

LA RED INTER-AGENCIAS es una intervención a nivel comunitario diseñada para establecer una “red de seguridad” de servicios comunitarios para personas que viven con el VIH y que quedan fuera del alcance de los sistemas de apoyo comunitarios de cuidados médicos en VIH. Las características principales de la red inter-agencias son: intercambio de información y el uso compartido de recursos comunitarios entre agencias; la estructura informal de la red que permite un liderazgo rotatorio; la oportunidad para el personal de las agencias implicadas de reunirse para tratar alternativas de servicio comunitario; y la capacidad de la red de servir a todas las personas que viven con el VIH dentro del área de servicio de las agencias que forman parte de la red.

AGENCIA QUE REALIZA  
LA ACTIVIDAD ACTUALMENTE  
*Organización de Servicios para el SIDA. Programa General.*

- ✓ 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

- ▶ Facilitar el intercambio de información entre agencias acerca de usuarios y servicios disponibles.
- ▶ Minimizar las ocurrencias de personas que quedan fuera de los servicios de cuidados estableciendo una “red de seguridad” inter-agencias.
- ▶ Estimular el uso compartido de recursos comunitarios entre agencias.
- ▶ Estimular la colaboración entre agencias y el acceso sin trabas a una red de recursos dentro del municipio.
- ▶ Generar apoyo profesional entre los proveedores de servicios de salud.

### POBLACIÓN DIANA

- ▶ Hombres y mujeres VIH+ de entre 20 y 45 años que conocen su status VIH y no están en tratamiento.
- ▶ Personas con alto riesgo de exposición al VIH, personas doblemente diagnosticadas, usuarios de drogas, personas sin domicilio fijo.

### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La red inter-agencias es un vehículo con el que los directores ejecutivos pueden facilitar un creciente entendimiento entre múltiples agencias sobre agencias individuales, usuarios y necesidades comunitarias. La red inter-agencias, como red informal a la que las agencias aportan los recursos que pueden ofrecer, proporciona un foro para plantear y tratar temas entre agencias comunitarias y su personal.



NOTAS RÁPIDAS:

---

---

---

*“Den tiempo al proceso para que se desarrolle. Den tiempo a las otras agencias para que aprendan sobre el VIH y para que aprendan unas de otras.”*

— COORDINADOR DEL PROGRAMA, ANCHORAGE, ALASKA

### **Desarrollo e implementación:**

- ▶ Definan el objetivo básico de la red y comuniquenlo a las agencias comunitarias. Es importante comenzar a nivel de directores ejecutivos para contar con su apoyo y la participación de la agencia. Es una buena idea comenzar con los proveedores de servicios que ya son parte de la actual red de la agencia de la que parte la iniciativa.
- ▶ Identifiquen de 5 a 10 agencias clave y convoquen una reunión para comenzar a tratar cómo los distintos profesionales y agencias podrían interactuar y colaborar.
- ▶ Los directores ejecutivos que lideran la iniciativa deberían intentar moderar las primeras reuniones con el objetivo de definir el propósito de la red. El grupo debería decidir la frecuencia de las reuniones, el lugar donde celebrarlas, el horario y su duración.
- ▶ Cada reunión necesita un moderador (que debería elegirse para un período determinado — un año, por ejemplo) para hacerse cargo de su organización. El moderador debería ayudar a dar poder de decisión al grupo determinando qué tipo de información sería de utilidad para los miembros del grupo. Esto podría ayudar a identificar las necesidades que las reuniones tratarían de cubrir.
- ▶ En la primera reunión, cada agencia describe brevemente lo que hace y los servicios que presta al municipio.
- ▶ En cada reunión sucesiva, cada agencia se turna para describir con detalle lo que su programa hace para informar o recordar a los asistentes sobre los servicios que presta.
- ▶ La selección de temas y la frecuencia se puede organizar de acuerdo con las necesidades de información del grupo (es decir: violencia doméstica — cada trimestre; abuso de drogas — cada trimestre; proveedores de cuidados médicos — mensualmente; Rotary Club — cada 6 meses; personas sin hogar — trimestralmente).
- ▶ Para que la red tenga éxito, las reuniones han de equilibrar la seriedad con la informalidad. Por ejemplo, no es necesario levantar actas o preparar el orden del día formalmente. Si el formato es demasiado formal o burocrático pocas personas estarán dispuestas a colaborar.
- ▶ La asistencia a las reuniones no debe generar trabajo para llevarse a casa. Los participantes deberían quedarse con la impresión de que es una reunión amigable y un espacio de mutuo aprendizaje.
- ▶ El entorno y el ambiente del grupo es muy importante. Cultiven un entorno abierto y relajado donde el grupo pueda trabajar en colaboración para identificar áreas en las que colaborar. El grupo define su propio propósito y sus propios objetivos y crea sus propias reglas de funcionamiento.
- ▶ El establecimiento de una red de seguridad de servicios debería ser un objetivo de la declaración de intenciones del grupo. Esta meta común da a los miembros del grupo una razón tangible para asistir a las reuniones y apoyar la red. El propósito de la red también es identificar y compartir información y experiencias comunes. Los miembros de la red inicial pueden a su vez tener otras redes a las que conectar a otros miembros del grupo; así se abren las puertas a recursos adicionales. La red tardará su tiempo en desarrollarse; es importante tener paciencia y dar a las otras agencias el tiempo que necesiten para aprender sobre el VIH y para aprender unas de otras.

