



PUBLIC AUTHORITY
In-Home Supportive Services
San Diego County

MANUAL PARA EL PROVEEDOR INDIVIDUAL DE IHSS



Revisada 2017

Reconocimientos

Los Manuales del Cliente y del Proveedor Individual de In Home Supportive Services (IHSS, por sus siglas en inglés, Servicios de ayuda en el hogar) son el producto del esfuerzo de muchas personas. Los temas cubiertos fueron determinados por la opinión del IHSS Enhancement Initiative Task Force (La Fuerza de Tarea de Iniciativa de Mejoras del IHSS), grupos muestra de Clientes, de Proveedores Individuales, trabajadores sociales y el personal de las organizaciones de Public Authority de tres condados (Los Angeles, Sacramento y Tehama), entrevistas telefónicas con personas similares en otros 18 condados y de reuniones con el personal de los sindicatos de Los Angeles, Sacramento y del Área de la Bahía. La Fuerza de Trabajo estuvo liderada por California State University (La Universidad Estatal de California), Sacramento Institute for Social Research (el Instituto de Investigaciones Sociales de Sacramento), y el compromiso de Clientes, Proveedores Individuales, del Condado, del personal de Public Authority, del personal de la Agencia Estatal, los representantes de organizaciones de apoyo y los sindicatos de Proveedores Individuales.

Muchos de los temas incluidos en los manuales fueron cubiertos con material de entrenamiento ya desarrollado por condados y organizaciones de Public Authority a través del Estado. El trato de dichos temas en los manuales depende principalmente en el material de entrenamiento ya en existencia. Agradecemos a todos los que generosamente compartieron su material para éste propósito.

Cuatro comisiones de revisión seleccionaron el mejor desarrollo de temas individuales dentro de su área de responsabilidad. Las comisiones de revisión estaban integradas por Clientes, Proveedores Individuales, el Condado, Public Authority, personal del Sindicato y un representante de la organización Resources from Independent Living (Organización de Recursos para vivir Independientemente). Posteriormente, el Institute for Social Research (Instituto de Investigaciones Sociales) delineó y redactó los dos manuales, haciendo uso ampliamente de la presentación de temas contenido en el material compartido. Además, nosotros desarrollamos un nuevo material en temas considerados como necesarios e importantes en las evaluaciones, pero que no tenía la literatura existente.

Los siguientes condados y organizaciones de Public Authority permitieron la adaptación del uso de su material en este esfuerzo:

- Alameda County IHSS Public Authority
- Butte County IHSS Public Authority
- Calaveras County IHSS Public Authority
- El Dorado County IHSS Public Authority
- Napa County IHSS Public Authority
- Riverside County IHSS Public Authority
- Sacramento County IHSS Public Authority
- San Diego County IHSS Public Authority
- San Diego County Aging & Independence Services

- San Francisco County IHSS Public Authority
- San Joaquin County IHSS Public Authority
- Santa Clara County IHSS Public Authority
- Sonoma County IHSS Public Authority
- San Diego County IHSS Advisory Board

Los individuos que a continuación se nombran de California State University (La Universidad Estatal de California) de Sacramento Institute for Social Research (Del Instituto de Investigaciones Sociales de Sacramento) fueron piezas claves en la creación de este Manual del Proveedor Individual: Carole Barnes, Valory Logsdon, Sandie Sutherland y Erin Gonzalez.

Esperamos que el resultado de este proceso de colaboración logre mejorar la calidad de vida de los Clientes y de los Proveedores Individuales de IHSS y así mismo ayude al personal del Condado y al de Public Authority en sus roles de apoyo.

Manual para el Proveedor Individual de IHSS (Servicios de Ayuda en el Hogar)

1. Comprendiendo IHSS	1
• Metas y Limitaciones del Programa.....	1
2. Evaluación y servicios autorizados	2
• Evaluación.....	2
• Horario Autorizado.....	2
• Tareas Cubiertas por IHSS.....	2
• Servicios Domésticos.....	2
• Servicios de Cuidado Personal.....	4
• Otros Servicios Diversos.....	6
• Servicios No Autorizados.....	6
3. La Agencia Public Authority IHSS	8
• Importantes Números Telefónicos.....	8
4. En Busca de Trabajo	9
• Currículum Vitae.....	9
• El Proceso de Contratación.....	9
Las Entrevistas telefónicas.....	10
Las Entrevistas en persona.....	11
5. Antes de iniciar en el Trabajo	14
• Temas a discutir antes de iniciar un nuevo trabajo.....	14
○ Revelando Enfermedades Infecciosas.....	14
○ Identificando Responsabilidades para transporte a citas médicas y mandados.....	14
○ Servicios Paramédicos.....	15
• Comenzando con el pie derecho.....	15
• Acuerdos Laborales.....	16
○ Convenio Laboral entre el Cliente de IHSS y el Proveedor Individual.....	17
6. Características de un Buen Proveedor Individual	19
• La Confiabilidad.....	19
• La Puntualidad.....	20
• El Respeto.....	20
• Honrando la confidencialidad.....	21
• La Confianza.....	22

• La Sensibilidad a las diferencias en torno a culturas, idiomas, edad y discapacidades.....	22
7. La Comunicación.....	24
• Comunicándose con el Cliente de IHSS.....	24
○ Consejos para situaciones especiales.....	25
• Comunicándose con otros.....	26
8. Habilidades de Organización.....	28
• Programando las Labores.....	28
○ Tabla sobre las Labores.....	29
• Documentando su Trabajo.....	31
9. Fijando y manteniendo Límites.....	33
• Fijando límites.....	33
• El Manejo Apropiado de Dinero.....	34
• El Proveedor Individual como “Reportero Obligado” (Mandated Reporter, traducción al inglés).....	35
• Señales de Abuso/Maltrato.....	36
10. La Salud.....	39
• Cambios Normales por envejecimiento.....	39
• Enfermedades No-Transmisibles.....	41
○ Cáncer.....	41
○ Enfermedad Cardiovascular (enfermedad del Corazón).....	42
○ Accidente Cerebro vascular (CVA, sus siglas en ingles), también conocido como infarto cerebral.....	43
○ Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (COPD, sus siglas en ingles).....	44
○ Enfermedad de Arteria Coronaria (CAD, sus siglas en inglés).....	45
○ Demencia y Mal de Alzheimer.....	45
○ Diabetes.....	46
○ Disfagia.....	48
○ Epilepsia.....	50
○ Trastornos Mentales.....	51
Enfermedades Transmisibles.....	58
¿Qué es una enfermedad transmisible?.....	58
○ Pediculosis (piojos alojados en la cabeza).....	58
○ Hepatitis.....	61
○ Virus Humano de la Inmunodeficiencia (VIH) y el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA).....	63
○ Meningitis.....	64

o Tuberculosis.....	64
o Estafilococos-infección de la piel causada por una bacteria del mismo nombre o Estafilococos resistente a Meticilina (MRSA, por sus siglas en ingles).....	66
11. La Seguridad.....	67
• Las Precauciones Universales.....	67
• La Seguridad y emergencias dentro del hogar.....	70
12. Cambios recientes al Manual para el Proveedor Individual.....	74

Capítulo 1: Comprendiendo el Programa IHSS

Metas y Limitaciones del Programa

El Programa de In Home Supportive Services (IHSS, por sus siglas en inglés) o Servicios de ayuda en el Hogar, permite a personas de bajos ingresos de edad avanzada, ciegas o discapacitadas contratar a alguien que les ayude con las tareas del hogar, en la preparación de alimentos y en el cuidado personal. A través de esta ayuda, las personas que reciben IHSS pueden permanecer en sus hogares con mayor seguridad así mismo evitando ingresar a una institución de cuidado (asilo).

El programa IHSS es financiado por fondos federales, estatales y del condado. Estos fondos se usan para pagarles a los Proveedores Individuales con el fin de proporcionar ciertos servicios. Estos servicios son autorizados por el Condado para aquellas personas que cumplen con los requerimientos de ser elegibles en recibir los servicios de IHSS. El Cliente (también llamado el Receptor/Consumidor) elige al Proveedor Individual, supervisa el trabajo del Proveedor Individual, define como deberán ser desempeñadas las tareas, y puede llegar a despedir al Proveedor Individual si así lo desea. El Cliente de IHSS firma la hoja de tiempo laboral del Proveedor Individual dos veces por mes y en la mayoría de los casos, el cheque de pago es enviado por el Estado directamente al Proveedor Individual. Si el Proveedor ha elegido recibir Depósito Directo, los fondos se enviarán a la cuenta bancaria perteneciente al Proveedor. Algunas veces el Cliente paga una porción del Sueldo (llamado Share of Cost, o SOC sus siglas en inglés) directamente al Proveedor Individual.

IHSS les paga a los Proveedores Individuales (también llamados IPs, siglas en inglés o “Individual Providers”) por proveer *cuidado personal* tales como dar de comer y bañar; *tareas de la casa*, tales como lavado de ropa, hacer las compras, preparar alimentos y realizar trabajos domésticos ligeros de limpieza de casa; acompañar a citas médicas; Protective Supervision (o Protección y Vigilancia) y ciertos servicios paramédicos ordenados por un médico. Sin embargo, el programa IHSS no puede pagar por todas las cosas que son necesarias para que alguien viva independientemente en su propio hogar.

Capítulo 2: Evaluación y servicios autorizados

Evaluación

Una persona de edad, ciega o discapacitada que solicite ayuda para servicios de cuidado doméstico y personal a través del programa IHSS debe establecer primero que él/ella cumple con los requisitos de elegibilidad del programa Medical. Esta información se incluye en un Paquete del Solicitante el cual es revisado por un trabajador social de IHSS y un Trabajador de Elegibilidad Medical de IHSS (solo para consumidores que no están en SSI/SSP). Si se cumplen con los requisitos del programa, un trabajador social de IHSS programará una visita a la casa del solicitante para evaluar las necesidades y habilidades funcionales de la persona. El resultado de la evaluación es una recomendación por parte del trabajador social sobre cuáles servicios domésticos y personales son necesarios y con qué frecuencia deben proporcionarse.

Horario autorizado

La información de la Notificación de Acción (NOA), la cual se envía al Consumidor y al Proveedor Individual por parte de IHSS, es importante debido a que es un bosquejo de la información relacionada con las tareas y el horario autorizado. El horario autorizado limita el número de horas que se le puede pagar a un Proveedor Individual por parte de cierto Consumidor. Un Proveedor Individual no deberá trabajar más horas de las autorizadas debido a que IHSS no le pagará por horas extra.

Tareas cubiertas por IHSS

Las siguientes tareas son cubiertas por IHSS. Se pueden clasificar en cuatro grupos: 1) servicios domésticos o del hogar; 2) servicios de cuidado personal; 3) servicios dirigidos o proporcionados por un profesional registrado de cuidado de salud; y 4) otros servicios diversos. Los consumidores IHSS solo reciben horas para aquellas tareas que no pueden realizar ellos mismos de forma segura. Las horas por tarea variarán dependiendo de las habilidades del Consumidor. Los Proveedores Individuales, junto con el Consumidor, deberán determinar cuáles tareas son cubiertas por el Consumidor cuando se reúnan a trabajar por primera vez para el Consumidor.

Servicios domésticos

Labores domésticas. Barrer, aspirar y lavar pisos, mostradores de la cocina, y fregaderos; limpiar el baño; guardar alimentos y suministros; sacar la basura; sacudir y recoger; cambiar los blancos de la cama (normalmente una vez por

semana); limpiar el horno y la estufa, limpiar y descongelar el refrigerador y encerar los pisos (normalmente una vez por mes), y otros servicios domésticos diversos como cambiar focos fundidos, limpiar la silla de ruedas o cargar las baterías de la silla de ruedas cuando sea necesario para permanecer de forma segura en el hogar.

Preparación de alimentos. Planificación de comidas; sacar alimentos del refrigerador o alacena; lavarse/secar las manos antes de la preparación de comida; lavar, pelar y cortar vegetales; abrir paquetes, latas y bolsas; medir y mezclar ingredientes; levantar ollas y sartenes; cortar la carne; recalentar la comida; cocinar y usar la estufa de forma segura; poner la mesa, servir la comida ; y cortar la comida en bocados. Unos cuantos Consumidores de IHSS reciben un subsidio para una comida de restaurante en lugar de tiempo para la preparación de comida, limpieza y compras de comestibles.

Limpieza después de la comida. Lavar, enjuagar, secar platos, ollas, sartenes, utensilios y electrodomésticos, y guardarlos; cargar y descargar la lavadora de platos; almacenar/guardar los sobrantes de alimentos/líquidos; limpiar los derrames y mesas, mostradores, estufas y fregadero; y lavar y secar manos.

Lavandería. Lavar y secar la ropa, reparar, planchar, doblar y guardar ropa en closets, en estantes o en cajones. Se puede dar tiempo adicional si no se cuenta con lavandería en el lugar.

Compra razonable de comestibles. Limitada a las tiendas disponibles más cercanas u otras instalaciones consistentes con el ingreso y necesidades del Consumidor. No se autoriza tiempo adicional para que el Consumidor acompañe al Proveedor Individual. La compra de alimentos incluye las tareas de hacer una lista de comestibles, ir y regresar de la tienda, hacer las compras; cargar, descargar y guardar los alimentos. Debido a cuestiones de seguro, el Consumidor no deberá tener permitido ir de compras con usted a menos que usted cuente con seguro vehicular específico con cobertura en caso de accidente. Revise con su proveedor de seguro vehicular para ver si existen requisitos necesarios antes de transportar al Consumidor durante este tipo de trabajo.

Otras compras o mandados. Otras compras o mandados incluyen las tareas de hacer la lista de compras, ir y regresar de la tienda, hacer las compras; cargar, descargar y guardar los artículos comprados; realizar mandados razonables como entregar pagos en mora para evitar la desconexión de servicios públicos o recoger recetas médicas. Esto no incluye hacer un viaje para hacer pagos mensuales ya que estos se pueden enviar por correo.

Limpieza a profundidad. La limpieza a profundidad para eliminar escombros o suciedad peligrosa del hogar solamente está autorizada cuando alguien recibe IHSS por primera vez y las condiciones del hogar constituyen una amenaza a la salud del Consumidor o podrían conducir al desalojo del Consumidor. Este servicio debe ser pre-aprobado por el supervisor del trabajador social de IHSS.

Servicios de cuidado personal

Baño, higiene oral y aseo personal. El baño incluye limpiar el cuerpo en una bañera o regadera; obtener los suministros y guardarlos; encender y apagar lavabos y ajustar la temperatura del agua, ayudar para entrar y salir de la bañera o regadera; proporcionar asistencia para alcanzar todas las partes del cuerpo para lavarse, enjuagarse, secarse y aplicar loción, talco y desodorante; y lavar y secar las manos. La higiene oral incluye aplicar pasta de dientes, cepillar los dientes, enjuagar la boca; cuidar de las dentaduras, usar hilo dental, y lavar y secar las manos. El aseo personal incluye cepillar/peinar el cabello; cortar el cabello cuando el Consumidor no puede asistir a la peluquería/salón de belleza; aplicar champú y acondicionador y secar el cabello; cuidado de uñas de pies y manos, (cuando estos servicios no son evaluados como servicios paramédicos para el Consumidor); y lavar y secar las manos.

Baños rutinarios en la cama. Limpiar palanganas u otros materiales usados para los baños con esponja en la cama y guardarlos; obtener agua y artículos de limpieza; lavar, enjuagar y secar el cuerpo; aplicar loción, talco y desodorante; y lavar y secar las manos antes y después del baño.

Vestimenta. Lavar y secar las manos; poner y quitar y/o abrochar/desabrochar corsés, medias elásticas y soportes; abotonar/desabotonar; abrir o cerrar cierres; atar/desatar prendas y ropa interior; cambiar vestimenta manchada/sucia; y traer herramientas al Consumidor para ayudarle a vestirse independientemente.

Cuidado y asistencia con prótesis y asistencia con la autoadministración de medicamentos. El cuidado y asistencia con dispositivos de prótesis incluye la asistencia para quitarse y ponerse, limpiar o dar mantenimiento a los dispositivos y auxiliares de prótesis para visión/audición al igual que lavarse y secar las manos antes y después de realizar dichas tareas. La asistencia con la auto administración de medicamento consiste en recordar al Consumidor tomar los medicamentos recetados o de mostrador en el horario adecuado y llenar los dispensadores de medicinas o llenar las jeringas.

Cuidado de necesidades del intestino y vejiga. Asistencia al usar, vaciar y limpiar las palanganas/inodoros al lado de la cama, mingitorios, recipientes de ostomía, enemas y/o catéteres; aplicación de pañales; colocación para el cambio

de pañales; manejo de la vestimenta; cambio de guantes desechables; limpiar al Consumidor; asistencia para sentarse y pararse del inodoro portátil o inodoro; lavar/secar las manos del Consumidor y el Proveedor Individual.

