



Mentoría de pares:
Una serie de talleres para
auxiliares de cuidado personal
en el hogar y en asilos

El desarrollo de este programa fue financiado por
el Ministerio de Trabajo de los EE.UU.

El **Paraprofessional Healthcare Institute** (PHI, por sus siglas en inglés) es una agencia sin fines de lucro orientada al fortalecimiento del plantel dedicado al cuidado personal dentro del sistema nacional de cuidado a largo plazo. Esta tarea se realiza desarrollando técnicas innovadoras de reclutamiento, capacitación, y supervisión; prácticas de cuidado centradas en el cliente y normativas públicas eficaces. El trabajo de PHI está guiado por la convicción fundamental de que la creación de trabajos de calidad para auxiliares del cuidado personal es esencial si queremos brindar a los consumidores de cuidados a largo plazo servicios que sean de alta calidad y de efectividad en términos de costo.

PHI ha desarrollado innovaciones en las prácticas laborales y de cuidados en colaboración con una red de agencias de auxiliares del cuidado personal y de programas de capacitación entre las que se incluyen **Cooperative Home Care Associates** of the South Bronx y **Home Care Associates of Philadelphia** y con **Independence Care System**, un programa sin fines de lucro de cuidados a largo plazo para personas que sufren de discapacidades físicas en la ciudad de Nueva York. A través de su trabajo de consultoría, PHI ayuda a proveedores de todo tipo de cuidados a largo plazo a adaptar a sus entornos y necesidades estas y otras prácticas probadas en campo.

Como líder reconocido en políticas laborales del cuidado de la salud a largo plazo, PHI está asociado con organismos federales tales como **Centers for Medicare y Medicaid Services** (Centros para Servicios de Medicare y Medicaid) y el Ministerio de Trabajo de los EE. UU. en apoyo de programas de investigación y de demostración que ayudan a la creación de un plantel de cuidado personal más estable. Este trabajo está respaldado por **National Clearinghouse on the Direct Care Workforce** (www.PHInational.org/clearinghouse) del PHI una “biblioteca en Internet” de noticias, investigación, las mejores prácticas y toda información para personas dedicadas a solucionar la crisis del personal de cuidado personal en el área de cuidados a largo plazo. PHI provee el personal de **Direct Care Alliance** (www.directcarealliance.org), una organización nacional de apoyo que representa a los consumidores de cuidados a largo plazo, a los auxiliares y a los proveedores y cuyo objetivo es crear trabajos de calidad y cuidado de calidad.

Además, PHI patrocina **Health Care for Health Care Workers** (www.hchcw.org), una iniciativa que trabaja para ampliar la cobertura de cuidado de salud para los auxiliares del cuidado personal y **Northern New England LEADS Institute**, que provee capacitación en asilos de ancianos y agencias de cuidado en el hogar en Maine, Nuevo Hampshire y Vermont que trabaja para crear culturas laborales centradas en la persona y lugares de trabajo con un entorno de apoyo. Los expertos en normativa y prácticas estatales de PHI también trabajan con proveedores, consumidores y organizaciones de auxiliares en Nueva York, Pennsylvania, Massachusetts, Maine, Michigan, Carolina del Norte, Oregón e Iowa. Para obtener más información acerca de los servicios de consultoría de PHI, envíe un correo electrónico a: info@PHInational.org.

Para solicitar copias de esta y otras publicaciones de PHI, envíe su pedido a:

National Clearinghouse on the Direct Care Workforce

349 East 149th Street, 10th Floor

Bronx, NY 10451


Teléfono: 718-402-4138 • Gratuito: 866-402-4138

Fax: 718-585-6852

Correo electrónico: clearinghouse@PHInational.org

Esta publicación también está disponible en el sitio web:

www.PHInational.org



Mentoría de pares: **Una serie de talleres para** **auxiliares del cuidado personal** **en el hogar y en asilos**

Índice

Reconocimientos

Introducción 1.1

Módulo 1: Introducción a la mentoría de pares 1.1

Módulo 2: Habilidades de comunicación #1: 2.1
Escuchar activamente

Módulo 3: Habilidades de comunicación #2: 3.1
Desarrollo de Auto-percepción
Self-Awareness

Módulo 4: Aplicación de las habilidades 4.1

Módulo 5: Resolución de problemas 5.1

Módulo 6: Establecimiento de relaciones 6.1
efectivas con los *mentees*

Módulo 7: Ayuda a *mentees* para resolución 7.1
de problemas

Módulo 8: Cambio de funciones 8.1

Apuntes

Reconocimientos

Mentoría de pares: Una serie de talleres para auxiliares del cuidado personal en el hogar y en asilos desarrollado por Paraprofessional Healthcare Institute (PHI) en colaboración con Cooperative Home Care Associates y CNR Nursing System, ambos de la ciudad de Nueva York, y Home Care Associates of Philadelphia. Estas tres agencias han trabajado mucho para desarrollar culturas laborales centradas en los auxiliares en las que el cuidado de calidad comienza con empleos de calidad. Gracias a CHCA, HCA, y CNR por permitirnos desarrollar y probar en el campo nuestro material con sus agencias. PHI también agradece al Ministerio de Trabajo de los EE. UU. por su apoyo y visión que posibilitaron el desarrollo final y la distribución de este programa.

Muchas gracias al personal de PHI que desarrolló el contenido, redactó los módulos, hizo pruebas de campo y revisó este programa a lo largo de los dos últimos años. En especial queremos agradecer al equipo de capacitación de PHI: Peggy Powell y Carin Tinney quienes guiaron el proyecto del principio al fin; y Sara Joffe; Susan Misiorski, Kate Waldo, Maria Elena del Valle, y Maureen Sheehan quienes dieron su opinión y proporcionaron nuevas actividades basándose en su experiencia en capacitación. También queremos agradecer a Care at Home de la ciudad de Nueva York, al Centro para Estudios en Discapacidad de la Universidad de Delaware, a Northern New England LEADS Institute, al programa *Better Jobs Better Care* de Vermont y a Home Care Quality Authority del estado de Washington por poner a prueba el programa en otros lugares. Por realizar pruebas de campo del programa en Maryland, un agradecimiento especial al personal de Adventist Senior Living Services (Management Services) de Rockville y su Springbrook Nursing and Rehabilitation Center en Silver Spring; a Catherine Smith, coordinadora del sitio de Maryland de CAEL Nursing Lattice Program; y a Kathleen O'Leary, consultora interna, de Education Institute, Adventist Healthcare, Rockville. También agradecemos a Elizabeth Walker, Bonnie Frye, y Theresa Pavnica de Memorial Home Care quienes pusieron a prueba el currículo en Indiana como parte del programa de aprendizaje de cuidado en el hogar del Ministerio de Trabajo de los EE.UU.

PHI también desea agradecer al equipo de composición y edición de PHI, Jill Tabutt-Henry, Karen Kahn, y Carolann Barrett. Y, por último, PHI agradece a Paxton Communications por el magnífico trabajo de diseño y por su paciencia.

Para obtener más información acerca de PHI y este programa, póngase en contacto con:

PHI

349 East 149th Street, 10th Floor

Bronx, NY 10451

Teléfono: 718-402-7766

info@PHInational.org

www.PHInational.org