

MANEJO DE CASOS descentralizado es una intervención a nivel comunitario que trata de proporcionar servicios de apoyo a diferentes organizaciones y áreas geográficas para que puedan atender las necesidades de personas con VIH. Las principales características del manejo de casos descentralizado son: la ubicación de manejadores de casos en agencias externas para evaluar y derivar a las personas VIH+ a los servicios médicos comunitarios; el uso del manejo de casos tanto en zonas rurales como urbanas; y el destinar a manejadores de casos a agencias de servicio no-VIH para poder abarcar un amplio espectro de necesidades de la agencia y de los usuarios.

AGENCIA QUE REALIZA LA ACTIVIDAD ACTUALMENTE
*Organización de servicios de SIDA.
Programa de manejo de casos.*

- ✓ 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

- ▶ Identificar a personas VIH+ que no están recibiendo cuidados en zonas rurales y urbanas y ponerlas en contacto con los servicios que las ayuden a llevar una vida más saludable con la infección del VIH.
- ▶ Mejorar la oferta de servicios a través de relaciones con otras agencias de la comunidad.
- ▶ Ampliar el acceso a los servicios proporcionados por las distintas agencias comunitarias.
- ▶ Extender la concienciación sobre la problemática del VIH entre los profesionales multi-disciplinarios de la red de agencias comunitarias.
- ▶ Debilitar el estigma relacionado con el VIH en las distintas agencias y en la comunidad en general.
- ▶ Crear un modelo que funcione para agencias externas y para las personas que ejercen labores comunitarias en áreas rurales.
- ▶ Servir tanto como mecanismo de oferta de servicios como de iniciativas de alcance comunitario.

POBLACIÓN DIANA

La actividad se dirige a dos tipos de audiencia: "agencias externas" y personas residentes en la comunidad con necesidades de servicios e información no cubiertas:

- ▶ Agencias dentro de la comunidad que, aún no trabajando específicamente con usuarios VIH+, tienen personas VIH+ haciendo uso de sus servicios.
- ▶ Agencias que no tengan servicios específicos de tratamiento del VIH o personal que pueda informar y educar a los usuarios sobre la infección del VIH y los tratamientos médicos necesarios para cubrir sus necesidades específicas de cuidados médicos.
- ▶ Usuarios VIH+ de "agencias externas" en zonas urbanas y personas que residen en áreas rurales.
- ▶ Personas que conocen su status VIH y personas que lo desconocen.



NOTAS RÁPIDAS:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El programa de Descentralización de Manejo de Casos destina a agencias externas a manejadores de casos cuyo objetivo es ponerse en contacto con personas que viven con el VIH que conectaron con cuidados médicos en el pasado, pero no los reciben en la actualidad, y con personas que nunca han recibido ningún tipo de cuidado médico primario para su infección del VIH. El proyecto comenzó como una iniciativa para zonas rurales y más tarde se adaptó para incluir a otros grupos que pudieran tener necesidades no cubiertas.

- ▶▶ El personal comienza el proceso identificando internamente los lugares (comunidades rurales y agencias situadas en la jurisdicción urbana) donde hay necesidad de desplegar servicios y poner en marcha iniciativas de alcance comunitario. Las localizaciones geográficas y las poblaciones VIH+ son las variables a calcular en la evaluación de necesidades.
- ▶▶ Se genera una lista de agencias o localizaciones rurales que puedan llegar a personas con necesidades no cubiertas en términos del VIH (los ejemplos incluyen, Departamentos de Salud Pública para Veteranos, Autoridad de Alojamiento, clínicas locales y organizaciones de salud no relacionadas con el tratamiento del VIH).
- ▶▶ A continuación, el personal hace una estimación de sus propios recursos para determinar lo que la agencia que implementa la actividad puede ofrecer y lo que podría necesitar adquirir.
- ▶▶ Tras la evaluación interna, el personal del programa comienza la intervención de alcance comunitario poniéndose en contacto con el personal de las agencias que han identificado. Estas iniciativas de alcance comunitario pueden incluir educación sobre el VIH. Averiguan quienes son las personas que pueden abrirles las puertas a estos entornos y establecen relaciones con ellas.
- ▶▶ A continuación, se realiza una segunda evaluación de necesidades para determinar las características exactas de las necesidades no cubiertas.
- ▶▶ Tras esta segunda evaluación, comienzan las negociaciones con los representantes de las agencias para definir el contacto continuo que se establecerá, así como la logística de la descentralización de los manejadores de casos para cubrir las necesidades de información y apoyo para personas VIH+ identificadas en el trabajo de su agencia. Los servicios ofrecidos por la agencia que implementa la actividad se promocionan como una intervención que hará más fácil las vidas del personal de la agencia externa.
- ▶▶ Si la agencia externa está interesada en “albergar” al manejador de casos de la agencia de la que parte la iniciativa, se establecen los términos de la relación: espacio de oficina, los días que se ofrecerá el servicio, cómo se preparará el servicio de la agencia que implementa la actividad, etc. y los manejadores de casos comienzan a proporcionar servicios. Los servicios a ofrecer varían dependiendo de la agencia externa.
- ▶▶ El establecimiento de contacto con los usuarios varía de agencia a agencia; los métodos más comunes consisten en tarjetas que promocionan el servicio o por derivación directa.
- ▶▶ Cuando el manejador de casos comienza su trabajo “descentralizado” en la agencia externa, el primer paso es proporcionar una sesión de formación al personal de la agencia para informar sobre los servicios que se van a ofrecer.
- ▶▶ El manejador de casos se presenta a todos los manejadores de casos de la agencia o personal de servicios a usuarios y juntos desarrollan un mecanismo para acceder a los usuarios.
- ▶▶ El manejador de casos de la agencia que implementa la actividad puede ofrecer atención inmediata a un usuario o usuaria con necesidades de cuidados médicos o de apoyo relacionados con el VIH; la frecuencia y el lugar de las reuniones dependen del usuario o usuaria. Para usuarios que viven en áreas rurales, es normal celebrar las reuniones en las casas de los usuarios.
- ▶▶ El manejador de casos trata de conectar al nuevo usuario o usuaria con la amplia red de cuidados médicos para personas VIH+.
- ▶▶ Tras el primer encuentro, el manejador de casos mantiene el contacto con el usuario o usuaria según sean sus necesidades.
- ▶▶ La relación con la agencia externa que alberga la actividad de manejo de casos descentralizada es continua.

PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD

PARA LAS AGENCIAS EXTERNAS-

El manejo de casos descentralizado se promociona a través de las primeras iniciativas de alcance comunitario realizadas por el personal de la agencia que implementa la actividad y se describe como un modelo de intervención cooperativa que les "hará la vida más fácil":

- ▶ Permite a las agencias externas ofrecer manejo de casos de VIH sin repercutir en sus presupuestos, sin necesidad de crear nuevas infraestructuras dentro del sistema ya existente
- ▶ Las agencias externas pueden ofrecer más servicios a sus usuarios, pueden atender más necesidades de sus usuarios y pueden volverse más activas dentro de la red de proveedores de servicios de su comunidad al hacer un uso compartido de los recursos.
- ▶ Las agencias externas pueden aprender más sobre el VIH.

PARA LOS USUARIOS-

- ▶ El servicio se promociona a través de los sistemas de promoción y comunicación ya existentes: de palabra, en folletos y en circulares.
- ▶ El servicio se puede promocionar a través de los materiales informativos producidos por la agencia que implementa la actividad.

II. LOGÍSTICA

PERSONAL NECESARIO

- ▶ El director de manejo de casos es responsable de la coordinación y supervisión
- ▶ Dieciséis manejadores de casos con experiencia en servicios clínicos y sociales
- ▶ Los voluntarios trabajan con los manejadores de casos para prestar servicios y apoyar al personal
- ▶ Los miembros del personal de otros servicios prestan apoyo cuando es necesario
- ▶ El personal de educación en prevención está disponible para formación y educación cuando es necesario

FORMACIÓN Y CUALIFICACIONES

Los manejadores de casos han de tener experiencia en servicios clínicos y sociales

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

- ▶ Agencias de servicio externas, normalmente en una oficina privada asignada para este propósito
- ▶ Casas particulares en las áreas rurales

FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD

La frecuencia de la actividad depende de la negociación con la agencia externa. Puede ir de una vez a la semana a realizarse cuando sea necesario llamando al manejador de casos puntualmente. El manejador de casos descentralizado normalmente trabaja cuatro días a la semana en la agencia externa y un día por semana en la agencia que implementa la actividad.

CONSULTORES EXTERNOS

Ninguno

SERVICIOS DE APOYO

- ▶ Los servicios de apoyo necesarios son parte de los objetivos de la actividad: poner al usuario o usuaria en contacto con los servicios que necesite. Por tanto, si alguien necesita transporte o que le cuiden los niños, el manejador de casos descentralizado puede ponerle en contacto con estos servicios.
- ▶ En las áreas rurales, el transporte hasta los servicios médicos y de apoyo para el usuario o usuaria los proporciona el manejador de casos.

CONDICIONES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- ▶ Las agencias deben aceptar que no pueden sentarse a esperar que los usuarios vengán a buscar sus servicios; han de buscar una estrategia para encontrar programas innovadores que vayan a donde están sus usuarios potenciales y estimularlos para buscar cuidados.
- ▶ La agencia externa ha de tener un deseo de ayudar a las personas más allá de sus capacidades.
- ▶ Los manejadores de casos que participan en la actividad necesitan ser profesionales independientes e intuitivos, con experiencia y con ganas de trabajar con diferentes perfiles de usuarios.