Cuidado rutinario menstrual. Limitado a la aplicación externa de las toallas sanitarias y colocación para los cambios de toallas sanitarias; usar y/o deshacerse de barreras de las toallas; manejo de la vestimenta; limpiar; y limpiar/secar manos antes y después de realizar estas tareas.

Frotación de la piel, reposicionamiento, rango de movimiento, etc. Frotado de la piel para promover la circulación, dar vuelta en la cama y otro tipo de reposicionamiento; y ejercicios para el rango de movimiento.

Deambulaci3n. Asistir al Consumidor para caminar o desplazarse de un lugar a otro dentro del hogar, incluyendo hacia y desde el ba1o; subir o bajar escaleras; mover y aproximar dispositivos de asistencia como bastones, andadoras, silla de ruedas, etc.; y lavar y secar manos antes y despu3s de realizar dicha tareas. La deambulaci3n incluye adem3s asistencia hacia y desde la puerta frontal hacia el carro, (incluyendo entrar y salir del carro) como acompa1amiento m3dico y/o recurso alterno de viaje.

Transferencias. La transferencia incluye proporcionar asistencia para pararse, sentarse o cambiar de posici3n y/o desde un aparato o equipo o mueble hacia otro. Esto incluye la transferencia desde una cama, silla, sill3n, silla de ruedas, andadora, o dispositivo de asistencia que generalmente se presenta dentro del mismo cuarto.

Alimentaci3n. Consumo de alimentos y asegurarse de ingerir l3quidos adecuadamente, esto consiste en alimentar o proporcionar asistencia necesaria a Consumidores que no se pueden alimentar ellos mismos o que requieren asistencia debido a dispositivos especiales a medida de poder alimentarse ellos mismos o beber l3quidos adecuadamente. La alimentaci3n incluye asistencia para alcanzar, levantar y tomar utensilios y tazas, y lavar y secar las manos antes y despu3s de la alimentaci3n.

Respiraci3n. Limitada a servicios no m3dicos como viene siendo la asistencia con la auto-administraci3n de ox3genos, asistencia para programar la m3quina CPSP, y limpieza de las m3quinas IPPB y CPAP.

Servicios dirigidos o proporcionados por un profesional registrado de cuidado de salud

Supervisi3n de protecci3n. Observar el comportamiento del Consumidor con el objetivo de proteger al Consumidor contra lesiones, peligros o accidentes. Se

aplican reglas muy estrictas para este servicio. Consultar con el trabajador social de IHSS del Consumidor para obtener información adicional.

Servicios de paramédicos. Los servicios paramédicos son servicios que normalmente se proporcionaría el Consumidor él/ella mismo(a) pero que no lo puede hacer debido a limitaciones físicas. Se proporcionan cuando son ordenados por un profesional registrado de cuidado de salud y se proporcionan bajo la dirección del profesional registrado de cuidado de salud. Para poder proporcionar servicios paramédicos, el condado debe haber firmado una declaración de consentimiento informado diciendo que el individuo ha sido informado sobre los riesgos derivados por recibir los servicios.

Otros servicios diversos

Acompañamiento a citas médicas. Se autorizan cuando el Consumidor necesita ayuda para ir y regresar de la oficina del doctor, dentista u otro practicante de salud. Debido a preocupaciones de seguro vehicular, los Proveedores Individuales no tienen requerido proporcionar transporte.

Acompañamiento a otras fuentes alternas. Autorizado cuando el Consumidor necesita ayuda para ir y regresar de fuentes alternas en donde el destinatario IHSS recibe servicios en lugar de IHSS. Esto puede ser un Centro para el Cuidado de Adultos o Programas Respite. Tenga presente que el tiempo no está autorizado para el tiempo de espera durante la visita. Debido a preocupaciones de seguro vehicular, los Proveedores Individuales no tienen requerido proporcionar transporte.

Servicios de enseñanza y demostración. Ciertos servicios de enseñanza y demostración permiten al Consumidor a realizar por ellos mismos servicios domésticos o del hogar, servicios de cuidado personal o servicios diversos como ir y regresar de citas médicas y/o recursos alternos.

Disminución de peligros en el jardín. Eliminación de pasto, hierbas, desperdicios, hielo, nieve u otros artículos peligrosos.

Servicios no autorizados

Los siguientes servicios no están cubiertos por IHSS. Los Proveedores Individuales no deberán realizar estos servicios para un Consumidor. El Estado no pagará por el tiempo invertido en realizar estos servicios y el Proveedor Individual no está protegido por la Compensación laboral por cualquier lesión que pudiera resultar al realizarlos.

IHSS no paga por los siguientes servicios:

-
- Jardinería en general o limpieza del jardín
- Alimentar, limpiar y llevar a hacer ejercicio a mascotas
- Mover o levantar muebles pesados, cajas, etc.
- Lavar ventanas
- Transporte
- Pagar facturas
- Abrir y clasificar el correo

Capítulo 3: La Agencia Public Authority IHSS

Prácticamente cada condado dentro del estado de California tiene una agencia de IHSS Public Authority la cual negocia conjuntamente con el sindicato (que representa a los Proveedores Individuales) con el propósito de fijar sueldos, beneficios y otras condiciones laborales para los Proveedores de IHSS. Estos beneficios están resumidos en su talón de cheque y pueden incluir una deducción para el cuidado de salud adicionalmente con los cobros y primas del sindicato.

Las agencias de Public Authority tienen como función ofrecer los siguientes servicios a los Clientes y Proveedores de IHSS:

- Mantener un Registro de Proveedores el cual los Clientes pueden utilizar para encontrar Proveedores compatibles a sus necesidades
- Investigar los requisitos y antecedentes de cada candidato al Registro como también de todos los Proveedores que deseen trabajarle a Clientes de IHSS
- Ofrecer entrenamiento para los Proveedores en cuanto el Cuidado de personas como también a los Clientes en como mejorar la comunicación con sus Proveedores.
- Inscribir a todo Proveedor nuevo al programa de IHSS
- Asistir en la educación de Proveedores y Clientes del Registro con el fin de mantener una buena relación laboral a largo plazo
- Proporcionar apoyo al personal de cada Comité Consultivo de IHSS que tiene como propósito mejorar los programas de Public Authority y de IHSS.

Importantes Números Telefónicos

Departamentos de Nómina & del Registro de Public Authority: 1-866-351-7722

Departamento de Inscripciones de Public Authority: 1-866-351-7722

Protección a Adultos Mayores (APS, por sus siglas en Inglés) y solicitudes para IHSS: 1-800-510-2020

Sindicato de Trabajadores Unidos de América (UDWA): 1-800-621-5016

Capítulo 4: En Busca de Trabajo

El Currículum Vitae

El primer paso para llegar a ser un Proveedor Individual es el presentar un currículum el cual describa el entrenamiento, la educación, y la experiencia que tiene UD en el cuidado de otras personas y en el quehacer de tareas domésticas. Un currículum es simplemente un resumen de su entrenamiento, educación, y experiencia. El entrenamiento puede incluir clases en resucitación cardio-pulmonar (CPR, sus siglas en inglés) o capacitación de primeros auxilios por medio de la Cruz Roja o de un colegio intermedio local; clases en habilidades para cuidados en el hogar por medio de un colegio intermedio, por IHSS Public Authority o por el sindicato de los Proveedores Individuales; o cursos de enfermería o de asistente médico. La experiencia en servicios de cuidados para personas en el hogar puede incluir el cuidado a un miembro de familia, el trabajo para otras personas discapacitadas o personas ancianas, el trabajo en un hospital, o el trabajo en un hotel/motel arreglando cuartos, etc.

El currículum deberá incluir su nombre, dirección y números de teléfono, entrenamiento, experiencia, idiomas que habla y días y horas disponibles para trabajar.

Proceso de Contratación

Si UD se ha registrado como un Proveedor Individual con el Departamento del Registro de IHSS Public Authority, UD deberá recibir llamadas telefónicas de Clientes de IHSS que han obtenido su nombre y número telefónico por parte de Public Authority. El objetivo del Registro es conectar a Clientes y Proveedores Individuales basados en las necesidades de servicio del Cliente y las habilidades del Proveedor Individual y, cuando sea posible, el que comparta el mismo idioma. Los Clientes son quienes lo llamarán a UD para discutir el empleo y su disponibilidad.

UD también puede enterarse sobre trabajos de cuidados en el hogar a través de avisos en los periódicos, en la sección de “Se Necesita Ayuda” (“Help Wanted” su traducción al inglés), o en avisos en tableros de anuncios. En este caso, UD haría la primera llamada telefónica, haciéndole saber al Cliente que está interesado en saber más acerca del trabajo.

Entrevistas telefónicas

En cualquiera de los casos, su primer contacto con un empleador potencial es a través del teléfono. Es importante dar una buena impresión durante la entrevista telefónica. A continuación, le proporcionamos algunos consejos para una entrevista telefónica exitosa:

- Sea fácilmente accesible por teléfono, pager, teléfono celular o máquina contestadora telefónica.
- Tenga un mensaje breve y sencillo en su máquina contestadora de teléfono proporcionando su nombre o apellido y número telefónico y pidiendo que la persona llamando deje su mensaje. No use música de fondo ya que la persona llamando no podría bien entender su mensaje.
- Devuelva las llamadas lo más pronto posible.
- Sea cortés, escuche cuidadosamente, y no interrumpa a quien le está llamando.
- Esté preparado para responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Qué experiencia ha tenido en cuidado personal y doméstico?
 - ¿Qué entrenamiento ha tenido en cuidado personal y doméstico?
 - ¿Cuándo está disponible para trabajar? ¿Qué días y horas?
 - ¿UD fuma?
 - ¿UD usa alcohol o drogas?
 - ¿Cuáles son sus puntos personales fuertes?
 - Por favor proporcione referencias de patrones anteriores que le han empleado para el cuidado personal y doméstico.
- Esté preparado para hacer las siguientes preguntas al Cliente:
 - ¿Qué tareas quiere UD que yo haga? Podría mostrarme la NOA (Notificación de Acción) que describe las tareas autorizadas?
 - ¿Cuántas horas a la semana necesita usted que yo trabaje?
 - ¿Qué días y horas desea UD que yo vaya a su hogar?
 - ¿Existe alguna flexibilidad en este horario?
 - ¿Cuándo necesita UD que yo empiece?
 - ¿Estas horas son pagadas por IHSS o UD estará pagando parte o todas las horas con sus propios fondos?
 - ¿Hay Share of Cost (**SOC** sus siglas en Ingles, o Costos Compartidos de IHSS)? Si es así, ¿Qué cantidad será y cómo se trabajara?
 - ¿Es temporal este puesto?
 - ¿Si es así, ¿por cuánto tiempo?

- ¿Necesitaré levantarlo(a) a UD? Si es así, ¿cuánto pesa UD y puede UD levantarse para trasladarse de la cama a una silla?
- ¿Tiene algunas necesidades de cuidado especial, tales como una dieta especial, uso de equipo médico, etc.?
- ¿Tiene una lista de medicamentos que está tomando? ¿Hay que seguir ciertas indicaciones tales como la hora que UD deberá de tomar cada medicina, tomarla con alimentos, o antes de irse a dormir, etc.?
- ¿Necesitará que yo le proporcione transporte para citas médicas? Si es así, ¿utilizaremos su auto o el mío? Si utilizamos su auto, ¿tiene su póliza de seguro al día y puede darme una copia de su Póliza de seguro? Si utilizamos mi auto, ¿pagará UD el costo de la gasolina?

Algunos Clientes harán muchas preguntas, otros sólo harán unas pocas preguntas básicas. La cantidad de información que los Clientes le darán o solicitarán de UD variará. Algunos Clientes desean esperar hasta la entrevista en persona para saber más acerca de UD. UD necesitará juzgar cuánta información proporcionar y cuántas preguntas debe de hacer.

Entrevistas en persona

Si UD proyecta una buena impresión por teléfono, el Cliente puede invitarle a su hogar (o algún otro lugar) para una entrevista en persona. Si la entrevista en persona ocurre en el hogar del Cliente, esto le dará la oportunidad de ver el lugar donde UD trabajará, determinar si puede físicamente llevar a cabo las tareas personales y domésticas requeridas, y juzgar si puede trabajar UD bien con el Cliente.

UD debería aceptar la invitación para una entrevista en persona si coinciden los horarios para UD, y si UD piensa que puede cumplir con los requisitos físicos del empleo y, por igual, si se siente cómodo con las necesidades de transporte del empleo. Si por alguna razón, UD no está interesado(a) en el trabajo, UD puede rechazar cortésmente la invitación para la entrevista. Siempre regrese las llamadas de los Clientes, esté interesado o no en el trabajo. Esto es simplemente cortesía profesional.

Si UD está interesado en el trabajo y acepta la invitación para una entrevista en persona, asegúrese en saber cómo llegar al hogar del Cliente. Tenga el número de teléfono del Cliente con UD de manera que pueda llamarle si llega a perderse.

Le recomendamos que antes de la entrevista, UD le pregunte al Cliente si desea que traiga consigo alguno de los siguientes documentos:

- Una copia de su currículum vitae.
- Los nombres y números de teléfono de, por lo menos, tres referencias. Éstos deberán incluir empleadores previos o instructores de cursos que UD haya tomado y que estén familiarizados con sus habilidades de cuidado en el hogar.
- Una licencia de conducir válida o tarjeta de Identificación con foto.
- Una copia del Department of Motor Vehicles (DMV, sus siglas en inglés o Departamento de Vehículos Motorizados) mostrando su historial de manejo. UD puede conseguir esta copia en su oficina local del DMV por un módico costo.
- Tarjeta de Seguro Social o Identificación de residencia permanente (mica), o cualquier documento que muestra que UD tiene permiso para trabajar en los Estados Unidos (EE.UU.)
- Prueba de póliza de seguro del auto, si UD estará prestando servicios de transporte a citas médicas o recursos alternativos.
- Certificados de entrenamiento.
- Resultados negativos de examen de Tuberculosis (TB, sus siglas en inglés)

UD dará una buena impresión en la entrevista si:

- Llega a tiempo o si llama UD para avisar que llegará tarde.
- Está limpio y vestido apropiadamente.
- Llega sólo a la entrevista y no trae niños u otras personas consigo.
- Trae los documentos ya mencionados.
- Está preparado(a) para responder las preguntas del Cliente y preparado para hacer sus propias preguntas.
- Es amable y muestra interés en las necesidades de cuidado del Cliente.
- Es honesto(a) sobre las tareas que ha realizado y las que no desea realizar.
- Está dispuesto a ser flexible en las tareas que le pueden hacer sentir incómodo.
- UD está claro acerca de los problemas de salud que podrían afectar su desempeño en su trabajo.
- Puede describir por qué disfruta trabajar como Proveedor Individual.
- Puede describir sus cualidades y que lo hacen ser un buen Proveedor Individual (por ejemplo, UD es responsable, dispuesto a

aprender nuevas destrezas y tiene interés en aprender cómo el Cliente desea que se hagan las cosas en su hogar).

- Puede describir cualquier habilidad especial o entrenamiento que haya adquirido. Por ejemplo, levantar peso, trasladar, preparar comidas para dietas especiales, CPR (sus siglas en inglés) primeros auxilios, o cuidado de intestino y vejiga.

Capítulo 5: Antes de Iniciar el Trabajo

Si se le ofrece el trabajo, esté preparado(a) para aprender la manera en que el Cliente desea que se le hagan las tareas requeridas. UD debe estar abierto a nuevas formas de hacer tareas comunes que sean requeridas por el Cliente. El Cliente es responsable en emplearlo y capacitarlo a UD al igual que supervisarle su trabajo. El Cliente también es quien lo despide si esto fuera necesario.

Es importante avisarle al Registro de Public Authority que UD ha sido contratado por el Cliente e informar las horas en que UD todavía podría estar disponible para más trabajo.

Temas a discutir antes de Iniciar un Nuevo Trabajo

Como revelar enfermedades Infecciosas

Se les alienta firmemente tanto a los Clientes como a los Proveedores Individuales revelar mutuamente cualquier condición de salud que tengan las cuales pudieran afectar negativamente a la salud de la otra persona. Esto incluye todas las enfermedades infecciosas, incluyendo VIH, Hepatitis, Tuberculosis (TB, sus siglas en inglés) y otras. Si UD está preocupado de ser expuesto(a) a TB (sus siglas en inglés), UD puede solicitar ver la prueba del examen negativo del Cliente. Los Proveedores Individuales deben de usar precauciones universales contra enfermedades infecciosas en todos los casos, sin importar si se ha divulgado o no una condición médica (ver Capítulo10: La Seguridad).

