



Resumen de las Conversaciones Comunitarias de 2018 Acerca de las Perspectivas de los Jóvenes y los Proveedores de Cuidados Sobre Connecticut Network of Care

Entre enero de 2018 y abril de 2018, se completó una réplica del proceso de Conversaciones Comunitarias para conocer las opiniones de las familias y los jóvenes con respecto a Network of Care en Connecticut. Los Administradores de Sistemas Familiares de FAVOR promovieron un total de 33 conversaciones, en las que participaron 298 adultos y 88 jóvenes. Los Administradores de Sistemas Familiares son miembros de las familias que dirigen y respaldan el desarrollo de la red integrada de cuidado familiar a nivel local, regional y estatal. Al igual que en 2014, 2016 y 2017, se formularon las siguientes preguntas a los participantes:

1. **¿Cuáles son las fortalezas del sistema de servicios para niños y familias de Connecticut?**
 - a. ¿Qué es lo que funciona bien?
 - b. ¿Qué necesidades se están satisfaciendo?
 - c. ¿De qué manera las familias pueden acceder a los servicios? ¿Quiénes necesitan los servicios saben cuáles están disponibles?
2. **¿Cuáles son las principales preocupaciones dentro del sistema de servicios para los niños y las familias de Connecticut?**
 - a. ¿Qué le falta a nuestro sistema?
 - b. ¿Qué necesidades no se están satisfaciendo?
 - c. ¿Cuáles son algunos de los obstáculos que encuentran las familias al intentar acceder a los servicios que necesitan?
 - d. ¿Qué poblaciones dentro de nuestras comunidades experimentan mayores dificultades para acceder a los servicios? (pregunte sobre: raza/etnia, idioma, género, orientación/identidad sexual)
3. **¿Cómo deberíamos solucionar estos problemas? ¿Cuáles son sus sugerencias para mejorar nuestro sistema de atención y cuidado?**
 - a. ¿Cómo le gustaría que funcionara el sistema?
 - b. ¿Qué servicios son más importantes para que todos nuestros hijos y nuestras familias dispongan de los apoyos que necesitan?
 - c. ¿Qué tenemos que hacer para mejorar el acceso a la atención para todos los niños y las familias de Connecticut?

La información sobre las Conversaciones Comunitarias se recopiló a través de apuntes detallados tomados por el personal de la red de cuidado, y luego se analizó utilizando procedimientos estándar para el análisis de datos cualitativos (Krueger, 1994); los Administradores de los Sistemas Familiares de FAVOR, con la ayuda de un evaluador de la Universidad de Yale, codificaron, reunieron y resumieron los datos. En el resumen se

Resumen de las Conversaciones Comunitarias de 2018

incluyeron únicamente comentarios realizados por los participantes durante las distintas reuniones o por consenso de un grupo de participantes. Por lo tanto, no todo lo que se dijo en las reuniones comunitarias se incluyó en los resultados.

Fortalezas de Network of Care

Acceso a los servicios. Los padres y los proveedores de cuidados informan que el acceso a los servicios, como los servicios de relevo y algunos recursos a domicilio han mejorado y que estos servicios ofrecen apoyo significativo a las familias. Algunos miembros de las familias también informan que pueden acceder a la información acerca de los servicios llamando al 211. Los jóvenes informaron que hay varios recursos de la comunidad y escolares, como clubes fuera del horario escolar y deportes, y recursos de la comunidad disponibles para que ellos participen, muchos de los cuales contienen actividades para desarrollar habilidades.

Sensibilidad cultural. Las familias señalan que hay programas y servicios que responden a sus necesidades culturales y que estos programas y servicios son sumamente apreciados. Estos programas tienden a tener una participación activa en la comunidad. Los miembros de la comunidad también informaron que algunas organizaciones promueven servicios para familias hispanoparlantes.

Apoyo entre pares. Las familias valoran los servicios de apoyo entre pares, como grupos de apoyo, defensa y los que permiten que otros miembros de la familia informen acerca de los recursos de la comunidad. Las familias aprecian que los grupos comunitarios se unan para formar redes de apoyo.

