CÓMO ESTABLECER SU PRIMERA REUNIÓN CON EL CLIENTE

SOBRE ESTA ACTIVIDAD

Tiempo: 60 minutos

Objetivos: Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Entender el proceso necesario para establecer el contacto inicial con un cliente.
- Sentirse más cómodos para establecer una primera reunión con el cliente.

Método de Capacitación: Actividad en parejas, práctica de las destrezas

Durante Esta Actividad, Usted Podrá…

- Proveer y repasar algunas herramientas (materiales impresos/hoja) como recursos (10 minutos)
- Facilitar una actividad de dramatización en parejas (30 minutos)
- Establecer una demostración de dramatización y resumir (20 minutos)

Materiales:

- Rotafolio y marcadores
- Material impreso/hoja – Reunirse con un Cliente
- Material impreso/hoja– Ejemplo de Formulario de Contacto con el Par (Peer)
- Material impreso/hoja – Ejemplo de Acuerdo de Confidencialidad
- Material impreso/hoja – Dramatización Par/Cliente (opcional)

Preparación:

Imprima los materiales

Instrucciones

1. Introduzca la actividad describiendo los objetivos.

2. Divida el grupo en parejas. Pida a cada pareja que busque los siguientes materiales impresos/hojas y los utilice mientras hacen la dramatización. Tome unos breves minutos para repasar cada formulario y explique brevemente qué es cada uno:

a. Reunirse con un Cliente
b. Ejemplo de Acuerdo de Confidencialidad
c. Ejemplo de Formulario de Contacto con el Par/Peer

3. Pida a una persona de la pareja que sea el cliente y a otra que sea el par/peer. Practicaremos cómo sería su primera reunión con el cliente. Use varios conceptos – en especial las destrezas de comunicación que hemos aprendido, como preguntas abiertas, afirmaciones y parafraseo – aprendimos esto al principio de la semana para recoger información.

4. Recalque:

- Cuando se haga la dramatización del par/peer, ellos deben explicar la confidencialidad a sus clientes y hacer que firmen el formulario de confidencialidad. Los pasos sobre lo que se puede hacer aparecen enumerados en el material impreso/hoja: Reunirse con un cliente. .
- Al finalizar la dramatización, el par/peer debe acordarse de fijar una reunión de seguimiento.

5. Lea en voz alta al grupo:

a. **Rol del par/peer:** Usted es un pa/peer. Un trabajador social le ha referido a un hombre o una mujer diagnosticado(a) con VIH desde hace varios años. El trabajador social le informó que su cliente está bien, pero que es nuevo en esta área y se siente aislado(a).
b. **Rol del cliente:** Usted es una mujer o un hombre que ha estado viviendo con VIH por muchos años. Su salud está bien y está estable con los medicamentos. Se acaba de mudar al área y le dijo a su nuevo trabajador social que se sentía solo(a). El trabajador social lo(a) refirió a lo que llama "un par/peer". No está seguro(a) de qué es un par/peer, pero está abierto(a) a cualquier cosa.

* Este módulo proviene de: Lotus Women's Peer Education Training Manual, Center for Health Training and Women Organized to Respond to Life Threatening Diseases (WORLD), 2008.

CÓMO ESTABLECER SU PRIMERA REUNIÓN CON EL CLIENTE

….The most important thing you do as a peer is to connect with the client, and build trust. Because unless you build trust, the client is not going to speak to you or believe any of what you say.

….La cosa mas importante que hace como un/a peer es de conectar con el cliente y construer confianza. Porque a menos que construya confianza, el cliente no va a hablar con usted o cree lo que usted dice.

Jackie Howell
Peer Educator
New York

6. Recuérdeles utilizar los formularios provistos en sus paquetes, pero que se concentren en el cliente, no en el papel.

7. Diga a los grupos que tendrán alrededor de 15 minutos y entonces le pedirá que cambien el papel.

8. En 15 minutos, pídales que cambien los papeles. Dígales que está bien si no han terminado; deben comenzar desde el principio.

9. Procese la actividad preguntando a los participantes:

a. ¿Cómo le fue en la actividad?
b. ¿Cómo se sintió en el papel de par/peer?
c. ¿Quién fue el que más habló?
d. ¿Hicieron los pares preguntas abiertas?
e. ¿Se sintió cómodo al explicar al cliente qué es la confidencialidad?