La Responsabilidad para Transporte a Citas Médicas y Mandados

Considerando que IHSS no cubre los costos de transporte del Cliente a citas médicas o el costo de transporte involucrado en compras y otros mandados, es importante para el Cliente y el Proveedor Individual determinar, en el momento de la contratación, *quien* pagará dichos costos. Esta decisión debe estar incluida en su acuerdo de trabajo. Dejando en claro estos temas desde el principio, reducirá la posibilidad de malos entendidos más adelante.

Si UD va a manejar el auto del Cliente, deberá pedirle ver la póliza de seguro vigente del auto en donde lo cubra a UD en caso de accidente. Si UD va a manejar su propio auto, asegúrese de que su póliza de seguro cubre al Cliente.

UD también puede acompañar al Cliente a las citas médicas usando el transporte público.

Servicios Paramédicos

Durante la entrevista de trabajo, UD deberá preguntarle al Cliente si requiere de cualquier servicio paramédico. Estos servicios podrían incluir:

- Administrar medicamentos o inyecciones
- Exámenes de orina
- Cuidado de heridas
- Cuidado de catéter e irrigación de ostomía
- Cualquier tratamiento que requiera procedimientos de esterilización
- Enemas, estimulación digital o poner supositorios
- Alimentación a través de un tubo
- Aspiración o Succión de vacío

Las reglas de IHSS requieren que un profesional del cuidado de la salud con licencia ordene y supervise los servicios paramédicos. Para protegerse UD y dar el mejor servicio al Cliente, UD no deberá realizar ningún servicio paramédico a menos de que el médico del Cliente le haya enseñado a UD cómo proveer el servicio, explicándole los riesgos involucrados, y le hayan dicho qué hacer en caso de emergencia por si algo resultara mal.

Comenzando con el Pie Derecho

Cuando UD llega a trabajar para un Cliente nuevo, UD tendrá un buen comienzo si discuten los siguientes temas:

- ¿Qué problemas de salud tiene UD que puedan requerir alguna atención especial de mi parte?
- En caso de una emergencia, ¿qué debería hacer yo y con quién debería comunicarme? Pregúntele al Cliente si tiene un “File of Life” (“Expediente de Vida”) el cual señala los nombres y números telefónicos del médico, del trabajador social, de familiares cercanos y amigos del Cliente.
- ¿Necesita ayuda para organizar sus medicamentos? ¿Tiene UD ya un sistema para organizar sus medicinas? Si no es así, me gustaría trabajar con UD en establecer un sistema para manejar sus medicamentos.

- ¿Utiliza UD algún equipo especial? Puede UD o alguna otra persona mostrarme cómo se utiliza este equipo?
- ¿Tiene UD algunas alergias o sigue una dieta especial? ¿Qué desearía UD que yo hiciera para responder a estas preocupaciones?
- ¿Cuáles son las mejores horas para contactarle? Aquí está el mejor horario para contactarme:_____
- ¿Usa UD una tabla o calendario para documentar las tareas y para llevar el control de las horas que yo trabajo? Si no es así, ¿qué sistema tiene UD para llevar el control de las horas que yo trabajo y verificar que las he transferido a la hoja de tiempo correctamente?

Acuerdos Laborales

Un claro entendimiento sobre las obligaciones y los horarios de trabajo al inicio de un empleo, puede reducir la probabilidad de conflicto o malos entendidos después. Cuando UD pone este entendimiento por escrito, logra tener un acuerdo o contrato laboral. Si el Cliente para el que UD va a trabajar no ha preparado un acuerdo de trabajo por escrito, le recomendamos que UD comience el proceso de la creación del mismo discutiendo los siguientes temas con el Cliente:

- Los deberes a realizar dentro de las horas autorizadas
- Las expectativas y estándares que cada uno de ustedes tiene
- Cuándo y cómo se llevarán a cabo los deberes

8. Las obligaciones y responsabilidades para este trabajo se muestran a continuación. El Cliente deberá marcar las áreas que necesite que haga el Proveedor Individual e indicar con que frecuencia necesita que se hagan (D=diariamente, S=Semanalmente, M=Mensualmente, O=Otro). Si es necesario hacer una tarea con una frecuencia distinta, el Cliente deberá escribir esto al lado de la tarea.

D=Diariamente S=Semanalmente M= Mensualmente O=Otro

Alimentos



- Preparar alimentos
- Limpiar después de las comidas
- Lavar los platos/trastes
- Ayudar a comer

Limpieza y lavado de ropa



- Tirar la basura
- Limpiar el comedor
- Limpiar el fregadero y el lava manos
- Limpiar la estufa
- Limpiar el horno
- Limpiar el refrigerador
- Aspirar/barrer
- Sacudir el polvo
- Trapear los pisos de la cocina y el baño
- Limpiar el baño
- Tender la cama
- Cambiar las sábanas
- Lavar la ropa (lavar, secar, doblar y guardar la ropa)
- Limpieza profunda de la casa (sólo una vez con la aprobación de IHSS)

Compras

- Compra de alimentos
- Otros mandados



Servicios personales no médicos



- Ayudar a vestirse
- Arreglar y lavar la boca
- Dar un baño
- Dar baños en la cama
- Cuidado para orinar y defecar
- Cuidado para menstruación
- Ayudar a caminar
- Ayudar a acostarse y levantarse de la cama
- Ayudar a sentarse o entrar y salir de un vehículo
- Cambiar de posición
- Frotar la piel
- Cuidar/ayudar con prótesis
- Ayudar con la respiración
- Otros servicios personales:

Servicios paramédicos



- Administrar medicación
- Observar el azúcar en la sangre
- Aplicar inyecciones
- Otros servicios paramédicos:

Servicios de transporte



- Acompañar a citas médicas
- Acompañar a recursos alternativos

Al firmar este documento, el consumidor y el proveedor acuerdan a los términos arriba resumidos. Si el acuerdo cambia, ambas partes firmarán con sus iniciales y fecharán los cambios.

Firma del Cliente

Firma del Proveedor

Fecha

Teléfono

Fecha

Teléfono

Capítulo 6: Características de un Buen Proveedor

El trabajo de un Proveedor Individual es complejo, físicamente exigente y esencial para la salud y el bienestar del Cliente. Sin ayuda confiable, muchos Clientes de IHSS no podrían vivir en sus propios hogares. En situaciones extremas, un Proveedor Individual no confiable o que sea descuidado puede poner en riesgo la vida del Cliente. En resumen, el trabajo del Proveedor Individual tiene mucha responsabilidad.

Para ser un buen Proveedor Individual se necesita de numerosas y diferentes habilidades. Éstas incluyen la habilidad de comunicación, coordinación, organización, cocinar y limpiar y ser sensible a las necesidades de la otra persona. La comunicación, coordinación y organización son habilidades que serán discutidas en los próximos dos capítulos. La forma en que las habilidades domésticas y de cocinar se aplican serán determinadas y dirigidas por el Cliente; los Proveedores Individuales deben estar dispuestos a limpiar un hogar y preparar comidas de la manera que se acoplen al Cliente. Este capítulo se enfoca más a las características personales que definen a un buen Proveedor Individual y las cuales demuestran sensibilidad hacia las necesidades de otra persona. Estas características incluyen:

- La Confiabilidad
- La Puntualidad
- El Respeto
- El Honrar la Confidencialidad
- La Confianza
- La Sensibilidad a las Diferencias: Culturares, de Idioma, Edad y de Discapacidad

La Confiabilidad

La confiabilidad es importante en cualquier trabajo. Sin embargo, en el cuidado del hogar, la confiabilidad es esencial y ser confiable significa:

- Presentarse a trabajar en los días programados
- Realizar las tareas autorizadas de la mejor forma que pueda. Dar la calidad de trabajo que UD esperaría si fuera el Cliente
- Hacerle saber al Cliente, por anticipado, si UD va a faltar al trabajo o llegar tarde ya que éste(a) necesitará hacer arreglos para que alguien más lo atienda en su ausencia
- Terminar las cosas que UD haya acordado en hacer

La Puntualidad

La puntualidad significa llegar a trabajar a tiempo. Muchos Clientes de IHSS dependen de sus Proveedores Individuales para ayudarles a levantarse de la cama, ir al baño y bañarse, para la preparación de comidas, para comer, para tomar medicinas y otros servicios como se describen en el capítulo 2. Para algunos Clientes, el que un Proveedor Individual no llegue a tiempo puede provocarles severas molestias y/o serias consecuencias de salud.

Si su retraso es inevitable, es responsabilidad del Proveedor Individual llamar y dar aviso al Cliente. Siempre lleve consigo el número telefónico del Cliente de manera que UD pueda localizarlo si es necesario.

La puntualidad también significa llevar al Cliente a sus citas a tiempo. Si un Proveedor Individual ha asumido la responsabilidad de llevar al Cliente a citas médicas o a otras citas, el Proveedor Individual se ha comprometido a llegar con anticipación a la hora programada.

El Respeto

El Proveedor Individual tiene la responsabilidad de respetar la dignidad, privacidad, propiedad, religión y cultura del Cliente. Los Proveedores Individuales respetuosos:

- Llegan al trabajo sin traer a miembros de su familia
- Visten ropa apropiada, adecuada y limpia
- Traen su propia comida y NO comen los alimentos del Cliente
- Preguntan al Cliente cómo desea que se hagan las cosas
- Observan la rutina y preferencias culturales del Cliente
- Planifican su trabajo para aprovechar al máximo el tiempo permitido
- Son cuidadosos en el uso de las pertenencias/artículos del Cliente
- Llaman al Cliente por su apellido a menos que él/ella le solicite hacerlo de otra forma
- Protegen la privacidad del Cliente al no compartir información personal con otros, incluyendo nombre, dirección, salud, comportamiento o situación familiar
- No utilizan la propiedad o pertenencias del Cliente para su uso personal
- No piden pago extra si trabajan voluntariamente más de las horas autorizadas
- No llevan a cabo asuntos personales cuando están trabajando

- No hablan por teléfono con amigos o miembros de su familia cuando están trabajando
- No ven televisión o pasan mucho tiempo conversando con el Cliente cuando deberían estar llevando a cabo las tareas necesarias
- No son abusivos verbal ni sexualmente
- No piden dinero prestado al Cliente
- No toman artículos domésticos o pertenencias del Cliente
- No traen al trabajo una mochila, cartera o alguna otra bolsa grande para evitar sospechas de posible robo
- Dan un aviso de dos semanas si deciden dejar el empleo

Honrando la Confidencialidad

La confidencialidad es una forma especial de respeto. Cuando nos respetamos mutuamente, no revelamos ninguna información personal sobre la salud, finanzas, miembros de la familia o amistades de la otra persona. Mantenemos su información personal en forma confidencial. Los Clientes de IHSS están en una posición vulnerable porque ellos dependen de otros con el fin de poder vivir independiente. Los Proveedores Individuales pueden tener acceso a información de los Clientes y pudieran usarla para hacerles daño, si dicha información se hace pública. De acuerdo con el Código de Bienestar e Instituciones de California, Sección 10850, la violación de la confidencialidad del Cliente es sancionable con una multa y/o encarcelamiento.

Existe solamente una situación en la cual “está bien” compartir la información sobre el Cliente. Si UD observa que otras personas están abusando física, sexual o financieramente del Cliente, UD tiene que reportar el comportamiento a las autoridades correspondientes o a Adult or Child Protective Services (Servicios Protectores de Niños o Adultos). Igualmente, si UD observa que el Cliente está abusando física, sexual o financieramente de otras personas, UD también tiene la responsabilidad de reportar este comportamiento a la policía o a Adult or Child Protective Services (Servicios Protectores de Niños o Adultos).

Considerando que los Clientes también tienen la responsabilidad de respetar los derechos de confidencialidad y privacidad del Proveedor Individual, un Cliente y su Proveedor Individual pueden comprometerse a una responsabilidad mutua firmando un acuerdo de confidencialidad. He aquí un ejemplo:

“Yo comprendo que es mi responsabilidad mantener, en forma confidencial, cualquier información médica, financiera, familiar o personal acerca del Cliente de IHSS. No divulgaré ninguna información que pueda identificar al Cliente o a

su familia o que pueda causar vergüenza a su familia. Yo no daré a conocer el nombre, dirección o números de teléfono del Cliente” (firmado por el Proveedor Individual).

“Yo comprendo que es mi responsabilidad mantener en forma confidencial cualquier información médica, financiera, familiar o personal sobre mi Proveedor Individual. No divulgaré ninguna información que pueda identificar al Proveedor Individual o a su familia o que pueda causar vergüenza a su familia. Yo no daré a conocer el nombre, dirección o números de teléfono del Proveedor Individual” (firmado por el Cliente).

La Confianza

Si el respeto se demuestra de las formas ya mencionadas, el Cliente llegará a confiar en el Proveedor Individual. La confianza conduce a una buena relación laboral entre un Cliente y su Proveedor Individual. Esto estimula el respeto mutuo entre Cliente y Proveedor Individual. Si UD puede establecer una relación de confianza con el Cliente, UD contribuirá al bienestar del Cliente al igual que a su propia estabilidad y satisfacción laboral. La confianza facilita el discutir cualquier problema que pueda surgir y desarrollar soluciones que funcionen para ambos.

Si desea información acerca de oportunidades de entrenamiento para Proveedores Individuales, se le sugiere llamar al Registro de Public Authority al 1-866-351-7722 (llamada sin costo).

Sensibilidad a las diferencias culturales, de idioma, edad y discapacidad

Las personas de diferentes culturas pueden tener diferentes expectativas al igual que diferentes formas de comunicación o comportamiento. Hay diferencias culturales en cuanto a comidas, forma de arreglarse, contacto físico, compartimiento de asuntos personales y qué se considera el ser cortés, privado o grosero. Trate de estar consciente de estas diferencias culturales y de los estereotipos que UD pueda tener sobre las personas basadas en su cultura, edad, sexo o discapacidad.

A menudo el Cliente y el Proveedor Individual tienen diferentes idiomas maternos. El Proveedor Individual puede ser nuevo en este país y recién está aprendiendo inglés. Bajo estas circunstancias, es natural que al principio, la comunicación sea difícil y requiera paciencia. Una vez que hayan aprendido a

escucharse mutuamente y se ajusten a las diferencias de idioma, todo les será más fácil.

Recuerde también que las personas de la tercera edad, a menudo, están enfrentando cambios, limitaciones y pérdidas. Pueden estar también sufriendo alguna enfermedad, dolor, frustración, reducción de movilidad y libertad, pérdida de amigos o reducción de ingresos. Pueden estar preocupadas por limitaciones adicionales o la muerte. Pueden reaccionar con irritabilidad, enojo, baja de energías, tristeza o depresión. Algunas veces, es un reto poder distinguir que significan estos síntomas; podrían ser signos de vejez y pérdida. Otras veces, sin embargo, pueden ser signos de problemas médicos o emocionales más serios, reacciones a los medicamentos, depresión o abuso de drogas o de alcohol. Todo esto sugiere que pueden necesitar la ayuda de un consejero o un médico.

Trabajar para un empleador discapacitado puede ser una experiencia nueva y desafiante para UD. Puede sentirse incómodo con las necesidades y condiciones del Cliente. Un buen inicio es el preguntarle al Cliente qué desea que se haga y cómo debería UD hacerlo. Evite la tendencia de “hacer todo” por el Cliente. Permita que él/ella le diga qué se necesita hacer y cuándo. Las personas con discapacidades son capaces y deberán ser animadas a tomar sus propias decisiones. UD descubrirá que una vez que se familiarice con el Cliente, se sentirá más cómodo.

Capítulo 7: La Comunicación

Comunicándose con el Cliente de IHSS

Su habilidad para comunicarse con el Cliente (su cliente), con el trabajador social, con el médico y con la familia es su mayor arma para mantener su trabajo. Una buena comunicación comienza con una buena observación y haciendo buenas preguntas.

Los siguientes consejos le pueden ayudar a desarrollar una buena relación con su Empleador (su Cliente):

- Tómese el tiempo para aprender acerca de su(s) Cliente(es) para los que trabaja.
- Descubra cuáles son las comidas, ropa, juegos, música, animales, recetas o recuerdos favoritos de su Cliente. Incluya estos elementos favoritos en conversaciones al desempeñar las labores autorizadas.
- Aprenda el nombre con el que el Cliente quiere ser llamado y use ese nombre.
- Observe el sentido de humor del Cliente.
- Sea claro en la percepción del Cliente acerca del tiempo y la puntualidad.
- Observe como el Cliente usa e interpreta el lenguaje corporal.
- Observe las formas preferidas de saludar del Cliente.
- Observe como expresa sus emociones el Cliente.
- Escuche y muestre respeto por las preocupaciones del Cliente.
- Tómese el tiempo para comprender las formas en que el Cliente interpreta la comunicación.
- Sea sensible al dar cuidado personal. A algunos Clientes se les dificulta el hablar acerca de la ayuda que necesitan en su cuidado personal. Puede ser más fácil comenzar primero con las tareas menos personales.
- Hágale saber al Cliente que UD seguirá sus instrucciones en cómo desea que UD le ayude.

