

Para responder a COVID-19, las comunidades ahora más que nunca están cambiando las estrategias de gestión de casos y telesalud para resolver problemas en torno a involucrar a los clientes de forma remota. A continuación, se incluyen sugerencias de entidades que han estado implementando interacciones remotas.

Muchas personas que actualmente y previamente no tenían hogar tienen una interacción constante con los proveedores de salud mental y el sistema de salud. Con las órdenes de quedarse en casa y el requisito de distanciamiento social que viene con la pandemia de COVID-19, las prácticas de tratamiento y la gestión de casos deben adaptarse para mantener el compromiso y la continuidad de la atención.

## Participación remota de clientes centrada en la persona

- Si se comunica con alguien y no responde, vuelva a intentarlo en diferentes momentos del día.
- Reitere que es un momento sin precedentes para todos.
- Transmita que le importa cómo les va en lugar de “controlarlos”.
- Transmita que la privacidad es importante. Ofrezca discutir cómo puede proteger la privacidad de su cliente durante las conversaciones remotas. Si la seguridad personal es una preocupación, identifique una “palabra segura” que el cliente pueda decir para desencadenar un cambio rápido de tema en caso de que alguien ingrese a la habitación.
- Pregunte por su método de comunicación preferido (por ejemplo, llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, videoconferencia, etc.)
- Pregunte si es mejor conectarse en un día u hora determinados; reconozca que las responsabilidades laborales y familiares pueden influir en su disponibilidad.
- Anime a los clientes a identificar sus principales preocupaciones y prioridades.
- Recuérdeles a los clientes que puede comunicarse con más frecuencia para asegurarse de que tengan lo que necesitan mientras se quedan en casa.