

MANUAL PARA PROVEEDORES INDIVIDUALES DE DDD



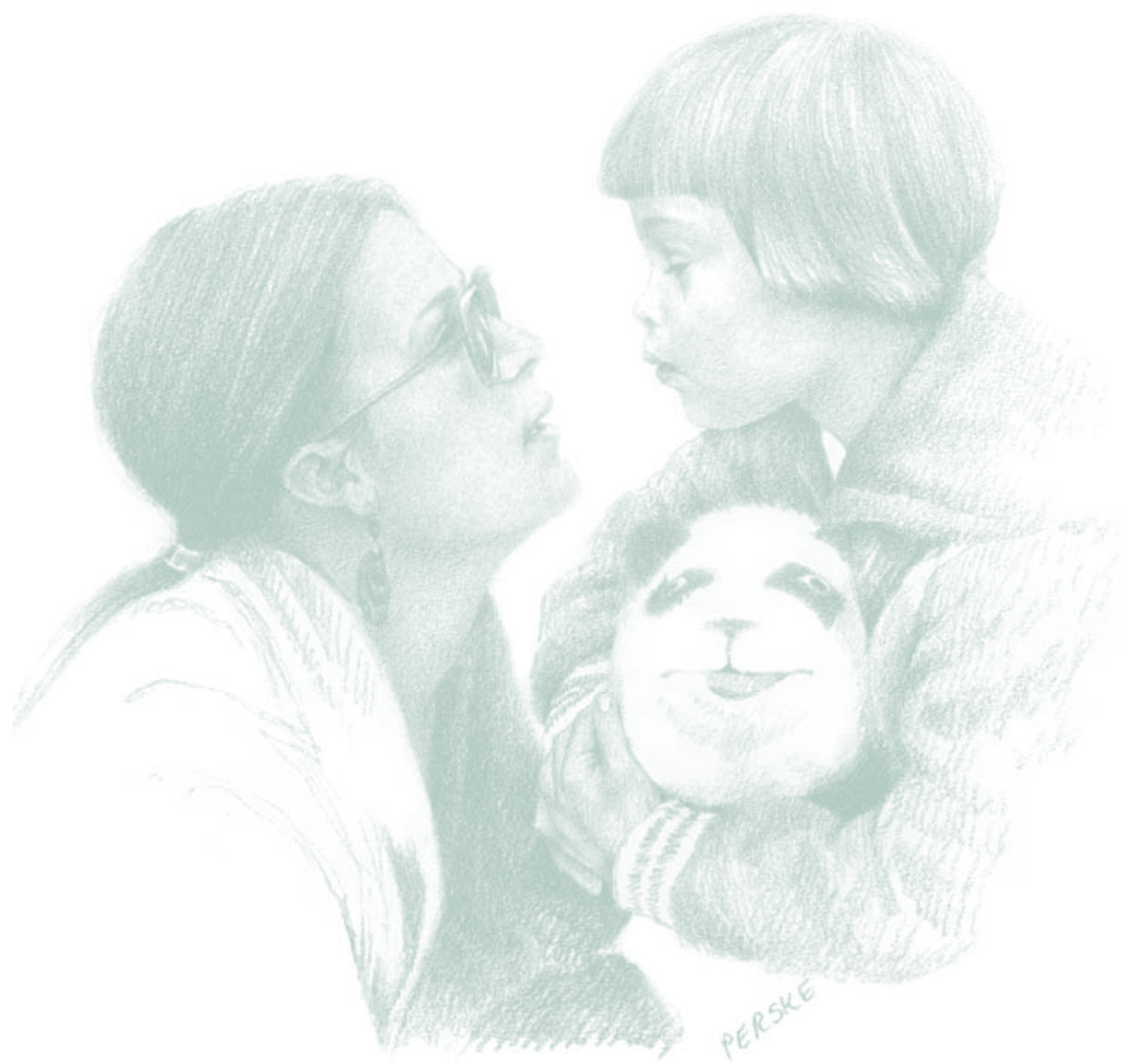
ADSA Aging & Disability
Services Administration

Division of Developmental Disabilities

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE OBJETIVOS DE DDD.....	1
CALIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES INDIVIDUALES.....	2
RESPONSABILIDAD DEL CUIDADO.....	3
INFORMES SOBRE SOSPECHAS DE ABUSO/DESCUIDO.....	3
RESPECTO A LAS PERSONAS Y FAMILIAS.....	4
APOYO A LA CONDUCTA POSITIVA.....	5
PRECAUCIONES UNIVERSALES DE SALUD.....	7
PLAN DE SERVICIO.....	7





Declaración de Objetivos de DDD

Los objetivos de la División de Discapacidades del Desarrollo son esforzarse por marcar una diferencia positiva en la vida de las personas elegibles para sus servicios, al ofrecer apoyos y servicios de calidad que sean:

- Orientados a personas/familias;
- Estables y flexibles;
- Satisfactorios para la persona y su familia; y
- Capaces de satisfacer las necesidades individuales.

