Manual del usuario del proceso de Wraparound (asistencia integral)

Una guía para las familias

ACTUALIZADO EN 2019

COMPROMISO

PLANIFICACIÓN

IMPLEMENTACIÓN

TRANSICIÓN

UN PRODUCTO
de la
National Wraparound Initiative

Reconocimientos:

El trabajo de la National Wraparound Initiative (Iniciativa Nacional de Wraparound) ha recibido el apoyo de diversas fuentes, inclusive la Rama del Niño, el Adolescente y la Familia del Centro de Servicios de Salud Mental, la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias de los EE.UU.; el Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (No. de subvención 11-P-92001/3-01); el Departamento de Servicios Juveniles de Maryland; y la Oficina del Gobernador de Maryland para el Parent Partners de los Sycamores en Pasadena, California; y muchos otros.

El proceso de Wraparound (asistencia integral) Guía del usuario

Esta Guía del usuario fue preparada por Patricia Miles. Pat recibió la ayuda de Trina W. Osher de la Federación Nacional de Familias para la Salud Mental de los Niños y de Eric Bruns y Janet Walker de la Iniciativa Nacional del Wraparound. Alice Galloway del Wraparound Oregon y April Sather de la Universidad de Washington estuvieron a cargo de la diagramación de las páginas y el diseño.

Además, esta Guía se benefició de las contribuciones de muchos familiares y personas de todo el país, incluida Norma Holt de Dover, Delaware; Sandy Murphy, Jane Kallal, y Josie Bejarano del Centro de Participación Familiar, Phoenix, Arizona; Jamie y Robert Pinnell de Lansing, Michigan; Kelly Swank y Carol Schneider de Oklahoma; Robin El-Amin de la Liga de la Familia de Baltimore City; Rosa Hammlett e Inez Scope de DC Cings, Washington, DC; Lynn Manchester de Sacramento, California; Barb Scheidegger de la Región Central MO-SPAN en Jefferson City, Missouri; Joeanne Hust, Debbie Manners y los Parent Partners de los Sycamores en Pasadena, California; y muchos otros.

Bibliografía sugerida: Miles, P., Bruns, E. J., Osher, T. W., Walker, J. S., & el grupo asesor de la Iniciativa Nacional de Wraparound (2019). Guía del usuario del proceso de Wraparound: un manual para familias. Portland, OR: Iniciativa Nacional de Wraparound, Centro de Investigación y Capacitación para el Apoyo Familiar y la Salud Mental del Niño, Universidad del estado de Portland.

UN PRODUCTO
de la
National Wraparound Initiative

Este documento fue sometido a revisión paritaria a través del NWI.

CONTENIDO

BIENVENIDA
Aprenda sobre el proceso de Wraparound (asistencia integral) y sobre esta Guía.
PÁGINA 4

GUÍA RÁPIDA
Información general sobre lo que sucede en cada fase.
PÁGINA 7

EL PROCESO
Compromiso
PÁGINA 10
Desarrollo del plan
PÁGINA 11
Implementación
PÁGINA 12
Transición
PÁGINA 13

LISTA DE CONTROL
Lista de control de Wrap-around y notas técnicas.
PÁGINAS 20-21

ORGANIZACIÓN DE WRAPAROUND
Cómo empezar y qué debe esperar.
PÁGINAS 5-6

TÉRMINOS DE WRAPAROUND
Explicación de los términos utilizados.
PÁGINAS 8-9

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Responder sus preguntas y sus inquietudes.
PÁGINAS 14-15

HOJA DE RUTA PRINCIPIOS DE WRAPAROUND
PÁGINAS 22-23

Bienvenido a Wraparound

Felicitaciones por su decisión de considerar el **proceso de Wraparound** como una manera de planificar e implementar servicios y apoyos para su hijo o joven y su familia.

Acerca del proceso

Wraparound es un **proceso** de planificación que sigue una serie de pasos para ayudar a los niños y sus familias a realizar sus sueños y sus esperanzas. El proceso de Wraparound también ayuda a garantizar que los niños y los jóvenes crezcan dentro de sus hogares y sus comunidades. Es un proceso de planificación que une a las personas de las distintas partes de toda la vida familiar. Con la ayuda de uno o más facilitadores, las personas de la vida familiar trabajan juntas, coordinan sus actividades y combinan sus perspectivas sobre la situación familiar.

Wraparound puede verse diferente entre una comunidad y otra. También puede haber distintos tipos de facilitadores. Aunque pueda verse diferente en las diversas comunidades, Wraparound siempre debe seguir los mismos **principios**. Wraparound también debe seguir siempre las mismas **fases y actividades** básicas. Esta guía describirá cada una de estas fases y actividades. Los principios de Wraparound y un resumen de las fases aparecen en las páginas 22-23 de esta guía.

Acerca de esta guía

Esta **Guía del Usuario** fue creada para funcionar como "hoja de ruta" para los miembros de la familia. Usted puede usarla para asegurarse de que su familia vaya por el buen camino y de que el proceso siga de cerca los principios y las actividades de Wraparound.

En las páginas siguientes, primero verá algunos de los resúmenes básicos del proceso de Wraparound, incluida una guía rápida de la lista de términos comunes sobre Wraparound. En secciones posteriores, conocerá más detalles sobre el proceso de Wraparound, incluso descripciones de cada una de las cuatro fases de Wraparound y notas sobre cómo solucionar problemas comunes que ocurren en cada fase. También encontrará listas de control de cosas que deben suceder durante Wraparound, y documentos y formularios que probablemente verá en el camino.