Existen varias técnicas para recordar sobre como tener una buena comunicación con el Cliente:

Establezca un ritmo cómodo de conversación. El Cliente necesitará tiempo para procesar la información que UD le está proporcionando. No hable demasiado rápido. Encuentre un ritmo que le resulte cómodo al Cliente. UD

puede observar las expresiones de su cara para determinar si le entiende todo lo que le está diciendo. Si no está seguro, pregúntele:

“Por favor, déjeme saber si voy demasiado rápido. Con mucho gusto puedo ir más lento”.

Escuche atentamente. En muchas culturas, la gente espera que UD haga contacto con la vista cuando está escuchando a otra persona. El escuchar de esta manera muestra interés y respeto. El escuchar activamente es el primer paso para resolver problemas.

Haga declaraciones “en primera persona”. Asuma responsabilidad por sus sentimientos y respete los sentimientos de su Cliente. Recuerde, los sentimientos de la gente son personales y nadie puede decirles que *no pueden* o *no deberían* sentirse de alguna forma en particular. El patrón de una declaración “en primera persona” es: “Yo veo/Yo escucho/Yo siento (diga el problema que está tratando). Me hace sentir (diga cuáles son sus sentimientos).Yo necesito (diga una posible solución)”.

Acepte la individualidad del Cliente. Acepte a los Clientes tal y como son tomando en cuenta que éstos podrían cambiar en su forma con el tiempo. Respete su derecho al Cliente de ser una persona individual en vez de criticarlo por ser diferente a UD. Algunas veces, las diferencias culturales entre un Proveedor Individual y el Cliente conducen a malos entendidos. Considerando que no existe una cultura buena o mala, es útil identificar cuando las preferencias culturales son la base de un desacuerdo. Utilizando declaraciones tales como en “primera persona”, UD puede ayudar a ambos a entender cómo las cosas se hacen diferentes en sus propias culturas. Cuando UD está trabajando en el hogar de un Cliente, es su responsabilidad respetar y seguir la forma cultural de hacer las cosas del Cliente.

Si UD y el Cliente no hablan el mismo idioma, es posible que UD quiera buscar ayuda para traducir palabras y frases claves que los dos puedan usar para comunicarse. Asegúrese de incluir palabras y frases que identifiquen una emergencia de manera que UD pueda tomar una acción apropiada.

Consejos para situaciones especiales

Si un Cliente tiene problemas para escuchar:

- Colóquese de tal forma que el Cliente le pueda ver.
- Si es necesario, llame la atención del Cliente verbalmente o a través del tacto
- Hable lentamente y forme palabras cuidadosamente.
- Levante su voz si es necesario.

- Use frases sencillas.
- Reduzca el ruido de su alrededor lo más posible.
- Utilice gestos y expresiones de su cara para ayudar a explicar.
- Asegúrese de que el Cliente haya comprendido lo que UD dijo.

Si un Cliente tiene problemas para hablar:

- Haga preguntas que puedan responderse con una sola palabra o un gesto con las manos.
- Sea paciente, aunque tenga que repetir la misma pregunta varias veces.
- Reduzca el ruido de su alrededor y las distracciones tanto como sea posible.
- Tenga papel y lápiz a mano en caso de que sea necesario.
- Si UD no comprende, pregunte de nuevo para aclarar.
- Limite las conversaciones que pueden cansar al Cliente.

Comunicándose con otros

Una de sus responsabilidades como Proveedor Individual es comunicarse, en nombre del Cliente, con su trabajador social, médico, enfermera y/o familia. Asegúrese de pedir al Cliente una lista de sus nombres y números de teléfono y preguntar a quién debería llamar primero en caso de una emergencia.

Es posible que UD tenga más contacto con el Cliente que cualquier otra persona; por lo tanto, UD puede estar en la mejor posición para saber las necesidades del Cliente y observar cualquier cambio importante en torno a su condición. Si ha habido un deterioro en la condición del Cliente, UD puede ayudarle haciéndole saber esto al trabajador social de IHSS.

Es útil conocer el historial de salud del Cliente, si él/ella se siente cómodo(a) compartiendo esta información con UD. Posteriormente, UD puede leer sobre los problemas de salud del Cliente en los capítulos de este manual en “La Salud” y “La Seguridad.” Una conversación con el médico o enfermera del Cliente puede ayudarle a entender cuáles son las señales peligrosas. Ellos también le pueden dar instrucciones sobre cómo responder en diferentes situaciones de emergencia y cómo administrar ciertos procedimientos médicos, si es que fueran necesarios.

Finalmente, es posible que UD necesite discutir problemas importantes con la familia del Cliente. Es posible que los miembros de la familia no hayan pensado en la necesidad de un Poder Abogado para el Cuidado de Salud (“Power of

Attorney for Health Care”) o en una forma llamada Directiva Anticipada (o “Advance Directive Form”) cuyo poder establece los deseos del Cliente para resucitación y cuidado al final de la vida. O tal vez el Cliente no tenga un testamento. Los miembros de la familia y **no** el Proveedor Individual son los que deberían trabajar con el Cliente en el desarrollo un testamento.

Capítulo 8: Habilidades de Organización

Un Proveedor Individual necesita ser muy organizado. Primero, hay muchas cosas para hacer en muy poco tiempo. Segundo, en muchas situaciones, es importante hablar con varias personas que pueden estar involucradas en el cuidado del Cliente. Esto podría incluir al trabajador social, al doctor y a miembros de la familia del Cliente. Algunas veces, hay otros Proveedores Individuales al cuidado del Cliente. En este caso, es importante coordinar las actividades y los horarios con las de ellos.

En este capítulo se discutirá las habilidades básicas y esenciales de organización que le ayudarán a convertirse a UD en un Proveedor Individual efectivo. Estas habilidades incluyen:

- El programar un horario de Labores (tareas)
- Documentando su trabajo

Programando las Labores (tareas)

Basado en las horas asignadas por el trabajador social de IHSS, se asume que la persona que está haciendo las tareas, trabaja de una manera eficiente. Para terminar su trabajo dentro del tiempo autorizado, requerirá que organice las tareas y trabaje en forma continua.

Hay una Tabla sobre las labores disponibles (ejemplo más adelante en este capítulo) para ayudarle a UD y al Cliente a establecer el horario de las tareas necesarias para ser completadas a diario. UD también puede usar la tabla de las labores para resumir las horas por día que UD ha trabajado. Esta misma información la puede copiar UD a su hoja de tiempo para el periodo de pago correspondiente. Cada tabla de las labores cubre un período de pago de dos semanas. La tabla también es útil si hay más de un Proveedor Individual ya que El Cliente puede indicar en esta tabla de labores qué Proveedor Individual deberá hacer que tarea y cuántas horas en total cada Proveedor Individual deberá planear trabajar cada período de pago. UD se deberá de limitar a trabajar sus horas de acuerdo al número de horas señaladas en la lista de la tabla.

Consulte con el Cliente en como realizar estas tareas. Algunas personas desean que las cosas se hagan de una manera en particular, mientras que otras son más flexibles acerca de cómo se hacen las cosas. Podría resultarle útil tomar nota sobre las preferencias del Cliente al desempeñar las tareas.

Nombre del Proveedor: _____ Día de la semana: Fecha: Horas programadas para el día:		Mes: _____ Total Número de Horas por mes: _____														
Comidas	Preparación de alimentos															
	Darle de Comer al Cliente															
	Lavar los trastes y limpiar la cocina															
	Planear la comida/lista de productos															
	Ir al Mercado															
Limpieza	Tirar la basura															
	Limpiar gabinetes/aparatos en la cocina															
	Despojar la comida echada a perder															
	Hacer las camas															
	Cambiar la ropa de cama															
	Arreglar el desorden															
	Sacudir															
	Limpiar el baño															
	Barrer/meter la aspiradora															
	Trapear															
Lavar la ropa/planchar																

Tabla sobre Las Labores de IHSS- Comidas y Limpieza

Día de la semana: Fecha:		Mes: _____											
Cuidado Personal	Asistir con los medicamentos												
	Ayudar a bañarse												
	Higiene bucal/aseo personal												
	Ayudar a vestirse												
	Cuidado de vejiga/intestino												
	Cuidado menstrual												
	Cambiar de posición corporal												
	Frotar la piel/masajear												
	Levantar/trasladar												
	Ayudar a caminar												
	Ayudar c/los ejercicios												
	Ayudar c/equipo de respiración												
Otro	Citas Médicas												
	Otras compras/diligencias												
Número total de Horas Laboradas													
Iniciales del Proveedor													
Iniciales del Cliente													

Documentando su Trabajo

Documentar el trabajo que UD hace para un Cliente le protege en caso de que sus esfuerzos lleguen a ser cuestionados por el Cliente, el trabajador social de IHSS, o el Personal del Condado bajo Control de Calidad. Si UD utiliza la tabla de las labores para marcar cada tarea según la va completando y UD y el Cliente firman las horas y las tareas completadas cada día, el Cliente puede determinar fácilmente cuántas horas trabajó UD durante el período de pago. Mientras el número de horas que UD trabajó esté dentro de las horas asignadas al Cliente, no deberá haber dudas sobre las horas por las que UD recibirá pago. Sin embargo, si hay varios Proveedores Individuales trabajándole al Cliente, UD necesita asegurarse que el total de las horas asignadas para todos los Proveedores Individuales no excedan las horas autorizadas para el Cliente. Es posible que UD necesite recordarle al Cliente no firmar por más de las horas asignadas para cada Proveedor Individual. De lo contrario, uno de ustedes no recibirá pago por algunas de las horas trabajadas.

El documentar su trabajo también le protege a UD si un Cliente le pide que haga tareas no autorizadas. Un Cliente debería solamente pedirle que lleve a cabo los servicios que el trabajador social de IHSS ha autorizado. Si el Cliente marca servicios no autorizados para que UD los realice, UD debería recordarle que esos servicios no fueron autorizados y que UD no recibirá pago por realizarlos. Si el Cliente insiste, discuta esta petición con el trabajador social de IHSS del Cliente. Esto le dará al trabajador social la posibilidad de explicar sobre las limitaciones de los servicios de IHSS al Cliente. Hay tantas cosas nuevas que aprender cuando el Cliente recién comienza a recibir los servicios de IHSS, que algunas veces el Cliente no comprende todos los reglamentos.

Además de documentar las horas y las tareas, es también importante documentar cualquier medicina que UD le haya recordado el Cliente que se auto-administre. Algunos Clientes de IHSS toman numerosas medicinas. Normalmente, la receta especifica la dosis y si se debe tomar el medicamento con alimentos o no. La combinación de múltiples pastillas, el número de veces por día, y las condiciones para tomar cada una, puede ser un reto para administrarse en forma segura. Tome nota de las medicinas en un registro o cuaderno donde pueda UD resumir todos estos datos ya que esto puede ser útil para llevar el control de las medicinas a medida que son administradas. El uso de cajas para pastillas que están marcadas por día de la semana y hora del día también puede ayudar a llevar control de la administración de medicinas.

También es importante documentar cualquier cambio importante en la condición del Cliente. A medida que UD vaya conociendo mejor al Cliente, UD podrá notar muchos detalles sobre sus habilidades físicas. Ya sea que su condición mejore o

se deteriore, es importante documentar los cambios y recordarle al Cliente que comparta esos cambios con su trabajador social de IHSS. El objetivo es ayudarle al Cliente a ser lo más independientemente posible. Si la salud del Cliente mejora y se siente más fuerte, el Cliente puede requerir menos ayuda y ser más independiente. Si la salud del Cliente deteriora necesitará más cuidado. Cuando UD documenta estos cambios y le recuerda al Cliente que comparta la información con el trabajador social de IHSS, esto le facilita al trabajador social ajustar las horas autorizadas para reflejar los cambios correspondientes según la condición del Cliente.

Finalmente, UD puede fomentar confianza con el Cliente al documentar todos los gastos que UD haga en su nombre. Si UD hace compras para el Cliente, mantenga una libreta de apuntes con las fechas y la cantidad de dinero que le ha dado para los mandados. Presente los recibos y el cambio y anote la cantidad del cambio en la libreta de apuntes. Engrape el recibo a la página.

Capítulo 9: Fijando y Manteniendo Límites

En el capítulo anterior se discute como un buen Proveedor Individual muestra respeto hacia el Cliente y fomenta una relación de confianza. Se espera que los Clientes sean, a su vez de la misma manera, respetuosos con sus Proveedores Individuales. En este capítulo se discutirá algunas maneras en las cuales los Clientes podrían, no intencionalmente, mostrarse irrespetuosos hacia sus Proveedores Individuales. La siguiente información tiene como fin ayudar a los Proveedores Individuales a reconocer un trato irrespetuoso y ofrece ideas para establecer límites razonables y protegerse ellos mismos de peticiones y comportamientos inapropiados por parte del Cliente. Este capítulo también considera el problema del comportamiento abusivo y la responsabilidad del Proveedor Individual como Reportero Obligado (o “Mandated Reporter”; su traducción al inglés).

Fijando Límites

Como empleadores, los Clientes de IHSS tienen la responsabilidad de supervisar a los Proveedores Individuales en el desempeño de las tareas autorizadas por el trabajador social de IHSS. Va en contra de las reglas de IHSS que un Cliente le pida a un Proveedor Individual que lleve a cabo una tarea que no ha sido autorizada. También es en contra de las reglas que el Cliente le pida al Proveedor Individual trabajar más horas de las autorizadas. Estas peticiones por parte del Cliente son irrespetuosas hacia el Proveedor Individual ya que IHSS no pagará por horas adicionales.

La mejor manera de protegerse de estas peticiones inapropiadas es llenar un acuerdo laboral con su Cliente y utilizar una tabla de labores para cada período de pago. UD puede también referirse a estos documentos si el Cliente le pide que trabaje horas extras o que realice tareas que no estén cubiertas. UD puede recordarle cortésmente al Cliente que UD no recibirá pago por el tiempo extra o por realizar tareas que no están autorizadas. Si el Cliente le pide que haga más trabajo del que se puede realizar en las horas programadas para el día, UD puede usar la tabla de las labores para ayudarle a dar prioridad a las tareas que necesitan ser realizadas ese día y cuáles tareas pueden esperar. Si el Cliente insiste, UD puede discutir la situación con su trabajador social de IHSS.

El cuidado en el hogar es un trabajo muy importante y muy satisfactorio, pero puede llegar a ser muy difícil. Algunos Clientes pueden ser muy exigentes; unos pocos pueden ser desagradables. La condición o situación de un Cliente puede preocuparle o incomodarle a UD. No asuma más responsabilidad de lo que es razonable. UD no fue contratado para rescatar o para cambiar al Cliente.

- Trate de mantener una actitud positiva.
- Discuta los problemas antes de que se vuelvan serios.
- Cuídese
- ✓ Tome descansos si UD está trabajando varias horas.
- ✓ Mantenga un buen estado de salud.
- ✓ Coma una dieta nutritiva.
- ✓ Duerma lo necesario.
- ✓ Trate de salir para entretenerse, hacer ejercicios y socializar
- ✓ Encuentre satisfacción en otro lugar y encuentre a alguien que le pueda brindar apoyo y entendimiento.

Es importante que trate de discutir los problemas antes de que se vuelvan serios, o antes de que uno de los dos esté tan molesto que una discusión no ayude en lo absoluto. Si UD necesita ayuda para solucionar un problema, IHSS Public Authority podría asistirle para solucionar el conflicto.

Si un Cliente es abusivo física o verbalmente, el Proveedor Individual debería tomar medidas para evitar que ese comportamiento se repita o sea recurrente. Trate de discutir el problema con el Cliente en el momento en que surge. Si esto no ayuda, converse con el trabajador social de IHSS para determinar si el comportamiento está relacionado con una enfermedad. Si el comportamiento está relacionado a una enfermedad, puede ser necesario consultar con el médico del Cliente para ver si existe una solución médica para el comportamiento. Si el comportamiento abusivo verbal continúa y al comprender su origen UD puede tolerarlo sin mucha presión, UD podría continuar trabajando para este Cliente. Sin embargo, UD no debería de permanecer en un empleo donde UD es sujeto a abuso físico, sexual o donde el abuso verbal provoca una tensión innecesaria.

