



Community First Choice Hoja informativa sobre la administración de apoyo

Con Community First Choice (CFC), tiene el derecho de participar activamente en los servicios y apoyos que recibe. Esto significa que usted:

- Identifica lo que necesita
- Fija sus metas
- Planea sus servicios

Su opinión cuenta al decidir:

- Quién le brindará la ayuda personal y los servicios de habilitación
- Qué experiencia y capacitación tiene que tener el proveedor
- Cómo se le brindarán los servicios

Nota: Para informarle sobre las opciones de proveedores y asegurar que usted participe en la decisión sobre quién le brinda los servicios, CFC ofrece capacitación en administración de apoyo. Esta capacitación le ayuda a seleccionar, administrar y despedir a sus proveedores de servicios o ayudantes.

Si usa los servicios de una agencia proveedora, la administración de apoyo le ayudará a trabajar con la agencia para escoger a un proveedor de servicios o ayudante que le convenga, alguien que le ayudará a lograr las metas de su plan de servicios.

Si usa la opción de Servicios Administrados por el Cliente, en la cual usted, no la agencia, es el empleador, la administración de apoyo le da herramientas adicionales para supervisar a sus proveedores o ayudantes. Para más información, vea el manual, [Consumer Directed Services Option Employer Manual](#).

Cómo escoger al proveedor de servicios o ayudante

Para ayudar a la agencia proveedora en el proceso de entrevistas y contratación, usted tiene que saber lo que quiere de un proveedor o ayudante.

Tiene que ser sincero consigo mismo acerca de lo que necesita, lo que le gusta y lo que no le gusta. También debe pensar en cómo se comunica.

¿Cómo se comunica usted?

1. ¿Prefiere hablar o escuchar?
2. ¿Le gusta hablar para resolver un problema o prefiere primero pensar solo y luego hablarlo?
3. ¿Le gusta hacer las cosas espontáneamente, o prefiere planear todo y tenerlo bien organizado?

Puede reunirse con la agencia proveedora y hablar sobre sus necesidades. Así ayudará a la agencia proveedora a tener una mejor idea de lo que usted desea de un proveedor de servicios o ayudante.

- ¿Quiere a alguien que tenga experiencia con una discapacidad parecida?
- ¿Quiere a alguien que tenga al menos cierto número de años de experiencia?
- ¿Quiere a alguien que tenga menos experiencia pero que se pueda capacitar?

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

Nota: Tenga en cuenta que ni usted ni la agencia proveedora pueden discriminar ni rechazar a un proveedor de servicios o ayudante debido a su raza, edad, religión, color, sexo, orientación sexual, servicio militar, origen nacional, discapacidad o estado de veterano.

Administración del proveedor de servicios o ayudante

La administración puede exigir muchas habilidades diferentes, entre ellas, orientación, supervisión, asesoría y evaluación. La administración ayuda a asegurar que usted reciba los servicios que necesita a su satisfacción. Con la administración, usted se asegura de que sus proveedores de servicios o ayudantes entiendan sus expectativas.

Orientación

La agencia proveedora dará la orientación a su proveedor de servicios o ayudante. Usted tiene el derecho de participar en la orientación para asegurar que se satisfagan sus necesidades.

Instrucción diaria

Seguir estas reglas sencillas les ayudará a usted y a su ayudante a trabajar bien juntos y a mantener una relación laboral saludable:

- Explique claramente cómo le gusta organizar su día.
- Establezca expectativas claras para el proveedor o ayudante y para sí mismo.
- No le pida al proveedor de servicios o ayudante que cambie o viole las reglas. Usted también debe seguir las reglas.
- Ofrezca soluciones a los problemas a medida que surjan. No lo deje para más tarde.
- Dedique tiempo para hablar de problemas y dar elogios, consejos y comentarios. También, pídale al proveedor de servicios o ayudante que le dé comentarios sobre usted.
- Esté disponible cuando el proveedor de servicios o ayudante tenga que hablar con usted o preguntarle algo.

Quizás quiera que un miembro de la familia, amigo o antiguo proveedor de servicios o ayudante le enseñe al nuevo proveedor de servicios o ayudante a realizar las tareas que necesita que se hagan.

Cree un ambiente de trabajo sano

- Muestre su agradecimiento.
- Sea abierto y sincero cuando sugiera maneras para mejorar.
- Ofrezca críticas constructivas en el momento. No espere hasta que ya no aguante más.
- Muestre respeto.
- Pida que su proveedor de servicios o ayudante respete su privacidad y propiedad. Establecer límites puede crear una relación más sana con el tiempo y prevenir que el proveedor o ayudante se aproveche de usted.
- Celebre fechas importantes, como cumpleaños, aniversarios de trabajo, etc.

Ofrezca elogios

- Halague el buen comportamiento:
 - Describa el comportamiento correcto o adecuado.
 - Diga por qué le ayudó a usted o cómo le hizo sentir (bien o mejor).
 - Diga "Gracias". Sea sincero.

Dé críticas constructivas

- Ayude al proveedor de servicios o ayudante a entender cómo realizar las tareas correctamente la próxima vez. Obtenga ayuda de la agencia proveedora si la necesita.
- Dé su opinión pronto.
- Si tiene alguna crítica de su proveedor o ayudante, dígasela. No incluya correcciones de otro incidente ni mencione cosas del pasado.
- Hable con un tono de voz tranquilo. No se deje llevar por sus emociones.
- Diga lo que tenga que decir, pero no exagere.
- Hable con el proveedor de servicios o ayudante como le gustaría que le hablaran a usted. Sea respetuoso.

