



NCAPPS

National Center on Advancing
Person-Centered Practices and Systems

Transcripción de Webinar:

**“¿Qué aspecto tiene un sistema centrado en la persona?
Presentación de la autoevaluación de prácticas centradas en la
persona de NCAPPS”**

Este seminario de web fue transmitido en el 11 de Febrero

>> Hola a todos.

Las personas están entrando.

Ésta es Bevin Croft con el centro nacional avanzar a personas con prácticas y sistemas.

Voy a comenzar en otro minuto o más hasta que llegamos a masa crítica. Okay.

Bienvenidos a todos.

Estamos muy contentos de tener el webinar de febrero, cómo un sistema central de persona se ve viendo la evaluación.

Mi nombre es Bevin Croft.

También mi socia está aquí.

Éste es el webinar mensual puesto por NCAPPS.

Estamos contentos de ser fundados por la Administración para Vida Comunitaria y Medicare y Medicaid.

Todos los webinars son gratis y abiertos al público.

Estamos contentos que estás aquí. Los que no están muy conocidos, NCAPPS está aquí para cambiar y queremos hacer las ideas de persona al centro no solamente aspiración o valores pero una realidad concreta en las vidas de las personas en toda la vida. Logísticas para la webinar hoy.

Personas están diciendo hola en el chat y estamos contentos de tenerlos aquí.

Si quieren sus chats vistos por todos, quieren involucrarse con la comunidad, pongan todos los panelistas.

Quieren decir hola y preguntar una pregunta.

Abre la ventana de chat y haz clic al dos y selecciona todos los panelistas y puedes decir hola a todas las personas que están aquí en la evaluación.

La siguiente positiva.

Teno unas cosas para ustedes.

Así que todos están en silencio.

Pero usen el chat para comunicar y vamos a ver, son muchos, pero vamos a tratar de ver a todos los chats que entran.

Al fin, vamos a tener un período de preguntas y respuestas y si no llegamos a todas las preguntas, vamos a tratar de recibir respuestas escritas y tenerlas en la página.

Si quieres ver las dispositivas, Connor puso un enlace de PDF.

Puedes bajarlas y puedes ver el enlace.

El webinar -- ten interpretación de lenguaje y también hay traducción de inglés a español y también estamos usamos los subtítulos inteligencia artificial.

Ofrecemos traducción en español.

Es por una persona en vivo y he enlace está en la dispositiva y puedes encontrar lenguaje



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

español, traducción en el chat.

Finalmente, vamos a tener unas encuestas y preguntas de evaluación al final.

Por favor, prepárate a participar. Creo que tenemos una encuesta ahora mismo.

Si pueden seguir a la siguiente dispositiva y traer la encuesta.

Queremos saber quiénes están aquí.

Hay más de mil personas aquí.

Queremos saber más de ti.

Así que déjanos saber en la ventana de encuesta, qué papeles te identificas, una persona con discapacidad, necesitas apoyo, un miembro de familia necesita apoyo, especialista, consejero, manejador de cuidado, investigadora, o trabajas para el gobierno.

Reconozco que muchos son esas cosas. Vamos a esperar que pongan las respuestas y vamos a poner los números para que vean.

Vamos a dar unos 10 segundos más. Okay.

Vamos a compartir los resultados.

Parece que casi la mitad son trabajadores sociales y manejadores y tenemos servicios de proveedores en el gobierno que es bueno para el webinar y también miembros de familia y personas que abogan y muchos usan apoyo.

Estamos contentos que están aquí y tener representación diversa en las categorías.

Vamos a comenzar.

Voy a pasar a Alixe Bonardi.

>> Buenas a todos.

Mi nombre es Alixe Bonardi.

Tenemos muchos presentadores y vamos a escuchar a varios y luego una discusión de paneles.

Quiero presentar a Mary Lou Bourne.

Ella diseña y implementa un modelo para el sistema de personas incluyendo alinear centros en operaciones.

Fundadora de la comunidad de aprender.

Y mentora y se enfoca prácticas de enfoque.

Estamos contentos de tenerte aquí.

Siguiente es Jake Reuter que está con nosotros aquí de North Dakota.

Está en la división del departamento de North Dakota y servicios humanos.

También estamos aquí por unos panelistas que van a estar en la siguiente dispositiva.

Primero tener a Jake Anderson, abogados que lideran las vidas.

Hace trabajo desde hace cuatro años y trabaja mucho en el trabajo para trabajar con personas para encontrar su voz y abogar. También tenemos a Tanya RedRoad, trabaja en la comunidad hace 15 años previamente el centro de personas nativas y madre de una persona con dificultades mentales y finalmente estamos aquí con Ganesh Suryawanshi.

Creció en India, trabaja para una compañía como supervisor y aboga por apoyos de discapacidad y un padre de un hijo con necesidades especial.

Viven en North Dakota.

Gracias por estar con nosotros.

Con eso quiero pasarlo a Mary Lou.

>> Gracias, estoy contenta de la invitación para compartir ideas y emocionada con el centro de



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

evaluación.

Muchas cosas para liderar el esfuerzo y también estoy contenta de estar aquí con el equipo de North Dakota quien nos ayuda aprender sobre las evaluaciones y como trabaja, pero también tener demostración de esfuerzos increíbles alrededor de dedicarse a lo que el sistema de personas al centro se ve y cómo podemos hacer eso.

Estoy contenta de que vas a tener la oportunidad de escuchar del equipo de North Dakota. Con eso vamos a brincar adentro.

Vamos a ver las áreas que cubren al centro de evaluación, asimismo.

Si no están ahí todavía, no puedo ver bien el chat.

En unos minutos el enlace de la evaluación va a estar.

Está también en la página, puedes bajar el documento ahí.

Lo que ves en la dispositiva comparte con ustedes las áreas grandes.