Antes de empezar: organización de Wraparound

El proceso de Wraparound es una actividad basada en equipos que ayuda a grupos de personas involucradas en su vida familiar a trabajar en conjunto para lograr una meta en común. Para algunos equipos de Wraparound, la meta es una **misión de equipo**; para otros, es la **visión** de la familia, de cómo se verán las cosas en el futuro. El proceso lo organiza y brinda alguien capacitado para facilitar el equipo. El equipo crea un plan que incluye maneras de asegurar que los niños/jóvenes y sus familias puedan experimentar el éxito en sus comunidades, sus hogares y sus escuelas. Ciertas partes del proceso le resultarán familiares, mientras que otras, no. Antes de empezar, debería tomar en cuenta estas áreas:

¿Qué necesito saber?

- Se le pedirá que ayude a desarrollar un **equipo** y que tome decisiones con ese equipo.
- Se le pedirá que identifique las **fortalezas** y las **necesidades** de su familia.
- Usted y su equipo tendrán que considerar una variedad de **acciones** para satisfacer las necesidades.
- Su **plan** de Wraparound cambiará de manera regular.
- Usted y su equipo tendrán la oportunidad de evaluar si su plan está alcanzando los **resultados o produciendo** los efectos que desea.

¿Qué puedo esperar?

- Puede esperar que un **facilitador** se comunique para conocerlo a usted y a su familia.
- Puede esperar **reuniones de equipo** regulares.
- Puede esperar obtener **copias de todos los planes** e informes, incluido su plan de Wraparound y su inventario de fortalezas.
- Puede esperar que la primera reunión del equipo de jóvenes/niños y familia se produzca dentro de las tres semanas posteriores a su conversación inicial con el facilitador.
- Puede esperar que el facilitador de Wraparound le solicite firmar unos documentos para que él/ella pueda hablar con otras personas que lo prepararán para su primera reunión con el equipo.
- A lo largo del proceso, **puede esperar ser respetado y que su voz sea escuchada**.

Antes de empezar: organización de Wraparound

¿Qué puedo hacer para empezar?

No hay ningún requisito que la familia deba cumplir para empezar con Wraparound; pero si desea estar preparado, he aquí algunas sugerencias:

- Prepare una **lista de fortalezas** inicial sobre lo que cada miembro de su familia puede hacer bien, lo que a cada miembro le gusta y cuáles son sus mejores cualidades.
- Prepare una lista sobre **quién lo ha ayudado** a usted o a su familia, así como también de quién se preocupa por lo que pueda pasarle a usted.
- Piense en **sus metas** y también en cómo le gustaría que fuese su vida familiar en el futuro.

¿Dónde puedo conseguir más información?

Contactos locales:

- Solicite a su contacto o representante de Wraparound que le ayude a hablar con otro **miembro de otra familia** que haya pasado por el mismo proceso.
- Solicite a su contacto o representante de Wraparound que lo conecte con una **organización de apoyo familiar** local que pueda ayudarlo y brindarle información.

Fuentes nacionales:

- Federación Nacional de Familias para la Salud Mental de los Niños (National Federation of Families for Children's Mental Health)
  https://www.ffcmh.org (240) 403-1901
- Iniciativa Nacional de Wraparound (National Wraparound Initiative)
  https://nwi.pdx.edu
- Sistemas de Cuidado (Systems of Care) – Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental de los Estados Unidos (U.S. Substance Abuse and Mental Health Services Administration)
  https://www.samhsa.gov

Guía rápida del proceso de Wraparound

Fase uno: compromiso y preparación del equipo

Esta fase lleva varias reuniones a lo largo de 1-2 semanas.

Un **facilitador** o representante del programa se reúne con nosotros para discutir el proceso de Wraparound y escuchar nuestra historia familiar. Hablamos sobre nuestras inquietudes, necesidades, esperanzas, sueños y **fortalezas**. Describimos nuestra **visión** del futuro. Identificamos a las personas que se interesan por nosotros como familia, así como a las personas que cada miembro de la familia considera que lo ha ayudado. Llegamos a un acuerdo con el facilitador sobre quién asistirá a la reunión para desarrollar un plan y dónde debemos celebrar esa reunión.

Fase dos: desarrollo del plan inicial

Esta fase lleva varias reuniones a lo largo de 1-2 semanas.

Asistimos a nuestra primera reunión con el **equipo de Wraparound** con las personas que están prestando servicios a nuestra familia, así como con las personas que están conectadas con nosotros desde su papel de apoyo. El equipo:

- Se presentará con una **declaración de misión** acerca de lo que trabajaremos todos juntos.
- Observará las **necesidades** de nuestra familia.
- Se presentará con diversas **maneras diferentes de satisfacer todas las necesidades** que coincidan con nuestras fortalezas.
- Los diferentes miembros del equipo asumirán diversas tareas previamente acordadas.

Cuando termine la reunión, todos nos iremos sabiendo lo que hay que hacer y cómo contactar a otros miembros del equipo.

Fase tres: implementación del plan

Esta fase requiere reuniones regulares del equipo. Los miembros del equipo también completan los pasos asignados. La fase continua hasta que obtengamos el resultado que necesitamos.

Con base en nuestras reuniones de planificación, nuestro equipo ha creado un **plan de cuidado** por escrito. Nos hemos comprometido con algunos pasos que seguir, los miembros del equipo están comprometidos a hacer el trabajo y nuestro equipo se reúne regularmente. Cuando nuestro equipo se reúne, hacemos cuatro cosas:

- Revisamos nuestros **Logros** (lo que hemos hecho y lo que ha estado funcionando bien);
- **Evaluamos** si nuestro plan ha estado funcionando para alcanzar nuestras metas;
- **Ajustamos** las cosas que no están funcionando según el plan;
- **Asignamos** nuevas tareas a los miembros del equipo.

