



Una Guía para saber cómo usar los servicios de la DSPD

¿Es hora de escoger o de cambiar a su Coordinador de Apoyo?

Ésta es una decisión importante...
¡Tómese el tiempo para explorar sus opciones y hacer preguntas!

Ofrecemos servicios en español.

¿Qué es un Coordinador de Apoyo?

Un **Coordinador de Apoyo** (CA) es un contratista privado de la División de Servicios para Personas con Discapacidad (DSPD), que trabaja junto a una persona con discapacidad y su equipo de apoyo, con el propósito de desarrollar un Plan de Apoyo Centrado en la Persona (PACP). Este plan se basa en las necesidades y metas de cada persona y sirve para coordinar y supervisar los apoyos y servicios provistos. *(Las responsabilidades adicionales del Coordinador de Apoyo se encuentran en la página 4)*

¿Cómo funciona y a quién llama?

¡Recuerde que **USTED** puede escoger a otro Coordinador de Apoyo **EN CUALQUIER MOMENTO!**

Al seleccionar a su Coordinador de Apoyo (CA), usted tiene 2 opciones:

1. Contactar a la DSPD al **1-844-275-3773** para recibir ayuda. Ofrecemos servicios en español.
- 0
2. Encontrar a su propio CA:
 - a. Hable con otros padres para recibir recomendaciones.
 - b. Visite la página de Internet de la DSPD para ver más información sobre el CA.

<http://dspd.utah.gov/services/service-delivery-options/>

Si usted sabe a quién quiere como CA, usted puede notificarle directamente. Después debe dejar saber a la DSPD su decisión.

Si no está seguro de qué Coordinador de Apoyo escoger, ¡usted puede programar una entrevista con algunos de ellos! Usted puede entrevistar a posibles Coordinadores de Apoyo en su propio domicilio o en otro lugar que usted escoja. La DSPD puede hacer arreglos en su nombre, permitiéndole entrevistar a varios Coordinadores de Apoyo sucesivamente. **Recuerde que usted tiene el derecho de escoger entre los Coordinadores de Apoyo disponibles. No tiene por qué sentirse presionado para tomar una decisión particular.**

¿Qué preguntas puedo hacer?

Cuando este seleccionando a un nuevo Coordinador de Apoyo, puede ser que quiera hacer preguntas como estas durante la entrevista:

- ¿Por cuánto tiempo ha sido Coordinador de Apoyo?
- ¿Qué tan seguido visita a las personas de sus casos actuales?
- ¿Trabaja independientemente o bajo una compañía? Si está con una compañía, ¿cuantos otros Coordinadores están asociados con la compañía?
- ¿Cuáles son las horas que normalmente trabaja?
- ¿Cuál es su número de casos actuales? (El estado tiene una restricción de 46 clientes por cada Coordinador de Apoyo. Recuerde que viajar, el nivel de necesidad del cliente u otros factores pueden afectar la habilidad de dar servicio a los clientes actuales del Coordinador de Apoyo.
- ¿Cuál es su disponibilidad en cuanto a días/horas de contacto?
- ¿De qué forma prefiere comunicarse?
- ¿Cuánto tiempo debería esperar por una respuesta?
- ¿Cuál es su política respecto a comunicación durante emergencias?
- ¿Quién lo sustituye cuando no está disponible? ¿Cómo me comunico con él/ella?
- ¿Cuál es su educación y experiencia en cuanto a trabajo con personas con discapacidad y por qué escogió esta área de trabajo?
- ¿Puede dar ejemplos de éxito, tal como algún momento en que tuvo que abogar por las necesidades de alguna persona con discapacidad y la forma en que lo logró?
- ¿Cuál es su experiencia con negocios? Describa su capacidad de administrar papeleo, finanzas, impuestos, y otros aspectos de ser un trabajador independiente (si acaso lo es).
- ¿Puede compartir alguna ocasión cuando usted pudo abogar efectivamente por la necesidad de una persona con discapacidad a la DSPD?
- ¿Cuáles son algunos de los derechos y protecciones que existen para personas con discapacidad bajo la ley?
- ¿Podría compartir ejemplos de experiencias exitosas que ha tenido al trabajar con la DSPD u otras agencias y organizaciones?
- ¿Puede compartir ejemplos sobre su experiencia de trabajo satisfactorio con los proveedores de servicio?
- Describa su rutina de visita al cliente. ¿Qué cosas monitorea durante su visita? ¿Cuánto tiempo pasa con la persona? ¿A dónde prefiere encontrarse con la persona?
- ¿Cuál piensa que es su papel en la vida de la persona?

