

Curso de orientación para trabajadores de cuidado a largo plazo



Departamento de Servicios Sociales y de Salud
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo



Índice

Acceso lingüístico	1	Documentación y presentación de informes	27
Una nota para los empleadores sobre la orientación	2	Observe	27
Introducción a la orientación	4	Documente	28
Terminología: Clientes y cuidadores	4	Informe	29
Las personas a las que brinda apoyo	5	Denuncias obligatorias	30
El equipo de atención del cliente	5	¿Quiénes son los adultos vulnerables?	30
Derechos del cliente y del residente	6	Definiciones	30
Capacidad de decisión y libertad	6	Presentación de una denuncia	34
Confidencialidad	7	Colaboración con su supervisor y presentación de denuncias	35
Privacidad	8	Más cosas que debe saber sobre las denuncias	35
Derechos del residente	8	Autocuidado para cuidadores	37
Su función en la protección de los derechos	9	Signos de estrés	37
Defensor del paciente y organizaciones activistas	10	Practicar el autocuidado	37
Entornos de cuidado	11	Problemas en el trabajo	38
Cuidado en el hogar	11	Sus requisitos de capacitación adicional y certificación	39
Cuidado residencial	11	Entrega de la solicitud	39
Responsabilidades laborales básicas de un trabajador de cuidado a largo plazo	13	Requisitos de capacitación	39
Desempeño laboral	13	¿Necesita ayuda?	40
Entienda sus tareas laborales	14	Examen para asistentes de cuidado en el hogar	40
Planes de atención	15	Educación continua y renovación de la certificación	40
Cómo hablar sobre el plan de atención o la lista de tareas	15	En conclusión...	41
Desarrollo de relaciones	17	Apéndice 1: Siglas comunes	42
Cuidado orientado a la persona	17	Apéndice 2: Lista de comprobación de la orientación para trabajadores de cuidado a largo plazo	44
Haga preguntas	18	Agradecimientos	45
Establezca una rutina	19	Desarrollo del plan de estudios	45
Pregunte de nuevo	19	Colaboradores	45
Comunicación	20	Instructor del programa piloto	48
Comunicación respetuosa	20	Edición y maquetado definitivo	48
Comunicación positiva	21	Accesibilidad del documento	48
Satisfaga las necesidades de comunicación de cada cliente	21	Créditos de imágenes	48
Primeras impresiones	22	Contáctenos	48
Escuchar	23		
Lenguaje corporal	24		
Comunicación profesional	25		
Comunicación de emergencia	26		
Comunicación con los miembros del equipo de atención	26		

Acceso lingüístico

This document is available in multiple languages at: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

ይህ የመማሪያ መጽሐፍ በተለያዩ ቋንቋዎች ይገኛል በ:- dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available ላይ።

[.dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available) هذا الدليل متاح بلغات متعددة عبر الرابط الإلكتروني:

សៀវភៅរៀន៖ គឺអាចរកបានជាច្រើនភាសា៖ dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

此课本提供多种语言: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available。

本課本提供多種語言: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available。

본 교과서는 dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available에서 여러 언어로 이용하실 수 있습니다.

Этот учебник доступен на многих других языках здесь: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Buuggan akhriska waxaa lagu heli karaa luuqado badan waxaanna laga heli karaa bartan: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Este libro de texto está disponible en varios idiomas en: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Ang batayang aklat na ito ay makukuha sa maraming wika sa: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Цей посібник доступний кількома мовами за адресою: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Sách giáo khoa này hiện có trong nhiều ngôn ngữ khác nhau tại: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Una nota para los empleadores sobre la orientación

Los trabajadores de cuidado a largo plazo que aún no se han certificado como asistentes de cuidado a largo plazo y que no estén exentos conforme a [WAC 388-71-0839](#) o [RCW 18.88B.041](#) deben recibir 2 horas de orientación para trabajadores de cuidado a largo plazo y 3 horas de capacitación de seguridad antes que puedan brindar cuidado a los clientes ([WAC 388-112A](#) y [WAC 388-71](#)). En las instituciones residenciales, las personas que estén exentas de conformidad con [RCW 18.88B.041](#) y los voluntarios deben recibir capacitación de orientación en su institución antes de tener interacciones rutinarias con los clientes ([WAC 388-112A-0200](#)).

Este documento presenta todos los temas de la orientación para trabajadores de cuidado a largo plazo que ordenan [WAC 388-112A-0210\(2\)](#) y [WAC 388-71-0846](#). Se recomienda que los hogares familiares para adultos, las instituciones de vida asistida, las instituciones de servicios mejorados y las agencias de cuidado en el hogar utilicen la información de este documento para impartir las dos horas obligatorias de capacitación de orientación a los trabajadores de cuidado a largo plazo que aún no se hayan certificado como asistentes de cuidado en el hogar.

Esta es una orientación genérica. Los empleadores deben incluir sus propias políticas y procedimientos para que la orientación sea pertinente para sus organizaciones específicas. Este documento incluye espacio para que el trabajador de cuidado a largo plazo tome notas. Si necesita más espacio para sus notas, puede imprimir copias adicionales de la página 50. Los empleadores pueden usar el documento completo sin modificaciones o pueden reestructurar la información en su propio formato.

Esta orientación cubre los temas que ordena el Código Administrativo de Washington. Cada persona tiene sus propias necesidades y preferencias individuales. Siempre preste atención a las nuevas habilidades y conocimientos que necesita su personal para mejorar su atención. Anime a sus empleados para que conozcan mejor y valoren a las personas a las que ayudan.

¿Qué es la orientación para trabajadores de cuidado a largo plazo?

La orientación es el primer paso para incorporar con éxito a un nuevo trabajador de cuidado a largo plazo. La orientación no es un trámite administrativo o de recursos

humanos. Es una introducción al trabajo de brindar cuidados y a la función de un trabajador de cuidado a largo plazo. También es su oportunidad para desarrollar relaciones con los nuevos empleados y de integrarlos en su organización.

Para ver más información sobre la incorporación exitosa, consulte las herramientas de retención de trabajadores a largo plazo en [carelearnwa.com](#).

¿Por qué es importante la capacitación de orientación y seguridad?

El tiempo que utiliza para una capacitación eficaz de orientación y seguridad es una inversión en retención de empleados y seguridad para los empleados y los clientes. Les demuestra a los empleados que son importantes para usted y para su organización, y establece las pautas de su relación. También es una inversión que cubre sus propios costos:

- Una experiencia positiva durante la incorporación puede aumentar la retención en un 82 por ciento.
- Muchas reclamaciones del seguro de incapacidad laboral ocurren en las primeras dos semanas de empleo. Las lesiones de espalda, los resbalones y las caídas con frecuencia se deben a falta de capacitación. Esas lesiones afectan al empleado y a la dotación de personal, e incluso pueden incluir lesiones sufridas por los clientes.
- Reemplazar a un trabajador puede costarle del 16 al 20 por ciento de su salario anual (reclutamiento, entrevistas, capacitación).

¿Cómo deben impartir la orientación los empleadores?

Este documento de orientación no está diseñado para que el trabajador de cuidado a largo plazo lo lea por sí solo. El DSHS no aprueba la orientación con métodos de autoestudio.

Lo ideal es que un instructor guíe a los trabajadores de cuidado a largo plazo durante su orientación, ya sea en persona o por medio de un curso en línea aprobado por el DSHS. Debe ser una experiencia interesante que estimule al trabajador para participar y hacer preguntas. En un hogar más pequeño, la capacitación puede impartirse en la mesa de la cocina, en una

charla entre el propietario del hogar y el trabajador de cuidado a largo plazo, usando este documento como guía para la conversación. En un centro más grande, varios trabajadores de cuidado a largo plazo nuevos pueden aprender juntos en un aula, usando este documento como libro de texto mientras el instructor hace una presentación.

¿Quién debe tomar esta orientación?

Los trabajadores de cuidado a largo plazo que aún no se han certificado como asistentes de cuidado a largo plazo deben recibir dos horas de orientación y tres horas de capacitación de seguridad antes que puedan brindar cuidado a los clientes ([WAC 388-112A](#) y [WAC 388-71](#)).

¿Quiénes pueden impartir esta orientación?

Los hogares familiares para adultos, las instituciones de servicios mejorados y las instituciones de vida asistida deben recibir una aprobación para impartir capacitación de orientación y seguridad cuando reciben su licencia inicial o cuando cambian de propietario.

Las agencias de cuidado en el hogar deben convertirse en programas de capacitación con instructor, con aprobación de su comunidad, antes de capacitar a su propio personal. Para obtener más información, visite dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies. Los instructores de la comunidad que deseen enseñar orientación y seguridad deben recibir la aprobación del Departamento de Servicios Sociales y de Salud.

Para obtener más información sobre la aprobación de los planes de estudios e instructores, visite dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes.

¿En dónde pueden conseguir los empleadores las tres horas de capacitación de seguridad?

Pueden descargar los materiales de las tres horas de capacitación de seguridad para trabajadores de cuidado a largo plazo en dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

¿Los instructores entregan los certificados de orientación y de capacitación de seguridad por separado, o juntos?

Los certificados de orientación y de capacitación de seguridad están disponibles como dos certificados por separado, o bien juntos en un mismo certificado. Consulte a la unidad de capacitación si necesita más información.

- Programas de capacitación para instituciones: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- Programas de capacitación con instructores de la comunidad: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

Impresión de estos materiales

Este documento está diseñado para imprimirse con facilidad. Los fondos de las imágenes y los colores se han ajustado para ahorrar tinta o tóner. Puede imprimirlo en color o en escala de grises (blanco y negro).

¡Gracias!

La mayoría de nosotros necesitaremos cuidado a largo plazo en algún momento de nuestras vidas. Como empleador y capacitador de trabajadores de cuidado a largo plazo, usted está desarrollando a la fuerza laboral capacitada y compasiva de la que dependemos. Sus empresas y organizaciones protegen nuestra independencia, salud y bienestar, y crean empleos más seguros y gratificantes para los cuidadores.

Gracias por promover la libertad de elección, independencia y seguridad para que todos podamos vivir con buena salud, independencia, dignidad y control sobre las decisiones que afectan nuestras vidas.

Introducción a la orientación

¡Felicitaciones por su nuevo empleo como trabajador de cuidado a largo plazo! Ha iniciado una jornada gratificante en el cuidado profesional. Debe concluir esta orientación antes de brindar cuidados. Recibirá una introducción básica a los siguientes temas:

- Las personas a las que brinda apoyo
- Derechos del cliente y del residente
- Entornos de cuidado
- Sus responsabilidades laborales básicas
- El plan de atención del cliente
- Comunicación
- Observar, documentar e informar
- Denuncias obligatorias
- Autocuidado para usted, el cuidador
- Sus requisitos de capacitación adicional y certificación

Su empleador le dará más información sobre sus responsabilidades laborales. Este documento tiene espacio para que usted tome notas sobre las políticas y los procedimientos de su empleador.

Los puntos clave aparecen en cuadros como este.

Terminología: Clientes y cuidadores



Cliente: El Departamento de Servicios Sociales y de Salud utiliza la palabra "cliente" para referirse a las personas que reciben apoyos. También podría escuchar que se usan los términos "residente", "participante en servicios" y "consumidor". En esta orientación usamos la palabra "cliente" para referirnos a las personas que reciben cuidados. A muchas personas no les gusta que se refieran a ellas como clientes. Conozca a las personas a las que brinda apoyo y utilice

los términos que ellas prefieran.

Trabajador de cuidado a largo plazo: También hay muchos nombres para una persona que brinda cuidados. Algunos ejemplos son "trabajador de cuidado a largo plazo", "asistente de cuidado en el hogar"* o "cuidador". En esta orientación utilizamos el término "trabajador de cuidado a largo plazo".

**Un asistente de cuidado en el hogar es un trabajador de cuidado a largo plazo que ha concluido con éxito sus 75 horas de capacitación, aprobado los exámenes de conocimientos y habilidades, y obtenido una acreditación de asistente de cuidado en el hogar del Departamento de Salud.*

Las personas a las que brinda apoyo

La mayoría de nosotros necesitaremos cuidado y apoyo en algún momento de nuestras vidas. Hoy en día, hay más de 70,000 adultos que reciben servicios de cuidado a largo plazo en Washington, y más personas necesitan cuidados cada año. Todos tenemos distintas experiencias de vida, culturas, etnias, idiomas, identidades de género y capacidades. Podemos necesitar ayuda para nuestro cuidado personal debido a problemas funcionales, físicos o mentales. Los trabajadores de cuidado a largo plazo nos ayudan a mantener nuestro máximo nivel de independencia al brindarnos el apoyo que necesitamos.

