

El **MANEJO DE CASOS DE REINTEGRACIÓN PARA PERSONAS TRANSEXUALES** que están próximas a salir de la Cárcel es una intervención individual dirigida a enlazar a la población transexual que es VIH positiva con servicios de cuidado de salud. Las características claves son: entrevistas personales con el/la participante o llamadas con cargos revertidos de facilidades distantes, uso de manejadores de casos que son parte de la población de interés; aceptación y no juicio hacia el/la cliente; desarrollo de un plan de reducción de riesgo que incluye metas y metas de servicios de salud y VIH; y seguimiento del progreso del cliente.

¿DÓNDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD?

Organización de Base Comunitaria que trabaja para Exconfinados, Manejo de casos de reintegración

- ✓ 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

- ▶ Ayudar a las personas transexuales que han salido a la libre comunidad que se reintegren a la sociedad y a recibir servicios sociales y de salud.
- ▶ Identificar a personas VIH+ que fueron confinados/as recientemente y no se encuentran recibiendo servicios de cuidado médico a que puedan volver a recibir los servicios de salud necesarios.

POBLACIÓN A SERVIR

- ▶ La población prioritaria es: personas transexuales (hombre a mujer y mujer a hombre) que han sido confinados/as recientemente y salen a la libre comunidad.
- ▶ En segundo lugar de interés se encuentra la población homosexual, lesbiana y bisexual que ha salido recientemente de una facilidad correccional.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El manejo de casos para personas transexuales que están próximas a salir de la cárcel, ofrece apoyo a personas transexuales, gays/homosexuales, lesbianas y bisexuales que viven con VIH, y ayuda a establecer relaciones con proveedores de servicios de salud.



NOTAS:

“Tienes que preparar a la gente para que tome control sobre su salud. No puedes hacer mucho hasta que el cliente esté listo/a.”

— COORDINADORA DE SALIDA

- ▶ Los casos nuevos se inician de dos maneras: 1) personal de la facilidad de corrección notifica a la organización sobre un recluso que se identifica como homosexual, lesbiana o transexual; ó 2) el/la cliente contacta a la organización luego de salir de la cárcel.
- ▶ El manejador de casos que también es miembro de la población de interés, establece una cita con el cliente para determinar si éste/a es elegible para recibir los servicios.
- ▶ El/la manejador/a de casos puede ver al cliente en la facilidad correccional donde éste se encuentra. En caso de que el lugar de reclusión sea distante, el manejador de casos se comunica con el cliente mediante llamada telefónica con cargos revertidos. En ambos casos se le explican al participante todos los servicios de la organización.
- ▶ En las entrevistas personales, el/la manejadora de casos muestra una actitud de aceptación y libre de juicio hacia el/la cliente, que puede haberse enfrentado a situaciones de discriminación y abuso debido a su comportamiento, apariencia o identidad de género.
- ▶ Los participantes que desean recibir los servicios, firman una hoja de consentimiento que autoriza a la agencia a recibir su información.

Reuniones luego de salir a la libre comunidad

- ▶ El cliente se reúne con el manejador de casos en su organización luego de salir en libertad. Al llegar allí se encuentra con cuadros, afiches y material educativo que reflejan identificación cultural, seguridad y aceptación. El cliente autoriza mediante su firma de una hoja de consentimiento, el intercambio de información entre agencias, para efectos de establecer un plan de cuidado continuo.
- ▶ El/la manejador/a de casos recopila información de ingreso que incluye números de teléfono para casos de emergencia, historial de cuidado médico, condiciones de salud, medicamentos utilizados, fuentes de ingreso y detalle de gastos mensuales. También se le requiere al cliente: identificación con foto, certificado de nacimiento, documentos del Departamento de Corrección, nombre del oficial de probatoria y condiciones de la misma, si aplica.
- ▶ En caso de probatoria, el manejador de casos puede decidir si le informa al oficial de probatoria que el cliente está recibiendo servicios de su organización.
- ▶ El/la participante hace una evaluación de comportamiento de riesgo.
- ▶ Luego de reunir toda la información necesaria, la manejadora de casos junto al cliente, crean un plan de reducción de riesgos. Este plan incluye metas sobre: sexo más seguro, reducción de riesgo y una lista de servicios de apoyo. Se establece un plan de vida integral de 60 días.
- ▶ Una vez el participante esté de acuerdo con el plan, procede a firmar un documento de compromiso.
- ▶ Se realizan los referidos necesarios, de acuerdo a las necesidades del cliente. Éstos pueden ser: cuidado médico general, servicios de salud mental, servicios de salud especializados, programas de alimentos, servicios sociales y cualquier otro servicio de apoyo.
- ▶ El manejador de casos ayuda al cliente a identificar un proveedor médico y coordina una cita con éste.
- ▶ La manejadora de casos comienza el proceso de completar una solicitud del Programa de Asistencia de Medicamentos para VIH y una solicitud de seguro médico de la ciudad. Esto se hace con el fin de que el paciente pueda comenzar o re-comenzar el uso de antirretrovirales u otros medicamentos, de acuerdo a la necesidad.
- ▶ El proceso completo puede durar de cuatro a cinco horas. La organización le provee almuerzo al cliente.
- ▶ Al día siguiente, el participante regresa a la organización para recibir copias de toda la documentación.
- ▶ El manejador de casos le asegura al cliente que “el camino se comenzó a andar” hasta llegar al cuidado de salud que se necesita.
- ▶ La manejadora de casos le da seguimiento al progreso del participante y le pide que se comunique con ella/él una vez haya asistido a sus citas, tanto las médicas como las de otros servicios.

