

PRINCIPIOS DEL CUIDADO MÓDULO DE DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO

CAPÍTULO NÚMERO 3: PAPEL QUE JUEGA Y REQUISITOS DE DDD -- DIVISION OF DEVELOPMENTAL DISABILITIES (DIVISIÓN DE DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO)

GUÍA PARA LOS FACILITADORES

CONTENIDO:

- A. El papel que juega DDD -- Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo)
- B. Servicio de Asistencia Personal
- C. Documentación y registros requeridos
- D. DDD -- Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo) limita ciertas actividades con respecto a trabajadores de cuidado directo
- E. Requisitos de supervisión y monitoreo para el servicio de asistencia personal y el servicio de limpieza casera
- F. Notificaciones de demoras o ausencias que se deben dar a la persona o agencia responsable

Tiempo estimado para este capítulo: 1 hora

Materiales Necesarios:

1. Guía para los Facilitadores
2. Guía para los Participantes
3. Formularios:
 - a. Pre-Service Agreement (Acuerdo Previo al Servicio) (DD-097-2-FF 11-06)
 - b. Attendant Care / Housekeeping Agreement (Acuerdo del Servicio de Asistencia Personal/Servicio de Limpieza)(DD-397-1-FF-3.10)
 - c. Attendant Care / Housekeeping Service Monitoring/Supervision (Servicio de Asistencia Personal /Servicio de Limpieza Casera/Servicio de Monitoreo y Supervisión)(DDD-1431AFORPF 4-07)

COMPETENCIAS (SABER O PODER)

1. Identificar las responsabilidades del trabajador de asistencia personal y del trabajador de cuidado directo
2. Identificar los requisitos de documentación de DDD -- Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo).
3. Identificar actividades que DDD -- Division of Developmental Disabilities limita con respecto a trabajadores de cuidado directo.
4. Explicar porqué es de naturaleza crítica notificar cuándo no se puede venir al trabajo según lo previsto.
5. Identificar a quién se debe notificar cuando no se puede venir al trabajo según lo previsto.
6. Identificar en qué brevedad se debe dar notificación de que no se podrá venir al trabajo según lo previsto.
7. Identificar las responsabilidades del trabajador de cuidado directo con respecto a Health Insurance Portability and Accountability Act – HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico) y la confidencialidad.

TÉRMINOS CLAVE:

Acuerdo del servicio de asistencia personal

Confidencialidad

DDD – Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo)

DES – Department of Economic Security (Departamento de Seguridad Económica)

Documentación

Informes y registros

Persona Responsable

Servicio de asistencia personal

A. EL PAPEL QUE JUEGA DDD -- DIVISION OF DEVELOPMENTAL DISABILITIES (DIVISIÓN DE DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO)

DDD -- Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo) parte del DES – Arizona Department of Economic Security (Departamento de Seguridad Económica) proporciona servicios y programas a personas con discapacidades del desarrollo. La mayoría de los servicios de la División se proveen en entornos comunitarios, a través de servicios caseros, programas diarios, servicios y terapias residenciales en la comunidad. La División sirve a más de 30,000 personas con discapacidades del desarrollo (a partir del 1 de julio, 2010).

Nota para los Facilitadores:

De los 30,000 consumidores, **22,755** están registrados en el programa de servicios a largo plazo de Arizona, (Arizona Long Term Care Services Program -- ALTCS). Aunque la mayoría de los servicios proporcionados con fondos de la división se efectúan mediante contratos con una red de proveedores individuales y agenciales a través de Arizona, el Estado proporciona directamente algunos servicios, tales como el manejo de casos (coordinación del apoyo).

Cada persona que recibe el apoyo de DDD tendrá un coordinador de apoyo asignado para ayudarlo. El coordinador de apoyo, que también se llama el administrador de casos, trabajará para asegurarse de que un individuo elegible para recibir servicios está recibiendo apoyos basados en los requisitos de la evaluación.