El Manejo Apropiado de Dinero

A menudo se les pide a los Proveedores Individuales que vayan de compras por los Clientes. Esto involucra gastar el dinero del Cliente y devolver el cambio después de las compras. UD puede protegerse y mantener la confianza del Cliente llevando a cabo los siguientes pasos:

- Si se le pide que tome dinero de la cartera o billetera del Cliente, insista que el Cliente lo vea.
- Pídale al Cliente que verifique la cantidad de dinero que UD toma y escriba la cantidad en una libreta de anotaciones, o en un papel o en una lista de compras. La libreta de anotaciones ofrece un registro más permanente.

- Cuente el cambio y pídale al Cliente que ponga sus iniciales en el recibo cuando se lo entregue.
- Nunca le preste dinero al Cliente.
- Nunca le pida prestado dinero al Cliente, aún si el Cliente se lo ofrece.
- Nunca le pida al Cliente contribuir, unirse, o comprar nada.

A menos que UD sea un familiar o un amigo íntimo, UD no debería involucrarse en los asuntos legales ni financieros del Cliente. UD no debería de tener poder de abogado o estar designado en un testamento del Cliente. Sin embargo, UD debería preguntarle al Cliente o a su familia que debería UD hacer en caso de una emergencia.

El Proveedor Individual de IHSS como Reportero Obligado (Mandated Reporter, traducción al inglés)

La ley de California requiere que las personas que trabajan estrechamente con niños, con personas discapacitadas y con ancianos, reporten signos de negligencia, sospechas de abuso/maltrato o de explotación. El abuso a niños se reporta a Child Protective Services (CPS, sus siglas en inglés o Servicios de Protección de Niños) y el abuso a adultos se reporta a Adult Protective Services (APS, sus siglas en inglés o Servicios de Protección de Adultos) al 1-800-510-2020 se habla español). UD también puede llamar a la policía local o al Departamento del Alguacil o (Sheriff's Department), para reportar sospechas de abuso. El no hacer un reporte podría resultar en una multa de \$5,000 y/o hasta seis meses de cárcel.

El abuso criminal a ancianos y los adultos dependientes incluye: el uso indebido de las finanzas; maltrato físico o sexual; malos tratos; asalto; agresión; negligencia; intimidación; castigo cruel; abandono; restricción física sin razón; cualquier trato que cause dolor o sufrimiento mental o físico, y la privación prolongada de alimentos, de agua o de algún tratamiento médico. El abuso a niños incluye lesiones físicas, negligencia, castigo cruel o excesivo, abuso sexual, asalto y explotación.

El abuso puede ocurrir cuando una persona depende de alguien más para su cuidado. Las personas de cualquier edad que estén enfermas o discapacitadas pueden estar en riesgo de abuso/maltrato por parte de un Proveedor Individual, un miembro de la familia, amigo o vecino. Estar al cuidado de un adulto dependiente o de un niño puede ser estresante, especialmente si la persona dependiente vive en su hogar. Se espera que el Proveedor Individual que esté pasando por este tipo de presión solicite ayuda. El trabajador social de IHSS podría proporcionar a los Proveedores Individuales recursos de apoyo en su

comunidad. Si UD, como Proveedor Individual, observa signos de negligencia o abuso/maltrato, UD tiene la obligación de informar sus observaciones a Adult Protective Services o Child Protective Services (Servicios de Protección de Adultos o a los Servicios de Protección de Niños) tal como se describe arriba. Pero UD también podría compartir sus observaciones con el trabajador social de IHSS y/o informarle a la persona que sospecha que está siendo abusada sobre los recursos disponibles.

Algunas señales de abuso incluyen¹

Abuso Físico

- Cortadas, laceraciones, moretones, verdugones
- Cualquier lesión que sea incompatible con el historial de salud del Cliente o que no se haya atendido apropiadamente.
- Mala condición de la piel o falta de higiene.
- Ausencia de pelo y/o hemorragias en el cuero cabelludo.
- Deshidratación, desnutrición o pérdida de peso inexplicable.
- Quemaduras de cigarrillo o marcas de cuerdas.
- La ropa o la cama sucia y/o mojada
- Coacción física, o encerramiento. Un Cliente **no debe** ser encerrado en habitaciones, atado o sobre medicado.
- Empujar, dar empujones o abofetear.
- Insinuaciones sexuales no deseadas, que pueden incluir el asalto logrado de manera obligada mediante intimidación, fuerza o miedo.

Abuso Financiero

- Actividad inusual o inapropiada en la cuenta bancaria del Cliente.
- Firmas en cheques y otros documentos que no se parezcan a la firma del Cliente.
- Un “Poder de Abogados” firmado recientemente o cambios recientes en un Testamento, cuando el Cliente es claramente incapaz de tomar esas decisiones.
- La falta de artículos básicos que el Cliente puede comprar, tal como ropa, alimentos o medicinas.
- Facturas sin pagar, la renta vencida, cuando se supone que alguien debería estar pagando las cuentas.

¹ Agradecimiento a La Prevención al Abuso de Ancianos por el permiso de imprimir estos indicadores

- Desaparición de artículos personales, tales como cubiertos de plata, joyas o tarjetas de crédito.
- Extorsión o fraude.
- Deliberado aislamiento de amigos y familiares del Cliente.

Auto Abandono

- Inhabilidad para manejar las finanzas.
- Inhabilidad para manejar actividades de la vida diaria, incluyendo cuidado personal, compras, preparación de comida, quehaceres domésticos, etc.
- Acciones suicidas, vagar errante, rechazo a la atención médica, aislamiento.
- Falta de instalaciones sanitarias o de servicios públicos, vivienda plagada de animales u otras condiciones peligrosas.
- Cambios en el funcionamiento intelectual, confusión, desorientación y falla de la memoria.

Negligencia por parte del Proveedor Individual

- Riesgos de seguridad en el medio ambiente.
- Desatención en erupciones o sarpullido en la piel, llagas, piojos.
- Falta de la persona responsable en proporcionar las necesidades básicas tales como alimento, agua, cuidado personal, vivienda y cuidado médico.

Abuso/maltrato por parte del Proveedor Individual

- Es posible que no se le dé al anciano o al adulto dependiente la oportunidad de hablar por su propia cuenta
- Los miembros de la familia o Proveedor(es) Individual(es) “culpan” al anciano o adulto dependiente (por ejemplo, describiendo la incontinencia como un acto deliberado o a propósito)
- Comportamiento agresivo (amenazas, insultos, hostigamiento) por parte del Proveedor Individual de cuidados hacia el anciano o adulto dependiente
- El Proveedor Individual tiene problemas con alcohol o drogas.
- Coqueteos, timidez, etc., como posibles indicadores de una relación sexual inapropiada
- Aislamiento social de la familia, restricción de las actividades del adulto dependiente dentro de su unidad familiar
- Recuentos conflictivos de incidentes por parte de la familia, amistades y la víctima

- Mala voluntad o renuencia por parte de los miembros de la familia u otro Proveedor Individual en cooperar con el Proveedor de servicios en la planificación e implementación del cuidado del Cliente.
- Una actitud Inapropiada, injustificada y defensiva por parte del Proveedor Individual.

Abuso Psicológico

- Temor de hablar abiertamente.
- Historias conflictivas poco probables.
- Confusión, desorientación, negación, agitación, depresión.
- Miedo exagerado.
- Agresiones verbales, amenazas y acosos.
- Retención de apoyo emocional.
- Abandono por parte de la persona comprometido(a) en proveer cuidado al individuo

Capítulo 10: La Salud

Cambios Normales por Envejecimiento

Muchos de los cambios que se pueden observar en las personas de edad avanzada van de acuerdo al proceso normal de envejecimiento.

Cambios Normales del Corazón:

- Disminución del rendimiento cardíaco (disminución de la reserva cardíaca)
- Disminución de la elasticidad de los vasos sanguíneos

Cambios Normales en los Pulmones

- Menor elasticidad del tejido intercostal (entre las costillas) y disminución de la capacidad respiratoria
- Aumento del aire residual en los pulmones (disminución de la capacidad expiatoria)
- Disminución del número de cilios; deshidratación del tejido que recubre los bronquios
- Disminución de la efectividad de la tos

Cambios Normales en el Aparato Digestivo, sentido de olfato y de gusto

- Disminución del número de papilas gustativas (resultando en una sensación prolongada de los sabores amargos y agrios)
- Disminución del olfato
- Disminución de la producción de saliva, encimas y ácidos digestivos
- Disminución de la absorción de nutrientes
- Disminución de la capacidad del hígado para filtrar toxinas

Cambios Normales en el Tracto Urinario:

- Una marcada disminución de la función renal (riñón)
- Disminución de la capacidad renal para regular la sal y filtrar productos de desecho
- A menudo una disminución de la capacidad de la vejiga
- Aumento del tamaño de la glándula prostática en hombres

Cambios Normales en Músculos, Huesos, Tendones y Ligamentos:

- El Cartílago se encoje entre las vértebras de la espina dorsal. Los discos se comprimen a través del tiempo. La “disminución promedio de 2” pulgadas (o sea 5cm) en la estatura es común.
- Para aquellas personas que no hacen ejercicio:

- Los huesos se hacen quebradizos y porosos
- Disminuye la tonicidad y fuerza muscular
- Las articulaciones se hacen más rígidas y menos flexibles.

Cambios Normales en la Piel, Cabello y Uñas:

- Disminución de la circulación sanguínea en la piel
- Pérdida de glándulas sebáceas en la piel
- Pérdida de glándulas sudoríparas (del sudor)
- Adelgazamiento del espesor de la capa epitelial de la piel
- Disminución del tejido adiposo directamente debajo de la piel
- Pérdida del color del cabello y aumento del grosor del cabello
- "Afinamiento" del cabello y desaparición del cabello del cuerpo
- Las uñas se hacen mas quebradizas y gruesas.

Cambios Normales en la Visión:

- Disminución de la capacidad para ver detalles pequeños
- Pérdida de adaptación visual (a la percepción de la profundidad, de la claridad a la oscuridad)
- El área visual disminuye
- Cambios en la percepción de los colores (dificultad para distinguir un color de otro, los colores se ven menos claros a causa de los lentes)
- Problemas oculares tales como cataratas, glaucoma y degeneración macular

Cambios Normales en la Audición:

La pérdida de la audición es potencialmente el deterioro sensorial más perjudicial. Aproximadamente entre el 30 y 50% de las personas de edad avanzada sufren una significativa pérdida de la audición la cual afecta sus vidas. La pérdida de la audición puede causar problemas en la comunicación y en las relaciones, así mismo puede crear aislamiento, ansiedad y depresión.

- Pérdida de la audición de sonidos de alta frecuencia
- Dificultad para distinguir las consonantes (S, Z, T, K)
- Acumulación de cerilla

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- No grite; disminuya el tono de su voz.
- Hable en forma clara y distinta
- Colóquese de frente a la persona. Colóquese a la altura de los ojos de la persona.
- Retire de su boca elementos tales como goma de mascar, comida, cigarrillos y las manos.

- Use expresiones faciales, gestos, objetos y el tacto en su comunicación a fin de facilitar la comprensión de su mensaje.
- Reduzca el ruido ambiental.
- Háblele hacia el oído con mejor capacidad auditiva (si la persona oye mejor de un oído que de otro).
- Promueva el uso de un auxiliar auditivo eficaz.

Cambios Normales en el Sistema Nervioso:

- Los nervios responden con mayor lentitud a la estimulación, especialmente cuando se los expone a estímulos múltiples.
- El recorrido de los impulsos nerviosos hacia y desde el cerebro es más lento.
- Cambian los hábitos del sueño (disminución del sueño profundo y de la capacidad para soñar).
- Disminución de la sensibilidad al dolor u otras molestias (respuesta tardía al tacto o ser tocados).
- Disminución en la producción de anticuerpos.
- Disminución en las hormonas (estrógenos, tiroides, insulina).
- Disminución en la efectividad de los reflejos del tobillo

Cambios Normales en el Cerebro, Inteligencia, Aprendizaje y Memoria:

- La velocidad de retención y el grado total de retención de la memoria disminuyen lentamente a partir de los 22 años de edad.
- Al cerebro le lleva más tiempo buscar y recuperar información.
- La capacidad intelectual, de discernimiento, comprensión y retención del material aprendido no cambian con el transcurso del tiempo

Enfermedades No Transmisibles

El Cáncer

El término general “cáncer” se emplea para describir varios tipos de tumores o células malignas. Las células malignas son aquellas que se desarrollan en el tejido sano y lo invaden. Las células malignas también se pueden expandir en todo el cuerpo.

Al Cáncer, por lo general, se le trata de alguna de las siguientes maneras:

- Cirugía: Se extirpa el tumor y/o las células anormales son removidas del cuerpo.

- Quimioterapia: Se administran medicamentos que destruyen las células cancerosas. Estos medicamentos tienen muchos efectos secundarios y también pueden dañar células sanas.
- Radiación: Se aplican rayos sobre el tumor. La radiación destruye las células del tumor pero también puede dañar las células sanas.
- Sea sensible al estado físico y emocional del Cliente.

Señales de Advertencia sobre el cancer según la Sociedad Estadounidense del Cáncer. (The American Cancer Society)

1. Cambios en los hábitos de evacuación intestinal o de la vejiga
2. Una llaga que no cicatriza
3. Sangrado o secreción inusual en una herida o abertura del cuerpo
4. Una bola o protuberancia o engrosamiento en un seno o en alguna otra parte del cuerpo
5. Constante indigestión o dificultad para tragar
6. Cambio evidente en una verruga o lunar

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

La manera en que el Proveedor Individual apoye y asista al Cliente con cáncer dependerá en como el cáncer y su tratamiento está afectando la habilidad del Cliente al valerse por sí mismo.

- En general, una buena nutrición es muy importante, asegurándose de que el Cliente ingiera suficientes calorías, líquidos y proteínas.
- También es importante tomar medidas que proporcionen confort y comodidad al Cliente ya que ayudan a disminuir su dolor.

La Enfermedad Cardiovascular (Enfermedad Cardiaca)

Una enfermedad cardiovascular afecta el corazón o los vasos sanguíneos en el cuerpo; representa la causa principal de muerte en nuestro país y muchas de las personas que padecen esta condición pueden requerir cuidados especiales.

El Ataque Cardíaco (Infarto del Miocardio o MI sus siglas en inglés, Myocardial Infarct) se produce cuando no pasa sangre al corazón, ya sea a causa de un coágulo o de la obstrucción de una de las arterias que alimenta a dicho músculo. Como consecuencia, el tejido cardíaco afectado muere y causa dolor de pecho (Angina de pecho). Dependiendo que parte del corazón sea afectada, el ataque al corazón puede causar que éste deje de latir.

Insuficiencia Cardíaca Congestiva (CHF sus siglas en inglés-Congestive Heart Failure) se produce cuando el músculo cardíaco no bombea sangre de manera eficiente y se acumula líquido en los pulmones y/o en la parte inferior de las piernas. La CHF puede producir falta de aire y/o la hinchazón de tobillos y piernas. Una persona que padece CHF debe obedecer las indicaciones médicas y reducir el consumo de sal en su dieta.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Mantenga un registro del peso del Cliente.
- Ayude al Cliente a elegir una dieta baja en sal, si lo ha ordenado el doctor.
- Contribuya a la conservación de energía del Cliente en la realización de sus actividades cotidianas.
- Averigüe si el Cliente tiene o toma comprimidos de nitroglicerina (NTG) y/o aspirinas.
- Motive y aliente al Cliente a asistir a todas las citas médicas.

La Embolia o Accidente Cerebro Vascular (Infarto Cerebral) CVA sus siglas en inglés “Cerebral Vascular Accident”.

El CVA se produce cuando existe una interrupción de irrigación sanguínea al cerebro, ya sea por un coágulo, la obstrucción de una arteria, o por una hemorragia cerebral. Ya que una zona del cerebro fue dañado, la parte del cuerpo o función controlada por dicha zona del cerebro también se verá afectada. La debilidad, dificultades en el habla, problemas de comportamiento y dificultad para tragar, entre otras cosas, pueden ser resultado de un accidente cerebro vascular (CVA).

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

La manera en que el Proveedor Individual apoye y asista al Cliente dependerá de cuales funciones fueron afectadas por la Embolia (infarto cerebral).

Para debilidad de un solo lado del cuerpo:

- Utilice los términos “derecho” o “izquierdo”, en lugar de “bueno” o “malo”.
- Facilite la ambulación y el traslado de la persona sosteniendo el lado afectado.
- Ayúdelo a vestirse, vistiendo primero el lado afectado, y desvistiendo primero el lado sano.
- Utilice la vestimenta y el equipo adaptable que corresponda.

