



## Una nota para los empleadores

Existen diversas formas en que los hogares de familia para adultos, las pensiones y las agencias de cuidado en el hogar pueden provocar que este documento ayude a cumplir con la orientación de dos horas requerida para los trabajadores de LTC. La capacitación incluida en este documento actualmente incluye información sobre **los temas de orientación requeridos por todos los departamentos**. Los temas requeridos se encuentran en WAC [388-112-0020](#).

Usted puede utilizar:

- Toda la capacitación y añadirla a sus propias políticas y procedimientos para cumplir con sus necesidades únicas.
- Las secciones de esta capacitación para complementar cualquier material de la capacitación de seguridad existente si pierde cualquier área de los sistemas requeridos, por ejemplo.

Lugares donde le gustaría más incluir sus propios formularios, políticas y se han señalado procedimientos en la capacitación donde ve este icono de inserción. No es un requisito que usted añada algo en cada ubicación. Sólo ha sido añadido como una ayuda.



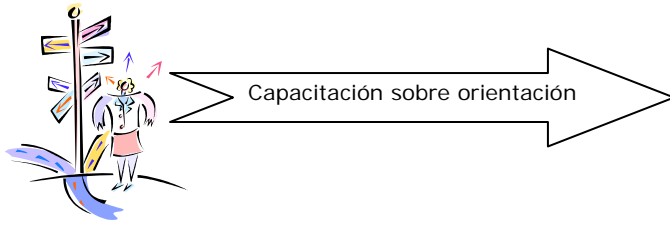
### **Añadir texto a este documento**

Los códigos de estilo han sido utilizados para que el formato del documento sea más fácil.

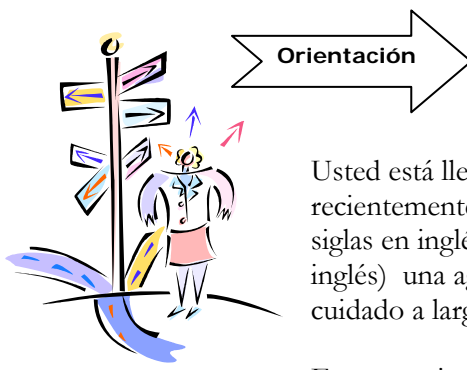
Aprenda [cómo utilizar los códigos de estilo](#).

Usted también podría desear actualizar la Tabla de Contenidos después de añadir materiales. Conozca un poco más sobre [Actualización de la Tabla de Contenidos](#)

**El departamento debe aprobar el plan de estudio y los instructores para la Orientación. Las instrucciones sobre cómo hacer esto están disponibles en [www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training](http://www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training)**



<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Los clientes y dónde viven .....</b>	<b>2</b>
Derechos del cliente.....	3
Ambientes de atención .....	4
<b>Responsabilidades laborales básicas de un trabajador de LTC .....</b>	<b>5</b>
Tenga conocimiento de sus tareas laborales.....	5
Obtener la información que necesita.....	6
Establecer una rutina .....	7
Preguntar nuevamente.....	7
<b>Buena comunicación .....</b>	<b>7</b>
Primeras impresiones.....	7
Escuchar .....	8
Lenguaje corporal.....	8
Hablar por teléfono en el trabajo.....	9
Comunicación de emergencia.....	10
Comunicación con los miembros del equipo de atención. ....	10
<b>Documentación y presentación de informes.....</b>	<b>10</b>
Observación .....	10
Documentar .....	11
Presentación de informes.....	11
<b>Su función como informante asignado por mandato .....</b>	<b>12</b>
Reportar el maltrato a DSHS.....	13
<b>En conclusión .....</b>	<b>15</b>



## Introducción

Usted está llevando esta capacitación de orientación, ya que ha sido recientemente contratado por un hogar de familia para adultos (AFH, por sus siglas en inglés), una institución de vivienda asistida (ALF, por sus siglas en inglés) una agencia de cuidados en el hogar (HCA) como trabajador de cuidado a largo plazo (LTC, por sus siglas en inglés).

Esta capacitación de orientación le ofrece una visión general de lo que usted necesita saber y hacer en su nuevo trabajo.

Su papel como trabajador de LTC es proporcionar una atención de calidad y servicios de apoyo a las personas (clientes) que viven donde usted trabaja. Estos servicios son esenciales para la salud, la independencia continua y el bienestar de los clientes bajo su cuidado. Para proporcionar una atención de calidad, usted debe:

- Entender su papel como trabajador de LTC.
- Completar todas las tareas asignadas de la mejor manera posible todos los días.
- Respetar las opciones del cliente sobre cómo y cuándo les gustaría hacer estas tareas.
- Proteger a los clientes.
- Aprender y seguir las políticas y procedimientos de su empleador.

### Clientes

Una persona que requiere los servicios y asistencia es conocida por nombres diferentes. Por ejemplo, usted podría oír: cliente, residente, consumidor o participante.

En esta orientación, hemos utilizado cliente para representar cualquiera de estos.



**A medida que pase la capacitación, este icono señalará los puntos importantes.**

## Los clientes y dónde viven

Cuando los clientes necesiten ayuda con el cuidado durante un período prolongado de tiempo, se conoce como el cuidado a largo plazo.