Fase cuatro: transición

Las transiciones ocurren durante todo el proceso. La finalización se puede realizar en una reunión o tomar varias semanas.

Aunque las **transiciones** ocurren a lo largo del proceso, hay un punto en que ya no necesitaremos reuniones de manera regular con el equipo. La **culminación** puede incluir una reunión final del equipo completo, una pequeña celebración, o simplemente anunciar que estamos listos para seguir adelante. Como familia, tendremos un registro de lo que hicimos y una lista de lo que sí funcionó. También haremos un plan para el futuro, que incluye a quién se puede llamar si necesitamos ayuda o si necesitamos volver a reunirnos con nuestro equipo.

Una lista rápida de términos de Wraparound

Pasos a seguir

Las declaraciones en un plan de Wraparound que describen las actividades específicas que se llevarán a cabo, incluso quiénes van a efectuarlas a cabo y dentro de qué lapso de tiempo.

Facilitador

Una persona capacitada para coordinar el Wraparound de una familia individual. Esta persona también puede llamarse coordinador de cuidados, asesor, especialista en Wraparound, facilitador de recursos o cualquier otro término. La persona bajo el rol de facilitador puede cambiar con el tiempo, según lo que la familia considere que es mejor. Por ejemplo, un padre, tutor, u otro miembro del equipo puede asumir la facilitación de las reuniones del equipo luego de un período de tiempo.

Apoyos formales

Los servicios y los apoyos brindados por profesionales (u otras personas a quienes se les "paga por brindar asistencia") bajo una estructura de requerimientos, sobre quienes las agencias estatales o federales, las asociaciones profesionales nacionales o el público en general ejercen supervisión.

Aspectos de la vida

Las áreas de actividad diaria importantes para el crecimiento y el desarrollo saludables de un niño o el funcionamiento exitoso de una familia. Los aspectos de la vida incluyen áreas tales como: seguridad, escuela/trabajo, salud, sociabilidad/diversión, un lugar para vivir, aspectos legales, cultura, comportamiento, emociones, transporte y finanzas.

Declaración de misión

Una declaración elaborada por el equipo de Wraparound que ofrece un resumen de entre una y dos oraciones sobre el trabajo del equipo con respecto a los jóvenes y la familia.

Apoyos naturales

Personas u organizaciones en la propia comunidad de la familia, parientes, o en sus redes sociales o espirituales, como: amigos, miembros de la familia extendida, ministros, vecinos, etc.

Resultados

Metas de los niños, la familia o el equipo determinadas de manera que puedan ser observadas y cuantificadas.

Una lista rápida de términos de Wraparound

Plan de cuidados o plan de Wraparound

Un documento dinámico que describe la familia, el equipo, y el trabajo que se realizará para satisfacer las necesidades de la familia y alcanzar la visión de esta familia a largo plazo.

Fortalezas

Las fortalezas son los activos, habilidades, capacidades, acciones, talentos, potencial y dones de cada miembro de la familia, cada miembro del equipo, la familia como un todo, y la comunidad. En Wraparound, las fortalezas ayudan a los miembros de la familia y otros a transitar con éxito las situaciones de la vida; por tanto, una meta del proceso de Wraparound es promover estas fortalezas y utilizarlas para lograr las metas del plan de cuidados del equipo.

Visión

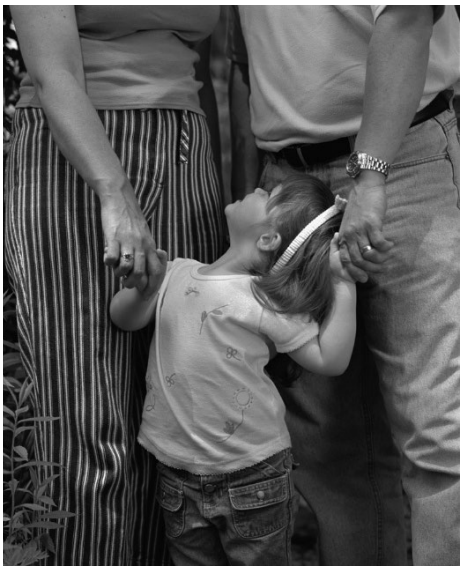
Una declaración elaborada por los jóvenes y la familia (con la ayuda de su facilitador y posiblemente del equipo de Wraparound) que describe cómo se desea que sean las cosas en el futuro, de manera individual y como familia.

Principios de Wraparound

Un conjunto de 10 declaraciones que define la filosofía de Wraparound y guía las actividades del proceso de Wraparound (ver dentro de la contratapa).

Equipo de Wraparound

Un grupo de personas —elegido con la familia y conectado a ella a través de relaciones de apoyo naturales, comunitarias y formales— que desarrollan e implementan el plan de la familia, tratan las necesidades no satisfechas, y trabajan hacia la visión de la familia.



Descripción del proceso de Wraparound

Fase uno: compromiso y preparación del equipo

Usted y su familia conocerán a su **facilitador de Wraparound**. Esta reunión inicial se llevará a cabo en el lugar que le parezca más cómodo. Deberá considerarla una conversación más que una reunión formal o una cita de admisión.

El facilitador de Wraparound le dará la oportunidad de describir, desde su perspectiva, qué cosas han funcionado bien en el pasado para ayudar a su familia y qué le gustaría que ocurriera en el proceso de Wraparound. Hablará sobre las personas que cuidan a su niño/joven y la familia, así como sobre quién ha sido útil para cada miembro de la familia.

