

Manual de Entrenamiento al Usuario Que Recibe Servicios De Atención Personal Para Personas Discapacitadas

**Desarrollado por Recursos Comunitarios para la Independencia con fondos provistos por el
Concejo de Desarrollo para Discapacitados de Pennsylvania.**

Este manual se encuentra disponible en la página de la Internet www.crinet.org

Reconocimientos

Nuestros agradecimientos a:

Dennis Rivers, M.A. por permitirnos adaptarlo libremente la información contenida en su manual de comunicación en el Internet “Communicating More Cooperatively, the Seven Challenges Communication Skills Workbook and Reader” (Comunicación Más Cooperativa, Libro De Trabajo y de Lectura Sobre Los Siete Desafíos En La Técnicas De Comunicación). Este manual se encuentra disponible en la página de Internet www.coopcomm.org

Todos los Centros Para Una Vida independiente, que compartieron sus recursos con nosotros en la medida en que desarrollábamos este manual, en especial a:

Independent Living Resource Centre, Winnipeg, Canada, (Centro de Recursos Para Una Vida Independiente de Winnipeg, Canadá)

Access to Independence Inc, Madison, Wisconsin, (Acceso a la Independencia incorporada de Madison, Wisconsin)

Independent Living Resource of Contra Costa, California, (Recurso De Vida Independiente Del Condado De Contra Costa, California)

Miembros Del Comité De Personal De Asesoramiento que contribuyeron con el desarrollo de entrenamiento.

INTRODUCCION

Este manual ha sido elaborado para ayudar a personas con discapacidades a usar más eficientemente el Programa de Servicios de Atención y Cuidado de Pennsylvania. En el desarrollo de este manual se desarrollaron varias discusiones con usuarios, identificándose con más frecuencia tres áreas problemáticas en lo relacionado a la accesibilidad y participación con el programa

1. Confusión acerca de manera como funciona el Programa De Atención Y Cuidado y sus requisitos.
2. Falta de conocimiento, capacidad ó confianza para dirigir exitosamente al personal de asistencia.
3. Mala ó pobre comunicación entre los usuarios, los asistentes personales y, el personal de la agencia proveedora.

Hemos expresado estos problemas proporcionando un manual que pretende presentar un claro entendimiento tanto de los requerimientos, como de los derechos y responsabilidades de lo usuario en el Programa De Atención Y Cuidado. A través de este manual, los usuarios pueden, de una manera más eficiente, adquirir ó mejorar sus habilidades de comunicación y administrar los asistentes de cuidado personal.

Un mayor sentido se tendrá si se trabaja con el material en el orden como está presentado. El manual tiene espacios para escribir en el y se sugiere que “usted se apropie de el” resaltando, subrayando y completando los ejercicios sugeridos.

Este manual ha sido elaborado por Recursos Comunitarios para la Independencia, un Centro del Noroeste de Pennsylvania para Una Vida Independiente, con la colaboración de un grupo de asesoramiento a nivel estatal de proveedores del servicio, personal de ayuda e individuos con discapacidades y con el apoyo financiero del Pennsylvania Developmental Disabilities Council (Concejo Para Personas con Incapacidades del Desarrollo de Pennsylvania).

CONTENIDO

¿Qué es un asistente personal?.....	Página 7
Viviendo Independientemente.....	Página 9
Programa de Atención y Cuidado de Pennsylvania.....	Página 11
Elegibilidad	
Servicios Básicos	
El Proceso	
Modelos de Servicio	
Opciones En El Programa De Atención Y Cuidado	
Historia	
Encontrando un asistente personal.....	Página 17
Definiendo Sus Necesidades	
Inventario De Necesidades Para La Asistencia Personal	
Auto evaluación Del Estilo De Vida	
Reclutamiento/Anuncio de Trabajo	
Preselección para entrevistas	
Fundamentos Básicos Para Entrevistas	
Esquema de Entrevista	
Formato de Reporte de Entrevistas	
Toma de Decisión/Verificación de Referencias	
Formato de Referencias	
Ser Flexible En Sus Requerimientos	
Contratación de Trabajo	
Administración de asistentes Personales.....	Página 55
Orientación y Entrenamiento de Nuevos asistentes	
Lista de Tareas Para Orientación/Entrenamiento	
Dirección de Cuidados y Tareas Diarias	
Uso De Lista De Tareas Para El Manejo De Rutinas	
Mantenimiento de Documentos	
Evaluaciones	
Planeamiento de Sustitutos	
Planeamiento de Emergencias	
Formato de Información De Emergencia	
Terminación del Empleo	
Conservar Buenos asistentes Personales	
Su Papel Como Empleador	
Diferentes Caracteres De asistentes Personales Y Usuarios	
Técnicas de Comunicación.....	Página 87
Las Fundamentos básicos Para Una Buena Comunicación	
Tres Tipos De Comunicación	
Técnica 1 Entendimiento Efectivo	
Técnica 2 Explicar Acerca De Lo Que Quiere Hablar	
Técnica 3 Expresarse Claramente Usando Mensajes En Primera Persona	
Técnica 4 Use Peticiones En Lugar De Críticas Y Quejas	
Técnica 5 Hacer Preguntas Claras	
Resolver Problemas y Evitar Conflictos.....	Página 101
Una Palabra Acerca de Personas Difíciles	

Usted Y Su Proveedor De Atención Personal.....	Página 103
Sus Derechos de Usuario	
Responsabilidades Como Usuario	
Abuso Y Negligencia, Manteniéndose A Salvo.....	Página 107
Diversidad Y Conciencia Cultural.....	Página 109
Apéndices	
Apéndice A. Entendiendo el Proceso De Solicitud.....	Página 111
Apéndice B. Centro De Recursos Comunitarios.....	Página 113
Apéndice C. Centros para Una Vida Independiente	Página 115
Apéndice D. Precauciones Universales.....	Página 117
Apéndice E. Preparación Y Cuidado de Alimentos.....	Página 123
Apéndice F. Valoración Del Rol Social.....	Página 125
Apéndice G. Materiales de Recursos.....	Página 129

¿QUÉ ES UN ASISTENTE PERSONAL?

Un asistente personal (AP) es contratado para venir al hogar a ayudarle a usted con las labores que no está condiciones de realizar, de tal manera que pueda usted continuar viviendo independientemente en su propia casa. El asistente personal puede ayudarle también con las actividades que le tomen bastante tiempo ejecutar. El asistente personal, se enterará por usted, el usuario, de sus necesidades y de la manera como usted espera que le asista. Alguna de las actividades que usted puede dirigir para que el asistente personal haga sería el que le cocine, le ayude con el baño, ó haga las compras. El asistente personal efectuará las tareas que usted el discapacitado, le ha pedido realizar.

ASISTENTE PERSONAL = AYUDANTE PERSONAL = AP

Los asistentes personales se conocen también como ayudantes personales. Varias personas con discapacidades prefieren el término “asistente personal” al de “Ayudante personal.” Por esa razón, en el manual se usará el término “asistente personal”, pese a que el Estado de Pennsylvania también emplea el término “ayudante personal”. También se usará la abreviación “AP”.

VIVIENDO INDEPENDIENTEMENTE

Filosofía De Una Vida Independiente

Los servicios de Atención Personal en todo el mundo surgieron como resultado de recomendaciones de individuos con discapacidades. La filosofía de una Forma de Vida Independiente es parte integral de las ideas y sugerencias de este manual. El entendimiento de la historia y filosofía de Movimiento De Una Vida Independiente le ayudará a usted a usar el programa de Atención y Cuidado. Una vida independiente significa que personas con discapacidades tienen derecho a:

- Tomar decisiones acerca de sus propias vidas
- Participar totalmente en sus comunidades
- Vivir con dignidad
- Tener un respaldo apropiado en sus propios hogares
- Tener respaldo apropiado para mantener el empleo

Historia de Una Vida Independiente

La siguiente información es una adaptación de “Working Together, a Consumer’s Guide to Attendant Management”, Access to Independence, Madison, Wisconsin. (Trabajando Juntos, Guía del Usuario para Una Administración Asistencial, Acceso a la independencia), Madison, Wisconsin.

El movimiento de una vida independiente se fundó a comienzos de la década de los 70s por un grupo de estudiantes discapacitados de Berkeley, California. En ese tiempo, muchas personas discapacitadas vivían en ambiente institucionales, debido a que no se disponía de servicios de apoyo en la comunidad. El pensamiento de la época era que las personas con discapacidades requerían de servicios de atención y manejo profesional. Esta idea se conoce con el nombre de “modelo médico”.

Los estudiantes de Berkeley imaginaron un mundo en el cual, pudieran vivir como cualquier otra persona en la comunidad, tomando decisiones acerca de sus propias vidas. Ellos comenzaron a presionar por servicios y más importante aun, por un cambio en las actitudes hacia las personas discapacitadas

La idea que personas discapacitadas tienen el derecho a la auto-determinación, así como también a todos los derechos que típicamente disfrutaban aquellos que no tienen discapacidades fue revolucionaria para la época de los 70’s. La idea de que una persona con discapacidad debería tener el derecho de tomar riesgos y decisiones, sin tener en cuenta que estas pudieran parecer buenas ó malas para otros, es aún objetada por mucha gente.

Parte de lograr los objetivos de una Vida Independiente es asegurarse que la gente pueda conseguir la asistencia y servicios que ellos necesitan evitando las instituciones. El derecho de escoger y recibir atención personal en su propia residencia es una forma importante para que la vida independiente sea una realidad para personas discapacitadas.

Los Centros Para Una Vida Independiente (CILs-sigla en Inglés) alrededor del mundo fueron creados para desarrollar los derechos de las personas con discapacidades y para ayudar a los individuos los estilos de vida independientes que ellos hayan escogido. El personal de los Centros Para Una Vida Independiente puede ayudarle a usted a definir y lograr sus metas hacia una vida independiente. Ellos proveen muchos servicios, los cuales incluyen entrenamiento en áreas tales como comunicación, confianza en si mismo, y administración de los asistentes personales. En cualquier lugar que usted viva encontrará un CIL que proporciona servicios en su región.

En el Apéndice C. encontrará una lista de Centros Para Una Vida Independiente en Pennsylvania. En el Apéndice G. encontrará recursos acerca del Movimiento Para Una Vida Independiente.

PROGRAMA DE ATENCION Y CUIDADO DE PENNSYLVANIA

Elegibilidad

Para ser elegible al programa, el usuario debe:

- Tener de 18 a 60 años de edad.
- Tener una discapacidad física que perdure al menos 12 meses ó que pueda ser fatal.
- Tener una necesidad de atención personal.
- Ser lúcido y mentalmente capacitado para seleccionar, supervisar, y de ser necesario, despedir a un asistente.
- Estar capacitado para manejar sus propios asuntos legales y financieros.

Servicios Básicos

El Departamento Público de Bienestar de Pennsylvania (Welfare) define los servicios de atención y cuidado de ésta manera:

Aquellos servicios básicos que le permitan a un individuo elegible vivir en su propio hogar y dentro de la comunidad, en lugar de someterse a una institución y desarrollar las funciones de la vida diaria, cuidado propio y movilidad.

Los Servicios Básicos deben incluir, pero no están limitados a:

1. Ayudar a la persona a subirse y bajarse de la cama, silla de rueda y/o servicio motorizado.
2. Ayudar a la persona a realizar actividades de la vida diaria incluido, más no limitado a lo siguiente:
 - Actividades del mantenimiento de salud
 - Baño e higiene personal
 - Vestido y peluquería
 - Comida, incluyendo la preparación de los alimentos y limpieza.

Los Servicios Auxiliares son servicios extras que podrían ser proporcionados si un usuario es elegible para cualquiera de los servicios básicos descritos anteriormente. Los servicios adicionales pueden incluir lo siguiente:

1. Servicios de tipo doméstico, incluido más no limitado a , compras, lavandería, limpieza y quehaceres estacionales.
2. Servicios de tipo camaradería, pero no limitado a la asistencia con el transporte, escribir cartas, leer el correo y acompañamiento.
3. Asistencia con tareas de responsabilidad, incluido más no limitado al manejo financiero, planificación de actividades y toma de decisiones, siempre y cuando el usuario mantenga la habilidad de dirigir y controlar las mencionadas actividades.

El Proceso

A partir de Octubre del 2003, el proceso de solicitud de los Servicios de Atención y Cuidado cambiará. Antes del 1ro de Octubre del 2003, los usuarios deben contactar a la agencia proveedora. El proceso para determinar la elegibilidad puede tomar hasta doce semanas. Este incluye una evaluación por parte de la agencia proveedora y otra, llamada Evaluación de Opciones que es realizada por un miembro del personal de la Agencia para La Vejez del Área, y un formulario para ser llenado por su doctor llamado MA-51. Este proceso involucra también la determinación de la fuente de financiamiento a ser usada por la persona, el La ley 150 (Fondos del Estado de Pennsylvania), ó Programa de Transferencia de Fondos de Ayuda Médica Medicaid (Fondos Federales y Estatales). Para una explicación paso a paso del proceso, vea el apéndice A.

Después del 1ro de Octubre del 2003, los usuarios deben contactar al Centro de Recursos de la Comunidad (CRC) que presta el servicio en su área. El apéndice B tiene una lista de los Centros de Recursos Comunitarios y las regiones a las que ellos prestan su servicio. Los CRC proporcionarán servicios de coordinación para el Programa de Atención y Cuidado y para otros, que proveen servicios domiciliarios. Otras organizaciones prestarán los servicios de atención y cuidado, actualmente vigentes.

Modelos de Servicios

Usted tiene una variedad de alternativas para la administración de asistentes personales, desde la gestión de la agencia, hasta aquella a ser realizada por usted mismo. Las alternativas corresponden a una de las tres categorías que se señalan a continuación. Su coordinador de servicio podrá discutir detalladamente éstas opciones con usted.

Por favor tenga en cuenta que usted puede solicitar asistencia en *cualquier* aspecto del servicio, sin importar el modelo de servicio que haya elegido. Usted también puede pasarse de una opción a la otra. Su coordinador del servicio puede brindarle más detalles.

Características de ambos modelos

- Los usuarios **DEBEN** administrar su propio cuidado
- Los usuarios **DEBEN** verificar la exactitud de las planillas de horarios de trabajo suministradas por los asistentes personales.

I. Modelo de Administración del Usuario

- El usuario es el “empleador oficial.”
- El usuario elige entrevistar, contratar, entrenar, dirigir y despedir a los asistentes, usualmente sin la ayuda de la agencia.
- El AP es empleado del usuario.
- Los usuarios que reciben fondos del Programa de Transferencia de Fondos de Ayuda Médica Medicaid (Medicaid Waiver), usan al proveedor como Agente Fiscal para que se haga cargo de las funciones del rol de pagos y las de impuestos asociados con el empleo.
- Los usuarios que reciben financiamiento del La ley 150 pueden usar al proveedor como Agente Fiscal, ó pueden elegir la apropiación directa de los fondos y hacerse cargo de toda la declaración de impuestos y otras funciones del rol de pagos. El DPW tiene que aprobar esta decisión.

II. Modelo de la Agencia

- El usuario le permite a la agencia coordinar los servicios de atención y cuidado. La agencia contrata y programa a los AP para proporcionar los servicios.
- El AP es un empleado de la agencia.

Los usuarios pueden combinar los modelos I y II. Por ejemplo, el individuo puede tener su propio AP en ciertas horas del día, y un AP de la agencia, en otras.

Opción en el Programa de Atención y Cuidado

Como usuario, usted tiene el derecho y la obligación de:

- Tomar decisiones acerca de sus servicios de atención y cuidado
- Dirigir las estipulaciones sobre sus servicios de atención y cuidado
- Controlar sus servicios de atención y cuidado.

Usted **puede:**

- Escoger las personas que usted contrata
- Escoger el horario que usted los va a tener en casa
- Decidir que tanta ayuda necesita de la Agencia Proveedora.

Usted **no puede:**

- Solicitarle a los asistentes personales que realicen actividades que se encuentren fuera del campo del Programa de Atención y Cuidado, tales como trabajar en su techo, pintar un cuarto, ó preparar una comida a alguien distinto a usted.
- Solicitar el pago de horas no trabajadas para su asistente personal
- Contratar a miembros de la familia como asistentes personales.
- Solicitar a su asistente personal que se involucre en cualquier actividad ilegal.

Tenga en cuenta que el Estado de Pennsylvania tiene la responsabilidad de promover servicios para la salud y la seguridad del usuario. Por lo tanto, la Agencia Proveedora (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003) deberá intervenir si considera que el usuario está tomando una decisión que pueda ser malsana e insegura. La Agencia Proveedora (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003) tiene la responsabilidad legal de asegurar el bienestar y la seguridad de todo usuario que emplee el programa.

La Agencia Proveedora (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003) intervendrá si determina que:

- Usted no está dirigiendo su cuidado
- Usted no está siguiendo los requerimientos del programa
- Usted está exponiéndose a una situación peligrosa
- Usted está exponiendo a su asistente personal a una situación de peligro.

Si la Agencia Proveedora (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003) interviene, puede:

- Exigir cierto entrenamiento
- Realizar cambios al modelo ó plan de servicio
- Suspender los servicios.

Usted tiene el derecho de apelar cualquier decisión que tome la Agencia Proveedora (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003).

Historia

Eventos Notables:

- El Programa de Atención y Cuidado inició en 1984 con un programa de demostración a tres años.
- El Estado de Pennsylvania fue uno de los primeros en brindar los servicios de atención personal.
- El programa se diseñó de tal forma que brindaba a los participantes el derecho a dirigir sus propios servicios, constituyéndose en una de las principales innovaciones de la época.

Principales metas del programa:

- La des-institucionalización
- Prevenir la institucionalización
- Asistir al usuario para que viva en un ambiente lo menos restrictivo posible.

El programa inicial se hizo posible a través de la Ley 150 de 1986, y es por esto que se le conoce como la Ley 150. Este tenía fondos limitados, y en ciertas oportunidades, listas de espera para poder recibir los Servicios de Atención y Cuidado. Para dar solución a éste problema, en 1995, el Estado de Pennsylvania inició el Programa de transferencia de fondos del programa Medicaid (Medicaid Waiver), que usa fondos Federales para proporcionar los Servicios de Atención y Cuidado. Este ha hecho posible para un mayor número de individuos el recibir los Servicios de Atención y Cuidado.

ENCONTRANDO UN ASISTENTE PERSONAL

Esta información es una adaptación de “Working Together, A Consumer’s Guide to Attendant Management”, Access for Independence Madison, Wisconsin, (Trabajando Juntos, Una Guía del Usuario para la Administración Asistencial, Acceso para la Independencia, Madison, Wisconsin.)