Hay ocho partes significas que están cubiertas y dirigidas en la evaluación misma.

No soy uno que lee dispositivas a la audiencia.

Parte que queremos que veas esto.

Vamos a ver los iconos que ves y también la evaluación que está cubierta de color.

No va a estar en las dispositivas.

Hay varias maneras que puedes identificar áreas de la evaluación.

En la siguiente dispositiva quiero mencionar que la herramienta está hecha para personas que trabajan en el sistema en tu estado, pero creemos que es importante que los estados tengan la oportunidad de escuchar y recibir información sobre los miembros de familias y personas que vivieron la experiencia o cualquier servicio que está en el deseo de ser evaluación, asimismo.

Es un resumen de la evaluación en lenguaje simple y hemos visto casi todo el lenguaje que se presenta legal.

Es muy fácil de entender a personas que no trabajan en el sistema y sepan lo que significa y si quieres ver escrito así de esa manera, también está disponible en la página de NCAPPS.

Yo creo que va a estar en el chat.

Si no está ahí, va a estar pronto. Vamos a tomar otra vista del proceso que los estados repasan para entender dónde está el saque de manos en términos de un sistema central.

Hay pasos en el proceso en relación a las secciones de la evaluación.

Lo que los estados hacen, lo que usan normalmente es para ver quiénes son los líderes en los departamentos, puede ser líderes de unidades y quién va a liderar el proceso sólo y quién va a participar, hay discusiones sobre quién tenemos que estar involucrado. El siguiente pedazo es entrar respuestas en línea a la evaluación y herramientas y también hay unos resultados que van a salir con eso, el equipo que participó establece los resultados y lo que significan para su unidad y su departamento.

Y luego después, ver resultados con los interesados y, por ejemplo, si queremos hacer más con la fuerza de trabajo para entender conocimiento y práctica.

Vemos que son pasos básicos. Vas a ver que la evaluación son cinco pasos.

Paso uno es requerimientos mínimos.

Los primeros pasos y cada uno progresa y construye un punto que en paso cinco vas a ver la organización en grande y implementar prácticas de una persona al centro. Siguiendo paso en la izquierda abajo es crear un plan y comunicar, número 6 es asegurar que las



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

personas sepan y entiendan y no quieres terminar ahí.

La herramienta está ahí para evaluar el proceso y si estamos llegando a los siguientes pasos y puede que estés en una posición de actualizar las metas. Siguiendo dispositiva.

Vamos a ver la herramienta.

Cuatro puntos rápidos que queremos hacer.

Siguiente -- yo sé que la gráfica tiene mucho.

Qué significa lo que estamos hablando de un sistema y un sistema que es central a una persona? De qué hablamos? Es como un carro, automóvil, son partes que hacen su trabajo pero tienen que hacer su papel interactuando con otras partes.

Es muy fácil ver con un carro y cómo se relaciona con manejo y el sistema de frenos y hay un sistema eléctrico en carros.

Cada parte son diferentes y tienen que correr -- tienen que hacer su papel bien. pero tienen que involucrarse con otras partes.

Quiero usar la analogía.

Dónde trabajan y qué partes que tienen que interactuar.

Muchas veces escuchas personas hablar de coordinación y manejo de caso, a lo mejor coordinación en tu estado.

A lo mejor también hay relaciones con presentaciones de adultos o otras organizaciones que protegen derechos.

Tienen un importante papel y quién paga los servicios, la agencia estatal o la agencia y pone y asegura que todo trabaje.

Hay varias cosas distintas.

El propósito, no es todo.

El pedazo grande que hace el sistema un sistema es que cualquier parte no puede hacer todo sólo, pero hay un propósito durante que todas las partes cumplen.

Cuando vemos la herramienta, hay lugares que la palabra el alinear se usa mucho.

Todo que funcione y con el propósito de estar central de la persona.

Siguiente dispositiva, es el propósito de la herramienta.

Pensando en -- personas preguntan, qué es el punto de todo esto? Queremos ayudarte en tu estado tener una línea base.

Dónde estamos ahorita en términos de apoyo y hacerlo que se hagan las prácticas? Pueden expandir o tal vez en su dado mejorar las prácticas de la persona al centro.

Y muchos años cuando comenzamos fue para determinar si el estado está haciendo progreso.

Eso fue una gran parte del empuje de comenzar a poner todo en escrito y establecer una manera del estado que evalúen donde están y los estados están y tienen visiones, pero es muy difícil si lo reciben, estamos alcanzando la visión y si hacemos progreso.

La siguiente dispositiva es la diferencia de calidad y investigación.

La siguiente dispositiva. Gracias. No voy a estar mucho tiempo en esto.

Personas preguntan si el intento es crear un centro de datos.

Es más mantenimiento de calidad.

Hay diferencias.

Hay buenos recursos disponibles si quieres describir y ver la diferencia por mantenimiento de calidad y investigación.

En esta instancia siendo mantenimiento de calidad.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Uno de ellos, la expectativa que la calidad es local, por ejemplo.

Y también es para un propósito interno y no es necesariamente, no estás en la evaluación por conocimiento en salud de comportamiento.

La siguiente dispositiva.

Último pedazo y vamos a regresar a este pedazo.

Entender el proceso mismo una de las cosas que sugerimos que conozcas el lenguaje y las secciones también.

En la siguiente dispositiva vamos a hablar de lenguaje compartido y lo que significa eso.

Esto fue diseñado a, no con un servicio central en mente, es diseñado si trabajas con cuidado de grandes o servicios de comportamiento, si el apoyo que estás es más en las líneas de a lo mejor apoyar a personas con abuso de sustancias o discapacidades mentales o discapacidades físicas.

No importa si son sistemas.

Esos son retos para un lenguaje para una herramienta describir las prácticas de todos y todos los territorios de las Naciones tribales.

