

Cómo evaluar de los servicios de coordinación de apoyo que recibe su familiar

Los coordinadores de apoyo son responsables de planificar y conectar a su familiar con el apoyo y los servicios que satisfagan sus necesidades y traten sus preferencias. Es por ello que es importante la evaluación continua de los servicios de coordinación de apoyo que recibe su familiar. Puede ayudarle a reafirmar sus expectativas, a hacer comentarios y a mejorar la relación entre ambas partes.

En este documento se incluye una serie de preguntas para averiguar si se están satisfaciendo las necesidades de coordinación de apoyo de su familiar, pautas sobre cómo conversar respecto de lo que el coordinador de apoyo está haciendo bien y lo que podría mejorar, e información sobre cómo pedir un cambio de agencia de coordinación de apoyo si fuera necesario.

¿Se satisfacen las necesidades del miembro de su familia?

En este documento se incluye una serie de preguntas para ayudarle a evaluar si el coordinador de apoyo está satisfaciendo las necesidades de su familiar. El coordinador de apoyo está haciendo un buen trabajo para satisfacer las necesidades de su familiar en áreas con las que está **muy de acuerdo** (4) y **de acuerdo** (3). Las áreas con las que está **en desacuerdo** (2) o **muy en desacuerdo** (1) son aquellas en las que el coordinador de apoyo de su familiar podría necesitar mejorar.



Cómo brindarle comentarios al coordinador de apoyo de su familiar

Utilizando sus respuestas, debería tomarse el tiempo para hablar con el coordinador de apoyo de su familiar, y con su supervisor si fuera necesario, para explicarle qué está haciendo bien y qué podría hacer de otra manera para mejorar los servicios de coordinación de apoyo que brinda.



¿El coordinador de apoyo satisface las necesidades del miembro de su familia?

Preguntas útiles para que se hagan las familias

Preguntas	Totalmente de acuerdo			En total desacuerdo
				
1 El coordinador de apoyo se toma el tiempo necesario para llegar a conocer al familiar, así como sus necesidades y preferencias de apoyo.	4	3	2	1
2 El coordinador de apoyo nos trata a mí y a mi familiar con respeto.	4	3	2	1
3 El coordinador de apoyo nos ayuda a sentirnos cómodos cuando hablamos sobre el apoyo que necesita mi familiar.	4	3	2	1
4 El coordinador de apoyo entiende cómo se comunica mi familiar y se toma el tiempo para comunicarse con él/ella.	4	3	2	1
5 El coordinador de apoyo le pregunta a mi familiar qué es lo que quiere.	4	3	2	1
6 El coordinador de apoyo tiene en cuenta las preferencias culturales y el idioma de nuestra familia en la planificación y la búsqueda de apoyo.	4	3	2	1
7 El coordinador de apoyo tiene en cuenta las necesidades y preferencias de nuestra familia para ayudar a encontrar el apoyo.	4	3	2	1
8 El coordinador de apoyo se asegura de que el plan personal de mi familiar aborde sus necesidades y preferencias.	4	3	2	1
9 El coordinador de apoyo está muy informado sobre las distintas opciones de apoyo disponibles cerca del hogar de mi familiar.	4	3	2	1
10 El coordinador de apoyo nos ayuda a entender las distintas opciones que existen para brindar el apoyo y los servicios que mi familiar quiere y necesita.	4	3	2	1

Una herramienta para evaluar los servicios de coordinación de apoyo (cont.)

Preguntas	Totalmente de acuerdo			En total desacuerdo	
					
11 El coordinador de apoyo ayuda a mi familiar a obtener el apoyo que necesita para llevar la vida que desea.	4	3	2	1	
12 El coordinador de apoyo ayuda a mi familiar a obtener el apoyo que lo conecta con la comunidad.	4	3	2	1	
13 El coordinador de apoyo defiende a mi familiar para asegurarse de que los servicios que recibe satisfagan sus necesidades y preferencias.	4	3	2	1	
14 El coordinador de apoyo nos ayuda a tener acceso a recursos distintos de los que ofrece la DDD para obtener el apoyo que necesita mi familiar. (Por ejemplo: vivienda, comida, etc.).	4	3	2	1	
15 El coordinador de apoyo se comunica conmigo o con mi familiar al menos una vez al mes.	4	3	2	1	
16 El coordinador de apoyo está disponible cuando mi familiar o yo lo necesitamos.	4	3	2	1	
17 El coordinador de apoyo ayuda a mi familiar a cambiar de proveedores de servicios cuando es necesario.	4	3	2	1	
18 El coordinador de apoyo nos da la información y educación que necesita mi familia para convertirnos en consumidores con autoridad.	4	3	2	1	

Algunos de los enunciados de esta herramienta se adaptaron de:

HSRI (2013). *National Core Indicators*. <http://www.nationalcoreindicators.org/indicators/domain/system-performance/service-coordination/>

Preguntas para servir de guía a sus comentarios

- ¿Qué es lo que está haciendo bien el coordinador de apoyo de su familiar?

- ¿En qué necesitaría mejorar el coordinador de apoyo de su familiar?

- ¿Cuáles son algunas de las cosas que querría que el coordinador de apoyo de su familiar hiciera de otra manera?

Su derecho a solicitar un cambio

Se le alienta a que brinde sus opiniones y colabore con la agencia de coordinación de apoyo de su familiar. Los problemas o las inquietudes relacionadas con la calidad del servicio brindado por el coordinador de apoyo de su familiar deben presentarse ante el supervisor.

Cuando no se satisfacen las necesidades de coordinación de apoyo de su familiar, usted o su familiar tienen derecho a buscar servicios que se adapten mejor a su situación. Si, luego de transcurrido un mes completo, la agencia de coordinación de apoyo no le brinda la ayuda que necesita su familiar, puede pedir un cambio de agencia.

La solicitud de cambio de agencia de coordinación de apoyo puede hacerse de las siguientes maneras:

- Puede elegir una nueva agencia de coordinación de apoyo con la que trabajar.
- Puede completar el Formulario de selección de agencia de coordinación de apoyo, disponible de forma electrónica en <http://rwjms.rutgers.edu/boggscenter/projects/infopeopleandfamilies.html>.
- Puede enviar el Formulario de selección de agencia de coordinación de apoyo de las siguientes formas:



Por correo electrónico a:
DDD.SCHelpdesk@dhs.state.nj.us



Por correo postal a:
New Jersey Division of Developmental Disabilities
Central Office c/o SCA Selection Forms
PO Box 726
Trenton, NJ 08625-0700

La preparación de este documento contó con el respaldo de la Division of Developmental Disabilities del Department of Human Services de New Jersey (n.o de contrato 04ME16C).
Septiembre de 2015

RUTGERS

Robert Wood Johnson
Medical School

The Boggs Center on Developmental Disabilities rwjms.rutgers.edu/boggscenter
Department of Pediatrics
Rutgers, The State University of New Jersey
Liberty Plaza, 335 George Street
New Brunswick, NJ 08901
p. 732-235-9300
f. 732-235-9330