Un cliente puede:

- Ser anciano y débil.
- Tener una enfermedad o condición por lo que es difícil o imposible realizar ciertas tareas sin ayuda.
- Haberse caído o haber tenido otro tipo de accidente.
- Tener una discapacidad del desarrollo.



## Equipo de atención del cliente

Usted no está solo en la prestación de atención y asistencia a un cliente. Hay muchos otros que pueden ser parte del equipo de atención de un cliente.

Los miembros del equipo de atención pueden ser el(los) proveedor(es) de salud del cliente, la familia y amigos, un tutor, otros trabajadores de LTC, las enfermeras u otros profesionales calificados y/o el administrador de casos o el trabajador social de Servicios Comunitarios y del Hogar (HCS, por sus siglas en inglés) o una Agencia local para la vejez (AAA, por sus siglas en inglés).

## Derechos del cliente

Un cliente que recibe la atención tiene ciertos derechos protegidos por las leyes federales y estatales. Es parte de su trabajo comprender y proteger los derechos de los clientes. La ley estatal sobre los derechos de los clientes se pueden encontrar en [RCW 70.129](#) y en el Código Administrativo de Washington (WAC) [388-106-1300](#).



Usted debe:

- Tratar a los clientes con respeto.
- Apoyar las elecciones y la independencia del cliente.
- Proteger la privacidad y la información confidencial del cliente.
- Proteger al cliente.



A continuación se presentan **algunos** de los derechos de los clientes protegidos por la ley en nuestro estado.

### Elección y libertad

Los clientes tienen derecho a:

- Participar activamente en la realización o cambio de su plan de atención.
- Rechazar la atención, los medicamentos o tratamiento.
- Elegir sus actividades, horarios (incluyendo horarios de comida y atención), la atención de salud, ropa y peinado.
- Participar en actividades sociales, religiosas y comunitarias.
- Administrar sus finanzas.
- Estar libre de restricciones físicas o químicas.
- Expresar una queja o preocupación sin temor a represalias.
- Estar con la gente tanto dentro como fuera de su residencia, incluyendo familia, amigos, su médico y un defensor (si está en un AFH o ALF).

### Confidencialidad y privacidad

Los clientes tienen derecho a:

- Mantener en privado todos los asuntos médicos, financieros, de personal.
- Tener privacidad en su propio espacio personal y en el cuidado personal.

### Ley de Responsabilidad y Movilidad del Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés)

HIPAA es una ley federal que añade requisitos adicionales para el uso y la divulgación de la información médica.

Un objetivo importante de HIPAA es asegurarse de que la información médica de una persona esté debidamente protegida mientras aún permita el flujo de información de salud necesaria para proporcionar atención médica de alta calidad.



Su empleador revisará con usted lo que necesita saber para seguir las reglamentaciones de HIPAA a medida que se aplique a su trabajo.

### Un cliente necesita y tiene el derecho a la privacidad

- Al realizar el cuidado personal:
  - Examine o cubra al cliente.
  - Asegúrese de que estén cerradas las puertas y cortinas de las ventanas.
- Sólo compartimos la información médica, financiera o personal sobre un cliente con los miembros apropiados del equipo de atención.
- Ofrezca privacidad al cliente para recibir llamadas telefónicas y visitas.
- Deje que un cliente abra el correo electrónico en privado.

**Respetar la privacidad.**



## Su papel de proteger los derechos del cliente

Al saber que un cliente tiene derechos y lo que significan es sólo un paso. Al proteger estos derechos cada vez que esté trabajando con un cliente es parte de su responsabilidad diaria. Al proteger los derechos del cliente significa que usted realiza lo siguiente **cada** vez que interactúa con un cliente:

- Tratar a los clientes con respeto.
- Apoyar las elecciones y la independencia del cliente.
- Proteger la privacidad y la información confidencial del cliente.
- Proteger al cliente.

A medida que comience su nuevo trabajo, puede parecer fácil comprometerse en proteger siempre los derechos de un cliente. Habrá días en que será más difícil hacerlo. Usted puede estar cansado, tener poco personal, estar retrasado o frustrado por la opción de un cliente.

Comience desde el principio de su trabajo para conocer y respetar siempre las opciones del cliente. Esto ayudará a que se convierta en un hábito durante los días más difíciles.



## Conocer y respetar las opciones de un cliente.

### Ambientes de atención

A continuación encontrará los ambientes de atención que contratan a trabajadores de LTC.

### Cuidado en el hogar

La mayoría de los adultos que necesitan atención reciben servicios y apoyo para quedarse en casa. Uno de los servicios puede ser contratar a un trabajador de LTC para ayudar con el cuidado. Los servicios y apoyo adicional que se pueden ofrecer en función de las necesidades de atención del cliente incluyen cuidado de enfermería u otro cuidado de salud profesional, los recursos de la comunidad, tales como Comidas sobre ruedas, hospicio o atención de relevo o modificaciones en el hogar y dispositivos de asistencia para ayudar con la independencia.

Los trabajadores de LTC que trabajan en el hogar del cliente son contratados ya sea directamente por la persona que necesita atención o por una agencia de cuidados en el hogar.