Esta sección describe, paso a paso, el método a seguir para contratar asistentes personales.

El hallar y contratar un asistente personal puede ser una aventura, al mismo tiempo, temerosa y gratificante. Usted puede solicitar a su Coordinador de Servicios que le ayude con una ó todas éstas tareas. Los pasos a seguir son:

1. Definiendo sus necesidades
2. Reclutando/Anunciando
3. Preevaluando aspirantes
4. Entrevistando aspirantes
5. Verificando Referencias
6. Verificando Antecedentes Penales
7. Efectuando la Selección/Contratando

Definiendo sus Necesidades

Las siguientes páginas contienen un Inventario de las Necesidades de la Asistencia Personal y una Evaluación del Estilo de Vida. Completar detalladamente éstas dos evaluaciones posibilitará:

- Darle una idea clara de la asistencia que usted necesita.
- Ayudarle a pensar qué clase de persona podría corresponder a su personalidad.
- Ayudarle a comunicar claramente sus necesidades a su Coordinador de Servicio y asistente personal.
- Ayudarle a administrar y dirigir sus asistentes personales, especialmente si usted es novato en el manejo de personal.

El Coordinador de Servicio de la Agencia Proveedora se reunirá con usted para establecer un plan de servicios. Este plan asigna una cantidad de tiempo para cada tarea en la que usted necesita ayuda. Pese a que una agencia haya establecido ya su Plan de Servicios, nosotros recomendamos que usted establezca este inventario de necesidades. Esto le dará una idea de TODOS sus requerimientos, aún aquellos que no están cubiertos en el programa.

Inventario de Necesidades Para la Atención Personal

Al llenar ésta lista de inventario de necesidades para la atención personal podrá usted definir mejor el rango de necesidades de ayuda específica que usted requiere. (Puede ser que no todas estas necesidades estén cubiertas por el Programa de Atención y Cuidado de Pennsylvania.) Al completar éste inventario descubrirá también las áreas donde usted requiere más conocimiento antes de dar instrucciones al asistente personal que contrate. Por ejemplo, usted podría tener problemas dirigiendo a un AP en quehaceres domésticos, si no tiene conocimiento alguno sobre productos de limpieza para el hogar.

*Si usted se encuentra todavía en un centro de rehabilitación, y siente dudas con respecto al tipo de asistencia que pueda necesitar, discuta el inventario con un profesional de rehabilitación. Siempre podrá cambiar su evaluación más adelante.

Necesidades para la Atención Personal

BAÑO:

¿Que tipo de baño (ducha, baño de cama, instalación) uso yo?

¿Habrá necesidad de algún equipo para el baño (silla ó banca para el baño)?

¿Qué tan frecuentemente me gusta bañarme? De igual manera, ¿con qué frecuencia me lavo el pelo?

¿Me afeito en el baño ó en la ducha?

¿Qué horario del día prefiero, ó soy flexible?

¿Qué tiempo me toma normalmente el baño?

¿Qué ayuda necesito?

VESTIDO:

¿Necesito ayuda parcial ó completa? Especifique el tipo de ayuda requerida.

¿Cuánto tiempo gasto normalmente?

¿Necesito ayuda con las joyas?

ARREGLO PERSONAL:

¿Qué ayuda necesito para ello? Asegúrese de considerar arreglo/peinado del cabello, afeitada, cuidado de uñas, oídos, aplicación de desodorante, cuidado de uñas de los pies. (Puede ser que su agencia no le permita a los asistentes personales cortar las uñas.

¿Cuánto tiempo toman usualmente éstas actividades?

HIGIENE ORAL:

¿Qué rutina sigo?

¿Cuánta asistencia requiero?

¿Con qué frecuencia?

¿Cuánto tiempo me toma usualmente?

CUIDADO EN LA EVACUACION INTESTINAL:

¿Estoy siguiendo un programa estructurado?

De ser afirmativa su respuesta, ¿con qué frecuencia? ¿Durante qué horas del día? ¿Qué tiempo toma usualmente?

De ser negativa, ¿necesito ayuda en ésta área? ¿Cuánto tiempo requiere?

¿Tengo alguna necesidad nocturna en ésta área?

CUIDADOS URINARIOS:

¿Estoy siguiendo un programa estructurado?

De ser afirmativa la respuesta, ¿con qué frecuencia? ¿A qué horas del día? ¿Cuánto tiempo toma usualmente?

De ser negativa, ¿requiero de asistencia en ésta área? ¿Cuánto tiempo toma usualmente?

¿Tengo alguna necesidad nocturna en ésta área?

MOVILIZACION (TRASLADOS):

*(*Puede ser que a los asistentes Personales no les sea permitido levantarlo a usted sin un equipo, por que se pueden lesionar.)*

¿Qué tipo de movilización prefiero?

¿Cuándo necesito ayuda de movilización?

¿Existe algún tipo de consideración especial con respecto a la movilización que mi asistente deba saber?

COMIDA:

¿Qué tipo de alimentos como normalmente? (Liste sus preferencias y aversiones).

¿Debo seguir yo alguna restricción en mi dieta alimenticia?

¿Me alimento en intervalos regulares, ó cuándo me provoca?

¿Si como en horas habituales, cuáles son éstas?

¿Requiero de alguna ayuda especial para comer?

MEDICACION:

*(*Los proveedores pueden limitar el tipo de asistencia que los asistentes personales puedan proporcionar).*

¿Qué tipo de medicamentos tomo actualmente?

¿Cuándo debo tomar mis medicinas?

¿Administro yo mis propias medicinas, ó requiero de asistencia?

Si se requiere de asistencia, liste las medicinas, horarios y dosificación.

EJERCICIOS/TERAPIA FÍSICA:

¿Qué tipo de ejercicio ó rutina terapéutica estoy realizando?

¿Qué tan frecuentemente sigo ésta rutina?

¿Qué tiempo toma usualmente?

¿Qué tipo de ayuda requiero en ésta área?

Necesidades Caseras

LAVANDERIA:

¿Con qué frecuencia necesito lavar la ropa?

¿Dónde realizo mi lavado de ropa?

¿Existen consideraciones especiales?

ASPECTOS DOMÉSTICOS:

*(*Las normas de la Agencia pueden variar en lo referente a la ayuda que puede ofrecerle a usted un asistente. Liste las tareas concernientes a cada una de las siguientes habitaciones y la frecuencia con que desee sean realizadas. Ejemplos: barrer/aspirar, trapear, organizar gabinetes, lavaplatos, refrigerador, horno, microondas, bañera, ducha, sanitario, cambiar tendidos de camas, quitar el polvo a los muebles, basura.)*

Cocina

Baño

Sala

Comedor

Otros cuartos

Adicionalmente a éstas actividades de limpieza regular, ¿qué otras tareas específicas necesita usted que se realicen?

PREPARACION DE COMIDAS:

¿Cuántas comidas como normalmente al día?

¿Tengo horarios preestablecidos para cada una de éstas comidas?

¿Planifico yo los menús diarios/semanales, ó deseo que mi AP me ayude en ello?

¿Necesito ayuda al cocinar?

¿Qué tiempo toma la preparación de los alimentos que normalmente me gustan comer?

¿Qué tiempo se emplea limpiando después de una comida?

COMPRA DE COMESTIBLES:

¿Qué tan frecuentemente me gusta hacer las compras de mercado?

¿Dónde prefiero comprar mis comestibles?

¿Qué tipo de ayuda requiero de mi asistente para la compra de comestibles?

Otras Necesidades de Atención

CAPACITACION DE EMPLEO/COLEGIO:

*(*Algunas de éstas necesidades pueden ser provistas por su colegio ó Centro de Rehabilitación Vocacional.)*

¿Cuál es mi horario actual de trabajo ó de clases?

¿Necesito ayuda para desplazarme hasta ó desde el sitio de actividades? ¿Cuánto tiempo se gasta en esto, normalmente?

¿Necesito de ayuda durante el transcurso de éstas actividades? ¿Cuánto tiempo se emplea en ello?

ACTIVIDADES SOCIALES/COMUNITARIAS:

*(*Las horas que destine el Programa de Atención y Cuidado para ésta área serán limitadas.)*

¿Cuál es mi horario actual de actividades sociales/comunitarias?

¿Necesito ayuda con éstas actividades?

¿Necesito que me acompañe un asistente personal a éstas actividades?

Si no existe un horario establecido, ¿qué días ó noches prefiero yo destinar para salidas sociales?

¿Necesito ayuda para desplazarme hasta ó desde el sitio de éstas actividades? ¿Cuánto tiempo se tarda esto normalmente?

ASPECTOS DE TRANSPORTE:

*(*Algunas agencias prohíben a los asistentes personales transportar personas.)*

¿Utilizo el servicio de transporte público?

¿Necesito que alguien me acompañe?

¿Tengo mi propio vehículo?

¿Necesito que alguien maneje mi vehículo?

¿Necesito ayuda para abordar el vehículo?

FINANZAS PERSONALES:

¿Qué tipo de ayuda, de existir alguna, necesito con el aspecto bancario?

*(*Los asistentes personales sólo pueden contribuir con tareas manuales del área de bancos.)*

¿Qué tipo de ayuda, si es que alguna, necesitaría para escribir cheques y pagar cuentas?

¿Qué tipo de ayuda, si es que alguna, necesitaría para manejar la correspondencia?

¿Qué ayuda, si es que alguna, necesitaría para planear un presupuesto?

COMUNICACIÓN CON OTROS:

¿Necesitaré ayuda para hacer llamadas telefónicas?

¿Necesitaré a mi asistente personal como intérprete cuando estoy hablando con otros?

¿Utilizo algún equipo especial que requiere mantenimiento?

CITAS DE SALUD:

¿Necesitaré ayuda para programar las citas con mi doctor ó dentista?

¿Necesitaré ayuda cuando visito al doctor ó dentista?

PLANES DE VACACIÓN Y VIAJES:

¿Viajo fuera de la ciudad regularmente?

¿Necesitaría un asistente personal para que me acompañe en éstos viajes?

¿Qué tanta ayuda necesito en éstos viajes?

¿Necesitaré más horas de Asistencia Personal para el viaje?

OTRAS NECESIDADES:

Liste aquellas que no hayan sido cubiertas

Auto Evaluación Del Estilo De Vida

(Desatienda por favor las porciones que no sean relevantes a su situación.)

Esta autovaloración de la forma de vida le ayudará a explorar:

- Sus hábitos personales
- Sus rutinas
- Sus habilidades
- Sus rasgos de la personalidad

Tener una comprensión clara de estas cosas hará más fácil para que usted encuentre a una asistente personal que se empareje con sus hábitos y temperamento.

Cuando seleccione a un asistente personal, seleccionando por compatibilidad de la personalidad le ayudará a evitar problemas más adelante. Por ejemplo, usted puede tener una asistente personal que hable incesantemente, pero es una asistente excelente. ¡Esto puede ser un rasgo con el que usted podría vivir por algunas horas al día, pero pasar una porción grande de su tiempo con esta persona puede ser una diversa historia!

Este examen es para usted mismo. Sea honesto.

¿Quién Soy Yo?

1. ¿Me considero una persona tolerante? ¿Por qué si ó por qué no?
2. ¿Qué tanto soy afectado por los temperamentos ó las actitudes de la otra gente?
3. ¿Cuáles son las cosas que yo realmente no deseo que me comprometan?
4. ¿Qué también me ajusto a situaciones de incertidumbre y cambio?
5. ¿Me gusta usualmente las actividades que sean bien planificadas, ó que sean espontáneas?
6. ¿Cómo reacciono si tengo que cambiar mis planes a última hora?
7. ¿Qué tan importante es para mí que pueda confiar y depender de un asistente?

¿Cuáles Son Mis Hábitos, Rutinas Y Preferencias Personales?

1. ¿Fumo? ¿Me importa si otra gente fuma cerca de mí?
2. ¿Bebo alcohol? ¿Es esto parte importante de mi vida?
3. ¿Cuándo me siento mejor, por la mañana, por la tarde ó por la noche?
4. ¿Me gusta dormir tarde por la mañana ó prefiero levantarme temprano?
5. ¿A que hora me gusta ir a dormir en la noche?
6. ¿Qué aficiones e intereses tengo?

7. ¿Me gustaría emprender una nueva actividad ó afición?
8. ¿Qué es lo que me gusta más para divertirme?
9. ¿Salgo regularmente a visitar a amigos y participo en otras actividades sociales?
10. ¿Me gusta entretener amigos y familiares en mi apartamento?
11. ¿Me gusta la música? ¿Que clase? ¿A qué volumen?
12. ¿Me gusta salir de vacaciones fuera de casa?
13. ¿Prefiero en casa una atmósfera reservada y pacífica?
14. ¿Me gusta ver televisión regularmente?
15. ¿Hay algún aspecto espiritual en mi vida que sea importante?

¿Cuales son mis preferencias en quehaceres domésticos?

1. ¿Cómo me siento dando instrucciones diarias a mi asistente personal?
2. ¿Cómo me siento dando instrucciones específicas sobre limpieza, cocina, cuidado personal?
3. ¿Me siento seguro determinando las necesidades que deben realizarse en mi casa, ó necesito ayuda en este sentido?
4. ¿Me gusta mantener las cosas muy aseadas ó razonablemente aseadas, ó nitidez no es aspecto prioritario para mi?
5. ¿Tengo gusto de decidir a diario lo qué mi asistente personal hace ó preferiría un horario definido para la limpieza, lavada, compras en la tienda de comestibles, etc.?

¿Cuales son mis preferencias culinarias y hábitos de mesa?

1. ¿Yo prefiero prepara mis propias comidas, con ó sin ayuda, ó prefiero supervisar a mi asistente mientras que e/ella lo hacen?
2. ¿Qué tan cómodo me siento de comer en compañía de mi asistente personal?
3. ¿Tengo gusto de tener amigos ó parientes invitados para el almuerzo ó la cena?
4. ¿Soy alérgico a ciertos alimentos?

¿Cuáles Son Mis Preferencias Sobre Mi Aspecto Personal?

1. ¿Qué aspectos de mi apariencia personal son los más importantes para mí?
2. ¿Cuido mi apariencia cuando estoy en casa ó apenas cuando salgo ó tengo visitantes?
3. ¿Es importante para mí la ropa específica que uso a diario?

Reclutando/Anunciando

*(La información siguiente se adapta de "Pathways a Self Manager's Guide to Personnel Management", Independent Living Resource Centre, Winnipeg, Canada
("Senderos: Una Guía de Autogestión Hacia la Administración de Personal", Centro de Recursos para una vida Independiente, Winnipeg, Canadá.)*

**El coordinador de servicio puede ayudar con cualquier parte de esta tarea, y la agencia puede pagar los anuncios de periódico.*

Según los requerimientos del Departamento de Bienestar Público (Welfare), los asistentes personales DEBEN:

- C Tener 18 años de edad ó más
- C Tener las habilidades requeridas para realizar el servicio de atención y cuidado según lo especificado en el plan del servicio del usuario
- C Poseer habilidades de matemáticas básicas, lectura, y escritura
- C Poseer un número de Seguro Social válido
- C Estar dispuesto a someter a un chequeo de antecedentes penales
- C Cuando es requerido por un usuario, el asistente debe poder demostrar la capacidad para realizar las actividades del mantenimiento de la salud especificadas en el plan de servicio del usuario, ó estar dispuesto a recibir el entrenamiento para proporcionar las actividades de mantenimiento de la salud especificada en este plan.
- C No ser un miembro inmediato de la familia (esposo, padre, hijo, padrastro, hijastro, abuelo, nieto, hermano, hermana, medio hermano/na)

¿Dónde puede usted encontrar a asistentes personales? Su Agencia Proveedora ó centro local para una vida independiente puede tener una lista de asistentes personales potenciales. Cerciórese de decirles a familiares y amigos que usted esté buscando un AP. Pueden saber de alguien que pueden recomendar.

Si necesita poner un anuncio buscando un AP, incluya la siguiente información:

1. Marcos de tiempo específico de trabajo (Ej. Medio tiempo, tiempo completo, interno, horas diarias, días laborables y/o fines de semana)
2. Su sexo
3. Deberes de trabajo (Ej. el asistir en el cuidado personal, la administración doméstica, cocinar, etc.)
4. Salario y/o condiciones del empleo (Ej. \$8.00/HR., fines de semana requeridos, turnos nocturno, etc.)
5. Calificaciones y requisitos para el trabajo (Ej. Nivel de educación/entrenamiento, experiencia profesional, habilidades especializadas, rasgos de la personalidad)
6. Cómo Aplicar (Incluya el teléfono ó dirección para contestación. Usted necesitará decidir si usted acepta llamadas telefónicas ó pregunta a través del correo. Usted puede necesitar decidir que es más fácil para usted y considerar las cosas tales como su capacidad de contestar al teléfono rápidamente ó de escribir mientras que habla en el teléfono. Tomará más tiempo a usted recibir información por correo de los aspirantes)

Algunas Palabras De Precaución:

- Divulgar su número de teléfono aumenta su riesgo de recibir llamadas telefónicas indeseadas ó que disturban.
- Divulgar su dirección lleva el riesgo de atraer visitantes indeseados, vándalos, ó ladrones.

Por razones de seguridad, usted podría utilizar el número telefónico de un amigo, miembro de la familia, ó de la agencia proveedora, donde los mensajes se pueden dejar para usted. Usted podría también utilizar un apartado de correos. La mayoría de los periódicos le asignarán un número de apartado si usted coloca un anuncio con ellos.

Donde anunciar

- periódicos de la ciudad
- periódicos del área
- boletines de noticias
- escuelas, secundarias y universidades (oficinas de ayuda financiera:
 - tableros de anuncios de la comunidad
 - agencias de colocación de empleo
 - agencias del servicio social
 - casilla de correo electrónico

Los formatos de anuncio variarán según donde se está colocando el anuncio. Recuerde que el tamaño y la longitud de un anuncio pueden determinar el costo de la colocación.

Formatos Y Ejemplos De Publicidad

1. Periódico

- Su proveedora de servicio puede subvencionar el coste de un anuncio.
- Los mejores días para anunciar son generalmente sábado y Domingo.
- Un tipo oscuro ó negrilla en el título, llama más atención.
- Además de colocar un anuncio, verifique la sección "Se Busca Trabajo" para saber si hay asistentes potenciales.

Ejemplo de un anuncio de periódico:

Hombre joven con discapacidad física necesita un asistente por horas para el cuidado personal y el manejo de la casa. Debe tener licencia de conductor válida y ser capaz de levantar carga pesada. \$8 por hora. Deje mensajes al 777-7777.

