



NCAPPS

National Center on Advancing  
Person-Centered Practices and Systems

### **Transcripción:**

## **“Cambio de Sistemas Centrado en la Persona: Reflexiones de la Primera Cohorte de Asistencia Técnica de NCAPPS”**

*Este seminario de web fue transmitido en el 23 de Junio, 2021]*

### **Bevin Croft>>**

Hola a todos. Soy Bevin, directora en el centro de avanzando las prácticas de personas y sistemas de práctica. Vamos a dar otro minuto para que la gente llegue.

Y en cuanto se mire que hemos llegado todos vamos a comenzar. Muy bien.

Bienvenidos a todos.

Mi nombre es Bevin Croft, soy la directora con mi colega Alixe, que también está aquí.

Estamos emocionadas que están con nosotros para aprender de la asistencia técnica.

Rápido, soy una mujer blanca, tengo pelo agarrado y estoy en un cuarto con colores bonitos en las paredes.

Estamos contentos de estar fundados por la administración de vivienda en la comunidad y los servicios de Medicare.

Todas las sesiones son gratis y para el público.

Algunas logísticas del día -- disculpe.

Antes de comenzar con eso, nosotros existimos como un centro para dar asistencia al cambio no sólo como una meta pero la realidad en las vidas de las personas.

Y eso es lo que vamos a estar hablando hoy.

Y ahora, algunos puntos para comenzar.

Esto está en formato de webinar.

Todos están en mute.

Puedes usar el chat para saludar y para hablar con los demás.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Si estás interesado en hablar con los participantes, asegure de seleccionar todos los paneles en el chat para que tu comentario o pregunta es visible a todos, accesible a todos y es bueno ver conversaciones e información en el chat.

Vamos a tener un poco de tiempo para preguntas y respuestas al último del webinar pero si no podemos llegar a las preguntas también vamos a poner respuestas en el sitio web después de la junta.

Está siendo subtulado en inglés y en español.

Hay un enlace para inglés y español subtítulos.

Puede ver el enlace en la pantalla pero también el enlace está en el chat.

Vamos a tener encuestas para el webinar.

Por favor estén listos para eso.

Puede hablar con nosotros en cualquier rato.

Estamos contentos de escuchar sus comentarios.

Puede mandar correo electrónico y para que usted sepa se está grabando el webinar, un reporte del webinar y respuestas a las preguntas van a estar en el sitio web.

Puede ir a la siguiente.

Muy bien, vamos a hacer una encuesta.

Nos gustaría saber quién está aquí.

Hay 240 personas aquí.

Si pueden mandar la encuesta.

Déjanos saber lo que aplica para ti.

Persona con discapacidad.

Una amiga de alguien que usa los servicios.

Alguien que da servicios, empleado o empleado del gobierno.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Por favor, tome un minuto para llenar la encuesta.

Les vamos a dar unos 10 segundos más.

Vamos a ver.

Más de la mitad son empleados del gobierno.

Bienvenidos.

Tenemos personas que dan servicios.

Hay especialistas.

Y también personas con discapacidades.

Todos están representados aquí.

Gracias por responder.

Siempre es bueno saber con quién estamos hoy.

Alguien puso que es un poco de todo.

Vamos a la siguiente.

Voy a presentar a los panelistas en un momento.

La razón que tenemos esto es porque pensamos que es tiempo de enseñar el trabajo que los estados que están recibiendo la asistencia han estado haciendo.

Estamos llegando al final de tres años.

Hay 15 estados que han estado trabajando juntos con los expertos para las metas de cambio.

Vamos a tomar esta oportunidad de enseñar ese trabajo pero también vamos a pasar tiempo mirando al cómo y por qué cambia.

Cómo se ve?

Por qué es importante?

Qué son las oportunidades para el cambio?



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Ojalá que vamos a tener una gran conversación.

Entonces, vamos a tener representantes de cuatro de los 15 estados compartir sus esfuerzos.

También invitamos a dos líderes de esos estados que tienen experiencia de recibir el servicios, van a dar sus reflexiones de su experiencia como líderes del estado y luego van a hablar con los panelistas en una conversación.

Eso es lo que tenemos para los siguientes 90 minutos.

Y otra cosa para mencionar es que vamos a empezar con la aplicación.

Entonces, si estás interesado en aplicar con la asistía técnica, vamos a poner el enlace.

Y puede ver el tipo de cosas que puedes hacer.

El 58% que son empleados del gobierno ustedes son elegibles o están representando a alguien que es elegible.

Esperamos que ustedes estén inspirados a trabajar.

Vamos a comenzar.

Vamos a comenzar con Patricia Richardson.

Ella trabaja en la oficina de Connecticut. Por favor, comparte con nosotros lo que has hecho en tu estado.

**Patricia Richardson >>** Gracias.

Estoy agradecida por la oportunidad de compartir lo que el estado ha hecho con el proyecto.

Entonces, yo tengo 61 años.

Tengo cabello oscuro.

La asistencia llegó en un tiempo muy importante.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Lo conocimos en febrero 2019 para hablar sobre esto.

Y en ese momento en febrero, 2019 vimos la oportunidad y en esa junta decidimos como un estado para seguir con la asistencia de técnica.

Puede seguir a la siguiente.

El estado estuvo interesado por varias razones.

Hay siete agencias que estaban ofreciendo entrenamiento.

Y nadie sabía el orden para evaluar si era algo que se tenía que dar.

No estuvimos en una posición de comparar los entrenamientos y vimos que teniendo algo diferente puede resultar en algo inconsistente.