## **PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

---

Los participantes acuerdan los horarios de reunión a través de una mailing listserv de internet. Además también se enteran de la convocatoria de reuniones de palabra.

## **II. LOGÍSTICA**

### **PERSONAL NECESARIO**

---

El personal adecuado según el tema central de la reunión. Es importante contar con personal de todos los niveles en las reuniones, no solo directores ejecutivos.

### **FORMACIÓN Y CUALIFICACIONES**

---

Las cualificaciones requeridas por los puestos del personal de las agencias.

## **LUGAR DE LA ACTIVIDAD**

---

El grupo decide donde pueden celebrarse las reuniones: la cafetería, la sala de reuniones u oficina de la agencia, la cantina.

## **FRECUENCIA DE LA ACTIVIDAD**

---

El grupo determina la frecuencia de las reuniones.

## **CONSULTORES EXTERNOS**

---

Inviten a expertos externos para tratar sobre temas específicos en determinadas reuniones.

## **SERVICIOS DE APOYO**

---

Si son necesarios servicios de apoyo, el grupo puede hacer un uso compartido de esos servicios.

## **CONDICIONES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

---

Los directores ejecutivos de las agencias deberían reunirse y comprometerse a poner en marcha esta red. Los profesionales con una visión de liderazgo deben colaborar al comienzo.

# **III. PUNTOS FUERTES Y DIFICULTADES**

## **PUNTOS FUERTES**

---

- ▶ El objetivo común de establecer una red de seguridad de servicios comunitarios da a las personas participantes una razón tangible para asistir a las reuniones y apoyar la red. La gente no está dispuesta simplemente a colaborar por colaborar.
- ▶ Crear un entorno relajado, no burocrático, mantiene el entusiasmo del personal implicado sin la presión de tener que hacer un "trabajo extra."
- ▶ Apoyo mutuo y formación: los veteranos con más experiencia forman y preparan a los participantes con menos experiencia.
- ▶ Intercambio de información: la red se puede convertir en un maravilloso sistema de derivación de unos servicios a otros para todos los profesionales.

## **DEBILIDADES**

---

La falta de una estructura formal puede ser difícil; la red depende de personas que colaboran entre sí, lo que no siempre funciona sin problemas.

## **DIFICULTADES PARA LOS USUARIOS**

---

Los usuarios de las agencias participantes pueden llegar a tener la impresión de que la colaboración en red de los proveedores de servicios rompe la confidencialidad e invaden su intimidad. Los usuarios podrían llegar a tener la impresión de que todos sus proveedores de servicios saben demasiado sobre ellos y ejercen demasiada presión para que actúen de cierta forma. Los usuarios podrían llegar a pensar que no tienen forma de escapar cuando quieren que los dejen tranquilos para vivir sus vidas como quieran.