Cada persona tiene necesidades únicas. Las lesiones, las enfermedades, las afecciones y los cambios en las capacidades pueden dificultar o imposibilitar que realicemos las actividades de la vida cotidiana sin ayuda. Algunas afecciones comunes en las personas que reciben servicios de cuidado a largo plazo incluyen:

- Lesiones cerebrales traumáticas
- Lesiones provocadas por caídas
- Discapacidades del desarrollo
- Trastornos conductuales o de salud mental
- Pérdida de la memoria, del oído o de la vista
- Deterioro de la salud física

El 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. El cliente siempre está encargado de su equipo de atención.

Los miembros del equipo de atención pueden ser los proveedores de servicios de salud y médicos del cliente, sus familiares y amigos, su tutor, otros trabajadores de cuidado a largo plazo, enfermeros y otros profesionales calificados, así como un administrador de casos o trabajador social de la división de Servicios el Hogar y la Comunidad del Departamento de Servicios Sociales y de Salud del Estado de Washington o de una agencia regional para la tercera edad. Como trabajador de cuidado a largo plazo, usted forma parte esencial del equipo de atención del cliente. Una de sus funciones más importantes es comunicarse con el resto de su equipo de atención.



Derechos del cliente y del residente

Nuestra calidad de vida depende de la libertad para ejercer nuestros derechos humanos básicos. No perdemos ningún derecho cuando recibimos cuidado a largo plazo. Parte de su responsabilidad como trabajador de cuidado a largo plazo es conocer y proteger los derechos de las personas a las que apoya.

Las leyes federales y estatales protegen nuestros derechos. Las reglas federales se encuentran en [42 CFR 441.530](#). Las leyes estatales sobre los derechos de los residentes se encuentran en [RCW 70.129](#) (para las personas que viven en instituciones de vida asistida, hogares familiares para adultos e instituciones con






servicios mejorados). [El Código Administrativo de Washington \(WAC\) 388-106-1300](#) describe los derechos de los clientes del programa Medicaid que reciben servicios en sus propios hogares, y en [WAC 246-335-435](#) se encuentra la declaración de derechos para agencias de cuidado en el hogar.

A continuación se presentan algunos de los derechos que protegen las leyes federales y del estado de Washington. No se trata de una lista exhaustiva de todos los derechos que tienen las personas. Recuerde que cuando recibimos cuidado a largo plazo no perdemos ningún derecho.

Capacidad de decisión y libertad

Todos tenemos derecho a:

-  Vivir una vida sin maltrato ni abandono.
-  Rechazar la atención, los medicamentos o el tratamiento.
-  Participar en actividades sociales, religiosas y comunitarias.
-  Expresar sus quejas o inquietudes sin temor a represalias.
-  Solicitar acceso a comunicaciones (intérpretes de lengua de señas, instrumentos de asistencia para la comunicación).

-  Participar activamente en la elaboración o modificación de su plan de atención.
-  No sufrir inmovilización física o química.
-  Administrar sus finanzas.
-  Elegir sus actividades, horarios (incluyendo los horarios de comida y atención), sus servicios de salud, su ropa y su corte de cabello y peinado.
-  Estar con otras personas tanto dentro como fuera de su residencia, incluidos sus familiares y amigos, su médico y un defensor del paciente (personas que abogan a favor de las personas que reciben cuidado a largo plazo).

¿Quién tiene derecho a decirle lo que puede y no puede hacer, a quiénes puede visitar y a quiénes puede invitar a su hogar?

Confidencialidad

Los clientes tienen derecho a que se proteja la confidencialidad de sus registros clínicos y personales. Esto incluye la información sobre su situación de vivienda, sus tratamientos médicos, sus finanzas y su cuidado personal. Todos los miembros del equipo de atención deben cumplir las leyes de confidencialidad y la ética profesional cuando hablen sobre los clientes.

Protección de la confidencialidad del cliente

Proteja la confidencialidad siempre que trabaje con los registros de un cliente o que se comunique en referencia a un cliente.

- No deje los registros del cliente desatendidos en donde otras personas puedan verlos.
- No deje registros electrónicos visibles en pantallas de computadoras, en donde otras personas podrían verlos.
- No hable sobre la información confidencial de un cliente en donde otras personas puedan oírlo.
- Vuelva a archivar inmediatamente todos los registros de los clientes en el sitio correcto, una vez que haya terminado de usarlos.
- Preste atención a las personas que están en el área cuando estudie, explique o actualice los registros de un cliente.

- Solamente debe compartir la información médica, financiera o personal de un cliente con los miembros apropiados del equipo de atención, a menos que el cliente dé su consentimiento por escrito.
- Pídale permiso al cliente antes de compartir su información.
- No hable sobre la información que haya recibido sobre un cliente con personas ajenas al equipo de atención, a menos que el cliente dé su consentimiento por escrito.
- Los clientes siempre pueden consultar sus propios registros. No le oculte a un cliente sus propios registros.



Ley de Responsabilidad y Movilidad de los Seguros Médicos

La Ley de Responsabilidad y Movilidad de los Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés) es una ley federal que rige el uso y la divulgación de la información médica. Un objetivo importante de la HIPAA es proteger la información médica de una persona, pero permitir que el equipo de atención comparta la información necesaria para prestar servicios de salud de alta calidad. Su empleador repasará con usted lo que necesita saber para seguir las reglamentaciones de HIPAA en la medida en que se apliquen a su trabajo.

¿Qué medidas debe tomar para cumplir con la ley HIPAA en su trabajo?

Privacidad

La privacidad física y personal nos ayuda a mantenernos seguros e independientes. Sin privacidad, somos vulnerables y podemos sufrir vergüenza o pena. Proteger la privacidad de un cliente es algo esencial para brindar cuidados de calidad.

Protección de la privacidad del cliente

Siempre piense en cómo protegerá la privacidad de un cliente durante el cuidado físico y en los momentos personales.

- Llame a la puerta antes de entrar a una habitación con la puerta cerrada, y espere a recibir permiso para entrar.
- Cierre las ventanas, cortinas y puertas antes de iniciar las tareas de cuidado personal.
- Antes de iniciar el cuidado personal, asegúrese de que el cliente se siente cómodo con las personas que se encuentran en la habitación, como visitantes o compañeros de casa.
- Mantenga el cuerpo del cliente tan cubierto como sea posible mientras le brinda cuidado personal.
- No haga fotografías, videos o grabaciones de los clientes.
- Asegúrese de que el cliente tenga privacidad durante sus llamadas telefónicas, videollamadas, mensajes virtuales, al usar la computadora, cuando tenga visitantes y cuando abra su correspondencia o correo electrónico.

Respete la privacidad.



Derechos del residente

Las leyes protegen los derechos de las personas que viven en hogares familiares para adultos, instituciones de vida asistida e instituciones de servicios mejorados.

Es necesario informar a los residentes sobre sus derechos, en un lenguaje que entiendan. Esos derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- El derecho a recibir información sobre la institución, como los informes de inspección y la manera de presentar una queja.
- El derecho a consultar sus propios registros.
- El derecho a vivir en un ambiente seguro, limpio, cómodo y hogareño.
- El derecho a tener cerraduras en las puertas de sus unidades, y a que solamente el personal apropiado tenga una llave.
- El derecho a recibir visitantes.
- El derecho a tener sus pertenencias personales.
- El derecho a presentar quejas formales sobre la institución.

Para obtener más información sobre los derechos del residente, estudie los siguientes reglamentos y códigos:

- Derechos del residente: [RCW 70.129](#)
- Hogares familiares para adultos: [WAC 388-76](#)
- Instituciones de vida asistida: [WAC 388-78A](#)
- Instituciones de servicios mejorados: [WAC 388-107](#)

Su función en la protección de los derechos

Al ser un trabajador de cuidado a largo plazo, usted debe promover la calidad de vida de las personas a las que apoya, y para ello debe proteger sus derechos. Conocer los derechos del cliente es el primer paso. Proteger estos derechos cada vez que esté trabajando con un cliente también es parte de su responsabilidad diaria.

- Trate a los clientes con respeto.
- Apoye las decisiones y la independencia del cliente.
- Proteja la privacidad y la información confidencial del cliente.
- Cuide la seguridad de los clientes.

Cuando comience su nuevo empleo, puede parecer que es fácil comprometerse a proteger los derechos del cliente. Sin embargo, habrá días en que resultará difícil hacerlo. Quizá esté cansado, con poco personal, atrasado en sus labores o frustrado por una decisión de un cliente.

Empiece a preguntarle al cliente sus decisiones y respételas desde que inicie su nuevo empleo. De esa manera se convertirá un hábito y le será más fácil hacerlo incluso en los días más difíciles.



Siempre pregúntele al cliente lo que ha decidido y respete su decisión.

¿Qué otras políticas y procedimientos tiene su empleador para proteger los derechos de los clientes y residentes?

Defensor del paciente y organizaciones activistas

El defensor del paciente investiga quejas y ayuda a las personas a orientarse en los sistemas, como los de cuidado a largo plazo. Las oficinas de defensores del paciente y las organizaciones activistas de Washington ofrecen información y recursos valiosos en sus sitios de internet. Conocer a estos defensores del paciente y grupos activistas puede ayudarle a proteger los derechos de las personas a las que apoya.

Programa del Defensor del Paciente de Cuidado a Largo Plazo del Estado de Washington

La Oficina del Defensor del Paciente de Cuidado a Largo Plazo resuelve quejas y aboga a favor de las personas que reciben cuidados en casas de reposo, instituciones de vida asistida, casas de huéspedes y hogares familiares para adultos.

waombudsman.org

ltcop@mschelps.org

800-562-6028

253-815-8173

Oficina del Defensor del Paciente con Discapacidades del Desarrollo

El defensor del paciente con discapacidades del desarrollo estudia las quejas y aboga por las personas con discapacidades del desarrollo que reciben servicios estatales.

ddombuds.org

info@ddombuds.org

833-727-8900 (línea para quejas)

711 para el Servicio de Retransmisión de Washington (TTY)

Oficina de Promoción de la Salud Conductual

La Oficina de Promoción de la Salud Conductual ayuda a las personas que reciben servicios y apoyos del sistema de salud conductual del estado de Washington, así como a sus familias.

obhadvocacy.org

info@obhadvocacy.org

360-292-5038

Disability Rights Washington

Disability Rights Washington presta servicios gratuitos a las personas con discapacidades.

"Somos una organización privada sin fines de lucro que protege los derechos de las personas con discapacidades en todo el estado. Nuestra misión es promover la dignidad, igualdad y autodeterminación de las personas con discapacidades. Buscamos la justicia en los asuntos relacionados con los derechos humanos y legales".

disabilityrightswa.org

info@dr-wa.org

800-562-2702

206-324-1521

711 para el Servicio de Retransmisión de Washington (TTY)

Entornos de cuidado

La mayoría de nosotros preferiríamos permanecer en nuestros propios hogares y comunidades cuando necesitemos cuidado. Permanecer cerca de nuestros familiares, amigos y mascotas, y participar en actividades significativas, mejora nuestra calidad de vida. El tipo de entorno de cuidado que un cliente elija depende de los servicios y apoyos que necesita.

Cuidado en el hogar

Una persona que vive en su propio hogar o departamento puede contratar a un trabajador de cuidado a largo plazo para que le brinde apoyo en las actividades de la vida cotidiana. El cliente también puede recibir servicios adicionales, como servicios de enfermería u otros servicios de salud profesionales; recursos comunitarios, como comidas a domicilio de Meals on Wheels; atención terminal; cuidado de relevo; modificaciones de vivienda; acceso a la comunicación con intérpretes de lengua de señas; tecnología de asistencia para la audición, o instrumentos de alerta o asistencia.

