

PAQUETE DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE



TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	3
Horas y ubicaciones	4
Verificación de admisión de nuevos clientes	5
Preguntas frecuentes del cliente (FAQ)	6
Programas ofrecidos en la Alianza	7
Servicios de apoyo	9
Servicios de vivienda	10
Política de asistencia financiera de servicio al cliente	11
Descripción general del seguro médico	12
Formas de participar	14
Servicios de prevención	15

RESUMEN

Este paquete está elaborado para ayudarle a comprender los servicios que tiene a su disposición. Sabemos que es posible que tenga muchas preguntas, por lo que le recomendamos que consulte a su coordinador de atención si necesita más información. Nuestro objetivo en La Alianza (Alliance) es ayudarlo a alcanzar sus objetivos de salud y mejorar su calidad de vida.

El objetivo de este programa es garantizar que tenga el nivel de vida más saludable posible. Trabajamos para lograr este objetivo asegurándonos de que tenga acceso a la atención médica y los medicamentos disponibles, y fortaleciendo su capacidad para tomar decisiones informadas sobre su tratamiento.

Adoptamos un enfoque centrado en el cliente y lo alentamos a participar plenamente en su atención. Apoyamos y respetamos su elección y trabajamos con usted para lograr sus objetivos al ritmo que elija. Nuestro equipo trabaja sin prejuicios para empoderar, educar, defender y brindar administración de casos.

HORARIO Y UBICACIÓN

Lane County

1195 City View St
Eugene, OR 97402

Teléfono: 541.342.5088

Toll-free: 866.470.3419

Fax: 541.342.1150

Oficina General:

Lunes - Viernes 9:00 AM - 5:00 PM

Douglas County

647 West Luellen, Suite #3
Roseburg, OR 97470

Teléfono: 541.342.5088

Fax: 541.440.9665

Oficina General:

Lunes - Viernes 9:00 AM - 5:00 PM

Marion County

3886 Beverly Avenue NE
Building I, Suite 6
Salem, OR 97305

Teléfono: 541.342.5088

Fax: 503.400.3343

Oficina General:

Lunes - Viernes 9:00 AM - 5:00 PM

Jackson County

955 Town Centre Dr. Ste. B
Medford, OR 97504

Teléfono: 541.342.5088

Toll-free: (866) 470-3419

Fax: (541) 499-0254

Oficina General:

Lunes - Viernes 9:00 AM - 5:00 PM

VERIFICACIÓN DE ADMISIÓN DE NUEVOS CLIENTES

Hable con un coordinador de admisión sobre la inscripción como cliente y programe una hora para comenzar el proceso de admisión.

Durante la cita de admisión, el coordinador de admisión recopilará la información necesaria para preparar los documentos requeridos del cliente.

Si la cita es en persona: el Coordinador de Admisión completará todos los trámites requeridos con el cliente.

Si la cita es por teléfono: el Coordinador de Admisión enviará por correo o correo electrónico los formularios requeridos al cliente (o los documentos por fax si el cliente tiene acceso a una máquina de fax).

El cliente deberá leer, completar y firmar / fechar la documentación requerida; habrá una lista de documentos que el cliente deberá proporcionar:

Comprobante de ingreso

Ejemplos: talonarios de pago, carta de adjudicación del Seguro Social, estados de cuenta bancarios, sin declaración de ingresos

Comprobante de residencia

Ejemplos: identificación de Oregon vigente, contrato de alquiler, factura de servicios públicos, formulario de verificación de residencia

Comprobante identidad

Ejemplos: identificación con foto, tarjeta de seguro social, certificado de nacimiento
Firmar "divulgación de información" para proveedores médicos

Después de completar este proceso, el Coordinador de admisión lo inscribirá en el programa de administración de casos de HIV Alliance y notificará a la Enfermera administradora de casos y a su Coordinador de atención para que se comuniquen con usted con el fin de:

Completar la evaluación con el coordinador de atención

Esta evaluación se puede realizar en persona o por teléfono.

Completar evaluación de RN con enfermera

Esta evaluación debe realizarse en persona o por teléfono.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CLIENTES (FAQ)

¿Cómo me convierto en cliente?

Convertirse en cliente es tan fácil como llamar a nuestra agencia y programar una cita con un coordinador de admisión. Nuestro programa es voluntario y puede darse de baja en cualquier momento. Para obtener más información sobre esto, consulte la sección “Verificación de admisión de nuevos clientes” de este documento.