Atención personalizada. Los proveedores de cuidados y los jóvenes informan resultados más positivos cuando su tratamiento y sus apoyos se basan en las necesidades que ellos identifican y cuando los apoyos abarcan a toda la familia. Los proveedores de cuidados informan que hay organizaciones que van más allá de sus responsabilidades para satisfacer las necesidades de las familias y los jóvenes; estas organizaciones dedican tiempo a entender las necesidades de cada familia y trabajan en asociación con las familias para desarrollar planes de servicio personalizados. Los jóvenes y los proveedores de cuidados consideran que adaptar los programas y servicios a las necesidades de las familias y los jóvenes es la mejor estrategia.

Coordinación de la atención. Los jóvenes y los adultos jóvenes indicaron que cuando se les brinda ayuda para utilizar los distintos sistemas, los resultados son mejores.

Recursos escolares. Los padres valoran la flexibilidad inherente en aquellos distritos y escuelas que alientan a los maestros y al personal docente a desarrollar soluciones creativas cuando surgen problemas. Algunas escuelas también ofrecen programas especializados, como habilidades para la vida, y proporcionan atención personalizada a los estudiantes, lo que es sumamente apreciado por los padres. Las familias valoran cuando hay asociación y colaboración entre las escuelas y los recursos de la comunidad.

Personal escolar. Los jóvenes informan que hay maestros dentro de las escuelas que claramente disfrutan de su trabajo, como lo demuestra la manera en que interactúan con los estudiantes, tanto dentro como fuera del salón de clases. Los padres y los proveedores de cuidados también señalan que hay algunos maestros y personal escolar dedicados y capacitados que están comprometidos con los estudiantes con los que trabajan y con sus familias.

Liderazgo escolar. El Directorio de Educación en algunas comunidades ha establecido mecanismos para escuchar a los estudiantes, alentándolos a presentar ideas innovadoras y trabajando con los estudiantes para implementar estas ideas.

Departamento de Niñez y Familias. Los miembros de la comunidad señalaron que el DCF ha ofrecido apoyo y ha respondido bien a las familias. Informan que algunos trabajadores del DCF están haciendo un buen trabajo con la respuesta a las necesidades de las familias.

Departamento de Servicios de Desarrollo. Las familias informan interacciones positivas con el Departamento de Servicios de Desarrollo y aprecian la recepción de fondos para subsidios, relevo y campamentos para jóvenes.

Recursos de la comunidad. Las familias informan que hay servicios comunitarios, como centros de recursos para las familias, recursos religiosos y bibliotecas que contemplan las necesidades de las familias de la comunidad. Las familias informan que valoran a las entidades que participan activamente en la comunidad.

Recursos Necesarios

Información acerca de los servicios. Las familias y los proveedores de cuidados informan que falta información acerca de los servicios que están disponibles. Algunos dicen que no tienen acceso a la información acerca de los servicios que se ofrecen en la comunidad o las escuelas, e informan que el personal escolar y los proveedores de la comunidad no saben cuáles son todos los servicios que están incluidos en la red de cuidado. Las familias desean que haya una lista de servicios que presente la información de manera sencilla, sin tecnicismos o siglas.

Acceso a los servicios. Las familias y los proveedores de cuidados informan que algunos servicios no están disponibles para ellos debido a la falta de personal o de capacidad del programa para brindar servicios. Específicamente, los padres señalan la necesidad de una mayor capacidad de servicio para prestar: defensa; relevo; tratamiento para el abuso de sustancias; y servicios de ABA. Los jóvenes señalaron la necesidad de tener más contacto con los trabajadores del DCF. Los jóvenes indicaron que el personal de cuidado de crianza del DCF tiende a escuchar más a los padres de crianza que a los jóvenes cuando hay una queja o situación que necesita solucionarse.

Transiciones entre proveedores de tratamientos. Las familias señalan que las transiciones entre los niveles de atención, los proveedores de servicios y entre los sistemas para niños y adultos pueden ser bastante problemáticas, lo que genera mayor estrés a las familias y trastornos en la atención.

Derivaciones a servicios necesarios. Los padres y los proveedores de cuidados informan que algunas entidades no realizan un trabajo adecuado para redireccionar a las familias a los servicios que necesitan o ayudar a las familias a manejarse dentro de los distintos sistemas.