Cuidado residencial

El cuidado residencial es otra opción para los clientes que reciben servicios de cuidado a largo plazo. Los hogares familiares para adultos, las instituciones de vida asistida y las instituciones de servicios mejorados son tres ejemplos de cuidado residencial en la comunidad.

Estos entornos residenciales proveen una habitación, comidas, lavado de ropa, supervisión y ayuda con el cuidado personal. Además, algunas instituciones ofrecen atención de enfermería o atención especializada ocasional para las personas con problemas de salud mental o conductual, discapacidades del desarrollo, pérdida del oído o demencia.

Los hogares familiares para adultos son viviendas de vecindarios que pueden brindar cuidado a varias personas, entre dos y ocho. Las instituciones de vida asistida por lo general son instituciones más grandes de la comunidad, que pueden tener desde siete hasta cientos de residentes. Las instituciones de servicios mejorados son instituciones residenciales hasta para dieciséis personas, con personal especializado y servicios intensivos que se concentran en intervenciones conductuales.

El estado de Washington autoriza y rige el cuidado a largo plazo, para ayudar a garantizar que todos los clientes reciban atención y servicios de alta calidad y de manera constante. Puede consultar esas reglamentaciones en [WAC 388-76](#) para los hogares familiares para adultos, [WAC 388-78A](#) para las instituciones de vida asistida, [WAC 388-107](#) para las instituciones de servicios mejorados y [WAC 246-335](#) para las agencias de cuidado en el hogar.



Cada hogar, institución y agencia tiene sus propias metas y filosofía empresariales específicas. Comprender la visión de su empleador le ayuda a entender mejor de su trabajo y lo que su empleador espera de usted.

Todos los proveedores de cuidado a largo plazo deben cumplir con normas mínimas, de acuerdo con las reglamentaciones antes mencionadas. Ningún hogar, institución o agencia puede exigir que una persona renuncie a sus derechos.

Responsabilidades laborales básicas de un trabajador de cuidado a largo plazo

Algunas de las responsabilidades laborales básicas que usted tendrá como trabajador de cuidado a largo plazo son:

1. **¡Primero la seguridad!** Sea un campeón de la seguridad para todos sus compañeros de trabajo. Concluya con éxito su capacitación de seguridad y aprenda las políticas de su empleador. Piense en la seguridad física y emocional de cada cliente. Impida la propagación de los gérmenes. Reconozca los peligros y problemas, y tome medidas para prevenir accidentes.
2. **Entienda las necesidades de cuidado del cliente.** Desempeñe sus tareas de manera corriente y eficiente, como se documenta en el plan de atención del cliente o en su contrato negociado de servicios.
3. **Respete y cumpla las decisiones del cliente.** Conozca cómo y cuándo un cliente prefiere que se hagan estas tareas.
4. **Preste atención al cliente para detectar cambios en su estado de salud.** Esto puede incluir a su estado de salud física, mental o emocional, así como a los cambios en su conducta.
5. **Documente e informe todos los cambios** que observe, siguiendo las políticas y los procedimientos de su empleador.
6. **Responda a las emergencias** de manera apropiada, siguiendo su capacitación de seguridad y las políticas de su empleador.
7. **Llegue al trabajo con puntualidad** o llame a su supervisor si no puede venir a trabajar. Dejar a un cliente sin cuidado y apoyo pone en peligro su salud, seguridad, bienestar e independencia.
8. **Use vestimenta apropiada.** Pregúntele a su supervisor cuáles son los códigos o las expectativas de vestimenta que debe seguir. La ropa de trabajo inapropiada puede representar un peligro para su seguridad.
9. **Rellene y mantenga registros correctos de tiempo trabajado** conforme a las políticas y los procedimientos de su empleador.
10. **Notifique a su empleador si renunciará a su empleo.** La mayoría de los empleadores agradecen que dé aviso por escrito con dos semanas de anticipación. Dejar a un cliente sin cuidado de manera repentina es peligroso para su salud y seguridad.

Además, su empleador tiene otras expectativas sobre usted como empleado.

Desempeño laboral

La manera en que usted hace su trabajo como trabajador de cuidado a largo plazo afecta directamente a la calidad de vida de las personas a las que apoya. Todos los días, usted tiene la oportunidad de ayudar a sus clientes a vivir con dignidad e independencia. Sin embargo, un cuidador que haga su trabajo de manera deficiente puede provocar daños físicos, angustia, ansiedad o vergüenza a sus clientes.

Sienta orgullo por su trabajo y hágalo lo mejor posible. 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 con los clientes y con los demás miembros del equipo de atención.



Entienda sus tareas laborales

Es necesario que comprenda cómo y cuándo realizar cada una de sus tareas asignadas. Recibirá esa información del plan de atención del cliente, de los otros miembros del equipo de atención y, más importante, del cliente.

Al comenzar un trabajo nuevo, todos estamos aprendiendo. Haga preguntas si no tiene claras las expectativas o si no sabe cómo hacer algo.

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

¿Qué otras expectativas tiene su empleador de usted? Estudie la descripción de su puesto o pregúntele a su empleador.

Planes de atención

Cuando una persona empieza a recibir servicios de cuidado a largo plazo, colabora con otros miembros de su equipo de atención para realizar una evaluación y crear un plan de atención. El plan de atención del cliente le indica los apoyos y servicios que quiere y necesita. El plan de atención ayuda a que todos los miembros del equipo de atención entiendan cómo brindar cuidado a un cliente de la manera que prefiera.

El plan de atención del cliente cambia cuando cambian sus necesidades de cuidado y preferencias. Una de sus funciones como trabajador de cuidado a largo plazo es informar y explicar los cambios que observe al cliente y al resto del equipo de atención. El cliente y su equipo pueden actualizar el plan de atención o solicitar asistencia médica o de otros tipos.

Los planes de atención tienen otros nombres en distintos entornos de atención. Dependiendo del lugar en el que trabaja, el cliente podría tener un plan de servicios orientado a la persona, un plan de cuidado negociado, un acuerdo negociado de servicios o simplemente un plan.

Usted podría tener acceso a todo el plan de atención, o solamente a partes de él. En algunos entornos de atención, quizá solamente vea una lista de tareas a realizar. Lea esos documentos detenidamente para todos los clientes a los que brinde apoyo y vuelva a revisarlos al principio de cada turno, para ver si se hicieron cambios al plan.



Usted siempre es responsable de seguir el plan de atención o la lista de tareas.

La información en el plan de atención es confidencial y delicada. Mantenga la privacidad de todo lo que lea o escuche sobre un cliente. Usted puede ayudar a reducir la inquietud o vergüenza del cliente al ser profesional y proteger su información personal. El cliente siempre tiene derecho a ver su propio plan de atención y todo lo que se escriba sobre su persona.

Cómo hablar sobre el plan de atención o la lista de tareas

Leer el plan de atención es solo el primer paso para entender cómo apoyar a un cliente. También es muy importante que se comunique con el cliente acerca de cómo desea que usted le brinde cuidado. Cuando hable con un cliente sobre su cuidado, recuerde las siguientes recomendaciones:

- Sea paciente si un cliente tiene dificultades para hablar sobre estos temas.
- Un cliente podría no estar acostumbrado a hablar sobre asuntos personales.
- Al cliente podría resultarle difícil pedir o aceptar ayuda.
- Podría ser difícil para el cliente explicarle una rutina que ha seguido por años.
- La persona podría haber tenido experiencias con proveedores de cuidado que no la trataban con respeto.
- Trate de hacer que lean juntos su plan de atención. Es una manera profesional de hablar sobre temas que podrían ser delicados.

Entienda y respete las decisiones del cliente acerca de cómo y cuándo brindarle cuidado y servicios.

Desarrollo de relaciones

Desarrollar relaciones con los clientes a los que brinda apoyo le ayudará a entender, respetar y cumplir con sus preferencias. Tanto usted como el cliente deben tener una comprensión en común de los siguientes puntos:

- Entérese de lo que el cliente espera que usted haga y de cómo quiere que usted lo haga.
- Entienda cómo pueden comunicarse eficazmente uno con el otro.
- Entienda los límites de su trabajo.
- Colabore con la persona para ayudarle de la manera que ella desea.
- Recuerde que el cliente es el líder de su propio equipo de atención y está encargado de su propio cuidado.

Para evitar malentendidos, hable con la persona sobre las tareas de atención cuando empiece a trabajar.

Cuidado orientado a la persona

La mayoría de nosotros necesitaremos cuidado en algún momento de nuestras vidas. Todos queremos que nuestros cuidadores sean amables y compasivos, y que nos respeten como personas integrales, en vez de ver solamente nuestras discapacidades y afecciones. Al conocer mejor a las personas a las que apoya, adapte la manera en que brinda los cuidados para satisfacer sus necesidades y preferencias específicas.

- ¿Qué es importante para la persona?
- ¿Qué le gusta?
- ¿Qué hace que se sienta cómoda?
- ¿Cuáles son las cosas que le desagradan o que le causan temor?
- ¿Quiénes son las personas importantes en su vida?
- ¿Qué conductas considera respetuosas y apropiadas?
- ¿Qué prácticas culturales, religiosas o espirituales son importantes para ella?
- ¿De qué manera las experiencias de su vida la convirtieron en la persona que es hoy?
- ¿Qué sabiduría puede compartir con usted?



Respetar las diferencias

Al conocer mejor a las personas a las que apoya, puede descubrir que tienen diferentes valores, creencias y visiones del mundo. Trate de no juzgarlas. Demuestre amabilidad y respeto por la persona, incluso si no está de acuerdo con ella.

Respeto a la cultura y la identidad

Nuestros antecedentes y experiencias de vida forman nuestros puntos de vista sobre el mundo. Cada uno de los siguientes aspectos afecta a nuestras creencias, nuestra conducta, nuestros valores y nuestras actitudes.

- Edad
- Condición de discapacidad o capacidad
- Religión y espiritualidad
- Identidad étnica y racial
- Nivel socioeconómico
- Orientación sexual
- Herencia indígena (nativa)
- País de origen
- Identidad y expresión de género
- Grupos sociales

No juzgue ni asuma cosas sobre las personas con base en aspectos de su identidad, y no trate de cambiar a las personas (por ejemplo, su religión u orientación sexual). En cambio, trate de conocer mejor a cada cliente como una persona integral. Averigüe lo que cada una considera que es el respeto, y trátelas como desean ser tratadas.



Haga preguntas

Hacer buenas preguntas es un arte. Hacer preguntas eficaces le permite obtener más información que necesita.

?	Haga preguntas específicas sobre la tarea.	"¿Esta mañana preferiría un baño de tina o una ducha?"
?	Haga preguntas abiertas, en lugar de preguntas que puedan responderse con "sí" o "no".*	Al preguntar: "¿Qué le gustaría para el desayuno?" conseguirá mejor información que si pregunta: "¿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 ayudarlo a bañarse. Haga preguntas como estas: "¿A qué temperatura le gusta el agua de su baño?", "¿qué tipo de jabón es ideal para usted?"

*Las preguntas que pueden contestarse con "sí" o "no" pueden ser más fáciles o accesibles para las personas que viven con demencia u otros trastornos cognitivos.

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

Establezca una rutina

Una rutina o un horario puede ayudarle a terminar todas sus tareas y ayuda a que el cliente se sienta más cómodo, al saber lo que puede esperar.

Cuando inicie una nueva relación para brindarle cuidado a alguien, colabore con la persona para desarrollar una rutina, y luego sígala cuando brinde el cuidado.

Las rutinas son útiles para usted y para el cliente.



Pregunte de nuevo

Después de trabajar con un cliente por un tiempo, vuelva a hablar con él acerca de cómo hace las tareas del plan de atención. ¿Hay algo que preferiría que se haga de manera diferente?

Al preguntar de nuevo, puede asegurarse de que entiende la rutina que prefiere el cliente y seguir haciendo las tareas de la manera que más le conviene.

Preguntar de nuevo le ayuda a:

- Asegúrese de que entiende la rutina del cliente.
- Ayudar con las tareas de la manera que funciona mejor para el cliente.
- Conocer mejor las preferencias del cliente.
- Recibir opiniones y sugerencias sobre cómo realiza las tareas.

Pregunte de nuevo para asegurarse de que hizo un buen trabajo.