2. Fijación de mensajes

- Usted puede necesitar aprobación antes de fijar un artículo en un tablero de anuncios de la comunidad.
- Haga que el anuncio resalte usando papel de color ó frases llamativas.
- Fije su aviso centrado y en el nivel de los ojos, si es posible.
- El tamaño es importante. Si el tablero de anuncios es pequeño, una tarjeta de índice 3X5 puede ser preferible a un panfleto grande.
- Si usted está enviando anuncios del centro de noticias, deben acompañarse con una nota. (Véase el ejemplo de notas después de ejemplos de anuncios.)

Ejemplo, Anuncio en Tarjetas Índice de 3 x 5"

**¿BUSCANDO ALGO DE EFECTIVO ADICIONAL?
TRABAJO DE MEDIO TIEMPO
ASISTENTE APRA EL CUIDADO PERSONAL**

Estudiante femenino con discapacidad requiere ayuda para el cuidado personal, mecanografía, y preparación de alimentos.

**SÁBADO 8:00 a.m. -1:00 p.m.
DOMINGO 2:00 p.m. - 10:00 p.m.**

DEJE MENSAJE AL 777-7777

Continuación de Fijación de Mensajes

Ejemplo de un boletín de anuncios más grande:

**** SE NECESITA ****

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL

Hombre joven en silla de ruedas necesita ayuda 4 horas diarias con su cuidado personal, la preparación de alimentos, y trabajo doméstico.

HORARIO: 6:00 a.m. - 8:00 a.m.

8:00 p.m. - 10:00 p.m.

DÍAS: Lunes a Viernes:

SALARIO: \$8.00/HR.

*Interesados por favor
dejar mensaje al 777-7777*

Continuación de Fijación de Mensajes

Ejemplo de un anuncio más grande con información más detallada porque no se da número telefónico:

Se Necesita ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL

Para asistir a una persona con discapacidad física, con el cuidado personal y administración doméstica.

CALIFICACIONES

- *Capacidad para mantener la confidencialidad en los asuntos del empleador*
- *Capacidad de recibir dirección del empleador y aceptar responsabilidades de manera flexible.*
- *Capacidad de mantener una buena comunicación y cooperación con el empleador y los compañeros de trabajo*
- *Dispuesto a realizar las tareas de cuidado personal y domésticas*
- *Conocimiento y experiencia con los procedimientos del cuidado personal y buena voluntad para aprender nuevas técnicas*
- *Responsable, confiable, y puntual*

Una descripción más completa de las funciones está disponible por petición.

El sueldo depende de la experiencia.

CURRICULUM VITAE A: *Su Nombre*
Dirección

Continuación de Fijación de Mensajes

Ejemplo de una nota a incluir cuando se envían anuncios a los boletines de noticias:

*PARA: Funcionario de Ayuda Estudiantil
 Oficina de Ayuda Estudiantil
 Universidad Penn State
DE: Su Nombre
REF: Anuncio de Trabajo
FECHA Junio 1 del 2003*

Fije por lo anexado en su tablero de anuncios y, si es posible, distribúyalo a gente interesada. Su ayuda es apreciada sinceramente. GRACIAS

Preselección para Entrevistas

Utilice el teléfono para preseleccionar a los aspirantes. Usted podrá eliminar gente que no reúna sus criterios, ahorrándose tiempo y energía.

Consejos para la selección por teléfono

1. Actúe Rápidamente.

Devuelva la llamada cuanto antes. Los buenos empleados hallan trabajos rápidamente.

2. Sea Agradable.

Esto es sentido común, pero vale la pena repetirlo: Sea amistoso y agradable en el teléfono.

3. Proporcione cierta información básica sobre el trabajo.

- Anote los aspectos fundamentales del trabajo, de tal modo que usted esté dando la misma información a cada persona.
- Los aspirantes pueden descalificarse por si mismos, si no pueden satisfacer sus requisitos básicos.
- Indique las horas y los días que usted necesita a la persona y una breve descripción de las obligaciones del trabajo.
- Indique el salario por hora y la fecha a comenzar.
- Diga a la gente si usted fuma ó si tiene animales domésticos, ya que esto puede eliminar algunos aspirantes.

4. Haga Preguntas a los asistentes Personales Potenciales.

El propósito de la selección por teléfono es eliminar personas que no reúnan sus criterios. Con esto en mente, algunas buenas preguntas de determinación en el teléfono son:

1. ¿Por qué está usted interesado en esta clase de trabajo?
2. ¿Qué experiencia ó entrenamiento tiene usted?

Si las respuestas a ambas preguntas mencionadas son positivas, realice algunas otras preguntas cortas diseñadas para darle la suficiente información para decidir invitar al aspirante a una entrevista. Otras posibles preguntas para la preselección pueden ser

- ¿Fuma usted?
- Cargar y trasladar son funciones esenciales de este trabajo (si lo fueren). ¿Existe alguna razón por la cual usted no pudiera hacer esas tareas?

Utilice la Auto Evaluación del Estilo de Vida, de la sección anterior, para ayudarle a formular las preguntas.

* Algunas preguntas son ilícitas. Vea en la sección de entrevistas un listado de preguntas ilegales y discriminatorias y más información al respecto.

5. Organícese.

- Tome notas. Anote los nombres y números telefónicos de cada una de las personas con quien habló. Usted puede fijar una entrevista personal con los buenos candidatos cuando usted esté hablando con ellos, ó puede llamarlos nuevamente, después de que usted haya repasado todas sus llamadas telefónicas.
- Fije el día y la hora y dé las direcciones a la persona para ir a su casa. Asegúrese que cada cual tenga el número de teléfono del otro, en caso de que alguno necesite cambiar la entrevista.

¿Qué pasa si usted no desea entrevistarse con a alguien?

Usted no tiene la obligación de entrevistar a nadie. Sólo hágale saber a cada persona que está

tomando nombres y números de teléfono y que los contactará si usted decide entrevistarlos. Usted puede descubrir que quisiera entrevistarse con a alguien más adelante, aunque su reacción inicial fue de rechazo. El tomar los nombres y direcciones de cada uno de las personas con quien habló, le asegurará el poder contactarlos si usted cambia de parecer.

Fundamentos Básicos Para Entrevistas

La entrevista cara a cara le da a usted la oportunidad de aprender todo lo que más pueda sobre la persona que está solicitando el trabajo. También da información al aspirante sobre los requisitos de trabajo, de tal modo que ambos usted pueda tomar una buena decisión. Esto trabaja mejor, si usted está preparado.

1. Esté a Salvo

- Lleve a cabo la entrevista en una localización que sea segura para usted.
- Su Centro para la Vida Independiente, edificio de apartamentos, ó la biblioteca de la comunidad pueden tener cuartos disponibles para que usted realice las entrevistas, si es que usted no desea utilizar su hogar.
- El coordinador del servicio puede estar presente para una entrevista, ó usted puede invitar a un amigo para que le acompañe. Además de las preocupaciones de seguridad, una segunda persona es recomendable, ya que ella podría notar cosas en la entrevista que usted no lo hecho.

2. Fijar el tono de la entrevista

- Las primeras impresiones son importantes. Exprese la sensación de ser un individuo competente para dirigir su propio cuidado.
- Si un amigo ó el coordinador de servicios están presentes, asegúrese que quede claro que usted es el entrevistador.
- Considere el sitio de la entrevista. Una sala es mejor opción que un dormitorio, ya que éste podría generar una sensación de dependencia.
- Utilice ropa que genere confianza. No use ropa de dormir.
- Siéntese en frente del aspirante para establecer contacto visual y lenguaje corporal.
- Elimine las distracciones. Apague el televisor y la radio. Asegúrese que las mascotas y niños no interrumpen.

3. ¿Qué pasa si se encuentra nervioso?

- Sepa que es natural sentirse nervioso en las entrevistas.
- El aspirante AP puede también encontrarse nervioso.
- Respirar profundamente es la manera más rápida de calmar la ansiedad.
- Estar preparado para la entrevista le ayudará también a reducir su nivel de ansiedad.

4. Esté preparado. Antes de la entrevista, cerciórese de tener:

- Un formulario de inscripción en blanco (en el apéndice)
- Una descripción de trabajo (muestra en el apéndice)
- Una lista de control (si usted la está usando) de las obligaciones para el turno(s) que usted está contratando
- Información sobre su discapacidad
- Información sobre el equipo especial que usted utiliza
- Un método para registrar sus impresiones (escríbalas usted mismo, tenga una grabadora, invite a un amigo para que le ayude a recordar, etc.)
- Una lista de las preguntas que deben hacerse (abajo encontrará las preguntas que se han sugerido para la entrevista.)

5. Planear las preguntas de la entrevista

- Decida con anterioridad qué preguntas usted hará, y escríbalas.
- Formule sus preguntas de la entrevista para que le den la información que usted necesita. (Por lo menos, usted necesita a alguien que sea sincero, confiable y responsable. Haga preguntas que le den esa información.)
- Al usar la misma lista de preguntas con cada aspirante, usted podrá comparar sus respuestas fácilmente.
- No haga preguntas ilícitas. Vea el cuadro en la página 48.

Las siguientes son algunas preguntas que podrían usarse:

Preguntas Sugeridas Para Entrevista

¿Usted tiene alguna pregunta sobre la descripción de trabajo?
Dígame sobre usted y su experiencia, particularmente con discapacidades.
¿Por qué está usted interesado en este tipo de trabajo?
¿Cual es su impresión de las personas con discapacidades?

¿Qué habilidades usted pudiera ofrecer al trabajar para mí?
¿Dígame como ha usado esa habilidad en el pasado (la mencionada en la presunta anterior) ó déme un ejemplo de por que usted considera que tiene esa habilidad?

¿Como se siente al ser dirigido por mí?

¿Qué tipo de situaciones encuentra tensionantes y como maneja las situaciones de tensión?

¿Cual es su entendimiento acerca de confidencialidad?
Pregunta Circunstancial La comida para la cena parece estropeada cuando la saca del refrigerador. ¿Qué haría usted?

Pregunta Circunstancial en domingo se me desinfla una llanta de mi silla de ruedas. La estación de servicio de sillas no la abren los domingos. ¿Qué sugiere para resolver este problema?

Información Que Usted Está Buscando

Entendimiento del solicitante acerca del trabajo
Experiencia, entrenamiento, habilidades, actitud, opiniones sobre discapacidades.
Actitud, compatibilidad

Respuestas que insinúen independencia, libertad, responsabilidad, derecho a vivir su propia vida
Evaluación realista de sus cualidades

Le da información específica acerca de cualidades y rasgos mencionados. Le permite evaluar que tan realista es la auto-evaluación de la persona.

Aceptación de ser dirigido

Habilidad de manejar situaciones tensas

Entiende su derecho a la privacidad.

Habilidades de resolver problemas, capacidad de reconocer una situación malsana, importancia de dejarse dirigir por el usuario

Habilidades de resolver problemas, importancia de dejarse dirigir por el usuario

Algunas preguntas de entrevista son ilegales. A veces involuntariamente los usuarios/empleadores hacen preguntas ilegales cuando lo que están intentando es ser simplemente amistosos ó formar una conversación.

Temas ilegales en Entrevistas

Usted NO PUEDE preguntar: Usted PUEDE preguntar:

origen étnico ó ancestral	¿De donde son sus padres?	-----
color/raza	¿Cual es su origen racial?	-----
¿nacionalidad u origen?	¿De dónde es usted?	-----
religión	¿Va usted a la iglesia regularmente?	Este trabajo requiere laborar los domingos en la mañana. ¿Puede usted trabajar en ese caso?
edad	¿Cuantos años tiene?	¿Es usted mayor de 18?
sexo	¿Cual es su orientación sexual?	-----
discapacidad	¿Tiene usted una discapacidad?	Movilizarme afuera y adentro en una silla de ruedas es una función esencial de este trabajo.
	¿Tiene usted una enfermedad pre-existente?	¿Existe razón alguna que le impida desarrollar esa tarea?
tendencia política	¿A que partido político pertenece?	-----
estado marital ó familiar	¿Es casado? ¿Tiene niños? ¿Tiene quien se los cuide en su ausencia?	Este trabajo requiere laborar los fines de semana, en las noches, y festivos. ¿Puede usted trabajar en esos casos?
origen de sus ingresos	¿Tiene usted otra fuente de ingreso?	-----

Esquema de la Entrevista

Esta información se adapta de "Senderos: La guía de Auto Gestión en la "Dirección de Personal" del Centro de Recursos Para La Vida Independiente, Winnipeg, Manitoba, Canadá,

1. Haga sentir cómodo al aspirante de asistente. Usted puede preguntar, "¿Tuvo usted problemas para encontrar la casa?" Una discusión sobre el estado del tiempo siempre es segura y ayuda a las personas a relajarse.

2. Haga llenar la solicitud al prospectivo asistente. Déle luego la descripción del trabajo a él/ella para examinarla. Esto le dará tiempo para repasar la solicitud. (Algunos solicitantes también pueden tener un curriculum vitae para su lectura.) Preste atención a:

La experiencia pasada

¿Cómo luce? ¿Es aseado?

¿Qué tan específico es? (¿Da una razón por haber dejado el trabajo anterior?)

¿Se cubren los temas básicos? (Incluye experiencia de trabajo y educación?)

¿Cuales son los patrones? (¿Hay cambios de trabajo frecuentes?)

Banderas Rojas en la solicitud:

- Los baches (cuando quiera que el período sea más de un mes--pida más detalles)
- Omisiones (educativos, anteriores patrones --pida detalles)
- Inconsistencia (las fechas no tienen sentido--pida los detalles)

Si usted tiene preguntas sobre cualquiera de la información en la aplicación u hoja de vida, la entrevista es el momento apropiado para preguntar.

3. Explique su discapacidad, hasta donde usted se sienta cómodo.

- De información que sea importante para que alguien entienda si él/ella han proporcionando ayuda.
- Revise los deberes de la descripción de trabajo, el Plan de Servicio y lista de control.
- Revise las horas de trabajo y el sueldo, aun cuando usted lo haya hecho en el proceso de precalificación.

4. Haga las Preguntas de la Entrevista.

- Tenga un método para registrar las respuestas. Una entrevista de muestra se está a continuación de esta sección. Usted puede calificar de "bueno" ó "pobre" con cada contestación, ó asignar un valor numérico a cada respuesta.
- Después de que usted ha completado sus preguntas, permita a los solicitantes hacer cualquier pregunta. Mucho puede aprenderse sobre la comprensión de sus necesidades por las preguntas que hacen.

5. Errores a Evitar en la entrevista.

- No hable demasiado. Permita al entrevistado hablar.
- No falle en hacer las preguntas pertinentes. (Por ejemplo, si el solicitante le dice que él/ella ha sido entrenado en Centro de Rehabilitación Lakeshore, usted puede pedir más detalles. ¿Cuánto tiempo duró el entrenamiento? ¿Qué aprendió en ese entrenamiento que lo ayudará con este trabajo?)

Las Banderas Rojas Durante el Proceso de la Entrevista

Un solicitante que:

- Tiene aliento alcohólico
- Tiene pelo grasiento y las uñas sucias
- Es rudo
- Llega tarde
- Revela información confidencial sobre el patrón anterior
- Toma el mando de la entrevista
- Expresa simpatía, siendo demasiado considerado ó extremadamente sensible
- Miradas fijas, ó hacer prolongados contactos visuales, podría ser una señal de agresividad

- Hacer poco contacto visual, podría ser una señal de evasiva. (Entienda también que podría significar que la persona es tímida ó de una cultura que encuentra que demasiado contacto visual es irrespetuoso.)
- Empieza la entrevista diciéndole todas las cosas que él/ella no pueden hacer ó todos los tiempos que no pueden trabajar
- No tiene ninguna referencia (Incluso alguien que recién vive aquí debe tener amigos ó patrones anteriores en otra parte.)
- Dice que él/ella sólo necesita un trabajo y tomará cualquier cosa por ahora
- Busca a la persona no discapacitada que esté en el cuarto para recibir instrucciones y comprobación.

La próxima página tiene una muestra de formulario de entrevista. Usted puede copiarlo y usarlo durante las entrevistas. Las primeras dos preguntas son preguntas básicas que le darán mucha información. Las otras preguntas están en blanco para que usted pueda decidir el resto de lo que necesita preguntar.

Formato de Reporte de Entrevista

Nombre del Solicitante:

1. Dígame acerca de usted y su experiencia (particularmente con discapacitados).

Respuesta Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena
Comentarios

2. ¿Por que le interesa esta clase de trabajo?

Respuesta Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena
Comentarios

3.

Respuesta Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena
Comentarios

4.

Respuesta Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena
Comentarios

5.

Respuesta Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena
Comentarios

6.

Respuesta Comentarios Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena

7.

Respuesta Comentarios Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena

8.

Respuesta Comentarios Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena

9.

Respuesta Comentarios Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena

10.

Respuesta Comentarios Pobre 1 3 4 5 6 7 8 9 10 Buena

Tomando la Decisión/Verificando Referencias

Revise las respuestas de las preguntas de las entrevistas. Si usted tenía un amigo adentro en la entrevista, compare las notas con él/ella. ¿El aspirante satisface sus necesidades? ¿El aspirante parece sincero y digno de confianza?

Verificando Referencias

Recomendamos que usted verifique siempre las referencias de alguien que usted está planeando emplear, incluso si usted conoce a la persona bien. Usted puede llamar por teléfono ó escribir para pedir una referencia. La mayoría de los usuarios encuentran más fácil telefonar, aunque muchos patrones requieren una petición escrita con autorización de revelación confidencial firmado por el aspirante. Incluso con una petición firmada, muchos patrones solamente le dirán las fechas en las cuales la persona trabajó para ellas. Las referencias personales, por otra parte, están a menudo dispuestas a hablar con usted por teléfono, y proporcionarán a menudo una información detallada. La forma en la página siguiente se puede utilizar para chequeo por teléfono ó verificación de la referencia por correo.

Si un aspirante ha pedido que usted no entre en contacto con su patrón, respete esto, pues el actual patrón puede no saber sobre la entrevista.

Una vez que usted haya comprobado las referencias de todos los aspirantes, debe comparar esta información con la información que usted recibió del aspirante. Busque cualquier discrepancia en hechos relativos a empleo. También al hablar con las referencias, ponga atención a la forma como responden a las preguntas. Si alguien vacila ó parece incómodo con una pregunta, él/ella está probablemente incómodo. Si una referencia indica específicamente una razón por la que él/ella piensa que el aspirante no puede hacer el trabajo, es algo de considerar cuidadosamente.

Formato para Referencias

Nombre de la referencia: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Marque uno: Referencia Personal

Referencia De Empleo

Yo, _____ (nombre del aspirante a AP), autorizo a la persona mencionada para proporcionar la información de referencia con respecto a mi posible empleo.

Firma del aspirante a AP

Fecha

_____ (nombre del aspirante a AP) ha aplicado para trabajar como mi asistente personal. Esto le exigirá asistirme con tareas del diario vivir y actividades domésticas.

¿Puede usted decirme en que época trabajó para usted el aspirante?

2. ¿Cuál era su cargo y deberes del trabajo?

3. ¿Qué puede usted decirme sobre su rendimiento en el trabajo?

4. ¿Usted lo recomendaría para un trabajo como asistente personal? ¿Por qué si ó por qué no?

Sea Flexible en sus Requerimientos

Algunas veces, no aparecerá la persona ideal que desee trabajar las horas exactas que usted necesite, por el dinero que ofrece. Hay que pensar en los ajustes que usted estaría dispuesto a hacer. El ser flexible con su horario para acomodarse a las circunstancias de los asistentes personales, tiene sus ventajas, como sus desventajas. En muchos casos, si usted no logra encontrar una persona para que le trabaje como su AP, tendría que considerar el emplear a un mayor número de personas para que compartieran el trabajo. Aunque la coordinación y el manejo de un mayor número de personas es obviamente más difícil que el de una sola, el tener un mayor número de asistentes personales tiene también sus ventajas. Si usted tiene varias personas asistiéndole, mayor oportunidad tendría para conseguir asistentes de reserva en el caso de que su AP programado para trabajar se encontrara enfermo ó necesitara tiempo libre por razones personales. Recuerde esto al considerar a los aspirantes que no pueden hacer todo que usted requiere.

Existen otros caminos que usted pudiera optar para ser flexible y ajustarse a la disponibilidad del asistente. ¿Estaría usted dispuesto a levantarse un poco más temprano, ó más tarde en la mañana? ¿Si usted está buscando un AP para que le trabaje las mañanas de los días laborables, se acomodaría con alguien que trabaje sólo tres días, mientras que usted continúa buscando a alguien para los otros dos días? ¿Si usted no puede encontrar suficientes asistentes personales para cubrir las mañanas, se las arreglaría usted con menos tiempo matutino cambiando algunas actividades ó deberes para la tarde? Éstas son las clases de preguntas que usted necesitará hacerse, si usted no puede encontrar a un asistente personal que se ajuste a sus necesidades, tal como usted las describió previamente.

Sin embargo, no se apresure a cambiar su estilo de vida dramáticamente para adaptarse a los asistentes personales. Si usted puede, sea paciente con el proceso de anuncios de trabajo. ¡Sin duda alguna, usted sabrá cuando es el momento de empezar a ceder para hacer que las cosas funcionen!

El Proceso De Empleo

Una vez que usted ha tomado su decisión, llame y ofrezca el trabajo al asistente(s). Usted necesitará reunirse con el asistente para completar el papeleo adicional. El Coordinador de Servicio debe haber proporcionado todas las formas que un nuevo empleado necesitará completar. Estas formas incluirán:

- **Una Forma W-4**, Certificado de permiso de retención de impuestos federales del empleado.
- **Una forma 1-9**, de Verificación de Elegibilidad de Empleo, con copias de dos formas de Identificación, que demuestren la ciudadanía en los EE.UU., ó la autorización de residencia en los EE.UU.
- **Acuerdo entre el usuario y el asistente (véase el apéndice)**

El acuerdo es un contrato que explica las expectativas del trabajo a los usuarios y Asistentes. El DPW (sigla en inglés por Welfare) tiene un acuerdo estándar que todos los usuarios deben utilizar. Este acuerdo no cubre los deberes específicos del trabajo (como lo hacen la descripción de las funciones y listas de comprobación), sino que por el contrario puntualiza el acuerdo general de responsabilidad. El usuario y el asistente Personal deberán leer y firmar el acuerdo.

- **Oferta de vacunación contra la hepatitis B**

La agencia proveedora debe ofrecer la vacunación contra la hepatitis B a los asistentes personales del usuario y de la agencia. La agencia proveerá a usted una forma para el nuevo AP para aceptar ó declinar la vacunación.

- **Chequeo De Antecedentes Penales**

Usted puede solicitar una verificación de los antecedentes penales de todo nuevo personal de ayuda. La agencia proveedora pagará este chequeo de registros. A menos que usted esté absolutamente seguro de los antecedentes del nuevo asistente personal, usted debe completar este proceso. El chequeo de antecedentes penales no es a toda prueba. Si alguien ha vivido fuera de Pennsylvania, usted puede desear discutir con su agencia proveedora para realizar un chequeo de antecedentes penales a nivel Federal. Usted puede considerar realizar un Chequeo de Antecedentes de Abuso a Menores, aunque en este caso, usted tendrá que pagar su costo.

ADMINISTRACION DE ASISTENTES PERSONALES

Orientación Y Entrenamiento De Nuevos asistentes

**Su proveedor de servicio puede autorizar horas adicionales para que usted entrene a un nuevo asistente personal. ¡Usted puede haber tenido que emplear a alguien rápidamente, pero usted no debe omitir el entrenamiento! Este es un paso importante.*

- Programe un tiempo para orientar y de entrenar formalmente a su nuevo asistente.
- Esto le da la oportunidad de discutir sus expectativas y de explicar claramente los deberes del trabajo
- Aun si su nuevo empleado tiene experiencia, su situación es única y diferente.
- Establezca el tono durante la orientación y entrenamiento de que usted es el supervisor.

Como el entrenamiento de un empleado puede ser totalmente nuevo para usted. ¡Hay ayuda disponible!

- Su coordinador de servicio puede asistirle en el entrenamiento de un nuevo asistente personal, sin importar el modelo de cuidado que usted ha elegido.
- Un entrenador de habilidades de su Centro para la Vida Independiente puede también estar disponible para ayudar. (Para localizar estos Centros para la Vida Independiente en Pennsylvania, vaya al apéndice.)
- Use su Plan de Servicio y la lista de comprobación.

Lista de Comprobación de Orientación/Entrenamiento

Aunque usted pudo haber discutido algo de esta información en la entrevista, la orientación de un nuevo empleado debe incluir:

1. Un paseo en la casa para mostrar donde se guardan las provisiones y equipos.
2. Información sobre su discapacidad. Discuta su discapacidad y cualquier aspecto específico sobre su discapacidad que su asistente deba saber (Ej. ¿usted se fatiga en la medida que pasa el día? ¿Es usted sensible al frío? ¿Usted tiene días en los cuales usted puede hacer más cosas por usted mismo que otros días?).
3. Explicación/Demostración de los deberes de los asistentes personales. Primero dé una descripción de los deberes del trabajo. Entonces, con una lista de comprobación, explique los deberes específicos en la orden que serán ejecutados. Una manera ideal de entrenar es hacer que su nuevo asistente personal observe como una asistente experimentada ejecuta todas las tareas. Si usted tiene necesidades intensas de cuidado, usted debe tomar más de un día para demostrar esos deberes.

Las instrucciones del entrenamiento deben ser paso a paso y específicas.

4. Seguridad y Precaución

- A. Levantamiento y traslado. Revise las rutinas de levantamiento y traslado que sean seguras. Muchas agencias proveedoras no permiten a los asistentes personales levantar los usuarios sin el equipo apropiado, por razón del alto riesgo de lesión. Si usted está requiriendo que su asistente personal le ayude a levantarse, asegúrese que los procedimientos para levantarlo apropiadamente sean utilizados.
- B. Refuerce las normas de seguridad dadas para cualquier equipo relacionado con su discapacidad que el AP deba utilizar.
- C. Refuerce las normas de seguridad para cualquier aparato electrodoméstico que el AP deba utilizar.
- D. Discuta su plan de emergencia con su AP.
(Véase la sección acerca de escribir un plan de emergencia)
- E. ¿Como deberá su AP entrar y salir de su hogar? Si usted no puede abrir la puerta, usted necesitará establecer un procedimiento de modo que el AP pueda entrar.
- F. Precauciones Universales. Refuerce la importancia de lavar las manos a fondo antes de preparar cualquier alimento, y antes y después de cualquier tarea personal de su cuidado. (Véase la sección de precauciones universales.)

5. Expectativas - repase los asuntos siguientes:

- A. Deberes del Trabajo y Plan De Servicio
- B. Confidencialidad – Lo que usted dice y hace en su hogar es cosa suya. Sea específico. Algunos gente piensa si no está diciendo algo malo sobre usted, esto no se considera una violación de la privacidad. Al asistente le debe ser recordado que no solamente es falta de respeto, si no que la violación de la confidencialidad puede ser un argumento para la terminación del contrato.
- C. Importancia de ser puntual
- D. ¿Preaviso de ausencia al trabajo - cuáles son sus expectativas?
- E. Respeto mutuo - deje saber a su asistente personal la clase de comportamiento que usted espera de él/ella y la clase del comportamiento que él/ella pueden esperar de vuelta.
- F. Uso de los artículos domésticos - considere sus reglas con respecto al uso del teléfono, del coche, de la lavadora, de su computador/impresora y el consumo de alimentos. Indique estas reglas claramente en la orientación. Es siempre más fácil establecer las reglas claramente durante su primera reunión, que esperar hasta más adelante cuando ya se han formado malos hábitos.

6. Repase salario establecido, el horario, y de los requisitos para el reporte de la hoja de tiempo.

7. Si es posible, presente su nuevo asistente personal a otros APs.

La Dirección del Cuidado Diario y las Tareas

Una vez que usted está en el programa, la administración cotidiana de asistentes personales tiene mucho que ver con sus habilidades de trato interpersonal y comunicación. **Hable y trate a sus asistentes personales de la manera que usted quisiera ser tratado. Sea claro sobre las responsabilidades del trabajo y respetuoso al dar dirección y críticas.**

La crítica sobre el rendimiento debe ser específica.

"Usted es una asistente personal perezosa, es poco proclive a cambiar cualquier comportamiento. Una declaración más específica como, "usted debe seguir el procedimiento que le demostraron en el entrenamiento cuando usted está haciendo un traslado. Si no, temo que me pueda dejar caer", eso le da información al asistente sobre cómo usted desea que las cosas sean hechas.

La crítica positiva debe ser también específica.

Una declaración como, "usted es una gran asistente personal", puede hacer sentir bien al asistente, pero no le da a él/ella ninguna información sobre qué parte acerca del rendimiento de su trabajo le satisface. "Me gusta el hecho de que usted es siempre puntual, y hace un trabajo cuidadoso cuando sigue mis direcciones", da mucho más información.

Como la comunicación es muy importante para el éxito en el manejo de asistentes personales, una sección entera se ha dedicado a enseñar buenas habilidades de comunicación.

Uso de Listas de Comprobación para la Administración en Curso

Las listas de comprobación de tareas son una gran herramienta para un manejo rutinario de las tareas a cumplir por el asistente personal. Fijar en la pared una lista de tareas que usted espera del asistente personal es un buen recordatorio tanto para el asistente como para usted.

El coordinador de servicio elaborará con usted un plan de servicio estableciendo el tiempo que demanda cada tarea de ayuda personal. La agencia también le proveerá a usted una descripción de las funciones a cumplir por su asistente personal. La descripción de funciones señalará deberes generales. Mientras que el plan de servicio y la descripción de las funciones sirven para explicar sus necesidades a un nuevo asistente personal, muchos usuarios descubren que las listas de tareas son más efectivas.

Una lista de comprobación: -

- Proporciona una lista específica y detallada de tareas en el orden que deben ser realizadas.
- Es mucho más específica que una descripción de funciones, la cual solo señala deberes muy generales.
- Se diferencian del plan de servicio porque la lista de tareas especifica cuando deben ser cumplidas y en qué orden. (Observe por favor que nada debe estar en una lista de tareas que no esté en el Plan de Servicio)
- Le ayuda a pensar acerca del orden en el cual usted desea que se cumplan las tareas, y le facilita explicar esas tareas.
- Le hace el trabajo más fácil al asistente personal, especialmente si es un nuevo AP, entender lo que usted desea que haga. (Esto es especialmente provechoso si usted tiene un grupo distinto de tareas para los diferentes días de la semana.)
- Se puede utilizar para evaluar los asistentes personales y obtener de vuelta su opinión.
- Simplificará las cosas para los asistentes personales suplentes ó miembros de la familia que lo ayuden transitoriamente.

Usted puede escribir una lista de tarea para un grupo de tareas que sean asimilables (por ejemplo, para preparar el desayuno ó para todo el turno.)

Empiece por escribir aparte todas las pequeñas tareas asociadas con esa función ó turno de trabajo. En consecuencia señale las tareas y el orden que usted desea sean cumplidas. Esto podría ser difícil si usted es nuevo en el programa. Si usted tiene problema para decidir el orden en que las tareas deben cumplirse, usted puede pedirle ayuda a su coordinador de servicio.

Ejemplo De Una Lista De Tareas Para Asistente Personal

Para Todas Las Mañanas

Este es un ejemplo de una lista de tareas para que usted observe el nivel de detalle.

1. El asistente debe alistar el mecanismo de alzada (Hoyer) en el baño (Hoyer): empezar la rutina de baño.
 - a. Prepare la habitación con ropa limpia: pantalones, camisa, ropa interior, medias.
 - b. Aliste le mecanismo de drenaje de orina: Bolsa de pierna, catéter elástico externo, depósito plástico, loción y desodorante.
 - c. Lavarse las manos
 - d. Preparar el café
2. Finalizar la rutina de baño. Después ayudar dentro de la bañera con el mecanismo de alzar y empezar el baño.
 - a. Completar el baño.
 - b. Mientras el usuario se enjuaga, disponer los palillos de punta de algodón, vendajes, tijeras, y la tablilla de la mesa de espalda
3. Ayudar a regresar a la habitación con el mecanismo de alzada (Hoyer).
 - a. Empezar a secar y vestir al usuario según su dirección
4. Cuando termine de vestir, traer la silla de ruedas de la cocina.
 - a. Mover al usuario de la cama posicionando las piernas hacia el borde de la cama.
 - b. Alce el cuerpo de la cama levantándolo con los brazos.
 - c. Posicionar al usuario en la silla con el método de pivote-quieto.
5. Lavarse las manos. Poner el pan en la tostadora. Preparar la tablilla mientras se tuesta el pan.
6. Mientras el usuario come el desayuno empezar la rutina de limpiado del baño.
 - a. Enjuague la almohadilla del mecanismo de alzada.
 - b. Lavar la bañera con jabón
 - c. Refregar el inodoro y el piso con jabón (esta debajo del fregadero)
 - d. Retornar el mecanismo de alzada del baño (Hoyer), colgar la almohadilla para secarla.
 - e. Colgar las toallas y lavar y secar la ropa.
7. Habitación:
 - a. Vaciar y lavar la bolsa de drenaje nocturna con solución desinfectante.

(Vea la sección de Precauciones Universales)

- b. Arreglar el tendido de la cama
- 8. Lavarse las manos y preparar el avío del almuerzo (como se indica)
- 9. Limpiar la cocina, enjuagar y limpiar la cafetera
- 10. Asistir al usuario con los materiales necesarios para el día de trabajo.

Mantenimiento de Archivos

Todos los usuarios necesitan firmar las hojas de tiempo y verificar que su asistente personal haya trabajado las horas que se reportan en la hoja de tiempo. Algunos utilizan un sujetapapeles que las asistentes personales firman al entrar y salir, de modo que puedan entonces verificar las horas al firmar la hoja de tiempo. Otros utilizan un calendario para seguir esta información. Usted necesita desarrollar un sistema que funcione para usted.

Si usted está utilizando el modelo de usuario/empleador, usted puede tener que mantener otros archivos. Usted debe desarrollar un sistema para no perder de vista la información sobre el programa y sobre sus asistentes personales. En un almacén de suplementos de oficina encontrará variedad de artículos para el mantenimiento de archivos. Archivos que usted debe guardar incluyen la correspondencia de su agencia proveedora, evaluaciones de asistentes personales, e información relativa a los asistentes personales. Si usted tiene problemas en establecer un sistema que funcione para usted, hable con su coordinador de servicio ó con un instructor de habilidades para la vida independiente de su Centro para la Vida Independiente.

Evaluaciones

Diariamente, usted debe hacer una evaluación crítica de sus asistentes personales sobre el rendimiento de trabajo. Una evaluación escrita en intervalos regulares es también una buena idea. Esta es una manera más formal de dejar saber a su AP en qué va bien, y qué áreas necesitan un cierto trabajo.

Una evaluación escrita puede ser un simple memo dado a sus empleados discutiendo su rendimiento en el trabajo, ó usted puede utilizar una forma de evaluación. (Véase el ejemplo en la página siguiente.) Los puntos siguientes deben ser discutidos:

1. Conocimiento de trabajo - entiende la descripción de las funciones y los deberes del asistente personal.
2. Las habilidades del trabajo - tiene la habilidad para realizar todos los aspectos del trabajo
3. Puntualidad - es puntual, la asistencia a trabajar es buena, no toma descansos innecesarios ni dirige negocios personales durante el trabajo
4. Ética e integridad - demuestra honradez, integridad y respeta su privacidad
5. Comunicación - se comunica claramente y sigue instrucciones y normas
6. Iniciativa/Esfuerzo - acepta la responsabilidad, está dispuesto a poner extra esfuerzo cuando es necesario
7. Flexibilidad/Capacidad de Aprender – esta dispuesto y es capaz de aprender nuevas maneras de hacer las cosas

Para cada área usted puede simplemente marcar si su empleado(s) satisface ó no sus expectativas para esa posición. Usted puede también establecer una calificación de uno a cinco.

Utilice ejemplos concretos de rendimiento para apoyar su calificación del empleado en cada área. Esto justificaría cualquier acción correctiva que usted pueda necesitar tomar contra un empleado.

Recuerde hacer que su empleado firme una copia de la evaluación para confirmar que él/ella la han recibido y para conservar una copia en sus expedientes.-

FORMA PARA EVALUACION

Nombre _____

Fecha de la Evaluación _____ a _____ Fecha De Contratación _____

FACTORES DE RENDIMIENTO

	Excelente				Pobre
CONOCIMIENTO SOBRE EL TRABAJO	5	4	3	2	1
HABILIDADES EN EL TRABAJO	5	4	3	2	1
PUNTUALIDAD	5	4	3	2	1
ETICA E INTEGRIDAD	5	4	3	2	1
COMUNICACION	5	4	3	2	1
INICIATIVA/ESFUERZO	5	4	3	2	1
FLEXIBILIDAD/CAAPCIDAD DE APRENDIZAJE	5	4	3	2	1

COMENTARIOS DEL SUPERVISOR

RENDIMIENTO EN GENERAL

COMENTARIOS DEL EMPLEADO

FIRMA DEL SUPERVISOR

FECHA

FIRMA DEL EMPLEADO

FECHA

Su firma indica que usted ha leído este documento. Esto no necesariamente indica que usted este de acuerdo con su contenido.

Planeamiento De Suplentes

Los usuarios que optan por el modelo Usuario-Empleador son responsables de tener su sistema cubrimiento de reservas establecido. Aun los mejores asistentes personales se enferman, tienen emergencias familiares, y algunas veces renuncian y pasan a otros empleos. Pretender que esto no va a suceder es miope y puede dejarlo a usted en una difícil situación.

Planeando suplentes significa que usted debe advertir a los suplentes con tiempo para ver si ellos le pueden cubrir, y usted los debe ayudar a familiarizarse con sus necesidades de cuidado personal. Los asistentes de reserva pueden ser personas que usted no utilice por regla general, pero que están dispuestos a suplir el servicio en esta capacidad. ¿Tiene usted familiares ó amigos que puedan funcionar como sustitutos ocasionales? Usted podría dividir su tiempo de atención personal entre dos ó más APs de tal manera que si alguno no está disponible, otro podría estarlo.

Si su plan de reservas falla, la agencia solo podrá proveer el cuidado prioritario. Cuidado prioritario es definido como aquellas tareas que el usuario necesita para asegurar su salud y seguridad. Servicios adicionales no son considerados como cuidado prioritario. La agencia responderá tan rápido como le sea posible, pero usted podría estar esperando más tiempo del que estuviese si tuviera su propio sustituto. Estableciendo su propio sistema de reserva asegura también que usted conoce la gente que viene a su casa.

Planificación de Emergencias

Planificar para casos de emergencia es buena idea para cualquier persona. Tenga un plan para lidiar con diferentes tipos de emergencias: emergencias medicas, hospitalización, incendio, apagón eléctrico, tempestades y otros desastres naturales. Esta planificación debe incluir:

- Identificar a cual persona se debe informar en caso de hospitalización
- Identificar como va a comunicar a sus familia ó al asistente personal los casos de apagón eléctrico ó desastre natural
- Identificar las medicinas ó el equipo que se necesita llevar en caso de evacuación de emergencia
- Organizar la información de salud, los contactos de emergencia y la información testamentaria colocándola en un lugar de fácil acceso.
- Planificar una reserva de alimentos y agua en el caso de una emergencia por la nieve u otro desastre natural.
- Discuta sus planes de emergencia con su AP.

Abajo encontrará un formato que le ayudará a organizar la información.

Formato de Información En Caso De Emergencia

Su Nombre - _____

Medico de Servicios Primarios- _____

Número de Teléfono del Medico - _____

Hospital de su Preferencia- _____

Nombre y Numero de su Aseguranza - _____

Discapacid- _____

Otras condiciones Médicas - _____

¿Alergias? - _____

¿Donde Mantiene sus Medicinas?- _____

Lista de medicamentos y dosificación:

Contactos de Emergencia, en caso de ser hospitalizado ó que me sea imposible dirigir mi propio cuidado.

Nombre

Teléfono

Relación

1.

2.

Terminación del Empleo

Nada dura para siempre. Para muchas personas, el trabajo de asistente personal es una vocación pasajera, esto significa que usted estará entrenando empleados nuevos regularmente. Si un asistente personal renuncia dejando preaviso, tendrá tiempo suficiente para encontrar otro asistente personal. Llame a su agencia proveedora para obtener ayuda.

Si la separación ha sido iniciada por usted, debería planear anticipadamente la situación, solo si es posible. **Tenga presente** que esa determinación debe ser el último paso en el proceso de una evaluación concertada de rendimiento, y de maneras específicas de mejorar el rendimiento. Si usted ha dado esos pasos y el asistente personal no ha sido capaz de mejorar, entonces proceda con el despido.

Usted debe anticipar cualquier problema relacionado con el despido antes de discutirlo con su asistente personal, si el asistente personal se molesta y renuncia inmediatamente, usted debe tener planeado un asistente personal de reserva. En el caso de que el asistente personal se ponga enojado usted podría estar en peligro, bien sea su coordinador de servicio o un amigo deben estar presentes en la discusión.

En las situaciones en donde simplemente el asistente personal no le conviene (conflictos de personalidad, discrepancia en los horarios de trabajo), usted podrá dar dos semanas de preaviso si esta razonablemente seguro de que ello no lo va a poner en peligro o en una situación incómoda. Esto le dará a usted y a su asistente personal tiempo suficiente para planificar.

Deberán ser causas de terminación inmediata aquellas en las que el asistente personal ha:

- Robado algo suyo
- Sido abusivo
- Violado severamente el contrato

Terminar una relación de trabajo con un asistente personal puede ser emocionalmente incómodo para usted. El asistente personal puede ser una buena persona que simplemente no llena sus necesidades. El Programa de Atención personal existe para usted PUEDE satisfacer sus necesidades. Usted tiene derecho a un cuidado apropiado. Su asistente personal podría ser útil para otra persona o en otro tipo de trabajo. Si algunas partes del trabajo de él o ella son buenas, usted puede ofrecer una carta de referencia señalando esas habilidades.

En el caso de que el asistente personal haya sido abusivo, ha robado algo suyo, o ha violado severamente el contrato, los servicios deben terminar inmediatamente. Cualquier conducta que sea contra la ley debe además ser reportada a la policía. Llame al Coordinador de Servicio de Atención Personal si necesita ayuda.

En el momento que un asistente personal deja el empleo, debe exigir que le devuelvan todas sus

llaves: carro, casa, candados, etc.

Es también su responsabilidad la de notificar al Agente Fiscal que el asistente personal no trabaja más para usted. Es preferible una notificación por escrito.

Conservando Buenos Asistentes Personales

UN CONSEJO IMPORTANTE: Asegúrese de que los horarios de trabajo efectuado de sus asistentes personales sean presentadas a tiempo. De lo contrario, el ó ella puede no recibir su salario a tiempo. Si usted no cumple esta obligación básica, usted no puede esperar que las asistentes personales respeten lo que usted necesita de ellos.

El trabajo asistente personal es a menudo de paga baja, de horas inconvenientes, y sin beneficios laborales. Las asistentes personales que permanecen con el trabajo porque lo encuentran gratificante en lo personal. Usted puede ayudar a crear un ambiente en el cual las asistentes personales deseen trabajar para usted.

Una encuesta hecha en Madison, Wisconsin sobre asistentes personales proporcionó una cierta información sobre los tipos de ambientes de trabajo que las asistentes personales prefieren, y los que no gustan. En orden de importancia, las características que los APs prefieren de sus usuarios como patrones estaban:

1. Tratar los empleados con amabilidad, justicia, y respeto
2. Que sean consientes de sus propias necesidades de cuidado
3. Que ofrezcan alabanza y crítica, cuando son apropiados.
4. Que sean tan independientes como les sea posible

Los asistentes personales dijeron que sus trabajos eran mucho más agradables cuando tenían relaciones amistosas con sus patrones y había respecto mutuo entre el patrón y el empleado. Los asistentes prefirieron solucionar problemas relativos al trabajo hablándolos directamente con sus patrones.

Los APs encontraron las siguientes situaciones como difíciles para trabajar:

1. Patrones que exigen demasiado y que raramente, si acaso, muestran aprecio por el trabajo bien hecho.
2. Los patrones que son rígidos sobre la manera que desean que las tareas sean hechas.
3. Un patrón que siente pena de si mismo(a). El ó ella contagiara de sus frustraciones a los asistentes.
4. Patrones que intentan ser demasiado complacientes con sus asistentes, a menudo ocasionan que las necesidades del patrón no sean comunicadas y por lo tanto no sean llevadas a cabo.

Como ya han sido mencionadas, la habilidad de una buena comunicación es vital para manejar y conservar buenos asistentes personales. Para más información, vea la sección de técnicas de comunicación

Su Papel como Patrón

Límites sobre las Relaciones Interpersonales con los Empleados

Si usted usa el *modelo de usuario/empleador* del asistente personal, usted es el patrón y el asistente personal es su empleado.

Si usted usa el *modelo de agencia*, usted no es el patrón, pero todavía se espera de usted que dirija el cuidado de su hogar. Esto lo hace un supervisor de su asistente personal.

La naturaleza de la ayuda personal a menudo diluye las líneas entre empleador/supervisor y empleado. El asistente personal estará implicado con muchos de los aspectos privados y sensibles de su vida. El asistente personal, en algunos casos, es más familiar con las intimidades de su vida, que algunos de sus amigos más cercanos.

La relación simple de jefe y empleado puede no describir adecuadamente la relación que usted tiene con su AP. Cuanto más tiempo un asistente trabaja para usted, más probable es que se forme una relación de amistad. ¿Así pues, es esto una amistad, una simple relación de empleador/empleado, ó algo más?

Puesto que el programa de asistente personal define su papel como empleador/supervisor, esa parte de la relación DEBE ser mantenida, incluso si usted desarrolla una relación de amistad con su asistente personal.

Puede haber problemas si usted permite que una relación de amistad fuerte interfiera con su capacidad de tomar buenas decisiones por usted mismo. ¿Si el asistente personal viene tarde a trabajar, se va temprano, ó no completa las tareas de la manera deseada, no tendrá problemas al tratar de corregir estos comportamientos si el asistente personal es considerado un buen amigo? Usted necesitará decidir si usted puede ser al mismo tiempo jefe y amigo cercano de la misma persona.

Antes de que la relación comience, imagine la manera de balancear la relación entre patrón y amigo. Establecer una relación equilibrada es un proceso que toma tiempo. Es mucho más fácil convertir una relación de negocios en una de amistad que convertir una relación de amistad en una de negocios. Por ejemplo, si usted permite que un nuevo asistente personal utilice su computadora, puede ser difícil decirle más adelante que usted cambió de opinión. Por otra parte, si usted comienza la relación no permitiendo que su asistente personal utilice sus artículos personales, usted tiene la oportunidad de relajar las reglas más adelante.

Durante el período de la orientación de cualquier nuevo AP, usted podría discutir los límites, los derechos y las responsabilidades de usted y del asistente personal. Algunos ejemplos son los siguientes:

- ¿Debe su empleado golpear la puerta antes de entrar ó simplemente caminar hacia adentro cuando él/ella llegan a trabajar?
- ¿Cuánto tiempo de aviso debe dar el empleado si él/ella no puede asistir al trabajo?
- ¿Cuáles son sus reglas para el uso de sus artículos de uso personal (computadora, teléfono, alimentos etc.)?
- ¿Si usted está haciendo una llamada telefónica personal, desea quedarse a solas en el cuarto?

Pensando en esas clases de restricciones y el planear por adelantado evitarán problemas en el futuro.

Como empleador/supervisor usted debe también estar enterado de cómo sus interacciones con su asistente personal pueden ser percibidas. Cualquier comportamiento que se podría percibir como hostigamiento ó abuso podría crear problemas legales para usted.

Esta información ha sido adaptada de la publicación “Pathways: A Self Manager’s Guide to Personnel Management”, Independent Resource Centre, Winnipeg, MB, Canada. (Senderos: Una Guía De Auto Administración Para El Manejo De Personal, Centro De Recursos Para Una Vida Independiente, Winnipeg, MB, Canadá)

Tipos de Carácter de Asistente Personales y Usuarios

En las dos páginas siguientes se encuentran tipos de caracteres adaptados del manual "Independent Living with Attendant Care by the Institute for Rehabilitation and Research of Houston, Texas (Vida Independiente con Asistencia Personal, del Instituto para la Rehabilitación y la Investigación de Houston, Tejas)". Ilustran rasgos específicos del carácter que usted puede ser que reconozca en sus usuarios, amigos, en la familia, ó aún de usted mismo. Los rasgos no son exclusivos a cualquier persona individual. La personalidad asertiva, es por supuesto, la cual debe ser deseada.

Si usted ve cualquier persona que conozca, incluyéndose usted, en cualquiera de los tipos de carácter negativos, ¿qué medidas se pueden tomar para obtener la personalidad asertiva?

TIPOS DE CARÁCTER DE ASISTENTE PERSONAL

- 1- **El EXPERTO MÉDICO**
Éstos es la gente que ha desarrollado sus propias técnicas médicas y rehúsa hacer una tarea de cualquier otra manera. Dirigen el cuidado del usuario en lugar de permitir que el usuario asuma la responsabilidad de su propio cuidado.
- 2- **La MADRE**
El asistente personal siente que su trabajo consiste en cuidar la gente y criarla. Éste es el tipo de persona que acosa con su dulzura, acaricia a la gente en la cabeza ó hace cosas que no son necesarias.
- 3- **El MEJOR AMIGO/COMAPÑERO**
El asistente personal no permite ninguna privacidad al usuario y rechaza permitir que él/ella tenga otras relaciones sociales. Este AP espera probablemente ser incluido en todas las actividades sociales programadas por el usuario y de hecho, se ofenderá de ser excluido.
- 4- **El PROTECTOR EXCESIVO**
El credo de este asistente personal es, "yo se que es lo mejor para usted. "El AP trata de evitar que la persona tome incluso aquellos riesgos de menor importancia, animando así una relación de dependencia.
- 5- **El BUEN SAMARITANO** el asistente personal es un "yo lo hago mejor que nadie" cuyo objetivo primario es generar la sensación de ser indispensablemente necesitada. El credo de esta persona puede ser, "usted ha sufrido bastante ya, déjeme hacerme cargo de usted. "El BUEN SAMARITANO hará más de lo necesario para el usuario y puede tratar a él/ella como un niño.

- 6- **ABUSADOR DE LA DROGA**
Estos asistentes personales pueden hacer un buen trabajo cuando no están. "trabados" generalmente no son fiables y/o inconsistentes en su comportamiento.
- 7- **PREDICADOR**
Estos asistentes personales insisten en imponer su creencia religiosa a los usuarios. No respetan el derecho de la otra persona a tener sus propias creencias y valores.
- 8- **El CHISMOSO**
Estos asistentes personales adoran venir trabajar con el objeto de descubrir la más reciente información sobre el usuario, la familia de los usuarios, de otros asistentes personales y vecinos. Este tipo de AP siente que su trabajo es el de "reportero de la ciudad" esparciendo toda clase de información sobre la vida privada de la gente.
- 9- **El de PERSONALIDAD ASERTIVA**
Como toda la gente asertiva, estos asistentes personales comunican sus sentimientos y necesidades de manera directa, sin amenazas. Ellos no "bajan el ánimo" de la otra persona. Se comportan de una manera constante y tienen gran seguridad de si mismos.

TIPOS DE CARACTERES DE LOS USUARIOS

1- El AGRESOR

Éstos los individuos son excesivamente exigentes y mandones. No demuestran ningún aprecio por el asistente personal.

2- El MARTIR

Esta es la frase preferida del individuo "no se preocupe de mí", seguido por un gran suspiro. Esta actitud motiva sentimientos de piedad e incluso de culpabilidad de los miembros de la familia y del asistente personal.

3- El PACIFISTA

Esta persona trata ante todo de evitar conflictos de cualquier naturaleza. Esto da lugar a menudo a que las necesidades no se satisfagan debido a el miedo de que el asistente personal pueda enojarse si le es pedido realizar una tarea.

4- El CREADOR DE COMPLEJO DE CULPA

Esta persona tiene dificultad en aceptar su discapacidad y procura generar sentimientos de culpa en la otra persona. Su mensaje tácito es "pobrecito yo", ó "el mundo me debe algo". La gente tiende a evitar el creador de complejo de culpa debido a los mensajes negativos que genera

5- El MONTAÑA RUSA

Ésta gente experimenta oscilaciones extremas de humor que causan un comportamiento inconsistente. Un minuto esta persona está feliz, el siguiente, triste. El no saber qué esperar puede obstaculizar una comunicación eficaz.

6- El ABUSADOR DE LA DROGA

El usuario puede comportarse de una manera inconsistente y/o no poder asumir la responsabilidad de su propio cuidado. Esto pone la carga del cuidado en algún otro y no es conducente hacia la idea de la autonomía para una vida independiente.

7- PREDICADOR

El usuario procura convertir a su religión al asistente personal. Esta persona no respeta el derecho de la otra persona a su propia creencia y valores.

8- EL PERFECCIONISTA

Sus asistentes personales describen a estos usuarios a menudo como "muy exigentes". Generalmente, la persona insiste que las tareas sean realizadas de manera muy específica, de forma muy detallada y sin flexibilidad. Fijar prioridades realistas puede ser difícil para este individuo.

9- EL de PERSONALIDAD ASERTIVA

Los usuarios asertivos pueden expresar sus necesidades en una manera directa sin ser amenazadora. No manipulan a la gente. Se conocen a si mismos y tienen generalmente un aire de seguridad en sí mismo.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Una Nota Sobre El Idioma

**Algunos individuos con discapacidades utilizan sus ojos para oír a través de un intérprete ó sus manos ó tableros de comunicación para hablar. Las palabras "oyen", "escuchan", o "charlan," incluimos todos esos métodos de comunicación.*

Fundamentos de la Buena Comunicación

Los fundamentos de la buena comunicación se pueden resumir por la regla de oro:

No hagas a otros lo que no te gusta que hagan contigo

A todos nosotros:

- Nos gusta ser tratados con honestidad
- Nos gusta ser tratados con respecto
- Preferimos las personas que dicen lo que sienten y que sienten lo que dicen
-

Tomar tiempo para aprender buenas técnicas de comunicación le ayudará en todas las áreas su vida.

Tres Tipos de Comunicación

La forma de comunicación se puede agrupar en una de tres categorías: **asertivo, agresivo, y pasivo**. Los métodos pasivos y agresivos no son efectivos.

Comunicadores Asertivos:

- se tratan ellos mismos con respecto
- clara y honestamente indican sus propias ideas y necesidades
- Se mantienen en sus propios derechos mientras que no violan los derechos de otros
- son directos y honestos
- son seguros de sí mismos, incluso si otros no están de acuerdo

La meta de la **comunicación asertiva** es enviar mensajes claros y mantener buenas relaciones.

Comunicadores Pasivos:

- no indican sus necesidades u opiniones claramente, si es que hablan
- pueden tener baja estima de si mismo
- tienen la creencia de no de tener derecho a sus opiniones
- envían a menudo mensajes ambiguos diciendo sí cuando significan no
- no hacen caso a sus propias sensaciones pero puede sentirse resentidos más adelante

La meta de la **comunicación pasiva** es evitar conflictos, tensión ó situaciones desagradables. Puede ser frustrante interactuar con un comunicador pasivo.

Comunicadores agresivos:

- no respetan los derechos ajenos
- son conflictivos, dominantes, hostiles y sarcásticos
- utilizan amenazas, jurando, gritando, poniendo apodos, culpando ó acusando
- culpan a otros ó señalan "engaños" de otros en vez de indicar claramente lo que necesitan.
- intentan humillar ó asustar a los otros

La meta de los **comunicadores agresivos** es satisfacer sus propias necesidades a costa de otros. Este comportamiento es auto-derrotista porque enajena a otros. Puede ser temible e incómodo hablar con

un comunicador agresivo.

Las técnicas que se mencionan a continuación le ayudarán a mejorar sus habilidades como **comunicador asertivo**. Si las aprende y practica, le ayudarán en todas las áreas de su vida. Estas técnicas son adaptadas de un manual en la Internet por Dennis Rivers, M.A. Mire el final de esta sección para más información.

Técnica 1. Entendimiento Efectivo

Uno de los errores más comunes para el entendimiento en una comunicación es el hecho de que las personas se ocupan de pensar más en dar una respuesta, que en realidad escuchar con atención. Al escuchar:

- Préstele total atención a la otra persona.
- Préstele atención al lenguaje corporal, así como al expresado.
- Mantenga un contacto visual apropiado, de tal manera que la otra persona note que usted muestra interés.
- (Un contacto visual apropiado no significa mirar fijamente, sino contactar la vista de una manera no-amenazante.)
- Anime la persona que habla haciendo señales de asentimiento con su cabeza, diciendo "continúe", "cuénteme más", "uh-huh" ó algo similar. El estímulo verbal será especialmente importante si usted está hablando con alguien que tiene una discapacidad visual.

Cuando la persona ha terminado de hablar, **reitere** lo que él/ella ha dicho para cerciorarse que usted entendió el contenido. Esto implica el resumir brevemente lo dicho capturando el tono emocional.

Por ejemplo, usted podría con oraciones reflexivas de reiteración empezar a decir:

Déjeme ver si entiendo lo que usted está diciendo...

Así que usted está diciendo...

Usted está enojado porque...

Usted está entusiasmado porque...

Puedo ver que usted se siente realmente...

Si usted nota que lo que la persona está diciendo no se refleja en su lenguaje corporal, usted debe dirigirse así:

Aunque usted me está diciendo que está feliz, se le ve muy tenso y nervioso.

Usted me dice que no le importa trabajar tiempo extra pero suena enojado.

Cuando usted se toma su tiempo para reiterar lo que cree entender, la otra persona tendrá la oportunidad de corregir en caso de un mal entendido. Él ó ella podrían proveerle de información adicional.

Por ejemplo, la otra persona podría responder:

Sí, siento que usted no me da todas las veces el tiempo suficiente para cambiar mi horario.

No, eso no es lo que estaba diciendo del todo.

Sí, estoy enojado. Si usted me hubiera llamado con anterioridad, hubiera podido reunirme con mis amigos en el cine...

Sí, estoy feliz, pero también nervioso por el nuevo trabajo

Si la emoción es confusa, haga una conjetura tentativa, como: "Me suena como usted si estuvo un poco triste por todo eso..."

Esté atento a notar si la persona que habla acepta su reiteración, al decir cosas tales como "!sí!", "lo entendió", "correcto", y respuestas similares.

Un entendimiento reflexivo permite reconocer los *pensamientos* y *sentimientos* de otras personas. Esto no significa que usted necesariamente acepta ó aprueba lo que él/ella ha dicho. Usted tiene la opción de convenir ó de discrepar.

Con frecuencia, si alguien se siente oído, es muy probable que él/ella estaría dispuesto a trabajar por compromiso ó aceptar que el hecho de que, por esta vez, las cosas no le resultaron.

Algunos ejemplos reconociendo sensaciones, pero sin convenir:

Entiendo que usted piensa que estoy siendo injusto con las obligaciones de atención y cuidado que le he brindado. Permítame explicarle porque he tomado estas decisiones.

Entiendo que usted realmente quiere el fin de semana libre porque su hermana la visitará. Sé que usted no la ha visto desde el verano pasado y que la extraña. Desearía poder hacer algo, pero necesito que usted trabaje sus horas regulares este fin de semana. No tuve tiempo suficiente para hacer otros arreglos.

Entiendo que lavar la ropa es la actividad que menos le gusta del cuidado asistencial. Sé que es difícil porque vivo en el segundo piso y el lavadero está en el sótano del edificio. Debo insistir, sin embargo, que usted haga el lavado como parte de sus deberes de asistente del cuidado.

¿Puede pensar en algún ejemplo utilizado recientemente, en el cual haya aplicado usted ésta técnica de entendimiento reflexivo? (Piense en ejemplos involucrando sus hijos u otros miembros de la familia).

Si usa éste manual en grupo, usted puede dividirlo y practicar las siguientes situaciones hipotéticas utilizando una forma activa de entendimiento:

1. El asistente desea más horas.
2. El asistente desea tiempo libre.
3. El asistente le informa que se siente incómodo realizando una parte de su cuidado porque no se siente competente.
4. El asistente le dice que encuentra preocupada por su hija adolescente.
5. Un amigo le informa que su discapacidad está empeorando.
6. Su mejor amiga le dice que se está divorciando.

Técnica 2. Explique Acerca de lo que Quiere Hablar

Este paso nos pide el dejarle saber a la otra persona el tema que se va a tratar (el propósito) y el determinar si él/ella desea llevar a cabo la conversación en ese momento. Sería provechoso utilizar ésta técnica cuando se habla tanto con usuarios, como con personal de la agencia, especialmente acerca de situaciones difíciles)

Hay miles de razones para comunicarse. Estas serían algunas de las razones que usted tendría regularmente con usuarios y proveedores del servicio: dar información, direcciones, contar una historia, compartir un sentimiento, una experiencia, hacer una petición, dar una opinión, solicitar información. Las técnicas de comunicación descritas pueden ser utilizadas en cualquiera de éstas situaciones, aunque algunas de ellas sean emocionales ó parezcan desafiantes.

Sin embargo, en algunas oportunidades el propósito de la comunicación es negativo: mentir, burlar ó engañar, amenazar, herir, culpar, intimidar, atemorizar, inquietar, rabiar, controlar ó manipular. Obviamente, las personas no estarían anunciando que ésta es su intención. Si éste es su caso, reconsidere las razones para perseguir esta acción. ¿Qué espera lograr de ello?

La explicación del propósito de la conversación permite a los oyentes prepararse para lo que viene, especialmente si el tópico es de peso emocional. Temas de éste tipo podrían incluir el pedir tiempo libre en el trabajo, ó renunciar.

Aún en casos donde el tema no es emocionalmente difícil, ciertas conversaciones requieren de más tiempo, esfuerzo y participación que otras. Por respeto a la otra persona, se le informa a él/ella sobre el tópico a tratar, y se le pregunta si desea participar en ese momento.

Con la explicación del propósito se ayudará también al oyente a entender el “cuadro general” del tema a tratar.

Ejemplos explicando acerca de lo que usted desea hablar:

“¿María, tiene un minuto? Me gustaría hablarle sobre su desempeño en el trabajo hasta la fecha.”

“Carl, me gustaría hablarle acerca de tareas en quehaceres domésticos. Hay algunas cosas que quisiera se hicieran un poco distinto. ¿Es éste un buen momento para hablar?”

Técnica 3. Expresándose Claramente Usando "yo" en los Mensajes

Esta técnica construye un terreno común con la persona con la que usted está hablando. Puede usarse para señalar áreas problemáticas ó preocupaciones. Le permite a la otra persona ver el problema desde de su punto de vista lo que puede llevar a un resultado más positivo.

Los "mensajes en primera persona" (YO) se enfocan en usted, el portavoz. Usted comparte cómo usted está experimentando una situación con la otra persona. "mensajes en primera persona" son más eficaces que "mensajes en segunda persona" que enfocan las faltas ó errores en la otra persona. Los "mensajes en segunda persona" pueden hacer creer que usted está atacando a la otra persona. Aquí damos algunos ejemplos:

INTENTE USAR

Positivos mensajes en primera persona "YO"
Yo me siento frustrado cuando usted me interrumpe mientras yo estoy hablando.
Yo me siento enfadado cuando no puedo expresarle mis necesidades de servicio de personal.
Yo me siento fastidiado cuando tengo que recordarle limpiar la cocina aunque está en la lista de control.

EVITE USAR

Negativos mensajes en segunda persona "USTED"
Usted es irrespetuoso y rudo.
Usted es el peor coordinador de servicio que he tenido en toda mí vida.
Usted es un empleado doméstico terrible.

Los "mensajes en primera persona" (YO) pueden ser aun más eficaces combinándolos con las cinco maneras de experimentar las cosas. Investigadores de comunicación han identificado cinco maneras principales de adquirir experiencias las cuales ayudan a la persona con la que usted está hablando a entender lo que usted está intentando decir.

Estas son:

1. Lo qué usted está viendo, oyendo ó dándose cuenta
- 2 Las emociones que usted está sintiendo
3. Lo qué usted piensa está causando esas emociones
4. Lo qué usted quiere que pase
5. Cuál será el resultado positivo

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA EXPRESION

1. ¿Qué esta usted viendo, oyendo de otra manera sintiendo?
(Hechos solamente)
2. ¿Qué siente usted?
3. ¿Por qué se siente de esa manera?
4. ¿Qué quiere que pase ahora?
5. ¿Cual será el resultado? (!sin amenazas!)

EJEMPLO

Cuando usted contesta las preguntas por mi

Me siento deprimido
Porque me limita la independendencia y causa que otras personas me vean como dependiente.
Quiero que respete mi independendencia si evita contestar por mí.
Las otras personas me verán de acuerdo a la forma que me gusta que ellos me vean.

MÁS EJEMPLOS LAS CINCO DIMENSIONES

EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3 su propio ejemplo aquí

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1. ¿Qué esta usted sintiendo?
(Hechos solamente) | Al coordinador del Servicio: Cuando a menudo contesta su máquina de grabar en | Al asistente:
Cuando oigo que usted comenta sobre m mis asuntos personales | |
| 2. ¿Qué siente usted? | Me siento muy deprimido y frustrado | Me siento furioso, violentado y vulnerable. | |
| 3. ¿Por qué se siente de esa manera? | Porque cuando llamo, es usualmente acerca de un problema crítico que | Porque yo tengo derecho a tener privacidad el cual fue violado. | |
| 4. ¿Que quiere usted que suceda ahora? | Me gustaría que usted ó alguien de su oficina me llamara dentro de las 24 siguientes cuando yo llamo. | Yo espero que lo que usted ve y oye en mi departamento, quede en mi departamento. | |
| 5. ¿Cual será el resultado? | Así que mi servicio de ayuda personal camine mejor. | Así que rehagamos la sólida relación que alguna vez tuvimos. | |

Técnica 4. Use Peticiones en Lugar de Críticas y Quejas

Parece ser de la naturaleza humana quejarse y criticar cuando estamos disgustados, en lugar de buscar posibles soluciones. A menudo cuando los otros se sienten criticados no escuchan bien. Su energía se pierde en intentar defender su posición, planeando un contra ataque y salvar la cara, de tal manera que usted menos cerca a una solución.

Esta técnica es básica para la comunicación asertiva. Cuando usted tiene una queja, piense en cómo usted puede convertirla en una petición. Esto le ayuda a satisfacer sus necesidades sin herir a otros.

Cuando usted tiene una petición:

- sea específico
- haga la petición orientando hacia la acción requerida
- use un lenguaje positivo
- no haga comentarios sobre el carácter de la persona

Evite declaraciones "en blanco" como:

Usted siempre...

Usted nunca...

Ayude a su oyente a obedecer las peticiones dando las razones para su demanda.

En los ejemplos del cuadro de abajo, las quejas se enfocan en rasgos de carácter y no le dan ninguna idea a la persona ideas de cómo mejorar su conducta ó rendimiento. Las peticiones se enfocan en la acción y sus pasos específicos y las razones por las qué le gustaría que las cosas sean hechas de una cierta manera.

No use la quejas de abajo

**Use en cambio
Peticiónes específicas con explicación**

Yo deseo que usted fuera mejor en el cuidado de la casa	Quisiera que usted limpiara los gabinetes totalmente con jabón antibacteriano después de preparar la comida.	Esto evita que los gérmenes crezcan en los gabinetes.
¿No puede tratar de ser un mejor cocinero?	Quisiera que usted siguiera las direcciones del libro de cocina que he seleccionado para esta tarde.	Creo que tendremos una comida fabulosa.
Usted es muy lento en las tareas. ¿Es que no puede ser más rápido?	Quisiera que usted cargara la lavadora mientras está preparando la cena.	Será más eficiente si se hace la lavandería mientras se prepara la comida.
Al proveedor de servicio: Usted siempre me envía a asistentes malos. ¿Qué le pasa a usted?	Apreciaría a asistentes personales que lleguen a tiempo y que tengan buena higiene	Entonces tendré tiempo para acabar todo mi cuidado personal y no tendré que preocuparme de infecciones.
Su ejemplo aquí:		

Piense en algunas quejas recientes que usted ha tenido con sus asistentes ó con el proveedor de servicio. Puede usted pensar en maneras de enmarcar las quejas como peticiónes orientadas a acciones específicas con una cláusula explicativa.

Técnica 5. Haciendo Preguntas Abiertas

Hacer preguntas abiertas le ayuda a averiguar más sobre como las personas están sintiéndose y están pensando. Preguntas de si/no le darán respuestas cortas y abruptas.

Las preguntas abiertas le permiten a la otra persona dar una contestación más a fondo. Si usted está intentando resolver un problema ó está tratando de conocer a las personas alrededor de usted, preguntas abiertas le dan más información. Nosotros podemos aprender a hacer las preguntas más creativamente.

Ejemplos:

¿Cómo usted está sintiéndose acerca de esto? (Esta pregunta ABIERTA le da la posibilidad para mucha información.)

¿Usted puede ocuparse de este cambio? (Ésta es una pregunta de SI/NO. Usted probablemente no conseguirá información adicional sobre el cambio.)

¿Usted tiene alguna idea para mantener la cocina limpia? (Esta pregunta ABIERTA le da la posibilidad para más información.)

Evite las preguntas como:

¿Por qué usted hizo algo tan tonto?
¿Por qué usted es siempre tan imbécil?

Estos dos ejemplos son ineficaces. Ellos no se enfocan en resolver el problema y en cambio se enfocan en herir los sentimientos de la otra persona.

Estos ejemplos son más eficaces:

¿Qué sistema podemos emplear para que este problema no pase de nuevo?
¿Cómo podríamos trabajar juntos para resolver este problema?

Aprendiendo habilidades de comunicación buenas es un proceso a lo largo de la vida. Toma comprometerse y practicar, pero sus beneficios se extenderán más allá del Programa del Cuidado Personal.

Mucha de esta información se adaptó de un maravilloso manual de comunicación hecho por Dennis Rivers, M.A. "Communicating More Cooperatively, The Seven Challenges Communication Skills Workbook and Reader." (Comunicando más Cooperativamente, Los Siete Desafíos, Libro de Lectura y Ejercicios de Técnicas de Comunicación)

Este libro está disponible gratis en la página de Internet

www.coopcomm.org ó puede ser ordenado por \$10 a Dennis Rivers 133 East De La Guerra St., #PMB 420 Santa Bárbara, CA 93101. Nosotros recomendamos que usted estudie este libro práctico.

RESOLVIENDO PROBLEMAS Y EVITANDO CONFLICTOS

Resolver problemas es todo un proceso. Los pasos a seguir pueden ser los mismos para problemas relacionados con una silla de ruedas rota, como para con conflictos interpersonales. El modelo descrito a continuación es un proceso formal que involucra el idear posibles soluciones y la anotación de las ideas. Es probable, que para resolver un problema usted no requiera de toda el modelo, sin embargo, le será útil conocer todo el proceso.

1. Identificar el Problema

Esto parece bastante simple, pero podría ser posible que no todas las personas coincidan en que existe un problema. El hecho de que la hermana del usuario le esté dando continuas órdenes puede ser un problema para usted, así como puede no serlo para el usuario.

2. Definir el problema

Use las técnicas de comunicación descritas en la sección anterior. Defina el problema excluyendo juicios de personalidades, motivos, culpa y valores. Realice preguntas abiertas y preste una atención activa para lograr un mejor entendimiento y definición del problema.

¿Quién tiene el problema? Con ello implicamos: ¿Quién debe resolver el problema?

Ejemplos:

- a. Una silla de ruedas rota es su problema, pero su asistente personal ó sus familiares podrían ayudarle con la solución del problema.
- b. Un asistente personal que le molesta a usted porque le habla demasiado es su problema, a menos que esa actitud del asistente le lleve a perder su trabajo. Por lo tanto, el problema es de ambos.
- c. Un asistente personal que se queda sin niño y no logra conseguir un reemplazo dentro del término de una semana. El problema es de ambos.

Cada persona involucrada debe tener su aporte, pero quienquiera que tenga la posesión del problema toma la última decisión.

3. Generar soluciones

Todos los involucrados deben sugerir soluciones. Las soluciones no deben reflejar personalidades. (“Usted no debería ser tan perezoso.” “Usted no debería actuar como imbécil.”). Escriba cada una de las posibles soluciones, no importa que tan inalcanzables parezcan, sin ninguna evaluación, ni crítica, en ésta etapa.

4. Discusión y Evaluación

Todos los involucrados deben discutir los aspectos positivos y negativos de cada solución presentada. Hacer una lista de los pros y contras de las soluciones le ayudará con el proceso evaluativo.

5. Seleccionar una Solución

Decida cual sería la mejor solución para resolver el problema.

6. Plan de Acciones

Los involucrados acordarán que hará cada cual, cuando, donde y como para resolver solución al problema. Establezca una fecha posterior para discutir si ésta solución está dando resultado.

7. Evaluación de la Solución

Fije la fecha y la hora para discutir el resultado de la solución y haga correcciones al plan, de ser necesario.

Las relaciones de trabajo pueden fortalecerse y mejorar si se afrontan y encaran los problemas, tal como se describió anteriormente. Las relaciones laborales que utilizan el método de dar soluciones mantienen tanto al empleador, como al empleado, trabajando conjuntamente y bajo menor tensión.

Una Palabra Acerca de Personas Difíciles

Suponga que usted ha tomado a pecho éste manual y ha logrado desarrollar una auto- administración asertiva, que emplea técnicas positivas de comunicación y anima a sus asistentes a hacer lo mismo. ¿Le garantizaría esto que no va a tener ninguna persona problemática en su vida? **!NO!** La comunicación involucra más de una persona. Aunque las oportunidades para el éxito serían mayores si usted emplea técnicas positivas de comunicación, éstas no son una garantía. Algunas personas son simplemente muy difíciles para llevarse bien con ellas. Es posible que usted encuentre asistentes personales y coordinadores del servicio, difíciles y desafiantes. Si usted ha tratado al máximo de usar técnicas positivas de comunicación, pero ha sido en vano, es hora de admitir que está tratando con una persona difícil y proceder a otro nivel.

Si la persona difícil es un asistente personal, tal vez sea el momento de pensar en la terminación de la relación laboral. Si usted ha tratado de dirigir a la persona en lo relacionado a las áreas problemáticas, sin que haya habido cambio alguno en su actitud, puede que sea el momento de erradicar sus problemas y hallar un nuevo AP. Estos problemas deben documentarse a medida que se presentan. (Vea la sección de terminación del empleo.)

Si la persona difícil es su coordinador del servicio, y usted ha tratado de hablarle sobre el comportamiento que tiene, el siguiente paso a seguir sería hablar con su supervisor. Nuevamente, los problemas deben ser documentados, siendo específico con las actitudes que necesite referenciar. La agencia debe tener también un trámite interno para quejas y reclamos que usted puede utilizar. Si no obtiene una determinación del supervisor, tiene usted el derecho a contactar al Departamento de Bienestar Público (Welfare) en el número telefónico 1-800-757-5042.

USTED Y SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PERSONAL

UNA VEZ al año, el Proveedor (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003) debe realizar una visita de monitoreo domiciliaria y una de reevaluación. La primera visita domiciliaria se llevará a cabo seis meses después de que ingrese en el programa.

Durante la reevaluación anual, el coordinador del servicio reconsiderará el nivel de necesidades de cuidado que usted requiere. Es posible que pueda variar el número de horas que usted recibe y/o sus honorarios. Después de cada reevaluación usted recibirá el formulario, “Notificación de la Determinación de Elegibilidad para Servicios de Atención y Cuidado, Formulario PW 1299.” Este formulario describirá cualquier cambio determinado. Si usted no está de acuerdo con alguna de esas decisiones, siempre tendrá el derecho de apelar esa decisión. Si usted desea hacer una apelación deberá llenar el reverso del formulario. Usted tiene que sellarlo y enviarlo por correo dentro del plazo determinado en el formulario

Cada tres meses, el coordinador del servicio también le contactará por teléfono, para hacer un monitoreo durante la llamada telefónica. Las llamadas y visitas de monitoreo proporcionan una buena oportunidad para realizar preguntas, y discutir sobre cualquier problema ó preocupación que pueda existir.

Su coordinador del servicio se encontrará disponible para asistirle con el entendimiento de los requerimientos del programa y proporcionarle entrenamiento y apoyo para cualquiera de las áreas de la gestión asistencial, incluyendo:

- El reclutamiento
- Las entrevistas
- La contratación y el despido
- La supervisión
- La vida independiente.

La agencia está obligada a proporcionar entrenamiento a sus asistentes personales en lo relacionado ha:

- Enfermedades de la Sangre
- Acto 28 de la Ley de Pennsylvania sobre la negligencia hacia una persona dependiente de cuidado personal.

La agencia también ofrecerá entrenamiento en otras áreas relacionadas con la atención personal. Verifique con su proveedor del servicio cuando se llevarán a cabo éstos eventos de entrenamiento.

La agencia proveedora (CRC, después del 1ro de Octubre del 2003) tiene derecho a intervenir también en cualquier momento. Si hay indicios de que usted no está dirigiendo a su asistente ó su propio cuidado de una manera que sea sana y segura, la agencia puede requerirle a usted y/o a su asistente personal que tomen parte en un entrenamiento sobre aspectos de la atención y el cuidado. Usted puede apelar cualquier decisión que tome la agencia.

Sus Derechos de Usuario

Usted tiene derecho a:

Ser tratado con dignidad y respeto, lo cual incluye el derecho a la privacidad y la confidencialidad.

Participar en el desarrollo de un plan de cuidado.

Tener total acceso y entendimiento de los servicios existentes y las diferentes alternativas para estos servicios.

Recibir respuesta de manera oportuna y profesional de sus solicitudes de información y asistencia.

Estar informado del trámite para presentar quejas.

Ser atendido, de manera no amenazante, con sus inquietudes y reclamos.

Los siguientes son los derechos especificados en los requerimientos del Departamento de Bienestar Público (Welfare):

Tener una entrevista en su domicilio para determinar la elegibilidad dentro de los 15 siguientes días laborables de su solicitud de servicios de cuidado asistencial.

Recibir una notificación oral y escrita dentro de los diez días siguientes a la entrevista para la determinación de la elegibilidad, que incluya la razón por la cual se toma esa decisión, y una descripción de los derechos de apelación conforme a las reglas del debido proceso.

Recibir una notificación oral y escrita de la disposición de elegibilidad dentro de los diez días laborables después de la entrevista. Esta notificación puede señalar lo siguiente: la elegibilidad general, los cambios en las horas del servicio, y la elegibilidad para los fondos transferibles de ayuda médica (Medicaid).

Tener un formato asequible alternativo que incluya el uso de intérpretes ó

copias grabadas de la información pertinente del Programa de Atención y Cuidado, para aquellos aspirantes y usuarios que tienen una discapacidad visual ó auditiva, ó para aquellos que no hablan inglés.

Sus Responsabilidades Como Usuario

Usted tiene la responsabilidad de:

Notificar inmediatamente al coordinador del servicio sobre los problemas y dificultades que tenga con los servicios y/o con los asistentes personales.

Proporcionar, de manera no amenazante, la información específica y exacta sobre las circunstancias que le llevan a expresar una inquietud ó un reclamo.

Mantener un ambiente adecuado y seguro para el despacho del servicio.

Obtener la información necesaria para la toma de decisiones de cambios que se hayan avisado.

Tratar a los asistentes personales y a los proveedores con dignidad y respeto.

Entender y seguir las regulaciones y requerimientos del programa y aceptar las consecuencias si no actúa acorde a ellas.

Completar y presentar los hojas de control de tiempo para poder pagar puntualmente a los asistentes personales, de acuerdo a su programación de pagos.

No pedir a sus asistentes personales que realicen actividades fuera del contexto del programa.

Dar información constructiva de los resultados.

Facilitar la información de emergencia a los asistentes personales y al coordinador del servicio.

Las siguientes son las responsabilidades descritas en los requerimientos del Departamento de Bienestar Público (Welfare):

Reportar, bajo pena de ley, dentro de los siguientes 14 días de cualquier cambio ocurrido con usted, alguna variación en las circunstancias que pudieran afectar la elegibilidad, incluyendo dirección, ingreso, recursos, condición de elegibilidad para asistencia médica y condición funcional.

Proporcionar cuando le sea solicitado, la documentación de puntos relacionados con la elegibilidad, como una condición para recibir y continuar siendo elegible para el servicio de atención y cuidado, incluyendo la cooperación con el proceso de elegibilidad de Fondos Transferibles de Ayuda Médica (Medicaid).

Responsabilidad legal, bajo pena de ley, por la veracidad, exactitud y totalidad de la información provista para la determinación ó re-determinación de la elegibilidad, según testimonio en los formularios del Programa de Atención y Cuidado.

ABUSO Y NEGLIGENCIA MANTENIENDOSE SEGURO

El abuso puede ser físico, sexual, emocional ó verbal. El comportamiento abusivo es totalmente inaceptable y es también contra la ley.

Abuso físico es cualquier acción que cause dolor físico incluyendo golpear, empujar, empujar, pellizcar.

Abuso sexual incluye violación, cualquier contacto sexual indeseado, hostigamiento sexual.

Abuso emocional y verbal incluye poner apodos, intimidar, gritar e insultar.

Comportamiento Negligente es la falta de proporcionar cuidado apropiado, negar alimento, agua, ó medicamentos.

Si usted se está sintiendo asustado ó intimidado por un asistente personal, usted debe hablar con el personal de la agencia inmediatamente.

No minimice la situación, ó piense que saldrá de esta por sí mismo.

No espere a que la situación empeore.

El La ley 28, que es parte de la ley de Pennsylvania, prohíbe la negligencia contra una persona dependiente de cuidado. Cargos criminales se pueden elevar contra asistentes que son negligentes ó abusivos.

DIVERSIDAD Y CONOCIMIENTO CULTURAL

Normas Generales

Como usuario, usted puede tener la oportunidad de trabajar con gente de gran diversidad de orígenes, con diversos valores y creencias. Esto puede ser una nueva experiencia para usted. La tolerancia con respecto a las diferencias es la llave para llevarse bien con cada uno.

Usted puede observar todas las clases de comportamientos que son diferentes a los propios, incluyendo:

- gustos en alimentos
- religión
- actitudes sobre discapacidad
- actitudes sobre el trabajo
- importancia de la familia y de incluirlos en las decisiones
- mostrando ó no mostrando emociones
- haciendo ó no haciendo contacto visual
- importancia de ser puntual
- actitudes sobre niños
- niveles de asertividad

Esta es una lista corta. Sería imposible enumerar todas las diferencias que usted puede observar. **La mejor herramienta que usted puede desarrollar es una actitud de tolerancia, de aceptación y de respeto.** Si no afecta sus servicios personales del cuidado, entonces no debe ser un problema

Podemos encontrar a veces que las creencias y ritos de la gente son singulares ó extraños. Es naturaleza humana pensar que la manera como nuestra familia ó grupo cultural hace las cosas es la única manera correcta de hacerlas, pero esa no es simplemente la verdad.

Evite los estereotipos

Si usted conoce a una persona de una cultura diferente, no asuma que usted sabe como cada uno de esa cultura piensa ó actúa. Eso es estereotipar. Cada persona que usted conoce es una individualidad única. Usted puede interactuar con éxito con cada persona familiarizándose lo más posible con él/ella como individuo.

Apéndice A

Entendiendo el Proceso de Solicitud

Esto es un esquema del proceso de solicitud vigente antes de de octubre 1 de 2003. El proceso puede durar tanto como 12 semanas. Los pasos en el proceso se esbozan abajo.

1. Entrar en contacto con el proveedor para solicitar el servicio. El proveedor de servicio comprueba si usted se encuentra dentro de las siguientes normas:

- C que tenga por lo menos 18 años de edad y menos de 60 años
- C que tenga una discapacidad física de la que se pueda esperar dure por lo menos doce meses ó pueda llegar a ser fatal
- C que tenga necesidad de cuidado personal
- C que esté mentalmente alerta y sea capaz de seleccionar, supervisar, y si es necesario despedir a un asistente
- C que sea capaz de manejar su propios asuntos legales y financieros.

2. Si usted se encuentra dentro de las normas básicas, el proveedor de servicio programará una entrevista cara a cara con usted dentro de los siguientes 15 días laborables después de su primer contacto.

3. Primera Entrevista

El coordinador de servicio determina sus necesidades de cuidado personal y determina su elegibilidad general, así como la clase de ayuda que usted necesita cada día. Dentro de diez días calendario, le será enviada por correo la forma 1299, "Notificación de la Determinación de Elegibilidad de los Servicios de Cuidado". El Coordinador de Servicio proveerá de usted un MA-51 en ese momento. Debe ser llenado por su médico y ser devuelto en el plazo de 45 días para mantener su elegibilidad.

4. Si resulta ser elegible, los siguientes pasos determinan qué fuente de financiamiento pagará su cuidado personal. Hay **dos fuentes de financiamiento** para el Programa de Cuidado Personal en Pennsylvania:

- La ley 150 usa fondos del estado. (La ley 150 refiere a la pieza de legislación que creó el programa. Usted podría tener que pagar un honorario semanal.)
- El Medicaid Waiver (Programa de transferencia de fondos de ayuda médica) utiliza una combinación de fondos del estado y de fondos federales. (El cambio se refiere al hecho de que el dinero está siendo quitado de la institución clínica de cuidado para pagar el cuidado del asistente en el hogar. Usted no pagará ningún honorario.)
- Si usted califica para los fondos de Medicaid Waiver (Programa de transferencia de fondos de ayuda médica), usted debe utilizar esos fondos en lugar de los del La ley 150. (Este paso es obligatorio por mandato del Estado de Pennsylvania.)
- Si usted no califica para los fondos de de Medicaid Waiver (Programa de transferencia de fondos de ayuda médica), pero es elegible para el cuidado personal, usted utilizará los fondos de La ley 150.

5. Elegibilidad Médica

- El proveedor de servicio envía el MA-51 (sigla en inglés) a la Agencia del Área para la Vejez. La Agencia del Área para la Vejez ha sido asignada por mandato del estado para completar el paso siguiente para todos los aspirantes, sin importar su edad.
- Alguien de la Agencia del Área para la Vejez le llamará para establecer una cita y entrevistarse con usted para determinar una Evaluación de Opciones, que determinará su elegibilidad médica para el programa.

- La Evaluación de Opciones puede tomar de 1 a 2 horas.
- Las Agencias del Área para la Vejez tienen 30 días para completar y devolver la evaluación de opciones al proveedor de servicio.
- Si usted no es elegible para fondos de Medicaid Waiver, (Programa de transferencia de fondos de ayuda médica) usted puede recibir financiamiento por el La ley 150

6. Oficina Del asistente Del Condado

- El MA-51 (sigla en inglés) la Evaluación de Opciones se envían a la Oficina de Asistencia del Condado, en donde se revisa la elegibilidad financiera y médica.
- La oficina del asistente del Condado le enviará una forma llamada AP 162 al proveedor de servicio para confirmar ó negar la elegibilidad.

7. Comienzo del Servicio

- El Coordinador de Servicio le enviará otra forma 1299 con la fecha de comienzo de servicios, y las horas del servicio que usted recibirá.

Apéndice B
Centros de Recursos Comunitarios

Regiones Noroeste y Suroeste

Three Rivers Center for Independent Living (TRICL)
Mr. Bill Chrisner, President and CEO
900 Rebecca Avenue
Pittsburgh, PA 15221
(412) 371-7700

Región Norte Central

Lycoming-Clinton Joinder Board
Ms. Ellen DiDomenico, Human Services Director
200 East Street, Sharwell Building
Williamsport, PA 17701
(570)323-6467

Región Sureste

Jewish Employment and Vocational Service (JEVS)
Ms. Donna Boyer, Program Director
1845 Walnut Street
Philadelphia, PA 19103
(215) 854-1871

Región Noreste

Allied Services
Ms. Mary Lou Knabel, Director of In Home Services
100 Abington Executive Park
Clarks Summit, PA 18411
(570)348-2227

Región Sur Central

United Disabilities Services
Kathy Zumbrun, Director of Community Resource Center
1901 Olde Homestead Lane
Building B
Lancaster, PA 17605-0485
(717) 397-1841

Apéndice C

Centros Para La Vida Independiente De Pennsylvania

Todos los centros proporcionan cuatro servicios de base para la gente con discapacidades y sus familias: Información y Referidos, Ayuda del Semejante, Entrenamiento de Habilidades para la Vida Independiente, y apoyo. La mayoría de los centros proporcionan también una variedad de otros servicios.

Allentown

Lehigh Valley CIL, 435 Allentown Drive, Allentown, PA 18109, 610-770- 9781,
TTY: 610-770-9789

Altoona

CIL Of South Central Pennsylvania, Station Mall- Suite 30, Ninth Avenue at 17th Street, Altoona, PA 16602, 814-949-1905, TTY: 814-949-1912

Camp Hill

CIL Of Central Pennsylvania, 207 House Ave, Suite 107, Camp Hill, PA 17011, 717-731-1900, TTY: 717-737-1335

Erie

Community Resources for Independence, 2222 Filmore Avenue, Erie, PA 16506, 814-838-7222, TTY: 814-838-8115

Erie

Voices for Independence, 3711 West 12th Street, Erie, PA 16505
814-838-9890, TTY: 814-838-3702

Hazleton

Anthracite Region CIL, 44 West Broad Street, Hazleton, PA 18201-6418, 1-800-777-9906, TTY: 570-455-9800

Newtown Square

Freedom Valley Disability Enablement, INC., 3607 Chapel Road Newtown Square, AP19073, 610-353-6640, TTY: 610-353-8900

Philadelphia

Liberty Resources, Inc., 1341 North Delaware Avenue, Suite 105
Philadelphia, PA 19125, 215-634-2000, TTY: 215-634-6630

Pittsburgh

Three Rivers CIL, 900 Rebecca Ave, Pittsburgh, PA 5221, 412-371-7700,
1-800-633-4588, TTY: 412-371-6230

Reading

Abilities in Motion, 416 Blair Avenue Reading, PA 19601, 610-376-0010,
TTY: 610-288-2301

Scranton

Northeastern AP CIL, 431 Wyoming Avenue, Lower Level, IBEW Bldg,

Scranton, PA 18503-1228, 570-344-7211, TTY: 570-344-5275

St. Marys

Life and Independence for Today, 503 East Arch Street, St. Marys, PA 15857,
814-781-3050, TTY: 800-341-5438

Washington

Tri-County Patriots for Independent Living, 69 East Beau Street Washington,
PA 15301, 724-223-5115, TTY: 724-228-4028

Williamsport,

CIL of North Central Pennsylvania, 210 Market Street, Suite A Williamsport,
PA 17701, 570-237-9070, TTY: 570-327-5254

York

Center for Independent Living Opportunities, 3450 Industrial Drive York, PA
17402, 717-840-9653, TTY: 717-840-9653

Apéndice D

PRECAUCIONES UNIVERSALES

Todas los asistentes personales deben recibir entrenamiento de su patrón (agencia ó usuario/empleador) con respecto a las precauciones universales. Si usted utiliza el modelo de usuario/empleador, es su responsabilidad cerciorarse de entrenar a sus asistentes en precauciones universales. (Usted puede pedir ayuda a la agencia para esta tarea.)

La idea de precauciones universales es de que TODA la sangre y fluidos corporales sean tratados como si fuesen potencialmente dañosos. Las precauciones universales reducen el riesgo del SIDA, de la hepatitis B, y de otras enfermedades de transmisión sanguínea. Cualquier persona que podría estar expuesta a la sangre ó los fluidos corporales (incluyendo sangre de la menstruación, semen, las secreciones vaginales, saliva al cepillar los dientes, llagas abiertas, materia fecal u orina) debe seguir estos procedimientos.

Cumplir con las precauciones universales ayudará a asegurar la salud y la seguridad de usted y de sus asistentes personales.

Universal Posible Exposición a Enfermedades de Transmisión Sanguínea

1. Inmediatamente y a fondo lávese las manos u otras áreas de la piel con agua y jabón, enjuague las membranas mucosas (ojos, nariz, boca) después del contacto con sangre u otro de los fluidos corporales de riesgo y lávese las manos.
2. Quite y cambie la ropa que se ha manchado con sangre u otros fluidos corporales de riesgo y lávese las manos.
3. Divulgue a su doctor y a su patrón cualquier exposición donde la sangre u otra en los fluidos corporales de riesgo habrían podido contaminar al cuerpo del empleado a través de los ojos, la nariz, la boca, heridas de la piel, picaduras, cortes ó raspaduras.
4. Después de reportar una posible exposición, solicite una evaluación y seguimiento médico.

Precauciones Universales

Procedimiento De Equipo de Protección

1. Su empleador debe proporcionar el equipo protector tal como guantes de látex, delantales plásticos y máscaras para la cara.
2. Los asistentes personales deben utilizar el equipo protector para cualquier ayuda que implique exposición a sangre, semen, secreciones vaginales, saliva al cepillarse, ó al usar la seda dental, el uso de equipo dental con agua, llagas abiertas, fluidos corporales con sangre visible, ó fluidos corporales que pueden tener sangre tal como materia fecal u orina.
3. Los guantes deben ser utilizados siempre mientras que proporciona las siguientes ayudas:
 - a. Al bañar el área rectal ó de la ingle
 - b. Cuidado de la defecación
 - c. Higiene oral (al ayudar a cepillar, usar sedas ó aplicaciones del equipo de agua)
 - d. Usando una maquinilla de afeitar de seguridad
 - e. Ayuda en el sanitario incluyendo pañales/Pantaloncillos
 - f. Mantenimiento de la vejiga/catéter al cambiar, limpiar artículos urinarios, cateterizaciones intermitentes
 - g. Productos femeninos de higiene - cambio ó descarte
 - h. Limpieza de áreas abiertas de de la piel ó aplicación de un vendaje
 - i. Manipulación de ropas manchadas, tendidos de cama
 - j. Tocadores de la limpieza, bacinicas de taburete ó equipo manchado
 - k. Cuando lava/desinfecta superficies con sangre, materia fecal, orina ó en los fluidos corporales de riesgo
 - l. Cualquier tarea que podría causar el contacto de las manos con sangre u otros fluidos corporales de riesgo
4. Tareas que deben requerir el uso de delantales plásticos:
 - a. Los que implican salpicado de fluidos corporales
 - b. Manipulación de tendidos y ropas manchados
 - c. Tareas en las cuales su ropa está en el riesgo de mancharse por la sangre ó fluidos corporales
5. Utilice protectores de cara para las tareas que implican salpicado, por ejemplo, al cepillar, pasar la seda dental ó con un implemento de agua para dientes.
6. Normas sobre el uso de guantes:
 - a. Use el tamaño correcto.
 - b. Reemplace los guantes cuando estén gastados, punzados ó contaminados.
 - c. Los guantes de Látex son desechables – **NO LOS REUSE Ó LAVE.**
 - d. Remueva los guantes pelando al revés desde la parte interna sin tocar la piel ó muñecas/manos.
7. Los guantes y los delantales usados deben botarse directamente al receptáculo de la basura.
8. Los protectores de cara deben limpiarse con un desinfectante y deben rehusarse.
9. Se requiere el lavado de manos después del uso y disposición de guantes ó delantales y después de limpiar los protectores de cara.

**Precauciones Universales
Procedimiento de Desinfección**

1. Use guantes de látex y/o delantal como sea necesario para proteger la piel y el vestido.
2. Limpie la sangre, superficie sucia ó equipo con una toalla ó trapo desechable.
3. Aplique un desinfectante ó 1 a 10 cloro blanqueador en mezcla con agua la superficie sucia y permita que se seque con el aire.
4. Tire todos los trapos, toallas, guantes, delantales, en una bolsa plástica.
5. Esté seguro el exterior de bolsa plástica está limpio ó ponga en otra bolsa limpia y séllela herméticamente.
6. Disponga propiamente de bolsa
7. Lávese las manos.

Precauciones Universales Procedimiento del Lavado

1. Use guantes de látex ó delantales plásticos si la piel ó ropa pudieran llegar a tener el contacto con sangre u otro de los fluidos de riesgo del cuerpo. Lávese las manos después de quitárselos.
2. No sacuda el tendido de la cama sucio ó la ropa.
3. Impida que el tendido/ropa sucia haga contacto con otras superficies (es decir, mobiliario ó suelo).
4. Ponga la basura directamente en la bolsa de plástico en el mismo sitio (es decir, lado de la cama, baño).
5. Use guantes para poner el tendido/ropa sucios en la lavadora.
6. Use agua caliente en el ciclo de lavado y calor alto en el ciclo de secado.
7. Lave el tendido/ropa sucio por los fluidos del cuerpo separadamente de la lavada regular.

Precauciones Universales Botada de Basura

1. Todos los guantes y delantales sucios deben ponerse directamente en el receptáculo de basura.
2. Todas las almohadillas, toallas del papel, trapos y productos de higiene sucios también entran directamente en el receptáculo de la basura.
3. Esté seguro el exterior de la bolsa plástica esté limpio y no esté goteando, ó póngalo en otra bolsa plástica limpia para manipularlo.
4. Séllelo muy bien y dispóngalo propiamente para el removimiento de basura.

Precauciones Universales El Procedimiento de Higiene Personal

1. No coma, beba, fume, aplique cosméticos ó bálsamo de labios, ó manipule lentes de contacto mientras realiza tareas que involucran exposición a fluidos corporales.
2. El lavado de las manos se hace con jabón y agua corriente durante 10 a 15 segundos usando una toalla del papel limpia para secarse.
3. El lavado de la mano es un imperativo:
 - a. antes de empezar las tareas de cuidado directas;
 - b. antes de tocar, preparar, cocinar, ó comer los alimentos;
 - c. antes de pasar sus manos por los ojos, nariz, ó boca;
 - d. después de quitarse los guantes, delantales ó protectores faciales;
 - e. después del uso personal del sanitario por parte del empleado.
 - f. después de la exposición directa de fluidos corporales (por Ej. orina, materia fecal, sangre, etc.).
4. Si el asistente personal tiene un vendaje en su mano, deberá usar un guante durante todo contacto con el usuario.

Precauciones Universales Limpieza y Cuidado del Equipo Urinario

Utilice guantes siempre que esté en contacto con orina. Use un delantal plástico, si usted piensa que puede salpicar su ropa mientras limpia el equipo urinario.

Utilice UNA de las siguientes soluciones:

La SOLUCIÓN BLANQUEADORA se utiliza para quitar las manchas y el olor del plástico (por Ej. en los tubos, las válvulas de las bolsas de piernas, los conectores, etc.). Mezcle una solución de una de cloro por diez de agua, (1-10).

La SOLUCIÓN del VINAGRE se utiliza para quitar los depósitos minerales (de la orina) que puedan tapar los tubos, los conectores, las válvulas, etc. Mezcle una solución de una de vinagre por diez de agua, (1-10).

- A. Ponga los plásticos en remojo de 20 a 30 minutos, en un envase grande de cristal, un balde plástico ó un lavabo, utilizado solamente para este propósito.
- B. Sumerja los tubos y llene las bolsas con esta solución, para asegurar que todas las piezas están expuestas a la solución blanqueadora. (Una jeringuilla puede ser útil para introducir ésta Solución a través de la tubería)
- C. Vierta esta solución dentro del sanitario después del remojo, NUNCA la bote en el lavamanos del baño, ni en el lavaplatos de la cocina.
- D. Rellene el envase con agua fría y enjuague meticulosamente el equipo urinario, por lo menos dos veces, vaciando el contenido de agua dentro del sanitario después de cada enjuague.
- E. Cuelgue al equipo, para que se seque, en los estantes para toallas del área de la bañera ó la ducha.

Apéndice E

Preparación y cuidado de los alimentos.

Como usuario, usted puede estar dirigiendo a un asistente personal en lo relacionado con las compras, la preparación, y el almacenamiento de los alimentos. Es importante estar familiarizado con las técnicas básicas de seguridad para el manejo de los alimentos. Una intoxicación por alimentos puede causar una enfermedad peligrosa y potencialmente fatal. Al seguir los procedimientos de cuidado en la cocina, usted reducirá considerablemente el riesgo.

CONSEJOS APRA EL CUIDADO DEL ALMACENAMIENTO Y LA PREAPRACION DE LOS ALIMENTOS

1. Lavarse siempre las manos, antes y después de tocar el alimento.
2. Compre solamente la cantidad que usted puede utilizar antes de que se estropee.
3. Tanto en las compras, como en el almacenaje, coloque las carnes de res y las aves en bolsas plásticas, para que sus jugos no contaminen otros alimentos.
4. Deseche cualquier alimento percedero que se haya quedado afuera a la temperatura ambiente por más de dos horas.
5. Coloque los alimentos comprados más recientemente en los estantes, de tal manera que queden detrás de los artículos más antiguos, para que éstos se gasten primero.
6. Guarde los alimentos básicos (azúcar, harina, cereales) en envases herméticos.
7. Mantenga la temperatura del congelador a cero grados Fahrenheit (0° F) ó más fría y mantenga todos los artículos congelados en envases herméticos, Ej: bolsas ó envolturas para el congelador. Mantenga la temperatura del refrigerador en 40° Fahrenheit ó menos y almacene todas las sobras en recipientes herméticos para prevenir la contaminación entre ellos y que se pasen olores y sabores.
8. Remueva y deseche inmediatamente todos los alimentos dañados y mohosos que encuentre en el refrigerador.
9. Deje suficiente espacio alrededor de los artículos almacenados en el refrigerador para que el aire circule libremente alrededor de ellos. Esto evitará tener espacios calientes, ó fríos, en el refrigerador.
10. Almacene los alimentos básicos y los artículos enlatados en gabinetes limpios, frescos, oscuros, y secos, lejos de los tubos del agua, ductos de la calefacción, y del piso.
11. Las tablas de cortar y los mesones de la cocina deben ser lavados inmediatamente después de su uso, con agua caliente jabonosa. Desinfecte las tablas de cortar con una solución de una cucharita de cloro disuelta en un galón de agua.
12. No congele los alimentos que hayan sido previamente descongelados, a menos que se cocinen.
13. No utilice la misma tabla de cortar para carnes y vegetales.
14. No almacene productos de limpieza con alimentos en la misma despensa. (Ej.: blanqueador y papas bajo el lavaplatos de la cocina).
15. No deje sobrados de alimentos para “enfriar” sobre el mesón de la cocina. Refrigérelos rápidamente.
16. No escurra, ó remoje en el lavabo de la cocina ó del baño NINGÚN equipo urinario.

De la página de Internet de USDA: Basics for Handling Food Safely. (Fundamentos básicos para manejar alimentos higiénicamente).

Apéndice F

La Valorización del Rol Social

¿Qué es? La Valorización del Rol social, ó SRV (Sigla en Inglés), es la filosofía que busca mejorar la calidad de vida de las personas y grupos que no son valorados por la sociedad.

El Concilio De Desarrollo de Discapacitados de Pennsylvania cuyo objeto social ha hecho posible este manual, cree que los proveedores de servicios y usuarios deben entender la filosofía de SRV. El SRV da algunas razones por las cuales las personas con las discapacidades pueden tener dificultad de conseguir las " cosas buenas" de la vida: una casa, familia, respeto, aceptación, educación, oportunidades de trabajo, y estándar decente de vida. Más importante, nos da algunas ideas de cómo mejorar esta situación.

Algunas Ideas Básicas:

SRV aplica a todas las personas y grupos que se sacan de la corriente principal, no sólo personas con las discapacidades.

Las personas pueden ocupar muchos roles diferentes en la sociedad. Los ejemplos de roles incluyen: de padre, de esposo, de empleado, de amigo, voluntario, artista, patrón, de aficionado, dueño de mascota, delincuente, paciente. ¿Puede usted agregarse a esta lista?

Los roles tienen un valor ó estatus asignados a ellos, dependiendo de la época y lugar. Por ejemplo, en algunas culturas, se respetan los mayores, pero no en otros. Algunas personas valoran a las madres que se quedan en casa. Otros no lo hacen. Todos nosotros tenemos presunciones sobre las personas debido a sus roles. Piense sobre los roles siguientes y de su opinión de cada uno:

- artista
- piloto
- asistente personal
- madre
- mesonero
- senador
- recipiente de bienestar social (welfare)
- preso

El valor que nosotros ponemos en los roles puede cambiar y puede influenciarse por otros roles mantenidos por la persona.

¿Cómo cambian sus opiniones sobre esos roles si una persona presenta más de un rol?

Una madre que es senador

Un piloto que es un delincuente ya declarado culpable

Un artista usuario de bienestar social (Welfare)

Enumere algunos roles que normalmente tienen un alto valor:

Enumere algunos roles que normalmente tienen un bajo valor:

Liste algunos roles que usted ocupa:

Si una persona tiene un rol estimado en la sociedad esa persona es más propensa a recibir las cosas buenas que la sociedad ofrece. Si una persona cumple un rol negativo también puede ser rechazada por la comunidad, la sociedad e incluso la familia, ser mantenida a parte de la sociedad, tenga imágenes negativas atadas a ellos, y pueden ser objeto de abuso.

Históricamente, a las personas con discapacidades se les ha dado un valor bajo ó negativo en nuestra sociedad. A continuación unos roles negativos que a veces se han asignado a las personas con discapacidades:

- papel del niño
- carga para la sociedad
- objeto de lástima

pecadores

- objeto de burlas
- amenaza
- paciente
- infrahumano

El SRV sugiere que la manera mejor de obtener mejor valoración social de las personas es promover papeles positivos para personas históricamente devaluadas y/o mejorar el valor de los roles que ellos sostienen.

El SRV sugiere que nosotros examinemos el idioma y la imagen al intentar mejorar un papel social.

Idioma

Palabras que producen sentimientos de lástima y victimización crean imágenes negativas. Use un idioma que de poder y que cree imágenes positivas. Use un lenguaje que ponga a las personas primero, por ejemplo:

- Persona que tiene una discapacidad
- Persona que tiene parálisis cerebral
- Persona que tiene una lesión en la espina dorsal

Palabras que tienen connotaciones negativas son:

- Víctima de
- Inválido
- Cojo
- En silla de ruedas

Palabras con connotaciones más positivas:

- Persona que usa silla de ruedas
- Persona que tiene una discapacidad

Imagen

Nos han dicho a menudo que una imagen vale más que mil palabras. Nuestras mentes rápidamente fijan las imágenes y las usamos para formar opiniones sobre lo que está pasando a nuestro alrededor.

Las imágenes negativas son muy poderosas. A veces las personas están intentando ser útiles y resultan creando una imagen negativa. Esta imagen negativa crea problemas continuos para los "destinatarios" de esta ayuda.

Uno de los mejores ejemplos de esto son los tele maratones relacionados con discapacitados. La mayoría de las personas que se involucran quieren ser útiles, en su lugar las imágenes creadas en los tele maratones evocan lástima. Las personas que miran los tele maratones forman una opinión de los individuos con discapacidades que tienen efectos perjudiciales de largo plazo, aunque la meta a corto plazo de conseguir dinero se puede haber logrado.

El hecho de que las personas con imágenes negativas atadas a ellos se sacan de la corriente principal, es improbable para ellos recibir las "cosas buenas" que la sociedad ofrece. Acciones y situaciones pueden evaluarse con esta perspectiva. Nosotros siempre podemos preguntar que qué tipo de imagen está creándose por nuestras acciones ó las actividades que nosotros apoyamos. ¿Por ejemplo, cuándo usted está acompañando un usuario en la comunidad, su conducta denota claramente que usted es un empleado que está trabajando para el usuario? ¿Qué imagen se crea por sus interacciones?

¿Puede usted pensar en actividades en las que ha estado involucrado que hayan creado imágenes positivas ó negativas?

Apéndice. G Materiales de Recurso

El Movimiento para la Vida independiente, Historia y Filosofía LIBROS

The New Disability History: American Perspectives. (La Nueva Historia de la Discapacidad: Perspectivas Americanas) Paul Longmore (editor) Lauri Umansky (editor). 2001. Cahners Business Information, Inc.

Beyond Ramps: Disability at the End of the Social Contract. (*Más allá de las Rampas: La Discapacidad en el final del Contrato Social*). Marta Russel. 1998. Common Courage Press

Disability and Culture. (*Discapacidad y Cultura*). Benedicte Ingstad (editor), Susan Reynolds Whyte (editor). 1995. University of California Press

Nothing About Us Without Us: Disability Oppression and Empowerment (*Nada Sobre Nosotros Sin Nosotros: Opresión y Fortalecimiento de los Discapacitados*). James Charlton. 2000. University of California Press.

SITIOS EN LA INTERNET

<http://www.ncd.gov/> National Council on Disability . (Concilio Nacional Para la Discapacidad)

www.disabilityresources.org Recursos sobre discapacidad. Miles de los mejores recursos sobre discapacidad en la Internet, seleccionado y anotado por el personal de *Disablity Resources Monthly* (la Publicación mensual de Recursos de Discapacidad), ordenado alfabéticamente, de fácil acceso. www.ilru.org/ Independent Living Research Utilization (Investigación de la Utilización de la Vida Independiente)

Viviendo Bien con una Discapacidad

www.tell-us-your-story.com foro de discusión de discapacidades, las historias en el conocimiento, derechos e inspiración,

Changing Lanes (Cambiando Caminos), Michael Creure, una guía para tratar con la discapacidad, envejecimiento, ó enfermedad,

Dirigiendo Los asistentes Personales

Avoiding Attendants from Hell, A Practical Guide to Finding, Hiring, and Keeping Personal Attendants,(*Evitando Los Auxiliare del Infierno, Una Guía Práctica para Encontrar, Contratar, y Mantener a los Asistentes Personales*) June Price.

Managing Personal Assistants: A Consumer Guide (*Manejo de Los Asistentes Personales: Una Guía del Usuario*), de la Paralyzed Veteran's Association (Asociación de Veteranos Parálíticos), un manual disponible en www.pva.org/NEWPVASITE/publications/pubs/PersAsst.htm ó llamando al (888) 860-7244

Hiring and Management of Personal Care Assistants for Individuals with Spinal Cord Injuries (*Contratando y Dirigiendo Asistentes del Cuidado Personal para los Individuos con Lesiones de la Espina Dorsal*). Un manual disponible en www.tbi-sci.org