Diferentes herramientas están siendo usados y las cosas que se movía de una agencia a la otra tenía que retomar el entrenamiento porque no había nada igual en las agencias que su entrenamiento era igual que otro.

Y sentimos que era importante ver esto de nuevo.

Y como cada agencia tenía inversiones en el entrenamiento nosotros sentimos que era muy bueno tener asistencia técnica para evaluar todas las órdenes.

Puedes seguir a la siguiente.

Las agencias aquí ofrecen muchos tipos de entrenamiento.

Algunos son para varios.

El departamento de servicios da el curso de la vida.

El tipo de entrenamiento que dábamos incluía mapas, caminos, las personas que están en rehabilitación y personas enfocados en el entrenamiento de la familia.

El estado escribió un plan que fue aprobado y quisimos encontrar personas con diferentes experiencias, personas que están en rehabilitación, las personas que se habían dañado el cerebro, padres de los niños que estaban en el distrito.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Puede seguir a la siguiente.

Muestra meta fue estándares de calidad y mejorar la experiencia y creo que la meta fue ver si podemos llegar a un acuerdo a uno o dos o reconocer la de cada quién y agregar algo que pudiera ayudar a las personas mejor.

Y queremos hacer esto en haciendo comparaciones en los entrenamientos y llegar al entendimiento cómo uno puede tener elementos con más fuerza.

Y lo puede adoptar.

Queríamos mejorar el centro de las personas en nuestro estado y estuvimos interesados a hablar con las personas para escuchar su experiencia para ver si algo más sería necesitado para mejor informarlos y si fuera eso el caso, cómo compartir es información.

Vamos a la siguiente.

Entonces, todas las agencias reconocen que el entrenamiento es un proceso y casi todos tenían problemas asegurando que los sistemas estaban cambiando como resultado del entrenamiento.

Después de terminar el entrenamiento reconocimos que a veces la tendencia era regresar.

Todos estábamos interesados para mejorar lo que ya hacíamos.

Vamos a la siguiente.

Nuestro equipo era más grande que lo recomendado pero teníamos muchas agencias invertido que necesitaba que incluir todas las agencias que están aquí.

Y sí vimos alguna transición y en los tres años estuvieron personas que se retiraron y otros que tenían cambios.

Ésta no es la lista concurrente que tenemos en el equipo.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Vamos a la siguiente.

El equipo se juntaba cada mes.

Y juntamos todos los contenidos y evaluaciones a entregarlo a la experta.

Y luego ella y el equipo de NCAPPS ayudó a miró todo esto e identificó algo de igualdad.

Esto es materia que puede ver.

Vamos a la siguiente.

Compartimos nuestros metas con el grupo que se juntaba cada tres meses y vimos que nuestro estado no tenía una definición de igualdad de planeamiento.

Y tuvimos un grupo que se juntaba y se lo presentaba al grupo y claramente el grupo se sentía que -- para crear una definición.

Vamos a la siguiente.

Empezamos a hacer sesiones de escucha y preguntamos qué es lo que sabían de esto.

Y nos ayudó en encontrar grupos con los que podíamos conectar y ayudar a otros a participar y saber que estábamos haciendo las preguntas buenas.

Tuvimos dos del equipo.

Uno para las sesiones.

Vamos a la siguiente.

Al comienzo de la sesión, dimos información de lo que se debe de ver como muchas personas no tenía esta experiencia y luego preguntamos a los que tenían la experiencia lo que sabían del proceso, si había reglas para ayudarles.

Pensaron que la información era algo de ayuda y qué tipo de educación sentían que necesitaban y cómo les gustaría recibir esa información.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Aún estamos en el proceso de completar la fase.

Vamos a estar juntando una encuesta que va a ser mandado para los que no llegaron a una sesión de escucha.

Y vamos a dar las herramientas que las personas con la experiencia indicó que se necesita y para crear un plan para llegar a las personas con las herramientas esas.

Como indicé, un grupo pequeño participó en la asistencia técnica, las sesiones eran de mucha ayuda y la meta era crear cuatro o cinco que todas las agencias de estado pueden coleccionar para podemos llegar a un acuerdo de calidad.

Y vamos a estar mirando ejemplos para recibir información de los planes.

Entonces, le doy las gracias.

Esto es lo que hicimos en este estado.

Lo hemos usado muy bien.

**Bevin Croft**>> Gracias, Patricia.

Y sí compartí algunos recursos que llegaron a mi mente mientras que Patricia hablaba.

Y voy a seguir mandando más recursos en el chat.

Y ahora vamos con Thom Snyder. Él está en el departamento de Georgia.

Y también está encargado de la trans portación.

Entonces, vamos con él.

**Thom Snyder** >> Gracias.

Y buenas tardes a todos.

Saludos desde Georgia y gracias a Patricia por el trabajo que están haciendo por allá.

Yo estoy contento de compartir trabajo que estamos haciendo aquí alrededor de



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

planeamiento para las personas.

El estado estuvo muy afortunado que tuvimos varios grupos que ya estaban trabajando cuando escuchamos de este trabajo.

Por ejemplo, Georgia ha trabajado varios años para crear un cuidado de ningún puerta equivocada.

Son para varios daños de los adultos.

También tenemos un grupo de salud para los adultos de mayor edad.

Y ha hecho planeamiento para dar acceso a los servicios.

Y el plan fue aprobado por el legislador que trabaja para mejorar los exámenes, diagnosis y para ayudar a las familias.

Y estos sistemas ya habían trabajado para hacer principales para estos refuerzos.