### Cuidado residencial

El cuidado residencial es otra opción para un cliente que necesita ayuda con el cuidado. Los hogares de familia para adultos (AFH, por sus siglas en inglés) y las instituciones de vivienda asistida (ALF) son dos ejemplos de cuidado residencial.

Muchas personas han oído hablar del término vivienda asistida. Las instalaciones de vivienda asistida están incluidas bajo las pensiones.

Tanto AFH como ALF disponen de una sala, comida, lavandería, vigilancia y ayuda con el cuidado. Además, algunos AFH/ALF proporcionan atención de enfermería ocasional y/o atención especializada para personas con problemas de salud mental, discapacidades del desarrollo o la demencia.

Los AFH son hogares regulares de vecindario que pueden brindar atención en cualquier lugar entre dos a seis clientes. Las ALF son hogares/instalaciones más grandes en la comunidad que tienen siete o más clientes. Las instalaciones de vivienda asistida están incluidas bajo las pensiones.

Los AFH y ALF están certificados por el estado. Las reglamentaciones establecidas por el estado garantizan atención y servicios constantes y de calidad para todos los clientes que viven en los AFH o ALF. Estas reglamentaciones se pueden encontrar en WAC [388-76](#) para los AFH y WAC [388-78a](#) para las ALF.



Cada hogar, instalación o agencia tienen sus propias metas y filosofía de negocio particular. Comprender la visión de su empleador le ayuda a obtener una mejor idea de su trabajo y lo que se espera de usted.

## Responsabilidades laborales básicas de un trabajador de LTC

A continuación, encontrará algunas de las responsabilidades laborales básicas que tendrá como trabajador de LTC.

- Entender las necesidades de atención del cliente y llevar a cabo sus tareas asignadas correctamente y de manera eficiente como se documenta en el plan de atención del cliente o el acuerdo de servicio negociado.
- Saber cómo y cuándo un cliente prefiere tener estas tareas completadas. Respetar y acatar las elecciones del cliente.
- Observar al cliente para el(los) cambio(s) en la salud y el bienestar.
- Documentar y reportar cualquier cambio que vea, utilizando las políticas y procedimientos descritos en esta orientación.
- Responder a las emergencias adecuadamente.
- Llegar al trabajo a tiempo, llamar a su supervisor si usted no puede cumplir un turno y vestirse apropiadamente. Si usted no entiende lo que significa vestirse adecuadamente, pregunte a su supervisor.
- Completar y mantener las planillas precisas de control de horas.
- Dar aviso por escrito con dos semanas de anticipación si va a renunciar a su trabajo.

Para la salud y la seguridad de un cliente, complete todas las tareas asignadas.

## Desempeño laboral

Cuan bien haga su trabajo impactará la vida de un cliente cada día. Realice un buen trabajo y los clientes seguirán viviendo con dignidad e independencia. Realice un mal trabajo y corre el riesgo de causar daño físico, angustia, ansiedad y/o vergüenza a los clientes que le pagan para proporcionar atención y apoyo.

Realice su mejor esfuerzo y siéntase orgulloso de su trabajo. Cuando esté en el trabajo, concéntrese en su trabajo. Aprenda a hacer sus tareas asignadas de manera correcta y eficiente. Sepa qué hacer y qué evitar. Sea honesto, claro y profesional en su trato con los clientes y otros miembros del equipo de atención.



Además, su empleador tiene otras expectativas de usted como trabajador.



**Inicie su trabajo con una sólida comprensión de lo que se espera de usted.**



## Tenga conocimiento de sus tareas laborales

Es necesario que comprenda cómo y cuándo realizar cada una de sus tareas asignadas. Usted recibirá esta información del plan de atención del cliente, de otros miembros del equipo de atención y principalmente del cliente.

## Planes de atención

Cada cliente tiene un plan de atención por escrito. Un plan de atención es un documento elaborado después que se completó una minuciosa evaluación (evaluación) para ese cliente.

La evaluación permite establecer una comprensión clara de los servicios y apoyo que el cliente necesita además de cómo y cuándo él o ella le gustaría completar estos servicios. Estas tareas y las preferencias del cliente se documentaron en el plan de atención.

Un plan de atención por escrito ayuda a asegurarse de que el cliente reciba una atención consistente y de calidad que satisfaga sus necesidades. Un plan de atención del cliente cambia a medida que cambia sus necesidades de atención.

En una instalación de vivienda asistida o un hogar de familia para adultos, el plan de atención se llamará acuerdo o plan de servicio negociado.



La parte del plan de atención del cliente que atenderá depende de donde trabaja. Algunos trabajadores de LTC podrán acceder y leer al plan de atención completa. Otros obtendrán una lista de tareas. Si se le permite, revise el plan de atención para cada uno de los clientes que se le asignen.



### Usted siempre es responsable de seguir el plan de atención del cliente.

La información en el plan de atención es confidencial y sensible. Respete la necesidad del cliente y el derecho a mantener en privado todo lo que lee o escucha. Su profesionalismo contribuye en gran medida a reducir el malestar o la vergüenza de un cliente al tener dicha información personal disponible a los demás.