El facilitador escuchará atentamente mientras usted describe a su hijo y a su familia. Describirá las creencias y las tradiciones de su familia, al igual que las **fortalezas** de los miembros de la familia —las cosas en las que son buenos y que los ayudan a alcanzar el éxito—. Usted y su niño o joven describirán lo que consideran que es el área en la que los miembros de la familia necesitan más ayuda - cuáles son sus **necesidades**.

Esta reunión inicial debe durar entre una y tres horas y se celebrará con usted y su facilitador. Según sus preferencias, el facilitador podrá reunirse primero con usted y luego con su niño o joven, o pueden conocer todos juntos al facilitador. Luego de esta reunión inicial, el facilitador hablará con otras personas en su vida para obtener su compromiso de participar en su **equipo de Wraparound**. Luego trabajará con su facilitador para contactar a los miembros del equipo e invitarlos a su primera reunión con el **equipo de Wraparound**.

Nota sobre la planificación de la crisis:

A lo largo del proceso de Wraparound, habrá respuesta ante crisis. En la primera fase del proceso de Wraparound, incluso antes de que el equipo se reúna, deberán tratarse las crisis inmediatas y desarrollarse un plan de crisis inicial. Durante las fases posteriores, usted y su equipo trabajarán juntos para desarrollar un plan de crisis efectivo.

Los buenos planes de Wraparound identifican qué podría salir mal y cómo deberían responder ante eso las personas, si lo hacen. Una buena planificación de la crisis le brinda a la familia y al equipo una oportunidad de practicar la reacción ante una crisis de manera muy similar a la práctica de simulacros de incendios en las escuelas o de simulacros de desastres en seguridad pública. Los buenos planes de crisis también deben incluir quién notificará a quién y cuándo. Finalmente, los buenos planes de crisis deben ser portátiles -todos los miembros del equipo deben tener una copia que puedan cargar fácilmente y revisarla cuando sea necesario.

Descripción del proceso de Wraparound

Fase dos: desarrollo del plan inicial

El plan de cuidados de Wraparound (o "plan de Wraparound") es como una agenda que se actualiza constantemente para su familia a medida que transita a través del proceso.

Durante la fase del desarrollo del plan, el equipo de Wraparound se reunirá una o dos veces para desarrollar un plan general de Wraparound.

Durante la primera reunión planificada, los miembros de su equipo se presentarán y luego revisarán la **lista de fortalezas** que fue desarrollada cuando hablaron con usted y los otros miembros del equipo. Todos los miembros del equipo tendrán la oportunidad de añadir cosas a esa lista de fortalezas.

El facilitador guiará al equipo en la creación de una **declaración de misión del equipo** que describa lo que espera lograr a través de este proceso. Para hacerlo, usted y su familia describirán lo que desean que ocurra como resultado del esfuerzo de su equipo. Luego, otros miembros del equipo aportarán ideas a su declaración.

Eventualmente, esas declaraciones se reducirán a una **declaración de misión** única que todos puedan aceptar y recordar. Esta declaración servirá para guiar el trabajo del equipo.

Luego, se identificarán y registrarán las **declaraciones de necesidades** de los miembros individuales de la familia. Posteriormente, usted y su equipo seleccionarán hasta cinco **necesidades** que los acercarán a entender la misión de su equipo y/o la visión de su familia.

El facilitador guiará al equipo para sugerir **estrategias** y satisfacer las necesidades elegidas. Estas estrategias deben ser creativas e individualizadas para las necesidades de su familia. Una vez que se hayan enumerado diversas estrategias para cada necesidad, se elegirán aquellas que mejor coincidan con su lista de fortalezas, y que usted y su familia piensen que serán las más efectivas.

Los **pasos de acción** que hay que para implementar estas estrategias se sugerirán a continuación. Se elegirán voluntarios entre todos los miembros del equipo para realizar los pasos de acción que se deban tomar para las estrategias elegidas.

Para cada estrategia, usted y su hijo también trabajarán con el equipo para identificar los **resultados** que le indicarán que la estrategia ha tenido éxito.

Los resultados de esta fase de desarrollo del plan deben incluir la misión, la lista de fortalezas, las declaraciones de necesidades, las estrategias, los resultados y los pasos de acción. Estos se resumirán en un **plan de cuidados** o **plan de Wraparound** y se distribuirán a los miembros del equipo.

Esta reunión no tomará más de 90 minutos. Podrán requerirse dos reuniones para completar el plan de Wraparound. Si se requieren dos reuniones, su equipo deberá planificar las reuniones para que se realicen *dentro de un lapso de una semana a diez días una de la otra.*

La Fase de Implementación se caracteriza por reuniones regulares del equipo que ocurren de manera formal y regular durante muchos meses. También es la fase durante la cual las personas continúan el seguimiento fuera de las reuniones del equipo para llevar a cabo lo que se comprometieron a hacer.

Descripción del Proceso de Wraparound

Fase tres: implementación del plan

Ahora que se ha desarrollado el **plan de cuidados** inicial, usted y los **miembros** de su equipo son responsables de implementarlo.

Reuniones continuas del equipo:

Las reuniones continuas del equipo siguen un orden del día regular que empieza con **Logros**. El facilitador pide a los miembros del equipo que compartan sus logros desde la última reunión. Esto hace que el equipo se mantenga enfocado de una manera positiva.

