

Las organizaciones de atención administrada (MCO, por sus siglas en inglés), también llamadas planes de salud, son un socio potencial clave en la planificación de la respuesta de su Programa de Continuidad de Cuidado (CoC, por sus siglas en inglés) a la pandemia de COVID-19. Este recurso analiza algunas de las oportunidades de asociación que los CoC pueden tener con las MCO y cómo comenzar a hablar con el personal clave de la MCO. Tanto el liderazgo ejecutivo del CoC como el liderazgo administrativo de HMIS (por sus siglas en inglés) se beneficiarán de este recurso.

Conceptos básicos de la atención administrada

Los planes de salud comprenden cada vez más los beneficios de salud que la vivienda estable tiene para los miembros, incluido el manejo de afecciones crónicas, así como las reducciones en la utilización de atención de crisis. En los estados que han expandido Medicaid, las MCO a menudo se contratan para brindar atención médica a poblaciones de bajos ingresos, como las personas sin hogar. Las MCO generalmente quieren trabajar con proveedores comunitarios locales para ayudar a localizar miembros y apoyar la prestación de atención comunitaria. Los objetivos de las MCO son brindar servicios de calidad y rentables para mejorar la salud. A través de sus contratos con los estados, las MCO se basan en los resultados y el desempeño. Los estados exigen cada vez más a las MCO que hagan un seguimiento de los resultados de la vivienda y otros determinantes sociales de la salud (SDOH, por sus siglas en inglés) y que desempeñen un papel en la mejora de los resultados. Como resultado, algunas MCO están interesadas en trabajar con los CoC para ayudarlos a localizar y ayudar a coordinar la atención y mantener la salud de las personas que se encuentran sin hogar o que han vivido recientemente en su CoC.

Llegar a una MCO puede ser abrumador, ya que muchas son empresas gigantes. Estados como New Hampshire, Delaware y Luisiana han requerido que los planes de salud contraten coordinadores de vivienda que serían un buen primer punto de contacto. Si nadie en el plan tiene un rol específicamente relacionado con la vivienda, el personal que se concentra en SDOH o la salud de la población también tendría interés en conectarse con programas y sistemas que aborden las necesidades relacionadas con la vivienda.

Los plazos para trabajar con las MCO pueden variar. Puede haber cosas que se pueden lograr rápidamente (como la comparación de datos, mejorar la coordinación de la atención y el acceso a los servicios), así como cosas que tienen un horizonte de tiempo más largo (como financiar viviendas en el sitio o realizar inversiones en conjuntos de viviendas flexibles locales).

Las MCO se basan en datos, si su CoC aún no [comparte datos](#) con la atención administrada, debe comenzar ese proceso. Con los datos correctos sobre los miembros que se encuentran sin hogar, las MCO pueden comenzar a analizar cómo pueden ayudar a su CoC, para (como mínimo) ayudar a planificar y coordinar la atención para sus miembros y, con suerte, proporcionar fondos para la vivienda y el acceso a servicios críticos. Cuando las MCO pueden documentar que un alto porcentaje de sus miembros están sin hogar o miembros con necesidades de atención complejas, es más probable que las MCO realicen una inversión significativa de tiempo o recursos con el CoC u otros proveedores de servicios para personas sin hogar.

Participantes y actividades de atención administrada

Se requiere que las MCO brinden todos los servicios médicamente necesarios a las personas que son miembros de su plan de salud. Esto incluye una variedad de servicios en todos los tipos de proyectos, desde refugios y estadias en hoteles/moteles hasta realojamiento rápido (RRH, por sus siglas en inglés) y viviendas de apoyo permanente (PSH, por sus siglas en inglés). Fundamentalmente, a menudo pueden mejorar o reemplazar el componente de servicios en los programas, dejando más fondos para albergar a más hogares.

Las MCO siempre están más interesadas en sus propios miembros, particularmente en aquellos que son usuarios frecuentes o que sean generalmente costosos como para brindar atención, para quienes la vivienda sería una gran fuerza estabilizadora para mejorar el costo de la atención para la organización. Una vez más, un buen lugar para comenzar es [compartir datos HMIS](#) con las empresas de atención administrada de su región porque les brinda buenos datos para comenzar si están buscando miembros y, además, si buscan mejorar sus resultados de salud a través de la estabilidad de la vivienda. La privacidad debe ser siempre una prioridad y los acuerdos de socios comerciales deben discutirse y ejecutarse adecuadamente con todos los protocolos de seguridad apropiados.

Trabajar con atención administrada para abordar la crisis de COVID-19

Las partes interesadas en las comunidades pueden asociarse con las MCO para garantizar viviendas seguras y mitigar la propagación de COVID-19. Las partes interesadas incluyen el liderazgo de CoC, los administradores de HMIS, los proveedores de vivienda y los beneficiarios de ESG (por sus siglas en inglés).

Para discutir las opciones con sus MCO:

- Comuníquese con el plan y busque a la persona adecuada que esté en la mesa para describir lo que pueden ofrecer.
- Invite al personal de atención administrada para discutir la coordinación de la atención y los servicios de salud conductual. Solicitar que los planes proporcionen a un miembro del personal como enlace con el sector de las personas sin hogar a nivel de sistema, programa y/o persona es un buen punto de partida.
- Firme un acuerdo de intercambio de datos para compartir HMIS con las MCO relevantes.
- Supervise las oportunidades de financiación de las MCO que se relacionen con la COVID-19 y pregunte a sus contactos sobre ellas.
- En los estados enumerados anteriormente, averigüe qué proveedores tienen un contrato con Medicaid o los planes de salud para usar los fondos estatales de Medicaid para pagar los servicios de apoyo al arrendamiento. Si su estado no tiene un beneficio, abogue por uno.
- Si su comunidad está operando o planeando un grupo de viviendas flexible, invite a la atención administrada para discutir sus poblaciones prioritarias y cómo podrían beneficiarse de invertir en el grupo.