¿Existe un límite de ingresos o activos para recibir los servicios de coordinación de la atención?

Cualquier persona que viva con el VIH puede recibir servicios de coordinación de la atención, incluida la gestión de casos médicos. Sin embargo, la asistencia financiera de emergencia está limitada a clientes por debajo del 300% del Nivel Federal de Pobreza.

Tengo seguro y soy estable económicamente, pero no conozco a nadie más que viva con el VIH. ¿Dónde puedo encontrarme con personas que entiendan por lo que estoy pasando?

HIV Alliance ofrece varios grupos sociales para personas que viven con el VIH / SIDA. Su coordinador de atención podrá brindarle información sobre el grupo en su área.

¿Qué servicios tengo a mi disposición?

Los clientes pueden ser elegibles para una variedad de servicios, que incluyen asistencia financiera de emergencia, información y referencias. Continúe leyendo este documento para conocer los servicios y programas disponibles para los clientes.

¿Por qué las personas que viven con el VIH / SIDA necesitan servicios de coordinación de la atención?

Muchas personas que viven con el VIH / SIDA se enfrentan a múltiples desafíos. Esto puede incluir afecciones de salud mental, problemas de adicciones y / u otros diagnósticos médicos. Además, el VIH puede ser devastador desde el punto de vista económico, ya que deja a las personas sin poder trabajar o con una capacidad reducida para obtener ingresos. Esto, combinado con el manejo de enfermedades crónicas y el alto costo de la atención, deja a muchos con la necesidad de apoyo adicional.

Si estoy consumiendo drogas, ¿puedo convertirme en cliente?

Si. Podemos recomendarle que deje el hábito, pero si no quiere o no está listo, todavía estamos aquí para ayudarlo. Adoptamos una filosofía de reducción de daños. Esto significa que entendemos que no todo el mundo está listo para dejar de fumar, por lo que trabajamos con los clientes para tomar medidas para reducir el riesgo.

Tengo un seguro médico a través del trabajo, pero mis copagos son muy caros y no puedo pagar los medicamentos. ¿Hay alguna forma de obtener ayuda?

Sí, nuestros coordinadores de atención pueden ayudarlo a encontrar asistencia. Una opción podría ser el Programa de Asistencia con Medicamentos para el SIDA (ADAP) de Oregon, que se llama CAREAssist. CAREAssist puede ayudarlo con el costo de las primas y los copagos. Su coordinador de atención podrá determinar si es elegible y ayudarlo a solicitar el programa.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CLIENTES (FAQ) (continuado)

No puedo pagar el alquiler, ¿hay ayuda disponible para mí?

Puede ser elegible para asistencia con el alquiler. Ofrecemos asistencia de vivienda de emergencia a clientes elegibles y también podemos recomendarle un programa de vivienda a más largo plazo. Este programa a largo plazo tiene una lista de espera.

Recientemente me diagnosticaron VIH y no tengo seguro. ¿Qué tengo que hacer?

A través de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, existen varios tipos de seguros para elegir. Los coordinadores de atención lo guiarán a través del proceso de inscripción para el tipo de seguro para el que califica.

PROGRAMAS OFRECIDOS EN ALLIANCE

Alliance (Alianza) ofrece muchos servicios diseñados para ayudarle a mejorar su salud y bienestar. El equipo de Alliance incluye coordinadores de atención, coordinadores de admisión, enfermeras registradas, y farmacéuticos.

Coordinación de cuidados

Descripción breve: Los coordinadores de atención ayudan a los clientes a acceder al seguro médico y a los recursos comunitarios. Los servicios también incluyen referencias a vivienda, servicios comunitarios, salud mental y tratamiento por abuso de sustancias, y pueden ofrecer asistencia financiera de emergencia (consulte la última página de un paquete para obtener más información sobre servicios financieros).

Requisitos de elegibilidad: estar inscrito en caso de servicios de administración con La Alianza.

Cómo ser referido: Mientras sea un cliente, tendrá acceso a un Coordinador de Atención.

Gestión de casos médicos

Descripción breve: Los servicios incluyen referencias y consultas de casos con su médico, ayuda con el cumplimiento de la medicación, asesoramiento y educación sobre nutrición, apoyo para la salud del hígado, laboratorios de control y explicación de las condiciones médicas y educación sobre el VIH.

Requisitos de elegibilidad: estar inscrito en caso de servicios de administración con The Alliance.

