



MANUAL PARA PROVEEDORES INDIVIDUALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO (DDA)



Transforming lives

Developmental Disabilities Administration

INTRODUCCIÓN

Este manual contiene información que usted debe conocer para trabajar como Proveedor Individual contratado para la Administración de Discapacidades del Desarrollo (DDA por sus siglas en inglés). También debe consultar la *Guía de Referencia de Empleados para Proveedores Individuales* (The Employee Reference Guide for Individual Providers (Publicación n.º 22-221 del DSHS)) a fin de obtener otra información importante que debe conocer para trabajar como Proveedor Individual. Lea esta información cuidadosamente y guárdela para referencia futura. Si tiene más preguntas, comuníquese con su oficina regional de la DDA.

DDA región 1 norte

Spokane:.....1-800-462-0624

DDA región 1 sur

Yakima:.....1-800-822-7840

DDA región 2 norte

Everett:1-800-788-2053

DDA región 2 sur

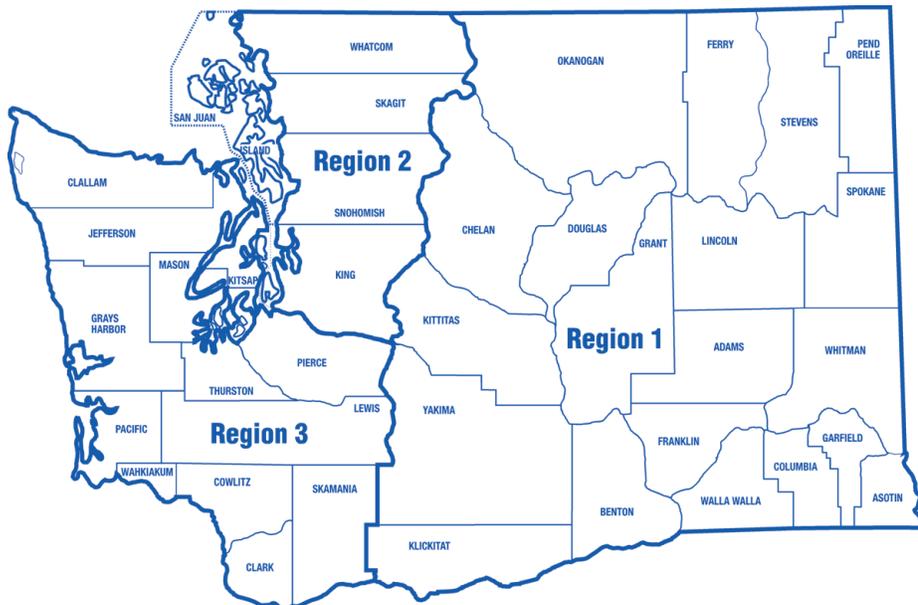
Seattle:1-800-314-3296

DDA región 3 norte

Tacoma:.....1-800-248-0949

DDA región 3 sur

Olympia:.....1-800-339-8227



CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CALIFICACIONES DE PROVEEDORES INDIVIDUALES....	2
RESPONSABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DE CUIDADOS..	3
REPORTE DE SOSPECHA DE ABUSO/ABANDONO	3
RESPECTO POR LAS PERSONAS Y LAS FAMILIAS.....	4
APOYO DE CONDUCTAS POSITIVAS	5
PRECAUCIONES UNIVERSALES DE SALUD	7
PLAN DE SERVICIO.....	7





Se ofrecerá asistencia y servicios de manera de asegurar que las personas tengan la información necesaria para tomar decisiones sobre sus opciones y para brindar oportunidades óptimas para el éxito.

Introducción

La misión del Departamento de Servicios Sociales y de Salud es transformar vidas creando sociedades que den poder a las personas. Para ese fin, la Administración de Discapacidades del Desarrollo (por sus siglas en inglés, “DDA”) se esfuerza por hacer una diferencia positiva en las vidas de las personas elegibles para servicios, ofreciendo apoyos y servicios de calidad que son:

- Están dirigidos a las personas solas y las familias,
- Son estables y flexibles,
- Son satisfactorios para la persona sola y sus familias, y
- Pueden satisfacer las necesidades individuales.

Se ofrecerá asistencia y servicios de manera de asegurar que las personas tengan la información necesaria para tomar decisiones sobre sus opciones y para brindar oportunidades óptimas para el éxito.

