

# Módulo de capacitación: Proveedor de servicios de HRSN Ejemplos de flujos de trabajo

Agosto de 2025



# Agenda de hoy

## 1 | Antecedentes de HRSN

Repasar los servicios de necesidades sociales relacionadas con la salud (HRSN)

## 2 | Flujo de trabajo de Laurel Hill Center

Aprender de los procesos de seguimiento y el flujo de trabajo interno de Laurel Hill Center para brindar asistencia para el alquiler.

## 3 | Flujo de trabajo de Northwest Family Services

Consultar los procesos internos para proporcionar asistencia para el alquiler y atrasos en las utilidades.

## 4 | Flujo de trabajo de Plaza de Nuestra Comunidad

Conocer los sistemas para administrar las solicitudes y la provisión de servicios de asistencia para el alquiler y las utilidades.

## 5 | Recursos adicionales

Repasar los recursos disponibles para los proveedores de servicios de HRSN.

# Antecedentes



# Necesidades sociales relacionadas con la salud

- **Los beneficios de necesidades sociales relacionadas con la salud (HRSN)** incluyen servicios de vivienda, nutrición y alcance y participación para los miembros elegibles del Plan de Salud de Oregon (OHP).
- **Los proveedores de servicios de HRSN** pueden brindar servicios para uno o más de estos beneficios mediante un contrato con una organización local de atención coordinada (CCO) y / o Open Card / fee-for-service.
  - Para obtener más información sobre cómo convertirse en un proveedor de CCO, comuníquese directamente con la CCO.
  - Para obtener más información sobre cómo convertirse en un proveedor de Open Card, visite la página web de inscripción de proveedores o vea la capacitación de inscripción.

En esta capacitación, compartiremos **ejemplos de flujos de trabajo** de proveedores de servicios HRSN inscritos en CCO y Open Card.

# Coordinación de los servicios de HRSN: Open Card

## El papel de Open Card es:

- Contratar una red de proveedores de servicios de HRSN en todo el estado.
- Asociarse con Ayin para la facturación y el pago a los proveedores de servicios HRSN.
- Trabajar con Acentra para autorizar servicios, recibir solicitudes de servicio, enviar referencias a proveedores de servicios HRSN contratados y brindar coordinación de atención para los miembros de Open Card.

**Las comunicaciones, los procesos de alcance y los requisitos de facturación de Open Card son iguales en todo el estado, independientemente de la región en la que trabaje.**

# Coordinación de los servicios de HRSN: CCO

**El papel de las organizaciones de atención coordinada (CCO) es:**

- Decidir con qué proveedores de servicios en su región contratar.
- Autorizar servicios y confirmar la elegibilidad para los miembros de OHP inscritos en su plan de salud.
- Recibir solicitudes de servicio, enviar referencias y gestionar la facturación.

Las CCO pueden usar una plataforma de intercambio de información comunitaria, como Unite Us o findhelp, para compartir información de HRSN entre socios.

Los flujos de trabajo que compartiremos hoy pueden ser diferentes a los que usa su CCO.

**Esperamos que estos flujos de trabajo le brinden ejemplos de los que aprender, pero reconocemos que estos flujos de trabajo no son relevantes para todas las organizaciones. ¡Tome lo que sea útil para usted y deje el resto!**

# Flujos de trabajo de proveedores de servicios



# **El proveedor de servicios de HRSN que compartirá con nosotros: Laurel Hill Center**



**Emily Yates, Ella**  
Coordinadora de Servicios de Vivienda  
Laurel Hill Center

# Descripción general del proveedor de servicios: Laurel Hill Center

- Inscrito como proveedor de servicios de vivienda y alcance y participación de HRSN con Trillium CCO, Pacific Source CCO y Open Card.
  - Ayudar a los miembros elegibles de OHP con asistencia para el alquiler
  - 5 empleados trabajan a tiempo parcial en HRSN mientras manejan otras responsabilidades.
- **Fuera de HRSN ofrecemos:**
  - Servicios de salud mental
  - Apoyo con la vivienda, incluidos los programas de asistencia para el alquiler
  - Programas de empleo y educación

