



OPORTUNIDADES DE VIVIENDA PARA PERSONAS CON VIH/SIDA (HOPWA) PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE CASOS PARA VIVIENDA BASADA EN CENTROS (FBHCM)

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE LISTA DE ESPERA

Si los servicios del programa de Administración de Casos para Vivienda Basada en Centros (Facility-Based Housing Case Management, FBHCM) de Oportunidades de Vivienda para Personas con VIH/SIDA (Housing Opportunities for Persons with HIV/AIDS, HOPWA) proporcionados por Miracle of Love Inc. (MOL) están a su capacidad máxima, esta política y procedimiento entrarán en vigencia para todas las solicitudes de servicio entrantes, ya sea que los servicios sean solicitados directamente o a través de una derivación (en lo sucesivo denominada la “Solicitud”). A la persona que necesite los servicios (en lo sucesivo denominada el “Solicitante”) se le proporcionará esta política de lista de espera durante su primera interacción con la agencia o se le enviará a través de la persona que refirió o por otros medios aceptables. Esta política estará disponible para descargarla en el sitio web público de MOL.

Solicitud de servicios

La solicitud de servicios es una derivación o una petición de servicios recibida por la Agencia. Todos los Solicitantes serán preseleccionados para determinar si cumplen con los requisitos básicos de elegibilidad.

Los requisitos básicos de elegibilidad incluyen:

- El Solicitante debe tener un diagnóstico de VIH.
- El ingreso bruto anual del Solicitante no debe exceder el 80% del ingreso medio del área según el condado de residencia.
- El Solicitante reside en el área de servicio de los condados de Lake, Orange, Osceola o Seminole.
- El Solicitante no puede ser responsable de proveer alojamiento para ningún dependiente.

Si el Solicitante cumple con estos criterios, su nombre será agregado a la lista de espera en el orden en que se reciba la solicitud de servicios. Los servicios de colocación en un hotel no están incluidos en esta lista de espera.

Evaluación de las necesidades

A cada Solicitante se le hará una evaluación de necesidades realizada por un representante autorizado del programa FBHCM.

Si se determina que un Solicitante no es elegible para los servicios de FBHCM, se le proporcionarán derivaciones a otras agencias. MOL no puede garantizar la elegibilidad para los servicios de otras agencias ni proporcionar información sobre los tiempos de espera.

Asignación de casos

Una vez que el Solicitante haya sido seleccionado de la lista de espera para iniciar los servicios, el gerente del programa le asignará un administrador de casos. El administrador de casos se pondrá en contacto con el Solicitante para programar una entrevista inicial o la determinación de elegibilidad. Los Solicitantes que cumplan con los requisitos de elegibilidad serán inscritos en los servicios de la Agencia. Aquellos que no puedan cumplir con los requisitos de elegibilidad podrán volver a solicitar los servicios si consideran que pueden cumplirlos en el futuro.

Remoción de la lista de espera

Un Solicitante será eliminado de la lista de espera si:

- Ha sido inscrito en los servicios solicitados.
- La agencia no logra ponerse en contacto con el Solicitante después de tres intentos.
- Se determina que el Solicitante no cumple con los requisitos de elegibilidad.
- El Solicitante tiene dependientes para quienes es responsable de proveer alojamiento.
- El Solicitante ha comenzado a recibir los mismos servicios o similares a través de otras agencias.
- El Solicitante ha retirado su solicitud de servicios.
- El Solicitante fallece.

Tiempo de espera

El tiempo de espera para los Solicitantes puede variar dependiendo de la disponibilidad de fondos y servicios. Si se sabe que un Solicitante podría tener que esperar más de 30 días, se le proporcionará información sobre otras agencias que ofrecen los servicios.

MOL se esfuerza por inscribir a todos los Solicitantes elegibles en los servicios lo antes posible, pero no puede proporcionar a ningún Solicitante un tiempo de espera específico.

Monitoreo

La administración del programa y el área de Administración de la Calidad llevarán a cabo un monitoreo regular para asegurar que la Política y Procedimiento de la lista de espera se implementen de manera consistente. Cualquier Solicitante que considere que la Política y Procedimiento de lista de espera no han sido seguidos por el personal de la agencia:

- Puede comunicarse con el administrador del programa para presentar una queja.
- Puede presentar un reclamo formal siguiendo la Política y Procedimiento de Reclamos del Cliente.
- Puede comunicarse con el área de Administración de la Calidad.

Cualquier preocupación informada será investigada para asegurar que esta política y el procedimiento se hayan cumplido. El Solicitante será notificado del resultado una vez que la investigación haya concluido.