Coordinadores de apoyo:

- Recogen datos para ayudar a determinar la elegibilidad.
- Desarrollan, con ideas y sugerencias de la persona misma y su familia, un Plan de Apoyo Individual que identifica los apoyos y servicios con base en los requisitos de la evaluación.
- Ayuda a que la persona y su familia identifique cuáles son los proveedores indicados para los servicios y apoyos requeridos.
- Monitorea el suministro y eficacia de los servicios.
- Provee datos acerca de servicios disponibles en otras agencias estatales y comunitarias además de organizaciones privadas.

Cada persona que recibe apoyo a través de DDD debe tender un Plan de Apoyo Individual (**Individual Support Plan -- ISP**). El coordinador del apoyo facilita y controla el ISP del consumidor. Los ISP (Planes de Apoyo Individual) serán abarcados en más detalle en otra sesión.

Nota para los Facilitadores:

Recuerde a los participantes que la Misión, Visión y Valores de DES/DDD (Department of Economic Security, Division of Developmental Disabilities) fueron abarcados durante el módulo dedicado a la Filosofía del Entrenamiento del Trabajador del Cuidado Directo. Ud quizás desee

facilitar una discusión acerca de los temas aprendidos en esa sección y hacerles recordar el enfoque centrado en la persona de aquellos apoyos.

B. SERVICIO DE ASISTENCIA PERSONAL

La descripción del servicio de asistencia personal proporcionada por DES/DDD (Department of Economic Security/Division of Developmental Services) dice:

La asistencia personal es un servicio mediante el cual personas calificadas ayudan a que un individuo logre o mantenga condiciones de vida seguras y sanitarias y/o mantenga un buen aseo personal además de ejercer actividades de la vida diaria. La meta de este servicio es de ayudar a que el individuo permanezca en su hogar y/o participe en las actividades de la comunidad.

El servicio de asistencia personal se puede proveer en los siguientes entornos:

- a. En el hogar del individuo.
- b. En la comunidad del individuo.

DDD proporciona servicio de asistencia personal a personas calificadas para recibirlo. Según lo indica DDD Policy and Procedure, Chapter 600 Services, section 602.1.2 Service Definition--Attendant Care (Política y Procedimiento de DDD, Capítulo 600 Servicios, Sección 602.1.2 Definición del Servicio – Servicio de Asistencia Personal), el servicio de asistencia personal puede incluir lo siguiente:

- a. Condiciones de vida seguras y sanitarias pueden incluir:
 1. Desempolvar.
 2. Limpiar suelos.
 3. Limpiar baños.
 4. Limpiar ventanas (si es necesario para lograr un modo de vida seguro y sano).
 5. Limpiar el horno y la heladera (si es necesario para lograr un modo de vida seguro y sano).
 6. Limpiar la cocina.
 7. Lavar platos.
 8. Cambiar ropa de cama y hacer camas.
 9. Manutención rutinaria de aparatos electrodomésticos.
- b. Lavar, secar, y doblar ropa (plancharla sólo si no se puede poner sin planchar).
- c. Ir de compras y almacenar provisiones y medicamentos.
- d. Circunstancias inusuales quizás requieran que se ejecuten:
 1. Tareas que aseguren condiciones de vida seguras:
 - i. Limpieza profunda, tal como el lavado de paredes o cielo raso.
 - ii. Limpieza del jardín y disposición de basura.