Cuando escuchamos de esto, supimos que nos podía ayudar hacer esto en una manera mejor.

Lo que vimos es que cada uno de nosotros estábamos usando ciertas palabras pero no sabíamos lo que significaba.

Entonces, miramos que saber esto era importante para crear un sistema que era verdadero al tema de ninguna puerta equivocada.

Las personas miraron algo que impactaba nuestro trabajo y miraron la necesidad de mejorar esto.

Las personas con discapacidades o condiciones de salud estaban subiendo en números.

Y también vimos que las personas de mayor edad tenían síntomas de abuso en un alto número.

Estas cosas llegaron a un buen tiempo para para ayudarnos en trabajar en esta área.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Vamos a la siguiente, por favor.

Entonces, nuestro equipo incluía varias secciones de nuestro departamento que incluía salud mental de adultos.

Tuvimos dos secciones representadas.

Tuvimos representantes del lado de los de avanzado en edad.

Llegamos con eso y creamos varios equipos.

Siguiente, por favor.

**Thom Snyder>>** Nosotros dividimos nuestro proyecto a tres secciones con la meta de hacer uno por año.

En el primer año fue ver a través de todos los sistemas y llegar a una definición común de la práctica centrado en la persona.

Y esto fue crítico y hicieron un escaneo de las definiciones y eso nos ayudó.

Entonces, llegamos a algo común.

En el año dos la meta fue establecer herramientas que cada agencia puede evaluar a la extensión que seguimos siendo centrados en las personas.

Y esto da la fundación para la póliza, el entrenamiento y la asistencia técnica.

Y el año tres que comienza muy pronto está enfocado en asegurando que las estrategias para entrenamiento son consistentes a través de todos los sistemas.

Siguiente, por favor.

En el año primero se enfocaba en la definición y llegamos a cuatro componentes.

Entonces, la primera es una que deja saber que las familias son los expertos en sus propias vidas y la persona y la familia incluía sus esfuerzos, intereses, y está informado sobre el trauma.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

También queríamos tener un plan flexible de cuidado.

Esto define a todos del equipo para dar varios caminos para llegar al éxito y ayudar a pasar desafíos.

Eso incluye las sesiones en clínica y fuera de clínica.

Y la siguiente son conversaciones intenciones.

Esto deja que las familias sueñen con el futuro y la siguiente fue crear un cuidado para asegurar que las familias tienen acceso a todos los beneficios que están en la comunidad para llegar al éxito que ellos quieren.

El año dos se enfocaba en identificar indicadores y el equipo fue de mucha ayuda de hacer un escaneo para ver qué había allá afuera, internamente y externamente.

El principal para este trabajo es que queríamos usar evaluaciones competentes cuando fuera posible y cada agencia de usar puntos que eran importante para ellos.

Lo que terminamos usando es que cada agencia tiene indicadores que llegan a los cuatro puntos de muestra definición y vamos a analizar esto como agencias y co-agencias para identificar las prácticas americanos e informar a cada uno qué funciona y qué es lo que no funciona.

Vamos a la siguiente, por favor.

Entonces, nuestro siguiente paso es para recibir puntos de la comunidad.

Queremos recibir información para evaluar los indicadores que puede llegar a que hagamos cambios.

Hay un desafío de seguir con el líder.

Esto puede ser cada vez que hagamos reporte de nuestro progreso.

Vamos a estar trabajando durante el año para crear una evaluación, un plan, vamos a juntarnos cada seis meses para evaluar la información y recomendar cambios a



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

nuestro proceso.

En el año tres estamos en el proceso de crear un escaneo a través de todas las agencias y hemos identificado la necesidad de expandir la dirección en el sistema y empezar a ver lo del trabajo.

Eso es lo que estamos haciendo aquí en Georgia y apreciamos la oportunidad de compartir esta información contigo.

Gracias.

**Bevin Croft**>> Muy bien.

Gracias.

Y ahora vamos a ir a Texas para hablar con Mary Bishop que cree que cada posición en su carrera la ha preparado para lidiar a este equipo.

Ha trabajado con personas que viven en las clínicas, niños, ha ayudado a los ancianos, ha sido dueña de un grupo, todo esto a través de 20 años.

**Mary Bishop** >> Gracias por esa presentación.

Es un honor estar aquí hoy, gracias, no sólo por tenernos aquí pero por haber seleccionado a Texas como parte de esta oportunidad.

Yo me considero teniendo cabello largo.

Alguien que ya ha estado aquí por más de 20 años.

Yo me reconozco como una persona.

Yo soy ella.

Uso una camisa blanca.

El cuarto no es tan emocionante porque estoy en un hotel.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Hay colores neutrales.

Lo primero que hicimos fue identificar la necesidad para un comité de planeamiento para ayudar a guiarnos y haciéndose una organización para la gente.

Establecimos el grupo para este comité de planeamiento que tenía seis grupos de trabajo adicionales.

Este comité era de 95 personas de varios lugares.

Había personas con experiencia de esto en su propia familia.

También la comisión de trabajo de Texas.

Se me olvidó a decirte que siguieras con la siguiente foto.

El primer grupo que hicimos fue de paralelo.

Y lo que este trabajo creó fue la visión para nuestro plan.

Ellos ponen a la gente primero.

Les ayudamos a llegar a un propósito.

La misión es incorporar practicas al sistema de servicio para llegar a esta visión.

La siguiente cosa que hicimos fue las reglas.

Hicieron un buen trabajo en hacer esto.

Incluimos los esfuerzos de Texas.