Asesoría

La asesoría le ayuda al proveedor de servicios o ayudante a saber cuáles son sus prioridades, cómo resolver problemas, cómo tomar decisiones importantes y cómo comunicarse de manera eficaz. La asesoría es valiosa porque:

- Reduce el cambio de personal
- Disminuye los conflictos
- Se enfoca en la resolución de problemas

Aspectos importantes de la asesoría

Mantenga las cosas entre los dos: dé asesoría en privado, nunca delante de los demás (a menos que realmente no tenga otra opción).

Fortalezca la relación: muestre interés en su proveedor de servicios o ayudante. Muéstrole que cree en sus habilidades. Construya relaciones basadas en la confianza

para que su proveedor o ayudante se sienta seguro hablando con usted.

Explique claramente los problemas: hable solo de los hechos. No dé sermones ni juzgue.

Trate de ver las cosas desde el punto de vista del proveedor de servicios o ayudante: haga preguntas abiertas. Escuche con atención. Trate de ponerse en el lugar del proveedor de servicios o ayudante.

Explique su punto de vista: diga tranquilamente cómo se siente con respecto a la situación. Si puede, hable sobre una experiencia personal en la cual usted pasó por una situación similar y cómo se sintió.

Encuentre soluciones: trate de identificar la causa del problema. Piense en varias formas de resolverlo. Pida ideas y hable de los posibles resultados.

Tome acción: hagan planes específicos juntos para solucionar el problema. Fije metas que les ayudarán a llegar a la solución.

Dé seguimiento: comuníquense para ver cómo van las cosas. No espere que los problemas vuelvan a surgir.

Evaluación

Se evaluará al proveedor de servicios o ayudante cada vez que un supervisor lo visite, además de cada año en cierta fecha. En una evaluación se decide si su proveedor de servicios o ayudante ha aprendido a hacer el trabajo bien basándose en estas 3 cosas:

1. ¿Se acuerda el proveedor de servicios o ayudante cómo hacer las tareas correctamente?

- ¿Tiene que repetirle las instrucciones para obtener el resultado que busca?
- ¿Le hace el proveedor de servicios o ayudante preguntas que usted ya contestó?

2. ¿Se esfuerza el proveedor de servicios o ayudante para terminar el trabajo?

- ¿Tiene que pedirle al proveedor de servicios o ayudante que termine las tareas?
- ¿Se mantiene ocupado el proveedor de servicios o ayudante durante las horas de trabajo?
- ¿Hace el proveedor de servicios o ayudante las tareas correctamente y a tiempo?

3. ¿Tiene buen juicio el proveedor de servicios o ayudante?

- ¿Ha creado problemas alguna decisión que tomó el proveedor de servicios o ayudante?
- ¿Puede el proveedor de servicios o ayudante hacer las tareas solo o tiene que observarlo usted para asegurarse de que las haga bien?

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

Despido del proveedor de servicios o ayudante

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

Piénselo bien antes de decidir

Usted sabe cuánto tiempo y esfuerzo le ha costado explicarle al proveedor de servicios o ayudante cómo quiere que se hagan las cosas. Es muy probable que la agencia proveedora también haya dedicado tiempo y esfuerzo. Así que siempre es bueno detenerse y pensarlo bien:

- ¿Existe realmente un problema que no tiene solución?
- ¿Le preocupa su seguridad, salud o propiedad?
- ¿Ha tenido problemas repetidos a pesar de sus esfuerzos para corregirlos?
- ¿Documentó los problemas?
- ¿Sabía el proveedor de servicios o ayudante lo que le preocupaba?
- ¿Les avisó a la agencia proveedora y al administrador de casos de los problemas a medida que surgían?
- ¿Es esta una situación nueva, pero que le hace sentir que estará en peligro si no actúa inmediatamente?

Cuénteselo a la agencia proveedora

A menos que sea una emergencia, es mejor que le diga a la agencia proveedora que quiere cambiar de proveedor de servicios o ayudante antes de actuar. La agencia proveedora necesita tiempo para encontrar un reemplazo antes de despedir al proveedor de servicios o ayudante. Trabaje con la agencia proveedora para determinar la mejor manera de decirle al proveedor de servicios o ayudante sobre su decisión.

Si no le conviene esperar, puede pedirle al proveedor de servicios o ayudante que se vaya o que no regrese, si no le incomoda hacerlo. Pero asegúrese de llamar a la agencia proveedora tan pronto como sea posible. Si le preocupa la reacción del proveedor de servicios o ayudante, hable con la agencia proveedora y dígaselo. Puede pedir que lo acompañe un supervisor de la agencia proveedora cuando hable con el proveedor de servicios o ayudante. Asegúrese de informar a la agencia proveedora de cualquier mala conducta.

Es importante explicarle a la agencia proveedora las razones que causaron el despido del proveedor de servicios o ayudante para que en el futuro la agencia pueda encontrar proveedores de servicios o ayudantes que sean mejor para usted.

Reconocimiento

Al marcar la casilla a continuación que dice "Sí", reconozco que he recibido información escrita y verbal sobre la administración de apoyo, como se indica en mi plan de servicios.

Sí

No

Firma

Fecha