Para alcanzar nuestro objetivo, la DDA apoya estos principios operativos:

Valor y desarrollo individual

Se prestará servicios a las personas con dignidad y respeto por las diferencias individuales y se los asistirá para que experimenten: los beneficios de las relaciones con amigos y familiares, el poder y la elección personal, el valor personal y el reconocimiento positivo de parte de la persona misma y de los otros, la integración, la competencia para manejar las actividades diarias y alcanzar las metas personales, y la salud y la seguridad.

Continuidad y coordinación de servicios

Se prestarán servicios en un sistema flexible, que permite a las personas permanecer en sus propios hogares y comunidades siempre que sea posible.

Participación y asociación comunitaria

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

Respeto por los empleados

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

Calidad de los servicios y responsabilidad por el desempeño

La DDA es responsable ante el público por el uso efectivo y prudente de los recursos. La DDA llevará a cabo revisiones, evaluaciones y modificaciones regulares de los programas y servicios.

No discriminación

La DDA no discriminará en función del género, raza, color, religión, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil u orientación sexual (ya sea real o percibida) para la admisión y el acceso a los servicios, tratamientos o empleo.

Calificaciones de los proveedores individuales

Usted se convierte en un “Proveedor Individual” cuando celebra un contrato con la DDA para brindar uno de los siguientes servicios:

- **Atención personal de Medicaid (MPC);**
- **Exención para la atención personal (WPC); o**
- **Servicios de relevo.**

Como proveedor individual, usted NO es empleado del DSHS. Usted es empleado por la persona a quien brinda la atención, o por la familia de la persona cuando se trata de un niño de menos de 18 años de edad. El destinatario del servicio de la DDA y/o la familia del destinatario contrata, supervisa y despide al proveedor. El trabajo como Proveedor Individual puede ser complicado y satisfactorio a la vez. Usted ayudará a su empleador (la persona con una discapacidad en el desarrollo) con muchas tareas. Esta es una responsabilidad importante.

Usted debe tener las capacidades y la habilidad de:

- Comprender el plan de asistencia de la persona;
- Brindar los servicios que se describen en el plan de asistencia de la persona;
- Comprender las instrucciones específicas para la prestación de la atención;
- Identificar situaciones problemáticas y tomar las medidas necesarias;
- Responder a emergencias sin supervisión directa;
- Comprender la forma en que su empleador desea hacer las cosas;
- Trabajar de forma independiente; y
- Ser confiable y responsable.

Consulte la publicación n.º 22-221 del DSHS, la Guía de Referencia de Empleados para Proveedores Individuales, para obtener información adicional sobre las calificaciones de los proveedores, incluidas las verificaciones de antecedentes y la capacitación.

Usted NO debe:

- Aceptar obsequios, dinero o préstamos de parte de su empleador o de la familia de este.
- Aceptar reembolsos adicionales por las horas de servicio que la DDA le paga.
- Comprar nada a su empleador.
- Vender nada a su empleador.
- Divulgar información sobre el empleador o la familia sin su consentimiento específico. Cualquier información que la persona o la familia comparta con usted es confidencial y no debe ser compartida con otros.
- Brindar servicios en su hogar, a menos que las reglas del programa lo permitan y tenga la autorización específica de la DDA dentro del plan de asistencia de la persona.
- Realizar cualquier tarea que requiera un profesional de atención médica certificado, como una enfermera registrada (RN) o practicante de enfermería con licencia (LPN). Se entiende que un proveedor que está relacionado con el destinatario del servicio tiene una asociación diferente con su “empleador/familia” y está autorizado a realizar tareas de atención certificadas.
- Comenzar a trabajar con su empleador hasta que haya revisado el plan de evacuación del empleador, tenga una lista de contactos de emergencia y un permiso firmado que autorice el tratamiento médico de emergencia.