Cómo ser referido: Dependiendo de su nivel de necesidad, la enfermera decidirá si lo mantendrá en la administración de casos médicos o no. Incluso si no es así, todavía tiene acceso a la enfermera si necesita ayuda médica.

PROGRAMAS OFRECIDOS EN ALLIANCE (continuado)

Programa dental

Descripción breve: Lane Community College Dental Clinic y HIV Alliance tienen una asociación que brinda servicios dentales a clientes elegibles sin costo alguno. Los servicios incluyen limpiezas, extracciones, empastes, coronas, parciales, dentaduras postizas y puentes.

Requisitos de elegibilidad: Para ser considerado elegible para el Programa Dental, un cliente debe estar inscrito en el caso de servicios de administración con The Alliance; estar en o por debajo del 300% del nivel federal de pobreza, y es probable que asista a las citas.

Cómo ser referido: Hable con su coordinador de atención para que lo derive al Programa Dental.

Programa de adherencia a los medicamentos de farmacia

Descripción breve: El Programa de Adherencia a los Medicamentos de Farmacia está disponible para los clientes que tienen problemas para administrar sus medicamentos. Un farmacéutico clínico trabaja con los clientes uno a uno para manejar sus problemas de medicación, incluidos los efectos secundarios y los problemas de adherencia.

Requisitos de elegibilidad: los clientes deben estar inscritos en el caso de servicios de administración con The Alliance. Los clientes también deben tener actualmente un problema con la adherencia a los medicamentos, los efectos secundarios de los medicamentos o ser nuevos en el tratamiento antirretroviral.

Cómo ser referido: hable con su enfermero para que lo derive al programa o con su Coordinador de Atención para obtener más información.

SERVICIOS DE APOYO

Cuando / Donde

Para conocer la ubicación, la hora y la fecha de los eventos, comuníquese con su Coordinador de atención.

POZ

El grupo POZ es un grupo de apoyo entre pares y conexión social. Está destinado a que los clientes conozcan a otras personas que viven con el VIH en su comunidad. El grupo POZ es solo para clientes. La cena está servida. Actualmente, hay grupos de POZ en los condados de Lane, Marion, Douglas, Josephine, Jackson, Linn/Benton y Coos/Curry. Para conocer las fechas y horas, comuníquese con su Coordinador de atención.

Eventos sociales

HIV Alliance organiza eventos durante todo el año. Se anima a los clientes a asistir a cualquier evento de su interés.

La agencia organiza fiestas navideñas anuales, en varios de los condados a los que servimos, que incluyen comida, actividades, obsequios y la oportunidad de visitar a otros clientes y su gente de apoyo, así como al personal de HIV Alliance.

Todos los veranos, la agencia organiza fiestas de verano en los distintos condados que atiende HIV Alliance. Las fiestas de verano también tienen comida, actividades y la oportunidad de socializar.

Eventos Educativos

- Programas de educación específicos para el cliente
- Programas de educación comunitaria
- Los clientes pueden asistir a cualquier evento educativo de HIV Alliance.

SERVICIOS DE VIVIENDA

Oportunidades de vivienda de Oregon en asociación (OHOP)

El objetivo de OHOP es ayudar a los clientes elegibles a lograr y mantener la estabilidad de la vivienda, por ejemplo, para evitar la falta de vivienda y mejorar su acceso y participación en los servicios y el tratamiento de atención médica. OHOP está diseñado para actuar como un puente hacia los programas de asistencia a largo plazo, como la Sección 8. La participación en OHOP es voluntaria y condicional. Su coordinador de atención puede derivarlo al programa OHOP. Si tiene preguntas sobre el asistente de vivienda, comuníquese con su coordinador de atención.

Programa Oak

El Programa Oak es el propio programa de vivienda de apoyo de HIV Alliance que proporciona asistencia de vivienda y servicios de apoyo intensivos a personas con necesidades agudas de apoyo con estabilidad de vivienda, salud conductual y / o uso de sustancias. Los objetivos del programa son la estabilidad de la vivienda a largo plazo y un aumento de los resultados de salud positivos. Actualmente, el Programa Oak sirve a los condados de Lane, Douglas, Josephine, y Jackson, pero se expandirá durante el próximo dos años para incluir el condado de Marion. Su coordinador de atención puede evaluar su elegibilidad para este programa y enviar su remisión

POLÍTICA DE ASISTENCIA FINANCIERA DE SERVICIOS AL CLIENTE

HIV Alliance puede ayudar con asistencia financiera de emergencia. Esta asistencia se basa en la necesidad y es solo para emergencias. Se determina que los clientes son elegibles para recibir asistencia financiera según sus ingresos y el tamaño de su hogar. Nuestros fondos se utilizan como último recurso y se considerarán otras opciones antes de que podamos ofrecer asistencia financiera. A los clientes se les preguntará sobre su presupuesto y tendrán que discutir sus finanzas personales cuando soliciten ayuda financiera. Los montos para cada categoría son limitados y se pueden discutir con su coordinador de atención.