Los apoyos y servicios se ofrecerán de manera garantizada que las personas tengan la información necesaria para tomar decisiones acerca de sus opciones y también que tengan oportunidades óptimas para el éxito.

Estos valores centrales nos guían al cumplimiento de nuestro objetivo:

Valor y desarrollo del individuo

Se servirá a las personas con dignidad y respeto por las diferencias individuales y se las apoyará para que experimenten: beneficios de las relaciones con amigos y familiares; poder personal y elecciones; valor personal y reconocimiento positivo por parte de sí mismos y de otras personas; integración; competencia para manejar las actividades diarias y perseguir metas personales; salud y seguridad.

Continuidad y coordinación de los servicios

Los servicios se proporcionarán en un sistema flexible, que permita a las personas permanecer en sus propios hogares y comunidades siempre que sea posible.

Participación y asociación de la comunidad

Los servicios y apoyos promoverán la participación y asociación de consumidores, padres, proveedores de servicios, defensores, gobiernos locales, ciudadanos y empresas.

Respeto a los empleados

Los empleados son tratados como el recurso más valioso de la división.

Responsabilidad por la calidad y el desempeño de los servicios

DDD es responsable ante el público por el uso efectivo y prudente de los recursos. DDD realizará revisiones, evaluaciones y modificaciones regulares de los programas y servicios.

Ausencia de discriminación

DDD no discriminará por género, raza, color, religión, origen nacional, edad, invalidez u orientación sexual/orientación sexual percibida en la admisión y acceso a los servicios, tratamientos o empleos.

Calificaciones de los Proveedores Individuales

Usted se convierte en un “proveedor individual” cuando firma un contrato con la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) para proporcionar uno de los siguientes servicios de proveedores individuales:

- **Atención Personal Medicaid (MPC, Medicaid Personal Care);**
- **Permiso de Atención Personal (WPC, Waiver Personal Care);**
- **Atención de relevo.**

Como proveedor individual, usted NO es empleado de DSHS. Usted está empleado por la persona a quien usted proporciona la atención o por la familia de esa persona cuando se trata de un menor de 18 años de edad. El receptor DDD del servicio y/o su familia es quien contrata, supervisa y despide al proveedor. Trabajar como Proveedor Individual puede ser a la vez, difícil y satisfactorio. Usted ayudará a su empleador (la persona con discapacidad del desarrollo) en muchas tareas. Es una responsabilidad importante.

Usted debe tener las habilidades y capacidades para:

- Comprender el plan de apoyo de la persona;
- Proporcionar los servicios como se describe en el plan de apoyo de la persona;
- Comprender las instrucciones específicas para proporcionar atención;
- Identificar las situaciones problemáticas y tomar las medidas necesarias;
- Responder a las emergencias sin supervisión directa;
- Comprender de qué manera su empleador quiere que usted haga las cosas;
- Trabajar en forma independiente; y
- Ser confiable y responsable.

NO debe:

- Aceptar regalos, dinero o préstamos de su empleador o de la familia de éste.
- Aceptar un reembolso adicional por las horas de servicio que DDD le está pagando a usted.
- Comprar nada de su empleador.
- Vender nada a su empleador.
- Divulgar información acerca del empleador o la familia de éste sin su consentimiento específico. Toda información que la persona o la familia compartan con usted es confidencial y no se debe compartir con otras personas.
- Proporcionar servicios en su casa, a menos que se lo permitan las reglas del programa y DDD lo autorice específicamente en el plan de apoyo de la persona.
- Realizar cualquier tarea que requiera un profesional de atención de salud autorizado, como una Enfermera Titulada (RN, Registered Nurse) o Enfermera Diplomada para Servicio Privado (LPN, Licensed Practical Nurse). Se comprende que un proveedor que está relacionado con la persona a quien atiende, tiene una asociación diferente con su “empleador/familia” y puede realizar tareas de atención profesional.
- Empezar a trabajar con su empleador hasta que usted haya revisado el plan de evacuación del empleador, tenga una lista de contactos en caso de emergencia y un permiso firmado autorizando el tratamiento médico de emergencia.