Responsabilidad de la prestación de cuidados

- **Abandono:** Las leyes estatales consideran que el abandono de una persona dependiente es un delito. “Abandono” implica dejar a la persona dependiente sin los medios o la capacidad de obtener ninguna de las necesidades básicas de la vida. Si desea renunciar o finalizar su empleo, debe presentar una notificación por escrito con al menos dos (2) semanas de anticipación a su empleador, su representante legal y al Gerente de Recursos de Casos de la DDA. Se espera que siga trabajando hasta la fecha de terminación.
- **Alcance de la práctica:** Debe seguir los términos de su contrato y solo brindar los servicios permitidos por las leyes estatales. Las tareas que requieran un profesional de la atención médica certificado no son reembolsables en los contratos de Proveedores Individuales. Hay dos excepciones para esto:
 - Los proveedores parientes pueden realizar legalmente cualquier tarea relacionada con la salud o la atención médica incluida en el plan de asistencia de la persona, y
 - Las personas que pueden controlar su atención médica por su cuenta pueden optar por entrenar y dar instrucciones a su Proveedor Individual para que lleve a cabo cualquier tarea médica. Si acepta realizar la tarea, debe seguir el plan de asistencia de la persona. Si la “atención autocontrolada” o la tarea de atención médica específica no se incluyen en el plan de asistencia, notifíquelo al Gerente de Recursos de Casos de la DDA.
- La persona o su familia solo puede pedirle que lleve a cabo tareas adicionales si:
 - Usted acepta hacerlo, y
 - Las tareas adicionales no se realizan durante el tiempo pagado por el estado.
- Si se le solicita que transporte a la persona como parte de las obligaciones de su trabajo y esta es una tarea que tiene asignada en el plan de asistencia de la persona, usted debe tener una licencia de conducir vigente y válida, y seguro para automóvil. Si no puede brindar servicios de transporte, comuníquese a su empleador y al Gerente de Recursos de Casos de la DDA.
- Usted no debe abusar, abandonar ni explotar a ningún niño o adulto vulnerable, ya sea física, verbal, mental, sexual o económicamente.
- Si tiene preguntas o dudas sobre las obligaciones de su trabajo, comuníquese con el Gerente de Recursos de Casos de la DDA.

Reporte de sospecha de abuso o abandono

Como proveedor contratado usted está obligado por la ley a reportar cualquier abuso o sospecha de abuso/abandono ante la oficina de Servicios de Protección Infantil (CPS) o de Servicios de Protección para Adultos (APS), según corresponda. Los números telefónicos locales aparecen en las páginas del gobierno de su directorio telefónico en la sección del estado de Washington. También puede llamar al 1-866-ENDHARM.

Respeto hacia las personas solas y las familias a quienes presta servicios

- Siempre trate a las personas solas y las familias a quienes presta servicios con respeto. Respete sus elecciones y experiencias de vida.
- Escuche a las personas y sus familias. Esto implica tomarse el tiempo necesario para escuchar cuidadosamente, hacer preguntas y observar el lenguaje corporal. Reciba las inquietudes de las personas con seriedad.
- Siempre ofrezca opciones adecuadas según la edad, especialmente si la persona no puede expresar directamente lo que desea. A menudo es más sencillo responder a una pregunta con opciones limitadas, como por ejemplo “¿Quiere ir a Applebee’s o a McDonald’s?”, que a una pregunta abierta, como “¿A dónde le gustaría ir a cenar?”
- Sea flexible. Los Proveedores Individuales deben ajustar su horario a las necesidades de las personas a quienes prestan servicios, no al revés. Permita que la persona a quien presta servicios determine su propio horario.
- La persona a quien presta servicios tiene derecho a la privacidad personal. Siempre golpee la puerta antes de entrar a su habitación. Espere una respuesta. Esté atento a la necesidad de la persona de tener momentos privados y un tiempo a solas con amigos.
- Reconozca que las personas y familias a quien presta servicios pueden tener perspectivas distintas sobre diferentes temas. Su preocupación sobre un tema, por ejemplo la higiene, puede no ser la preocupación de ellos. Existe una amplia variedad de perspectivas y todas son aceptables.
- Si no puede hacer lo que la persona o la familia desean que usted haga, sea honesto sobre sus razones. Decir algo como “No me siento cómodo con eso” suena mucho mejor que decir “Eso está mal”.
- Es mejor explicarle a alguien las consecuencias de su conducta que decirle qué hacer. Las sugerencias deben darse de manera adecuada a la edad y con respeto por la persona y sus perspectivas y experiencias de vida.
- El humor puede ser útil. El humor compartido nos ayuda a manejar parte de la incomodidad que podemos encontrar en torno a nuestro trabajo. También ayuda si sinceramente nos llevamos bien.
- Genere confianza en la persona y la familia a las que presta servicios. Sea coherente y digno de confianza. Confíe en que la persona y la familia tomarán las mejores decisiones para ellos.



Apoyo de conductas positivas

El apoyo de las conductas positivas es un enfoque para abordar las conductas desafiantes que se centra en el cambio del entorno físico e interpersonal y en las habilidades de la persona para que esta pueda satisfacer sus necesidades sin tener que recurrir a conductas desafiantes.