2. Ayudar a que el individuo obtenga y/o cuide los requisitos básicos para calentar agua y comida:
 - i. Acarrear agua para uso casero.
 - ii. Recoger y traer leña para calentar el hogar y cocinar la comida.
 3. Proveer o asegurar la manutención nutritiva del individuo:
 - i. Planeando, comprando y almacenando comestibles.
 - ii. Cocinando comidas nutritivas.
- e. Ayudar a la persona a ducharse, bañarse, lavarse el pelo con shampoo, ir al baño y vestirse.
 - f. Ayudar a la persona para que se transfiera de la silla de ruedas y/o la cama.
 - g. Ayudar a la persona a comer, recordándole o alentándola a que mantenga su consumo, sirviéndole y trayéndole la comida, preparándole la comida y alimentándola o ayudándola a comer.
 - h. Ayudar con actividades ambulatorias rutinarias.
 - i. Ayudar con el cuidado de las uñas y de la piel.
 - j. Ayudar con tareas para la comodidad y seguridad de los individuos con restricciones del movimiento (tareas que no requieren supervisión médica o de enfermería).
 - k. Ayudar a la persona con dispositivos especiales y/o prostéticos, si el procedimiento es de rutina y bien establecido.
 - l. Entrenar al individuo, a los miembros de familia y/o amigos en las tareas del cuidado personal, según sea apropiado y disponible.
 - m. Referir a todos los individuos que presentan problemas médicos o sociales adicionales durante el curso del servicio para que se tomen las medidas apropiadas.
 - n. Ayudar a que el individuo tome sus medicamentos por sí mismo o enseñarle maneras de recordar la toma de sus medicinas.
 - o. Supervisar o transportar al individuo como parte complementaria de otras actividades. La supervisión y el transporte no es la meta principal del servicio de asistencia personal.
 - p. Establecer un programa estructurado que cumple con los requisitos del individuo.

Toda persona que recibe los servicios DDD tiene un Plan de Apoyo Individual (o un Individualized Family Service Plan (Plan de Servicio Familiar Individualizado) para niños de tres años o menos, registrados en el Arizona Early Intervention Program (Programa de Intervención Temprana de Arizona), el cual incluye datos específicos acerca de los deberes y tareas a cumplir durante estos servicios de asistencia personal. Es posible que tales datos estén registrados en el acuerdo del servicio de asistencia personal, en el convenio de orientación previo al servicio y/o en el formulario de la evaluación completado por el coordinador de apoyo.

Asegúrese de que ha recibido toda la información que necesita para apoyar a la persona con quien trabaja.

Hoja informativa: Proporcione una copia del Pre-Service Agreement (Acuerdo Previo al Servicio) (DD-097-2-FF 11-06)

Notas para los Facilitadores:

El Acuerdo Previo al Servicio, aunque optativo, abarca datos esenciales que el/la trabajador/a de cuidado directo va a necesitar para poder trabajar con la persona. Revise las partes integrantes de este formulario.

C. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS REQUERIDOS

Notas para los Facilitadores:

Introduzca esta sección discutiendo con los participantes en la sala lo importante que es la documentación, incluso lo que vale asegurar que la información sea precisa y breve.

DISCUSIÓN:

Para estimular la discusión en la sala haga las siguientes preguntas y refuerze la participación. El propósito de esta discusión no es de abarcar el tema entero, sino de ayudar a que los participantes comprendan lo beneficioso que es completar la documentación, no solo para el individuo que están apoyando sino también para ellos mismos.

- Haga que los participantes tengan una sesión lluvia de ideas sobre el tema de porqué la documentación es tan importante.
- Pregunte “¿Cuándo creen que es necesario completar una documentación?”
- Pregunte “¿Qué cosas o situaciones sobre la salud y la seguridad creen Uds que se deben documentar?”
- Pregunte “De qué modo ayuda la documentación escrita a reducir la posibilidad de enfrentar una responsabilidad legal?”

¿Porqué es importante la documentación escrita? ¿Qué creen Uds que se debe documentar?

Documentación Escrita

DDD requiere que se documente la ejecución de todos los resultados efectuados bajo el plan. Eso incluye documentación de actividades y tareas completadas durante la entrega de servicios de asistencia personal y servicios de limpieza casera.

Folletines: Proporcione copias del:

- Pre-Service Agreement (Acuerdo previo al servicio) (DD-097-2-FF 11-06)

- Attendant Care / Housekeeping Agreement (Acuerdo de Servicios de Asistencia Personal y de Servicios de Limpieza Casera (DD-397-1-FF 3.10)

Nota para los Facilitadores: Discuta estos formularios y cada uno de los siguientes ejemplos.