- ▶ Si el cliente no tiene vivienda, se le ayuda a conseguir una vivienda de emergencia o transitoria.
- ▶ Luego del periodo de 60 días y una vez completados los objetivos del plan, el manejador de casos establece un itinerario de reuniones con el participante, de acuerdo a sus necesidades. El manejador de casos también se mantiene en comunicación con el oficial de probatoria.
- ▶ La organización celebra reuniones de manejadores/as de casos para asegurar que los clientes están recibiendo los servicios que necesitan para poder lograr sus metas.

PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- ▶ Las organizaciones comunitarias realizan trabajo de alcance
- ▶ Se distribuyen folletos informativos en las facilidades carcelarias
- ▶ Anuncios en la prensa local dirigidos a la población de interés
- ▶ Comités asesores de personas que viven con VIH
- ▶ Referidos a la organización de parte de las Cortes de Justicia
- ▶ De persona a persona

II. LOGÍSTICA

PERSONAL NECESARIO

Dos manejadores/as de casos que sirvan como oficiales de planificación de salida y cuidado prolongado

DESTREZAS Y ADIESTRAMIENTOS

Adiestramiento en sensibilidad y competencia cultural hacia esta población en específico.

LUGAR DE LA ACTIVIDAD

- ▶ Una oficina privada dentro de la organización
- ▶ Un lugar de reunión en la facilidad de corrección

FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD

De acuerdo a la necesidad

CONSULTORES EXTERNOS

Diseñadores gráficos que desarrollen los folletos

SERVICIOS DE APOYO

- ▶ Vales de transportación
- ▶ Comidas para las visitas de mayor duración a la organización

CONDICIONES NECESARIAS

- ▶ Las fuentes de financiamiento deben ser estables.
- ▶ La organización debe tener una buena relación de trabajo con el personal de la facilidad de corrección.

III. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

- ▶ Demuestra a los participantes que la organización cumple con los servicios prometidos
- ▶ Establece y mantiene confianza con el/la cliente
- ▶ Establece un clima de comprensión, apoyo y seguridad para las personas que viven con VIH
- ▶ El personal de la organización también es parte de la población servida

DEBILIDADES

Los participantes dejan el tratamiento debido a recaídas por uso de sustancias o problemas de salud mental.

DIFICULTADES PARA EL/LA CLIENTE

- ▶ La falta de transportación es una barrera de gran magnitud debido a que el servicio que se ofrece no incluye transportación para servicios que no son médicos.
- ▶ Es difícil para los exconfinados/as obtener una identificación del gobierno. Sin esta identificación es imposible conseguir un empleo.

DIFICULTADES PARA EL PERSONAL

- ▶ Es difícil en ocasiones mantener toda la atención del participante en sus necesidades de salud, cuando pueden existir otras necesidades y prioridades igual de apremiantes.
- ▶ Algunos clientes no toman en serio su cuidado de salud.
- ▶ Las recaídas por uso de sustancias son elevadas.

OBSTÁCULOS

Hay una brecha documentada en el financiamiento de los servicios para la población transexual.

ACTIVIDAD NO ES APROPIADA PARA

Población heterosexual, clientes con problemas de salud mental severos y usuarios/as de sustancias.

IV. RESULTADOS

EVALUACIÓN

- ▶ Se utilizan los informes de los manejadores de casos para hacer evaluaciones de casos.
- ▶ Los supervisores de los manejadores de casos dan seguimiento a los referidos realizados a través de la base de datos, para determinar el número de veces por mes que el participante utiliza los servicios locales.
- ▶ Las llamadas realizadas por los clientes desde las facilidades de corrección están registradas.
- ▶ Se realiza un cuestionario de satisfacción del cliente en diferentes etapas de la provisión de servicios.
- ▶ Los datos del informe anual se comparan con la de pasados años.

EVIDENCIA DE ÉXITO

- ▶ Se ha demostrado un aumento en el cambio de la situación de un cliente donde antes tenía vivienda transitoria y ahora vive de forma independiente. Esto se evidencia en los informes y referidos del manejador de casos.
- ▶ Se ha demostrado un incremento en el enlace de los pacientes VIH+ con el cuidado médico que necesitan.
- ▶ El número de clientes servidos ha ido en aumento durante los años.

BENEFICIOS NO ESPERADOS

Se establecen relaciones de ayuda entre el personal de la organización y las agencias correccionales, organizaciones de salud mental, agencias de salud y el departamento de la policía.

ELEMENTOS DE LA ACTIVIDAD

- ▶ La organización llena las necesidades de emergencia primero. Los/as participantes se sienten cuidados cuando se les asegura que no estarán sin hogar y que recibirán una gama de servicios.
- ▶ El mensaje central de la organización a través de las promociones que realiza es: "milagros suceden todos los días". Los/as clientes se identifican con esta idea.
- ▶ El/la manejador de casos posee una mezcla de paciencia, compasión y la personalidad adecuada.
- ▶ Los clientes sienten que el manejador de casos es serio con relación a su trabajo y perciben que las intervenciones tendrán seguimiento.
- ▶ El servicio es centrado en el cliente.
- ▶ El/la manejador de casos da la milla extra y demuestra un espíritu de compasión. Esto permite ganar la confianza de los/as participantes.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES...

- ▶ Es importante tener una misión y compasión para servir a la comunidad transexual.
- ▶ Para mantener a las personas transexuales en los servicios de cuidado de salud, es fundamental que puedan tener una vida independiente y no se encuentren sin hogar.
- ▶ Haga trabajo más a fondo con los clientes que demuestran un serio interés por mantenerse en servicios de cuidado de salud.

