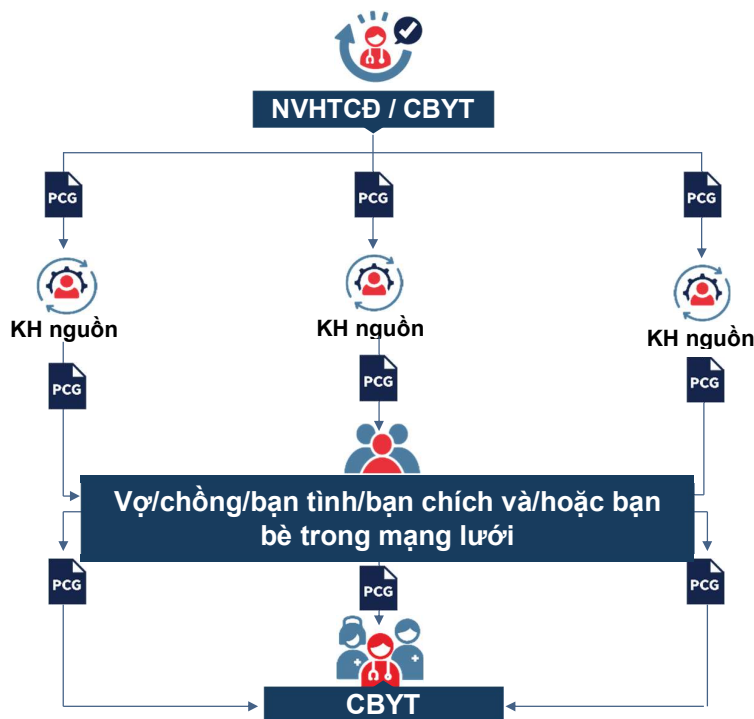


Mô hình Phát triển mạng lưới khách hàng tiềm năng dựa vào khách hàng nguồn (EPOA) là gì?

Mô hình này không thay thế mô hình tiếp cận cộng đồng hiện tại. Mô hình EPOA được triển khai nhằm mục đích tiếp cận các khách hàng khó tiếp cận có nguy cơ lây nhiễm HIV. Nhân viên hỗ trợ cộng đồng (NVHTCĐ) / cán bộ y tế (CBYT) đảm nhận thêm nhiệm vụ khuyến khích, thuyết phục khách hàng nhóm đích chuyển gửi vợ/chồng/bạn tình/bạn chích và/hoặc bạn bè thuộc nhóm đích trong mạng lưới của họ tới sử dụng dịch vụ dự phòng hoặc điều trị HIV. Khi những khách hàng này đồng ý tham gia, họ sẽ trở thành **Khách hàng nguồn**. Khách hàng nguồn sẽ sử dụng “*Phiếu chuyển gửi (PCG)*” để chuyển gửi khách hàng sử dụng dịch vụ. Với hệ thống theo dõi bằng phiếu chuyển gửi giấy, mạng lưới chỉ dừng lại ở khách hàng cấp 1.



Vai trò và nhiệm vụ của nhân sự tham gia mô hình EPOA

Cán bộ y tế/NVHTCĐ



- Khuyến khích, thuyết phục khách hàng nhóm đích trở thành khách hàng nguồn.
- Giải thích với khách hàng nguồn về ý nghĩa việc thực hiện EPOA, quy trình chuyển gửi và sử dụng PCG.
- Điền đầy đủ thông tin vào PCG.
- Đưa cho khách hàng nguồn liên *Dành cho khách hàng được giới thiệu*.
- Hướng dẫn/hỗ trợ khách hàng nguồn điền thông tin vào PCG.

- Giữ lại liên *Bản lưu tại cơ sở y tế*.
- Giải thích cho khách hàng nguồn về căn cứ, định mức, hình thức, thời gian chi trả
- Trong trường hợp KH được chuyển gửi chỉ có ảnh chụp của *Phiếu chuyển gửi*, CBYT làm bổ sung liên phiếu chuyển gửi *Dành cho khách hàng được giới thiệu* khi KH đến sử dụng dịch vụ và lưu tại cơ sở y tế.



- NVHTCĐ nộp liên “Bản lưu tại cơ sở y tế” vào ngày làm việc cuối cùng của tháng cho cơ sở y tế.
- KH nguồn có thể chụp ảnh Phiếu chuyển gửi để chuyển cho vợ/chồng/bạn tình/bạn chích và/hoặc bạn bè trong mạng lưới.
- KH nguồn có thể chuyển Phiếu chuyển gửi cho nhiều khách hàng.

Cán bộ y tế

- Nhập liệu, báo cáo kết quả hoạt động tuần/tháng cho dự án USAID EpiC
- Lưu “Phiếu chuyển gửi” tại cơ sở y tế
- Liên hệ với khách hàng nguồn để thông báo đến nhận thẻ điện thoại/phiếu mua hàng
- Phát thẻ điện thoại/phiếu mua hàng và thu thập chứng từ theo yêu cầu



Khách hàng nguồn



- Khuyến khích vợ/chồng/bạn tình/bạn chích và/hoặc bạn bè trong mạng lưới sử dụng các dịch vụ liên quan đến HIV.
- Chuyển Phiếu chuyển gửi đã điền đầy đủ thông tin cho vợ/chồng/bạn tình/bạn chích và/hoặc bạn bè trong mạng lưới (Phiếu giấy hoặc ảnh chụp)

Chỉ số đo lường kết quả để chi trả

- Khi khách hàng nguồn giới thiệu, kết nối vợ/chồng/bạn tình/bạn chích và/hoặc bạn bè trong mạng lưới tới các dịch vụ liên quan đến HIV và những người này tham gia điều trị PrEP hoặc ARV.
- Khách hàng được cấp mã điều trị.



Định mức chi, phương thức và định kỳ chi trả



- Người được hưởng chi trả: Khách hàng nguồn.
- Thẻ điện thoại hoặc phiếu mua hàng có giá trị tương đương 150.000 đồng /1 khách hàng vào điều trị PrEP hoặc ARV.
- Chi trả vào giữa tháng kế tiếp, sau khi cơ sở y tế hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu danh sách.

Phụ lục 1.

Phiếu chuyển gửi

Phụ lục 2.

Hướng dẫn và biểu mẫu
nhập liệu

Phụ lục 3.

Biểu mẫu tài chính