Las ideas para la asociación incluyen:

- *Asegurar lugares de hotel/motel para miembros en riesgo:* las MCO pueden ser socios de financiamiento y servicios muy importantes para ayudar a asegurar una vivienda temporal para las personas en sus planes que tienen un alto riesgo de transmisión de virus. Las MCO están cada vez más interesadas en el [cuidado de relevo como modelo](#).
- *Subvenciones para asistencia en refugio y vivienda:* en respuesta a la crisis de COVID-19, algunas MCO [han hecho subvenciones disponibles para organizaciones comunitarias para ayudar a asegurar refugio y/o vivienda](#) para miembros que necesitan estar en cuarentena pero que no requieren hospitalización. Otros ejemplos de estas subvenciones han incluido asistencia para la vivienda (similar a los fondos de prevención).
- *Prestación de servicios de salud conductual:* muchas MCO también son responsables de la atención de la salud del comportamiento y deben participar sobre cómo apoyar a sus miembros. Estos servicios serán fundamentales para garantizar la estabilidad de la vivienda a largo plazo para las personas que abandonan los refugios y entornos no congregados hacia una vivienda permanente (ya sea RRH o PSH).
- *Servicios de apoyo al arrendamiento:* [algunos estados](#) han aprobado enmiendas al plan estatal de Medicaid o exenciones que permiten que los servicios se paguen en viviendas de apoyo. Si está en CO, WA, CA, MD, MA o MN (comenzó el 1 de julio del 2020), será importante utilizar proveedores de servicios que estén configurados para facturar estos servicios. Una vez que se contrata a un proveedor de servicios para que facture y proporcione los servicios de pre-arrendamiento y mantenimiento de arrendamiento, la persona puede estabilizarse en su hogar permanente o a corto plazo.
- *Inversiones en grupos de viviendas flexibles:* otra forma en que las MCO han financiado viviendas y servicios es a través de inversiones en grupos de viviendas flexibles. Los montos de inversión pueden variar, y esta es un área relativamente nueva, [pero han surgido ejemplos en Chicago](#) que recibió inversiones de Blue Cross Blue Shield y Advocate Aurora Health.
- *Operar o proporcionar capital de desarrollo para vivienda:* ha habido movimiento recientemente (pre-COVID-19) donde las [empresas de atención administrada operan e invierten en desarrollos de vivienda](#) para garantizar la estabilidad y el cuidado de sus miembros que experimentan la falta de vivienda. Las MCO pueden estar interesadas en comprar viviendas o acciones de hoteles para ubicar a los miembros sin hogar para que puedan controlar el costo de brindar atención médica. Las MCO son comúnmente un inversionista clave en proyectos de Crédito Fiscal para Viviendas de Bajos Ingresos (LIHTC, por sus siglas en inglés).

Cabe citar los siguientes ejemplos:

- UnitedHealthcare ha acelerado los fondos para socios estatales y proveedores de cuidados intensivos para atender a más personas. También está ampliando sus programas de apoyo a la Vivienda + Salud y a las personas sin hogar, proporcionando alimentos y fórmulas para bebés que no necesitan refrigeración para las personas que reciben servicios de los planes UnitedHealthcare Medicaid.
- La Fundación Anthem apoya los esfuerzos de Moving On en Los Ángeles y el estado de Nueva York y los esfuerzos de Keeping Families Together en Indiana.
- [La Blue Cross and Blue Shield de Rhode Island](#) otorgó \$ 500.000 a nueve organizaciones locales comprometidas con mejorar el acceso a viviendas asequibles. Las organizaciones que reciben fondos en 2020 están encontrando formas creativas de hacer realidad viviendas saludables y asequibles para los más necesitados, además de ayudarlos a ser autosuficientes, ya sea mediante la construcción de habilidades vocacionales, aprendiendo a negociar con un propietario comprender los derechos de los inquilinos o (en el caso de personas anteriormente encarceladas) recibir asistencia en la gestión de casos y apoyo para el reintegro.
- Se detallan más ejemplos de campo [aquí](#).

Liderar con equidad

Esta crisis presenta a las ciudades, condados y estados la oportunidad de transformar nuestros sistemas de respuesta para personas sin hogar en sistemas que garanticen que todas las poblaciones a las que servimos tengan un hogar seguro y estable desde el cual prosperar. Las personas negras, los indígenas, las personas de color, las personas identificadas como LGTBQ y otros grupos marginados están sobrerrepresentados en la falta de vivienda y la inestabilidad de la vivienda. La COVID-19 ha amplificado las desigualdades históricas y actuales incrustadas en nuestros sistemas, procesos y prácticas. A medida que las comunidades planifican el uso de fondos existentes y nuevos disponibles, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD, por sus siglas en inglés) espera que las comunidades [lideren con equidad](#). Las desigualdades actuales deben informar los planes que se están elaborando para que las estrategias de inversión comunitaria aborden las disparidades y no las perpetúen. Para garantizar que las decisiones de asignación de recursos se centren en la equidad, las comunidades deben asociarse con una [diversa gama de partes interesadas](#), particularmente aquellas con [experiencia vivida](#).