### Obtener la información que necesita

Respete las preferencias del cliente, asegurándose que obtenga la información que necesita para cumplirlas. Usted y el cliente necesitan:

- Saber lo que espera hacer.
- Entender los límites de su trabajo.
- Sentirse como parte del mismo equipo.
- Evitar los malentendidos posteriores al discutir las tareas de atención de manera cuidadosa cuando recién comience.

Incluso con la información de un plan de atención y otros miembros del equipo de atención, usted todavía tiene que hablar directamente con un cliente y preguntar acerca de sus preferencias.

Hacer buenas preguntas es un arte. **La manera** de hacer preguntas a un cliente hace que obtenga más información de la que necesita.

Haga preguntas **específicas** a la tarea

Por ejemplo: "¿Prefiere un baño o una ducha esta mañana?"

Haga preguntas **abiertas**, en lugar de preguntas que puedan responderse "sí" o "no".

Por ejemplo, al preguntar: "¿Qué le gustaría para el desayuno?" obtendrá una mejor información que al preguntar: "¿Quiere desayunar ahora?"

Haga preguntas que comiencen con **qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.**

Por ejemplo, el plan de atención dice que usted debe ayudarle a bañarse. Haga preguntas como: "¿A qué temperatura le gusta el agua de su baño?" "¿Qué tipo de jabón es ideal para usted?"

### Hable sobre el plan de atención o la lista de tareas

- Sea paciente si un cliente habla de estos temas difíciles.
- No se puede utilizar a un cliente para hablar de asuntos personales.
- Para un cliente puede difícil admitir que necesite ayuda.
- Puede ser difícil de explicar una rutina en el que él o ella ha tenido por años.

### Respetar y comprender las opciones de un cliente sobre cómo y cuándo los servicios de atención deben ser proporcionados.



**Hacer buenas preguntas le ayuda a obtener la información que necesita con el fin de hacer su trabajo correctamente.**

### **Establecer una rutina**

Cuando comience una nueva asignación, póngase de acuerdo con el cliente sobre una rutina y luego cúmplala.

Una rutina (o programa) le ayuda a terminar todas sus tareas. Una rutina significa que usted y un cliente sabrá qué esperar de cada turno.



**Las rutinas le ayudan a usted y al cliente.**

### **Preguntar nuevamente**

Después de trabajar para un cliente por un tiempo, es un buen método hablar con él o ella nuevamente acerca de las tareas en el plan de atención. ¿Hay algo que a él o ella le gustaría hacer de otra manera?

Al preguntar nuevamente, puede asegurarse de que entender la rutina del cliente y seguir realizando las tareas de la manera que funcione mejor para él o ella.

### **Buena comunicación**

Una buena comunicación significa mucho más que hablar con un cliente. Ésta también le ayuda a proporcionar una atención de calidad y hace que su trabajo sea más fácil. Una buena comunicación significa:

- Observar el lenguaje corporal del cliente cuidadosamente para ver lo que sus acciones y gestos pueden estar diciendo.
- Escuchar atentamente a los comentarios del cliente.

La buena comunicación ayuda a:

- Obtener la información que usted necesita para hacer su trabajo.
- Que todo marche sin problemas con el cliente y otros miembros del equipo de atención.
- Mantener todo más tranquilo en situaciones estresantes.
- Que otros lo vean como un profesional.

### **Primeras impresiones**

Sólo tiene unos segundos para ocasionar una buena primera impresión en los clientes y familiares, amigos o tutor del cliente. Las primeras impresiones se basan en su:

- Apariencia.
- Lenguaje corporal.
- Comportamiento.
- Vestimenta.

#### **Preguntar nuevamente le ayuda**

- Asegúrese de que entienda la rutina de un cliente.
- Ayude con las tareas de la manera que funcione mejor para el cliente.
- Aprenda más sobre las preferencias del cliente.
- Obtenga información sobre cómo le está yendo.

#### **Pregunte nuevamente para saber que hizo un buen trabajo**

#### **Conocer a un cliente por primera vez**

- Revise el plan de atención del cliente antes de reunirse, si es posible. ¿El cliente tiene algunos desafíos de comunicación, tales como dificultades auditivas o del habla? Planee con anticipación sobre la mejor manera de trabajar con cualquier desafío.
- Preséntese y explique por qué está allí.
- Pregunte al cliente sobre qué nombre preferiría que utilice.

**Nunca tendrá una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión**



Al encontrarse con un cliente o su familia, amigos o tutores, por primera vez, preste atención a las siguientes áreas.

- Deje de hacer lo que está haciendo y ponga toda su atención a la otra persona.
- Una sonrisa cálida y sincera hace que usted y la otra persona se sientan más cómodos y a gusto.
- Póngase de pie, haga contacto visual, gire su cuerpo hacia la persona y salude con un firme apretón de manos (si es apropiado para la cultura de la otra persona).
- Preséntese y mencione qué función desempeña. Por ejemplo, "Buenos días. Mi nombre es Sandy Cove y soy uno de los proveedores de cuidado de su padre".
- Use el nombre de la persona varias veces en la conversación. Esto demostrará que usted le prestó atención desde el principio.

## Escuchar

¡Otra parte de la buena comunicación es escuchar! Saber escuchar:

- Ayuda a construir la confianza con el cliente.
- Alienta el intercambio honesto de ideas y sentimientos.
- Asegura que escuche con precisión lo que la otra persona dice.