Vas a ver -- instrucciones puede ser fuerte, pero guías para encontrar las palabras que valen la pena a tu sistema.

Vas a ver ejemplos aquí.

Usamos plan estratégico.

No vas a tener un documento exacto, a lo mejor es plan de división, plan de cinco años o un mapa de camino.

Hay maneras que vemos las áreas que pueden confundir en términos de lenguaje y puedes poner tu lenguaje único del estado que lo hace más fácil a las personas que pides que te den respuestas para que entiendan cómo aplica en sus situaciones de trabajo.

Vamos a ver las secciones de la evaluación de uno mismo.

Vas a tener las dispositivas de ver y la herramienta.

Pero liderazgo va a cuatro áreas específicas.

Uno es la demostración que los líderes en la agencia toman.

Habla de estrategia.

Tu liderazgo asegura que puedes hacer tu objetivo y hay pedazo de comunicación y asegurar que comunicación en todos los niveles está en línea y luego hay una sección que en cualquier sistema de estado particular para servicios humanos, sabemos que hay estatutos, regulaciones, documentos de regulación.

Hay reglas y e interpretaciones y ayuda hacer pasos adelante en demostrando el sistema de una persona.

Eso tenemos evaluaciones cómo las prácticas están en los documentos claves. La siguiente sección.

Número 2 que vamos a ver.

Puedes hablarle una cultura central.

Ve maneras de formar activamente y mantener la cultura central y habla sobre comunicaciones de la cultura y uso de historias y pregunta de comunicaciones rutinas que tiene la narrativa y enfoca sobre los esenciales de la cultura, la demostración de respeto y dignidad e historias de cultura, raza y el valor que traen.

Hay una sección sobre cultura y creemos que liderazgo y cultura son aspectos importantes.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Sección 3 habla sobre elegibilidad y acceso en la siguiente dispositiva.

Ahí.

Unas cosas que escuchamos de miembros de familia y personas con experiencia de muchos años es que en el proceso de elegibilidad hay un pedazo de su vida que se ve y lo dirigen en maneras que solamente ven una parte chica de como son.

Hablamos en la evaluación, ve cómo el sistema de elegibilidad enfoca a toda la persona y cómo quiere vivir y esperan vivir en vez de solamente enfocar en limitaciones o áreas de -- que necesitan ser arregladas.

En el acceso, queremos tener acceso a su historial de lenguaje o raza.

Cualquier entendimiento para completar pasos necesarios para cumplir determinaciones y tener acceso al sistema y hay varias, muchos estados que aprenden sobre el diseño de las prácticas pueden ser creando barreras a personas que tengan acceso.

Eso está en esta parte de la evaluación.

Vamos a hablar del centro de servicio y plan.

Este pedazo por muchos años, dicen central de persona, tú dices eso, tú dices plan.

Esto se sabe de nosotros en servicios humanos por varios años, pero no con el pedazo de monitoreo.

Lo que ves en esta sección, hay varias, hay tres partes claves en la sección.

Uno es tenemos línea en lo que dice la póliza y lo que la práctica.

Hay un pedazo que habla sobre la manera que monitoreo o asegurar que el plan está hecho y pasando la manera que se debe o escrito y marca cuando las cosas tienen que cambiar, cómo sabes eso y que pase? Hay un pedazo aquí importante sobre riesgo y evaluación de riesgo y donde está en el proceso de plan. Éste es el servicio de plan y sección de monitoreo.

Parte cinco es uno que sorprende a personas.

Es clave a la noción de un sistema de persona y es el pedazo de finanza.

Hay varios mecanismos en secciones de finanza de sistemas de humanos.

Los contratos y definiciones de servicio y hay reportes y mecanismos donde se hacen pagos.

Tienen que estar en línea con las prácticas centrales de las personas.

Autorizando tiene un papel que si las personas necesitan sus servicios que cambien rápido, no tienen que esperar mucho tiempo para que algo cambie cuando algo en su vida cambia muy rápido.

Así que tomando una vista a las prácticas que crean la finanza y el flujo y apoyo para que las personas y sus vidas sigan el flujo de sus vidas diarias. Parte 6.

Es una sección muy compleja.

Hay cuatro secciones en trabajo y capacidad.

Tiene que ver con las personas que trabajan para sistemas de estado.

Dirige a personas que trabajan coordinación, manejo de casos, agencias y también dirige a las personas que están en relaciones uno a uno y dar servicios directamente a las personas.

La idea aquí es que vemos a todo el trabajo que tenga conocimiento y cómo son valorados en el sistema y también como saben de las expectativas que se esperan de hacer los cuidados en cualquier manera que sea.

Una parte del enfoque grande es que las personas esperan lo que hacen.

Siguiente dispositiva. Perdón. Dos pedazos que están, colaboración y socio y es un pedazo



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

que en los años reconocimos y escuchar a cada uno y crear relaciones con las personas que ves en la primera bala.

Personas con experiencia, miembros de familia, los que los apoyan, organizaciones de abogar y estado y condado y otras agencias del gobierno, tienen que trabajar cerca y duro para crear confianza.

La sección es cómo creas socios en colaboración y pregunta si las personas son valoradas. No solamente valor, pero si contribuyen con el sistema y repite lo mismo con proveedores de servicio y organizaciones de abogar. La última siguiente de la evaluación es calidad e innovación.

Este pedazo se enfoca mover de historias sobre es lo correcto de hacer, pero datos que apoyan personas centrales y si son efectivas y cómo lo hacen.

Es para ayudar a sistemas de estado y agencias mover de calidad que -- definida de cumplir con las reglas y normas.

Incluye referencias y asesorar de la agencia y su papel y pregunta preguntas sobre como involucras a los interesados en la calidad y termina con ver y ver oportunidades y una oportunidad de aprender.

Uno más.