En segundo lugar, usted y los miembros de su equipo **Evaluarán si su plan está funcionando**. Esto incluye observar si las personas están haciendo lo que dijeron que iban a hacer. Esta es una primera revisión de seguimiento. También incluye identificar si los **pasos de acción** que se tomaron realmente ayudaron a que se lograra la **estrategia**. Adicionalmente, el equipo revisará los **resultados** identificados por la familia y el equipo. Como miembro de la familia, se espera que participe activamente para revisar si se lograron los resultados, y si se están satisfaciendo las necesidades de su familia.

Cuando la revisión esté lista, el facilitador guiará al equipo para identificar cualquier cambio en el plan. Se efectuarán **Ajustes** cambiando algunos pasos de la acción a tomar o añadiendo otros nuevos. Durante esta parte de la reunión del equipo, el grupo hará una nueva lluvia de ideas a fin de concebir nuevas estrategias para satisfacer antiguas necesidades que no se hayan satisfecho adecuadamente, o para tratar nuevas necesidades identificadas.

Finalmente, cuando el equipo haya seleccionado el siguiente conjunto de acciones diseñado para satisfacer las necesidades, los miembros del equipo **Asignarán** y asumirán la responsabilidad por acciones específicas. Después de cada reunión, el facilitador debe actualizar el plan de cuidados para reflejar los ajustes y las asignaciones realizados por su equipo.

En las etapas iniciales de la implementación del plan, es posible que las reuniones tengan lugar al menos cada 2 a 4 semanas hasta que el equipo identifique que se están haciendo cada vez menos ajustes. En ese momento, las reuniones del equipo solo tendrán lugar cada 1 a 2 meses.

Entre reuniones del equipo

Las reuniones formales del equipo no son la única forma de realizar el trabajo en Wraparound. Entre las reuniones del equipo de Wraparound, usted y los miembros de su equipo se comunicarán, según sea necesario, para completar las tareas mencionadas en el plan. Los miembros del equipo han desarrollado juntos su plan y todos deberían tener el mismo documento que lo describe. Además, el facilitador debe hacer un seguimiento activo con los miembros del equipo sobre el éxito de los pasos de acción que haya que tomar entre reuniones. Esto debe reducir la posibilidad de malentendidos y dar como resultado una mejor situación para su familia.

Descripción del Proceso de Wraparound

Fase cuatro: transición

Tarde o temprano, usted y su equipo de Wraparound tendrán la mezcla perfecta de estrategias e intervenciones, entregada de la manera correcta y en el momento correcto. Su equipo descubrirá que se han logrado resultados y que se ha cumplido, o casi cumplido, la misión del equipo. Las cosas estarán yendo bien para usted y su familia. En este punto, se negocia la **transición** entre todos los miembros del equipo.

La planificación de la transición deberá ocurrir a lo largo de todo el proceso de Wraparound.

El equipo luego sugerirá opciones de seguimiento que ayudarán y apoyarán a su familia para alcanzar el éxito fuera de la estructura formal de Wraparound. Los miembros del equipo también identificarán qué tipo de apoyo de seguimiento pueden ofrecer personalmente a la familia. El facilitador y el equipo también deberán determinar cómo comunicarse regularmente con usted y su joven/niño y familia.

El facilitador, normalmente, toma esta información y la incluye en un **plan de transición** y la devuelve en la próxima reunión para su revisión. Una vez que el equipo ha corregido el plan de transición, el equipo entero negocia un programa de transición.

Finalmente, si usted y su niño o joven aceptan, el equipo pensará en alguna forma de **celebración** final de los logros y el trabajo realizado de manera satisfactoria por parte del equipo.

Una vez que esta celebración se ha completado, el facilitador completa una **carta formal de cumplimiento** (que no debe superar las 2 o 3 páginas) identificando las fortalezas de la familia, así como los logros del equipo y las intervenciones que fueron útiles.

Todos los miembros del equipo, incluida la familia, obtendrán una copia de este resumen final de cumplimiento en versión electrónica o impresa para que puedan usarla si necesitan reingresar a un sistema formal de ayuda en el futuro. A medida que el equipo negocia y se acepta un cierre, deberán desarrollarse planes de respuesta y atención de seguimiento. El facilitador guiará al equipo para identificar a la persona que presentará a su familia y los logros del equipo a los proveedores de seguimiento.

Esto puede incluir la redacción del borrador de una carta de presentación que pueda guardar en sus registros o la reunión con otros proveedores de servicios para describir lo que será útil o no. A veces, esto se hace de manera más eficiente en las reuniones del equipo y otras veces ocurre fuera del entorno del equipo.

Resolución de problemas de Wraparound

Fase 1: Compromiso y preparación del equipo

Pregunta:	Respuesta:
Este proceso del equipo de Wraparound suena bien, pero las cosas no están saliendo bien por el momento. Me temo que no voy a poder esperar tres semanas para recibir ayuda para mi hijo o mi hija. ¿Esto significa que no debemos participar en Wraparound?	Durante la conversación inicial con su facilitador, él o ella estará preparado para ayudarlo a asegurarse de que las cosas estén lo suficientemente seguras o estables para continuar con el proceso del equipo. Si tiene inquietudes en materia de seguridad, menciónelas inmediatamente y elabore un plan temporal hasta que pueda tener su primera reunión de equipo.