# Descripción general del proveedor de servicios: Laurel Hill Center

- **Como mantenemos un registro:**
  - Recibimos referencias de la CCO a través de Unite Us
  - **Usamos hojas de cálculo** internas para asignar un administrador de casos y realizar un seguimiento.
    - Cada pestaña es un miembro único.
    - La información incluye la fecha de la referencia, el tamaño del hogar, los ingresos, los meses de alquiler adeudados, el monto cada mes y las necesidades actuales.
- **Combinación de múltiples fuentes de financiación**
  - La asistencia de alquiler de emergencia a veces está disponible en el condado para apoyo más allá de los 6 meses de HRSN
  - Programas de asistencia para el alquiler a largo plazo, que actualmente apoyan a unas 35 personas

# Flujo de trabajo: Laurel Hill Center

- 1. Recibimos una referencia.**
  - Directamente desde la CCO (Trillium) a través de Unite Us
  - Grupo de miembros de la CCO (Pacific Source) que tienen una solicitud de servicio abierta a través de Unite Us
  - De Open Card a través de Acentra.
- 2. La referencia se asigna al personal del equipo de vivienda.**
  - El coordinador de servicios de vivienda revisa las referencias, crea una hoja de cálculo para cada nuevo miembro y asigna casos al personal del equipo de vivienda.
  - Cada lunes se distribuyen nuevas tareas.
- 3. Nos conectamos con el miembro.**
  - Al menos 3 veces y de 2 maneras diferentes (por ejemplo, llamadas telefónicas y correo electrónico con guion)
  - Si es necesario, conectamos al miembro con un intérprete o encontramos a otro proveedor de HRSN,
  - Evaluamos la gravedad de la situación.
  - Nos conectamos con el propietario, la compañía de utilidades u otro tercero para obtener la documentación necesaria.
  - Completamos el cuestionario de evaluación de elegibilidad en Unite Us con el miembro.

# Flujo de trabajo: Laurel Hill Center

## 4. Documentamos la información necesaria.

- Documentamos toda la información de los miembros en una hoja de cálculo interna.
- La hoja de cálculo está separada por miembros inscritos, en lista de espera y casos archivados o cerrados.
- Los administradores de casos realizan un seguimiento del tiempo durante la semana y facturan semanalmente por estas actividades

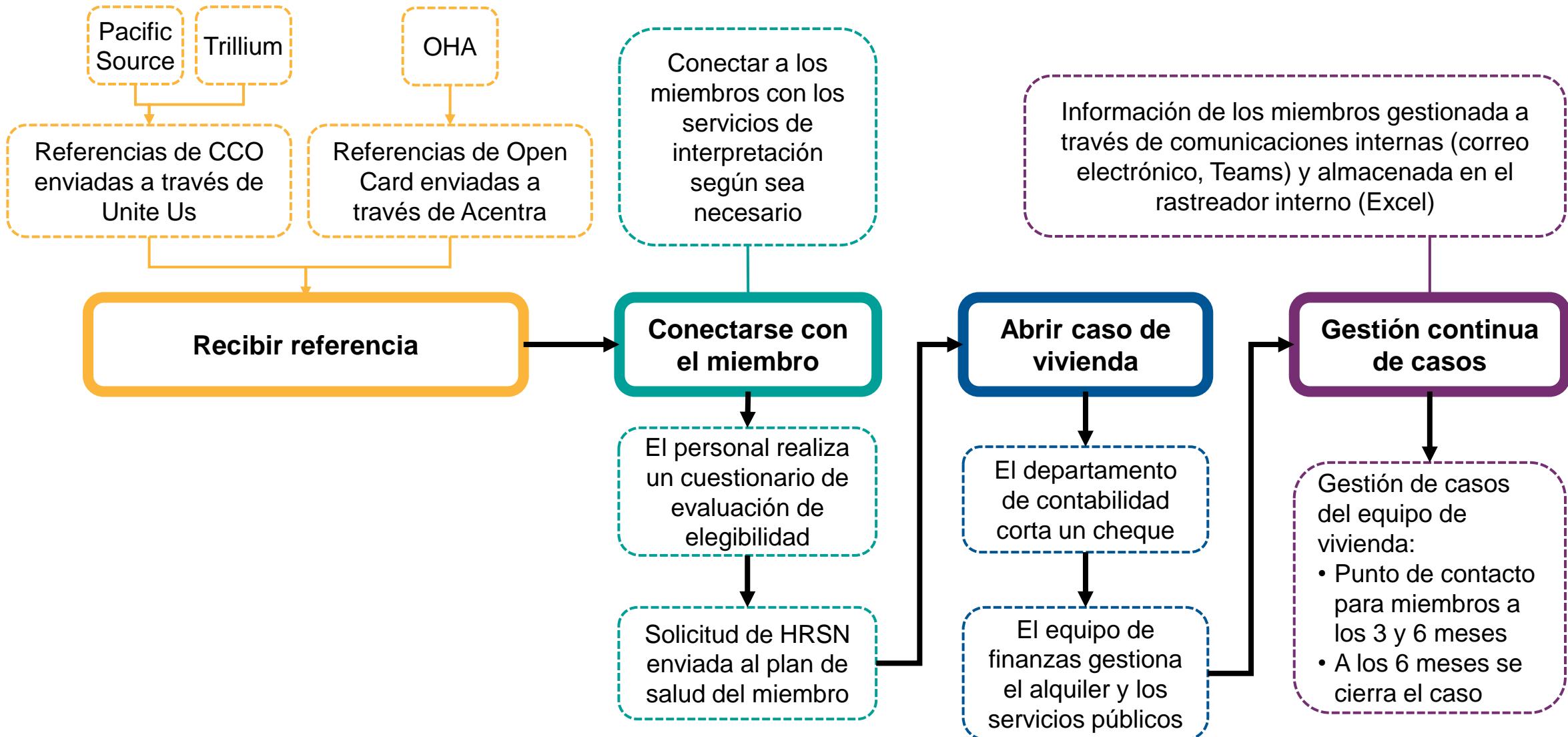
## 5. Abrimos un caso de vivienda.