La siguiente dispositiva, creo que es información nueva.

Unas cosas que compartimos con las personas.

No solamente es sobre los números, los números son muy importantes porque ayudan a su estado mejorar el progreso.

Ayuda a su estado tener una oportunidad de crear cuenta al proceso de cambio.

Unas medidas y pasos, la mayoría son diseñadas para ser concretas y reconocibles.

Es muy difícil en este tiempo saber dónde gastar tus recursos limitados.

Así que -- los números, los resultados y números en el instrumento deben ayudar a tu estado hacer decisiones en donde enfocar el tiempo del personal y energía y otros recursos.

Pero también los números ayudan a mantener metas y compartir junto.

Es una vista rápida en donde estás las cosas.

Dónde están los instrumentos.

La siguiente dispositiva es una visita otra vez de la evaluación de la persona.

Vas a escuchar de mi colega Jake Reuter de North Dakota y cómo funcionó el proceso en North Dakota.

Muchas gracias.

Jake.

>> Sí, gracias, Mary Lou.

Queremos decir gracias a NCAPPS y Mary Lou por involucrarnos en el proceso, primero explicar lo que es y cómo nos ayuda, pero tomar los pasos siguientes de caminar el proceso mismo.

Siguiente dispositiva, por favor. Ahí estamos.

Así que primero quiero decir que North Dakota es un centro de persona es en todo el estado, quiero decir que tomamos eso intencionalmente para ver no solamente en el departamento de servicios humanos, pero divisiones múltiples, pero también a los socios que están con nosotros incluyendo proveedores, personas que usan los servicios, familias, organizaciones de abogar y queríamos construir una visión del estado y entendimiento de lo que es centro de



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

persona en North Dakota en todos los socios. Eso comenzó con viendo de arriba, la oficina ejecutiva y cada persona que usan los servicios.

En estamos ahí todavía.

Es la visión última.

Siguiente dispositiva. Quién está involucrado? Primero lo que queremos hacer es asegurar que el liderazgo ejecutivo está puesto.

También las personas que contestan el teléfono, las personas que contratan y las finanzas y no solamente las divisiones que tienen un papel, por ejemplo.

Comenzamos con presentaciones de Bevin con el liderazgo ejecutivo.

Tuvimos un patrocinador del equipo que camino el proceso desde el comienzo.

Digo que han puesto todo el lenguaje no solamente el departamento de servicios humanos y plan, pero si ves el testimonio legislativo, está al centro y en frente de las presentaciones.

Segundo grupo fue el grupo de asistencia técnica.

Pero en adición, tuvimos organizaciones que abogan como Arc, Mental Health América y son clave para manejar a donde vamos y cómo operamos.

Y también, claro, interesados, adentro y externo, no solamente ahora, pero en el futuro.

Siguiente dispositiva, por favor. Así que cómo vamos a implementar esto? El proceso es ver las voces a la mesa como hablamos y apoyando participación no importa donde están en el sistema o alguien que usa servicios.

Traer todos juntos a la mesa.

Un ejemplo las personas del panel de North Dakota.

Están activos con nosotros en el proceso incluyendo haciendo webinar del estado en prácticas centrales de las personas.

Queremos ver prácticas y procedimientos para que reflejen el valor de la persona central y obviamente comunicación es clave.

Cómo, qué y dónde comunicamos es esencial y continuamos a construir eso.

Siguiente dispositiva, por favor. Así que quiero que veas el sistema.

Mary Lou habló sobre el sistema que se tiene que dirigir.

Cuando ves el departamento de servicios humanos en North Dakota, puedes ver la lista de -- de divisiones o entidades que vamos a tratar de ver prácticas de persona centrales y usar ahorita la evaluación.

Ahorita vimos servicios de niños y familia.

Quiero que veas el sentido qué complejo es el sistema. Siguiente dispositiva.

Cómo Mary Lou caminó en el proceso.

Habló de las categorías, caminamos cada uno. Esta evaluación progresa donde estamos en el estado.

Nos juntamos con los líderes y determinamos quién iba participar en la evaluación.

Comenzamos en el otoño 2019.

Teníamos 39 trabajadores.

Ahora tenemos más de 100 así que la evaluación va a ser diferente por los números de participantes.

Tuvimos trabajadores hacer una evaluación y regresaron con categorías y un equipo de consenso y de ahí involucramos a interesados para informar el desarrollo de plan y vimos algo de eso.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Hablamos de desarrollar comunicación en la división.

A propósitos de seguir, tienes que saber que esto es un trabajo muy grande.

Lo que hicimos contratamos que HFRI separados del proyecto en hacer coordinación de proyecto.

Tenemos un miembro Melissa que camina el proceso división por división.

Sabemos que esto va a ser un proyecto de varios años.

Estamos adentro a la larga y trabajamos una división haciendo la evaluación y siguiente con el plan e involucrar con socios especialmente personas que usan los servicios.

Siguiente dispositiva.

No va a terminar en octubre 1 cuando los tres años terminen.

Vamos a seguir la fuerza y hacemos trabajo con los socios.

Creamos algo como un mapa de evaluación.

Fue creado por las organizaciones de abogar e identificaron a interesados que van a informar a las divisiones cuando están en el proceso y desarrollo del plan de acción para saber quién involucrar al frente.

Ayuda con la energía y es un documento en vivo y crece con el tiempo.

Es algo que las personas en NCAPPS nos ayudaron crear y tuvimos sesiones, creando fundaciones y poniendo personas al centro y mejorar diversidad y tuvimos buena asistencia e involucración de los interesados.

Fue algo que fue bien hecho con las personas de NCAPPS, son ejemplos de las herramientas que están en parte para ayudar a la división y entidad cuando se involucren en el proceso.

Siguiente dispositiva. Cómo dije en septiembre, tuvimos 19 -- 25 de 35 trabajadores completarla la evaluación.