Saber escuchar también da un tiempo al cliente para encontrar las palabras adecuadas.

- Aliente al cliente para que continúe al decir "Ya veo", "Cuéntame más", "Um-hmm" o al asentir con la cabeza.
- Haga preguntas y obtenga más información cuando algo esté poco claro.
- No interrumpa con sus ideas o consejos, espere hasta que se le pregunte.
- Esté dispuesto a escuchar las cosas que un cliente tiene que decir, no evite un tema sólo porque se sienta incómodo con esto.

## Lenguaje corporal

Sus acciones, su postura y sus expresiones faciales forman parte de una comunicación no verbal o lenguaje corporal.

Sea consciente de lo que su lenguaje corporal está diciendo al cliente.

- Una expresión alegre y tono de voz agradable muestra una actitud positiva.
- Quedarse quieto y hacer contacto visual directo demuestra que está prestando atención.
- Una buena postura con los brazos relajados demuestra que es comunicativo y seguro.
- Siempre asegúrese de que su lenguaje corporal coincida con lo que está diciendo con sus palabras.



### Escuchar bien requiere un esfuerzo

- Preste el 100% de su atención al cliente.
- No trate de escuchar mientras hace otra cosa.
- Póngase frente a frente con el cliente e inclínese ligeramente hacia adelante. Esto le da un buen contacto visual y muestra interés.

**Saber escuchar significa ...  
centrarse en un cliente  
mientras escucha.**



**La comunicación no verbal es poderosa.**

## Lenguaje corporal del cliente

El lenguaje corporal del cliente puede darle más información acerca de cómo se siente que de lo que pueda decir. Esté atento a las señales no verbales que le ayudan a entender mejor lo que está sucediendo con el cliente.

Por ejemplo, aquí hay algunas señales no verbales de un cliente que siente dolor:

- Un cuerpo firme o tenso.
- Se balancea hacia adelante y hacia atrás.
- Constantemente toca un lugar en su cuerpo que está adolorido.
- Una mueca facial u ojos inquietos.

Al ser observador de estas señales no verbales de dolor, usted puede:

- Hablar con un cliente acerca de las cosas que usted puede hacer para que se sienta más cómodo.
- Tener más cuidado al realizar las tareas de cuidado personal.
- Mantenerse alerta a la posibilidad de un problema creciente.

Estar atento a las palabras y el lenguaje corporal que no coincidan. En la mayoría de los casos, el cuerpo le dirá lo que realmente está sucediendo.

Por ejemplo, si un cliente dice: "Estoy bien", pero su lenguaje corporal le dice que tiene dolor, lo más probable es que no esté "bien" pero no puede o le incomoda hablar de lo que está sintiendo.

## Comunicación comercial

Hay momentos en que necesita hablar con su supervisor u otros gerentes cuando usted tiene preocupaciones, preguntas, problemas con un compañero de trabajo o su horario, etc. Es su responsabilidad de actuar profesionalmente y resolver los problemas antes de que todo se salga de las manos.

**No retrase u oculte los problemas.** Déle tiempo a su supervisor para ayudar o planificar lo que se necesita.

**Sea positivo.** Una actitud positiva ayuda a todos los que trabajan con usted, incluyendo su jefe. Comuníquese con preguntas o sugerencias, en lugar de quejas.

**Pida lo que necesite.** Es fácil quejarse sin tomar acción. Describa la situación o solicitud de manera objetiva y pida de manera clara lo que desee.

**Mantenga la calma.** Si algo lo tiene enojado o molesto, espere hasta que tenga cierto control sobre sus emociones antes de acercarse a su jefe.



### Sea profesional al hablar con su supervisor



### Hablar por teléfono en el trabajo

Contestar el teléfono en el trabajo requiere tener una buena etiqueta al hacer uso de los teléfonos de la empresa.

- Respire profundo y céntrese en la llamada.
- Tenga papel y lápiz a mano.
- Sonría a medida que levante el teléfono. Sonría mientras conversa.

### El silencio da tiempo para escuchar y reunir a las personas

- Si un cliente está triste o preocupado, sólo escuchar le ayuda.
- El silencio le da tiempo a la persona para pensar y elegir las palabras.
- El silencio le da tiempo a la persona para controlar la ira u otras emociones fuertes.

### Da tiempo a la gente para pensar y sentir.

- Use un tono que sea útil, natural y respetuoso.
- Diga el nombre de la instalación y su nombre completo. Pregunte: "¿En qué puedo ayudarle?"
- Si está contestando el teléfono por un cliente, identifíquese y diga en nombre de quien está contestando el teléfono. Por ejemplo diga: "Hola. Soy María. Estoy contestando el teléfono por Susan Smith. ¿Puedo ayudarle?"

## Comunicación de emergencia



Es su responsabilidad saber con quién y cómo se comunica con los demás en el edificio/hogar durante una emergencia y dónde se documenta las políticas y procedimientos.

Vea la capacitación sobre seguridad para obtener más información sobre prevención de desastres.

## Comunicación con los miembros del equipo de atención.

Los trabajadores de LTC suelen pasar más tiempo con un cliente que los otros miembros del equipo de atención. Usted es una valiosa fuente de información sobre la salud del día a día y el bienestar del cliente.