CONSEJOS para recordar al hacer su selección:

- Si usted es la persona recibiendo servicios, **tenga a una persona de confianza durante la entrevista** para que le ayude a observar al CA y haga comentarios después de la reunión. Si es usted quien tomará la decisión en nombre de una persona con discapacidad, porque la persona es menor de edad o no es capaz de tomar la decisión independientemente, haga el esfuerzo de incluir a esa persona, al menos en parte de la reunión, para que usted pueda observar la interacción entre la persona y el CA. Asegúrese que el CA tenga una idea realista de las necesidades de la persona que recibirá el apoyo.
- El costo de los servicios del CA está incluido en el presupuesto. Cuando usted utilice la coordinación de apoyo, el costo del Coordinador de Apoyo será añadido a su presupuesto y aparecerá como una partida individual pagadera al Coordinador de Apoyo o a la compañía. El uso de la Coordinación de Apoyo no cambiará su paquete de servicio actual.
- Asegúrese que está entrevistando a la persona que proveerá los servicios a largo plazo, en adición al dueño de la compañía.
- Posiblemente quieran revisar juntos el presupuesto y los servicios para medir el interés y la habilidad del CA a abogar por cambios, si fuera necesario.
- No haga caso de promesas que digan, por ejemplo, “¡Si me escoge, le puedo conseguir más fondos o equipo especializado!” La ayuda y los servicios se basan en la evaluación de las necesidades individuales del cliente, y los cambios se hacen a través de una solicitud formal.
- Tenga en mente que la DSPD no puede darle todo lo que usted quiera para su familia o para un miembro de su familia. Las necesidades se determinan y se abordan por medio del proceso de planificación.
- No debe sentirse presionado por nadie, incluyendo por un posible Coordinador de Apoyo, para tomar una decisión particular. Existen restricciones de comercialización para prevenir tácticas agresivas de un posible Coordinador de Apoyo. Usted puede informar a la DSPD si se siente incómodo.
- Si existen otras opciones en su área, no debe sentirse como si sus opciones de servicio están limitadas a un proveedor de servicios específico.
- Si está contento con su compañía de coordinación de apoyo y desea escoger a otro CA dentro de la misma compañía, puede hacerlo. Si desea escoger a un CA de una nueva compañía, también tiene esa opción.
- Posiblemente quieran revisar juntos el presupuesto y los servicios para medir el interés y la habilidad del CA a abogar por cambios, si fuera necesario.

Para recibir más ayuda, contacte al DSPD al 1-844-275-3733.

¿Cuándo debe hablar con su Coordinador de Apoyo?

Hable con su Coordinador de Apoyo:

- Cada vez que tenga una pregunta.
- Cada vez que necesite un cambio.
- Si se siente incómodo discutiendo algún problema con su CA, contacte a la DSPD directamente.

¿Cuáles son las responsabilidades de un Coordinador de Apoyo?

Después de escoger su Coordinador de Apoyo, usted debe esperar que el Coordinador de Apoyo:

- **Identifique opciones de servicio** – Comunicarse con el individuo o miembro de la familia para determinar y adaptar el servicio que va a servir mejor las necesidades del individuo.
- **Desarrollar el plan de apoyo centrado en la persona** – Trabajar con el individuo o miembro de la familia para identificar intereses, preferencias y necesidades que ayuden a desarrollar apoyo significativo que aumente la independencia. Identificar apoyo natural posible y servicios de Medicaid necesarios. Desarrollar un plan de acción que identifique los objetivos que ayuden a desarrollar estrategias de apoyo. Estrategias de apoyo son pasos delineados que ayudan a los empleados a saber exactamente lo que están esperados a hacer cuando trabajen con el individuo.
- **Otorgar fondos** – Desarrollar un presupuesto anual, hacer cambios necesarios durante el año y monitorear el uso de fondos.
- **Entrenar en el uso de servicios administrados por el individuo** – Definir las responsabilidades de administrar el plan del individuo y ayudar al individuo o miembro de la familia a familiarizarse con el libro de apoyo y formas requeridas.
- **Monitorear servicios del proveedor** – Proveer información acerca de las compañías que tienen contratos con el DSPD para proveer servicios para el individuo. Trabajar como un defensor y mediador con compañías proveedoras a nombre del individuo. (Una lista de algunos de los proveedores aprobados del DSPD también está disponible en el sitio de DSPD, www.dspd.utah.gov o el sitio de UACS www.uacs.org.)
- **Monitorear el servicio** – Reunirse con el individuo regularmente, como requerido por el contrato, para entender sus necesidades. Monitorear servicios para calidad y asegurarse que las necesidades sean cumplidas.
- **Monitorear el presupuesto** – Evaluar los servicios y asegurarse que los fondos sean usados tal como son documentados en el plan de acción.

- **Monitorear los registros** – Asistir al individuo o miembro de la familia a cumplir los requisitos iniciales o anuales, incluyendo el acuerdo de servicio.
- **Reunión anual**– Conducir una reunión anual para evaluar el plan centrado en la persona que incluye apoyos, servicios, objetivos, el perfil centrado en la persona, presupuesto y cualquier nuevo avance del año pasado.
- **Referirse a los recursos** – proveer información y referencias a otras agencias que puedan cumplir las necesidades adicionales del individuo.

La guía "¿Es hora de escoger o de cambiar a su Coordinador de Apoyo?" fue creada en colaboración con el Utah Parent Center.

