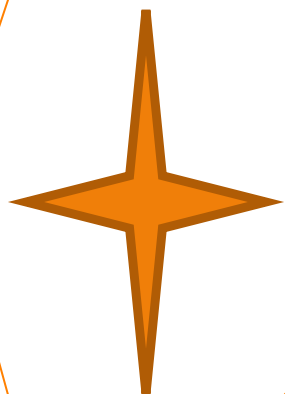


Entrenamiento Anual 2012



Asistencia en el Hogar!

Bienvenidos al entrenamiento anual 2012.

Este año nos vamos a enfocar en las tareas del trabajador. Este tipo de trabajo requiere no solamente estar dispuesto a trabajar, sino también tener otras cualidades como lo son:

- 1) Buena presentación
- 2) Actitud positiva
- 3) Iniciativa
- 4) Puntualidad
- 5) Conocimiento del trabajo
- 6) Calidad de trabajo
- 7) Cantidad de trabajo

Pregunta: Por que quiere trabajar con nosotros?

Respuesta: "Porque necesito el trabajo!"

Esta respuesta no es la respuesta que buscamos!.....

Nuestros clientes merecen el mejor cuidado posible, no solamente del personal administrativo pero también del departamento de enfermería y trabajadores del cuidado en casa (palomitas). Es bueno recordar que algún día estaremos en los mismos zapatos de ellos y vamos a querer que se nos brinde el mejor servicio posible.

Enseguida: "El Guía de Tareas para Proveedoras de Atención Esencial en el Hogar"

Tareas Asignadas:

- Bañar/Bathing**
- Ejercicios/Exercising**
- Alimentación/Feeding**
- Aseo Personal/Grooming**
- Lavado de Ropa/Laundry**
- Llevar al Sanitario/toileting**
- Transferencia/Transfers**
- Limpieza/Cleaning**
- Preparación de Alimentos/Meal Preparation**
- Acompañar/Escort**
- Hacer Compras/Shopping**
- Asistir con la Autoadministración de Medicamentos/Assistance with Self Administration of Medications.**

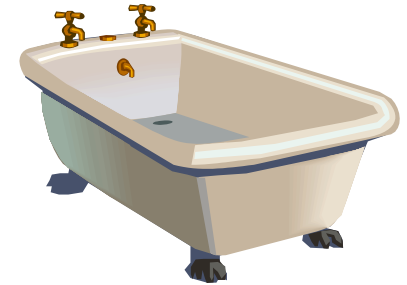
Ambulacion/Ambulation

Caminar/Walking

Otra/Other

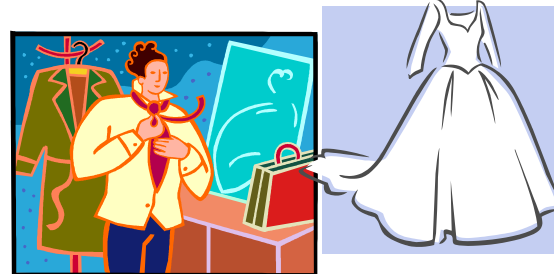
Banar al Cliente:

- a) Llenar de agua el fregadero, lavado, o la tina de baño
- b) Cargar agua/calentar agua
- c) Sacar los útiles
- d) Ayudar al cliente a entrar o salir de la ducha o tina de baño
- e) Baño de esponja y secar
- f) Baño de cama y secar
- g) Estar al tanto del cliente a TODO momento, NUNCA dejar al solo especialmente si lo está bañando!