- Para los miembros de CCO, después de recopilar documentación e información relevantes, los administradores de casos envían una solicitud de servicio a la CCO a través de Unite Us.
- Una vez que se autoriza el servicio, el coordinador de servicios de vivienda envía una solicitud de cheque al equipo de finanzas.
- El equipo de finanzas corta un cheque y lo envia al propietario, la compañía de servicios públicos u otro tercero relevante
- El equipo de finanzas factura al CCO por los servicios directos
- El administrador de casos se comunica con el miembro con una actualización.

## 6. Gestión continua de casos:

- Factura al personal por el tiempo a lo largo de cada semana
- El personal de administración de casos se comunica con los miembros a los 3 y 5 meses, y finalmente a los 6 meses para cerrar el caso.

# Workflow: Laurel Hill Center



# **El proveedor de servicios de HRSN que compartirá con nosotros: Northwest Family Services (NWFS)**



**Samantha Ferris, Ella**  
Gerente del Programa HRSN,  
NWFS

# Descripción general del proveedor: Northwest Family Services

- Inscrito como proveedor de servicios de vivienda y alcance y participación de HRSN con Health Share of Oregon CCO.
  - Ayudamos a los miembros en el condado de Clackamas con servicios de arrendamiento de HRSN, asistencia para el alquiler, pago de utilidades y servicios de alcance.
  - Tenemos 6 administradores de casos a tiempo completo, 1 empleado a tiempo completo enfocado en facturación y 1 empleado a tiempo completo enfocado en cuentas por pagar.
- **Fuera de HRSN ofrecemos:**
  - Apoyo a las necesidades básicas (clima, nutrición, impuestos)
  - Servicios de salud conductual
  - Navegación de estado y sistemas
  - Recursos para el empoderamiento de los jóvenes

# Descripción general del proveedor: Northwest Family Services

- **Como mantenemos un registro:**
  - Unite Us mantiene el formulario de referencia de miembros y es la forma en que se reciben las referencias.
  - Las solicitudes internas se realizan a través de Microsoft Teams.
  - Las notas del caso, la documentación y la comunicación con partes externas se capturan en OneNote.
  - Estamos explorando opciones para el software de gestión de casos, pero aún no hemos adoptado uno.
- **Combinación de múltiples fuentes de financiación**
  - Financiamiento de alquiler a corto plazo disponible para usar en casos especiales para evitar que los miembros sean desalojados.

# Flujo de trabajo: Northwest Family Services

## 1. Recibimos una referencia.

- De Health Share of Oregon a través de Unite Us - Enviado directamente desde Health Share
- Auto-referencia de miembros existentes
- Para las autorreferencias, los ayudamos a solicitar apoyo a través de su CCO y los incluimos en la lista de espera.