Siguiente, por favor.

Luego decidimos, estamos caminando o sólo hablando?

Creamos el grupo que incluía mirando al website, los contratos, los documentos de interna pero el equipo no paró allí.

Ellos siguieron adelante y hicieron una encuesta para identificar qué áreas en la agencia no saben lo que las prácticas enfocados en la persona es.

Esa encuesta salió la semana pasada a todos los gerentes y para ver los resultados



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

nos deja saber quién necesita el apoyo, tenemos información listo para ayudar a los equipos crear su propio plan.

Este equipo también nos da con los pensamientos de tener entrenamiento y videos para ayudar a la gente y ser más enfocados en las personas.

Esto incluye empleados y las personas que han tenido esta experiencia.

Lo que pudieron hacer es ayudar al departamento de recursos humanos.

Esto para el entrenamiento.

Estamos emocionados por el trabajo que están haciendo.

El otro grupo que está siguiendo adelante con identificando cómo manejar la calidad de lo que la gente necesita para tener mejores vidas, para asegurar que la gente tiene lo que quieren en su vida está pasando con la asistencia de la doctora Janis y ella está trabajando con los líderes de la agencia para llegar juntos e identificar qué preguntas tienen que ser hechas en la encuesta para trabajar con la persona en cada departamento y analista, para llegar juntos para ver cómo llegamos al éxito como agencia y luego llegamos a esto y ellos nos van a guiar y asegurar que estamos usando los resultados de la encuesta.

Siguiente, por favor.

Cuando llegamos hacía adelante, no podemos hacer esto sin incluir lo que la gente está haciendo.

Entonces, indicamos que la persona determina lo que su día es, no alguien más.

Cuando miras esto ya acabaron de ver el plan de vida y vas a escuchar más de eso no unos minutos, aseguran que el trabajo está hablando con la persona.

Debe de estar compartido.

Vamos a tener entrenamiento virtual en ese proceso.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Podemos útil dar el enfoque.

Y están en lo final de ver el video que está centrado en la persona que fue creado.

El proceso de entrenamiento también está siendo creado por ellos y ellos también tienen apoyo para lo social.

Y está siendo creado para asegurar que va con la regla.

Y ahora tenemos video de entrenamiento que fue proveído por los que dan el entrenamiento.

Están creando un camino de cruce como lo final y también ellos también tienen personas de experiencia y todos los demás que son parte del equipo.

El 30 de septiembre de 2021 creamos otro grupo.

Hay muchos nombres para personas que están trabajando para apoyar uno al otro y decidimos que necesitamos ver quién está haciendo qué y cómo podemos llegar juntos.

Entonces, este trabajo está creando un modelo para ver qué proceso está usando Texas y cómo apoyar esto y el doctor está involucrado.

Estoy emocionada de ver lo que ellos también van a dar para nosotros.

Siguiente, por favor.

El grupo identifica cómo la gente debe de recibir el apoyo y los servicios.

Cómo aseguramos que su plan refleja lo que ellos sueñan y ahora ese plan ha sido sometido a tecnología de información para ser hecho como es recomendado como implementando de apoyo para largo plazo.

Siguiente y final, por favor.

Para más información en el video que está, lo puede encontrar en el website.

Gracias por esta oportunidad.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Que tenga buen día.

**Bevin Croft**>> Muchas gracias.

Y ahora vamos a ir más al oeste y escuchar de Saska Rajcevic-- soy Bevin. Ella se enfoca en las prácticas de las personas.

Ella ha trabajado con personas con discapacidades.

**Saska Rajcevic**>> Gracias.

Gracias por su trabajo.

Mi nombre es Saska. Tengo pelo y ojos color café.

Tengo una camisa de flores.

Un poco de DSPD, ayudamos a las personas con discapacidades.

Yo soy la líder para el grupo de servicio técnica.

Estoy contenta por la oportunidad de hablar sobre la experiencia y el trabajo que hemos hecho hasta ahora.

Siguiente, por favor.

Yo quiero hablar de lo que son nuestras metas.

Muestra primer meta es incrementar la comunicación con las personas que usan nuestros servicios.

Creemos que es muy importante asegurar que las personas en nuestro sistema están informados e involucrados en el trabajo que estamos haciendo.

Muestra segunda meta es revisar las metas y para ver que las pólizas se trata de muestra meta y ver cómo trabajamos.

Finalmente, queremos crear una manera de ver las experiencias de las personas en



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

nuestros servicios con el proceso.

Queremos asegurar que las personas lleguen al éxito que quieren y que se van de su proceso a dónde quieren llegar.

Algunos éxitos que hemos tenido es la comunicación y las juntas nos ayuda a tomar preguntas.

Grabamos todas las juntas.

Y esto sirve como un lugar para las personas que conecten con nosotros.

Tenemos un número de recursos para las personas para apoyar a las personas en tener todo lo que necesitan para dar el servicio en cada nivel.

También tenemos listo de grupos y comités y uno de esos grupos es para las nuevas personas, hemos estado en el proceso de crear por un número de años.

Decidimos crear nuevo tecnología enfocados en estas prácticas.

Uno de los objetivos y salió de allí fue la idea de crear un libro en el proceso y la misión detrás de esto.

Entonces, nos ayudó juntar la información.

Y la idea expandió a incluir otros grupos y trabajamos con el centro de padres en Utah, esto para padres y guardianes y queremos un libro para otros.

Siguiente, por favor.

Mientras hemos tenido un número de éxitos, también tenemos desafíos que es natural en el proceso.