Vestir al Cliente:

- a) Vestir al Cliente
- b) Desvestir al cliente
- c) Sacar la ropa limpia



Ejercicio:

- a) Llevar al cliente a caminar solamente

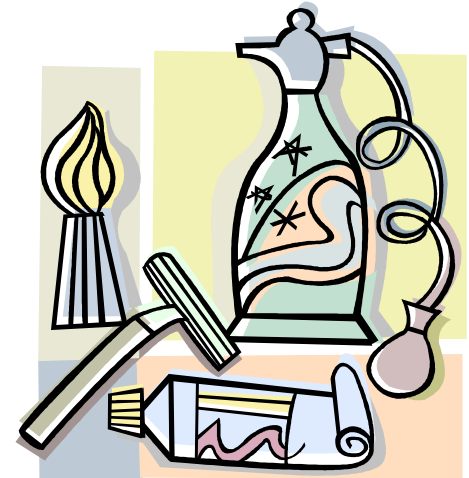


Alimentacion:

- a) Dar de comer en la boca con cuchara (si lo requiere)
- b) Dar de comer en la boca con botella (si lo requiere)
- c) Ayudar a usar los trastes para beber/despositivos adaptantes
- d) Animar/estimular al cliente en la alimentacion. Si le dice que no quiere comer, trate de animarlo.

El Aseo Personal:

- a) Afeitar
- b) Cepillar los dientes
- c) Aplicacion de maquillaje/cosmeticos
- d) Afeitar axilas, piernas cuando el cliente lo solicita como actividad necesaria del aseo personal
- e) Cuidado de las unas (nada de cortar las unas)
- f) Sacar los utiles necesarios para el aseo personal



Cuidado Rutinario del Cabello y de la Piel:

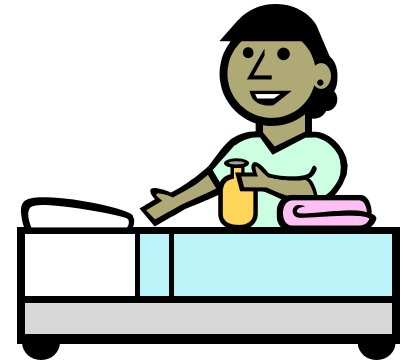
- a) lavar/secar el cabello**
- b) Ayudar a fijar el cabello o hacer trenzas**
- c) No incluye, hacer cortes, permanentes o el proceso quimico del cabello**
- d) Peinar o cepillar el cabello**
- e) Aplicacion de lociones y cremas a la piel**
- f) Lavado de manos y cara**
- g) Sacar los utiles necesarios para el cuidado del cabello y piel**

Higiene Personal Del Servicio:

- a) Cambiar de Panal**
- b) Asistir con el comodo (basin)**
- c) Asistir con el uso del urinal**
- d) Asistir con necesidades de higiene femenina**
- e) Asistir con necesidades de tocador; incluye el uso del papel de tocador, el lavado de manos**
- f) Preparacion de utiles y equipo de tocador**
- g) Asistencia de vigilancia para mayor seguridad**

Transferencia

- a) Movimiento no-ambulatorio de una posición inmóvil a otra
- b) Ajuste de posición/cambio de posición del cliente en una cama o silla (colocación)
- c) Si el cliente no participa de ninguna manera en la actividad de transferencia, se deben utilizar los dispositivos adaptantes junto con alguna otra ayuda de otra persona



La Limpieza:

- a) Limpieza después de alguna atención (Banar, preparación de alimentos, etc.)
- b) Vaciar y limpiar el cómodo de cama
- c) Limpieza de cuarto de baño (tina, ducha, lavado, tocador, piso)
- d) Cambio de sábanas de la cama
- e) Tender la cama
- f) Limpieza de piso en las áreas más utilizadas por el cliente
- g) Sacudir
- h) Sacar la basura al bote recolector el día que pasa el camión
- i) Limpieza de estufa, mesa(s), lavado de vajillas

Lavar:

- a) Lavado de ropa a mano**
- b) Separado de ropa para lavar**
- c) Cargar la ropa a la lavadora y la secadora en la residencia del cliente**
- d) Ir a la lavandería si es necesario**
- e) Tender la ropa para secar**
- f) Doblar y guardar la ropa**

Preparación de Comida:

- a) Cocinar una comida completa
- b) Recalentar alimentos ya preparados
- c) Planear las comidas del cliente
- d) Cortar los alimentos que el cliente va a consumir
- e) Moler o hacer pure los alimentos si es necesario

Acompañar:

- a) Hacer arreglos para el transporte
- b) Acompañar al cliente a una clinica o a la oficina del doctor o otros viajes hechos con el fin de obtener diagnosticos o tratamiento medico.
- c) El esperar en la oficina del doctor o la clinica con un cliente cuando sea necesario debido a la condicion del cliente y o distancia del hogar (NUNCA deje al cliente solo(a) en la oficina del medico, consultorio, etc., ellos no son responsables si le pasa algo al cliente



Hacer Compras:

- a) Elaborar la lista de las compras (haga una lista de las cosas que necesita el cliente
- b) El ir al almacén, escoger, y comprar los comestibles o artículos necesarios.
- c) Guardar los comestibles en la despensa.



Asistir con la Autoadministración de Medicamentos:

- a) Recordar al cliente de tomar sus medicamentos
- b) Conseguir/llevar el vaso de agua al cliente
- c) Traer el envase de medicamento al cliente
- d) Abrir el envase del medicamento para el cliente conforme a su petición.



Esta es una lista de tareas que usted **no debe** de realizar:

- a) Cargar cosas pesadas
- b) Mover muebles pesados
- c) Pedir dinero
- d) Prestar dinero
- e) Llevar al cliente o familiares en su auto
- f) Aceptar regalos
- g) Pedir prestado objetos personales
- h) Olvidar entregar el cambio o recibo de compras
- i) Cortar las ungas de las manos y pies
- j) Dar medicamentos, supositorios, lavados
- k) Asistir con el cambio de un cateter
- l) Asistir a cambiar las bolsas de colostomia
- m) Asistir a otra persona que no sea el cliente
- n) Cambiar bandas adhesivas
- o) Dar recomendaciones medicas
- p) Hacer ejercicios a menos que sea asistir a caminar
- q) Ajustar equipo medico
- r) Comer la comida del cliente
- s) Lavar ventanas
- t) Hacer mandados (excluye compras)
- u) Jardineria (Incluye riego de plantas)
- v) Cuidado de animales
- w) Planchar
- x) Encerar pisos
- y) Costuras
- z) Colgar cortinas
- aa) Limpiar en lugares no habitados
- bb) **NO PUEDE** llevar sus ninos al trabajo



Hepatitis B

Hepatitis B es una infección del hígado causado por el **virus** del hepatitis b. Hepatitis B **crónico** es una infección del **hígado** de largo plazo, que puede suceder después de haber sufrido una infección del hepatitis b agudo.

Como puede uno contraer Hepatitis B?

- a) Teniendo contacto con sangre infectada
- b) Teniendo contacto con otros líquidos del cuerpo de una persona infectada
- c) Teniendo relaciones sexuales sin protección con una persona infectada
- d) Compartiendo agujas con alguien con hepatitis b
- e) De madre a hijo al nacer.

Hepatitis b **no puede** ser transmitido por medio de contacto casual. Usted **no puede** contraer hepatitis b al abrazar, o saludar a alguien de mano.

Cuales son algunos de los síntomas de Hepatitis b agudo?

- ❖ náusea
- ❖ vómito
- ❖ pérdida de apetito
- ❖ dolor abdominal
- debilidad
- fatiga
- orin oscuro (color parecido al té)
- piel amarillenta

Cual es la diferencia entre hepatitis b agudo/cronico?

- Agudo: a) duracion de 6 meses o menos
b) la mayoría de las personas infectadas se recuperan
- Cronico: a) a largo plazo, 6 meses o mas
b) el hígado ha sido dañado y no puede recuperarse
c) esta enfermedad se desarrolla en el 10%-20% de personas que sufren de hepatitis b.

Cuales son las Complicaciones de Hepatitis B Cronico?