Servicios cultural y lingüísticamente adecuados. Los padres y los proveedores de cuidados señalan que existe la necesidad de contar con personal más diversificado que refleje y responda a las comunidades atendidas. Señalan que existe una necesidad significativa de contar con servicios más adecuados a nivel cultural y lingüístico dentro de la red de cuidado, algunos de los cuales son la traducción de materiales de los programas para quienes no hablan inglés y mejores servicios de traducción. Los estudiantes señalan que, en algunas escuelas, no hay adultos que hablen los idiomas que hablan los estudiantes en la escuela.

Respeto en la escuela: Los jóvenes hablaron de una falta de respeto en las escuelas e irregularidad en la manera en que los maestros tratan a los estudiantes, ya que a algunos estudiantes se les presta más atención y a otros se los deja de lado. Los estudiantes señalaron que algunos maestros hablan de manera negativa acerca de los estudiantes que no están en las clases de honores o de nivel universitario.

Estructura escolar: Los jóvenes señalaron que la asignación de los estudiantes a especializaciones ya desde la escuela intermedia hace que a los estudiantes que no están en los cursos de honores les resulte difícil tomar clases de honores y AP en la escuela secundaria, lo que limita sus oportunidades de éxito.

Seguridad escolar: Los estudiantes desean que se mejore la seguridad escolar, lo que incluye guardias adicionales, detectores de metales y capacitación sobre lo que hay que hacer si hay un tirador activo. Las familias señalan que los estudiantes necesitan recursos que les ayuden a enfrentar los tiroteos y la intimidación en las escuelas.

Personal escolar. Los proveedores de cuidados y los jóvenes señalan que los estudiantes necesitan más apoyo en la escuela e indican la necesidad de contar con más trabajadores sociales, consejeros vocacionales, maestros y personal escolar. Los jóvenes también señalan que a menudo hay falta de apoyo y mínimo esfuerzo de parte de los maestros, consejeros vocacionales y otro personal escolar para que ellos participen.

Recursos escolares: Los estudiantes hablaron de la necesidad de mejorar los recursos en las escuelas. Existe la necesidad de garantizar que la comida que se sirve en la escuela sea comestible (p. ej., que no tenga hongos o esté en mal estado), que los baños estén limpios y que las escuelas estén libres de alimañas. Los jóvenes también informan que no tienen acceso a los recursos (p. ej., computadoras, conexiones a Internet fiables, estrategias de enseñanza innovadoras, como videos) que necesitan para hacer su trabajo en la escuela o en el hogar.

Mejores planes de estudios: Los estudiantes expresaron la necesidad de que mejoren los planes de estudios y de tener clases sobre temas que los estudiantes necesitan conocer para mantenerse sanos y para brindar apoyo a sus compañeros, lo que incluye más información sobre salud física y emocional. Es necesario mejorar la calidad de los planes de estudios actuales y la capacidad de hacer que los estudiantes participen; los estudiantes recomiendan específicamente programas ampliados de prevención de abuso de sustancias y académicos, como el programa de matemáticas ALEKS.

Actividades recreativas. Las familias señalan que, si bien hay algunas actividades para jóvenes en las comunidades, existe la necesidad de contar con actividades recreativas comunitarias adicionales gratuitas o de bajo costo.

Personal estable. Existe la necesidad de aumentar la estabilidad del personal que trabaja con los niños y las familias que necesitan los servicios. La alta rotación de personal genera falta de continuidad de la atención, lo que perjudica a las familias. Además, los miembros de las familias plantearon nuevas estrategias para prevenir la rotación de personal docente y de los maestros.

Estructuras que es Necesario Mejorar

Familias como asociados plenos. Para que la red de cuidado sea eficaz, es necesario que las familias sean asociados plenos en todas las mesas de toma de decisiones a nivel del sistema y las organizaciones. Aunque se han logrado avances para que las familias dispongan de un lugar en las mesas a nivel de los sistemas, no se las incluye en la toma de decisiones de las organizaciones estatales o locales.

Respeto por las familias. No todos los servicios que se ofrecen dentro de la red de cuidado responden a las familias ni las tratan con respeto. Los proveedores de cuidados señalan que el personal de algunas de las organizaciones no dedican el tiempo necesario para establecer una relación con ellos que se base en el respeto mutuo, lo que hace que algunos creen que a los proveedores no les importan. Además, las familias señalan que algunos proveedores no les devuelven las llamadas ni les dan un seguimiento, lo que puede generar falta de confianza o hacer que sientan que les faltan el respeto.