Uno de los más grandes es que han pedido, por qué estamos haciendo esto?

Ya estamos centrados en las personas.

Esto es cuando el entrenamiento ha sido crucial y va a continuar siendo crucial.

Hemos que trabajado en crear la confianza para crear relaciones positivas en los



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

grupos de trabajo y en las juntas, y luego también eso incrementó la comunicación y también ha sido crucial para explicar cuando algo no está comunicado bien.

Esto nos ayuda mucho.

Siguiente, por favor.

Qué hemos aprendido?

Primero, la importancia de no sólo recibir la información pero cerrar esto.

A veces decimos, queremos sus pensamientos y luego ellos se quedaban pensando qué hacíamos con la información aprendimos decir, te escuchamos y aquí es lo que vamos a hacer con lo que nos has dicho.

Y a veces saber que es importante en sólo estar presente.

Las interacciones con las personas puede ser impacto y ser el comienzo de una relación de largo plazo.

Es muy importante entender tu historia y cómo impacta el trabajo que haces ahora.

Qué ha sido exitoso?

Y finalmente la importancia de la paciencia y el esfuerzo continuando cuando se trata de hacer el cambio.

Hemos hecho mucho trabajo en los último tres años y aún no terminamos.

Hemos comenzando a poner la fundación y ahora tenemos que seguir construyendo en eso.

El cambio real toma tiempo.

Siguiente, por favor.

Con todo esto, qué sigue para nosotros?

Vamos a estar creando un trabajo que está enfocado en las familias.

Y también ver dónde y cuándo podemos poner los principales a la práctica y usando el



## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

libro que mencionamos vamos a estar mejorando los videos para asegurar que todos están entrenados en las practicas mejores.

Y queremos llegar a dar acceso a todo en lo que hemos estado trabajando.

Nuestro trabajo va a continuar.

Gracias y de regreso con usted.

**Bevin Croft**>> Muy bien.

Es tiempo para llegar a la segunda porción del evento.

Y vamos a conocer a dos panelistas.

La primera es Michaela Fissel una persona que está en rehabilitación de largo plazo.

Ella ha trabajado como una analista.

Para 15 años.

Por favor, dinos tu reflexión hasta ahora.

**Michaela Fissel**>> Gracias por tenerme aquí.

Y gracias a Patty que por invitarme a estar en los grupos y participar en el proceso en los últimos años.

Ha sido trabajo muy bueno.

Soy un analista y he conducido muchos grupos en el estado en dónde he tenido la oportunidad de conectar con la gente que ha recibido los servicios y he sentido que estando en este proyecto que el grupo sí tomó el tiempo de escuchar las personas en el estado que están en los servicios o tienen a familia recibiendo los servicios yo estuve contenta por lo que estaba pasando.

Yo tengo 35 años.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Soy de raza blanca.

Traigo un suéter amarillo.

Tengo unos aretes y uso lentes.

Tengo una sonrisa rara porque Zoom me hace sentir rara y tengo una pared con flores.

Para continuar con mi reflexión, yo también estaba participando con una persona que recibía la servicio.

Cuando yo me metí a los servicios yo estaba fuera y adentro de clínicas de psiquiatra.

Eso fue hace 15 años.

Empecé mi camino allí.

Yo no tenía idea de planeamiento centrado en la persona.

No había conversación de ningún derecho que yo tenía yo sé que las personas haciendo el trabajo en estos lugares estaban haciendo lo mejor con los recursos disponibles, yo sabía eso pero yo estaba sorprendida de cómo hemos hablado de mejoramiento y qué tanto más trabajo se tiene que hacer y para llegar a orientar a todos al lenguaje de practica centrados en la persona, eso fue muy fuerte en los grupos de enfoque y toma mucho esfuerzo y es un proceso de muchos pasos.

Y tengo que decir que a cualquier estado que está aplicando para estos fondos, su aplicación y tomar tiempo para ver en dónde estás y cuáles son tus metas vale la pena porque al tener la conversación con tu equipo vamos a comenzar a estar curioso en dónde está tu estado.

Y mientras hagas esto, voy a decirte que incluyas a las personas que ha recibido los servicios.

Yo creo que eso es lo que el estado de con tú con tú hizo.

Y con la asistencia técnica que recibimos, entendimos esto a través de las



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

conversaciones que tuvimos.

Esto va a seguir adelante y la influencia del periodo ya está teniendo un efecto.

Ya está empezando a influenciar cómo hacen el trabajo.

Muchas gracias por tenerme aquí hoy.

Estoy emocionada de escuchar más del panel.

**Bevin Croft>>** Gracias.

Vamos a escuchar de la siguiente.

Jonas Schwartz ha trabajado por los últimos 25 años.

Asegurar que los servicios están disponibles a las personas que lo necesitan.

Bienvenido.

**Jonas Schwartz>>** Buenas tardes a todos.

Yo estoy emocionado de estar aquí.

Y aprecio la oportunidad de compartir mis reflexiones.

Yo soy un hombre de raza blanca de 53 años, tengo cabello blanco, uso lentes.

Uso un traje color beige.

Estoy en mi oficina de casa.

Entonces, yo quiero decir gracias a Mary Bishop que ha estado al frente del proyecto en Texas.

Yo he sido parte del proyecto desde el comienzo.

Y cuando comenzamos el proyecto, lo primero que hicimos fue tomamos inventario de lo que estamos haciendo en términos de prácticas centrados en la persona.

Qué son las pólizas que estamos usando?



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Qué es el lenguaje que estamos usando?

