

Área 2 de PanWest, Texas

Y

Área 1 de West Texas

**Starcare Specialty Health System
Agencia Administrativa de Servicios para el VIH**

PLAN DE CONTRIBUCIÓN COMUNITARIA

VERSIÓN REVISADA AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2020

Para más información, favor de contactar:

Genesis St. Clair, Planning Coordinator
StarCare Specialty Health System
P.O. Box 2828, Lubbock, Texas 79408-2828

Teléfono: (806) 766-0225
Llamada sin costo: (800) 658-6198 ext. 225
Correo electrónico: grstclair@starcarelubbock.org
Sitio web: www.panwest.org

STARCARE SPECIALTY HEALTH SYSTEM
AGENCIA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS PARA EL VIH
PLAN DE CONTRIBUCIÓN COMUNITARIA PANWEST/WEST
TEXAS
VERSIÓN REVISADA AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2020

INTRODUCCIÓN

El *Lubbock Regional Mental Health Mental Retardation Center dba StarCare Specialty Health System* ha concluido un contrato con el *Texas Department of State Health Services* (Departamento de Servicios de Salud del Estado de Texas, por sus siglas en inglés: “DSHS”), con el fin servir como la Agencia Administrativa de Servicios para el VIH (“AA”) para el Área de Servicio de VIH *PanWest 2* y el Área de Servicio de VIH *West Texas 1*. En su calidad de AA, *StarCare* es responsable de priorizar y asignar los fondos federales y estatales por categoría, evaluar las necesidades de servicios, desarrollar planes de servicios para el VIH y monitorear los programas de Servicio para el VIH y sus fondos. El DSHS requiere que las Agencias Administrativas continúen ofreciendo a las comunidades múltiples vías para una participación significativa en los procesos de toma de decisiones.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Durante todo el año, la AA es responsable de llevar cabo y completar ciertos proyectos cruciales para la prestación de servicios relacionados con el VIH/SIDA. Los principales proyectos consisten en: Prioridades, Asignaciones y el Plan Integral de Servicios para el VIH. El Plan Integral es un plan plurianual que sirve como guía para los servicios de VIH en el área de planificación. El plan más reciente se actualizó en septiembre del 2018 y comprende el periodo 2017-2020. El plan será actualizado este año (2020), junto con el plan revisado a presentar ante el DSHS en diciembre del 2020. La determinación de las prioridades generalmente se deriva de la evaluación de necesidades que se realiza cada tres a cinco años. Sin embargo, las prioridades se evalúan anualmente y pueden cambiar en función de la información recibida. Es importante señalar que, debido al requisito básico médico del 75%/25% del fondo *Ryan White Parte B*, las prioridades listadas en una evaluación de necesidades generalmente no coinciden con aquellos servicios médicos que requieren financiación. Las asignaciones se especifican como la Prestación de Servicios de Ryan White, Servicios Estatales (y fondos suplementarios asignados por el DSHS). En las Áreas de Servicio *PanWest/West Texas*, la determinación de prioridades y asignaciones se lleva a cabo entre octubre - diciembre de cada año. Las prioridades y asignaciones finales se agregan al respectivo Plan Integral de cada año.

Para la AA, la comunidad (a cuyos miembros también se refiere como “Partes Interesadas”) incluye a personas que viven con VIH/SIDA (por sus siglas en inglés: “PLWVA”), sus familiares, amigos y cuidadores de PLWVA afectados por el VIH/ SIDA, los proveedores de servicios contratados y no contratados, así como a cualquier persona que desee contribuir con su opinión. Dicha información es importante, ya que ayuda a la AA a

desarrollar e implementar procesos que satisfagan las necesidades de la comunidad. Por “contribuir”, la AA se refiere a cualquier conocimiento o participación tales como: retroalimentación, opiniones, pensamientos, ideas, comentarios, críticas, vinculación/derivación a nuevos recursos, sugerencias de mejora, expresión de inquietudes, recomendaciones de implementación, intercambio de experiencias e información, etc.

El DSHS requiere que la AA establezca procesos significativos, a fin de contar con la contribución de la comunidad en la planificación de toma de decisiones, manteniendo a la vez un bajo nivel de gasto. El Plan de Contribución Comunitaria empleará los siguientes métodos para solicitar la opinión de la comunidad y facilitar su participación en cada HSDA. Tal participación ayuda a la AA en la determinación de prioridades de servicios de VIH/ SIDA y asignaciones, revisión del Plan Integral de VIH, así como cualesquier proyectos adicionales que pudiesen desarrollarse a lo largo del año.

COVID-19

El Plan de Contribución Comunitaria se verá afectado por el COVID-19. Desde marzo de 2020, los métodos tradicionales para la recopilación de contribuciones de la comunidad se han visto alterados. Por instrucciones del CEO, se han prohibido hasta nuevo aviso los viajes de los empleados de *StarCare Specialty Health System*. La prioridad es asegurar el distanciamiento social y la reducción de las infecciones por Coronavirus.