- a) Quizas no tenga sintomas b) puede conducir a cirrosis del hígado
c) Cirrosis puede causar fallo del hígado y hasta cancer del hígado

Cuanto Tiempo se Lleva para que hepatitis b agudo se convierta en hepatis b cronico?

El tiempo varea. Como puede ser en poco tiempo, puede ser hasta anos despues.

Como se Diagnostica el Hepatitis B?

- a) Prueba de sangre normalmente es la norma.
- b) Su medico puede ver su higado con examen ultrasonido o rayos x.
- c) Tambien quizas obtenga una biopsia del higado. Esto le puede ayudar a su medico a diagnosticar su enfermedad y ver la condicion de su higado.

Cual es el Tratamiento ?

Si usted tiene hepatitis cronico, quizas su medico la refiera a un gastroenterologo o a otro especialista que trata a personas con problemas cronicos del higado. Hay un numero de tratamientos medicos que han tenido exito. Estos incluyen **Interferon alfa-2b** y otras medicinas antivirales.

Se Puede Prevenir la Hepatitis B?

Si, y la mejor manera de prevenir la hepatitis b es:

- a) de no tener relaciones sexuales sin proteccion
- b) evitar compartir agujas.
- c) Hay una vacuna para la prevencion del hepatitis b. Es una serie de 3 vacunas en un periodo de seis meses. La vacuna se debe de dar a personas con alto riesgo para esta enfermedad como lo son trabajadores de la salud, ninos, usuarios de drogas, personas con tatuajes y perforacion de la piel y aquellos con multiples companeros de sexo.

Hepatitis C

Esta enfermedad también afecta al **higado**. El virus de hepatitis C se reproduce constantemente hasta sobrepasar las defensas de su cuerpo.

Como Causa Hepatitis C Dano al Higado?

El virus del hepatitis C:

- a) Entra a la células del hígado.
- b) Allí comienza a multiplicarse.
- c) Las células del hígado comienzan a combatir estas, y al hacer esto causa que el hígado se inflame (inflamación). Hepatitis es "inflamación del hígado".
- d) Con el paso del tiempo, hepatitis puede causar "fibrosis" (cicatriz). También puede causar cicatrices en todas partes del hígado "cirrosis". Esto puede causar cáncer del hígado.
- e) Si el hígado está en muy malas condiciones que no puede funcionar como es debido, quizás un trasplante de hígado sea necesario.

Puede el Numero Elevado del Virus de Hepatitis C Causar mas Dano al Higado?

No necesariamente. Un alto número del virus puede dañar al hígado pero también un bajo número del virus también puede causar daño. Aunque el daño al hígado causado por el virus de hepatitis C no sea detectado por muchos años, en la mayoría de las veces, el virus ya ha hecho daño al hígado.

Sintomas del hepatitis c

La infección de la hepatitis c puede ser en dos etapas, **agudo** y **crónico**.

- a) Los primeros seis meses se le llaman "etapa aguda"
- b) después de seis meses se le llama "**etapa crónica**".
- c) Aunque muchas de las personas infectadas no tienen ningún síntoma, síntomas pueden aparecer seis semanas después de ser infectado y los síntomas pueden ser: Fatiga, síntomas de la gripe, pérdida de apetito, dolor en la área del hígado (lado derecho de su cuerpo detrás de las costillas inferiores). Muchas personas con la enfermedad no presentan síntomas por muchos años, desgraciadamente al darse cuenta ya el hígado ha sufrido daño.

Si todavía tiene el virus después de **seis meses**, usted está en la "**Etapa Crónica**". Mucha gente en esta etapa no tiene síntomas hasta que el virus ya ha causado daño al hígado. Algunos de los síntomas:

- ❖ fatiga
- ❖ dolor de cabeza
- ❖ dolor muscular
- ❖ cansancio y confusión
- ❖ dolor en la área del hígado
- ❖ inflamación de la nódula linfáticas (cuello, axilas, ingle)
- ❖ dificultad para dormir
- ❖ diarrea, náusea
- ❖ pérdida de interés en comida y sexo
- ❖ piel amarillenta
- ❖ depresión

Como se Transmite Hepatitis C?

