|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**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](http://www.dads.state.tx.us/services/cds/employer/index.html) (en inglés)[.](http://www.dads.state.tx.us/services/cds/employer/index.html)

# 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.** Limítese 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?

1. **¿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?

1. **¿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