Explique que lo que queremos es que el cliente sea el más que hable, para que empiece a sentirse que tiene poder y que desarrolle su propia "voz" con usted. Si esta vez usted fue el que más habló, eso es natural, pero es algo a lo que debe prestar atención y en lo que debe trabajar. ¡Use más preguntas abiertas!

10. Pida a una pareja de voluntarios que hagan una dramatización frente al grupo grande. Déles alrededor de 5 minutos, entonces deténgalos, déle las gracias y pregunte a los demás:

a. ¿Qué nuevas idea adquirieron al observar esto?
b. ¿Qué hizo el defensor que le gustó a usted?
c. ¿Qué aprendió sobre el cliente?
d. ¿Cuáles fueron algunas de las preguntas abiertas que escuchó? ¿Se perdieron algunas de las oportunidades?

Resumen

Felicite a todo el mundo por aceptar y tratar su nuevo rol. Recuérdeles que la parte más importante es establecer una conexión para que el cliente se sienta cómodo y confiado con ellos y regrese.

* Este módulo es parte de la herramienta en Internet: *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares. Este módulo proviene de: Lotus Women's Peer Education Training Manual, Center for Health Training and Women Organized to Respond to Life Threatening Diseases (WORLD), 2008.

CÓMO ESTABLECER SU PRIMERA REUNIÓN CON EL CLIENTE

MATERIAL IMPRESO #1de 4

REUNIRSE CON UN CLIENTE

Primera Visita con un Cliente Nuevo

1. Preséntese usted y la agencia para la que trabaja.

2. Explíquele qué es la educación de par/peer y quién es usted.

3. Explíquele qué es confidencialidad.

4. Obtenga consentimiento verbal/escrito del cliente para comenzar a ayudarlo como un par/peer.

5. Haga preguntas abiertas sobre las necesidades del cliente y escuche.

- Recoja información del cliente con relación a su situación.
- Recoja información relacionada con las conductas de salud del cliente (ej. Si está tomando medicamentos, tiene un médico, practica sexo seguro, usa drogas, etc.)
- ¿Cuáles son las barreras presentes en la vida del cliente?
- ¿Cuáles recursos están disponibles en la vida del cliente?
- ¿Cuáles son las necesidades más inmediatas del cliente? ¿Qué puede hacer un par por el cliente?

6. Provea apoyo emocional y busque las maneras para conectarse.

7. Llene los documentos necesarios.

8. Establezca prioridades para la próxima reunió.

9. Establezca la hora de la próxima reunión (¡crucial!).

Tareas para los pares (peer) Antes de la Próxima Visita con el Cliente:

1. Busque los referidos apropiados para suplir las necesidades de su cliente.

2. De ser necesario, comuníquese con las fuentes de los referidos y coordine los servicios.

3. Dé seguimiento al cliente con relación a los referidos.

En la Próxima Reunión con el Cliente:

1. Verifique con el cliente lo relacionado con los referidos y la última reunión.

2. Siga dando apoyo y supliendo las necesidades.

COSAS QUE DEBE RECORDAR

- Reconozca su propia necesidad de apoyo de parte de sus supervisores, compañeros de trabajo y otros.
- Reconozca su necesidad de cuidado propio y reflexión personal.
- Puede que no siga estos pasos en este orden, pero asegúrese de cubrir TODOS los pasos.

CÓMO ESTABLECER SU PRIMERA REUNIÓN CON EL CLIENTE

MATERIAL IMPRESO #2 de 4

EJEMPLO DE FORMULARIO DE CONTACTO CON EL PAR/PEER

Código del Cliente:_____ Código del Par/Peer:_____ Fecha de Contacto:__/__/__

Descripción del Contacto *Por favor, haga una marca donde corresponda*

¿Quién inicio el contacto?
- ❑ Cliente
- ❑ Par/Peer
- ❑ Otra persona

Estresantes manejados:
- ❑ Ninguno
- ❑ Salud
- ❑ Ansioso/deprimido/solo
- ❑ Beneficios/seguro
- ❑ Problemas con la pareja/ hijos
- ❑ Dinero
- ❑ Vivienda
- ❑ Salud familiar
- ❑ Muerte de familiar/amigo
- ❑ Problemas legales
- ❑ Cualquier accidente
- ❑ Aislamiento
- ❑ Asuntos de inmigración
- ❑ Otro (Explique)