## 2. Nos conectamos con el miembro.

- Asignación de trabajadores sociales según las necesidades de idioma de los miembros.
- Nos conectamos con el miembro para evaluar las necesidades (por ejemplo, apoyo para el arrendamiento, alquiler, utilidades, unidad de almacenamiento)
- El trabajador social confirma la solicitud del miembro y verifica la elegibilidad de OHP a través de MMIS

# Flujo de trabajo: Northwest Family Services

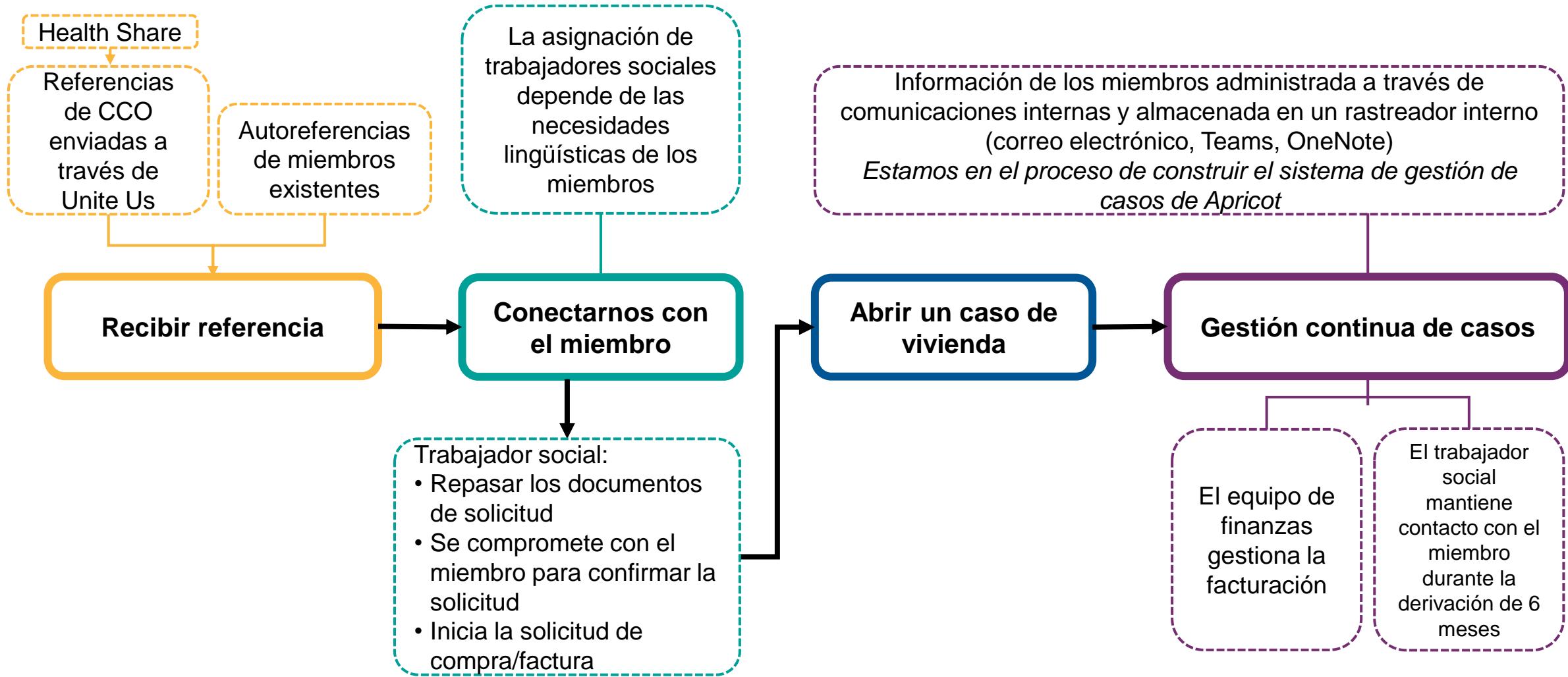
## 3. Abrimos un caso de vivienda.

- Después de que el gerente haya aceptado la referencia y se la asigne a un trabajador social, el archivo se revisa en busca de documentos de solicitud y se comunica con el cliente y el propietario para establecer pautas y expectativas del programa.
- El trabajador social envía una solicitud de compra interna al departamento de finanzas (a través de Teams)
- El equipo de finanzas paga al propietario y envía la factura a través de Unite Us.

