

# Seleccionar un proveedor de servicios para abordar el comportamiento desafiante

## Tomar decisiones, fortalecerse



### Una guía para las familias

Las personas que reciben servicios de la Division of Developmental Disabilities de New Jersey, pueden elegir los proveedores de servicios que consideren más adecuados para satisfacer sus necesidades, incluidas las necesidades de apoyo al comportamiento. Esta guía ofrece información e ideas que pueden ayudarle con el proceso de selección.

# Introducción

El comportamiento desafiante puede ser una barrera para mantener vínculos, obtener un empleo, participar en actividades de recreación o de ocio, vivir de forma independiente y tener una participación significativa en la comunidad. Cuando el comportamiento desafiante es grave puede representar un riesgo para la salud y la seguridad de la persona y de los demás.

## ¿Qué apoyo tiene a su disposición para abordar el comportamiento desafiante?

Se proporciona apoyo al comportamiento para disminuir el comportamiento desafiante que afecta la calidad de vida y la capacidad para lograr resultados definidos a nivel personal. Cuando se da el comportamiento desafiante, es importante que médicos clínicos, conductistas y profesionales de asistencia directa trabajen junto con las personas con discapacidades y sus familias para brindar el apoyo al comportamiento que mejor satisfaga las necesidades de la persona.

El apoyo al comportamiento incluye lo siguiente:

- Una evaluación completa del comportamiento desafiante y de las causas subyacentes
- Desarrollo e implementación de un plan para abordar el comportamiento desafiante
- Constante capacitación y supervisión del personal y otros colaboradores
- Monitoreo y reevaluación del plan
- Enseñanza de comportamientos alternativos/habilidades de reemplazo

Todos los proveedores de servicios deben poder abordar y prevenir el comportamiento desafiante. Según la necesidad evaluada, el apoyo al comportamiento más amplio, como la evaluación, el desarrollo y la implementación de un plan de comportamiento, es un componente del apoyo comunitario/personal y de los servicios de habilitación diurnos.

Es posible que se necesite un **Servicio de apoyo al comportamiento** cuando la persona recibe un servicio que no incluye este tipo de comportamiento, cuando el comportamiento desafiante ocurre en el hogar o cuando se contrata a un trabajador autónomo. En estos casos, se seleccionaría un **Proveedor de apoyo al comportamiento** para que haga lo siguiente:

- Realice una evaluación
- Desarrolle un plan de apoyo al comportamiento
- Capacite a la familia o al empleado independiente
- Monitoree la efectividad del plan de apoyo al comportamiento
- Revise y vuelva a capacitar si fuera necesario



## ¿Qué debemos buscar en un proveedor que cubrirá las necesidades de apoyo al comportamiento?

El apoyo al comportamiento de calidad incluirá prácticas basadas en evidencias, como Positive Behavior Support y Applied Behavior Analysis, para disminuir y prevenir el comportamiento desafiante. Con un enfoque centrado en la persona, el apoyo al comportamiento debe vincular las intervenciones con el logro de otras metas de vida que su familiar ha identificado. También se debe brindar capacitación adecuada en enseñanza efectiva, formación de vínculos e interacciones sociales positivas a todas aquellas personas que apoyen a su familiar. Además, el proveedor debe estar disponible para comunicarse con usted, su familiar, el coordinador de apoyo y otros proveedores para garantizar coherencia al abordar el comportamiento desafiante.

## ¿Cómo elegimos?

Los coordinadores de apoyo identificarán las opciones de proveedores según las necesidades de su familiar y la disponibilidad en su comunidad. También puede buscar proveedores de apoyo al comportamiento autorizados en la base de datos de Búsqueda de proveedores de la Division of Developmental Disabilities que se encuentra disponible en línea en:

<https://irecord.dhs.state.nj.us/providersearch>

Junto con su familiar, piense en su vida, en lo que desea lograr y en el apoyo que necesita para conseguirlo. En la página 3, hay preguntas que le ayudan a **pensar en la vida de su familiar**.