Quiénes son los más importantes para que estén en la mesa y quiénes son las personas con la experiencia?

Una de las cosas que se me olvidó decirte, yo también soy una persona con esta experiencia.

Yo tengo problemas con el cerebro y uso asistencia para caminar.

Cuando comenzamos, quisimos estar seguros que todos estaban en la mesa y tenemos un grupo de personas y estamos, hicimos trabajo de lo que estábamos haciendo y creamos un lenguaje común para que todos supieran de lo que se trata y cómo se está usando.

Hemos trabajado muy duro en los últimos tres años para asegurar que la práctica es un lenguaje común que es hablando en cada aspecto del trabajo que estamos haciendo.

Queremos dar servicios a todos.

Saber cuáles son las necesidades y sueños.

Qué es lo que ustedes quieren hacer?

Qué es importante a ellos y cómo usamos todos los recursos y herramientas para ayudarles en su vida, no importa qué es eso que ellos quieren hacer.

Mientras yo escuchaba lo que todos han hecho, me di cuenta que hay cosas comunes al rededor trabajando juntos, creando el entrenamiento, creando algo común, estar seguros que los cambios que estás haciendo están en la póliza porque la manera que tu sistema cambia es teniéndolo escrito y esa póliza tiene decir cómo los cambios van a ser trabajado.

Entonces, estoy emocionado por todo el trabajo que han hecho los estados y emocionado por lo que estamos haciendo en Texas y lo que vamos a continuar



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

haciendo.

Yo le pido a los estados que están pensando en aplicando en recibir asistencia técnica, que lo hagan.

Porque lo que hace esto es darte guía para ayudarte a través del proceso para que tú puedes hacer el trabajo en tu estado.

Gracias, muchas gracias.

**Bevin Croft>>** Ahora estamos en la porción de panel.

Si los panelistas del estado pueden prender las cámaras, podemos comenzar con la discusión.

**Michaela Fissel >>** Hola a todos.

Voy a hacer la primera pregunta.

Generalmente, los sistemas que dan servicios a personas con discapacidades son basados en instituciones que fueron diseñados en la creencia que las personas con discapacidades van a ser dependientes en cuidado por todo su vida.

Cómo ha trabajado con esta realidad en su trabajo en este proyecto?

**Saska Rajcevic>>** Voy a comenzar.

Es una buena pregunta y también una difícil.

Promoviendo el pensamiento en mi organización y los que han servido en el sistema saben que las personas con discapacidades debe llevar sus propias vidas y representa algo fuera de la institución pero el cambio es difícil y no pasa en una noche.

Siento que voy a seguir diciendo esto.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

La clave es paciencia.

A veces tu programa puede ser lenta.

No se mueve como tú quieres y hay otros problemas con eso.

Para mí, ha sido muy importante recordarme a mí misma dónde comenzó el sistema, ver dónde está y seguir con el trabajo para que sea mejor para la gente que ayudamos y también continuar ayudar, saber qué es lo que quieren las personas con discapacidades quieren de nuestro sistema.

Si la gente puede poner la persona al centro y apoyarlos en sus comunidades que ese sistema viene muy natural entonces.

**Mary Bishop>>** Gracias.

Yo he tenido mi enfoque un poco diferente.

Yo creo que es difícil ayudar a la persona y a la familia ver el valor de la persona que tiene discapacidad cuando no tiene trabajo y beneficios que cubre esto para el cuidado, modificaciones de casas etcétera.

Hasta el sistema puede hablar de esto y ofrecer a todas las personas acceso al cuidado médico en manera de cambiar esto, es desafío a las personas que no sean dependiente de la necesidad para mantener sus beneficios de Medicaid.

Hay personas que yo conozco que tienen educación, hasta doctores pero no pueden encontrar trabajo que le pueden dar lo que necesitan para el apoyo.

El desafío es real y personal para muchos y la comunidad debe de trabajar con esto para que nos digan qué es lo que necesitan para cambiar las pólizas.

También es importante para nosotros que continuemos trabajando para ayudar y que trabajamos duro para hacer que esto pase.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Gracias.

**Thom Snyder>>** No estoy seguro en qué orden debemos de ir.

Pero es una pregunta que da mucho dolor.

Aunque hablemos que queremos ser centrados en la persona, nuestro sistema es está centrado en el proveedor.

95% está basado en contratos, dinero, papeles.

Cambiando de eso a creando un sistema que apoya el trabajo de estos servicios, es difícil.

Y hemos batallado con eso.

Tal vez vamos a seguir batallando.

Gracias.

**Patricia Richardson>>** Yo estoy de acuerdo con lo que todos han dicho.

Yo creo que hasta las personas que reciben servicios tienen mejor información de sus derechos y de lo que deben de esperar del sistema que vamos a continuar a batallar.

Yo sé que el esfuerzo de nosotros ha sido -- y lo que preocupa es que aunque tengamos todo el entrenamiento las personas que hicimos la pregunta qué sabes de esto era muy poco.

Entonces, creo que la llave para mí es en adición a otro trabajo es asegurar que las personas recibiendo los servicios están recibiendo todo la información y todas las herramientas para dar información al sistema para lo que necesita que estar cambiando para que el sistema cambie.

Yo estoy en acuerdo que está conectado al servicios y para nuestro estado hemos



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

tratado de incluir esto para personas que están recibiendo ayuda de centros de ancianos u otros lugares, otros sistemas que están dando apoyo a personas que no están pagados por el sistema de Medicaid.