- Dedique suficiente tiempo en la realización de cualquier actividad.
- Asegúrese de que el hogar esté libre de obstáculos que sean posibles riesgos de tropiezo

Dificultad en el habla o el idioma:

- Realice preguntas y dé instrucciones simples y una a la vez.
- Trate de usar preguntas cuyas respuestas sean “sí” o “no”.
- Utilice una pizarra.
- Utilice lo mas que pueda un lenguaje no verbal, a través de gestos, expresiones faciales, o señas
- Si el Cliente puede escribir, facilítele papel y lápiz.

Dificultad para tragar:

- De alimentos blandos o líquidos espesos, ya que los líquidos normales como el agua son muy difíciles de tragar sin ahogarse.
- Dedique suficiente tiempo a la ingesta de alimentos.

La Embolia o infarto cerebral puede producir efectos devastadores en el Cliente causando frustración, enojo y depresión. El aprender nuevamente a realizar las tareas que siempre se pudieron realizar es un proceso difícil y lento. Demuestre su apoyo y optimismo siempre que la persona tenga un progreso. Motive al Cliente a asistir a sus citas de terapia y a realizar los ejercicios.

Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica o (COPD) Chronic Obstructive Pulmonary Disease.

Esta es una enfermedad progresiva e irreversible que se caracteriza por la dificultad que la persona tiene para respirar debido a un problema en los pulmones o en los bronquios. El asma, la bronquitis crónica, y el enfisema pulmonar son ejemplos de COPD. La principal causa de esta enfermedad es el hábito de fumar.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Evite usar perfumes
- Pregúntele al Cliente acerca de los olores en los productos de limpieza, como el cloro
- Incite al Cliente a tener una buena nutrición y a la ingesta frecuente de pequeñas porciones de comida
- Dedique tiempo suficiente a la realización de actividades
- Tenga previsto períodos de descanso frecuentes
- Tenga presente que el Cliente tendrá días buenos y días malos

Enfermedad de la Arteria Coronaria (CAD, Coronary Artery Disease).

CAD consiste en el endurecimiento de las arterias (arteriosclerosis) o la formación de placas en los vasos sanguíneos (aterosclerosis), las cuales reducen el espacio a través del cual la sangre circula. Esta enfermedad se manifiesta con el paso del tiempo y requiere de tratamiento y evaluación médica.

Hipertensión (presión sanguínea alta) comúnmente llamado el “asesino silencioso” dado que no presenta signos visibles. La presión sanguínea alta daña los sistemas del organismo con el paso del tiempo y puede causar una enfermedad muy grave.

Estos son los signos y síntomas de un ataque cardiaco; se considera una emergencia y UD debe llamar al 911

- Un repentino y agudo dolor en el pecho que puede extenderse a lo largo del brazo izquierdo o hasta la mandíbula. A menudo, se describe como una sensación de aplastamiento, presión u opresión
- Sudoración
- Náuseas
- Dificultad para respirar
- Mareo
- Agitación o ansiedad
- La piel puede tornarse pálida o grisácea, fría y húmeda
- Pulso débil e irregular

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Brinde apoyo al Cliente en la implementación de una dieta baja en sal, según las indicaciones médicas; eliminando la cafeína y nicotina; realizando actividad física moderada; reduciendo alimentos altos en grasa; disminución del nivel de estrés; control periódico de la presión sanguínea; y tomar los medicamento recetado por el médico.
- Ayude al Cliente a mantener el peso corporal ideal.

Demencia y Mal de Alzheimer

La demencia se refiere a una pérdida general de las funciones intelectuales (tales como la memoria, razonamiento, concentración, atención, abstracción, y la disminución de la capacidad del habla) además de cambios en la personalidad (y sólo en algunas ocasiones, desorientación). La demencia, ya sea relacionada con la enfermedad de Alzheimer, el mal de Parkinson o alguna otra condición

médica, se presenta en forma gradual y aún no se ha descubierto una cura. La condición atraviesa las siguientes etapas:

- La persona puede experimentar pérdida de memoria, comprensión y discernimiento, cambios en la personalidad, confusión mental, dificultades en el habla y grave pérdida del sentido de orientación.
- La persona eventualmente, puede presentar episodios de incontinencia, desvariar y manifestar cambios en su comportamiento.
- La persona eventualmente dependerá totalmente de los demás.

El inicio de La enfermedad de Alzheimer comienza a manifestarse de manera sutil. Puede presentarse a cualquier edad, pero existe una mayor frecuencia cuando la persona llega a la edad de los 80s o 90s. Las personas que contraen la enfermedad a una edad mas joven (a partir de los 50 o 60 años) se desmejoran más rápidamente (experimentaran un declive más acelerado). El tiempo promedio de vida para quienes padecen esta enfermedad es de 7 a 8 años, aunque también puede considerarse normal el término que abarca de 3 a 15 años.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Instale alarmas en puertas y ventanas.
- Tenga en cuenta que ciertas personas con demencia pueden desarrollar una extraordinaria fuerza física. Dicha fuerza física se manifiesta al tomarse de una barra o del brazo de quien los cuida.
- Hable con oraciones cortas y simples.
- Los Proveedores Individuales necesitan dar constantes recordatorios a los Clientes para ayudarlos a mantenerse enfocados
- Los Proveedores Individuales deben ser pacientes cuando estén trabajando con personas que padecen demencia.

Diabetes

La diabetes es una enfermedad crónica del páncreas. Cuando se padece de diabetes, el páncreas no produce la hormona llamada insulina o produce una cantidad insuficiente de la misma. Sin insulina, el organismo no puede usar el azúcar apropiadamente para alimentar las células del cuerpo. Como consecuencia, aumenta el nivel de azúcar (glucosa) en el torrente sanguíneo.

La diabetes es un problema de salud muy grave y puede dañar órganos vitales si no se la trata de forma adecuada.

Tipo 1 o Diabetes Dependiente de Insulina significa que la persona que la padece debe administrarse insulina a diario y ajustarse a una dieta especial. Este tipo de diabetes suele manifestarse en la niñez. Las causas de la diabetes Tipo 1 son aún desconocidas pero podrían incluir el estrés, predisposición genética, una lesión o una enfermedad.

Tipo 2 o Diabetes No Dependiente de Insulina usualmente ocurre en personas mayores de 40 años de edad quienes tienen sobrepeso y hábitos alimenticios deficientes. Otras causas son hereditarias y por estrés. La Tipo 2 es, generalmente, menos severa que la diabetes Tipo1. Aproximadamente el 90 por ciento de las personas con diabetes tipo2 a menudo, pueden controlar su enfermedad, por un tiempo, con una dieta modificada, pruebas de sangre periódicas, ejercicio físico y medicamento oral recetado por el médico. A medida que avanza la enfermedad, pueden necesitar el uso de insulina o la combinación de medicamentos orales y tratamientos inyectables.

Los objetivos de tratamiento en ambos tipos de diabetes son los mismos:

- Mantener niveles consistentes de azúcar en la sangre
- Buen control del nivel de azúcar en la sangre a fin de evitar problemas a corto y largo plazo
- Control del peso y conciencia general de la ingesta nutricional
- Evitar las complicaciones derivadas de la diabetes tales como enfermedades oculares o renales
- Evitar las grasas saturadas y el colesterol que pueda contribuir a los problemas cardiovasculares, los cuales son una frecuente complicación de la diabetes

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Un Cliente con diabetes puede hacer varias cosas para mantener la enfermedad bajo control y disminuir el riesgo de que ocurran otras complicaciones. UD, como Proveedor Individual, puede apoyar al Cliente conociendo y comprendiendo algunas de las siguientes medidas.

- Las comidas deben ingerirse en forma regular y de manera moderada.
- No se deben saltar los alimentos después de administrarse insulina.

- Un nutricionista a menudo puede diseñar una dieta apropiada basada en lo que a la persona le gusta o disgusta. Un nutricionista puede además asesorar al Cliente en como modificar su dieta cuando esté enfermo.
- Preste mucha atención a la apariencia de la piel, especialmente de las piernas y los pies. Es aconsejable evitar vestimentas que restrinjan la circulación, como las medias con elástico ajustado o ligas o calzado que no queden bien.
- Tenga en cuenta que la actividad física influye al nivel de azúcar en la sangre. Cuando se realiza una nueva o inusual actividad física, asegúrese que el Cliente lleve consigo alguna forma de azúcar de acción rápida.
- El Cliente con diabetes debe de llevar consigo el brazalete o collar de alerta médica nombrado Medic Alert, así logra obtener ayuda mas rápidamente en una emergencia en donde el/ella no puedan darse a entender verbalmente.
- Un nivel bajo de azúcar en sangre podría ser una situación de emergencia muy peligrosa. El Cliente debe tener un plan acerca de que hacer o que medidas tomar cuando el nivel de azúcar en la sangre baje demasiado.
- Monitorear la sangre periódicamente.
- Ayude a el/la Cliente(a) a revisar sus pies diariamente.

La Disfagia

La disfagia es una condición en la que el Cliente presenta dificultad para masticar y tragar los alimentos. La disfagia, generalmente, se produce como consecuencia de una Embolia (infarto cerebral) o de alguna otra condición neurológica como la enfermedad de Lou Gehrig, la esclerosis múltiple o el mal de Parkinson. En ocasiones, los Clientes con discapacidad de desarrollo tienen dificultades para tragar. La persona que padece disfagia necesita ingerir alimentos que sean preparados de una manera que el Cliente no corra riesgo de ahogarse con ellos o de aspirarlos. Al alimentar a un Cliente con disfagia, recuerde los siguientes puntos:

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Asegúrese de que el Cliente esté sentado lo más recto posible. Preste especial atención cuando esté alimentando a personas que no estén atentas o alertas y sin capacidad de reacción.
- Asegúrese de que la cabeza del Cliente esté hacia adelante y su mentón hacia abajo.
- Nunca alimente a un Cliente mientras está recostado.

- Siéntese al nivel del Cliente, ubicándose a su misma altura. De esta manera, el Cliente no tendrá que mirar hacia arriba o hacia abajo para recibir su alimento, lo que posiblemente causaría que el alimento se caiga de su boca o se ahogue con un bocado.
- Esté atento a la acumulación de alimento en las mejillas. De suceder, retire el alimento acumulado y sugiérale al Cliente que mastique despacio.
- Alimente al Cliente lentamente. No lo apresure. Asegúrese de que la ingesta de alimentos sea una experiencia placentera. No hable con otros. Charle con el Cliente que está ayudando a comer.
- Es posible que necesite guiar al Cliente cuando lo esté alimentando con frases tales como “mastique muy bien todo el bocado”, “pase bocado dos veces,” o “despeje su garganta.”

Los alimentos sólidos son los más apropiados dado a que se mantienen unidos en la boca o en forma. Algunos ejemplos son:

- Platillos con huevo, como el soufflé o quiche
- Guisos o estofados
- Ensalada con carne, huevo o atún
- Frutas enlatadas
- Quesos blandos como el requesón o el queso crema
- Carnes blandas (puede ser necesario molerlas o hacerlas puré)
- Natilla y pudín
- Pastel de queso, Tartas, pasteles (puede ser necesario mojarlos con leche)
- Cereales servidos calientes (como avena)
- La mayoría de las verduras cocinadas en salsas o guisos
- Gelatina

Los alimentos sólidos que pueden causar dificultades al tragar para algunos Clientes son aquéllos que se desmoronan, como por ejemplo:

- Pan seco, galletas
- Papitas fritas y frutos secos como nueces
- Puré de Manzana diluida
- Arroz sencillo
- Cereales calientes diluidos
- Carne molida sencilla que se separa en trozos al masticarla
- Chícharos o maíz cocidos

Otros alimentos sólidos que pueden ser problemáticos para tragar debido a su gran tamaño o a su consistencia viscosa (pegajosa), son:

- Pan blanco fresco
- Mantequilla de maní
- Puré de papas sencillo
- Plátanos
- Frijoles refritos
- Cereales de salvado
- Trozos de carne sencillos
- Verduras crudas y algunas frutas

Los líquidos son más difíciles de beber si están muy diluidos tales como el agua o el jugo de manzana. Algunas personas necesitan que los líquidos sean espesos para poder beberlos. Use un espesante a base de almidón en lugar de los de base de goma o de fibra, a fin de que al Cliente sea capaz de descomponer el espesante durante el proceso digestivo. Algunos líquidos son naturalmente más espesos y pueden ser más fáciles de tragar tales como:

- Jugo de verduras, jugos congelados, frutas en puré
- Néctares y pudines
- Ensure Plus; Sustacal HC; Nutren 2.0 u otros suplementos
- Sopas Cremosas
- Malteada o licuado con leche, rompopo, yogur
- Algunos líquidos de consistencia espesa
- Helado o sorbete

Cada Cliente necesitara ser evaluado por un terapeuta ocupacional o un terapeuta del habla para determinar lo que el Cliente puede y lo que no puede manejar. Los espesantes comerciales son muy útiles ya que se pueden agregar hasta que el alimento adquiera la consistencia deseada. Otros espesantes pueden ser:

- Puré de papas instantáneo en polvo, cereal de arroz para bebés
- Almidón de maíz (debe estar cocido) leche descremada en polvo
- Hojuelas de fruta y verdura

La Epilepsia

Esta enfermedad se caracteriza por los ataques epilépticos. Un ataque epiléptico consiste en un aumento repentino de la actividad eléctrica de una parte del cerebro. El ataque puede originarse en un área con síntomas específicos y localizados o se puede expandir a todo el cerebro, produciendo pérdida del

conocimiento y temblor corporal. La descarga repentina de la actividad eléctrica puede tener varias causas desde epilepsia hasta lesiones en la cabeza. Existen varios tipos de ataques epilépticos, pueden ser leves o severos. El uso de medicamentos es efectivo.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- No coloque nada en la boca del Cliente durante un ataque o convulsión epiléptica.
- De ser posible, gire al Cliente sobre uno de sus lados a fin de minimizar riegos en caso de vómito.
- No le ofrezca nada de comer ni de beber.
- Apoye al Cliente a tener atención médica permanente, incluyendo la toma de medicamentos recetados por el médico.
- Lleve un registro de los ataques, indicando la hora, fecha, duración, y el estado del Cliente después del ataque.
- Marque al 911 (al menos que el doctor del Cliente le haya dado otras instrucciones).
- Esté preparado para contestar preguntas sobre el medicamento para convulsiones o ataques de epilepsia que usa el Cliente (si es posible).

Enfermedades / Trastornos Mentales

La enfermedad mental, es un padecimiento como los trastornos que afectan el funcionamiento físico y padecimientos físicos. La enfermedad mental presenta signos y síntomas, y afecta la capacidad funcional del cuerpo, y es tratable. Existen más de 100 tipos de enfermedades mentales.

Las enfermedades mentales pueden ser causadas por problemas físicos tales como desequilibrios químicos, alteraciones físicas a nivel cerebral, o bien la causa puede ser desconocida. El uso de medicamento es, a menudo, muy efectivo. Recuerde que el comportamiento de una persona que padece una enfermedad mental es a causa de dicha enfermedad mental.

Asegúrese en observar comportamientos específicos de la persona, y no se base únicamente en el diagnóstico. Algunos tipos de enfermedades/trastornos mentales pueden incluir fobias, depresión, paranoia, pensamiento anormal (esquizofrenia) o enfermedad bipolar (anteriormente conocida como desorden maniaco depresivo).

Las clases básicas de enfermedad mental son:

1. Trastornos del pensamiento
2. Trastornos de la personalidad
3. Trastornos del estado de ánimo (emocionales)

Los Trastornos del Pensamiento se caracterizan por una disminución de la capacidad para pensar en forma clara y lógica. A menudo, la persona que padece esta alteración se expresa verbalmente en forma incoherente y confusa (absurda), y le resulta difícil participar en una conversación. Los signos que normalmente se observan son:

- Delirios: cuando la persona cree que otros están conspirando en su contra o que oyen sus pensamientos. Los delirios pueden provocar comportamientos extraños
- Alucinaciones: cuando sólo esa persona oye, ve o siente algo. Él/Ella escucha voces que le advierten de algún peligro o que le dicen qué hacer. Él/Ella también puede oír varias voces manteniendo una conversación
- Aislamiento social (Retirarse de la interacción con otros)
- Insensibilidad emocional (Falta de expresión emocional)
- Apatía

La esquizofrenia es un trastorno mental grave y generalmente crónico que afecta la capacidad de pensar y comunicarse en forma clara, tomar decisiones y comprender la realidad. Una persona que padece esquizofrenia puede presentar varios síntomas a la vez o diversos síntomas en diferentes momentos.

Aunque la esquizofrenia no tiene cura, usualmente se puede controlar. Algunas personas que padecen esquizofrenia consumen grandes cantidades de cafeína y cigarrillos (en ocasiones hasta 7 u 8 paquetes por día). El trabajador social de IHSS puede ayudarlo a manejar este problema con la persona. El riesgo de suicidio en este grupo de personas es alto.