Las siguientes son categorías para las que los clientes elegibles pueden obtener asistencia financiera de emergencia:

Vivienda

- Asistencia de alquiler
- Depósitos relacionados con la vivienda: incluye tarifas de solicitud
- Vivienda de transición

POLÍTICA DE ASISTENCIA FINANCIERA DE SERVICIOS AL CLIENTE (continuado)

Asistencia financiera de emergencia médica

- Cuidado de ojos/visión
- Reembolso de medicamentos: medicamentos recetados o copagos no cubiertos por el seguro, CAREAssist, programas de asistencia al paciente o cualquier otro programa.
- Ayuda para la salud / Medicamentos sin receta: solo servicios no cubiertos por el seguro
- Beneficio médico: pago de las primas del seguro.
- Servicio médico: solo servicios no cubiertos por el seguro
- Soporte nutricional

Asistencia financiera de emergencia psicosocial

- Alojamiento de viaje: motel / hotel necesario para visitas médicas
- Tarjetas de alimentos suplementarios
- Servicios
- Documentación: identificación o acta de nacimiento si es una barrera para el empleo, la vivienda o el seguro.

Transporte médico: los clientes del OHP deben utilizar la asistencia de transporte local. Esto solo es elegible para clientes cuyo seguro no cubre el transporte médico.

Paquetes de asistencia: suministros de limpieza e higiene

HIV Alliance también puede ayudar a obtener asistencia financiera para los siguientes servicios:

Dental

Asesoramiento nutricional

Consejería de salud mental

Tratamiento de adicciones

Ayudas para la adherencia

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SEGURO MÉDICO

A través de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, existen varios tipos de seguros para elegir. Su coordinador de atención puede ayudarlo a navegar por los sistemas para inscribirse en el seguro para el que califica.

Hay muchos tipos de seguros disponibles para las personas que viven con el VIH, incluidas las personas que también son indocumentadas. A continuación, se muestra una lista de los tipos de seguro más comunes.

- Plan de salud de Oregon (Medicaid)
- Medicare

También existen programas que pueden ayudarlo con el costo del seguro, la atención médica y los medicamentos, que incluyen:

- Subsidio por bajos ingresos (para Medicare)
- Beneficiario calificado de Medicare (para Medicare)
- CAREAssist

Definiciones de programas de uso común:

CAREAssist

CAREAssist es el Programa de Asistencia con Medicamentos para el SIDA de Oregon. CAREAssist puede ayudarlo a pagar copagos, deducibles y primas de seguro médico. Si no puede obtener un seguro, CAREAssist may be able to assist with the cost of medical care and medication. Clients below 550% of the federal poverty level qualify for CAREAssist.

Plan de salud de Oregon (OHP)

El Plan de Salud de Oregon es el programa de Medicaid en Oregon. Los residentes de Oregon por debajo del 138% del nivel federal de pobreza califican para el OHP.

Mercado federal - Plan de salud calificado (QHP)

El mercado federal es para que las personas se inscriban en un plan de salud calificado a través de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio. Las personas que no tienen seguro de empleador, Medicare o Medicaid pueden inscribirse en un plan privado a través del mercado.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SEGURO MÉDICO(continuado)

Medicare: Parte A, B, C y D

Medicare es un seguro médico para personas de 65 años o más; las personas menores de 65 años pueden calificar con ciertas discapacidades o insuficiencia renal permanente. Medicare tiene cuatro partes: partes A, B, C y D.

Parte A: cubre la atención hospitalaria en un hospital o centro de enfermería especializada.

Parte B: cubre visitas médicas, atención ambulatoria, atención médica domiciliaria, equipo médico duradero y algunos servicios preventivos.

Parte C: los planes Medicare Advantage están incluidos en la Parte C. La cobertura de la parte C es opcional y debe inscribirse en un plan por separado. Los planes de la Parte C cubrirán los costos de sus medicamentos recetados.