El virus de hepatitis c se transmite cuando la sangre de alguien con hepatitis c se mezcla con la sangre (o fluidos del cuerpo que contengan sangre) de otra persona. He aqui algunas formas en la cual se puede transmitir hepatitis c:

- a) Transfusion de sangre
- b) Compartiendo articulos para uso de drogas (agujas, jeringas, algodón, agua con una persona infectada pueden transmitir hepatitis c).
- c) Maquinas de dialysis
- d) De madre a hijo al dar luz
- e) Contacto con sangre en el trabajo
- f) Contacto con sangre en la oficina del medico
- g) Teniendo sexo anal
- h) Compartiendo instrumentos filosos

Hay Cura para el Hepatitis C?

Si. Hepatitis C Cronico puede ser curado. Se ha identificado por lo menos 6 tipos geneticos del virus de hepatitis c. Tipo 1 es el tipo mas comun de hepatitis c en los Estados Unidos. Con tratamiento, el 30%-50% de los pacientes (que nunca han sufrido hepatitis C) con tipo 1 han sido curados. Para las personas con tipo 2 y 3 que han completado el tratamiento, el porcentaje es mas elevado, 65%-80%. El tratamiento requiere mas de un medicamento, se le llama "Terapia combinada". El tratamiento incluye una inyeccion semanal y pastillas o capsulas tomadas hasta 2 veces al dia, todos los dias. La inyeccion se llama "**pegylated Interferon**" y las pastillas se llaman "**Ribavirin**".

HIV

El Virus de Inmunodeficiencia Humana (HIV) es un virus que ataca al sistema inmunológico. Su sistema inmunológico lo protege de germen que causan infecciones que lo pueden enfermar. Si usted tiene HIV en su sistema, con el transcurso del tiempo, el número de células inmunes saludables (CD4) que tiene el cuerpo para combatir infecciones bajan en cantidad.

Como se Transmite HIV?

Se transmite con fluidos del cuerpo como lo son sangre, semen, leche de pecho, y fluidos vaginales. Estos fluidos se pueden pasar entre personas en una variedad de maneras incluyendo teniendo relaciones sexuales sin protección (oral, vaginal, o anal) o compartiendo agujas. HIV también se puede transmitir de madre a hijo al nacer o dando pecho. HIV no se transmite al abrazar, saludando de mano, o viviendo con una persona que sufre de HIV. No hay peligro al besar, pero evite un beso con boca abierta (french kiss).

Como Afecta HIV a Su Cuerpo?

Su cuerpo contiene diferentes tipos de células que trabajan juntas para combatir infecciones. Células CD4 producen proteínas que su cuerpo necesita para combatir germen y enfermedades. Cuando HIV entra a su cuerpo ataca a estas células. El virus se reproduce dentro de la célula CD4. Cuando esto pasa, las células CD4 ya no pueden proteger a su cuerpo.

HIV: Sintomas

Al inicio, muchas personas con HIV no tienen síntomas. Las personas se miran y se sienten saludables por varios años. Para algunos, síntomas de HIV pueden aparecer en días o semanas después de ser infectados. Este periodo se llama **infección primaria o infección de HIV aguda**. Aquellos con HIV pueden tener síntomas parecidos a los de la gripe que duran por una o dos semanas y síntomas pueden incluir fiebre, fatiga, o urticaria. Los síntomas **mas comun** incluye **dolor de cabeza, nodulos lymphaticos inflamados, y dolor de garganta**. Esto **no** indica el inicio del **SIDA**. Los síntomas normalmente desaparecen dentro de días o semanas.