**Comunicarse bien con otros miembros del equipo de atención es una parte esencial de su trabajo.**



## Documentación y presentación de informes

Usted está prestando atención a las personas cuyo estado de salud y bienestar necesitan ser supervisados de cerca. Usted tiene la responsabilidad de observar a los clientes y comunicar cualquier cambio o inquietud de manera eficiente y rápida a todos los miembros necesarios del equipo de atención. Esto es especialmente importante cuando las personas trabajan en turnos o en departamentos diferentes.

## Observación

Como trabajador de LTC, puede ser la primera persona en notar un cambio en la condición física, mental o emocional del cliente. Es su responsabilidad velar por estos cambios.

- Utilice sus sentidos del tacto, vista, olfato y oído para observar a medida que cuide a un cliente.
- Esté atento a los cambios en el estado de ánimo.
- Escuche cuando un cliente le informe sobre cómo se siente o dolor.
- Cambio de peinado - ropa sucia, cabello sucio, olor corporal desagradable.
- Cambio de estado de ánimo inusualmente tranquilo o con lágrimas, ansiedad, miedo, muestra del dolor extremo o paranoia (decir que alguien está afuera para atraparlo o está tomando su dinero) o está hablando de suicidio.
- La confusión, el olvido, la falta de cooperación, responde a preguntas que no tienen sentido.
- Cualquier cambio en la capacidad de caminar, pararse o hacerse el cuidado personal todos los días.
- Los cambios físicos que pueden significar enfermedad, tales como hinchazón, erupciones en la piel, tos, dificultad para respirar.
- Cambiar los hábitos de comer o cocinar, pérdida de peso, pérdida de interés en la comida y en comer, cualquier signo de no tener suficiente comida.
- Hablar de los problemas financieros o solicitar ayuda con un problema.



**Buscar señales de cambio a medida que brinde atención.**

## Documentar

**¡Recuerde!** Los registros de los clientes contienen información muy personal y confidencial. Las leyes estatales y federales delimitan pautas estrictas sobre cómo deben ser manejados los registros del cliente, especialmente los registros médicos.



Su establecimiento o compañía tendrá políticas y procedimientos por escrito para asegurarse de que mantienen la máxima integridad en el manejo o la adición a los registros del cliente. Esto incluye cómo, cuándo y qué hacer cuando la información necesita estar por escrito.



### Comprender y seguir las políticas y procedimientos de documentación donde trabaja.

Consejos generales de documentación.

- Siempre proteja el derecho a la privacidad del cliente. Nunca deje notas o formularios en lugares donde otras personas puedan verlos.
- Escriba con claridad para que otros no tengan dificultades para leer su escrito. Use tinta negra cuando realice la documentación.
- Describa lo que se observa con claridad para que alguien que no estuvo allí comprenda fácilmente.
- Describa sólo lo que ve. Son los llamados "hechos observables". Deje de lado sus opiniones personales e interpretaciones de lo que cree que pasó.
- Nunca realice una entrada en el registro del cliente por otra persona o firme una entrada para algo que no hizo o ve hacer.
- Recuerde que lo que usted escribe se convierte en un documento legal.



### Buscar señales de cambio a medida que brinde atención.

## Presentación de informes

El hogar o establecimiento donde trabaja tendrá reglas claras sobre cuándo informar de sus preocupaciones a otros miembros del equipo de atención. Estas son a menudo situaciones donde se necesita una acción más inmediata o el control más estricto al cliente.



Es su responsabilidad asegurarse de que siga estas reglas y tener un conocimiento profundo sobre cuándo se requiere que informe y a quién.

### Si un cliente se niega a la atención

Cualquier cliente siempre tiene el derecho a rechazar la atención. A veces un cliente no puede querer que usted realice una o todas las tareas asignadas. Tómese el tiempo para averiguar por qué y si hay algo que usted puede hacer para ayudar. Puede ser que el cliente no se sienta capaz de hacerlo ese día, pero lo hará la próxima vez que esté allí.

¿Es necesario documentar y presentar el rechazo a recibir atención del cliente? A menudo depende de la(s) tarea(s) que no se hizo y si hay problemas de seguridad para el cliente. Si usted no está seguro, pregunte a su supervisor.



### Saber lo que hace y no hace y cuándo necesita ser documentado o informado.

### ¡Cubra todos los hechos al documentar y presentar informes!

**CUANDO ...** fecha y hora que observó el cambio, la conducta o incidente.

**QUÉ...** sucedió - anote los hechos objetivos.

**DÓNDE ...** observó este acontecimiento.

**CUÁNTO ...** tiempo y con qué frecuencia ocurrió.

**QUIÉN...** estaba presente, participó o notificó acerca de lo que estaba sucediendo.

**QUÉ ...** acción se tomó y el resultado.

### Consejos para mantener un registro confidencial del cliente

- No deje los registros del cliente desatendidos.
- Vuelva a presentar inmediatamente cualquier registro del cliente en el sitio correcto, una vez que haya terminado con esto.
- Sea consciente de quién está en el área cuando revisa o actualiza los registros de los clientes.
- No hable de la información que obtiene de los registros del cliente con nadie que no esté en el equipo de atención.