La situación actual no impedirá que la AA proporcione las Prioridades y Asignaciones a la comunidad, ni restará valor a la obtención de contribuciones comunitarias. En marzo del 2020, se implementaron métodos alternativos para obtener contribución comunitaria y habrán de contonuar durante la pandemia. Estas medidas asegurarán que la comunidad se involucre, de acuerdo con los requisitos del DSHS y las políticas actuales relativas al COVID-19.

Telecomunicaciones

La AA continúa manteniendo un sitio web, www.panwest.org, el cual contiene enlaces individuales dirigidos a cada miembro del personal de esta AA. El sitio web ha sido objeto de numerosas actualizaciones con el fin de permitir a los visitantes identificar la información de forma rápida y sencilla. Una característica nueva es la opción para las Partes Interesadas de poder enviar un mensaje de texto al número de teléfono celular de la AA: 806-548-9869. Se invita a las Partes Interesadas a utilizar esta línea directa de comunicación para proporcionar información a la AA. El sitio web también proporciona varias fichas informativas, incluyendo el rol de la AA, recursos disponibles en el área, enlaces a otros sitios informativos, fechas de reuniones, Planes Integrales de Evaluación de Necesidades, así como prioridades y asignaciones pasadas y actuales. La Evaluación de Necesidades y el Resumen Ejecutivo del Plan Integral se encuentran disponibles en inglés y español.

El número gratuito de *StarCare*, 800-658-6198 ext. 225 o ext. 308, está disponible para personas en todas las áreas de *PanWest* y *West Texas*, quienes pueden llamar para dar su opinión y hablar con el Coordinador de Planificación u otro miembro del personal de la

AA. El número gratuito se encuentra publicado en el sitio web, la correspondencia, los folletos y los anuncios. La AA cuenta con un miembro del personal que habla español, quien puede asistir con traducción, según sea necesario. La llamadas a la extensión 308 son referidas a un miembro del personal que habla español.

Medios y Comunicación Escrita

Como se mencionó anteriormente, las telecomunicaciones se utilizan para proporcionar a las partes interesadas un medio de comunicación a través de un sitio web patrocinado por la AA: www.panwest.org, el cual cuenta con un medio de enlace individual dirigido a cada miembro del personal de la AA.

Según sea necesario, la AA envía cartas directamente a cada cliente que figure en la lista ARIES como destinatario que autoriza recibir correo. Lo anterior con el propósito de notificar a los clientes sobre situaciones específicas (cambios en los proveedores, por ejemplo), el rol de la AA, la información de contacto, etc. Estas cartas pueden incluir información sobre el Plan Integral, las Prioridades y Asignaciones y sus respectivos foros. Cada carta es traducida al español.

La AA implementa una Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente, disponible en inglés y en español. Dicha encuesta se envía por correo a los clientes, adjunta a una carta e incluyendo un sobre con porte prepago, permitiendo a los destinatarios devolver la encuesta una vez completada. Los clientes tienen la opción de guardar su anonimato o incluir su información de contacto, si desean una respuesta por parte de la AA. Asimismo, los clientes tienen la opción de completar la encuesta por teléfono en inglés o en español, cuando mejor les sea conveniente. La AA se encuentra actualmente evaluando el uso de la plataforma de encuestas, conocida como *Survey Monkey*, para mini-evaluaciones de necesidades y encuestas a clientes sobre temas y evaluaciones específicos.

La AA implementa una Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente a través de la plataforma *Survey Monkey*. Los vínculos web se envían a cada director de programa, gestor de casos, personal contable, gestor de datos y a aquellas personas que tienen contacto regular con la AA.

Una vez que los foros comunitarios se llevan a cabo de manera presencial, la AA elabora formularios de comentarios a disposición de los asistentes, los cuales incluyen un sobre con porte prepago y la opción de mantener su anonimato.

Redes de Colaboración

La AA colabora con proveedores de salud locales, agencias de servicios sociales y organizaciones religiosas, con el objetivo de formar y mantener una relación que promueva la comunicación y coordinación. Parte de las gestiones de vinculación con las agencias y organizaciones presentes en el área, será aquella de solicitar a las agencias que agreguen a la AA en sus listas de distribución y publiquen la información de contacto y Servicios de planificación del VIH de esta AA en sus sitios web, circulares informativas, boletines, o bien, que distribuyan los folletos entre sus clientes. La AA trabaja con proveedores locales de servicios de VIH para promover la colaboración entre los servicios para VIH y de prevención del VIH con la comunidad.

El Día Mundial del SIDA es el 1º de diciembre del 2020. La AA se encuentra actualmente en proceso de colaborar con el *City of Lubbock Street Outreach Program* (Programa de Contacto/Difusión Urbana de la ciudad de Lubbock) en un evento del Día Mundial del SIDA. El Coordinador de Planificación está trabajando con el Equipo de Comunicaciones de *StarCare* para también conmemorar este día. Se ha solicitado a los proveedores que planeen un Evento del Día Mundial del SIDA que se apegue a las medidas de seguridad relativas al COVID-19.