Responsabilidad del cuidado

- **Abandono:** La ley estatal considera un delito abandonar a una persona dependiente. “Abandono” significa dejar a una persona dependiente sin los medios o la capacidad para obtener ninguna de las necesidades básicas de la vida. Si usted desea abandonar o terminar su empleo, debe dar un pre-aviso escrito con dos (2) semanas de anticipación como mínimo a su empleador, al representante legal y al Gerente de Recursos de Caso de DDD. Se esperará que usted continúe trabajando hasta la fecha de terminación.
- **Alcance de la Práctica:** usted debe observar los términos de su contrato y proporcionar únicamente los servicios que permita la ley estatal. Las tareas que requieran un profesional de atención de salud autorizado no son reembolsables en los contratos de los Proveedores Individuales. Hay dos excepciones a lo anterior:
 - Los proveedores que sean familiares pueden realizar legalmente cualquier tarea de atención de salud o médica indicada en el plan de apoyo de la persona; y
 - Las personas capaces de dirigir por sí mismas su atención de salud pueden optar por capacitar y dirigir a su Proveedor Individual para que realice cualquier tarea médica. Si usted está de acuerdo en realizar la tarea, debe seguir el plan de apoyo de la persona. Si la “atención autodirigida” o la tarea de atención de salud específica no están en el plan de apoyo, notifique al Gerente de Recursos de Caso de DDD.
- La persona o su familia sólo pueden pedirle que realice otros deberes si:
 - Usted está de acuerdo en hacerlo; y
 - Los deberes adicionales no se realizan en el tiempo pagado por el estado.
- Si le piden que transporte a la persona como parte de sus deberes de trabajo y es una tarea que usted tiene asignada en el plan de apoyo de la persona, usted debe tener una licencia de conducir válida y vigente y un seguro automóvil. Si no puede proporcionar servicios de transporte, infórmelo a su empleador y al Gerente de Recursos de Caso de DDD.
- Usted no debe abusar, abandonar o explotar física, verbal, mental, sexual o financieramente a ningún menor o adulto vulnerable.
- Si tiene dudas o preocupaciones acerca de sus deberes laborales, póngase en contacto con el Gerente de Recursos de Caso de DDD.

Informes sobre sospechas de abuso/descuido

Como proveedor contratado, la ley le exige informar cualquier abuso o sospecha de abuso/descuido a los Servicios de Protección de Menores (CPS, Child Protective Services) o Servicios de Protección de Adultos (APS, Adult Protective Services), según corresponda. Los números de teléfono locales se indican en las páginas gubernamentales de su directorio telefónico bajo State of Washington. También puede llamar al 1-866-ENDHARM.

Respeto a las personas y familias que usted atiende

- Trate siempre con respeto a las personas y familias que atiende. Respete sus elecciones y experiencias de vida.
- Escuche a las personas y sus familiares. Esto significa darse el tiempo para escuchar atentamente, hacer preguntas y observar el lenguaje corporal. Tome en serio las preocupaciones de las personas.
- Ofrezca siempre opciones apropiadas a la edad, particularmente si una persona no puede expresar directamente lo que desea. A veces es más fácil responder a una pregunta de elección limitada, como por ejemplo “¿desea ir a Applebee’s o a McDonald’s?” que a una pregunta abierta como “¿dónde desea ir a cenar?”
- Sea flexible. Los Proveedores Individuales deben ajustar su horario a las necesidades de las personas que atienden, no al revés. Permita que la persona que usted atiende establezca su propio horario.
- Las personas a quienes usted atiende tienen derecho a la privacidad personal. Siempre golpee antes de entrar a su habitación. Espere a que le respondan. Sea consciente de que la persona necesita tener tiempo privado y tiempo a solas con sus amigos.
- Reconozca que las personas y familias que usted atiende pueden tener perspectivas diferentes sobre diversos temas. Puede que no compartan la preocupación que usted tiene por un tema, como la higiene. Hay una amplia variedad de perspectivas, de las cuales son aceptables.
- Si no puede hacer lo que la persona o familia quiere que usted haga, sea honesto acerca de los motivos. Decir “eso me incomoda” suena mejor que decir “eso está mal”.
- Es mejor decirle a alguien las consecuencias que puede tener su conducta, que decirle lo que tiene que hacer. Los consejos se deben dar de manera apropiada a la edad y en forma respetuosa de la persona y de sus perspectivas y experiencias de vida.
- El humor puede ser útil. El humor compartido nos ayuda a enfrentar algunas molestias que podemos tener en nuestro trabajo. También ayuda si nos agradamos sinceramente entre nosotros.
- Crea confianza con la persona y la familia a quienes atiende. Sea constante y digno de confianza. Confíe en que la persona y la familia toman las mejores decisiones para ellos.