## Su función como informante asignado por mandato

Desgraciadamente, puede haber ocasiones en que lo que usted observa o sospecha lo lleve a creer que se está dañando a un adulto vulnerable.

Todos compartimos la responsabilidad moral de ayudar a proteger a los demás que:

- son incapaces de protegerse a sí mismos.
- sufren el riesgo de ser dañados físicamente, mentalmente y/o emocionalmente.

Por ley del estado de Washington, su responsabilidad como trabajador de LTC va más allá de una obligación moral. Es también la ley. Usted es un **informante asignado por mandato** si sospecha (es decir, que tenga una causa razonable para creer) que cualquier adulto vulnerable está siendo maltratado, abandonado, descuidado o explotado. Esto es verdadero si está dentro o fuera de su trabajo.

La ley del estado de Washington también requiere que **todos** los informantes asignados por mandato reporten las sospechas de negligencia y maltrato infantil ([RCW 26.44](#)).

Para asegurarse de que se siguen las leyes estatales y federales, la instalación o la compañía donde usted trabaja ha escrito reglas y políticas que protegen a cada cliente de cualquier daño. Estas reglas y políticas son cubiertas aquí y nuevamente durante la capacitación básica.



### Entender su función como informante asignado por mandato.

#### Algunas definiciones importantes

**Abandono** es cuando alguien responsable por el cuidado de un adulto vulnerable deja a la persona sin los medios o la capacidad para conseguir el alimento necesario, ropa, refugio o cuidado de la salud.

**Maltrato** es cuando voluntariamente se causa daño, confinamiento injustificado, intimidación o castigo a un adulto vulnerable. El maltrato incluye el abuso sexual, abuso mental, abuso físico y explotación de un adulto vulnerable.

- **Abuso sexual** es cualquier forma de contacto sexual no deseado, incluyendo contacto físico no deseado o inapropiado, violación, sodomía, coerción sexual, fotos sexualmente explícitas y acoso sexual.
- **Abuso físico** es infligir daño físico o maltrato físico que incluye pegar con o sin un objeto, bofetear, pellizcar, asfixiar, patear, empujar, pinchar o el uso de restricciones químicas o restricciones físicas (a menos que las restricciones sean consistentes con los requisitos de licencia).
- **Abuso psicológico** es el abuso intencional mental o verbal incluyendo la coerción (intimidación), acoso, aislamiento de manera inapropiada a un adulto vulnerable de la familia, amigos o una actividad regular y asalto verbal que incluye ridiculizar, intimidar, gritar o maldecir.
- **Explotación** está obligando, tentando o utilizando una influencia indebida sobre un adulto vulnerable que hace que el adulto vulnerable:
  - Actúe de una manera que él o ella no tenía en el pasado.
  - Lleve a cabo los servicios en beneficio de otro.

**Explotación económica** es cuando otra persona utiliza ilegalmente o indebidamente la propiedad de un adulto vulnerable, ingresos, recursos o un fondo de fideicomiso para su beneficio o ventaja - sin beneficio o ventaja para el adulto vulnerable.

### ¿Quién es considerado un adulto vulnerable?

Un adulto vulnerable es cualquier persona:

- Mayor de 60 años no pueden cuidarse a sí mismos.
- Que vive en una residencia para ancianos, pensión u hogar de familia para adultos.
- Que recibe los servicios de atención en el hogar, hospicio, agencia de cuidado en el hogar o un proveedor individual.
- Con una discapacidad del desarrollo.
- Con un tutor legal.

**Negligencia** es cuando alguien con el deber de cuidar a un adulto vulnerable no proporciona los bienes o servicios necesarios para mantener la salud física o mental del adulto vulnerable, sin evitar daños físicos o mentales y/o poner al adulto vulnerable en peligro.

## Reportar el maltrato a DSHS

Usted **DEBE** informar de inmediato al Departamento de Servicios Sociales y de Salud (DSHS), si tiene motivos razonables para creer que un cliente o cualquier adulto vulnerable sufre de maltrato, descuido, abandono o explotación.

Además, debe informar a DSHS, y:

- A la autoridad competente si sospecha de agresiones físicas o sexual.
- A los jueces de instrucción o el médico forense y la agencia judicial si sospecha que la muerte fue causada por maltrato, negligencia o abandono.

No informar como denunciante obligado es un delito menor.

### A quién llamar

El lugar donde denuncia el maltrato depende de dónde vive la persona.

Si la persona vive en:

- **Una institución de vivienda asistida u hogar de familia para adultos:**  
Llame a la Unidad de resolución de quejas de DSHS (CRU, por sus siglas en inglés) al **1-800-562-6078**.
- **Su propia casa:**  
Llame al número gratuito de EndHarm de DSHS al **1-866-363-4276**.

### En caso deba reportar maltrato.

Para reportar a DSHS sospechas de maltrato a un adulto vulnerable que vive en:

- **Un hogar de familia para adultos o pensión: llame al 1-800-562-6078**
- **Su propia casa, llame al 1-866-363-4276.**

Usted puede sentirse nervioso o inseguro sobre la presentación de reportes. Estos sentimientos son normales. No deje que le impidan presentar el reporte. Usted debe reportar. Usted es un informante designado por mandato del Estado de Washington.