Hay más reconocimiento que todas las personas en nuestro estado, todos merecen tener ayuda en asegurar que tienen lo que ellos necesitan para tener la mejor vida posible.

Puede ser frustrante a veces pero yo creo que es un trabajo en progreso y hemos hecho mejoramiento y ojalá que va a seguir así.

**Jonas Schwartz**>> Gracias.

La siguiente pregunta, qué fue tu estrategia más exitosas para atraer a la gente.

**Mary Bishop**>> Es la manera que siempre haces preguntas.

Debemos pedir a todos que participen.

No podemos ser los que hagan decisiones en las vidas de otras.

Necesitamos que darles poder a todos.

Cuando pienso en los grupos y en el plan, tenemos que tener esas personas allí y una de las cosas que yo iba a recomendar es que tú tengas una de esas personas que ha tenido experiencia como parte de tu cogerente y cada uno de los siete grupos han recibido la experiencia y hago la recomendación de lo mismo.

Gracias.

**Thom Snyder** >> No quiero en controversia pero esto es lo que hago.

Yo creo que uno de -- déjame regreso.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Uno de los problemas que nuestros grupos tienen es que miramos a las personas con experiencias como alguien más que nosotros y en el grupo de edad avanzada todos estamos en eso.

Todos estamos avanzando en edad.

Para mi grupo, el problema es, el grupo es uno que yo quisiera ser participe?

Quisiera recibir servicios de allí?

Y la otra pieza que yo voy a decir sobre esto es que, en mi cerebro, hay diferencia entre incluyendo e involucrando.

Okay?

Y teniendo la gente con experiencia en grupos se mira muy bien en papel pero la llave es el ex teniendo que estamos involucrando a todos en el trabajo y aceptando a todos como parejas en el trabajo, entendiendo que cada uno trae experiencias diferentes a la mesa y allí es dónde recibes el beneficio.

Gracias.

**Patricia Richardson>>** Yo creo que muestra estrategia más exitosa fue identificando grupos que ya existe a que continúan personas con experiencia, las personas que tenían juntas donde era su propio grupo y pedimos participar.

Yo también pienso que las agencias de estado que sabían de personas que están siendo pagados como apoyo, fue muy bueno porque ya estaban conectados con las personas de esto.

Y también pienso que es muy importante cuando trabajando con las personas con esta experiencia que aseguran que lo que pides es que lo hagas accesible que sea posible.

Las personas están pidiendo materiales antes del tiempo para ver el contenido para



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

que tengan más información y estén preparados para participar en conversaciones.

Recibiendo el contenido antes de tiempo, haciendo cualquier opciones disponible para que las personas con necesidades pueden participar y teniendo eso es importante en asegurar que las personas están siendo escuchando cuando están pidiendo consideraciones para asegurar que están involucrados es algo de ayuda.

Hay agencias de estado que traen personas así.

Ese grupo es la clave.

A veces cambian, yo sí he visto esto, hay unos que llegan por un tiempo de corto plazo.

Te tienes que mantener en contacto con ellos pero eso es lo que yo recomiendo.

**Saska Rajcevic>>** Yo creo que la estrategia exitosa es similar a lo que Patty dijo.

Empezamos con un mapa y eso quiere decir mirando a otras organizaciones que están trabajando con personas con experiencia y usando los servicios.

Y hubo un guía que fue puesto en el guía.

Referimos a eso varias veces.

El concepto de dar todo en avance.

Es muy importante en ese trabajo.

Yo creo que uno de lo mejor fue el consulado de grupo de discapacidades.

Y hemos tenido éxito cuando se trata en esa fundación.

Yo también he sido representante de mi grupo y he conocido a otras personas allí.

Y es muy importante estar en espacios de estos y así conocemos a otras personas.

Y conectas con ellos.

Qué te gusta hacer?



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Cuáles son tus intereses y conectando de esa manera.

**Michaela Fissel >>** Gracias.

**Michaela Fissel >>** La siguiente pregunta, mirando hacia atrás, qué hubieras hecho diferente?

Y qué consejos tienes?

**Thom Snyder>>** Yo no estoy seguro que hubiera hecho algo diferente.

Tuvimos un buen network en lugar y creo que una de las claves que tuvimos, las personas que tuvimos allí es bueno.

La confianza es importante.

La confianza entre todos.

Cuál fue la siguiente parte?

Ah, consejo para los nuevos.

**Michaela Fissel>>** Sí.

**Thom Snyder>>** Yo diría uno de los beneficios para nosotros fue trabajando con el equipo de servicios técnicos.

Tuvimos la fortuna de tener a Terry.

El apoyo y la dirección lo que tenían nos ayudó enfocarnos yo creo -- fue crítico a nuestro éxito.

Había un tiempo de, quién es esta gente?



## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Pero, yo les pido a todos que tengan confianza en los equipos de servicios técnico.

**Michaela Fissel**>> Gracias.

**Patricia Richardson**>> Yo estoy en acuerdo.

Yo creo que porque fuimos los primeros estados que pedimos asistencia, creo que había confusión de dónde estábamos como un equipo.

Yo creo que el proceso ayudó mucho.

Fue claro entender, fue un poco más difícil.

Yo estoy en acuerdo que batallamos un poco no sabiendo el valor de lo que podíamos tener de los expertos, aunque creo que ellos estaban listos para ayudarnos.

Yo también creo que fue más tiempo de lo que anticipaba.

Yo creo que me sentaría al comienzo y pedir a todos los miembros a participar y tratar de recibir compromiso desde el comienzo para que todos están involucrados y es claro lo que todos van a hacer.