Hubo trabajadores en el campo y trabajadores en la oficina.

Hubo gran diferencia a los del campo y los de la oficina.

Revisamos los números y llegamos con un consenso para establecer una línea de base.

Básicamente tratamos poner lo más bajo y queríamos estar listos para éxito en el futuro.

Queríamos ser honestos.

Una cosa del proceso las personas de NCAPPS fueron excelentes poniendo un reporte con mediano, y eso subió arriba de mi cabeza.

No me gustan las estadísticas en primer lugar.

Hay áreas de necesidad que fueron identificadas y escogimos tres específicas alrededor de involucrar con trabajadora, trabajadores.

Siguiente dispositiva, por favor.

Es un ejemplo del plan de acción.

Esto es misión y estándares sobre la calidad, áreas de innovación en la evaluación.

Uno en los números, pero no somos buenos todavía específicamente definir en la licencia, en el proceso y procedimientos y herramientas de evaluación.

Así que puedes ver que nuestra meta es ver y conectar juntos, las agencias están involucradas y queremos desarrollar definiciones, creamos una encuesta y tuvimos buenas respuestas de nuestros trabajadores de cómo hacer eso, pero también recibimos información sobre personas que recibieron servicios.

Eso fue parte del reviso anual.

Tuvimos los datos para revisar. Qué servicios de edad estamos haciendo ahora. Nos



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

juntamos semanal que se juntan con el personal de NCAPPS para revisar esfuerzos y progreso dirigiendo las metas y revisamos la encuesta y ver las personas que recibieron servicio.

Y tuvimos sesiones de escucha con las personas de tribus.

Revisamos evaluaciones con lenguaje.

Revisar por NCAPPS para recomendaciones y repaso y mejorar y que sea central a la persona en lenguaje.

Estamos viendo más encuestas para mejorar prácticas y la única cosa que hemos hecho más reciente es empezamos en un cambio de mantenimiento.

Muchas personas piensan que están haciendo prácticas de persona muy bien, pero a veces las personas responden de manera negativa si queremos mejorar.

Estamos tratando de cambiar el proceso para asegurar que las personas sepan lo que tiene el sistema y cómo se ve el futuro en el proceso.

La otra cosa que quiero decir es cuando comienzas a hablar con tus socios, organizaciones alrededor de la evaluación, a veces hay preocupación de que es vista interna y no pides por socios de afuera haciendo decisiones de cómo se debe ver la póliza para que sea más central a la persona o lo que la definición debe ser sobre prácticas a la persona central o plan.

Es muy importante al frente comunicar a ellos lo que de la evaluación y cómo trabaja la herramienta adentro y un plan de acción va a ser desarrollado en colaboración con personas que usan servicios u organizaciones que abogan. Vamos a voltearlo a los trabajadores de NCAPPS para preguntas y evaluación.

>> Gracias a los dos, Mary Lou y Jake, un ejemplo de tomar la herramienta y como describen, Jake, poniéndolo en acción.

Muy emocionante.

Vamos a seguir a una discusión de panelistas con un poco más de presentadores que tenemos hoy con nosotros.

Cada uno de North Dakota.

Esto continua la conversación específicamente de lo que pasa en New York State.

Ya presentamos a Tanya, a Jake Anderson y Ganesh, y tenemos unas preguntas que se las voy a dar a ustedes.

Lo quebramos un poco.

Depende quién comienza con las respuestas.

Voy a decir nombres para invitarlos a contestar preguntas. Para empezar, quiero saber y si compartes tu experiencia por qué es que el sistema incluyendo el Departamento de Salud y servicios, servicios para niños y servicios de adultos en el estado, por qué es importante que el sistema tenga una perspectiva compartida en las personas? Tanya, si puedes contestar?

>> Primero fue cultura, recursos y acceso.

Creo que nos da oportunidad de ser más inclusivos en las poblaciones diversas y dar oportunidades a las personas que estuvieron en estas tierras.

Como nativos a veces nos dejan afuera de las cosas.

Creo que la práctica central de la persona nos da oportunidad.

No tenemos que -- esas cosas se pueden cuidar mismas.

Creo que también hay avenidas de recursos, también -- creo que lo que hacemos en ene la federación de familias para salud mental de niños, creo que -- actualmente los padres y -- ellos



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

son los que saben más que las organizaciones.

Son los que usan todo.

Ellos son los que dicen quién abre puertas y quién las cierra.

Creo que es importante.

Otra vez, ojalá, abre la puerta a acceso.

Se mueve en la dirección buena.

Jake dice que tenemos más trabajo.

Escuchando y comenzar la conversación, significa mucho a mí y familia.

Ojalá que esto fuera hecho cuando mis hijos estaban niños.

Saludos a North Dakota, gracias.

>> Gracias, Tanya.

Siguiente, es una jornada. Si puedes compartir por qué es importante de North Dakota tener una perspectiva compartida en personas centrales?

>> Para mí yo me gusta ver alguien tener una voz y escucharlos y escuchar lo que tienen que decir y estar ahí y enseñar que no tienen que tener miedo.

No tienen que tener miedo.

Pueden estar seguros.

Creo que es bueno que podemos tener con muchas personas porque son muy importantes y es bueno escuchar sus voces porque a veces no escuchamos sus voces y tenemos que estar ahí para ellos y es un programa hermoso y podemos involucrar a más personas así que gracias.

>> Gracias.

Gracias.

Teniendo las voces es las personas es parte de eso.

Siguiente, quiero voltear a ti, Ganesh, de tener una perspectiva compartida?

>> Gracias, Mary por la definición de sistema.

No solamente un sistema, pero sistema de sistemas, múltiples de organizaciones trabajando juntos.

Siempre digo el sistema está incompleto sin las personas interesados.