Después de la infección aguda, mucha gente no presenta síntomas visibles por otros 8-10 años. Durante este periodo, el sistema inmuno se debilita y la enfermedad progresa al **SIDA (AIDS)**. Los siguientes síntomas presentados por personas infectadas por el virus son muy seguidas asociadas con **"infecciones oportunistas"**, que pueden incluir neumonía, tuberculosis, etc..

La **única** manera de saber si sufre de HIV es por la prueba para infección de HIV. La prueba para HIV se le hace **cuando el sistema comienza a combatir HIV**, esto produce **"anticuerpos"** que son proteínas que usa el sistema para combatir infecciones. **Si se detecta anticuerpos en el sistema, es una señal que usted ha sido infectado con HIV**, pero la prueba únicamente trabaja cuando hay suficientes anticuerpos en el sistema para que sean levantados por la prueba. Esto se puede tomar de 2 semanas hasta 6 meses (**por lo regular 3 meses**) después de que fue infectado HIV.

HIV: Tratamiento

HIV es tratado con una combinacion de medicinas llamadas "antiretroviral o drogas Anti-HIV".

SIDA (AIDS)

Causas y Riesgos

SIDA es la quinta causa de la muerte de personas de 25-44 anos de edad en los Estados Unidos; en 1995 era numero 1. Como 25 millones de personas en todo el mundo han muerto a causa de esta infeccion desde el inicio de la epidemia. En 2006 hubo aproximadamente **40 millones de personas en el mundo viviendo con HIV/SIDA. El virus de HIV causa SIDA.** Las bacterias, levadura, parasitos, y virus que ordinariamente no causan enfermedades serias en personas saludables pueden causar enfermedades fatales a personas con SIDA.

La siguiente es una lista de infecciones relacionadas al SIDA y canceres que personas con SIDA pueden desarrollar si el nivel de celulas de CD4 menoran. Anteriormente para ser diagnosticado con SIDA, era necesario tener infeccion de HIV y tener otra enfermedad. Hoy en dia, el CDC (Centro para Prevencion y Control de Enfermedades), una persona puede ser diagnosticada con SIDA si tienen una cantidad de celulas CD4 debajo de 200, no importa si no tienen alguna otra infeccion oportunista. SIDA tambien puede ser diagnosticado si la persona sufre una infeccion oportunista y canceres que ocurren muy comunmente en personas con infeccion de HIV.

Tuberculosis:

La tuberculosis es una enfermedad que se propaga por el aire. Normalmente afecta a los pulmones, pero también puede afectar a otros órganos internos. Hay dos tipos de tuberculosis:

Latente: La persona tiene el bacilo pero no es contagioso y no presenta síntomas.

Activo: La persona si es contagiosa y síntomas normalmente son: **tos**, fatiga, pérdida de peso fiebre, sudor nocturno.

Todos estamos a riesgo de contraer TB, per hay cinco grupos a mayor riesgo:

- a) Personas con VIH, diabetes, malnutridos, etc.
- b) Vagamundos, drogadictos, alcohólicos, prisioneros, ex-prisioneros
- c) Personas nacidas en países con alto nivel de TB
- d) Personas viviendo con alguien que sufre de tuberculosis
- e) Cualquier persona que viene en contacto con un miembro de estos grupos a alto riesgo.

Al comenzar a trabajar en la compañía se le hizo la prueba de la TB. Si salió positivo, se le mandó hacer rayos x. Si estos salieron positivo, no podrá trabajar hasta que el médico le de de alta. Si cumple con el régimen podrá ser libre de TB dentro de 4-6 semanas.

Piquetes de Agujas:

Si su cliente es diabetico, se checa la azucar, se inyecta insulina, le inyectan vitamina B-12, etc. tenga mucho cuidado con un piquete de aguja contaminada. Ponga atencion al desarrollar sus tareas. Reporte un piquete de aguja **contaminada** inmediatamente con su supervisor. Tendra que llenar un reporte con el Sr. Hernandez. Se le mandara con el medico de la compania. El medico de la compania es el Dr. Garza-Gongora. Este segura que hay un contenedor a prueba de fuga, perforacion (contenedor biologico, color rojo, rojo-anaranjado con el emblema biologico). Tambien puede utilizar un contenedor vacio de café, leche, detergente, etc. Ponga la tapa y haga una cruz con tafetan a modo de que no se abra. El contenedor se debe de llenar a $\frac{3}{4}$ de capacidad.