Parte D: cubre los medicamentos recetados. Debe inscribirse en un plan por separado.

Pregúntele a su coordinador de atención para obtener más información sobre las opciones de seguro médico y asistencia para solicitar la cobertura.

FORMAS DE PARTICIPAR

Comité Asesor de Clientes (CAC)

Compuesto por clientes y personal, la misión del CAC es mejorar la comunicación entre el personal y los clientes y aumentar la participación del cliente en y con la agencia.

El grupo ayuda a coordinar los eventos de los clientes, como los picnics de verano y las fiestas navideñas, publica el boletín informativo del cliente, revisa los comentarios de los clientes y hace recomendaciones, y organiza la exhibición de arte del cliente WAD. Las reuniones del CAC se llevan a cabo una vez al mes a través de Zoom.

Si desea ser parte del CAC, llame a nuestra oficina de Eugene y pregunte por nuestro director de Atención.

Oradores en la escuela

El Programa de Educación de HIV Alliance envía a las personas que viven con el VIH o que están afectadas por él a escuelas locales, centros de detención de jóvenes y programas de tratamiento de drogas y alcohol para adultos para hablar sobre cómo el VIH ha afectado sus vidas. Para nuestros oradores, la experiencia es gratificante, desafiante y tiene un impacto. Aquí hay ejemplos de comentarios de estudiantes de secundaria locales:

“Querido X, te agradezco el tiempo que dedicaste a compartir tu historia con nosotros. Me sentí muy conmovido e inspirado al escucharte. Su historia fue contada de una manera que no se olvidaría simplemente como cualquier otra historia, sino el tipo de historia a la que se aferra y de la que aprende. Gracias.”

Además, también proporcionamos a los oradores un estipendio de \$ 25 más millaje por presentación en el aula. Necesitamos oradores que gocen de una salud estable, que estén dispuestos a capacitarse en nuestro formato de presentación y que sientan pasión por ayudar a prevenir nuevas infecciones.

Si está interesado, llame a nuestra oficina de Eugene y pregunte por nuestro Coordinador de Educación.

Conviértete en voluntario

Las oportunidades para ser voluntario en The Alliance son diversas, desde brindar apoyo en la oficina administrativa hasta ser parte de nuestro Programa de Alcance y Prevención, y ayudar con proyectos especiales durante todo el año.

Para obtener más información y / o si está interesado en convertirse en voluntario, solicítelo a través de nuestro sitio web.

SERVICIOS DE PREVENCIÓN

Intercambio de jeringas

Este programa tiene como objetivo proteger la seguridad pública y la salud de la comunidad al reducir la propagación del VIH y la hepatitis C debido al uso de drogas inyectables. El programa trabaja para mantener a las personas que se inyectan drogas, sus parejas y sus hijos libres de VIH para que no tengan la carga adicional de vivir con el VIH mientras están en su adicción o se recuperan del uso de drogas.

Pruebas de VIH / VHC

HIV Alliance ofrece pruebas gratuitas en los condados de Lane, Douglas, Josephine, Marion, Curry, and Coos para hombres que tienen sexo con hombres, personas que se inyectan drogas y parejas de personas que viven con el VIH.

Pruebas de ITS / ETS

Alliance ofrece pruebas de ITS en Eugene y Roseburg para quienes tienen el Plan de Salud de Oregon (OHP). Podemos hacer pruebas para: gonorrea, clamidia y sífilis.

Servicios de pruebas para socios y navegación de PrEP

El departamento de salud pública de Jackson Co. ofrece servicios gratuitos de pruebas del VIH para las parejas de personas que viven con el VIH y para otras personas en riesgo. HIV Alliance proporcionará servicios de pruebas para los socios de sus clientes en todos los demás condados a los que prestamos servicios. También contamos con servicios de navegación de PrEP para socios que desean PrEP. Comuníquese con su coordinador de atención o enfermera registrada para concertar citas para las pruebas o una remisión a la Coordinación de PrEP.

El cuadro a continuación muestra qué servicios de prevención se ofrecen en nuestras ubicaciones. Para horarios exactos y más información por favor llame a nuestra agencia.

Location	HIV/HCV Testing	Intercambio de jeringas	PrEP	STI/STD Testing
Eugene	X	X	X	X
Grants Pass	X	X	X	
Medford			X	
Roseburg	X	X	X	X
Salem	X	X	X	