Ejemplos de Documentación del Servicio de Asistencia Personal:

- Problemas médicos
 - Ataques epilépticos
 - Señas de enfermedad
 - Preocupaciones acerca de la integridad de la piel
 - Lesiones
 - Niveles de azúcar en la sangre
- Cambios del comportamiento
 - Arrebatos repentinos
 - Comportamiento peligroso, tal como dañarse a sí mismo/a
 - Tristeza o depresión
- Actividades / tareas completadas
 - Cómo la persona comió
 - Qué asistencia necesitó en motivo de higiene
 - Programa de reposicionamiento
 - Ayuda con la administración propia de medicamentos (fecha y hora(s))
 - Actividades dentro de la comunidad
 - Tareas de limpieza casera
- Informes acerca de incidentes
 - Se debe informar a la División acerca de todos los incidentes serios que acontecen. Vea el capítulo sobre Informes de Incidentes para más detalles.
- Monitoreo del Servicio de Asistencia Personal (Inicial y trimestral)
- Documentación de cualquier requisito de monitoreo especial identificado en el Plan de Apoyo o que la persona responsable ha pedido.

Otra documentación:

Tiempo de registro y horas de contacto proporcionados a nombre del cliente.

- Hojas de horarios

Note: DDD ya no requiere que se someta documentación mensual de las actividades completadas mientras se proporcionan servicios de asistencia personal. Sin embargo, sigue siendo un requisito mantener documentación y registros continuos acerca del servicio de asistencia personal y del servicio de limpieza casera que se proporciona a cada individuo.

D. DDD LIMITA CIERTAS ACTIVIDADES CON RESPECTO A TRABAJADORES DE CUIDADO DIRECTO

Como ya se ha indicado en el DES—DDD Policy and Procedures Manual, Chapter 600, Section 602.1.6 (Manual de Política y Procedimientos de DES/DDD, Capítulo 600 Servicios, Sección 602.1.6) con respecto a trabajadores de cuidado directo, se limitan las siguientes actividades.

Exclusiones (Servicio de Asistencia Personal)

- Los proveedores de Servicios de Asistencia Personal **no** deben ejecutar las siguientes tareas:
 - Limpiar después de fiestas.
 - Limpiar platos acumulados durante varios días.
 - Preparar comidas para la familia *entera*.
 - Cuidado rutinario del césped del jardín.
 - Limpieza extensa de alfombras.
 - Cuidar de las mascotas de la familia, como, por ejemplo, llevarlas de paseo (a menos que se trate de un perro guía o lazarillo).

- Los proveedores de servicio de asistencia personal no deben limpiar las partes del hogar que el cliente no usa, tales como, el cuarto de sus padres o el baño de su hermana.

- Los proveedores no deben ejecutar tareas que requieren destreza médica o de enfermería. Ejemplos de tareas que requieren destreza médica incluyen:
 - Inyecciones de insulina.
 - Alimentación mediante un tubo nasogástrico (NG).
 - Succionamiento profundo.

Otras Actividades Prohibidas

- El cuidado de hermanos u otras criaturas de la familia.
- Traer sus propios niños al trabajo.
- Falsificar documentos; por ejemplo, hojas de horarios.

