

Encontrar el proveedor de servicios adecuado puede ser difícil; usted desea un proveedor que le atienda a usted y a su familia con una actitud genuina, centrada en la persona. Usted y su familia tienen la facultad primordial de elegir sus servicios.

Esta guía ofrece algunos consejos sobre cómo ayudar a determinar qué proveedor le convendrá más.

Al momento de comparar servicios, hay algunas cosas que le pueden ayudar a avanzar en el proceso:

- Sepa lo que debe preguntar antes de ir. ¿Cuántas veces se ha retirado de un lugar para luego decir: “¡Ah, debí haberles preguntado acerca de eso!”? Si se toma el tiempo para preparar las preguntas, puede orientar la sesión a obtener respuestas.
- Tome notas. Podrá consultarlas posteriormente y comparar entre los proveedores de servicios.
- Pídale a un amigo de confianza o un miembro de su familia que lo acompañe. Contar con un segundo par de ojos puede ofrecer una perspectiva más adelante cuando usted vaya a tomar una decisión.
- Esta guía ofrece algunos consejos sobre cómo ayudar a determinar qué proveedor le convendrá más.

¿Qué es CARF?

CARF (siglas en inglés de Comisión para la Acreditación de Instituciones de Rehabilitación) es una organización independiente sin fines de lucro que acredita a diversos tipos de servicios de salud y sociales especializados, incluidos los servicios para el envejecimiento, salud del comportamiento, servicios para niños y jóvenes, servicios de equipos médicos duraderos, aparatos de prótesis, aparatos de ortosis y suministros (DMEPOS, siglas en inglés), servicios laborales y comunitarios, rehabilitación médica y programas de tratamiento de opiáceos para personas de todas las edades.

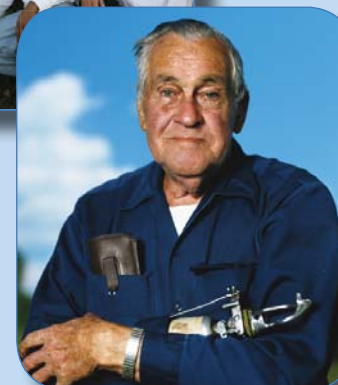
Si está buscando un proveedor de uno de estos tipos de servicios, por favor utilice nuestra búsqueda de proveedores en línea www.carf.org/providersearch, o comuníquese con:



La misión de CARF es promover la calidad, el valor y un óptimo resultado de los servicios a través de un proceso de acreditación mediante consulta y servicios de mejora continua que se centran en enriquecer la vida de las personas atendidas.

GEN-INT-SP-TF-11242014

Cómo elegir servicios para usted y sus seres queridos



Una guía de CARF

¿Debo pedir una cita?

A veces una simple llamada con preguntas le dará una buena idea de si un proveedor podrá satisfacer sus necesidades.

En una charla preliminar puede preguntar:

- ¿Qué servicios ofrecen?
- ¿Habrá personal bilingüe o intérpretes si los necesito?
- ¿Mis servicios serán cubiertos por el seguro, por fondos gubernamentales (como Medicare o Medicaid) o por otros recursos?

¿Cómo me siento cuando entro al lugar?

Las primeras impresiones suelen ser correctas. Y aunque su decisión final será con base en diversos factores, puede evaluar algunas actitudes importantes del proveedor de servicios antes de pasar por el lobby.

Cuando usted entre, hay muchas cosas que podrá notar:

- ¿Me recibieron de una manera amistosa?
- ¿Me atendieron después de una espera razonable?
- ¿Las instalaciones parecen estar bien cuidadas, limpias y seguras?



¿Cuáles son sus servicios?

Ahora es el momento de ir al meollo del asunto. Además de preguntar sobre los servicios que se proporcionan, puede hacerle estas otras preguntas a la organización:

- ¿Respondieron a mis preguntas?
- ¿Hay una lista de espera?
- ¿Cuánto tiempo se tardan en comenzar los servicios?
- ¿Con qué frecuencia recibiré los servicios, y cuánto tiempo durarán?
- ¿Cómo participaré yo o mi familia en la planificación de los servicios?
- ¿Están los miembros de su personal calificados para el trabajo que realizan?
- ¿Cuáles son mis derechos?
- ¿Cuáles serían mis responsabilidades?
- ¿Qué sucede con las personas como yo que vienen aquí?
- ¿Qué puedo esperar como resultado de los servicios?
- ¿Cuánto me va a costar?
- Si necesito transporte, ¿cómo pueden ayudar?
- Si necesito otro tipo de ayuda, ¿puedo disponer de ella?
- ¿A quién puedo contactar si tengo más preguntas?

¿Dónde puedo encontrar garantía de calidad?

Busque el sello de acreditación. Muestra que el proveedor está comprometido a cumplir con los estándares internacionales de calidad.

La acreditación le indica a las personas atendidas que una organización se ha comprometido a fomentar la retroalimentación, mejorar continuamente los servicios y servir a la comunidad.

¿Qué sigue?

Ahora usted tiene que tomar decisiones sobre qué servicios le gustaría recibir. Ésta es una elección personal que implica a usted y a su familia. Al repasar sus notas y considerar las opiniones de amigos o familiares que le acompañaron, surgen algunas preguntas finales que son relevantes en su decisión de participar en los servicios:

- En general, ¿fue el proveedor cortés, servicial y respetuoso?
- ¿Respondieron a mis preguntas?
- Si no pudieron responder a mis preguntas, ¿me remitieron a alguien que pudiera, o me ofrecieron dar seguimiento con las respuestas?
- Si no proporcionan todos los servicios que necesito, ¿me remitieron a alguna organización que pueda proporcionar lo que ellos no ofrecen?
- ¿Son adecuados para mí los horarios y la ubicación?
- ¿Me sentiría cómodo recibiendo servicios aquí?
- ¿Los miembros del personal mostraron interés en mí y en los servicios que necesito?
- ¿El proveedor dio seguimiento cuando dijo que lo haría?