Los Trastornos de la Personalidad existen cuando los patrones usuales de pensamiento, comportamiento, percepción y sentimiento de una persona son inflexibles e inadaptados. Los trastornos de la personalidad se caracterizan por un comportamiento rígido e inflexible y una dificultad para adaptarse que impide la capacidad de la persona a relacionarse con los demás y a funcionar en sociedad.

Algunos de los tipos de trastornos de la personalidad incluyen: obsesivo - compulsivo, antisocial, narcisista, histriónico, evasivo, dependiente y trastorno

límite de la personalidad (o también conocido como *borderline*). Algunos trastornos se mejoran con medicamentos.

Los Trastornos del Estado de Animo (emocionales) son alteraciones en el estado de humor. Los dos trastornos anímicos básicos son la enfermedad bipolar y la depresión.

La enfermedad bipolar (maníaco-depresivo) se caracteriza por la alternancia entre períodos de mucha alegría o frenesí incontenibles y depresión. Esta condición requiere de un tratamiento de medicamentos a largo plazo.

La depresión afecta a 19 millones de personas anualmente. Afecta los pensamientos de la persona, el ánimo, el organismo así como los hábitos de sueño y alimentarios. Lo que la persona piense y siente de sí misma también se puede ver afectado. La enfermedad depresiva a menudo interfiere con la capacidad de la persona para funcionar normalmente, lo cual puede causarle sufrimiento tanto a la persona que lo padece, así como impactar fuertemente a sus seres queridos.

La depresión se caracteriza por un “estado de ánimo bajo”. Una persona deprimida puede mostrar desinterés en sus actividades cotidianas o experimentar cambios en el apetito y en los hábitos de sueño. También puede expresar sentimientos de desesperación, falta de valor, y pensamientos suicidas. En ocasiones, los síntomas de la depresión pueden ser muy similares a los de la demencia. La depresión se considera crónica o clínica después de transcurridos tres meses desde que se presentaron los primeros síntomas.

Es importante recordar que una persona que padece un trastorno de depresión necesita tratamiento. No se puede esperar que una persona con depresión deje de padecerla en forma inmediata como por arte de magia.

Cambios en el comportamiento:

- Llanto, desconsuelo, o incapacidad para llorar
- Aislamiento social
- Retraso psicomotor
- Agitación
- Intento de suicidio

Cambios a nivel Cognoscitivo (procesos mentales relacionados con el conocimiento, el pensamiento, el aprendizaje y el discernimiento):

- Percepción negativa de sí mismo/sentimiento de bajo estima
- Expectativas Negativas del futuro

- Sentimiento de culpa
- Indecisión
- Desamparo
- Desesperanza
- Disminución en la atención/concentración
- Pérdida de memoria
- Pensamiento restringido o “estrecho”

Cambios emocionales:

- Tristeza
- Culpabilidad
- Ansiedad
- Enojo

Cambios físicos:

- Trastornos del sueño
- Trastornos alimenticios
- Estreñimiento
- Pérdida o aumento de peso
- Disminución de la energía o fatiga crónica
- Dolor de origen inexplicable
- Dolencias físicas imprecisas

Tratamiento:

La depresión es uno de los trastornos mentales más tratables. Algunas personas se pueden curar completamente. Los tratamientos utilizados incluyen medicamentos y psicoterapia.

Reconociendo signos de Depresión y posible Suicidio²

- **Hablar acerca de la muerte:** todo comentario relativo a morir, desaparecer, saltar, dispararse a sí mismo, y otras formas de autolesionarse.
- **Una Pérdida reciente:** como consecuencia de muerte, divorcio, una separación, fin de una relación, pérdida del empleo, de dinero, clase social o estatus social, de la confianza en sí mismo, de la autoestima, de la fe religiosa, pérdida del interés en los amigos, en el sexo, en pasatiempos, en las actividades que solía disfrutar.

² Cortesía de San Francisco Suicide Prevention (Prevención de Suicidios de San Francisco)
– www.sfsuicide.org

- **Cambios en la personalidad:** triste, aislado, irritable, ansioso, cansado, indeciso, apático.
- **Cambios en el comportamiento:** no se puede concentrar en la escuela, en el trabajo, en las tareas cotidianas.
- **Cambios en los hábitos de sueño:** insomnio, a menudo despertándose temprano, o quedándose dormido hasta más tarde, con pesadillas.
- **Cambios en los hábitos alimenticios:** pérdida del apetito y de peso o comiendo en exceso.
- **Disminución del deseo sexual:** impotencia, trastornos en la menstruación (a menudo, ausencia de períodos menstruales).
- **Temor de perder el control:** a volverse loco, a lastimarse a sí mismo o a los demás.
- **Baja autoestima:** sensación de poca valía (valor), vergüenza, culpa agobiante, odio a sí mismo, pensamientos como “todos estarían mejor sin mí”.
- **Ninguna esperanza para al futuro:** creer que las cosas nunca mejorarán; que nada cambiará.

Los adultos mayores corren más riesgo de suicidarse que los adultos más jóvenes. Dentro de la población de adultos mayores, los hombres de raza blanca mayores de 85 años tienen la tasa más alta de suicidio.

La persona que tenga pensamientos suicidas o el familiar que sospeche que uno de sus seres queridos está contemplando el suicidio, puede comunicarse con el médico de atención primaria, con un profesional de la salud mental, con una sala de emergencias, o con la línea telefónica local de prevención del suicidio.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Muestre compasión y empatía.
- Los Proveedores Individuales deben evitar comportarse o tomar actitudes de manera personal cuando están trabajando para alguien con enfermedades mentales.
- Los Proveedores Individuales deben de reconocer la frustración del Cliente y mostrar empatía.

Prevención del Suicidio: Mitos o Realidades

La gente que habla de suicidio no lo comete -- (el suicidio sucede sin aviso)

MITO: Aunque el suicidio puede ser un acto impulsivo, a menudo se pensó con cuidado y se comunicó a los demás, pero la gente ignoró las señales.

Hablar acerca del suicidio puede darle la idea de suicidarse a alguna persona...

MITO: Preguntar acerca del suicidio sin asombro o desaprobación demuestra que UD toma en serio a la persona y que está respondiendo a su dolor.

La tasa de suicidio es más alta en personas de bajos ingresos...

MITO: El suicidio no distingue posición económica. Ocurre en forma proporcional entre todas las clases sociales.

Más hombres se suicidan que mujeres

REALIDAD: Aunque las mujeres intentan suicidarse el doble de ocasiones que los hombres, son los hombres los que cometen el suicidio el doble de ocasiones que las mujeres.

La mayoría de los suicidas están indecisos acerca de vivir o morir, y juegan con la muerte, dejándoles a los demás el hecho de salvarlos.

REALIDAD: A menudo, los suicidas están indecisos acerca de su deseo de vivir o morir hasta el último minuto; muchos apuestan a que otros los salvarán.

Una vez que una persona es suicida, él/ella lo será toda la vida...

MITO: Las Personas que desean matarse no siempre se sentirán suicidas o estarán constantemente en alto riesgo de suicidio. Sienten ese deseo hasta que el periodo de crisis pasa.

La mayoría de los suicidios son causados por un solo hecho dramático y traumático....

MITO: Ciertos factores pueden precipitar la decisión de suicidarse, pero por lo general, una persona profundamente atormentada ha sufrido largos periodos de desdicha, depresión, carencia de auto-respeto, ha perdido la capacidad de enfrentar su vida y no tiene esperanza en el futuro.

No hay predisposición genética para el suicidio...

REALIDAD: No hay predisposición genética para cometer suicidio - no es "hereditario."

La mejoría de la persona tras una seria crisis personal o una depresión grave significa que ya no hay riesgo de suicidio...

MITO: El riesgo de suicidio puede ser más alto una vez superada la depresión. El suicida puede haber reunido las fuerzas necesarias para llevar a cabo su plan suicida.

No es necesario hablar de suicidio con una persona que está deprimida...

MITO: Las personas deprimidas necesitan apoyo emocional y empatía; alentarlas a hablar sobre sus sentimientos suicidas puede tener un efecto terapéutico como primera medida.

Enfermedades Transmisibles

¿Qué es una enfermedad transmisible?

Una enfermedad transmisible es aquella que se transfiere de una persona a otra a través de diferentes maneras incluyendo el contacto con sangre y líquidos del organismo; inhalando un virus en el aire o el tener contacto con un pequeño bicho denominado “piojo.” En la mayoría de los casos, las enfermedades transmisibles se transmiten por medio de virus y bacterias que se alojan en la sangre y los líquidos del organismo. Por ejemplo, la hepatitis y el virus de inmunodeficiencia humana (HIV) constituyen ejemplos de las infecciones que se pueden transmitir a través de la sangre y los líquidos del organismo. Por otro lado, la tuberculosis es una enfermedad que es transmitida a través del aire. Una persona con tuberculosis (TB) puede propagar diminutos gérmenes que flotan en el aire si tose o estornuda sin cubrirse la nariz o la boca. Hay ciertas enfermedades transmisibles, como la pediculosis, que se transmiten por usar un peine infectado o al usar un sombrero infestados con piojos. Para mayor información acerca de cómo reducir la exposición potencial a las enfermedades transmisibles, consulte el Capítulo 10 sobre La Seguridad. Examinemos más detalladamente algunas enfermedades transmisibles.

Pediculosis (piojos alojados en la cabeza)

Datos acerca de la pediculosis:

- Los piojos adultos miden entre 2 y 3 mm de longitud (aproximadamente el tamaño de una semilla de ajonjolí) y presentan un color cafezazo a blanco grisáceo.
- Los piojos se arrastran lentamente; no saltan ni vuelan.
- Los piojos de la cabeza no se alojan en las mascotas.
- La mayoría de las infecciones ocurren en niños entre 1 y 12 años de edad.
- El primordial medio de transmisión ocurre cuando se comparten sombreros, peines, o vestimenta, etc.
- Los piojos que se alojan en la cabeza se alimentan de sangre cada 4 a 5 horas y mueren en 1 o 2 días después de encontrarse lejos del cuerpo humano.

¿Cómo se contagia la Pediculosis?

La pediculosis puede infestar a personas de todas las edades y posiciones económicas. El contacto de cabeza a cabeza o el simple intercambio de sombreros, vestimenta, peines y objetos personales pueden causar la transmisión de piojos de una persona a otra. La pediculosis es contagiosa. Si alguien que conoce tiene pediculosis, no se alarme.

- Es importante recordar que nadie es inmune a la pediculosis.
- Sólo se deben tratar a los miembros del hogar que se encuentran infectados y se debe de hacer a todos en el mismo día.
- Si ve piojos moviéndose en la cabeza después de aplicar un tratamiento, no se alarme. Puede ser normal que los productos para el control de los piojos pueden tardar un poco en matar a los piojos adultos.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

1. ***Examine el cuero cabelludo para detectar la presencia de piojos y liendres.*** Con una lupa y luz natural, examine cuidadosamente el cabello, el cuero cabelludo, las patillas, las cejas, la barba y los bigotes del Cliente. Sugiera al Cliente que lo comente y así mismo lo hagan todos los miembros del hogar para detectar la presencia de piojos y sus huevos denominados “liendres”. Las liendres, que son de color blanco amarillento y de forma ovalada, pueden ser más fáciles de localizar que los piojos. Las liendres se adhieren al tallo del pelo y se pueden encontrar en todo el cabello, especialmente en la nuca, detrás de las orejas y en la parte superior de la cabeza. No confunda las liendres con folículos pilosos. A diferencia de una liendre, la caspa puede sacudirse o soplarse del cabello y los folículos se pueden deslizar fácilmente por el tallo del cabello.

2. Trate al Cliente afectado

- Lave el cabello con champú limpiador, por ejemplo Prell o champú para bebés Johnson’s; algo que no contenga acondicionadores.
- Seque el cabello completamente con una toalla (utilice una toalla limpia cada vez).
- Aplique un producto para el tratamiento de piojos/liendres de forma abundante en todo el cabello; por ejemplo, entre los productos usuales de venta se encuentran NIX y RID. Las personas con cabello largo, grueso o rizado quizás necesiten

utilizar varias botellas para empapar el cabello completamente.

- Deje que el producto actúe en el cabello sólo durante el tiempo indicado en las instrucciones.
- Enjuague el producto del cabello en el lavabo, nunca en la ducha (tina). Esto limita la exposición del pesticida al área de la cabeza.
- No aplique los productos conocidos como removedores de liendres (huevos) o vinagre luego de que enjuagó el producto para el tratamiento de piojos/liendres.
- Remueva las liendres con un peine de metal de dientes finos.
- Separe el cabello en secciones de una pulgada (como si estuviera haciendo rulos), peine cada sección con un peine de metal para liendres y luego sujétela con un gancho de metal para el cabello. Esto le ayudará a saber qué partes ya ha peinado.

3. Limpie el ambiente

- Pasar la aspiradora es la medida más efectiva de combatir a los piojos en el hogar. Recuerde pasar la aspiradora por:
 - Cama y colchón
 - Almohadas
 - Marco de la cama y alrededor de la cama
 - Sofá
 - Sillas
 - Animales de peluche (meter en bolsas plásticas cerradas firmemente durante 2 días)
 - Mochilas
 - Asientos del auto
 - Cascos/sombreros
- Lave vestimentas, ropa de cama, sábanas y fundas de almohadas
- Remoje todos los cepillos y peines para el cabello en agua caliente durante 10 minutos.
- Los productos en aerosol a menudo vendidos con productos para los piojos/liendres no son recomendados ya que son ineficaces y exponen a los miembros del hogar a pesticidas sin necesidad.

La Hepatitis

La hepatitis es una enfermedad hepática que causa que el hígado se inflame y deje de funcionar correctamente. La hepatitis puede ser leve y de corta duración o puede ser grave y causar insuficiencia hepática y la muerte.

¿Qué causa la hepatitis?

La hepatitis es causada por un virus, bacterias, el abuso de alcohol o drogas, por algunos medicamentos o por un daño severo al hígado. Millones de personas en los Estados Unidos padecen de hepatitis.

¿Cuáles son los diferentes tipos de hepatitis y como se transmiten?

Hepatitis A:

- A través de la ingesta de alimentos y el beber agua infectada con Hepatitis A. Puede ocurrir cuando alimentos o líquidos fueron contaminados por excremento o sangre de una persona infectada con Hepatitis A.

Hepatitis B:

- Al tener sexo sin protección (sexo sin preservativo o condón) con una persona que padece Hepatitis B.
- Al compartir agujas con una persona infectada con Hepatitis B.
- Al clavarse una aguja infectada.
- Una madre que transmite el virus a su hijo durante el proceso de parto o en la lactancia.
- Contacto con líquidos del organismo, sangre o heridas abiertas de una persona infectada con Hepatitis B.

Hepatitis C:

- Al recibir sangre infectada con Hepatitis C.
- Al compartir agujas con una persona que padece Hepatitis C.
- Al clavarse accidentalmente una aguja infectada con Hepatitis C.
- Al utilizar instrumentos para realizar tatuajes y perforaciones en el cuerpo que están infectados con Hepatitis C.
- A través de relaciones sexuales sin protección (sexo sin preservativo o condón) con una persona que padece Hepatitis C.
- Una madre que transmite el virus a su hijo durante el parto.
- El Contacto con líquidos del organismo, sangre o heridas abiertas de una persona infectada con Hepatitis C.

Hepatitis D: (Se presenta en personas que ya padecen Hepatitis B)

- Al compartir agujas con una persona que padece Hepatitis D.
- Al clavarse una aguja infectada con Hepatitis D.
- A través de relaciones sexuales sin protección (sexo sin preservativo o condón) con una persona que padece Hepatitis D.

- Contacto con líquidos del organismo, sangre o heridas abiertas de una persona infectada con Hepatitis D.

¿Cuáles son las señales de la Hepatitis?

Las primeras señales que normalmente se observan son:

- Fiebre moderada
- Dolor de cabeza
- Dolores musculares
- Cansancio
- Pérdida del apetito
- Náuseas
- Vómito

Algunas personas con Hepatitis no presentan señales de la enfermedad.

Las señales tardías de la Hepatitis son:

- Orina oscura y evacuaciones intestinales de color claro
- Dolores estomacales
- La piel y el blanco de los ojos se tornan amarillos (ictericia)

Otros signos graves de la Hepatitis pueden incluir problemas a corto plazo similares a la artritis y cambios en la personalidad.

¿Sabía UD que....?