El apoyo de las conductas positivas se basa en el respeto, la dignidad y las elecciones personales. Ayuda a desarrollar maneras efectivas de satisfacer las necesidades de una persona a través de expresiones positivas. Esto implica brindar a la persona las oportunidades y asistencia para:

- Aprender cómo hacer elecciones y ejercer el poder personal;
- Manejar las actividades diarias, tratar de alcanzar las metas personales y acceder a una buena atención médica;
- Construir y mantener amistades y relaciones significativas; y
- Participar en una amplia gama de actividades adecuadas según la edad, que la persona disfrute y que promuevan el reconocimiento positivo de parte de sí mismo y de los demás. Esto incluye el trabajo, el tiempo libre, la socialización y los intereses personales.

En un entorno de apoyo, los prestadores de cuidados planifican proactivamente para satisfacer las necesidades de una persona. Esto puede evitar que la persona recurra a conductas desafiantes para obtener una respuesta. Por ejemplo, si usted puede identificar lo que dispara las conductas inadecuadas, puede reducir estos factores. Al aumentar la oportunidad de la persona de hacer elecciones puede aumentar su control sobre su entorno y, quizás, reducir las conductas desafiantes como medio de control.

Además de pedir comentarios de la persona a quien presta cuidados, es útil consultar a la familia o el prestador de cuidados regular de la persona sobre la rutina, las preferencias, las aversiones y las necesidades de esa persona. Ellos podrán presentarle la mejor forma de comunicarse y trabajar con la persona.

Siempre se debe utilizar primero la aprobación y otros procedimientos positivos para intentar obtener la cooperación de la gente. A continuación, presentamos algunas intervenciones sugeridas:

- Ofrecer estímulos: indicios físicos y verbales, gestos y asistencia física.
- Correcciones simples: explicar a la persona que ha hecho algo incorrecto y demostrarle cómo hacerlo correctamente. La corrección simple siempre se realiza de una manera positiva.
- Pasar por alto las conductas inapropiadas cuando sea posible y seguro hacerlo.
- Ofrecer o sugerir alternativas, y analizar opciones y consecuencias de la conducta.
- Alentar el aprendizaje por observación.

Si todos los intentos de obtener la cooperación de la persona fallan y usted no es capaz de completar o continuar con la tarea, interrumpa la tarea y preste atención a la persona. Intente la tarea en otro momento u otro día. Usted no puede forzar físicamente a nadie a hacer nada que no desee hacer, pero es su responsabilidad intentar evitar que la persona se lesione a sí misma, a otras personas o que dañe la propiedad.

Los procedimientos de protección están permitidos para interrumpir o evitar conductas que sean dañinas o peligrosas para la persona, para otras personas o para la propiedad, o que causen una importante tensión emocional o psicológica a los demás. A continuación, presentamos algunas formas de intervención sugeridas:

- Bloquear físicamente la conducta sin aferrarse a la persona.
- Solicitar a la persona que abandone un lugar sin coerción/fuerza física.
- Solicitar a una persona que abandone un área sujetándola físicamente y trasladándola.
- Usar las alarmas de puertas y/o ventanas (decisión del padre/tutor legal; se aplican ciertos requisitos).
- Restringir el acceso a ciertas áreas.
- Retirar los bienes personales que la persona utilice para infligirse lesiones a sí misma o a otros.
- Supervisión requerida.

Si ninguno de los procedimientos anteriores son exitosos y la persona, usted, otras personas o la propiedad corren riesgos inmediatos, llame al 911 para recibir asistencia.

Cuando se enfrente a una conducta desafiante, ciertas formas de disciplina o control no están permitidas bajo ninguna circunstancia para los Proveedores Individuales de la DDA. **Las siguientes acciones están prohibidas:**

- Aplicar castigos corporales/físicos de cualquier tipo,
- Aplicar choques eléctricos en cualquier parte del cuerpo de la persona,
- Encerrar a la persona sola en una habitación,
- Aplicar restricciones físicas o mecánicas,
- Estímulos aversivos: Esto implica la utilización de cualquier estímulo que sea desagradable para la persona (por ejemplo, rocío de agua en la cara, sabores desagradables en la boca),
- Quitar, retener o sustraer dinero, fichas, puntos o actividades que la persona haya ganado anteriormente,
- Exigir a la persona que vuelva a ganar el dinero o los elementos adquiridos previamente, y
- Negar o modificar la alimentación como consecuencia del comportamiento.

REPORTE DE INCIDENTES

Los incidentes graves, como la agresión física, las lesiones que requieren atención médica, deambular o escaparse, o los daños graves a la propiedad deben ser reportados tan pronto como sea posible a la familia o al prestador de cuidados de la persona, y posteriormente al Gerente de Recursos de Casos de la DDA.