Comunicación

Una buena comunicación le ayudará a brindar cuidado de calidad y facilitará su trabajo. La buena comunicación genera confianza y entendimiento entre usted, las personas a las que apoya y todas las demás personas con las que trabaja. La buena comunicación además:

- Le permite obtener la información que necesita para hacer su trabajo.
- Hace que las cosas fluyan sin problemas con el cliente y con los demás miembros del equipo de atención.
- Ayuda a todos a mantener la calma en situaciones estresantes.
- Ayuda a que las demás personas lo vean como un profesional.

La buena comunicación es más que simplemente hablar. Considere las siguientes recomendaciones:

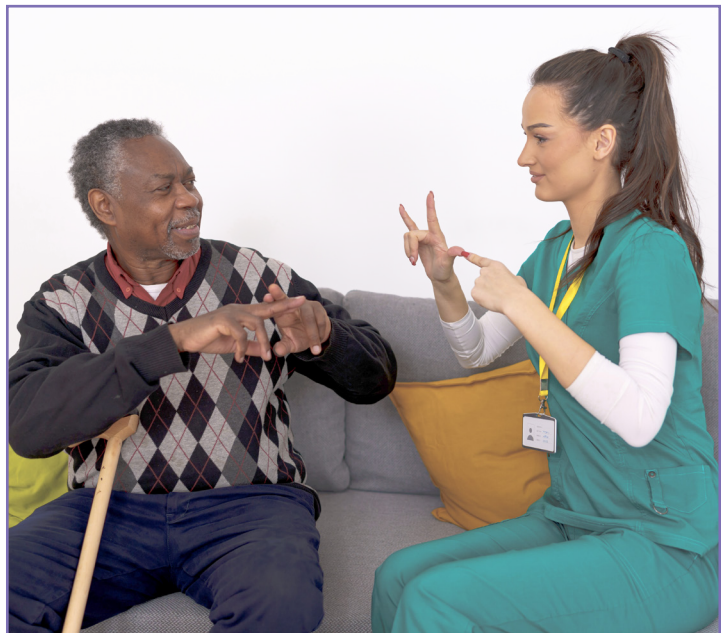
- Observe atentamente el lenguaje corporal del cliente para determinar lo que sus actos y gestos podrían decirle.
- Escuche atentamente a todos los comentarios del cliente.
- Trate de reducir las distracciones en el entorno. El ruido de fondo y la mala iluminación podrían dificultar la comunicación.
- Comuníquese directamente con el cliente. No hable sobre el cliente como si no estuviera ahí.
- Sea paciente y repita lo que sea necesario.

La buena comunicación es esencial para brindar cuidado.

Comunicación respetuosa

Al comunicarse respetuosamente con el cliente le inspirará confianza y hará que le agrade su relación con usted. Cuando se comunique con un cliente, recuerde las siguientes directrices:

- Trate a los adultos como adultos. No les hable como le hablaría a un bebé, ni le hable con condescendencia a las personas a las que apoya.
- Use su tono normal de voz.
- Hable a un volumen normal al principio, y después adapte su volumen a las necesidades del cliente.
- No use apodosos como "cariño", "pequeño" o "abuela". Pregúntele a la persona cómo desea que se dirija a ella.
- Preste atención a la manera en que el cliente prefiere comunicarse y adapte su estilo a sus preferencias.
- Sea respetuoso con el contacto físico. Siempre pídale permiso al cliente antes de tocarlo. Asegúrese de conocer las preferencias del cliente y las políticas de su empleador sobre el contacto físico. Nunca le dé palmaditas en la cabeza a un adulto, como lo haría con un niño.



Comunicación positiva

La comunicación positiva le demuestra a la persona que usted se preocupa por ella y le ayuda a sentirse apoyada. Trate de mantenerse positivo, incluso en situaciones que pueden ser frustrantes o difíciles. Recuérdele a la persona que quiere ayudarlo y explíquele los desafíos que enfrenta. Pídale su ayuda para resolver los problemas, para asegurarse de que reciba el cuidado que necesita.

Trate de encontrar una cosa positiva para celebrar con el cliente todos los días, incluso si es algo muy pequeño. Cuando un cliente muestre mejoría, logre algo o simplemente haga un intento, tómese un momento para reconocer su fortaleza y sus esfuerzos.

Satisfaga las necesidades de comunicación de cada cliente

Cada uno de nosotros se comunica de una manera propia, que se basa en factores tales como sus preferencias, cultura, diferencias lingüísticas o trastornos que afectan el oído, el habla o la comprensión. El plan de atención del cliente debe incluir sus necesidades y preferencias en materia de comunicación. Colabore

con su empleador y use los recursos disponibles para satisfacer las necesidades de comunicación de cada cliente. Asegúrese de entender la manera en que cada cliente comunica sus preferencias.

Algunos ejemplos de ajustes podrían ser: proporcionar un intérprete para un cliente que habla un idioma diferente o usar materiales de apoyo para la comunicación, como una pizarra blanca, un teclado electrónico o manual, o tarjetas impresas para los clientes que han sufrido trastornos cognitivos como un derrame cerebral, una lesión cerebral traumática o demencia.

Ajuste sus expectativas

Los trastornos cognitivos y las lesiones cerebrales traumáticas con frecuencia afectan a la manera en que una persona se expresa. Pueden comunicarse de maneras que no se espera, o que lo hagan sentir incómodo. Mantenga su apertura para conocer mejor a las personas a las que apoya y la forma en que se comunican. Recuerde ser paciente, demuestre compasión y trate de no tomarse las cosas de manera personal. Aprenderá más sobre las estrategias de comunicación en su capacitación básica y en la capacitación específica para una población.

La comunicación mientras usa un cubrebocas

Los cubrebocas y los respiradores dificultan la comunicación, especialmente para las personas que tienen algún tipo de pérdida del oído. Pruebe las siguientes estrategias para que su comunicación sea más eficaz.

Nunca debe...	Sí debe...
✗ Gritar.	✓ Hablar con lentitud y pronunciar claramente cada palabra, especialmente el primer y el último sonido.
✗ Repetir la misma frase una y otra vez.	✓ Tratar de replantear su afirmación o pregunta con palabras diferentes.
✗ Tratar de comunicarse mientras hace otra cosa al mismo tiempo.	✓ Dirigir toda su atención a la otra persona. Asegúrese de que pueda ver su cara y use su lenguaje corporal para ayudarlo a comunicarse.
✗ Decir "¿eh" o "¿qué?" cuando no entienda algo.	✓ Repetir lo que entendió y pedir aclaraciones.
✗ Quitarse el cubrebocas.	✓ Tratar de usar un cubrebocas con una ventana transparente para que la otra persona pueda ver su boca.
✗ Perder la paciencia y darse por vencido.	✓ Recordar que los problemas son reales. El esfuerzo adicional que haga para comunicarse de manera clara, positiva y paciente, puede ayudar a desarrollar una excelente relación de cuidado.

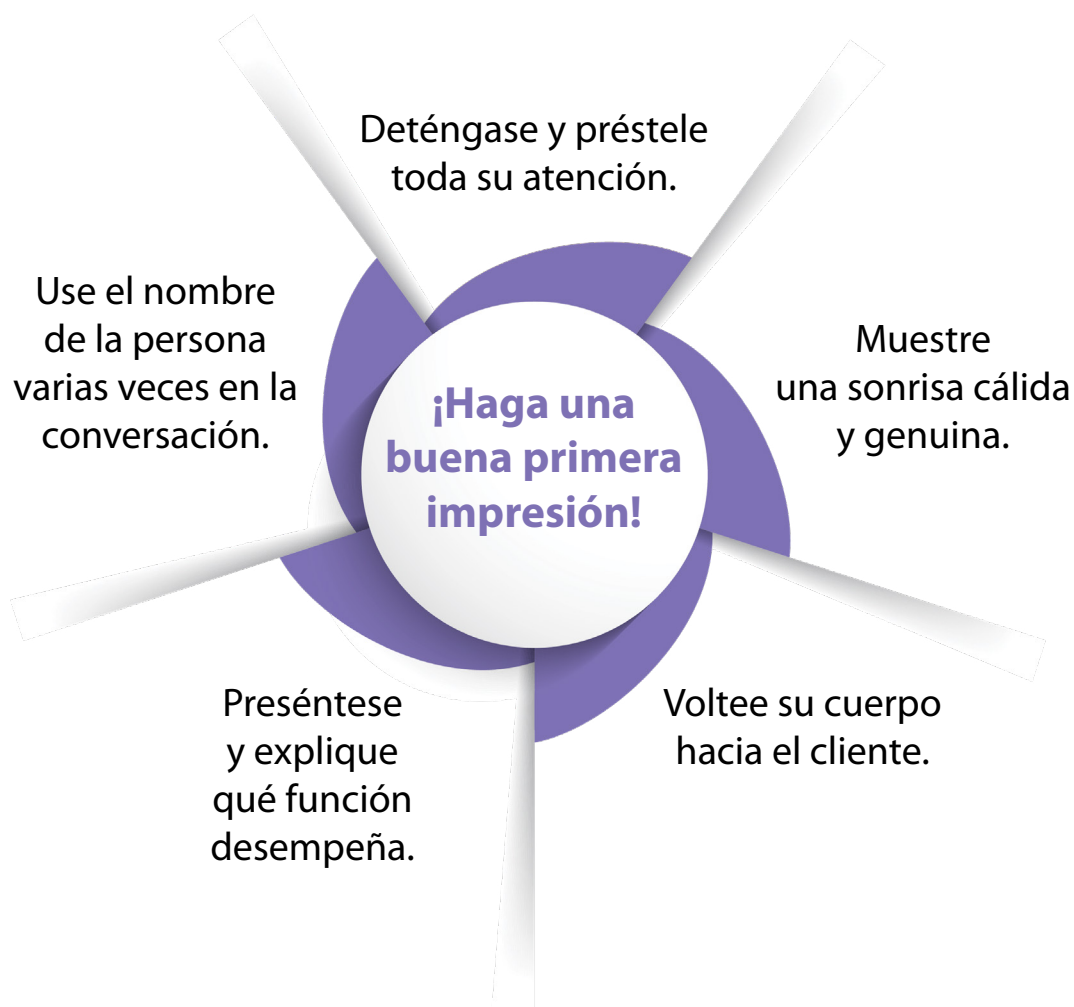
Primeras impresiones

Solamente tiene unos momentos para dar una buena primera impresión a sus clientes y a sus familiares, amigos o tutores. Las primeras impresiones se basan en su:

- Lenguaje hablado
- Apariencia
- Lenguaje corporal
- Conducta
- Vestimenta

Conocer a un cliente por primera vez

Antes de conocer a un cliente por primera vez, estudie su plan de atención para conocer sus necesidades y preferencias en materia de comunicación. Haga planes para comunicarse de la manera que mejor funcione para el cliente. Recuerde presentarse y explicar por qué se encuentra ahí. También pregúntele al cliente qué nombre prefiere que use para referirse a él.

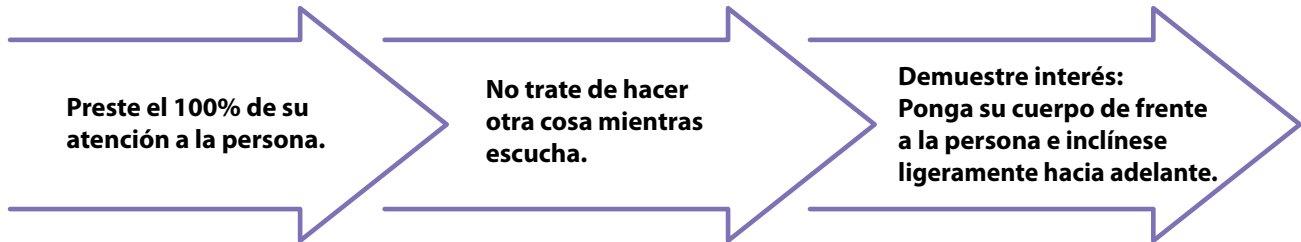


Nunca tendrá una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión.

Escuchar

Escuchar es esencial para una buena comunicación. Las buenas habilidades de escucha:

- Ayudan a inspirarle confianza al cliente.
- Fomentan la expresión honesta de pensamientos y sentimientos.
- Garantizan que usted entienda lo que la otra persona dice.
- Para escuchar bien es necesario hacer un esfuerzo.