Las personas usando el sistema son parte del sistema.

Muchos de -- mucho de nosotros tenemos carro. Eso puede ser listo y el resultado al final puede pasar.

Como ejemplo, es la responsabilidad de asegurar que las llantas están infladas y tienen la presión para mejores millas.

También las personas de familia tienen que considerar el sistema.

Hablo de sistema porque es sistema grande y es unas áreas que tenemos responsabilidad de asegurar que damos suficiente área para expresar las necesidades y no solamente escuchar formalmente pero informalmente.

También las personas que entienden sistema eco, puedo ponerlo en esa expectativa.

Lo que se puede hacer, una de las cosas grandes es asegurar que los líderes están juntos en línea.

Necesitamos una meta.

Es una meta común y está junto y tenemos que definir, ejecutar y monitorear.

El monitoreo es una gran pieza.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Cuando recibimos los resultados, tenemos que hacer cambios al sistema para ser mejores, gracias.

>> Excelente, Ganesh.

Vemos en el chat el punto de sistemas que está con las personas.

Jake Reuter, misma pregunta para ti, tocaste en esto ya, pero puedes compartir por qué esto es muy importante tener expectativa compartida?

>> Es difícil decirlo más completo como Ganesh lo dijo.

Cuando usamos el sistema de carro y sistemas y sistemas, Ganesh habló que queremos la persona y su familia es que están al centro.

Vas a ser los que manejan.

Es lo que dices, van a manejar el carro.

Queremos asegurar que cualquier persona no importa su necesidad puede estar involucrada en el saque de manos y vivir como quieren vivir en este proceso.

Cada servicio va a afrontar cosas de manera diferente por la persona.

Necesitamos la práctica consistente central que guía el trabajo que hacemos como departamento y que nuestros socios saben qué van a ver y están en control y tienen un dicho en las pólizas y proceso que desarrollamos. Contentos de los interesados en la llamada hoy. Son muy grandiosos.

>> Absoluto. Antes de voltear a los interesados de North Dakota.

Quiero darte una chanza Mary Lou de las vistas de la persona central en el sistema?

>> Creo que Tanya, Jacob y Ganesh lo dijeron bien.

Hay una pregunta en el chat.

Cómo convencemos a líderes, ojalá que lo que escuchaste ayuda en eso.

La pieza que los panelistas apuntaron es -- cuando no hay línea en el nivel de líder y cuando hay partes individuales o sistemas en el sistema más grande como dijo Ganesh que no están centro a la persona y practican de manera diferente que como la confusión y frustración lo que crea en el campo y particularmente para familias.

Bueno, mi manejador me dijo esto, pero vengo a mi proveedor y me dice algo diferente.

Dice que son licencias que hagan eso.

Hay muchas razones porque son importante para que haya línea, pero una parte crucial que escuchamos como dijo Jake muy claro, escuchando a las voces de las personas y reconociendo cuando dicen estoy confundido, no tiene sentido o alguien más dijo en el chat, es una oportunidad de tener todo en línea para trabajar muy bien y resolver los problemas de la complejidad.

>> Gracias, donde queremos ir y lo que queremos evitar.

Quiero regresar a los españolistas.

La dirección de cómo van las cosas en tu estado, en North Dakota.

La iniciativa de persona central comenzó en 2020.

Recuerda los días? Quiero preguntar qué cambios esperas vienen sobre este proceso?

Cuál es tu visión, qué esperas ver? Tanya comenzaste con esto.

Yo sé que están involucrados en las discusiones.

Quiero ponerlo primero.

Quiero hablar con ustedes de North Dakota.

Quiero ponerlo a ti, Jake Reuter, de qué manera es el sistema, cómo tratan de que sea más



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

central a la persona?

>> Bueno, la idea para mí es que no importa lo que hagamos como departamento, que comencemos con los socios, las personas que usan los servicios antes de que tomamos otro paso.

Lo que significa es cuando tenemos un presupuesto, debemos hablar de los interesados a propósitos de y se mande a la oficina del gobernador.

Es la idea en mi cabeza.

Queremos asegurar que cada paso, es desarrollo de póliza, práctica, o el nivel de pago pea un servicio, las horas que puedes recibir por cualquier servicio, que estemos con los interesados y estamos como socios y estar en la práctica central y qué necesitan las personas y cómo llegamos juntos?

>> Bueno, gracias.

Ganesh, misma pregunta, qué esperas que venga del proceso para que el sistema sea más central a la persona en el futuro?

>> Sí, lo voy a poner en matemática.

Muchos ya -- va vieron la gráfica.

Está atrás y las personas tienen que trabajar para estar en línea.

Tenemos que asegurar que todo vaya en línea donde lo máxima se vaya a las personas que lo necesitan y no el sistema que -- porque el proceso toma seis días, estamos perdiendo tiempo de todos.

Los huecos de comunicación.

Esto es el comienzo y es una jornada.

Tenemos que estar en donde estamos y refinar y no sé cómo podemos hablar porque no tengo experiencia personal en cómo cambian las cosas pero cuando van las cosas, tenemos experiencia y hay más ejemplos para compartir.

>> Gracias.

Gracias.

Dices la jornada.

Jake Anderson, misma pregunta, con tu involucración y cómo piensas en esto, qué esperas que venga del proceso para que venga el sistema más central a la persona?

>> Lo que espero es que -- ahora estamos en la parte de aprendizaje.

Como dije, yo aprendí lo más que puedo aprender y espero que como progresa más podamos seguir con lo que tenemos y a veces es muy difícil porque estamos entrando y estamos comenzando y creo que lo más que estamos involucrados, podemos ver cambios que pasen como estamos más involucrados y más webinars.

Es un proceso, pero creo que puede ser muy bueno para todos nosotros.

>> Bueno, gracias.