Como proveedor de servicios dentro del hogar, usted puede observar muchas cosas en el hogar que pueden preocuparlo. Si siente que la persona puede estar experimentando abuso o abandono, debe reportar sus inquietudes. Llame a la línea directa de abuso de todo el estado al 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276) si tiene sospechas de abuso o abandono de un niño o adulto vulnerable en el estado de Washington. Luego notifique al Gerente de Recursos de Casos de la DDA.

Si siente que necesita ayuda para manejar las conductas de una persona más efectivamente, llame a la DDA para obtener asistencia.

Recomendaciones de precauciones universales de salud

- Use guantes cuando tenga contacto con sangre y/o fluidos corporales contaminados con sangre.
- Si tiene cortes, llagas o grietas en la piel descubierta, cúbralos con una venda.
- Use guantes para limpiar artículos manchados con fluidos corporales, como orina, heces, vómito, fluidos vaginales o semen.
- Si utiliza guantes de goma no descartables, asegúrese de que estén en buenas condiciones (no estén descamados, resquebrajados o con agujeros).
- Si hubiera posibilidad de salpicaduras de fluidos corporales, use un delantal o bata.
- Para eliminar los fluidos corporales de las superficies, lave con jabón y agua o un producto de limpieza del hogar y desinfecte con una solución de una cucharada de lejía en un cuarto de galón de agua. No es necesario desinfectar las vestimentas porque el lavado frecuente es suficiente.
- Elimine todos los desechos líquidos por el inodoro.
- Los desechos sólidos deben colocarse en bolsas de plástico en forma segura.
- No comparta, ni permita que las personas bajo su cuidado compartan, cepillos de dientes, utensilios, cepillos, peines, tazas o vasos, sombreros, pañuelos, gotas para los ojos, navajas, etc.

Recomendaciones para las enfermedades generales:

- Recomiende a las personas enfermas a que se cubran la boca cuando tosan o estornuden y a que se laven las manos con frecuencia. Pídales que usen pañuelos de papel y vasos de cartón que puedan desecharse inmediatamente en la basura. Lave y desinfecte los juguetes, bacinicas, utensilios, equipos o muebles que puedan haber estado en contacto con fluidos corporales.
- Recomiende a las familias que los miembros enfermos permanezcan en su hogar hasta que se mejoren.
- Recomiende a las familias que tengan las vacunas de todos los miembros de la familia actualizadas y completas.
- Puede solicitar folletos con información médica adicional a su Gerente de Recursos de Casos de la DDA o en el sitio web del Departamento de Salud del estado de Washington, <http://www.doh.wa.gov/>.

Plan de asistencia

El Gerente de Recursos de Casos le brindará información sobre su empleador (la persona con una discapacidad del desarrollo). La cantidad y el tipo de información que se le brinde dependerán de la situación de la persona y los servicios que reciba. El empleador/la familia siempre es el mejor recurso para obtener información, pero el Gerente de Recursos de Casos debe brindarle toda la información que necesita para hacer el trabajo que se le ha asignado en el plan de asistencia.

Recibirá una copia del plan de asistencia de la persona. Este plan explica los servicios que se espera que usted brinde a su empleador. Una vez que comience a trabajar con la persona, puede descubrir necesidades o problemas de salud y seguridad diferentes, que no están identificados en el plan de asistencia. Comuníquese con el Gerente de Recursos de Casos de la DDA para conversar sobre estos problemas.

Si necesita ayuda o tiene dudas, comuníquese con el Gerente de Recursos de Casos de la DDA o con el Coordinador de Atención Personal de Medicaid en su región:

Región 1 Norte: 1-800-462-0624

Región 1 Sur: 1-800-822-7840

Región 2 Norte: 1-800-788-2053

Región 2 Sur: 1-800-314-3296

Región 3 Norte: 1-800-248-0949

Región 3 Sur: 1-800-339-8227

Puede obtener más información sobre la DDA a través del sitio web de la Administración en <http://www.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml>

- Para informarse acerca de las oportunidades de capacitación sobre el apoyo de conductas positivas, la prestación de cuidados y otros temas relacionados con discapacidades del desarrollo, haga clic en el botón “Events and Training” (Eventos y capacitación) en la página de inicio o vaya a: <http://www.dshs.wa.gov/ddd/calendar.shtml>.
- Para obtener información sobre las discapacidades del desarrollo y otros temas relacionados, haga clic en el botón “Resource Links” (Vínculos de recursos) en la página de inicio o vaya a: <http://www.dshs.wa.gov/ddd/links.shtml>.



Developmental Disabilities Administration

www.dshs.wa.gov/ddd

DSHS 22-334 SP (Rev. 3/14)