Escuchar bien significa concentrarse en la otra persona mientras se expresa.

Paciencia

Algunos clientes pueden necesitar más tiempo para expresarse. La buena escucha también le da al cliente todo el tiempo que necesite para comunicarse. Siga estas directrices cuando escuche a un cliente.

- Para animar al cliente para que continúe, diga "ya veo", "siga", "ajá" o asienta con la cabeza.
- Si no entiende algo, haga preguntas para obtener más información. No finja que entiende.
- No interrumpa con sus propias ideas o consejos. En cambio, concéntrese en escuchar para entender. Aporte sus propias ideas cuando le pidan su opinión.
- Esté dispuesto a escuchar lo que el cliente quiere decir. No evite un tema porque lo hace sentir incómodo.

Silencio

En ocasiones, es mejor guardar silencio y escuchar.

- Si un cliente está triste o preocupado, en ocasiones el solo hecho de escucharlo es útil.
- 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.

Deles tiempo a las personas para pensar y sentir.

Tome notas

Tomar notas puede ayudarle a recordar, para que pueda satisfacer todas las necesidades del cliente. Si quiere tomar notas cuando se comunique con un cliente:



- Pídale permiso antes de tomar notas.
- Dígale a la persona que tomará notas sobre su conversación, y muéstrela o dígale lo que está escribiendo.
- Conozca y cumpla las políticas de su empleador sobre las notas.
- Recuerde proteger las notas como información confidencial.
- No tome notas en su teléfono o dispositivo privado.
- Triture las notas informales cuando termine su turno, para proteger la privacidad y confidencialidad.

Lenguaje corporal

Sus movimientos físicos, la postura de su cuerpo y sus expresiones faciales forman parte de su lenguaje corporal, o comunicación no verbal. Su lenguaje corporal envía muchos mensajes a las personas que lo rodean. Cuando esté con un cliente, piense en lo que su lenguaje corporal le está diciendo.

- Una expresión alegre y tono de voz agradable muestra una actitud positiva.
- Voltar su cuerpo hacia la persona demuestra que le está prestando atención.
- Una buena postura, con los brazos relajados y sin cruzar las piernas, demuestra que es accesible y confiado.
- Siempre asegúrese de que su lenguaje corporal coincida con lo que está diciendo con sus palabras.

La comunicación no verbal es poderosa.

El lenguaje corporal del cliente

También preste atención al lenguaje corporal del cliente. Sus gestos, su tono de voz y sus expresiones faciales pueden decirle mucho sobre cómo se siente.

Por ejemplo, estos son algunos signos no verbales de que una persona podría sentir dolor:

- Un cuerpo tenso.
- Mecerse hacia adelante y atrás.
- Tocar o frotar constantemente una parte de su cuerpo en donde siente dolor.
- Una mueca facial o una mirada de angustia.

Al observar esos signos no verbales de dolor, usted puede:

- Hablar con el cliente acerca de lo que puede hacer para ayudarle a aliviarse.
- Tener cuidado adicional cuando desempeñe tareas de cuidado personal.
- Mantenerse atento a la posibilidad de que una afección empeore.

En ocasiones las personas no quieren o no pueden hablar sobre su dolor. Si el lenguaje corporal de una persona le sugiere que siente dolor, pregúntele cómo se siente. Si le dice que se siente bien, explíquele lo que usted ve. Si la persona insiste en que se siente bien, no discuta. Siga observando e informe sus inquietudes al cliente y a su equipo de atención.



Comunicación profesional

Una de sus responsabilidades como empleado es comunicarse de manera profesional con sus compañeros de trabajo y supervisores. Cuando tenga inquietudes, preguntas o problemas con un compañero de trabajo, conflictos de horario u otros problemas, debe hablar con su supervisor o con otros gerentes. La comunicación profesional puede ayudarle a resolver los problemas de forma eficaz.



- **No posponga ni oculte los problemas.** Dele tiempo a su supervisor para que le ayude a resolver el problema.
- **Sea positivo.** Una actitud positiva ayuda a todos los que trabajan con usted, incluyendo su empleador. Comuníquese con preguntas o sugerencias, en lugar de quejas.
- **Pida lo que necesite.** Quejarse sin acciones no es eficaz. Describa la situación o solicitud de manera clara y objetiva. Pida directamente lo que quiere o necesita.
- **No reaccione; es mejor que responda.** Si algo lo hace enojar o sentir molesto, espere hasta que tenga cierto control sobre sus emociones antes de acercarse a su empleador.

Comuníquese de manera profesional con su supervisor.

Hablar por teléfono en el trabajo

Al contestar el teléfono en el trabajo debe seguir una buena etiqueta telefónica comercial.

- Respire profundamente y concéntrese en la llamada.
- Tenga papel y bolígrafo a la mano.
- Sonría cuando levante el teléfono. Al sonreír mientras habla, hace que su voz suene positiva.
- Use un tono servicial, natural y respetuoso.
- Si contesta el teléfono en una institución, diga el nombre de la institución o el hogar y su nombre completo. Pregunte: "¿En qué puedo ayudarle?"
- Si la persona le pide que conteste su teléfono personal por ella*, identifíquese y diga de quién es el teléfono que contestó. Por ejemplo diga: "Hola, habla Fátima. Está llamando al teléfono de Susan Cortez. ¿En qué puedo ayudarle?"

*No conteste el teléfono de la persona por ella, a menos que la persona se lo pida.

Comunicación de emergencia

Usted tiene la responsabilidad de saber cómo comunicarse en el edificio u hogar en caso de emergencia. Asegúrese de que sabe con quién hablar y en dónde puede encontrar los documentos con las políticas y procedimientos de emergencia.

Consulte el curso de capacitación de seguridad para trabajadores de cuidado a largo plazo, que se refiere a planificación para desastres y respuesta a emergencias.

Comunicación con los miembros del equipo de atención

Usted es un aliado en el cuidado de la persona. Sus observaciones cotidianas de la salud y el bienestar de la persona pueden ayudar a quienes respondan a los cambios en sus necesidades de cuidado. Convierta a la comunicación en una parte regular de su rutina.

Comunicarse de manera correcta y frecuente con la persona y con el resto de su equipo de atención es una parte esencial de su trabajo.

¿Cuál es la mejor manera de comunicarse con otros miembros del equipo de atención en su entorno de cuidado?

Documentación y presentación de informes

Preste mucha atención a la salud y el bienestar del cliente. Usted es responsable de comunicar todos los cambios y sus inquietudes a todos los miembros del equipo de atención que necesiten conocerlos. Esto es de especial importancia cuando los miembros del equipo de atención trabajan en diferentes turnos o departamentos.



Observe

Como trabajador de cuidado a largo plazo, usted puede ser la primera persona que perciba un cambio en el estado físico, mental o emocional de un cliente. Usted tiene la responsabilidad de prestar atención a esos cambios e informarlos al equipo de atención.

Utilice sus sentidos del tacto, vista, olfato y oído para observar si el cliente presenta cambios cuando le brinda cuidado. Algunos ejemplos son:

- Cambios en el estado de ánimo, como un silencio inusual, llanto, nerviosismo, temor, aflicción, paranoia (decir que alguien quiere hacerle daño) o si habla sobre causarse daño (suicidio).
- El cliente le dice que siente dolor.
- Cambios en su nivel de aseo, como ropa sucia, cabello sucio u olor corporal.

- Cambios en la cognición, que pueden incluir la aparición o el empeoramiento de la confusión, mala memoria o falta de cooperación, o dar respuestas que no tienen sentido a las preguntas.
- Cualquier cambio en su capacidad para caminar, ponerse de pie o encargarse de su cuidado personal cotidiano.
- Cambios físicos que puedan indicar enfermedades o infecciones, como hinchazón, erupciones cutáneas, llagas, tos o dificultad para respirar.
- Cambios en los hábitos de alimentación, bebida o cocina, pérdida de peso, pérdida del interés en los alimentos y la comida, o cualquier signo de que no come o bebe lo suficiente.
- Cambios en sus necesidades de usar el inodoro.
- Pedir ayuda con un problema que le causa angustia.

Preste atención a los signos de cambios cuando brinde cuidado.



Documento

Recuerde: los registros de los clientes contienen información muy personal y confidencial. Las leyes estatales y federales describen directrices estrictas sobre cómo debe manejar los registros del cliente, especialmente los registros médicos.

Siempre cumpla las políticas de su institución o compañía sobre el manejo o la modificación de los registros de un cliente. Esto incluye el cómo, cuándo y qué hacer cuando escriba información.

Entienda y cumpla las políticas y los procedimientos de documentación de su lugar de trabajo.

Cuando documente información sobre un cliente, incluya todos los hechos.

CUÁNDO...	...la fecha y hora en que observó el cambio, la conducta o el incidente.	11 de julio de 2023, 12:45 p.m.
QUÉ...	...ocurrió. Escriba los hechos de manera objetiva.	La Sra. Singh tuvo dificultades para comer su almuerzo. Tuvo dificultades para masticar el pan. Se quejó de que le dolía la boca.
DÓNDE...	...observó que ocurrió eso.	El incidente ocurrió en el comedor.
CÓMO...	...ocurrió, cuánto duró y con qué frecuencia.	Es la primera vez que lo observo.
QUIÉN...	...estaba presente, estuvo involucrado o notificó sobre lo ocurrido.	Lo informé a mi supervisor y le pedí consejo.
QUÉ...	...medidas tomó y cuál fue el resultado.	Le servimos avena a la Sra. Singh. Pudo comerla con facilidad, pero dijo que desearía haber podido comer el sándwich. Se hizo una cita con el dentista.

Recomendaciones generales para la documentación

- Describa solamente lo que vea, escuche, sienta o huela. Esos son hechos objetivos. No incluya sus opiniones personales, ni sus interpretaciones de lo que cree que ocurrió.
- Evite etiquetar o juzgar a las personas.
- Siempre proteja el derecho a la confidencialidad del cliente. Nunca deje notas o formularios en lugares donde otras personas puedan verlos.

- Si documenta en papel, use letra de molde clara, para que los demás puedan leer fácilmente su escritura. Use tinta negra o azul cuando documente.
- Describa con claridad lo que observa, para que alguien que no estuvo presente lo comprenda fácilmente.
- Nunca haga una anotación en el registro de un cliente por un compañero de trabajo, ni firme una anotación de algo que usted no hizo ni presenció.
- Recuerde que lo que usted escribe se convierte en un documento legal.

Documente los hechos, no sus opiniones.

Informe

Su entorno de cuidado tendrá reglas claras sobre cuándo debe informar de sus inquietudes a otros miembros del equipo de atención. Con frecuencia, se trata de situaciones en las que es necesario actuar con más rapidez, o cuando el cliente necesita una supervisión más estrecha.

Usted tiene la responsabilidad de asegurarse de seguir estas reglas y entender perfectamente cuándo tiene que hacer informes, y a quién.

Si un cliente decide no recibir cuidado

El cliente siempre tiene derecho a decidir no recibir cuidado. En ocasiones un cliente puede decirle que no realice una de sus tareas asignadas, o ninguna de ellas. Comuníquese con el cliente y trate de determinar el motivo por el que no desea el cuidado. Pregúntele si puede hacer algo para ayudarle. Documente e informe la decisión del cliente de no recibir cuidado, sus motivos y lo que usted hizo.

Debe saber lo que tiene que documentar e informar, y cuándo hacerlo.

¿Cómo, cuándo y a quién debe informar los cambios que ocurran al cliente en su entorno de cuidado?

Denuncias obligatorias

Lamentablemente, las personas que reciben cuidado a largo plazo están en mayor riesgo de maltrato, abandono, desamparo y explotación financiera. Si observa signos o tiene sospechas de que un adulto vulnerable está sufriendo daños, debe informarlo a las autoridades estatales de Washington y posiblemente a las autoridades policiales. Debe hacerlo incluso si no está en el trabajo ([RCW 74.34.035](#)).

Las leyes estatales de Washington también le ordenan, como denunciante obligado, que denuncie sus sospechas de maltrato y abandono infantil ([RCW 26.44.030](#)).