## 4. Gestión continua de casos:

- El equipo de finanzas gestiona la facturación
- El trabajador social mantiene contacto con el miembro y realiza un seguimiento de los servicios a través de notas internas (Teams, correo electrónico y OneNote). Los registros son al menos una vez al mes, pero naturalmente la comunicación está ocurriendo más.
- Los administradores de casos realizan un seguimiento de su tiempo y facturan por O&E o arrendamiento. Los administradores de casos completan la facturación ellos mismos.

# Flujo de trabajo: Northwest Family Services



# **El proveedor de servicios de HRSN que compartirá con nosotros: Plaza De Nuestra Comunidad**



**Pablo Sierra, Él**  
Plaza de Nuestra Comunidad

# Descripción general del proveedor: Plaza De Nuestra Comunidad

- Proveedor de vivienda y alcance y participación de HRSN con Pacific Source CCO.
  - Ayudamos principalmente a los miembros latinos en el condado de Lane con servicios de asistencia para el alquiler y las utilidades.
  - Un personal gestiona las tareas de gestión de casos (aceptar referencias para enviar facturas).
- **Fuera de HRSN ofrecemos:**
  - Programa de servicios sociales: seguro médico, navegación de solicitudes de asistencia alimentaria (SNAP), asistencia para el alquiler y más
  - Servicios de salud mental y recuperación
  - Jardinería comunitaria
  - Desarrollo de pequeñas empresas
  - Educación y desarrollo juvenil

# Descripción general del proveedor: : Plaza de Nuestra Comunidad

- **Como mantenemos un registro**
  - Unite Us: 5-10 referencias recibidas por mes
  - Herramienta de administración de casos: Quickbase se utiliza para rastrear a los miembros.
  - La hoja de cálculo interna se utiliza para compartir notas entre los miembros del personal.
- Utilizamos una variedad de fuentes de financiamiento de asistencia para el alquiler / utilidades para evitar el desalojo y prevenir la falta de vivienda a través de programas federales, estatales y del condado.
- Nuestra agencia mantiene un sistema activo de referencia a otros recursos a través de asociaciones, lo que ayuda a apoyar a nuestra comunidad.

# Flujo de trabajo: Plaza de Nuestra Comunidad

## 1. Recibimos una referencia.

- Referencias de Pacific Source CCO a través de Unite Us
- El administrador de casos analiza el caso y decide si tiene capacidad y habilidad para apoyar a esa persona o si tiene que enviar la derivación a otra organización.

## 2. Nos conectamos con el miembro.

- El trabajador social se comunica con el miembro, revisa los documentos de la solicitud, analiza los requisitos de elegibilidad y comparte las restricciones del programa.

## 3. Recopilamos la información necesaria.

- Reunimos la documentación del miembro, como talones de pago y facturas de servicios públicos.
- Cargamos los documentos en Unite Us para la CCO.