Folletos

Como esfuerzo adicional de notificar a los clientes sobre la existencia y disponibilidad de la AA, así como para solicitar su participación y retroalimentación, la AA proporciona folletos a cada proveedor de servicios de VIH para que los difunda en foros públicos, reuniones, encuestas y otros proyectos. Los folletos se encuentran en actualización, para incluir a nuestro nuevo Proveedor en El Paso, Project Vida.

Evaluaciones de Necesidades

La AA lleva a cabo evaluaciones multianuales de necesidades. La última Evaluación de Necesidades de toda el área *PanWest* y *West Texas* se inició en febrero del 2019 y se concluyó en agosto del 2019. Se llevaron a cabo entrevistas con informantes clave, grupos focales y encuestas a clientes para obtener información sobre necesidades y barreras en todas las áreas de prestación de servicios.

Se realizaron mini-evaluaciones de necesidades en septiembre del 2020. Los temas incluidos en éstas fueron: transporte, vivienda, salud dental, salud mental y COVID-19. Dichas evaluaciones fueron enviadas por correo, de forma aleatoria, a un diez por ciento de todos aquellos clientes que dieron su autorización para recibir correspondencia. La próxima mini-evaluación de necesidades se realizará en marzo del 2021.

Audiencias públicas

Cada año, la AA realiza un foro público en cada HSDA para presentar a la comunidad el Plan de Contribución Comunitaria actualizado, el Plan integral y las Prioridades y Asignaciones para el próximo año contractual. Se entregan folletos a los proveedores para que los expongan en sus salas de recepción y entreguen unos cuantos más a los clientes, dependiendo de los fondos disponibles. Asimismo, tanto los folletos como las Prioridades y Asignaciones también se envían por correo a cada cliente en la HSDA respectiva.

*Favor de tomar en cuenta que las audiencias públicas no tendrán lugar hasta que se levanten las restricciones de viaje por COVID-19 para los empleados de *StarCare*. Mientras tanto, se emplearán métodos alternativos para obtener la retroalimentación de la comunidad.

Los foros virtuales comunitarios se llevaron a cabo en mayo y septiembre del 2020, a través de la plataforma *Zoom*. Los foros se publican en el sitio web www.panwest.org, Facebook y Twitter. Las Partes Interesadas reciben su invitación por correo electrónico. Los foros comunitarios se llevarán a cabo de esta manera hasta que se levanten las restricciones de

viaje por COVID-19 y se determine otra vía para solicitar la retroalimentación de la comunidad.

Redes Sociales

La AA hace uso de páginas de redes sociales, incluyendo Facebook @panwesttexashivservices y Twitter - @ PanWestHIVServices, a fin de poner a disposición de los clientes una plataforma a través de la cual, éstos puedan proporcionar a la AA su retroalimentación y aportes. Además, las redes sociales son una vía adicional para anunciar eventos en la comunidad, proporcionar información sobre los recursos disponibles en cada HSDA e información sobre Foros Públicos que se encuentren actualmente en curso. La página de Facebook se actualizó en septiembre del 2020.

Otras Vías de Obtención de Retroalimentación

Debido al COVID-19, los métodos normalmente empleados para obtener comentarios de la comunidad a través de audiencias públicas, se encuentran prohibidos hasta que se levanten las restricciones de viaje. Se evalúan alternativas de forma rutinaria para asegurar la obtención de la opinión de la comunidad.

Se publicará en el sitio web www.panwest.org una presentación en video sobre las Prioridades y Asignaciones, realizada por el personal encargado de Planificación. Tal presentación también se difundirá en las páginas de Facebook y Twitter.

Se invitará a los miembros de la comunidad a enviar su retroalimentación vía correo electrónico a: grstclair@starcarelubbock.org. El Coordinador de Planificación participa en eventos comunitarios en la medida de lo posible o bien, elaborando presentaciones sobre la AA y los servicios para el VIH. Estas presentaciones podrán llevarse a cabo de manera presencial, una vez que se levanten las restricciones por COVID-19. Mientras tanto, podrán realizarse a través del sitio web, redes sociales, o mediante plataformas de reuniones virtuales.

Con el propósito de revisar métricas de desempeño, planes de trabajo de comités y discutir procesos, el Comité de Gestión de Calidad de *PanWest/West Texas (Quality Management Committee*, por sus siglas en inglés: “QMC”) se reúne trimestralmente a través de conferencias telefónicas, además de otras reuniones programadas según sea necesario. La AA mantiene minutas de las reuniones y las proporciona al QMC dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la reunión del QMC.

La información de contacto de la AA y la solicitud de retroalimentación se publican en el *211 Texas Information and Referral Network* (Red 211 de Información y Derivación de Texas), una agencia del *Texas Health and Human Services Commission* (Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas).