



Community First Choice

Hoja informativa sobre la gestión de servicios

Usted tiene el derecho de participar activamente en los servicios y apoyos que recibe. Esto significa que usted debe ser capaz de:

- Identificar sus necesidades
- Fijar sus metas
- Planear sus servicios

En Community First Choice, su opinión cuenta al momento de decidir:

- Quién le brindará ayuda personal y servicios de habilitación
- Las acreditaciones y la capacitación que deba tener el proveedor
- Cómo se le brindarán los servicios

Si quiere recibir ayuda para conocer las opciones de proveedores disponibles y para escoger quién le brindará los servicios, Community First Choice ofrece capacitación para que pueda gestionar sus servicios. Con esta capacitación aprenderá a seleccionar, supervisar y cesar de sus funciones a sus proveedores de servicios o asistentes personales. Esta capacitación es un beneficio que no afectará ni el presupuesto de los Servicios Administrados por el Beneficiario ni los límites que se apliquen a los costos.

- Si recibe servicios por medio de una agencia, la gestión de servicios le ayudará a colaborar con esta agencia para escoger a un proveedor de servicios o asistente personal que le convenga, alguien que le ayude a lograr las metas de su plan de servicios.
- Si usa los Servicios Administrados por el Cliente, el apoyo para la gestión de servicios le dará las herramientas para gestionar el desempeño de sus proveedores o asistentes personales. Puede ver más información al respecto en el manual [Consumer Directed Services Employer Manual](#) (en inglés).

Cómo escoger a su proveedor de servicios o asistente personal

Usted debe tener claro qué necesita de un proveedor o asistente personal para facilitar el proceso de entrevistas y contratación de la agencia que le dará los servicios.

Tiene que ser honesto al momento de pensar en lo que necesita, lo que le gusta y lo que no. También debe pensar en su estilo de comunicación.

¿Cómo se comunica usted?

1. ¿Qué le gusta más, hablar o escuchar?
2. ¿Le gusta hablar con alguien cuando tiene un problema, o prefiere meditar sobre ello y luego hablarlo?
3. ¿Le gusta hacer las cosas espontáneamente, o prefiere planear todo y tenerlo bien organizado?

Puede reunirse con la agencia autorizada o certificada que le prestará los servicios y plantearle sus necesidades. Si elige usar los Servicios Administrados por el Cliente, hable con su agencia de servicios de administración financiera (FMSA) sobre sus necesidades. Esto ayudará a la agencia a tener una mejor idea de lo que usted desea de un proveedor de servicios o asistente personal. Por ejemplo:

- ¿Quiere a alguien con experiencia en discapacidades como la suya?
- ¿Quiere a alguien con cierto número de años de experiencia?
- ¿No le importaría tener a alguien con menos experiencia pero que pueda recibir capacitación?

Dígale a la agencia proveedora qué tipo de proveedor de servicios o asistente personal necesita.

Si opta por los Servicios Administrados por el Cliente y decide contratar a sus propios proveedores o asistentes personales, piense en sus necesidades y preferencias a la hora de entrevistar y seleccionar a los candidatos.

Nota: Ni usted ni la agencia pueden rechazar a un proveedor de servicios o asistente personal debido a su raza, edad, religión, color, sexo, orientación sexual, servicio militar, nacionalidad, discapacidad o condición de veterano.

Gestión del desempeño del proveedor de servicios o asistente personal

La adecuada supervisión de los proveedores de servicios y asistentes personales ayudará a que usted quede satisfecho con los servicios que recibe. También servirá para que su proveedor de servicios o asistente personal entienda sus expectativas. La tarea de supervisión podría requerir diferentes habilidades, como saber orientar, supervisar y evaluar a su proveedor de servicios.

Orientación

Si escoge recibir servicios de una agencia, la propia agencia se encargará de dar orientación a su proveedor de servicios o asistente. Usted tiene el derecho de participar en la orientación para garantizar que se cubran sus necesidades.

Instrucciones diarias

Seguir estas sencillas reglas permitirá que usted y su asistente puedan colaborar y mantener una buena relación laboral:

- Explique claramente cómo le gustaría organizar su día.
- Establezca expectativas claras tanto para usted como para el proveedor o asistente personal.
- No le pida al proveedor de servicios o asistente que cambie o se salte las reglas. Usted también tiene que cumplirlas.
- Ofrezca soluciones a los problemas cuando estos se presenten. No deje esta tarea para más tarde.
- Reserve un tiempo para hablar de cualquier problema que surja y recuerde alabar lo bueno y dar consejos y comentarios. Pídale a su proveedor de servicios o asistente personal que le diga cómo se siente trabajando con usted.
- Cuando el proveedor de servicios o asistente personal tenga que hablar con usted o preguntarle algo, póngase a su disposición.

Considere la posibilidad de que un familiar, amigo o ayudante anterior le enseñe al nuevo proveedor de servicios o asistente personal a realizar las tareas que usted necesita.

Fomente un buen ambiente de trabajo

- Demuestre su agradecimiento.
- Haga sugerencias de manera abierta y sincera.
- Ofrezca críticas constructivas en el momento (no espere hasta que ya no aguante más).
- Sea respetuoso.
- Pida que su proveedor de servicios o asistente respete su privacidad y sus pertenencias. Establecer límites puede crear una relación más sana con el tiempo y prevenir que el proveedor o asistente se aproveche de usted.
- Celebre fechas importantes, como cumpleaños y aniversarios de trabajo.

Elogie lo bueno

- Halague el buen comportamiento:
 - Describa el comportamiento correcto o adecuado.
 - Diga por qué le ayudó a usted o cómo ese comportamiento le hizo sentir bien o mejor.
 - Sea sincero al dar las gracias.

Dé críticas constructivas

- Ayude al proveedor de servicios o asistente a entender cómo hacer las tareas correctamente la próxima vez. Pida ayuda a la agencia proveedora si la necesita.
- Comparta su punto de vista en el momento.
- No se quede con las críticas hacia su proveedor o asistente; compártaselas. No critique incidentes anteriores ni traiga a colación cosas del pasado.
- Hable con un tono de voz tranquilo. No se deje llevar por sus emociones.
- Vaya al punto, pero sin irse al extremo.
- Hable con el proveedor de servicios o asistente como le gustaría que le hablaran a usted. Sea respetuoso.

Asesoría

La asesoría permite que el proveedor de servicios o asistente sepa cuáles son sus prioridades, cómo resolver problemas, cómo tomar decisiones importantes y cómo comunicarse de manera eficaz. La asesoría es un recurso valioso porque:

- Reduce la rotación de personal
- Disminuye los conflictos
- Se enfoca en solucionar los problemas

Aspectos importantes de la asesoría

Hable en privado. Ofrezca sus comentarios en privado, nunca delante de los demás (a menos que no tenga otra opción).

Fortalezca la relación. Muestre interés en su proveedor de servicios o asistente. Demuéstrele que cree en sus capacidades. Construya relaciones basadas en la confianza para que su proveedor o asistente se sienta seguro hablando con usted.

Explique claramente los problemas. Límitese a hablar de los hechos, sin sermonear ni juzgar.

Trate de ver las cosas desde el punto de vista del proveedor de servicios o asistente. Haga preguntas abiertas y escuche las respuestas con atención. Trate de ponerse en el lugar del proveedor de servicios o asistente personal.

Explique su punto de vista. Hable calmadamente de cómo se siente ante la situación. Si puede, hable sobre una experiencia personal en la cual usted pasó por algo similar y cómo se sintió.

Encuentre soluciones. Trate de identificar la causa del problema. Entre usted y el proveedor o asistente, piensen en varias formas de resolverlo. Haga que el proveedor o el asistente compartan sus ideas y hablen de los posibles resultados.

Ponga manos a la obra. Haga planes específicos para solucionar el problema en grupo. Fíjese metas que les ayuden a encontrar una solución.

Dé seguimiento. Hablen entre sí para ver cómo van las cosas y no espere a que vuelva a surgir un problema para hacerlo.

Evaluación

El proveedor de servicios o asistente será evaluado después de cada visita del supervisor y una vez al año, en una fecha fija. La evaluación se hace para determinar si el proveedor de servicios o asistente ha aprendido a hacer bien su trabajo, con base en estos tres criterios:

1. ¿El proveedor o asistente recuerda cómo hacer las tareas correctamente?

- ¿Tiene que repetirle las instrucciones para obtener el resultado que busca?
- ¿Le vuelve a hacer preguntas que usted ya había contestado?

2. ¿El proveedor de servicios o asistente se esmera en su trabajo?

- ¿Tiene que pedirle al proveedor o asistente que termine las tareas?
- ¿El proveedor o asistente está siempre ocupado durante el horario de trabajo?
- ¿El proveedor de servicios o asistente hace las tareas correctamente y a tiempo?

3. ¿El proveedor o asistente tiene sentido común?

- ¿Ha ocasionado problemas alguna decisión tomada por el proveedor o asistente?
- ¿Puede dejar solo al proveedor o asistente mientras hace sus tareas, o tiene que vigilarlo para asegurarse de que las haga bien?

Mejorar el desempeño es una de las razones principales de la evaluación.

Cómo cesar al proveedor de servicios o asistente personal

Usted tiene que avisar a la agencia proveedora si decide despedir a un proveedor de servicios o asistente. Sus respuestas a las siguientes preguntas le ayudarán a prepararse para hablar con la agencia proveedora sobre esa decisión.

Piénselo bien antes de tomar una decisión

Usted sabe cuánto tiempo y esfuerzo le ha costado explicarle al proveedor o asistente cómo quiere que se hagan las cosas. Es muy probable que la agencia proveedora de los servicios también haya dedicado tiempo y esfuerzo. Así que siempre es bueno hacer una pausa para reflexionar en lo siguiente:

- ¿Existe realmente un problema que no tiene solución?
- ¿Le preocupan su seguridad, salud o la seguridad de sus pertenencias?
- ¿Ha tenido el mismo problema varias veces a pesar de sus esfuerzos por corregirlos?
- ¿Ha documentado los problemas?
- ¿El proveedor o asistente personal estaba enterado de sus inquietudes?
- ¿Informó a la agencia proveedora y al administrador de casos de los problemas a medida que estos surgían?
- ¿Está ante una situación nueva y que le hace sentir que estará en peligro si no actúa inmediatamente?

Cuénteselo a la agencia proveedora de servicios

A menos que se trate de una emergencia, hable primero con la agencia proveedora sobre su deseo de cambiar de proveedor o asistente antes de actuar. La agencia proveedora necesita tiempo para encontrar un reemplazo antes de despedir al

proveedor de servicios o asistente. Trabaje con la agencia proveedora para encontrar la mejor manera de informarle al proveedor de servicios o asistente sobre su decisión.

Si no quiere esperar, pídale al proveedor de servicios o asistente que se marche o que no vuelva al día siguiente, si no le incomoda hacerlo. Pero asegúrese de llamar a la agencia proveedora tan pronto como sea posible. Si está preocupado por cómo podría reaccionar el proveedor de servicios o asistente, hable de ello con la agencia proveedora. Puede pedir que un supervisor de la agencia proveedora lo acompañe cuando tenga que hablar con el proveedor o asistente. No olvide informar a la agencia proveedora de cualquier mala conducta.

Es importante explicarle a la agencia proveedora las razones que causaron el cese del proveedor de servicios o asistente personal para que en la agencia pueda encontrar mejores proveedores de servicios o asistentes para usted en el futuro.

Acuse de recibo

Al marcar la casilla junto al “Sí”, reconozco que he recibido información escrita y verbal sobre la gestión de servicios, tal y como se indica en mi plan de servicios.

☐ Sí ☐ No

Firma

Fecha