Pregunta:	Respuesta:
Las cosas han ido tan mal por tanto tiempo, que he decidido que mi hijo o mi hija salga de casa para procurar ayuda. ¿Esto significa que no debemos participar en Wraparound? Por otra parte, otros profesionales que han trabajado con nosotros dicen que mi hijo o joven necesita este tipo de tratamiento.	Algunas familias terminarán considerando la colocación fuera del hogar como una opción. Hay muchas cosas que recordar al respecto. Primero, eventualmente su hijo o su hija volverá a casa así que sería útil considerar maneras de planificar ese día. Segundo, si puede identificar las necesidades más apremiantes de su familia y empezar a examinar maneras de satisfacer esas necesidades, eso podría ayudar a que otros proveedores de servicios realicen un mejor trabajo de ayuda. Finalmente, existe la posibilidad de que, usando un enfoque de equipo, podamos concebir nuevas ideas que puedan funcionar y que no hayamos intentado antes.

Pregunta:	Respuesta:
El facilitador solicitará a amigos y familia, así como a personas que hayan prestado servicios de asesoramiento o educación, que se unan a nuestro equipo de Hijo y Familia. ¿Qué sucede si no me siento cómodo con que mis asuntos familiares se analicen con familiares y amigos?	La planificación del Wraparound junta a las personas para ver qué se puede hacer y cómo ayudar. El proceso del equipo del Wraparound no es un lugar para discutir asuntos familiares, sino un lugar para que todos aquellos en el equipo observen sus necesidades y decidan qué se puede hacer para satisfacer dichas necesidades. Su privacidad es importante y debe protegerse aún durante un proceso del equipo de hijo y familia. Usted puede y debe trabajar con su facilitador para asegurarse que esté cómodo con las personas que se encuentran en su equipo, con lo que se dice y cómo se dice durante el proceso del equipo.

Fase 1: Compromiso y preparación del equipo

Pregunta:	Respuesta:
¿Cómo sé que esto no será más de lo mismo?	No puede estar seguro. Es importante que hable con su facilitador acerca de lo que ha funcionado para su familia en el pasado, así como acerca de lo que no lo ha hecho. Puede serle útil hablar con otras familias que han transitado por el proceso del Wraparound en su comunidad para ver cómo funcionó para ellos. Además, tenga presente que necesita ver lo que efectivamente sucede para convencerse de que Wraparound está funcionando. El proceso de Wraparound siempre debe enfocarse en buscar esta clase de prueba de éxito (a la que a veces se denomina "resultados"). Si las necesidades identificadas por usted y su familia no están siendo satisfechas, o las metas establecidas por usted y su familia no están siendo alcanzadas, el proceso de Wraparound debe cambiar.

Pregunta:	Respuesta:
Mi hijo o hija ha participado en demasiadas reuniones con demasiados adultos que les señalan lo que han hecho mal. No consigo imaginarme convenciéndolo de que asista siquiera a una de esas reuniones. ¿Qué sucede si se rehúsa a asistir?	Puede trabajar con su facilitador para asegurarse de que su hijo o hija se sienta bienvenido y cómodo. Asegúrese de que le asignen tiempo en el orden del día para que hable y sea escuchado. A veces, el enfoque en las fortalezas también puede ayudar a tranquilizar al joven. Si su hijo o su hija no se siente cómodo asistiendo a las reuniones, usted y el facilitador pueden idear maneras de asegurarse de que su voz sea escuchada.

Pregunta:	Respuesta:
El facilitador tratará de ver las fortalezas de mi hijo y familia. ¿Esto quiere decir que nuestros problemas no serán tratados?	El facilitador tratará de ver las fortalezas por diversos motivos. En primer lugar, muchas veces nos olvidamos de buscar fortalezas cuando enfrentamos desafíos. En segundo lugar, todos los servicios y las acciones se basan en fortalezas. Sus inquietudes serán tratadas, pero se abordarán encontrando soluciones basadas en sus fortalezas.

Resolución de problemas de Wraparound

Fase 2: Desarrollo del plan inicial

Pregunta:	Respuesta:
Repasar las fortalezas me hace sentir un poco incómodo o avergonzado. Nos consta en qué somos buenos. ¿Tiene esto que suceder necesariamente?	Un elemento clave de la planificación de Wraparound es la idea de la responsabilidad compartida. Anunciar las fortalezas puede ayudar a los miembros del equipo a querer compartir responsabilidades. No es inusual que las personas se sientan un poco perturbadas con el repaso de fortalezas. Sin embargo, algunas familias han manifestado que la enumeración de sus fortalezas las hace sentirse seguras de que pueden lograr lo que desean.
Me preocupa que, con todo este proceso, no alcancemos a ir al grano. ¿No toma demasiado tiempo?	Un proceso efectivo de Wraparound que sigue los pasos detallados en esta guía no debería tomar demasiado tiempo. Recuerde que cualquier meta que valga la pena alcanzar debería tomar algo de tiempo. Averiguar cómo lograr resultados desafiantes requiere identificar las necesidades subyacentes, identificar diversas maneras de satisfacer dichas necesidades y trazar un buen plan.
Con algo de renuencia, acepté que alguien asistiera a la reunión del equipo de Wraparound. Pero tengo miedo de que esta persona se comporte de manera ruda o abusiva conmigo o que simplemente sea difícil de manejar en la reunión.	Como familia, usted "es dueño" del contenido del proceso de Wraparound porque es su historia. El facilitador "es dueño" de la responsabilidad del propio proceso. Si le inquieta que haya personas que se comporten irrespetuosamente durante la reunión del equipo, trate el tema con el facilitador antes de la reunión y dígale cuáles son sus necesidades para sentirse cómodo. Si alguien se comporta de manera ruda o negativa durante la reunión, avise al facilitador que no se siente cómodo. Un equipo de Wraparound también puede trabajar en conjunto para establecer reglas básicas para las reuniones que todos los miembros deban comprometerse a seguir.