Apoyo a la conducta positiva

El apoyo a la conducta positiva es un enfoque para enfrentar las conductas difíciles que se concentra en cambiar el entorno físico e interpersonal y las habilidades de una persona para que ella pueda satisfacer sus necesidades sin recurrir a conductas difíciles o problemáticas. El apoyo a la conducta positiva se basa en el respeto, la dignidad y la elección personal. Ayuda a desarrollar formas efectivas de satisfacer las necesidades de una persona a través de la expresión positiva. Esto significa dar a la persona oportunidades y ayuda para:

- Aprender a elegir y ejercer el poder personal;
- Manejar las actividades diarias, perseguir metas personales y acceder a una buena atención de salud;
- Crear y mantener amistades y relaciones significativas; y
- Participar en una amplia gama de actividades apropiadas para la edad que la persona disfrute y que promuevan el reconocimiento positivo por parte de sí misma y de otras personas. Esto incluye trabajo, ocio, socialización e intereses personales.

En un entorno de apoyo, los cuidadores planifican activamente para satisfacer las necesidades de una persona. Esto puede evitar que alguien recurra a conductas difíciles para obtener respuesta. Por ejemplo, si usted puede descubrir qué desencadena las conductas inadecuadas, podrá reducir esos factores. Aumentar las oportunidades de una persona para hacer elecciones, puede aumentar el control que tiene sobre su entorno y quizás reducir la conducta difícil como medio de control.

Además de consultar a la persona que usted está cuidando, será útil consultar a la familia o al cuidador regular de esa persona acerca de la rutina, gustos, aversiones y necesidades de la persona. Ellos podrán indicar la mejor manera para comunicarse y trabajar con la persona.

Siempre deben usarse primero los estímulos y otros procedimientos positivos a fin de lograr la cooperación de las personas. A continuación se sugieren algunas intervenciones:

- Sugerencias: indicaciones verbales y físicas, gestos y asistencia física.
- Corrección simple: explicar a una persona que ha hecho algo incorrectamente y mostrarle cómo hacerlo correctamente. La corrección simple siempre se hace de manera positiva.
- Ignorar las conductas inadecuadas cuando sea posible y seguro de hacerlo.
- Ofrecer o sugerir y discutir las alternativas y consecuencias de la conducta.
- Alentar el aprendizaje por observación.

Si fallan todos los intentos de lograr que la persona coopere y usted es incapaz de completar o continuar la tarea, detenga la tarea y atienda a la persona. Intente la tarea en otro momento u otro día. Usted no puede forzar físicamente a nadie a que haga algo que no desea hacer, pero es su responsabilidad tratar de evitar que la persona se dañe a sí misma, a otras personas o a las propiedades.

Se permiten los procedimientos de protección para interrumpir o evitar conductas peligrosas o dañinas para la persona, para otras personas o para las propiedades o que causen una gran tensión emocional o psicológica a otras personas. A continuación se sugieren algunas intervenciones:

- Bloquear físicamente la conducta sin sujetar a la persona.
- Exigir que una persona salga de un área sin coerción/fuerza física.
- Exigir que una persona salga de un área sujetando físicamente y moviendo a la persona.
- Usar alarmas en puertas y/o ventanas (una decisión del padre/tutor; se aplican ciertos requisitos).
- Restringir el acceso a ciertas áreas.
- Retirar propiedad personal que se esté usando para infligirse lesiones a sí mismo o a otras personas.
- Supervisión obligatoria.

Si ninguno de los procedimientos anteriores tiene éxito y la persona, usted, otras personas o propiedades están en peligro inmediato, llame al 911 para obtener asistencia.

Al enfrentar una conducta difícil, ciertas formas de sanción o control no se permiten nunca, bajo circunstancia alguna, a los Proveedores Individuales de DDD. **Se prohíbe lo siguiente:**

- Castigo corporal/físico de cualquier índole;
- Aplicar choques eléctricos a ninguna parte del cuerpo de la persona;
- Encerrar a una persona sola en una habitación;
- Restricción física o mecánica;
- Estímulo repelente: esto significa aplicar cualquier estímulo desagradable a la persona (por ejemplo, rociarle agua en la cara, darle a probar sabores desagradables);
- Quitarle, retenerle o llevarse dinero, fichas, puntos o actividades que la persona haya ganado previamente;
- Exigir que la persona vuelva a obtener el dinero o los artículos previamente adquiridos; y
- Privarle de alimentos o modificar los alimentos como consecuencia de la conducta.

INFORMES DE INCIDENTES

Los incidentes graves, tales como agresión física, lesiones que requieran atención médica, vagancia o abandono de hogar, o serios daños a la propiedad, deben ser informados lo más pronto posible a la familia o al cuidador de la persona y luego al Gerente de Recursos de Caso de DDD.