- No es necesario una evidencia para llamar. Usted necesita una causa razonable para creer que un adulto vulnerable está siendo dañado.
- Usted no necesita del permiso del supervisor o del cliente para llamar.
- Si reporta de buena fe y resulta que no hubo maltrato, no se le considera responsable.
- Su nombre se mantendrá confidencial a menos que haya un procedimiento legal.

**Si usted piensa que un cliente puede estar en peligro inmediato o necesita ayuda urgente, llame al 911.**

### Descuido propio

Hay algunas situaciones en las que un adulto vulnerable que vive en su hogar no recibe servicios en su bienestar físico y/o bienestar mental hasta el punto de dañarse.

Aunque usted no sea un informante designado por mandato de su descuido propio, se le anima a informar de ello a DSHS si tiene razones para creer que un adulto vulnerable está descuidando sus necesidades hasta el punto de dañarse. Llamar al **1-866-363-4276**.

## Trabajar con su supervisor y presentar los informes

Si usted tiene motivo razonable para creer que ha habido abandono, maltrato, explotación económica o descuido de un adulto vulnerable, avise a su supervisor de inmediato.



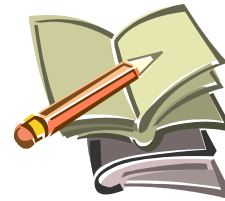
Hay políticas y procedimientos documentados que le indican cómo su institución o compañía desea que usted resuelva esta situación, de modo que se cumpla la ley y el cliente esté protegido. Es su responsabilidad saber cuáles son, dónde están estas políticas documentadas y seguirlas.

Tenga en cuenta que alertar a su supervisor no le **eximirá** de sus responsabilidades como informante designado por mandato. Si usted tiene motivo razonable para creer que ha habido abandono, maltrato, explotación económica o descuido de un adulto vulnerable, usted está obligado a reportarlo.

## Registro de incidentes



Todos los AFH están obligados a mantener un registro de incidentes de cualquier presunto incidente o sospecha de maltrato, abandono, negligencia de explotación.



También se requiere este registro de incidentes para documentar cualquier:

- Accidente o incidente que afectan al bienestar del cliente.
- Lesión de un cliente.

Aunque no se requiera un registro de accidentes en ALF, ALF debe documentar lo que se hizo para investigar todo supuesto abuso, abandono, negligencia de explotación, accidente, o incidente que ponga en peligro o afecte la salud o vida del cliente. Es su responsabilidad saber lo que debe hacer y documentar si trabaja en una ALF.



**Es su responsabilidad saber dónde está el registro y cómo se debe llenar.**

## El uso de restricciones

Se utilizaron tres tipos de restricciones en el pasado antes que tenga amplio conocimiento que la mayoría de las restricciones **no mantienen a un cliente seguro**. En casi todos los casos, los siguientes tipos de restricciones no se pueden utilizar. Las restricciones **NUNCA** se pueden utilizar para disciplinar a un cliente o por conveniencia personal.

**Las restricciones físicas** - cualquier cosa utilizada para prevenir o limitar el movimiento o el acceso al cuerpo de uno. Esto podría ser un cinturón, barandillas de la cama o una silla que una persona no puede dejar de usar.

**Restricciones químicas** - medicamentos que **no** son solicitados para tratar los síntomas médicos los cuales se utilizan para la conveniencia del personal o sin un control adecuado o suficiente.

Las restricciones **ambientales** - habitaciones cerradas o barreras que confinan a una persona a un espacio específico.



**Las restricciones ponen en riesgo a un cliente.**



Hay situaciones muy específicas en las que se puede utilizar con un cliente individual **en un único AFH**. En un AFH, las restricciones no se pueden utilizar para la disciplina o por conveniencia y debe ser aplicadas y supervisadas in situ por una enfermera o un médico con licencia. Se deben seguir estas y otras importantes pautas. Consulte WAC [388-76-10655](#) y WAC [388-76-10660](#). Hable con su supervisor y sepa exactamente lo que usted puede y no puede hacer en estos casos individuales, si usted trabaja en una AFH.

**Las restricciones no se pueden utilizar en cualquier momento, en una ALF o un entorno del hogar.**

## **En conclusión ...**

No hay mucho que aprender cuando inicia un nuevo trabajo. Esta orientación le ha dado una visión general de algunas de las cosas más importantes que debe saber y a dónde acudir para obtener más información en las siguientes semanas.

Como trabajador de LTC, usted marca una diferencia en las vidas de los demás todos los días. Lo que hace tiene un gran significado para los clientes bajo su cuidado. Siéntase orgulloso de lo que hace.

Es difícil encontrar una profesión donde las personas que dan de sí mismos se sientan valoradas por lo que hacen. Esto también puede ser el caso con los trabajadores de LTC.

La mayoría de los días, un sincero agradecimiento y reconocimiento de un cliente, su familia y amigos, el supervisor u otro miembro del equipo de atención le ayuda a recordar por qué este trabajo puede ser un trabajo muy satisfactorio. Asegúrese de mostrar la bondad a usted mismo y a los demás.