Resolución de problemas de Wraparound

Fase 3: Implementación del plan

Pregunta:	Respuesta:
Las cosas parecían ir bien justo hasta después de nuestra reunión con el equipo de Wraparound. En este momento, me preocupa el curso que están tomando las cosas y no hemos programado ninguna otra reunión del equipo de Wraparound hasta dentro de mucho tiempo. ¿Qué puedo hacer en este momento?	Cuando el equipo haya pasado a reuniones menos frecuentes porque el plan de cuidado parezca estar funcionando, debe caber la posibilidad de convocar una reunión de emergencia. Esto a menudo incluye una red telefónica de llamadas para que no haya una única persona encargada de reunir a todos. Puede llamar al facilitador o seguir su protocolo de reuniones de emergencia del equipo.
A veces, no me siento cómodo hablando sobre necesidades frente a ciertos miembros del equipo. Por ejemplo, algunos colaboradores de mi equipo han sido excelentes. Pero quisiera que mi hijo o hija participara en algunas actividades que requieren una ayuda de financiamiento flexible. No me siento a gusto analizando este tema frente a mis colaboradores. ¿Significa esto que deben salir del equipo o que simplemente no podremos tratar estos asuntos?	A lo largo del proceso del Wraparound, pueden surgir temas que las familias prefieran no discutir en presencia de todos los miembros del equipo. En una situación en materia de financiamiento flexible, el equipo puede ayudar a identificar la necesidad y las estrategias para tratar la necesidad. No obstante, la medida que debe tomar puede incluir una reunión entre usted y el facilitador.
Acordamos hacer algo en nuestra reunión del equipo, pero me consta que una persona no está realizando el seguimiento correspondiente. ¿Qué puedo hacer en este momento?	El proceso de planificación continua responsabiliza a todos los miembros por el seguimiento. Cuando un miembro del equipo no realiza el seguimiento correspondiente, el equipo debe reunirse y puede decidir intentarlo otra vez o encontrar una nueva estrategia para satisfacer la necesidad. Además, su facilitador puede trabajar con usted y otros miembros del equipo para intentar tratar estos asuntos de seguimiento entre reuniones.

Resolución de problemas de Wraparound

Fase 3: Implementación del plan

Pregunta:	Respuesta:
Hemos estado trabajando con un proveedor de servicios, pero no me siento a gusto. No nos ponemos de acuerdo con esta persona y no puedo decir que me ha ido bien. Quisiera intentarlo con otro proveedor de servicios, pero no quiero herir los sentimientos de esta persona. ¿Cómo soluciono esto?	Cuando atraviesa el proceso del Wraparound, usted debe calificar si los resultados para cada estrategia se están logrando, y si sus necesidades se están satisfaciendo, el equipo sugiere otras soluciones. Una solución puede ser intentar con una persona nueva. Si le preocupa no herir los sentimientos de una persona, hable libremente con su facilitador u otro miembro del equipo en busca de ideas sobre cómo manejar esto.

Pregunta:	Respuesta:
Tuvimos un equipo excelente este año, pero ahora finaliza el año escolar y tendremos una nueva maestra el próximo año. Me preocupa cómo será con una persona nueva que no estaba aquí para la planificación inicial. ¿Tendremos que empezar nuevamente con todo el proceso del equipo?	Durante esta fase, los miembros del equipo entrarán y saldrán a medida que se ajusta el plan. El facilitador es responsable de orientar a los nuevos miembros del equipo de Wraparound y ayudarlos a formar parte del proceso. Los nuevos miembros del equipo pueden incluir nuevos proveedores de servicios o educadores, miembros de la familia que inicialmente no estaban involucrados, amigos de la familia, miembros del clero u otros que se hayan vuelto a poner en contacto con usted o que se hayan puesto en contacto con usted por primera vez.

Resolución de problemas de Wraparound

Fase 4: Transición

Pregunta:	Respuesta:
Los problemas que enfrentamos siguen siendo problemas, aunque estemos completando el proceso de Wraparound. Algunas familias que transitan por este proceso enfrentan desafíos de por vida, como enfermedades mentales o adicción, o enfermedades crónicas. Ya que los problemas antiguos aún están, si las cosas vuelven a empeorar, ¿deberemos empezar nuevamente Wraparound?	Parte de la transición para una familia consiste en encontrar servicios y apoyos en la comunidad para posible uso futuro. Debe trabajar con los miembros del equipo y el facilitador para asegurarse de sentirse confiado en cuanto al acceso a servicios futuros, e incluso respecto de volverse a reunir con su equipo, si fuera necesario.
Lo mejor que hizo Wraparound por mí y mi familia fue ponernos a todos de acuerdo. No creo que esto suceda sin un equipo de Wraparound. ¿Retrocederemos al punto de partida en donde seremos muchos que no logramos entendernos?	Debe trabajar con su facilitador y los miembros del equipo para asegurarse de obtener copias del resumen de sus fortalezas, el resumen de cumplimiento y otros documentos para que pueda presentar a su familia ante otras personas. Podrá buscar ayuda y apoyo en su organización familiar local. Finalmente, su plan de transición deberá incluir buenas estrategias generadas por su equipo sobre cómo mantenerse conectado con los miembros importantes del equipo y otros que lo apoyarán en el futuro.
Disfruté el proceso de Wraparound y siento que ya me acostumbré a él. Me preocupa quedarme solo sin estas conexiones. ¿Qué puedo hacer en este momento?	A menudo, las familias se dan cuenta de que desean mantener la relación con miembros individuales del equipo, pero no desean necesariamente continuar con la estructura formal. Quizás también desee ayudar como voluntario para hablar con nuevas familias sobre el proceso de Wraparound. Su facilitador también deberá encontrar una manera de hacer seguimiento con usted de modo que, si necesita concretar otra reunión formal del equipo, esta pueda concretarse.
Nuestra familia se sintió realmente bien con las actividades de fortalezas y logros. Un repaso regular formal de fortalezas nos ayudó a recordar las buenas noticias y a ser menos duros entre nosotros. ¿Cómo puedo evitar recaer en nuestros antiguos patrones?	Muchas familias encuentran útiles los elementos del ritual de Wraparound y los implementan de manera informal. Por ejemplo, algunas familias mantienen reuniones familiares regulares dentro del hogar para considerar las fortalezas y los logros, mientras que otras hablan sobre las necesidades como una forma de entender el comportamiento.