Como proveedor de servicio en el hogar, usted puede ver cosas en el hogar que le preocupen. Si considera que en la vida de la persona puede haber abandono o abuso, debe informar sus preocupaciones. Llame inmediatamente a los Servicios de Protección de Menores o de Adultos y luego póngase en contacto con el Gerente de Recursos de Caso de DDD.

Si cree que necesita ayuda para manejar más efectivamente las conductas de una persona, llame a DDD para obtener asistencia.

Recomendaciones de precauciones universales de salud

- Use guantes al tener contacto con sangre y/o fluidos corporales teñidos de sangre.
- Si tiene cortes, llagas o heridas en la piel expuesta, cúbralos con una venda.
- Use guantes al limpiar los objetos sucios con fluidos corporales, como orina, excremento, vómito, fluidos vaginales o semen.
- Si usa guantes de goma no desechable, asegúrese de que estén en buen estado (no pelados, resquebrajados o agujereados).
- Si es posible que los fluidos corporales salpiquen, use un delantal o bata.
- Para quitar los fluidos corporales de las superficies, lave con jabón y agua o con un producto para la limpieza del hogar y desinfecte con una solución de una cucharada de blanqueador en un cuarto de galón de agua. No es necesario desinfectar la ropa o los objetos de tela, ya que el lavado regular es suficiente.
- Arroje todos los desechos líquidos al retrete.
- Los desechos sólidos se deben encerrar en bolsas plásticas.
- No comparta ni permita que las personas a quienes atiende compartan cepillos de dientes, utensilios, cepillos, peines, tazas o vasos, sombreros, pañuelos, gotas para los ojos, navajas de afeitar, etc.

Recomendaciones para las enfermedades generales:

- Pida a los enfermos que se tapen la boca al toser o estornudar y que se laven las manos con frecuencia. Hágalos usar pañuelos de papel y tazas de papel que se puedan desechar inmediatamente en la basura. Lave y desinfecte los juguetes, cubetas, utensilios, equipos o mobiliario que puedan haber estado en contacto con fluidos corporales.
- Pida a los familiares que mantengan en casa a los integrantes enfermos hasta que se recuperen.
- Aliente a familiares que todos sus integrantes tengan vacunas vigentes y completas.

Puede solicitar folletos con información de salud adicional al Gerente de Recursos de Caso de DDD o al sitio Web del Departamento de Salud del Estado de Washington en <http://www.doh.wa.gov/>.

Plan de Apoyo

El Gerente de Recursos de Caso de DDD le proporcionará cierta información acerca de su empleador (persona con discapacidad del desarrollo). La cantidad y el tipo de información que usted reciba dependerá de la situación de la persona y de los servicios que ella reciba. La familia siempre es el mejor recurso para obtener información, pero el Gerente de Recurso de Caso debe proporcionarle toda la información necesaria para realizar el trabajo que tiene asignado en el plan de apoyo.

Usted recibirá una copia del plan de servicios de apoyo de la persona. Este plan explicará qué servicios se espera que usted proporcione a su empleador. Una vez que esté trabajando con la persona, puede que descubra necesidades diferentes o problemas de salud y seguridad que no están identificados en el plan de apoyo. Póngase en contacto con el Gerente de Recursos de Caso de DDD para discutir estos problemas.

Si necesita ayuda o tiene preguntas, llame al Gerente de Recursos de Caso de DDD o al Coordinador de Atención Personal de Medicaid en su región:

Región 1:	1-800-462-0624
Región 2:	1-800-822-7840
Región 3:	1-800-788-2053
Región 4:	1-800-314-3296
Región 5:	1-800-248-0949
Región 6:	1-800-339-8227

Puede encontrar mayor información acerca de DDD visitando el sitio Web Internet de DDD en <http://www1.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml>

- Para ver las oportunidades de capacitación en apoyo a la conducta positiva, cuidado y otros temas relacionados con las discapacidades del desarrollo, haga clic en el botón “Events and Training” (Eventos y Capacitación) en la página de inicio o vaya a: <http://www1.dshs.wa.gov/ddd/calendar.shtml>.
- Para encontrar información sobre discapacidades del desarrollo y otros temas relacionados, haga clic en el botón “Resource Links” (Vínculos a Recursos) en la página de inicio o vaya a: <http://www1.dshs.wa.gov/ddd/links.shtml>.



ADSA Aging & Disability
Services Administration

Division of Developmental Disabilities

www.adsa.dshs.wa.gov

DSHS 22-334 SP (Rev. 3/07)