Obtenga más información acerca de los proveedores y el apoyo al comportamiento que ofrecen mediante una entrevista con los que están disponibles en su comunidad. Encontrará sugerencias para **entrevistar a los proveedores acerca del apoyo al comportamiento** en la página 4.

Antes de tomar su decisión, piense en los proveedores que entrevistó. La página 6 proporciona preguntas para analizar la información obtenida en las entrevistas que le ayudarán a **tomar su decisión** con respecto a qué proveedores podrán satisfacer mejor las necesidades de apoyo al comportamiento de su familiar.



El Positive Behavior Support (PBS) se basa en el supuesto de que toda conducta es una forma de comunicación y busca comprender cuál es el propósito de ese comportamiento desafiante para la persona. El PBS es recomendado por la National Association of State Directors of Developmental Disabilities Services (NASDDDS) como el enfoque más apropiado para el uso de los sistemas de servicios estatales para asistir a las personas con discapacidades de desarrollo en el tratamiento del comportamiento desafiante. Con el uso de estrategias basadas en el Applied Behavior Analysis, el PBS tiene el propósito de mejorar la calidad de vida mediante la disminución y prevención del comportamiento desafiante a través de la enseñanza de nuevas habilidades y de la introducción de cambios en el entorno de una persona.

## Pensar en la vida de su familiar

El comportamiento desafiante puede privar a las personas de hacer lo que les gusta y de alcanzar sus metas personales. Antes de explorar las opciones de proveedores, debe pedirle a su familiar que reflexione sobre su vida. Es decir, que piense en qué le gusta, qué es más importante, qué espera lograr y qué comportamiento le podría estar impidiendo que esto suceda.

Las preguntas a continuación ofrecen un punto de partida para que usted y su familiar piensen en su vida. Si su familiar no se comunica con palabras, usted puede usar sus propias observaciones y el método de comunicación de su familiar para informar las respuestas. Estas respuestas se pueden compartir con los Coordinadores de apoyo mientras trabajan en el desarrollo de un plan de servicio.

¿Qué actividades disfruta hacer su familiar?

---

---

---

¿Qué comportamiento desafiante puede estar impidiendo que su familiar haga las actividades que disfruta?

---

---

---

¿Qué metas le gustaría lograr a su familiar?

---

---

---

¿Qué comportamiento desafiante puede estar impidiendo que su familiar logre sus metas?

---

---

---



## Preguntas para hacer

El coordinador de apoyo de su familiar le ayudará a identificar opciones de proveedores de servicios que ofrecen el apoyo que necesita. Junto con su familiar, debería conversar con los proveedores a partir de las respuestas de la página 3.

También debería preguntarles a los proveedores sobre el apoyo que ofrecen para abordar el comportamiento desafiante, la capacitación y la experiencia que tienen, las evaluaciones que realizan, cómo desarrollan e implementan los planes de apoyo al comportamiento y cómo se monitorean y reevalúan los planes.

Puede usar las siguientes preguntas como guía para sus entrevistas con los proveedores sobre apoyo al comportamiento.

## Capacitación y experiencia

¿Cuánta experiencia tienen sus especialistas en comportamiento en la realización de evaluaciones, el desarrollo de planes de apoyo al comportamiento y la capacitación/supervisión de profesionales de asistencia directa?

---

¿Qué intervenciones conductuales usa su personal y cómo son?

---

Describa la capacitación que recibe su personal.

---

## Evaluación del comportamiento

¿Cómo evaluará los factores que pueden estar causando el comportamiento desafiante de mi familiar?

---

¿Qué podemos esperar de la evaluación?

---

---

¿Cómo incorporará los comentarios de mi familiar y los míos durante el proceso de evaluación?

---

---

## Desarrollo e implementación del plan de apoyo al comportamiento

¿Cómo se usará la evaluación para informar el plan de apoyo al comportamiento de mi familiar?