Toma muchas personas -- gracias, toma muchas personas que están involucrados, lo mismo a ti, Tanya?

>> Espero ver -- como dijo Jake, es un poco temprano en el juego.

Estoy emocionada y quiero ver la progresión de esto.

Nada más que está hecho en North Dakota es emocionante.

Puede ayudar a agencias hacer su trabajo más mejor y ser una herramienta y traerlo a casa como dice Jacob.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Yo sé que puede ser difícil y todos dijeron lo mismo.

Me estoy repitiendo.

Es algo que yo escribí.

Puede ser duro, difícil, confundido a cezar a sistemas y como dice Mary, esta persona dijo esto y esta persona dijo esto y no sabemos a dónde vamos.

Lo que pasa es que la persona se encierra y no pide ayuda. Seguimos adelante.

>> Absolutamente. Gracias. Gracias.

Una de las cosas que yo sé muchos de ustedes están discutiendo y estoy viendo en chat también es seguir con las cosas moviendo adelante toma comunicación y apoyando a personas.

Tengo una pregunta final a cada uno.

En tu mente qué es comunicación ideal con las personas que usan el servicio y la agencia de estado.

Puede involucrar personas de abogacía y las prácticas centrales de personas, voy a comenzar con Mary Lou.

>> Perdón.

Creo que estaba en silencio.

Es una gran pregunta.

Creo que -- regreso a algo que Tanya dijo al principio que personas con experiencias vividas y sus miembros de familia, son los expertos y parte de lo que está en el corazón y ves los detalles en la herramienta de evaluación, cómo creamos el balance y las personas que están apoyadas, lo que sea el sistema, los expertos en entender vidas y cómo va a vida es posible o tapa por el sistema y la idea que profesionales saben más, esto implica en servicios y reconociendo que ser socios, juntos, todos podemos crear un mejor automóvil, un mejor sistema reconociendo la experiencia de los operadores y cambiando la balanza de poder e influencia que tienen los profesionales está en sus manos para demostrar familias y personas que apoyamos como los expertos.

Creo que es gran pedazo de lo que es posible.

>> Gracias, buenos puntos sobre los expertos.

Donde está los expertos y las personas son expertos en sus vidas.

Voy a voltear a ti, Jake Anderson en las familias y usan los servicios?

>> Familia es muy importante porque son parte cuando pueden abogar por ti y yo estoy en el grupo y tratamos de seguir aunque es difícil por la pandemia.

Tratamos de estar en contacto juntos para hacer cosas chicas y hacer una actividad en Zoom o algo porque es difícil porque no estamos ahí.

Es muy difícil porque no puedes estar ahí con ellos, pero eventualmente, ojalá que cambie.

Las familias son muy importantes porque entienden y muchas personas que están entienden también.

>> Misma pregunta a ti, Tanya, qué significa servicios de la persona central a ti?

>> Organizaciones, los sistemas y mantener comunicación abierta y mantener a las personas informadas.

Cosas así.

Un pensamiento que me llegó cuando hice esto es -- pensé que -- si tuve un deseo, las organizaciones que trabajé, familia, a lo mejor no tienen la misma experiencia, tienen el



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

conocimiento.

A veces creo que ayuda con el aprendizaje repetitivo a enseñarle a otros.

Si es mi familia o familias que trabajé, a veces creo que están enseñando en repetición.

Si lo tienen en parte, como Jacob dice, el formato en vivo y puede ser usado donde sea, eso va a ayudar y se pueden concentrar en vez de dar vuelta a todo.

Esto fue el pensamiento que me llegó.

>> Comunicación.

>> Comunicación.

>> Seguro. Gracias. La misma pregunta a ti, Ganesh, lo que ves como comunicación ideal para sacar adelante?

>> Primero es la pregunta del millón.

Es un problema común.

No solamente en una industria.

Todas las industrias tienen comunicación como problema básico.

No sé por qué, todos hablamos inglés, la manera que interpretamos es diferente.

Arriba de eso, tenemos los amigos que necesitan los servicios.

No son verbales.

No pueden expresar sus problemas.

Una de las áreas -- vamos a tomar un ejemplo.

Cuando hablamos a nuestros hijos, 2 años a 20 años, hablamos igual.

No, hablamos diferente.

Lo mismo cuando hablamos con nuestras parejas y padres.

Básicamente vamos al lugar de la persona y cambiamos la comunicación para asegurar que saquen lo máximo de ello.

La otra cosa que la persona tiene que hacer en el área, puede ser posible, lo que podemos hacer para que trabaje el sistema, cuando necesitamos un puente.

Un puente de los dos lados.

Podemos hacer un puente de un lado ahí.

Aquí podemos comunicar con esos y un área que puede ser educación continua.

Muchas veces las personas no saben qué palabras decir y cuando entrenamos a las personas, hablamos de agencia o trabajadora social.

Cuando llegan a las personas, cuando usan las palabras técnicas es cuando las barreras comienzan.

A lo mejor tenemos que tener comunicación para los interesados y no todos quieren estar en un lugar así o ir a una conferencia donde hay 200 personas.

Unos están bien.

Unos quieren leer en vez de escuchar.

Son maneras que tenemos que utilizar y la comunicación mejora.

Esto va a resolver el problema no va a resolver el problema.

Puede mejorar y cuando estamos juntos la misma meta, las cosas van a estar mejor y mejor.

>> Gracias, Ganesh, se escucha que es algo que comunicación central a la persona.

Todo es junto.

La última pregunta y voy a poner la última pregunta Jay Reuter.

Vamos a terminar para tener preguntas que vienen en el chat. Qué es tu comunicación ideal?



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

>> Cómo dice Ganesh, es la pregunta del millón.

Es algo que no tenemos buena respuesta todavía.