_____
_____
_____

¿Dónde?
- ❑ Contacto sin éxito
- ❑ Contacto telefónico
- ❑ Clínica de enfermedades infecciosas
- ❑ Calle
- ❑ Salas de hospital
- ❑ Programa de drogas
- ❑ Hogar del cliente
- ❑ Otro lugar

Tipo de contacto:
- ❑ En persona
- ❑ Teléfono
- ❑ Correo
- ❑ Sólo dejó mensaje
- ❑ Teléfono, pero sin contestación
- ❑ Otro

¿Quién fue contactado?
- ❑ Cliente
- ❑ Familia/amigos
- ❑ Trabajadores de caso
- ❑ Médico
- ❑ Otro
- ❑ No aplica

Referidos hechos:
- ❑ Ninguno
- ❑ Manejador de caso
- ❑ Educador en salud
- ❑ Proveedor médico
- ❑ Grupo de apoyo
- ❑ Salud mental
- ❑ Suministros (alimentos, bebé, etc.)
- ❑ Otro_____

Incentivos provistos:
- ❑ Sí
- ❑ No

¿Hablaron sobre la adherencia?
- ❑ Sí
- ❑ No

¿Dijo el cliente que cumplía con la adherencia?
- ❑ Sí
- ❑ No

¿Discutió las células T o la carga viral?
- ❑ Sí
- ❑ No

¿Mencionó el cliente que pasó por alto días o que tomó vacaciones de los medicamentos?
- ❑ Sí
- ❑ No

Si el cliente no tomó los medicamentos algunos días, ¿alrededor de cuántos días?

_____dias

Notas y próximos pasos:

Próxima visita: ____/____/____

MATERIAL IMPRESO #3 de 4

EJEMPLO DE ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Como cliente de _____ y participante en el _____ Programa de Par/Peer, usted puede esperar recibir apoyo de un par que sea profesional, respetuoso y confiable.

Profesional El apoyo profesional a pares/peers significa que usted puede esperar que su Par/Peer mantenga una relación confidencial con usted. Él o ella no compartirán información sobre usted con nadie fuera de XXXX sin su consentimiento. Sin embargo, hay una excepción a esta regla. El acuerdo de confidencialidad no aplicará si está en juego su seguridad o la de alguien cercano a usted. En la mayoría de los casos el par/peer le dejará saber si planifica hablar con su manejador de caso..

Respetuoso El apoyo respetuoso a pares significa que puede esperar que su par/peer honre su privacidad. Usted podrá escoger compartir muchos temas personales con su par/peer, sin embargo, sólo necesita compartir información personal si se siente cómodo.
En ocasiones, puede que él o ella le ofrezca un consejo o sugerencia, pero tendrá presente que usted sabe lo que es mejor para usted.

Confiable El apoyo confiable a pares significa que usted puede esperar que su par/peer cumpla con el apoyo que le ofreció. Él o ella será puntual y lo escuchará durante el tiempo que estén juntos. El tiempo compartido podría incluir consejería, acompañarlo a visitas médicas, visitas en el hogar, cotejar por teléfono y otras actividades que hayan decido entre los dos.

Como cliente de nuestra organización, se exhorta a que hable con su par/peer si tiene preguntas, preocupaciones o quejas sobre el programa.

Al firmar abajo, usted y su par/peer están de acuerdo con las guías antes mencionadas. También está indicando que entiende los estándares inherentes en la relación entre el defensor de pares y el cliente:

Cliente:
Nombre en letra de molde _____

Firma _____ Fecha _____

Par/peer:
Nombre en letra de molde _____

Firma _____ Fecha _____

CÓMO ESTABLECER SU PRIMERA REUNIÓN CON EL CLIENTE

MATERIAL IMPRESO #4 de 4

ROL DEL PAR (PEER)

Usted es un defensor de pares/peers. Un trabajador social le ha referido a un hombre o una mujer diagnosticado(a) con VIH desde hace varios años. El trabajador social le informó que su cliente está bien, pero que es nuevo en esta área y se siente aislado(a).

ROL DEL CLIENTE

Usted es una mujer o un hombre que ha estado viviendo con VIH por muchos años. Su salud está bien y está estable con los medicamentos. Se acaba de mudar al área y le dijo a su nuevo trabajador social que se sentía solo(a). El trabajador social lo(a) refiere a lo que llama "un defensor de pares/peers". No está seguro(a) de qué es un par/peer, pero está abierto(a) a cualquier cosa.