- En la actualidad, la Hepatitis B, la Hepatitis C y el HIV son infecciones sanguíneas que plantean los mayores riesgos de enfermedades infecciosas a los trabajadores del cuidado de la salud.
- La infección de la Hepatitis contraída en el trabajo ocurre con mucha más frecuencia que las infecciones de HIV contraídas de la misma manera entre los trabajadores del cuidado de la salud.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Siempre utilice las Precauciones Universales al exponerse a sangre o líquidos del organismo.

El VIH y el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)

El VIH y el SIDA son virus que afectan el sistema inmunológico del organismo. Una persona infectada con VIH/SIDA está en mayor riesgo de desarrollar infecciones.

VIH

El Virus de Inmunodeficiencia Humana es un virus que ataca el sistema Inmunológico del organismo.

Una vez que la persona es expuesta al VIH, el virus se adhiere a las células que combaten la infección (glóbulos blancos) en el sistema inmunológico. El virus convierte a las células del sistema inmunológico en “fábricas de virus”, reproduciendo cada vez más virus. Con el transcurso del tiempo, el virus debilita las defensas de una persona contra las enfermedades, dejándola vulnerable a muchas infecciones y cánceres.

El estar infectado con VIH no siempre significa que tenga SIDA. Estar infectado significa que el virus estará en su cuerpo durante el resto de su vida. Puede infectar a otros si tiene conductas que puedan transmitir el HIV, incluso si se siente bien, no presenta síntomas de la enfermedad o si ni siquiera sabe que está infectado.

SIDA

El SIDA es una etapa posterior de la infección del VIH. Es un conjunto de síntomas y señales de la enfermedad que son específicos de esta infección viral. La mayoría de las condiciones que definen el SIDA son cánceres o infecciones oportunistas.

¿Cómo se transmite el VIH?

El Virus de Inmunodeficiencia Humana se transmite cuando sangre, semen, fluidos vaginales o la leche materna infectados ingresan al cuerpo a través de las membranas mucosas del ano, la vagina, el pene (uretra) la boca o a través de heridas, llagas o abrasiones en la piel. Las concentraciones más altas del virus se encuentran en la sangre, fluidos vaginales y el semen. Toda persona infectada puede transmitir el virus, sin importar si presenta síntomas de SIDA o no.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Los Proveedores Individuales deben de utilizar guantes en todo momento para evitar el contacto con los líquidos del organismo. Esto incluye utilizar guantes al colocar la ropa de cama o ropa empapada en líquidos del organismo en el canasto o en la lavadora. Tenga mucho cuidado al utilizar una aguja o jeringa.

La Meningitis

La meningitis es una inflamación de las membranas que se encuentran alrededor del cerebro y la columna vertebral. Las bacterias, los virus o los hongos pueden causar esta enfermedad. A veces se desarrolla como una complicación de otra enfermedad infecciosa. La meningitis de origen bacterial puede ocurrir luego de una infección del oído, una sinusitis o en relación con una fractura de cráneo.

Los síntomas pueden incluir:

- Dolor de cabeza
- Fiebre
- Dolor de garganta
- Rigidez del cuello
- Sarpullido (Erupción cutánea)

En todos los tipos de meningitis de origen bacterial, las consideraciones más importantes son tanto la detección temprana como la administración de antibióticos apropiados. Se deberían tratar con antibióticos no solo al paciente sino a todos aquéllos que hayan estado en contacto con él a fin de eliminar los gérmenes antes de que se propaguen.

En los meses de invierno, las personas totalmente sanas podrían portar estos gérmenes en la nariz y la garganta sin siquiera notarlo. Estos portadores sanos no se enferman pero pueden transmitir el germen a otros a través de la saliva.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Evite compartir tazas, botellas de agua, refrescos o gaseosas, lápices labiales, cubiertos, cigarrillos, etc.

La Tuberculosis (TB, sus siglas en inglés)

La tuberculosis es una enfermedad transmitida a través del aire y causada por Mycobacterium Tuberculosis. Aunque las bacterias afectan primordialmente a los pulmones, la TB puede atacar cualquier parte del cuerpo, incluyendo el cerebro y órganos internos.

Los síntomas de la TB activa pueden incluir:

- Fiebre
- Fatiga
- Pérdida de peso
- Tos constante

La tos generalmente se encuentra asociada con la TB pero puede que no se presente al principio. Si su Cliente presenta síntomas de tos crónica o productiva, fatiga y/o pérdida de peso, se le debería informar al médico o a un familiar.

¿Cómo se transmite la TB?

La tuberculosis se transmite de persona a persona a través del aire. La bacteria es liberada al aire cuando una persona infectada no está tomando medicamentos para la tuberculosis tose o estornuda. Estas gotitas de secreciones respiratorias son luego inhaladas dentro de los pulmones de otra persona. Normalmente se necesita una exposición prolongada para que se produzca la infección.

Una persona con TB activa puede ser contagiosa aun después de que él/ella este recibiendo tratamiento apropiado por varias semanas. Una persona con infección de TB, pero que no presenta síntomas de la enfermedad, no puede transmitir la infección a otras personas.

La tuberculosis puede afectar a cualquiera. Las personas infectadas con VIH/SIDA o con el sistema inmunológico debilitado, los alcohólicos activos o las personas de edad avanzada tienen un mayor riesgo de contraer la infección.

La mejor forma de prevenir la transmisión a otras personas es la detección Temprana. Una persona con TB activa también previene la propagación de gotitas cubriéndose la nariz y la boca al toser o estornudar y eliminando adecuadamente los pañuelos de papel contaminados con sustancias mucosas.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Recuerde utilizar una mascarilla al trabajar con un Cliente que padece TB ya que la misma se transmite a través del aire
- Los Proveedores Individuales deben recordarle al Cliente cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar
- Lávese las manos regularmente con agua caliente y jabón
- Hágase un examen anual de detección de tuberculosis

Estafilococos (Infección de Estafilococo) o Estafilococo Resistente a la Meticilina (MRSA³, por sus siglas en inglés)

El Estafilococo es un tipo de bacteria la cual puede causar infecciones en la piel que parecen granos o abscesos. Las infecciones causadas por el estafilococo pueden estar rojas, hinchadas, ser dolorosas y tener pus u otro tipo de drenado. Algunos estafilococos (conocido como el Estafilococo Resistente a la Meticilina (MRSA, por sus siglas en Ingles) son resistentes a ciertos antibióticos, haciendo muy difícil su cuidado. La información proporcionada en este tema se aplica tanto al MRSA como a la infección de Estafilococos.

Cualquier persona puede contraer la infección de estafilococos. Las personas que son más susceptibles a contraerla son las que:

- Tienen contacto directo de piel a piel con una persona infectada con la bacteria
- Entran en contacto con cosas o superficies que tienen el estafilococo
- Tienen aberturas en su piel tales como cortadas o raspaduras
- Viven en condiciones de hacinamiento (apiñados)
- Poca Higiene

La mayoría de infecciones de estafilococos son menores y son fácilmente tratables. El estafilococo podría causar infecciones más serias, como infección del torrente sanguíneo, sitios quirúrgicos, o neumonía. Algunas veces lo que empieza como infección de la piel se complica. Es importante el contactar a su médico si la infección no mejora.

El tratamiento de la infección de estafilococos puede incluir tomar antibiótico o que el médico drene la infección. Personas a las que se les dio antibiótico deberán asegurarse de tomar todas las dosis, aun si la infección está mejorando, al menos que el medico les indique que paren de tomarlas. Los antibióticos no deben ser compartidos con otras personas o guardarse para usarse mas adelante.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Lavar las manos con frecuencia o usar desinfectantes con alcohol
- Mantener cortadas o raspaduras limpias y cubiertas con banditas
- No tocar las cortadas o banditas de otras personas
- No compartir artículos de uso personal tales como toallas o rastrillos

³ La información acerca las infecciones de estafilococos y MRSA fueron adaptadas del sitio Web del Departamento de Servicios de Salud Humana y los Centros de Control de Prevención de Enfermedades: <http://www.cdc.gov/ncidod/dhqp/pdf/ar/MRSAPatientInfoSheet.pdf>

Capítulo 11: La Seguridad

Las Precauciones Universales

Las Precauciones Universales se refieren a los métodos que toda persona debería usar como una manera de protegerse para evitar enfermarse. Estas precauciones deben ser empleadas por cualquier persona que provea algún servicio, que puede incluir tener contacto con sangre o líquidos del cuerpo. Los líquidos del cuerpo incluyen saliva, mucosidades, secreciones vaginales, semen u otro fluido interno del cuerpo tales como orina y excremento.

Las Precauciones Universales Básicas:

- Use barreras de protección tales como guantes o máscaras para la cara, dependiendo del tipo y cantidad de exposición que anticipa.
- Tenga cuidado de lavarse siempre las manos antes y después de cada tarea. Esto incluye lavarse las manos:
 - Antes y después de tener contacto con el Cliente
 - Antes y después de la preparación de la comida
 - Antes de comer
 - Antes de ponerse o quitarse los guantes
 - Antes y después de usar el baño
 - Después de quitarse la ropa de protección
 - Después de tener contacto con algún fluido del cuerpo u otros artículos contaminados
 - Después de limpiarse la nariz, estornudar, toser, etcétera
 - Después de limpiar
 - Después de fumar
 - Después de tocar mascotas
 -
- Evite cortaduras accidentales o pinchadas con agujas. Mantenga cubiertas las heridas.
- Use jabón y agua o una solución con cloro para limpiar y desinfectar cualquier superficie contaminada con sangre o fluidos del cuerpo.

⁴ Algunos de los gráficos utilizados en este capítulo fueron adaptados por los Fundamentos Revisados del Cuidado de Salud, Departamento de Servicios de Sociales y Salud del Estado de Washington

Lavado de Manos

1. Asegúrese de tener todo lo necesario en el lavabo



Papel del Baño



Jabón líquido



Bote de Basura

2. Abra el agua tibia.

*Mantenga el agua corriendo mientras lava sus manos.

3. Frótese las palmas para hacer espuma. Restriéguese entre los dedos y toda la superficie de manos y muñecas.

*Restriéguese las muñecas

*Límpiese las uñas

*Frotando la punta de sus dedos contra las palmas

*Restriéguese las manos por al menos entre 10- 15 segundos



4. Enjuáguese las manos muy bien.



Apunte los dedos hacia abajo para que el agua no corra a sus muñecas.

5. Séquese las manos con una toalla limpia.



6. Use una toalla de papel limpia para cerrar la llave.

Use loción para las manos si hay disponible para evitar agrietamiento.

El lavado de manos es el medio más importante en la prevención del contagio de infecciones.

Retire los Guantes Cuidadosamente

Asuma que todos los guantes usados están contaminados. Al quitarse los guantes, asegúrese de seguir los siguientes pasos de modo que la parte exterior del guante no toque nada de la piel.

1

1. Con la mano que tiene el guante, agarre el otro guante justo debajo del puño.

2. Jale el guante hacia abajo sobre su mano para que el interior quede afuera.



3. Siga agarrando el guante con la otra mano con guante y hágalo una bola.



4

4. Con dos dedos de la mano sin guante, agarre bajo el puño de segundo guante.



Peligro: NO toque el guante sucio con la mano sin guante.

5. Jale el guante hacia debajo de adentro hacia afuera para que cubra el primer guante.



6. Ahora los dos guantes están de adentro hacia afuera. Los puede tirar en forma segura.



7. Lávese las manos.

La Seguridad y Emergencias dentro del Hogar

Una de sus responsabilidades como Proveedor Individual es hablar con el Cliente sobre la mejor manera de asegurarse que él/ella esté seguro(a). Proporcionar seguridad al Cliente significa:

- Conocer los posibles riesgos de seguridad en el hogar
- Encontrar maneras de hacer que las cosas sean más seguras
- Saber cómo manejar las emergencias cuando ocurran (si ocurren)

Los productos químicos peligrosos, los limpiadores, los cables eléctricos, las alfombras pequeñas como tapetes y los revestimientos del piso, los pasillos y el agua, representan algunos de los riesgos de seguridad más comunes en el hogar. Por medio de las siguientes guías, UD puede lograr que el hogar del Cliente sea un lugar más seguro para vivir.

Productos de Limpieza y Químicos Peligrosos

- Coloque etiquetas en todos los envases (recipientes)
- Saber los pasos que se necesitan tomar en dado caso que un químico es ingerido, tragado, o es salpicado en sus ojos o entra en contacto con la piel

Cables eléctricos

- No use un cable que esté pelado (deshilachado) o que se vean los alambres
- Mantenga los cables fuera de los pasillos. No ponga cables debajo de las alfombras
- Evite sobrecargar los toma corriente

Alfombras pequeñas y Tapetes

- Asegure bien todos los cobertores de piso como alfombras o tapetes para evitar tropezones y caídas
- Repare cualquier hilo suelto o agujero en las alfombras

Pasillos

- Mantenga los pasillos despejados de desorden
- Deje espacio para el uso de andadores, bastones o sillas de rueda
- Mantenga los pasillos bien iluminados para evitar tropiezos

Agua

- Limpie cualquier derrame inmediatamente para evitar resbalones o caídas
- Mantenga los artefactos eléctricos alejados del agua

- Use pasamanos y tapete de baño en la bañera/ducha para evitar resbalones y caídas
- Establezca la temperatura máxima en el calentador de agua a 120 grados Fahrenheit para evitar quemaduras

Es importante que UD y su Cliente estén preparados para manejar cualquier emergencia que pueda ocurrir.

- Platique con su Cliente sobre un plan en cómo manejar una emergencia.
- Sepa la ubicación del botiquín de primeros auxilios o artículos de emergencia
- Tenga una lista de los números a llamar en una emergencia: la familia, el médico, el trabajador social
- Tengan la información médica del Cliente disponible para el personal de respuesta de emergencia
- Sepa las rutas de salida a utilizar en caso de que sea necesario una evacuación de emergencia
- Ponga la dirección completa del domicilio cerca de todos los teléfonos de manera que estén disponibles si llama al 911
- Esté enterado si el Cliente tiene un testamento en vida, o una directiva anticipada (Advanced directive por su traducción en inglés) o una orden de “No Resucitar” (DNR, por sus siglas en inglés a Do Not Resuscitate) y su ubicación. Esta información es necesaria para el personal de emergencia que responda a la llamada del 911.

Si UD necesita llamar al 911:

- Describa brevemente el problema
- De la dirección y la calle principal o la intersección más cercana
- Manténgase en el teléfono y siga las instrucciones del operador de emergencia

Previniendo Caídas

Las superficies mojadas y resbalosas hacen que los baños sean áreas de alto riesgo para caídas.

- ✚ Use tapetes anti-deslizantes
- ✚ Use pasa manos en regaderas y enseguida de inodoros y al lado del inodoro El uso de dos pasamanos es mejor que uno solo

Asiento suplementario Sobre un inodoro normal.

- ✚ Los asientos de seguridad para inodoros hacen más fácil pararse o sentarse.
- ✚ Los afirma manos ayudan a prevenir caídas. También hay disponible asientos especiales para el baño.

Ojo con los riesgos de caídas.

- ✚ Todos los cuartos deberían tener buena iluminación, especialmente corredores y escaleras.
- ✚ Las alfombras pequeñas son un serio peligro de tropiezo - aun si tienen un piso anti-deslizante.

Las escaleras deberían tener una baranda firme y estar libre de objetos. En torno al Afirma manos, dos (2) manijas son mejor que una.

Prevención de Incendios

Observar riesgos de incendio

El utilizar cables eléctricos dañados o enchufar muchos cables en la misma toma puede provocar un incendio.

- ✚ Cables de extensión, de lámparas, de artefactos que están deshilachados, descoloridos o partidos son un PELIGRO
- ✚ Los cables debajo de Tapetes (cubre pisos) - el pisarlos puede romper el cable e iniciar un incendio
- ✚ No use demasiados cables en la toma de corriente (en general, las tomas de corriente están hecha para 2 cables
- ✚ Las tomas compartidas pueden provocar incendios. Las chispas pueden provocar incendios

Si UD o su Cliente fuma, fomente las reglas seguras para fumar.

- ✚ Prohibido fumar en cama o cuando esté con sueño
- ✚ Fumar cerca de un tubo de oxígeno es como fumar cerca de una bomba
- ✚ Vacíe los ceniceros cuando las cenizas están frías. Las cenizas calientes pueden provocar incendios
- ✚ Aleje los ceniceros de las cosas que se queman fácilmente, incluyendo papeles, cortinas, ropa de cama y muebles de tela
- ✚ Alarmas de Humo ---- las baterías necesitan ser reemplazadas dos veces por año

Capítulo 12: Cambios Recientes al Manual para el Proveedor Individual

Favor de visitar nuestra página web Public Authority In Home Supportive Services, del Condado de San Diego al www.sdihsdpa.com para acceder a la versión más actualizada de este Manual o para obtener mayor información relacionada con Public Authority.