Su empleador también tendrá reglas por escrito y capacitación sobre la protección de los adultos vulnerables contra daños y las denuncias de maltrato, abandono, desamparo y explotación financiera.

Como trabajador de cuidado a largo plazo en el estado de Washington, usted tiene la obligación legal de denunciar al departamento sus sospechas de maltrato, abandono, desamparo y explotación financiera de adultos vulnerables.

¿Quiénes son los adultos vulnerables?

Como trabajador de cuidado a largo plazo, todos los clientes a los que atiende son adultos vulnerables. [RCW 73.34.020](#) define a un adulto vulnerable como una persona que:

- Tiene más de 60 años y es incapaz de cuidar de sí misma, o
- Vive en una casa de reposo, institución de vida asistida, hogar familiar para adultos, institución de servicios mejorados u otro entorno autorizado o certificado por el Departamento de Servicios Sociales y de Salud, o
- Recibe servicios de salud en el hogar, de un centro de atención terminal, de una agencia de cuidado en el hogar o de un proveedor individual, o
- Tiene una discapacidad del desarrollo, o
- Tiene un tutor legal o curador, o
- Autodirige su propia atención y recibe servicios de un asistente personal conforme al [capítulo 74.39 del RCW](#).

Definiciones

Las siguientes son definiciones legales. Para ver las definiciones más actualizadas, consulte [RCW 74.34.020](#). Si tiene alguna pregunta sobre estas definiciones, consulte a su supervisor.

- **Desamparo** se refiere a la acción o inacción por parte de una persona o entidad que tiene el deber de cuidado de un adulto vulnerable y que deja a la persona vulnerable sin los medios o la capacidad para obtener los alimentos, el vestido, el alojamiento o la atención médica que necesita.
- **Maltrato** se refiere a la acción o inacción, ya sea intencional, deliberada o imprudente, que causa daño, confinamiento inaceptable, intimidación, o castigo a un adulto vulnerable. En los casos de maltrato de un adulto vulnerable que no puede expresar o demostrar daño físico, dolor, o angustia mental, se presume que el maltrato causa daño físico, dolor o angustia mental. El maltrato incluye al abuso sexual, el maltrato mental, el maltrato físico y la explotación personal de un adulto vulnerable, y el uso inapropiado de inmovilización en un adulto vulnerable.

- **Abuso sexual** se refiere a cualquier forma de contacto sexual no consentido, incluyendo, entre otros, a tocamientos indeseados o inapropiados, violación, estupro, actos indecentes, coacción sexual, fotografías o grabaciones sexuales explícitas, voyerismo, exhibicionismo indecente y acoso sexual. El abuso sexual también incluye cualquier conducta sexual entre un miembro del personal, que no sea un residente o cliente, o un miembro del personal de un programa autorizado conforme al capítulo 71A.12 del RCW y un adulto vulnerable que vive en la institución o recibe servicios de un programa autorizado bajo el capítulo 71A.12 del RCW, ya sea con consentimiento o no.
- **Maltrato físico** se refiere a la acción intencional, deliberada o imprudente de infligir lesiones corporales o malos tratos físicos. El maltrato físico incluye, entre otras cosas, golpear con o sin un objeto, abofetear, pellizcar, asfixiar, patear, empujar, o pinchar.
- **Maltrato mental** significa un acto intencional, deliberado o imprudente, ya sea verbal o no verbal, que amenaza, humilla, hostiga, coacciona, intimida, aísla, confina de manera inaceptable o castiga a un adulto vulnerable. El maltrato mental puede incluir ridiculizar, gritar e insultar.
- **Explotación personal** se refiere al acto de forzar, imponer o ejercer influencia indebida sobre un adulto vulnerable para hacer que el adulto vulnerable actúe de forma incongruente con su conducta anterior o provocando que el adulto vulnerable realice servicios en beneficio de otra persona.
- **Uso indebido de inmovilización** se refiere al uso indebido de inmovilización química, física o mecánica para fines de conveniencia o disciplina, o de una manera que: (i) sea incongruente con los requisitos federales o estatales de autorización o certificación para instituciones, hospitales o programas autorizados conforme al capítulo 71A.12 del RCW; (ii) no sea autorizada por un médico; o (iii) constituya maltrato conforme a esta sección.
- **Explotación financiera** se refiere al uso, control o retención, de manera ilegal o ilícita, de los bienes, ingresos, recursos o fideicomisos del adulto vulnerable por parte de cualquier persona o entidad para provecho o ventaja de cualquier persona o entidad que no sea el provecho o ventaja del adulto vulnerable.
- **Abandono** se refiere a (a) un patrón de conducta o inacción de una persona o entidad con un deber de prestar cuidados que incumple con la provisión de los bienes y servicios que mantienen la salud física o mental de un adulto vulnerable o que incumple con evitar o prevenir el daño o dolor mental o físico al adulto vulnerable; o (b) un acto u omisión por parte de una persona o entidad con el deber de prestar cuidados que demuestra un grave descuido, de consecuencias de tal magnitud como para constituir un peligro claro e inminente para la salud, bienestar y seguridad del adulto vulnerable, lo que incluye, entre otras, a las conductas prohibidas por RCW 9A.42.100.

Consulte a su capacitador, empleador o supervisor si tiene preguntas acerca de estas definiciones.

Más información sobre el maltrato mental

Insultar a alguien o acusarlo de ser obsesivo, de intentar llamar la atención o de sobrerreaccionar puede causarle daño. Las amenazas incluyen a los ultimátums tales como: "Si no hace lo que digo, no le brindaré cuidado".

Recuerde que su objetivo es ayudar a la persona de la manera que mejor funcione para ella. Respete su autodeterminación, sus intereses y sus preferencias específicas. Comuníquense y trabajen en equipo para evitar conflictos y resolver problemas.

Autoabandono

Hay algunas situaciones en las que un adulto vulnerable que no vive en una institución puede descuidar sus propias necesidades y puede afectar o amenazar a su salud física o mental. Algunos ejemplos de autoabandono pueden incluir la incapacidad para administrar sus finanzas, no tener alimentos en el hogar o descuidar su higiene física al grado de provocar llagas u olores corporales.

La ley no obliga a los denunciados obligados, como los trabajadores de cuidado a largo plazo, a denunciar el autoabandono. Si tiene inquietudes sobre el autoabandono de una persona, puede hacer un informe.

Para ver más información sobre las denuncias obligadas y el autoabandono, visite dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters.

Si una persona a la que brinda apoyo muestra signos de autoabandono, podría tener necesidades de cuidado insatisfechas. Comuníquese con la persona sobre sus inquietudes. Documente lo que le diga e infórmelo a su supervisor o al administrador de casos del cliente.

Si la persona no es un cliente a quien usted brinde apoyo, quizá no esté claro si se trata de autoabandono o si alguien más lo tiene abandonado. Sin embargo, usted no es responsable de juzgar la situación. Si tiene algún motivo para creer que un adulto vulnerable es objeto de maltrato, abandono, desamparo o explotación financiera, debe hacer una denuncia.

Uso de inmovilización

La inmovilización **NO** protege la seguridad del cliente. La inmovilización es peligrosa y puede provocar daños físicos y emocionales. Casi nunca es aceptable utilizar la inmovilización. La inmovilización nunca puede usarse para disciplinar a un cliente ni para la conveniencia del personal. Hay tres tipos de inmovilizaciones (para ver sus definiciones legales, consulte [RCW 74.34.020](https://www.wa.gov/legislature/RCW/74/34/020)):



Inmovilización física es el uso de fuerza física, sin utilizar dispositivos, con el fin de restringir el libre movimiento del cuerpo de un adulto vulnerable. Algunos ejemplos de inmovilización física son sujetar a una persona contra el suelo o agarrarla por los brazos para restringir su movimiento.



Inmovilización mecánica es el uso de cualquier dispositivo que se sujete o se coloque adyacente al cuerpo de un cliente, que no pueda ser retirado con facilidad por el cliente y que limite su libertad de movimiento o su acceso normal a su propio cuerpo. Las inmovilizaciones mecánicas pueden incluir cinturones, ataduras, prendas de ropa que impidan que el cliente tenga acceso a partes de su cuerpo, barandales de cama o una silla de la que la persona no pueda levantarse.



Inmovilización química es el uso indebido de fármacos para controlar el estado de ánimo, el estado mental o la conducta, y que no tratan afecciones médicas. Cualquier medicamento o sustancia puede convertirse en una inmovilización química si se utiliza para la conveniencia del personal o sin un monitoreo apropiado o suficiente.



Aislamiento involuntario no se considera legalmente como un tipo de inmovilización, pero también impide que una persona se mueva con libertad. Las puertas cerradas con llave y las barreras que confinan a una persona en un espacio específico en contra de su voluntad (como una habitación cerrada con llave o el confinamiento en su cama) son ejemplos de maltrato mental.

La inmovilización provoca daños emocionales y físicos, e incluso la muerte.

La inmovilización en hogares familiares para adultos o instituciones de servicios mejorados

Hay situaciones muy específicas en las que se permite el uso de inmovilización en hogares familiares para adultos o instituciones de servicios mejorados. La inmovilización solamente puede usarse para fines médicos o debido a síntomas, como último recurso, bajo estrictas condiciones y supervisión, y debe haberse incluido en el plan de atención del cliente con el consentimiento del cliente. Nunca puede usarse la inmovilización para fines de disciplina o conveniencia, sin importar el entorno. Consulte [WAC 388-76-10655](#) y [WAC 388-76-10660](#) que se refieren al uso de inmovilización en hogares familiares para adultos, y [WAC 388-107-0420](#) y [WAC 388-107-0410](#) que se refieren a su uso en instituciones de servicios mejorados. Hable con su supervisor si el plan de atención de un cliente incluye el uso de inmovilización para fines médicos o por síntomas médicos.

Las reglas federales protegen a las personas contra restricciones e inmovilización en entornos basados en el hogar y la comunidad. Para obtener más información, visite dshs.wa.gov/dda/settingsrule.

Nunca puede usarse la inmovilización, en ningún momento o entorno, para fines de disciplina o conveniencia.

¿Cuáles son las expectativas sobre la inmovilización en el entorno de cuidado en el que usted trabaja?

Presentación de una denuncia

Usted **debe hacer una denuncia de inmediato** al Departamento de Servicios Sociales y de Salud si tiene motivos para creer que un cliente, o cualquier adulto vulnerable, sufre de maltrato, abandono, desamparo o explotación. No necesita el permiso de su supervisor o empleador para hacer una denuncia. Nadie puede impedirle que haga una denuncia.

Si sospecha que ha ocurrido alguna agresión física o sexual, también debe denunciarla a las autoridades policiales. También debe informar al médico forense o al examinador médico y a las autoridades policiales si sospecha que una muerte fue provocada por maltrato, abandono o desamparo.

**Tome medidas para proteger al cliente de daños adicionales.
Si el cliente está en peligro inminente, llame al 911.**

Cómo hacer una denuncia

La manera de denunciar depende del lugar en el que viva la persona. Puede hacer una denuncia por internet o por teléfono.

Si la persona vive en una institución residencial (como una casa de reposo, un hogar familiar para adultos, una institución de vida asistida, una institución de servicios mejorados, cuidados intermedios para personas con discapacidades intelectuales) o si recibe servicios de vida asistida:

Unidad de Resolución de Quejas (CRU): 1-800-562-6078
(RTT: 1-800-737-7931)

Por internet: dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/residential-care-services-online-incident-reporting

Si la persona no vive en una institución residencial:

Línea de ayuda ENDHARM del DSHS: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)
(RTT: 1-800-624-6186)

Servicios de Protección para Adultos: 1-877-734-6277
(RTT: 1-833-866-5595)

Por internet: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

El incumplimiento de denunciar cuando se es un denunciante obligado es un delito menor grave con una sentencia de hasta 364 días de prisión y una multa de \$5,000.

Los informes de investigación e inspección de las instituciones están disponibles para el público en fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx.

Colaboración con su supervisor y presentación de denuncias

La ley le ordena a su empleador que se asegure de que usted denuncie sus sospechas de desamparo, maltrato, explotación, explotación financiera o abandono.