E. REQUISITOS DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PERSONAL Y LIMPIEZA CASERA

Los requisitos mínimos son:

- La agencia proveedora debe hacer una visita inicial de supervisión dentro de cinco días de haber comenzado el servicio. El representante de la agencia proveedora debe hablar con el consumidor o su representante acerca de la calidad del cuidado, la entrega de servicios, y educación del consumidor o de su representante. También discutirán la necesidad de llamar a la agencia proveedora si se desarrollan problemas entre las visitas del supervisor y/o del coordinador de apoyo.
- Se requiere una visita de seguimiento al sitio de trabajo después de 30 días.
- Se requiere una visita a los 60 días si se han identificado problemas. De no ser así, las visitas en curso se harán cada 90 días a partir de entonces.
- Al menos una visita de supervisión se requiere para cada trabajador de cuidado directo dentro de los primeros 90 días a partir del día en que fue contratado. El personal del cuidado directo debe estar presente.
- La agencia proveedora también debe evaluar la competencia del trabajador de cuidado directo con respecto al cumplimiento de las tareas/deberes asignados. El supervisor debe asegurarse de que el trabajador de cuidado directo está completando las tareas/deberes según el entrenamiento que le ha sido proporcionado.
- Proporcione una copia de lo siguiente y examínenlo:

Attendant Care/Housekeeping Service/Monitoring/Supervision (Servicio de Asistencia Personal/Servicio de Limpieza Casera/Monitoreo/Supervisión, (DDD-1431AFORPF 4-07)

F. NOTIFICACIONES DE DEMORAS O AUSENCIAS A LA PERSONA O AGENCIA RESPONSABLE

Nota Para los Facilitadores:

Introduzcan esta sección, explicando lo siguiente:

- Las estrategias de prevención y de manejo del riesgo constituyen un importante elemento cuando se provee apoyo a personas que necesitan ayuda. Cuando un

individuo recibe apoyos críticos (para bañarse, ir al baño, vestirse, alimentarse, ser transferido a/o de la cama y a/o de la silla de ruedas y asistencia con actividades parecidas) SE DEBE desarrollar un plan de respaldo con otros proveedores para darle frente a posibles riesgos en el caso del que el proveedor (trabajador de cuidado directo) no llegue al trabajo para proporcionar los servicios requeridos.

From <https://www.azdes.gov/ddd/about.asp>

ACTIVIDADES:

Elija una o más de las siguientes actividades y haga que los participantes tomen nota en sus cuadernos guía. Cualquiera que sea la actividad que Ud elija, asegúrese que la discusión incluya el impacto sobre el cliente de no recibir apoyos críticos, incluso los posibles efectos negativos sobre su bienestar, su salud física y emocional, además de sobre sus relaciones, tanto con Ud como con todos los proveedores de apoyo en el futuro.

- Haga que los participantes tengan una sesión lluvia de ideas acerca de cuáles serían las consecuencias para el consumidor si el trabajador de cuidado directo no notificase a las personas apropiadas, apenas viese que no podría ir al trabajo según lo previsto.
- Cuáles son las maneras en que el trabajador de cuidado directo puede asegurarse de que tiene disponibles los datos de contacto requeridos para contactar a la familia/al individuo/y a la agencia.
- Describa cómo un individuo que recibe apoyo se sentiría si el trabajador de cuidado directo no viniese a trabajar cuando llega su turno previsto.

NOTAS: ¿Qué puede pasar si el trabajador de cuidado directo no llega al trabajo según se ha previsto?

Notas para los Facilitadores:

Al cerrar el tema, ponga énfasis en los siguientes datos:

Son el consumidor o cuidador principal quienes deciden a qué brevedad se debe obtener un cuidador de reemplazo si acontece que el trabajador de cuidado directo no está disponible.

Cuando la agencia proveedora recibe la autorización de DDD para proporcionar servicios críticos (servicios de asistencia personal, descanso, o limpieza casera), se necesita un plan de respaldo que identifique al cuidador de reemplazo en el caso de que el proveedor programado no llegue al trabajo según lo previsto por cualquier razón. El consumidor/familia tiene derecho a un proveedor de reemplazo dentro de 2 horas si así lo desean.

Por esta razón, es de naturaleza crítica que Ud, el trabajador de cuidado directo, toda vez que no pueda trabajar según lo previsto, notifique al consumidor, a su familia y a su empleado, lo antes posible, para que puedan encontrar un reemplazo dentro del plazo requerido.