# Flujo de trabajo: Plaza de Nuestra Comunidad

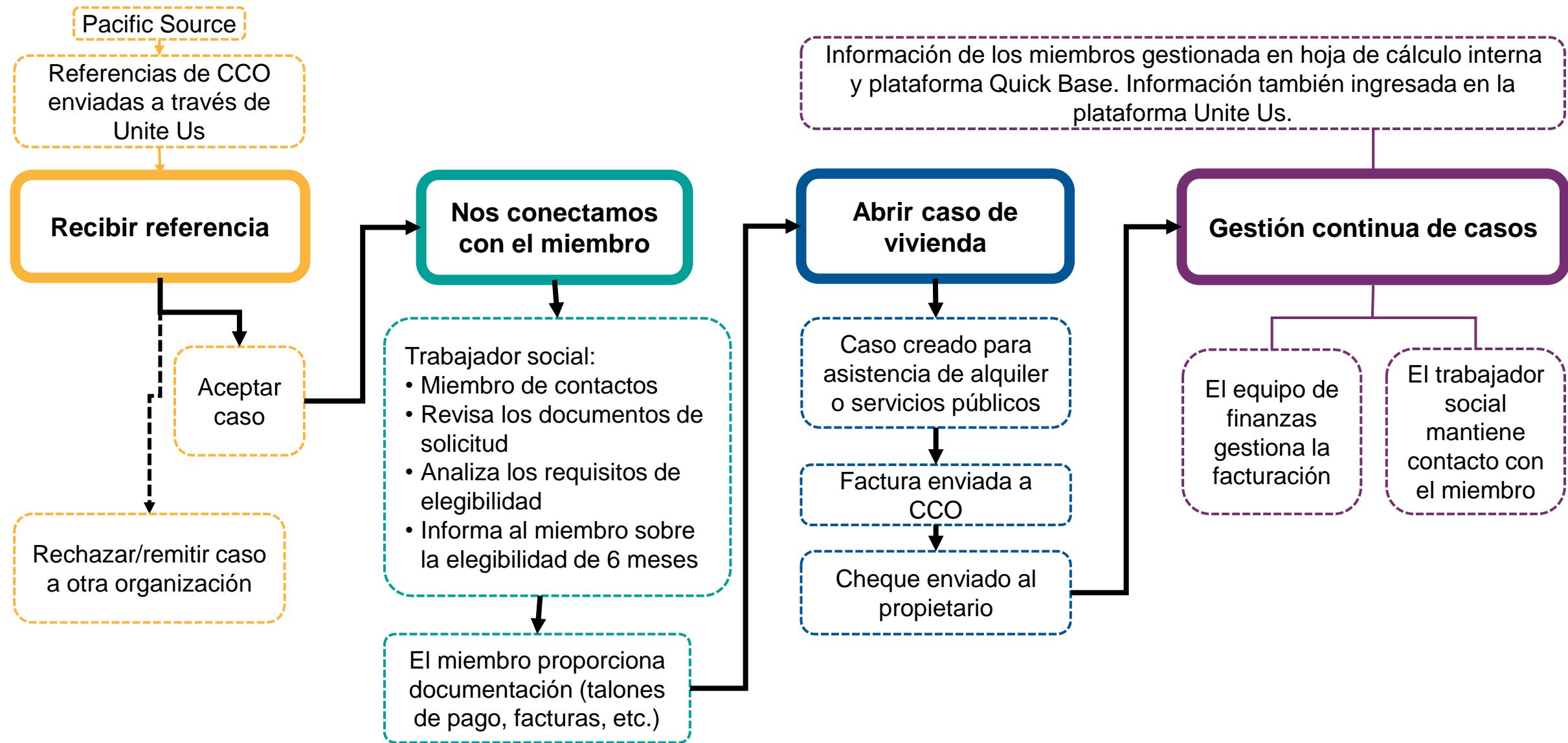
## 4. Abrimos un caso de vivienda.

- Caso creado para asistencia de alquiler o utilidades
- Nos comunicamos con el propietario para obtener un contrato de alquiler
- Una vez que el CCO aprueba el caso, aprobamos los servicios contratados para el alquiler y las utilidades
- El caso se envía al departamento fiscal para su factura y se envía al CCO para su revisión y aceptación final
- Cheque enviado al propietario

## 5. Gestión continua de casos.

- Mantenemos contacto con los miembros, informándoles que la asistencia está continua y disponible hasta por 6 meses
- Enviamos el pago al propietario una vez que la factura sea aceptada por la CCO

# Flujo de trabajo: Plaza De Nuestra Comunidad



# Recursos



# Aprenda más



## ★ Inscríbase como proveedor de HRSN con Open Card, CCO o ambas:

- **Open Card:** visite la [página web de inscripción de proveedores](#) para empezar. Recomendamos ver los [Materiales de capacitación para la inscripción de proveedores de HRSN](#).
- **CCO:** puede [comunicarse con las CCO](#) de su área para obtener información sobre cómo convertirse en proveedor para cada CCO.

## ★ Marque como favorito los recursos de HRSN de la OHA

Estas páginas se actualizan con frecuencia con nuevos recursos y materiales de HRSN:

- [Página web para proveedores de servicios de HRSN](#)
- [Página web de capacitación para proveedores de HRSN](#)

# Próximas oportunidades



- ★ **Las capacitaciones para proveedores de HRSN están disponibles en la [Página web de capacitación para proveedores de HRSN](#).**

# Valoramos sus comentarios

Para ayudarnos a mejorar nuestras futuras capacitaciones para los proveedores de servicios de HRSN, complete esta encuesta anónima de cinco preguntas.

**Español:** <https://es.surveymonkey.com/r/PN6JGL8>

**English:** <https://www.surveymonkey.com/r/Y87W7LK>

