacto, conocer el status del contacto con el manejador de casos y comprobar que el usuario o usuaria sientan que reciben el apoyo necesario mientras siguen en lista de espera para servicios de vivienda transitoria.
- ▶▶ Se realiza lo acordado. O bien el miembro del personal se pone en contacto con el manejador de casos anterior — que entonces puede restablecer contacto con el usuario o usuaria — o con un manejador de casos nuevo o bien espera la llamada de seguimiento del usuario o usuaria para preguntar sobre la situación del manejo de casos.

Si el usuario o usuaria llama desde una institución penal, probablemente no esté en contacto con un manejador de casos. Entonces el miembro del personal comienza el proceso de establecer un primer contacto con un manejador de casos especializado en cuidados médicos VIH.

## **PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

---

Los servicios de vivienda y el número telefónico gratuito se promocionan a través de:

- ▶▶ El departamento de educación del hospital de veteranos de guerra
- ▶▶ El “libro rojo” de servicios de la ciudad
- ▶▶ El directorio de servicios VIH/ SIDA del Consejo de Cuidados del Condado
- ▶▶ Derivaciones de agencias de manejo de casos
- ▶▶ Hospitales
- ▶▶ Organismos de vivienda
- ▶▶ Puntos de información en ferias de salud

## **II. LOGÍSTICA**

### **PERSONAL NECESARIO**

---

- ▶▶ Técnico en vivienda
- ▶▶ Consejero de vivienda
- ▶▶ Especialista en vivienda

## **FORMACIÓN Y CUALIFICACIONES**

---

- ▶▶ El personal debe tener formación en asesoría (counseling)
- ▶▶ Se debe tener un conocimiento sólido de la red de servicios de salud de la comunidad.
- ▶▶ Es necesaria la formación continua del personal sobre la infección del VIH
- ▶▶ Es necesario que el personal comprenda y se sienta cómodo trabajando con la población diana de usuarios.

## **LUGAR DE LA ACTIVIDAD**

---

La actividad se realiza por teléfono en una oficina o sala privada de la agencia.

## **FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD**

---

El personal atiende 20 llamadas diarias

## **CONSULTORES EXTERNOS**

---

Ninguno

## **SERVICIOS DE APOYO**

---

Ninguno

## **CONDICIONES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

---

- ▶▶ La infraestructura necesaria para desarrollar e implementar el programa y actividad en la agencia.
- ▶▶ Personal que entiende tendencias en vivienda y servicios sociales.
- ▶▶ La colaboración con las agencias de la comunidad que proporcionan cuidados médicos VIH para poder poner en contacto a los usuarios con los manejadores de casos adecuados.

# **III. PUNTOS FUERTES Y DIFICULTADES**

## **PUNTOS FUERTES**

---

- ▶▶ El usuario o usuaria que hace la primera llamada recibe servicio inmediato.
- ▶▶ La persona que atiende su llamada sabe escuchar al usuario o usuaria.
- ▶▶ El personal está dispuesto a aceptar a la gente tal como es.
- ▶▶ El personal se muestra capaz de continuar proporcionando servicios de calidad a pesar de las dificultades.

## **DEBILIDADES**

---

- ▶▶ A veces, es difícil separar las emociones personales en la relación con los usuarios que muchas veces atraviesan situaciones realmente graves, peligrosas o críticas.
- ▶▶ La naturaleza contradictoria de tener que poner en una larga lista de espera a personas que necesitan vivienda urgentemente.

## **DIFICULTADES PARA LOS USUARIOS**

---

- ▶▶ El hecho de ser puestos en una lista de espera cuando existe una necesidad urgente.

## **DIFICULTADES PARA EL PERSONAL**

---

- ▶▶ No ser capaces de proporcionar servicios de vivienda u otros servicios de cuidados médicos inmediatamente cuando los usuarios plantean su necesidad.

## OBSTÁCULOS A LA IMPLEMENTACIÓN

---

- ▶ Los inmigrantes ilegales no pueden ponerse en lista de espera para vivienda transitoria.

## USUARIOS NO APROPIADOS

---

- ▶ Usuarios de drogas en activo
- ▶ Personas que tienen graves problemas de salud mental
- ▶ Personas con graves dependencias que no pueden valerse por sí mismas

# IV. RESULTADOS

## EVIDENCIA DE ÉXITO

---

- ▶ En el momento que llaman por primera vez, el 45% de las personas con necesidades servicios de vivienda transitoria que se ponen en lista de espera no están recibiendo cuidados médicos para su infección por el VIH. El plan de acción que las pone en contacto con un manejador de casos para ayudarlas a conectar con los servicios médicos incrementa en gran medida este porcentaje.
- ▶ La mayoría de los usuarios llaman de nuevo al servicio para informar de la situación en que se encuentra el manejo de su caso.
- ▶ El setenta por cien de los usuarios establecen una relación estable y continuada con un manejador de casos.
- ▶ El sistema de derivación funciona. Se pone en contacto con un manejador de casos a todo usuario o usuaria que expresa su necesidad de tener un manejador de casos.
- ▶ Los usuarios, tanto de la lista de espera para vivienda transitoria como de los servicios de vivienda, se mantienen con buena salud durante más tiempo.

## BENEFICIOS INESPERADOS

---

- ▶ La actividad fomenta el bienestar general del usuario o usuaria porque la coordinación de cuidados cubre tanto necesidades primarias como necesidades de cuidados médicos VIH.

## ELEMENTO DE “CONEXIÓN A LOS CUIDADOS” DE LA ACTIVIDAD

---

El manejo de casos eficaz es la clave para poner en contacto a las personas con los cuidados. Los manejadores de casos cuidan a los usuarios de varias formas: conocen todos los servicios de derivación y pueden simplificar los trámites necesarios para conseguir cuidados de calidad para los usuarios VIH+.

## EVALUACIÓN

---

- ▶ Utilización de encuestas por correo
- ▶ Un sistema de información de manejo de casos *online* proporciona información de seguimiento.

## A TENER EN CUENTA...

---

- ▶ Es una actividad de “servicio inmediato.”
- ▶ Han de estar dispuestos a aceptar a las personas tal como son.
- ▶ La llamada telefónica inicial y la forma en que se atiende puede cambiar la vida de las personas.