Respeto por los padres. Los proveedores de cuidados consideran que se puede hacer más en los sistemas para respetar el rol de los padres. Los proveedores de cuidados informan que el sistema como tal y el personal que trabaja en el sistema trata a los padres de manera distinta a las madres. Es necesario ponerse en contacto con ambos padres cuando hay cambios con respecto a la atención de un niño.

Respeto por las familias que no hablan inglés. Los padres y los proveedores de cuidados que no hablan inglés señalan que su opinión no es tomada en cuenta para determinar el plan de atención para sus hijos y la familia. El sistema tiene que contratar más personal que hable los idiomas de las familias a las que atiende de manera que todas las familias puedan tener participación en las decisiones de tratamiento.

La voz de los jóvenes: Es necesario implementar mecanismos en toda la red de cuidado de modo que los jóvenes puedan ofrecer ideas y brindar comentarios constructivos.

La voz de la familia. Los proveedores de cuidados y los jóvenes deberían tener derecho a intervenir en su plan de atención. Los miembros de la comunidad señalan que los proveedores de servicios no escuchan sus opiniones con respecto a los asuntos relacionados con la juventud. Algunas familias señalan que el DCF toma decisiones de manera apresurada, no las escucha y culpa a las familias.

Comunicación entre los proveedores. Los participantes informan que algunas organizaciones no hacen un buen trabajo a la hora de derivar a las familias a los servicios necesarios y ayudarles a utilizar por los servicios entre los sistemas. Los proveedores de cuidados señalan que podría haber una mejor comunicación entre las entidades estatales, entre ellas DCF, DDS y DSS. También señalan que el DCF debe mejorar la comunicación entre los departamentos de la misma entidad y con las familias y los proveedores.

Ambiente escolar. Algunos estudiantes señalan que el ambiente escolar en algunos lugares es negativo y que los estudiantes experimentan intimidación ("bullying"), racismo y clasismo, y que no se hace nada sobre estos problemas. Los padres hacen hincapié en la falta de respeto en las escuelas. Esto incluye la manera en que los maestros interactúan con los estudiantes y padres, los estudiantes interactúan con los maestros y entre sí, y la manera en que los padres interactúan con los maestros. Existe la necesidad de abordar esta cultura para generar un entorno educativo más positivo.

Cobertura de seguro. Los padres y los proveedores de cuidados dicen sentirse frustrados debido a que los servicios disponibles para sus hijos y familias dependen de su seguro de salud. Informan que algunos servicios están disponibles únicamente para familias que tienen Husky (p. ej., servicios a domicilio) y no para familias que tienen un seguro comercial.

Costo de la atención. Los elevados costos de bolsillo por los servicios son una carga para las familias que ya tienen dificultades para satisfacer sus necesidades básicas.

Transporte. El acceso al transporte público fiable es un obstáculo para acceder a los servicios que las familias necesitan. El transporte fiable también es un obstáculo para que los jóvenes accedan a las actividades.

Cuestiones jurídicas. Los miembros de la comunidad señalaron que el sistema legal podría mejorar el tiempo que se tarda para que los asuntos se presenten ante los tribunales. También se señaló que se debe controlar más a los delincuentes para garantizar la seguridad de las víctimas y la comunidad.

Necesidades básicas. Los miembros de la comunidad indican que necesitan más viviendas asequibles y más información sobre el tema de viviendas. Las familias también señalan que necesitan más apoyo para poder seguir trabajando mientras cuidan a un niño con necesidades médicas o de salud mental.

Desarrollo Profesional

Capacitación para familias y proveedores de cuidados. Las familias aprecian las oportunidades de aprender durante la capacitación y los talleres. Sin embargo, se necesita capacitación adicional para mejorar la capacidad de los miembros de las familias de ser los mejores defensores de su familia. Esto incluye la capacitación con respecto al sistema, lo que incluye cuáles son las opciones de servicio de las que disponen y cómo acceder a estos servicios, y capacitación para los proveedores de cuidados de modo que sepan qué preguntas formular para poder determinar cuáles son los servicios y los proveedores más adecuados para su familia.

Capacitación del personal con respecto a servicios cultural y lingüísticamente adecuados. En toda la red de cuidado, el personal necesita capacitación con respecto a la manera de trabajar en conjunto con las familias y prestar servicios que sean cultural y lingüísticamente adecuados.