III. PUNTOS FUERTES Y DIFICULTADES

PUNTOS FUERTES

- ▶ La actividad está centrada en el usuario.
- ▶ Proporciona "alivio" a la agencia externa.
- ▶ Permite a la agencia que implementa la actividad ampliar su radio de intervención.
- ▶ El modelo se presta a ser adaptado.

DEBILIDADES

- ▶ La actividad requiere mucho tiempo de dedicación.
- ▶ Puede implicar grandes distancias para los manejadores de casos en áreas rurales.
- ▶ Es difícil de supervisar y gestionar desde el punto de vista organizativo. Por ejemplo, un manejador de casos que trabaje en un área rural visita unos 20 usuarios al mes y viaja un total de 1.500 millas para conectar con estos usuarios.

DIFICULTADES PARA LOS USUARIOS

En el marco rural, los usuarios pueden tener la impresión de que el manejo de casos tiene una cualidad "intrusiva" porque el profesional los visita en sus casas.

DIFICULTADES PARA EL PERSONAL

- ▶ Las distancias de los desplazamientos. Muchas veces, los manejadores de casos de las áreas rurales solo pueden visitar a dos personas en una jornada de trabajo de 8 horas, ya que puede tardar 3 horas en viajar de la casa de un usuario o usuaria a otro.
- ▶ Dificultades logísticas en la supervisión del personal.

OBSTÁCULOS A LA IMPLEMENTACIÓN

- ▶ La renovación o movilidad del personal de las agencias externas significa que el personal de la agencia que implementa la actividad puede tener que repetir todo el proceso inicial para mantener una relación ya existente.
- ▶ Puede que el VIH no sea una de las primeras prioridades de las agencias externas.
- ▶ Puede que las agencias externas no tengan el tiempo o el espacio para trabajar con usted, aunque quisieran.

USUARIOS NO APROPIADOS

- ▶ Todavía hay agencias que estigmatizan a las personas VIH+. No quieren reconocer que alguien que es VIH+ esté accediendo a sus servicios.
- ▶ Algunas agencias y organizaciones basadas en la fe han sido muy lentas a la hora de aceptar educación sobre el VIH.

IV. RESULTADOS

EVIDENCIA DE ÉXITO

- ▶ La agencia pone en contacto a una persona con un voluntario que la acompaña a la clínica y, con ello, la conecta con cuidados médicos del VIH. Muchas veces los manejadores de casos solicitan voluntarios para acompañar a los usuarios a sus citas con los médicos.
- ▶ Los manejadores de casos llevan un control de los usuarios que acceden a nuevos servicios de cuidados de salud.
- ▶ El número de personas atendidas aumenta.

BENEFICIOS INESPERADOS

- ▶ Los usuarios y los manejadores de casos se ponen en contacto con otras instituciones comunitarias cambiando la forma en la que la comunidad trabaja y opina sobre el VIH.
- ▶ Se generan nuevas localizaciones para el despliegue de servicios, estimulando el desarrollo de servicios autóctonos
- ▶ El personal de la agencia que implementa la actividad puede enterarse de oportunidades de ayudas sociales que no están relacionadas con el VIH al trabajar en entornos de otros proveedores de servicios.
- ▶ Se han puesto en marcha grupos de apoyo en iglesias locales tanto en comunidades rurales como urbanas.

“CONNECTING TO CARE” ELEMENTS OF ACTIVITY

- ▶ Los usuarios no tienen que cambiar de organización para recibir servicios VIH de conexión con los cuidados médicos y de soporte.
- ▶ Los usuarios no tienen que ser identificados como usuarios que reciben servicios VIH en una organización de servicios VIH dentro de un entorno conocido y seguro.

EVALUACIÓN

- ▶ La evaluación de resultados se basa en los objetivos del plan de cuidados de los usuarios.
- ▶ La evaluación cuantitativa se basa en el número de derivaciones de usuarios de las agencias externas a la agencia que implementa la actividad, los hospitales o clínicas.
- ▶ En áreas rurales, el manejador de casos muchas veces lleva al usuario o usuaria a recibir cuidados u organiza el transporte y puede así hacer un seguimiento de los efectos de la iniciativa de intervención en la salud del usuario.

A TENER EN CUENTA...

- ▶ Tiene sentido implementar este servicio; no es tan difícil.
- ▶ Es particularmente útil en lugares donde el transporte es una dificultad debido a la falta de infraestructura de transporte público.
- ▶ La financiación es un tema importante; hay ayudas sociales disponibles a través del Título II y las agencias deberían solicitarlas.
- ▶ Los manejadores de casos deberían vivir en el área donde se realizan las actividades de alcance para áreas rurales.