Equipo de Proteccion Personal

El equipo de proteccion personal de ustedes son los guantes. Estos son desechables que quiere decir que se usan una vez solamente. Tirelos en la basura. No los deje para el uso del cliente. Estos se consideran contaminados.

Lavado de Ropa:

No se debe de lavar la ropa contaminada con sangre, liquidos del cuerpo con ropa que no esta contaminada, pero si el cliente insiste, lavela junta. Su obligacion es de comunicarle al cliente el porque no se debe de lavar ropa contaminada junta con ropa que no esta contaminada.

Derechos Del Cliente:

El cliente tiene derechos como cualquier otra persona. El ser grande de edad no quiere decir que se les va a tratar diferente. Tiene el derecho de:

- 1) Ser tratado con respeto
- 2) Que su casa y todo el contenido sea respetado. Nada de allí le pertenece a usted
- 3) COMUNICACION, esto es muy importante (yo pense..., yo crei..., no sabia....no vale)
- 4) Usted debe de desenpenar sus tareas como lo dicta el plan de servicio del cliente
- 5) Toda la informacion del cliente es confidencial; no divulge nada del cliente
- 6) No sufrir abuso fisico o mental
- 7) Mucho cuidado con clientes que sufren de alzheimers, dementia.. Necesita mucha paciencia; si no la tiene, usted no debe de estar allí!
- 8) No ser "amarrado" sin una orden del doctor. Esto seria como ultimo recurso
- 9) Manejar sus finanzas (si esta en sus cinco sentidos, no se meta), evite problemas

Abuso, Negligencia y Explotacion:

- ❖ Abuso fisico (pellizcones, empujar, cachetada, etc.)
- ❖ El no brindar agua y alimento adecuado
- ❖ Condicion de vivienda peligrosa: (sabe que hay algo que puede causar un accidente y no lo reporta a su supervisor)
- ❖ El no brindar cuidado necesario: se orino, hizo del cuerpo y no lo limpio, no cambio el panal o ropa interior, etc)
- ❖ Falta de necesidades basicas como agua, electricidad, calefaccion y usted no reporta esto a su supervisor

Ejemplos de Abuso Fisico y Negligencia

- 1) Quemaduras, raspones, fracturas
- 2) Senas de haber estado atado
- 3) Falta de agua y alimento
- 4) Ulceras de la piel (en la mayoría de los casos el cliente esta encamado o en silla de ruedas)
- 5) Abandonar al cliente (usted debe de estar al tanto del cliente a todo momento)
- 6) Encerrar al cliente (normalmente son casos de cliente que sufren de alzheimers o demencia)

Quando hay una queja, muchos de los clientes estan en estado de depresion y no estan dispuestos a discutir la situacion. Una de las razones es MIEDO; que va a pasar cuando el enfermero(a) se retire del hogar?

Explotacion:

Algunos ejemplos de explotacion puede incluir:

- a) Perdida de articulos personales (no importa si usa o no usa los articulos)
- b) Hacer firmar papeles que el cliente no entiende (si alguien necesita una firma, ejemplo: el enfermero, la trabajadora social, etc. ellos saben con quien comunicarse)
- a) Pagos repentinos (vencimiento de renta, corte de servicios, etc.(esto es cosa de los familiares que ellos tienen que arreglar) Reporte esto a su supervisor
- b) Involucrarse emocionalmente con el cliente
 - a) Usted es el trabajador y el paciente es el cliente; no importa cuanto tiempo tenga con el
 - b) No le de su numero de telefono personal... puede causar problemas
 - c) No le de informacion personal de usted ni le pida informacion de el (ella).