Es un poco más de ayuda.

Tuvimos un número grande yo diría que si hacemos esto siendo claro en lo que es la meta.

Empezamos a estar esto ahora pero sería mejor hacer esto desde el comienzo.

**Michaela Fissel**>> Muy bien. Gracias.

**Saska Rajcevic**>> Me gustaría decir que estoy en acuerdo.

En términos de lo que hubiéramos hecho diferente es asegurar que tengamos el



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

compromiso para hacer que el cambio pasará.

Y tomen lo malo con lo bueno.

Y tener a las personas que son apasionados te pueden ayudar.

Es crítico.

Fuimos afortunados de trabajar con Lisa Wade en el centro de Utah y unas personas del centro de para personas con discapacidades y consistente están viendo cómo pueden ayudar a las personas.

**Michaela>>** Vamos a ir con Mary.

**Mary Bishop>>** Gracias.

Entonces, estuvimos en ese camino.

Todos estuvimos con el toro.

**Bevin Croft>>** Se congeló.

Tal vez podemos darle un momento y regresar con ella.

**Jonas Schwartz>>** Vamos a ir a la siguiente pregunta.

**Jonas Schwartz>>** Sí.

Mirando hacia adelante, qué aprendimos y qué vas a llevar hacía adelante?

Vamos con Patty.

Patricia Richardson>> Estamos continuando todo el trabajo que estamos haciendo.

Como indicamos, tenemos mucho que aprendimos.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Tenemos mucho trabajo que se trata con determinar indicadores si todo el trabajo ha demostrado que los servicios que la gente recibe son los tipos, el planeamiento es centrado en la persona pero también hay cosas que necesitan que pasar a través de todo el siempre.

Queremos asegurar que el contexto sea entendible indica lo que necesita que ser hasta que -- es trabajo que uno de los estados han hecho.

Y mirando hacía todos los áreas que tu sistema puede ser más centrado en la persona.

Y teniendo prioridad hacía el gobernador.

Yo creo que hay una necesidad de hacer esto prioridad y me encantaría ver esto.

En otros webinars que hemos escuchado el éxito es cuando había requisito de hacer esto.

Yo pienso que poniendo a alguien como líder, teniendo eso como prioridad lo hace más fácil y darle tiempo al personal para continuar trabajando con esto.

Yo creo que vamos a continuar mejorando el sistema y ha sido avanzado en el trabajo y vamos a continuar a tratar de mejorar lo mejor posible.

**Michaela Fissel**>>Mary ha regresado.

Bienvenida de nuevo.

**Mary Bishop**>> Gracias.

Les pido una disculpa.

Bueno, yo creo que tenemos que recordar unas cosas.

Yo creo que tenemos que recordar que la gente con experiencia no son más diferente que nosotros.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Es más ver cómo son como nosotros y los tenemos que tener la mesa con nosotros.

Ya ha sido mencionado pero al mismo tiempo, esto es no una persona sola puede hacer esto.

Esto debe de ser una aventura global.

Queremos tener a las personas escuchando y aprendiendo para que tengan control de sus vidas.

Yo si les pido a que lleguen a dónde sea beneficioso para ellos.

Gracias.

**Jonas Schwartz>>** Gracias.

Vamos a la última pregunta.

Mirando hacia adelante, qué aprendiste que vas a llevar adelante.

**Saska Rajcevic>>** Sí, gracias.

Vamos a mantener esto corto.

Yo sólo quiero decir lo importante que la confianza es cuando se trata del cambio sistema.

Y que la gente entienda por qué hacemos esto y que es una evolución y proceso que vamos a continuar.

Gracias.

**Thom Snyder>>** Yo estoy en acuerdo de la paciencia.

Me acabo de acordar que estuviéramos centrado en la persona incluíamos a las personas en todo esto en vez de sólo en la satisfacción.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Mirando adelante, vamos a ver el balance de dónde llevo el sistema y en dónde me reflejo y espero que se abra la oportunidad.

Cuando empiezo a esto, tengo que estar preparado.

Gracias.

**Jonas Schwartz**>> Gracias.

**Mary Bishop**>> Ya contesté hace unos minutos. Pero, gracias.

**Bevin Croft**>> Yo quiero dar las gracias a todos por su reflexión.

Gracias por ser honestos y abiertos por sus experiencias en los esfuerzos de cambiar el sistema.

Estamos honrados de apoyarlos.

Vamos a terminar y quiero decir unas cosas.

Hay un minuto más.

Por favor, bajen la aplicación de servicios técnicas.

Es una forma corta.

Los consejos que ha recibido es muy importante.

Una pieza que no hablamos mucho en esta discusión pero quiero decir es que estamos comprometidos a asegurar equidad y vas a ver en la guía.

Estamos interesados en asegurar que, por ejemplo, cuando estamos trabajando estamos mirando quién está llegando a la mesa y quién no está en la mesa.

Y tiene que pensar en eso en términos de identidad de discapacidad, raza, cultura, lenguaje, cómo podemos hacer todo más accesible en una de equidad.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Piense en eso mientras aplica para la asistencia.

Va a salir mucho porque es importante.

Otra nota importante es que tenemos 15 estados, y ha escuchado de los empleados pero el servicios técnica también está para gobiernos tribales.

Si hay personas de tribus, por, aplique.

Nos emocionaría a trabajar para avanzar los principales en esos sistemas.

De nuevo, gracias a los panelistas y a las personas que estuvieron con nosotros.

Estamos contentos de que estuvieron aquí.

Espero que todos tengan un buen día.

Cúdense.