## **DIFICULTADES PARA EL PERSONAL**

---

- ▶ Los profesionales tienen una reunión más a la que asistir.
- ▶ La red podría significar trabajar con una agencia a la que otra agencia no apoya o con la que no está de acuerdo en su filosofía o misión.
- ▶ Las reuniones que no estén bien moderadas podrían dar la impresión de ser caóticas o demasiado informales.

## OBSTÁCULOS A LA IMPLEMENTACIÓN

---

- ▶ Consegir apoyo para la red y conseguir la participación de las distintas agencias puede ser un obstáculo para el buen desarrollo de la red.
- ▶ La parte más difícil de esta red es mantener la promoción de su existencia dentro de la comunidad de los proveedores de servicios.

## USUARIOS NO APROPIADOS

---

Ninguna

## IV. RESULTADOS

### EVIDENCIA DE ÉXITO

---

- ▶ Crear una red de seguridad para las personas que quedan fuera del alcance de los servicios comunitarios es algo que puede verse y sentirse, y la ampliación de la red de seguridad se nota en las distintas agencias. Los usuarios no se quedan sin los servicios que necesitan como sucedía antes de la creación de la red. Se atienden mejor las necesidades de los usuarios y el acceso a los usuarios se facilita.
- ▶ Debido al uso compartido de recursos, materiales e información, algunas agencias pueden realmente ahorrar dinero de sus presupuestos para recursos; en el caso de algunos programas hay una disminución general de gastos fijos.
- ▶ El hecho de que las personas colaboren crea una actitud positiva dentro de toda la comunidad de servicios.

### BENEFICIOS INESPERADOS

---

- ▶ La colaboración crea un entorno de trabajo agradable tanto en las oficinas como en los lugares de reunión.
- ▶ El conocimiento de los programas y servicios de otras agencias proporciona oportunidades informales de formación para el personal.
- ▶ El uso compartido de recursos puede ahorrar costes fijos a los presupuestos de algunos programas.
- ▶ La red puede generar la solicitud de ayudas en colaboración así como la posibilidad de nuevas fuentes de financiación.

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

---

- ▶ Si una persona que necesita servicios médicos queda fuera del alcance de los servicios que ofrece el municipio, habrá una agencia o un proveedor de servicios en el lugar y momento adecuados para ayudarles a conectarse de nuevo a los cuidados; esta es la idea de la red de seguridad.
- ▶ Cuantas más agencias formen parte de la red, mayor será la red que ayudará a las personas a conectar con los cuidados que necesiten.
- ▶ La red es un gran sistema de derivación de unos servicios a otros; resulta muy eficaz para informar de los servicios disponibles en salud para la población diana.

### EVALUACIÓN

---

Las reuniones del personal de las agencias participantes se evalúan en base a la asistencia, participación y auto-evaluación de sus miembros.

## A TENER EN CUENTA...

---

- ▶▶ No es necesario crear una red burocrática. Las reuniones deben conducirse de manera profesional, pero la red debería mantenerse informal.
- ▶▶ La red debería ser dirigida por personal de todos los niveles, no solo por los directores generales.
- ▶▶ Las personas que participen en las reuniones han de establecer contactos con sus colegas de otras agencias: los directores con los directores, los manejadores de casos con los manejadores de casos, los trabajadores de alcance comunitario con los trabajadores de alcance comunitario, etc.
- ▶▶ La rotación de miembros es una parte natural del proceso.
- ▶▶ No dejen de preguntar si las cosas funcionan como deberían para todas las agencias participantes.
- ▶▶ La flexibilidad y apertura de mente son actitudes importantes a mantener en el desarrollo e implementación de la red.
- ▶▶ No todos los miembros de la comunidad de servicios han de ser miembros de la red; algunas personas pueden introducir temas a tratar.
- ▶▶ Es importante que todos los participantes entiendan el objetivo común de la red. Proporciona a los hombres y mujeres participantes una razón tangible para asistir a las reuniones. Cuando lleguen nuevos miembros a la red, repitan los objetivos para que todo el mundo recuerde la razón de la existencia del grupo.