El saber quien es su supervisor es muy importante. Su supervisor es el enfermero(a) que atiende a su cliente. Si se trata de la salud de su cliente avisele a su supervisor:

Avisele a su supervisor si el cliente:

- a) ingreso/salio del hospital
- b) sufrio una caida
- c) no esta comiendo bien, no esta tomando liquidos (agua)
- d) no se esta tomando sus medicinas
- e) se ha estado quejando de dolor
- f) no quiere asistir a las citas con el medico, etc.

Usted se comunicara con las Coordinadoras cuando: Melissa Sandoval/Elizabeth Cardenas

- ❖ se trata del plan de servicio
- ❖ horario
- ❖ va a llegar tarde a su trabajo; quiere salir temprano
- ❖ quiere tomar un dia de descanso
- ❖ notificar que su cliente ingreso/salio del hospital
- ❖ notificar cambio de numero de telefono/direccion
- ❖ No quiere seguir trabajando para nosotros

Vestuario:

Adecuado: Lo ideal seria "Scrubs", pero si no es posible, puede ponerse una blusa cerrada, pantalones (no entallado), y zapatos cerrados.

Inadecuado: Blusa con escote, pantalon entallado, falda corta, zapato abierto, exceso de joyeria, unas largas, etc.

Emergencias:

Todos sabemos que para cualquier emergencia **911** es el numero para llamar; Policia, bomberos, y ambulancia. Hay tambien el registro **211** para aquellos que no tienen transportacion, estan invalidos, no tienen familiares, viven solos, etc. En caso de una catastrofe indiquele al cliente que es buena idea tener una lista con nombres, , numeros de telefono de familiares, vecinos, amistades a la mano. Coloque medicinas, aparatos para medir la presion, azucar, jeringas, insulina, y documentos importantes como lo son el seguro social, medicare, medicaid, tarjeta de identificacion en una bolsita "Zip-Lock" lista para llevarse en caso de una emergencia y no tener que buscar todas estas cosas a ultima hora.



Lastimaduras:

Si llega a sufrir una lastimadura en el trabajo (desempeñando una tarea que está en el plan de servicio del cliente) estamos para ayudarlo. Si sufrió una lastimadura desempeñando una tarea que no está en el plan de servicio, la Compañía no se hará responsable por gastos médicos. El reportar una lastimadura que no sucedió en el trabajo es "fraude". En 2010 hubo 5 accidentes, en 2011 hubo 6. Si no reporta un accidente inmediatamente, usted tendrá que pagar los gastos médicos.

Solicitando Clientes:

Solicitar clientes es algo muy delicado. El Departamento de Servicios Humanos (DHS) no:

- 1) permite anuncios o solicitudes que dice o implica que nuestra agencia provee mejores servicios que otras agencias, solicita clientes o puede en otra forma limitar o tener influencia sobre el cliente a escoger una agencia de su agrado;
- 2) no debe de solicitar clientes cuando la agencia tiene conocimiento que el cliente ya tiene servicios con otra agencia, tiene un contrato al corriente con los mismos servicios,
- 3) debe de dar recompensas (dinero/bonificación) por referir un cliente bajo el programa de Medicaid.
- 4) debe de ofrecer incentivos para transferir a nuestra agencia, ofrecer incentivos a empleados para transferir y traerse el cliente con ellos,
- 5) debe de presionar al cliente para que se quede en nuestra agencia.

Siempre Recuerde:

- ❖ Brinde el mejor servicio posible
- ❖ Algun día **USTED** estara en los zapatos del cliente
- ❖ Si no tiene paciencia y compasion, entonces no debe de estar en este tipo de trabajo

Usted forma una parte muy esencial en el plan del cliente. En otras palabras, sin usted, seria muy dificil para el medico, enfermera, terapeuta atender al cliente. Gracias a ustedes nuestros clientes estan en buenas manos.