Capacitación de personal para involucrar a las familias. Se necesita capacitación generalizada para el personal de los departamentos del estado, las entidades comunitarias y las escuelas que interactúa con las familias para mejorar sus conocimientos y habilidades para interactuar con las familias de manera respetuosa y receptiva. Se debe brindar esta capacitación a todo el personal, lo que incluye proveedores de servicios, educadores, personal de oficina, personal de seguridad y jefes de la agencia.

Capacitación de personal para ayudar a las familias a participar. También se necesita capacitación en toda la red de cuidado para que el personal formule preguntas de manera apropiada acerca de las preferencias de la familia con respecto a los servicios y escuche activamente lo que las familias están diciendo, para que la voz de la familia sea la base de las decisiones acerca del cuidado. Esta atención cuidadosa para escuchar a las familias facilitará el buen entendimiento y mejorará la confianza en las relaciones de modo que las familias se sientan cómodas en su trabajo con los proveedores, y los proveedores colaboren activamente con las familias que reciben servicios.

Capacitación para el personal docente. Los estudiantes sugieren que los maestros reciban capacitación con respecto a cómo tratar a los estudiantes con respeto y cómo interactuar con cada estudiante como una persona individual. Los proveedores de cuidados señalan que los maestros, auxiliares docentes y el resto del personal escolar necesitan capacitación adicional y orientación constante con respecto a la manera de identificar y satisfacer las necesidades de todos los niños. Los padres recomiendan que las organizaciones comunitarias brinden apoyo y capacitación con respecto a temas como el trabajo con los jóvenes afectados por traumas. Además de brindar capacitación al personal escolar, esta colaboración podría ayudar a desarrollar una asociación entre las entidades comunitarias y las escuelas.

Capacitación para el sistema judicial. Las familias indican que existe la necesidad de que el personal judicial reciba capacitación para ayudarles a entender la salud mental.

AGRADECIMIENTOS

CONNECTing Children and Families to Care es una iniciativa estatal para crear asociaciones entre las familias, las entidades estatales y los proveedores de servicios a nivel local, regional y estatal para desarrollar un único punto de acceso, o enfoque "Sin puertas equivocadas" para la prestación de los servicios para niños en todo Connecticut.

Quisiéramos agradecer la colaboración y los aportes de las organizaciones asociadas que trabajan en la iniciativa CONNECTing, y también a la extraordinaria cantidad de proveedores locales y regionales y familias que trabajan en nombre de los niños con necesidades de atención de salud del comportamiento.

Nuestras organizaciones asociadas, en orden alfabético, incluyen:



Beacon Health Options se desempeña como Organización de Servicios Administrativos de Medicaid y HUSKY en Connecticut, y su misión consiste en ayudar a las personas a alcanzar su máximo potencial.



El Child Health and Development Institute sirve de catalizador para mejorar la salud, la salud mental y los sistemas de atención temprana para los niños de Connecticut, con la misión de garantizar la salud de todos los niños de Connecticut mediante la promoción de políticas eficaces, sistemas más sólidos y prácticas innovadoras.



Trabajar junto con las familias y las comunidades para mejorar la seguridad infantil, garantizar que más niños tengan familias permanentes y promover el bienestar general de los niños es el objetivo principal del Departamento de Niñez y Familias (DCF).



FAVOR INC. es una organización sin fines de lucro estatal, multicultural y familiar que presta servicios a familias donde hay niños y jóvenes con problemas de salud mental y del comportamiento mediante la provisión de capacitación, asistencia técnica y servicios de apoyo directo familiar e individual.



El Consejo Asesor para la Implementación del Plan de Salud del Comportamiento Infantil de las Leyes Públicas 13-178 y 15-27 y de la Ley Pública 13-178 de la Asamblea General del Estado de Connecticut por su función en la planificación e implementación del plan de salud del comportamiento para niños.



The Consultation Center at Yale es una organización universitaria que ofrece una gama de servicios, capacitación e investigación a personas, organizaciones, empresas y entidades gubernamentales en todo Connecticut, EE.UU. y a nivel internacional. La misión del Centro es promover la salud y el bienestar, prevenir los problemas de salud mental y abuso de sustancias y mejorar la equidad y la justicia social.

Además, quisiéramos agradecer a la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y de Salud Mental (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos por la concesión de subsidios, la asistencia técnica y la supervisión de proyectos.