---

---

¿Cómo se incluirán las necesidades y preferencias de mi familiar en el plan?

---

---

¿Qué apoyo y estrategias se usarán para implementar el plan de apoyo al comportamiento?

---

---

¿Cómo se capacitarán y apoyarán a los Profesionales de Asistencia Directa de mi familiar para implementar el plan de apoyo al comportamiento?

---

---

¿Cómo se informará a mi familia acerca del plan y cómo se la asistirá para implementarlo?

---

---

## Monitoreo y reevaluación del plan

¿Cómo se monitoreará el plan de apoyo al comportamiento para garantizar que tenga resultados para mi familiar?

---

---

Si un plan de apoyo no tiene resultados para mi familiar, ¿cómo se procederá?

---

---

Una lista de preguntas para conocer más información general acerca de proveedores de servicios se encuentra disponible en “Selección de un proveedor de servicios: tomar decisiones, fortalecerse”. Este recurso está disponible a través de Boggs Center on Developmental Disabilities.



# Tomar su decisión

## ¿Qué piensa de los proveedores de servicios entrevistados?

Tómese el tiempo de revisar las respuestas que recibió cuando entrevistó a los proveedores con su familiar. Puede ser útil analizarlas con su familia, el coordinador de apoyo de su familiar y otras personas que lo conozcan bien. Puede usar las preguntas a continuación para tomar una decisión.

¿A qué proveedores entrevistó?

---

¿Qué proveedor comprendió lo que es importante para su familiar y lo que este quiere lograr?

---

¿Qué proveedor le ayudó a entender mejor el proceso de evaluación y de creación del plan?

---

¿Qué proveedor le garantizaría la incorporación de sus comentarios y los del familiar durante el proceso de evaluación?

---

¿Qué proveedor tenía la capacitación y la experiencia para abordar las necesidades de apoyo al comportamiento de su familiar?

---

¿Las intervenciones de qué proveedor se adecuarán mejor a las necesidades de su familiar?

---

¿Qué proveedor será el más efectivo en el desarrollo e implementación del plan de apoyo al comportamiento?

---

## Presentación de su selección

Usted o su familiar debe informar al coordinador de apoyo una vez que haya decidido qué proveedor cubrirá mejor sus necesidades. El coordinador de apoyo trabajará rápidamente para confirmar que el apoyo ofrecido satisface las necesidades de su familiar y que el proveedor está disponible para proporcionar este apoyo. El proveedor se comunicará con su familiar y/o el coordinador de apoyo en un plazo de 5 días después de haber sido informado que su familia lo ha elegido para brindar apoyo.

Obtenga más información sobre apoyo al comportamiento y las certificaciones de un proveedor en los Manuales de políticas y procedimientos de los programas Community Care Program y Supports Program de la Division of Developmental Disabilities del Department of Human Services de New Jersey, disponible en línea en el siguiente enlace:

<http://nj.gov/humanservices/ddd/>

Tendrá a su disposición recursos adicionales para personas con discapacidades, familiares, coordinadores de apoyo y proveedores de servicios en el siguiente enlace:

[boggscenter.rwjms.rutgers.edu](http://boggscenter.rwjms.rutgers.edu)

# Seleccionar un proveedor de servicios para abordar el comportamiento desafiante

## Tomar decisiones, fortalecerse



El presente documento se elaboró, en parte, con el aval de la  
Division of Developmental Disabilities del  
Department of Human Services de New Jersey.

Junio de 2022

# RUTGERS

Robert Wood Johnson  
Medical School

The Boggs Center on Developmental Disabilities  
Department of Pediatrics  
Rutgers, The State University of New Jersey  
Liberty Plaza, 335 George Street  
New Brunswick, NJ 08901

[boggscenter.rwjms.rutgers.edu](http://boggscenter.rwjms.rutgers.edu)  
p. 732-235-9300  
f. 732-235-9330