- Hogares familiares para adultos: [WAC 388-76-10673](#)
- Instituciones de vida asistida: [WAC 388-78A-2630](#)
- Instituciones de servicios mejorados: [WAC 388-107-0590](#)
- Agencias de cuidado en el hogar: [WAC 246-335-425](#)

No necesita permiso de su supervisor para hacer una denuncia oficial al Departamento de Servicios Sociales y de Salud o a las autoridades policiales. Recuerde

que alertar a su supervisor no le eximirá de sus responsabilidades como denunciante obligado. Usted debe hacer una denuncia oficial personalmente.

Su empleador puede tener políticas y procedimientos adicionales. Estudie y cumpla las políticas de su empleador, además de cumplir la ley.

Registros de incidentes

Los hogares familiares para adultos deben mantener un registro de incidentes para documentar lo siguiente:

- Presunción o sospecha de incidentes de maltrato, desamparo, abandono o explotación.
- Accidentes, lesiones o incidentes que afecten el bienestar de un cliente.

Usted tiene la responsabilidad de saber dónde está el registro y cómo se debe rellenar.

Investigaciones

En las instituciones de vida asistida no es obligatorio mantener registros de incidentes. Sin embargo, las instituciones de vida asistida deben documentar las investigaciones de las presunciones o sospechas de maltrato, desamparo, abandono o explotación, así como los accidentes e incidentes que pongan en riesgo o afecten a la salud o la vida de un cliente. Usted tiene la responsabilidad de saber lo que debe hacer y documentar cuando trabaje en una institución de vida asistida.

Más cosas que debe saber sobre las denuncias

Usted puede sentirse nervioso o inseguro sobre la presentación de denuncias. Estos sentimientos son normales. No permita que esos sentimientos le impidan denunciar. Usted debe denunciar. Es su deber como denunciante obligado en el estado de Washington.

No tengo un 100% de seguridad de que haya ocurrido maltrato.	Usted no necesita evidencias para llamar.
Mi supervisor o el cliente me pidió que no llamara.	Usted no necesita el permiso del cliente ni de su supervisor para llamar. ¡Debe denunciar!
Alguien más ya hizo la denuncia.	Usted aún debe denunciar incluso si alguien más también lo hará.
Me preocupa meterme en problemas.	Si usted denuncia de buena fe y se determina que no existió maltrato, usted no puede ser culpado ni tendrá problemas.
No quiero que nadie sepa que llamé.	Su nombre se mantendrá confidencial a menos que haya un procedimiento legal.

Autocuidado para cuidadores

Brindar cuidados es un trabajo gratificante, pero también puede ser física y emocionalmente difícil. Un cuidador que no cuida de sí mismo puede sufrir fatiga y agotamiento debido al estrés de brindar cuidado. Eso puede reducir su satisfacción laboral y la calidad de la atención del cliente.

Signos de estrés

Los signos de estrés pueden ser tanto físicos como emocionales. Algunos de los síntomas físicos pueden sentirse como enfermedades, como dificultades para dormir, dolor de estómago, dolor de cabeza o resfriados e infecciones frecuentes. Otros signos comunes de estrés incluyen fatiga, ansiedad, irritabilidad, ira, depresión y tristeza. Estos síntomas pueden afectar su calidad de vida, así como sus relaciones profesionales y personales. Si percibe que tiene esos sentimientos, piense en lo que está haciendo para cuidar de sí mismo.

Practicar el autocuidado

El autocuidado correcto incluye:

- **Dormir lo suficiente.** La mayoría de los adultos necesitan alrededor de ocho horas de sueño cada noche.
- **Beber suficiente agua.** La mayoría de las personas saludables necesitan de nueve a 13 tazas de agua al día.
- **Tomar decisiones saludables sobre su alimentación.** Comer más frutas y verduras y menos azúcar, sal, alimentos procesados y grasas poco saludables puede ayudarle a mantener la fuerza de su cuerpo y su capacidad para responder mejor ante situaciones estresantes.
- **Mantenerse físicamente activo.** 150 minutos a la semana de actividad de intensidad moderada, como la caminata enérgica, tienen muchos efectos positivos para su salud y bienestar.
- **Promover un equilibrio entre el trabajo y el hogar.** Puede ser difícil separarse de su trabajo, sus tareas diarias, las labores domésticas y la administración de su vida. Trate de no asumir responsabilidades que excedan sus capacidades, tanto en el trabajo como en su hogar. Durante su jornada laboral, tome descansos regulares cuando pueda.

- **Disfrutar de pasatiempos y otras actividades.** Pasar tiempo realizando actividades agradables puede promover las emociones positivas y reducir el estrés. Incluso cosas sencillas, como escuchar música, pueden ser de utilidad.
- **Hablar con otras personas.** Hablar puede ayudarle a superar situaciones y emociones difíciles. Encuentre personas con las que se sienta seguro y que le brinden apoyo para interactuar cuando sienta estrés o agotamiento. Su supervisor, otros cuidadores, un amigo o ser querido o un asesor psicológico o terapeuta podrían escucharlo y brindarle apoyo.
- **Relajarse.** Las técnicas de relajación intencional, como la respiración profunda, la meditación y los estiramientos, también pueden ayudar a reducir el estrés.
- **Jugar.** Encuentre maneras de participar diariamente en juegos alegres, creativos y espontáneos. El juego libera sustancias químicas positivas en el cuerpo que ayudan a aliviar el estrés y promueven la salud y el bienestar personal.
- **Sentir orgullo de su trabajo.** Usted marca una diferencia positiva y profunda en las vidas de las personas a las que cuida. Es un trabajo genial, y debe sentirse genial de realizarlo.



Problemas en el trabajo

Usted tiene derecho a no ser objeto de discriminación, acoso o maltrato en su trabajo.

Manejo de los malos tratos al brindar cuidado en una institución residencial

Si un cliente o compañero de trabajo lo hace sentir discriminado, acosado o maltratado, hable con su supervisor o empleador.

Manejo de los malos tratos al brindar cuidado en el hogar de una persona

Pruebe las siguientes opciones si se siente incómodo o inseguro, o si es objeto de acoso, maltrato o discriminación mientras trabaja con un cliente en su casa o departamento.

Nivel 1

Usted **se siente incómodo** con la conducta o el comportamiento del cliente o de otro miembro del hogar, pero **no siente que su seguridad esté en peligro**.

- Si siente que puede hacerlo, pídale al cliente que deje de cometer la conducta y explíquele que se siente incómodo.
- Vuelva a leer el plan de servicio del cliente para ver si contiene notas, estrategias de comunicación o intervenciones que puedan serle de ayuda. Recuerde que la mayoría de las conductas comunican una necesidad. Hable con su supervisor o empleador si es necesario actualizar el plan de servicios.
- Comuníquese con su supervisor o empleador para pedir sugerencias o para informar de nuevas conductas o comportamientos que lo hagan sentir incómodo.

Nivel 2

Usted **se siente inseguro** con la conducta o el comportamiento del cliente o de otro miembro del hogar, **pero no quiere ni necesita abandonar la situación de inmediato**.

- Comuníquese con su supervisor o empleador e informe sobre las conductas que lo hacen seguir inseguro. Proporcione detalles para ayudarlo a entender la situación.
- Considere la posibilidad de obtener capacitación especializada para ayudarlo a entender mejor las necesidades conductuales del cliente. Para obtener más información sobre las opciones de capacitación, consulte a su supervisor o empleador.
- Comuníquese con su supervisor o empleador si ya no desea brindar cuidado al cliente.

Nivel 3

Usted **se siente inseguro** con la conducta o el comportamiento del cliente o de otro miembro del hogar, y **quiere o necesita abandonar la situación de inmediato**.

- Abandone la vivienda y luego llame de inmediato a su supervisor o empleador para informarle que se ha ido y explique sus inquietudes con la situación. Si hay preocupaciones porque el cliente esté solo y usted no puede comunicarse con su supervisor o empleador, intente contactar a un supervisor u otro miembro del personal del DSHS o de la Agencia del Área para la Tercera Edad. Si dejar al cliente solo pondrá al cliente en peligro inminente, llame al 911.
 - Repase todas las intervenciones descritas en los niveles 1 y 2.
 - Comuníquese con su supervisor o empleador si ya no desea brindar cuidado al cliente.
-

Sus requisitos de capacitación adicional y certificación



Los trabajadores de cuidado a largo plazo que trabajan para hogares familiares para adultos, instituciones de vida asistida, instituciones de servicios mejorados y agencias de cuidado en el hogar deben hacerse asistentes de cuidado en el hogar certificados por el Departamento de Salud del Estado de Washington. Su empleador debe ayudarlo en este proceso.

Para ver una descripción más detallada del proceso, visite dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links.

Entrega de la solicitud

Entregue una solicitud de asistente de cuidado en el hogar al Departamento de Salud durante los 14 días posteriores a su contratación. Puede rellenar una solicitud impresa o en el sitio de internet doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information.

El proceso de solicitud incluye el pago de tarifas y una investigación de antecedentes con sus huellas dactilares.

Requisitos de capacitación

Este curso de orientación corresponde a las primeras dos horas de su capacitación obligatoria. También debe concluir con éxito un curso de seguridad de tres horas antes de que pueda trabajar con clientes. Debe concluir las 75 horas de capacitación para asistente de cuidado en el hogar durante los 120 días siguientes a la fecha de su contratación. Las 75 horas de cursos incluyen:

1. Orientación (este curso) – dos horas
2. Capacitación sobre seguridad – tres horas
3. Capacitación básica – 38 horas
4. Práctica de habilidades (o capacitación práctica en el trabajo) – 16 horas
5. Temas para poblaciones específicas (cualquier curso especializado de 8 horas, como los cursos sobre demencia, salud mental, lesiones cerebrales traumáticas, diabetes, trastorno de consumo de sustancias o delegación de servicios de enfermería) – 16 horas.

Su empleador también puede exigir otros cursos específicos para su entorno de trabajo.

Examen para asistentes de cuidado en el hogar

Cuando concluya su capacitación, deberá aprobar el examen para asistentes de cuidado en el hogar. Este examen incluye un examen teórico con preguntas de opción múltiple y una prueba de demostración de habilidades. Debe aprobar el examen en un plazo de 200 días de su fecha de contratación, o de 260 días si tiene un dominio limitado del inglés.

Educación continua y renovación de la certificación

Debe recibir 12 horas de capacitación con educación continua aprobada por el DSHS cada año, antes de su cumpleaños. Si su cumpleaños después de su certificación inicial como asistente de cuidado en el hogar es menos de un año después de su fecha de

certificación, no tendrá que recibir educación continua durante el primer período de renovación.

La certificación de asistente de cuidado en el hogar expira cada año, en su cumpleaños. Si su próximo cumpleaños será en los tres meses siguientes a su certificación inicial, su primera fecha de renovación será en el segundo cumpleaños después de su certificación inicial. Debe pagar una cuota de renovación.

Para obtener más información sobre la educación continua y la renovación, visite doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Para encontrar clases de educación continua, visite dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce.

Usted tiene la responsabilidad de conservar sus certificados y los comprobantes de sus horas de educación continua.

Para obtener más información sobre la certificación de asistente de cuidado en el hogar, visite doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

¿Necesita ayuda?

Los orientadores de la fuerza laboral de cuidado a largo plazo pueden guiarlo en el proceso de convertirse en un asistente de cuidado en el hogar remunerado y certificado. Para recibir ayuda, envíe un mensaje al orientador de su localidad:

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

En conclusión...

Hay mucho que aprender cuando se inicia un nuevo empleo como cuidador. 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.

Todos tenemos nuestras propias necesidades y preferencias. Comuníquese con las personas a las que brinda apoyo y conózcalas mejor. Averigüe lo que es importante para ellas y valore lo que le digan. Cuando llegue a conocer a una persona como individuo, puede brindarle el apoyo que necesita.

Al ser un trabajador de cuidado a largo plazo, usted marca una diferencia en las vidas de las personas todos los días. Lo que usted hace es de gran importancia para las personas a las que ayuda. ¡Siéntase orgulloso de lo que hace!

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

La mayoría de los días, un sincero agradecimiento y reconocimiento de un cliente, sus familiares y amigos, su supervisor u otro miembro del equipo de atención le ayuda a recordar por qué este empleo puede ser un trabajo muy satisfactorio. Asegúrese de mostrarse esa amabilidad a usted mismo, así como a los demás.