Hay cosas que hablamos bastante es cómo aseguramos primero que la persona recibiendo servicios y su familia saben lo que decimos como prácticas centrales, dando información y herramientas basados en dirección de las personas que usan servicios.

Voy a hablar con un miembro de familia, qué necesitan para involucrar, lo que sea, el lenguaje correcto para ayudar con el acceso.

He visto muchos comentarios de chat sobre una tienda para todo y brincar a una división y otra.

Si no comunicamos como un departamento con palabras, pólizas y proceso que somos centrales a la persona no importa cómo estás con nosotros.

Necesitamos comunicar primero por nuestra acción, cómo desarrollamos cosas nuevas y comunicamos e involucrar y también creando las herramientas y proceso de comunicación a los que lo necesitan para que sepan que están en el asiento de chofer y por qué no podemos tener más horas de cuidado a mi hija.

Es la tiene la discapacidad o en combinación con sus familias.

Yo sé que no es una respuesta completa, no hay una respuesta simple.

Tenemos que trabajar juntos.

>> Sí, gracias, gracias.

Gracias al panel por la discusión grandiosa.

Quiero pasarle a Bevin para las preguntas en el chat.

>> Me gusta el chat.

Hay miles de expertos que ven también.

Aprecio a todos los que están aquí.

Nada más tenemos tiempo por unas preguntas y hay preguntas excelentes que vamos a poner en escrito a los panelistas y ponerlas en la página cuando pongamos la grabación.

Si no contestamos tu pregunta ahora, la vamos a contestar después. Varias preguntas, Mary Lou, podemos hacer la evaluación si damos servicios a las personas?

>> Buena pregunta.

Espero que lean y reconocen si corren proveedor de servicios.

Hay unas cosas que ves y dices, no podemos hacer eso, no aplica a nosotros.

Voy a dar un grito que hay progreso en siendo la organización de persona al centro y hay organizaciones que trabajan con herramientas similares a eso.

Helen y Asociados.

Es una herramienta que está -- estamos haciendo progreso.

No es específicamente central a la persona.

Es un programa para asegurar que eres consistente en todo lo que haces.

Hay también -- Bevin, recuerdas que hay una herramienta.

La voy a encontrar y asegurar que está -- que en el US es similar con el trabajo de Helen y Asociados.

>> Sí, Mary Lou, si lo tienes, ponlo en chat si no vamos a seguir con el enlace. Gracias, Alixe.

Una pregunta, no vamos a contestarla, pero todos pueden decir algo.

Ha situación donde no tienen el poder y cambiar, qué haces? Jay habló sobre -- yo estoy impresionada de liderazgo de North Dakota.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

No todos tienen el liderazgo.

Si quieres afectar cambio, cambios de personas en tu nivel o manera chica, qué son maneras que puedes hacer eso? Voy a abrir la pista a cualquiera porque todos tienen pensamientos.

No me hagas llamar a alguien.

>> Yo lo tomo. Es importante muy definir el problema, pero salir con las soluciones.

Pueden ver cuatro o cinco.

Saca lo bueno y malo.

Va a tomar tiempo.

Es la manera que puedes tener confianza y convencer a otros y ve con eso y toma la mejor solución para resolver y ve a tu supervisor y comenta uno a uno y después su el supervisor está convencido, tienen un paso, sigue el siguiente paso.

Así vas a tomar confianza y convencer a otros que te ayuden, lo que es correcto para que se haga.

>> Muy buen.

Otros pensamientos en eso?

>> También el webinar.

>> Quiero agregar algo y es el poder de historiales personales y la historia de demanda.

Demanda de interesados.

Lo que hablamos y enfocamos y esto regresa al tema de comunicación y tiene mucha conversación en el chat, mucho es de crecer en conciencia.

Si estás en una posición que trabajas con las comunidades, cómo levantas su conocimiento de posibilidades en manera que puedas y ponerlos en frente de liderazgo, es algo de mí.

>> Una buena idea.

>> Jake, últimas palabras?

>> Creo que más personas pregunten y traer la situación en la mesa y digan qué pasa si -- qué va a ser la posibilidad de cambiar esto o eso.

Nosotros como el departamento tenemos obligación de ser claros de dar voz a las personas que están en el centro de todo lo que hacemos, pero tienen un poco de desconfianza por miedo o no creen que puedan hacerlo.

>> Un pedazo, cada vez que Jake habla, me hace pensarlo.

Creo que es bueno para terminar.

En el chat hay varios lugares donde una dedicación increíble al aprendizaje y cada vez que vemos un lugar donde las personas no demuestran persona central como esperamos, reconocer que te juntas donde están y es una evolución y toma tiempo.

En la calidad con North Dakota, en la calidad de su plan de acción, saben que están en paso uno.

Hablando de reconocimiento no es que dice que lo que hicimos a propósitos no es bueno.

Todo cambia el entendimiento y estamos caminando adelante y no es siendo crítico de otros.

Está en el corazón de la dignidad de práctica central de la persona.

>> Bueno, con eso creo que voy a terminar las cosas.

Apreciamos tener a Mary Lou, Tanya RedRoad -- gracias por estar con nosotros.

Voy a levantar encuestas.

Queremos saber cómo fue el webinar y cómo podemos mejorar.

También nosotros estamos mejorando y nos gusta los datos.



NCAPPS

National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Connor va a poner la encuesta.

Quiero agradecer a los fundadores, la Administración para Vida Comunitaria y Medicare y Medicaid por el apoyo que hacemos.

Y quédense, van a ser agregados a la lista de correos para escuchar sobre webinars en el futuro.

Buenos tópicos este año.

Por favor, completen las preguntas y tengan una buena tarde.

Gracias a todos. Y podemos ir las preguntas de la encuesta para que las personas tomen su tiempo.

Y si estamos listos, vamos a decir adiós.

>> Gracias, muchachos.

>> Gracias.

>> Cuídense.