Apéndice 1: Siglas comunes

En el mundo del cuidado a largo plazo hay muchas siglas. Este curso no utiliza siglas, para que sea más fácil de entender. Sin embargo, usted podría escuchar o ver estas siglas comunes en su trabajo como trabajador de cuidado a largo plazo.

AFH	Hogar familiar para adultos	Hogar residencial en un vecindario, que tiene licencia para cuidar de dos a seis personas.
ALF	Institución de vida asistida	Una institución residencial más grande, con licencia para cuidar a siete o más personas.
AL TSA	Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo	La administración del DSHS que brinda servicios y apoyos a los adultos mayores y las personas con discapacidades: dshs.wa.gov/altsa .
APS	Servicios de Protección para Adultos	La unidad del DSHS que investiga las sospechas de maltrato de adultos vulnerables: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps .
CM	Administrador de casos	Una persona que ayuda al cliente a elaborar un plan de cuidado, le ayuda a vivir en el entorno de su elección, monitorea el plan y coordina su asistencia y su acceso a los servicios necesarios.
CRU	Unidad de Resolución de Quejas	La unidad del DSHS que recibe llamadas y reúne información acerca de maltrato y abandono en un hogar familiar para adultos, institución de vida asistida, institución de servicios mejorados o casa de reposo.
DDA	Administración de Discapacidades del Desarrollo	La administración del DSHS que ayuda a las personas con discapacidades del desarrollo y a sus familias: dshs.wa.gov/dda .
DOH	Departamento de Salud	El departamento estatal que rige las normas profesionales y la expedición de licencias como parte de su misión de proteger y mejorar la salud de todas las personas del estado de Washington: doh.wa.gov .
DSHS	Departamento de Servicios Sociales y de Salud	La agencia estatal que brinda programas y servicios para ayudar a los niños, los adultos y las familias del estado de Washington: dshs.wa.gov .
ESF	Institución de servicios mejorados	Instituciones residenciales hasta para 16 personas, con personal especializado y servicios intensivos que se concentran en intervenciones conductuales.

HCA	Agencia de cuidado en el hogar	Un proveedor que emplea a trabajadores de cuidado a largo plazo para que visiten a sus clientes y les presten servicios de cuidado en sus hogares.
HCA	Asistente de cuidado en el hogar	Un trabajador de cuidado a largo plazo que ha concluido con éxito sus 75 horas de capacitación, aprobado los exámenes de conocimientos y habilidades, y obtenido una acreditación de asistente de cuidado en el hogar del Departamento de Salud.
IP	Proveedor individual	Un trabajador de cuidado a largo plazo calificado que es contratado por el empleador dirigido por el consumidor (consumerdirectwa.com) para brindar cuidado en el hogar a los clientes que son elegibles para recibir servicios de cuidado en el hogar de Medicaid.
LTCW	Trabajador de cuidado a largo plazo	Una persona que presta servicios remunerados de cuidado personal a adultos mayores o personas con discapacidades. Los LTCW incluyen a asistentes de cuidado en el hogar certificados (HCA), asistentes de enfermería certificados (NAC) y asistentes de enfermería registrados (NAR).
RCW	Código Modificado de Washington	Las leyes permanentes del estado de Washington: apps.leg.wa.gov/rcw .
WAC	Código Administrativo de Washington	Las reglamentaciones (reglas) de las agencias ejecutivas estatales: apps.leg.wa.gov/wac .

Apéndice 2: Lista de comprobación de la orientación para trabajadores de cuidado a largo plazo

Esta lista de comprobación es un instrumento que puede utilizar durante la capacitación. No se trata de un documento oficial que confirme su conclusión del curso, ni de un formulario obligatorio para la orientación de trabajadores de cuidado a largo plazo. Su certificado de terminación es el documento oficial de conclusión exitosa del curso.

[WAC 388-112A-0210](#) y [WAC 388-71-0846](#) ordenan la inclusión de los siguientes temas en la orientación de los trabajadores de cuidado a largo plazo. Consulte [WAC 388-112A-0210](#) para ver los requisitos adicionales de orientación de las instituciones.

Tema	Páginas
El entorno de cuidado y las características y necesidades especiales de la población atendida.	11-12
Responsabilidades laborales básicas y expectativas de desempeño.	13-14
El plan de atención o contrato negociado de servicios, incluido lo que es y cómo usarlo.	15-16
El equipo de atención.	6
Los procesos, las políticas y los procedimientos de observación, documentación y presentación de informes.	27-29
Los derechos del residente protegidos por la ley, incluidos el derecho a la confidencialidad y el derecho a participar en las decisiones sobre su cuidado o a rechazar el cuidado, y las maneras en que el trabajador de cuidado a largo plazo protegerá y promoverá esos derechos.	7-11
Las leyes sobre denunciantes obligados y las responsabilidades del trabajador conforme al capítulo 74.34 del RCW.	30-34
Métodos y técnicas de comunicación que pueden usarse al trabajar con un residente o tutor, y con otros miembros del equipo de atención.	20-26

Fecha en que concluyó el curso de orientación	
Firma del trabajador de cuidado a largo plazo	
Firma del instructor	

Agradecimientos

Este plan de estudios fue desarrollado con comentarios y aportaciones de expertos en la materia, partes interesadas, instructores, socios tribales, defensores de los clientes y participantes en servicios de todo el estado.

Desarrollo del plan de estudios

Samuel Cooke, especialista en capacitación y planes de estudios
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Colaboradores

Jessica Baker, desarrolladora de planes de estudios
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Sherise Baltazar, consultora de hogares familiares para adultos
Proactive Solutions LLC

Ashley Beckley, gerente de programas de CRSB
Learning Solutions
Administración de Discapacidades del Desarrollo del DSHS

Julie Boghokian, gerente de programas de capacitación
Catholic Community Services of Western Washington

Melissa Brunton, gerente del programa regulatorio de aseguramiento de la calidad de capacitación
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Adora Brouillard, gerente de la unidad de capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Frank Buchanan, integrante del equipo de experiencia del servicio

Mary M Campbell, gerente del programa de consultas y recursos para personas con discapacidades auditivas, Oficina para Personas Sordas y con Discapacidad Auditiva
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Brenda Carlstrom, integrante del equipo de experiencia del servicio

Stephany Castilleja, gerente del programa regulatorio de aseguramiento de la calidad – Comunidad
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Earnest Covington III, director
Oficina para Personas Sordas y con Discapacidad Auditiva
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Kenny Davis, gerente de la unidad de capacitación residencial
Administración de Discapacidades del Desarrollo del DSHS

Tina Edson, directora de programa
Introducción a la atención al paciente - Escuela Secundaria Everett

Lia Edwards, Planes de estudio e instrucción
Capacitación para asistentes de cuidado en el hogar
Spokane Falls Community College

Arielle Finney, gerente del Programa de Políticas de Instituciones de Vida Asistida
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Jackie Fry, gerente de programas de la Unidad de Capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Robin Gibson, director de servicios
Long Term Care Catholic Community Services of Western Washington

Stacy Graff, gerente de la Unidad de Desarrollo de la Fuerza Laboral
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Barbara Hannemann, jefa de oficina, programas en el hogar y la comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Sondra Haas, gerente del Programa de Políticas de Cuidado a Largo Plazo
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Tereasa Hernandez
Rosewood Cottage at Lake Chelan

Huy Ho, gerente del programa regulatorio de aseguramiento de la calidad de capacitación
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Colleen Jensen, gerente del Programa de Políticas de Hogares Familiares para Adultos
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Saira Khan, gerente de programas de la Unidad de Capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Christine Kubiak, gerente del programa regulatorio de aseguramiento de la calidad de enfermería
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Allison Lally, especialista en operaciones
Brookdale Senior Living

Gregory LaVielle, gerente del programa de capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Larissa Lewis, consultora en enfermería de salud ocupacional, enfermedades infecciosas
Labor e Industrias del Estado de Washington

Elena Madrid, vicepresidenta ejecutiva de educación y asuntos regulatorios
Washington Health Care Association

Suzanne Mannella, gerente de programa
Oficina para Personas Sordas y con Discapacidad Auditiva
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Stephanie Marko, especialista del Programa de Desarrollo y Retención de la Fuerza Laboral
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Kristine Mazulo, especialista en capacitación y transición de CRSB
Administración de Discapacidades del Desarrollo del DSHS

Marian McGunagle, coordinadora de ingresos/ capacitadora de cuidadores
Visiting Angels Living Assistance Services

Molly McIsaac, gerente del programa de capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Vicki McNealley, directora de vida asistida
Washington Health Care Association

Rebecca Mead, asesora sénior de políticas
Servicios de Protección para Adultos
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Cheryl Miller, directora
Servicios para Niños y Familias
Tribu Port Gamble S'Klallam

David Minor, coordinador del consejo y fondo para lesiones cerebrales traumáticas
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Christine Morris, jefa de oficina
Unidad de Capacitación, Comunicación y Desarrollo de la Fuerza Laboral
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Marlo Moss, RN, especialista en prevención de infecciones
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Faduma Mursal, directora de capacitación
Washington Care Academy

Angela Nottage, gerente de la unidad de NPI
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Julie Peters, gerente del programa de aseguramiento
de la calidad de capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Isaac Peterson, integrante del equipo de experiencia
del servicio

Kerry Reetz, gerente del programa regulatorio
de aseguramiento de la calidad de capacitación
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Angela Regensburg, gerente de programa, plan de
estudios especializado y aseguramiento de la calidad
de la unidad de capacitación
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Lisa J. Robbe, asesora jurídica del defensor del cliente
de DD
Oficina Regional en Spokane del Defensor del Paciente
con Discapacidades del Desarrollo

AJ Roberts, gerente del programa regulatorio
de aseguramiento de la calidad – CCRSS/ICF
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Manny Santiago, director ejecutivo,
Comisión LGBTQ del Estado de Washington

Betty Schwieterman, Oficina del Defensor Estatal
de Discapacidades del Desarrollo

James (JD) Selby, gerente del Programa de Apoyos
de Exención Residenciales
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Jim Sherman, gerente del programa regulatorio
de aseguramiento de la calidad de capacitación
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Crissy Smith, desarrolladora de cursos electrónicos
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Barbara Thomas, gerente del programa regulatorio
de aseguramiento de la calidad – Comunidad
Servicios de Atención Residencial
Administración de Apoyos para Adultos Mayores
y a Largo Plazo del DSHS

Derek Trubia, gerente de coordinación de
accesibilidad y ADA
DSHS

Robin VanHying, fundadora, propietaria, directora
de capacitación
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Meagan Williams, especialista en contratos/fiscal
Aging & Adult Care of Central Washington

Zya Williams, integrante del equipo de experiencia
del servicio

Instructor del programa piloto

Dave Foltz, instructor de asistentes de cuidado en el hogar
Rythm Senior Living Consultants

Edición y maquetado definitivo

Cheri Huber, gerente de comunicación visual
Oficina de Innovación, Estrategia y Comunicación Visual
Oficina del Secretario
DSHS

Jessica Nelson, gerente de relaciones con medios
Oficina de Comunicación y Asuntos Gubernamentales
Oficina del Secretario
DSHS

Accesibilidad del documento

Crissy Smith, desarrolladora de cursos electrónicos
Servicios en el Hogar y la Comunidad
Administración de Apoyos para Adultos Mayores y a Largo Plazo del DSHS

Créditos de imágenes

Todas las imágenes se utilizan mediante licencias estándar o contratos de Microsoft 365, Adobe Stock, Getty Images o el DSHS. Las imágenes de clientes y cuidadores del estado de Washington se usan con su permiso. Las imágenes de este curso no pueden reutilizarse para ningún otro propósito.

Contáctenos

Si tiene preguntas, inquietudes o sugerencias sobre este libro de texto, envíenos correo electrónico a TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov.

Los orientadores de la fuerza laboral de cuidado a largo plazo pueden brindarle información y orientación durante el proceso de convertirse en un asistente de cuidado en el hogar remunerado y certificado. Para recibir ayuda, envíe un mensaje al orientador de su localidad usando el sitio de internet caregivercareerswa.com o al correo electrónico caregivercareerswa@dshs.wa.gov.