Documentos y formularios que verán las familias durante cada fase

Notas técnicas

Fase de compromiso y preparación del equipo

Documentos:

- ❒ Resumen o descubrimiento de fortalezas
- ❒ Lista o inventario de fortalezas
- ❒ Lista de miembros potenciales del equipo del Joven/Niño y Familia

Formularios:

- ❒ Formulario con permiso inicial para prestar servicios
- ❒ Autorización(es) permitiendo al facilitador hablar con otros miembros del equipo

Fase de desarrollo del plan inicial

Documentos:

- ❒ Plan de cuidados que incluye la misión del equipo, las necesidades más importantes, las acciones que detallan quién es el responsable de hacer el seguimiento y cuándo
- ❒ Plan de crisis por escrito que incluye quién hará qué cuando las cosas salgan mal y a quién debe llamarse y en qué orden
- ❒ Programa de reuniones futuras del equipo

Formularios:

- ❒ Permiso(s) y comunicado(s) si se llama a nuevos proveedores de servicios

Fase de implementación del plan

Documentos:

- ❒ Actas del equipo detallando los logros del equipo, los cambios realizados al plan y el programa de reuniones
- ❒ Informes regulares del progreso que reflejen el progreso realizado a partir del plan original

Formularios:

- ❒ Comunicados actualizados para los miembros del equipo especialmente si se añaden nuevos

Fase de transición

Documentos:

- ❒ Plan de transición que describe cómo se accederá a servicios continuos, si fuera necesario
- ❒ Planes de crisis que incluyen protocolos de comunicación para aquellos a quienes se contactará en caso de emergencia
- ❒ Números telefónicos de seguimiento de todos los miembros del equipo que pueden ser contactados
- ❒ Plan de cumplimiento formal que describe las fortalezas de la familia, las intervenciones que fueron exitosas y las que no lo fueron

Formularios:

- ❒ Resumen de cumplimiento

Lista de control de Wraparound

Fase de compromiso y de preparación del equipo

- ❒ Conocimos al **facilitador** y le explicamos nuestra historia
- ❒ Tratamos las necesidades y las crisis inmediatas y elaboramos juntos un **plan de crisis** inicial
- ❒ Generamos una lista de **fortalezas**
- ❒ Generamos una lista de **miembros del equipo**
- ❒ Acordamos la **primera reunión**
- ❒ Nos pusimos de acuerdo sobre quién contactaría a potenciales **miembros del equipo**
- ❒ Obtuvimos más **información** acerca de este proceso

Fase de desarrollo del plan inicial

- ❒ Participamos en una o dos **reuniones del equipo** con los jóvenes/la familia
- ❒ Nuestras **fortalezas** fueron enumeradas y revisadas
- ❒ Desarrollamos una **declaración de misión del equipo** que refleja lo que nosotros y otros miembros del equipo esperamos lograr
- ❒ Revisamos las **necesidades** que reflejan nuestras inquietudes y preocupaciones
- ❒ Escogimos unas cuantas **necesidades** para evitar que tanto nosotros como el equipo nos veamos agobiados
- ❒ Sugerimos una variedad de **estrategias** para satisfacer dichas necesidades
- ❒ Escogimos **estrategias** para satisfacer las necesidades que coincidían con nuestras fortalezas
- ❒ Todos los miembros del equipo se reflejan haciendo algo en el plan
- ❒ El **plan de cuidados** de Wraparound ha sido distribuido a todos los miembros del equipo

Fase de implementación del plan y modificaciones

- ❒ Se están ofreciendo las **actividades** prometidas
- ❒ Los **logros** se revisan y registran
- ❒ Se realiza la **evaluación** del plan
  - ❒ El equipo se reúne a menudo para revisar el seguimiento
  - ❒ Se nos consulta si las acciones están satisfaciendo nuestras necesidades
- ❒ Se produce el **ajuste** del plan en función de nuestros comentarios
- ❒ Se realizan y registran **encargos** en cada reunión del equipo
- ❒ Se envían copias de las actas y del plan de cuidados actualizado a todos los miembros del equipo
- ❒ Se redactan y envían informes regulares del progreso
- ❒ Practicamos lo que hay que hacer si se produce una crisis con nuestra familia y el equipo

Transición

- ❒ Hemos realizado **simulacros de práctica de crisis** y estamos seguros de que sabemos qué hay que hacer si las cosas van mal
- ❒ Tenemos una manera de **acceder a los servicios** en el futuro
- ❒ Tenemos una manera de **conectarnos con otras familias** que ya han transitado el proceso
- ❒ Han tomado en cuenta nuestras inquietudes
- ❒ Tenemos una lista de números telefónicos de **miembros del equipo** a quienes podemos contactar si fuera necesario
- ❒ Hemos analizado con todo el equipo la salida de Wraparound
- ❒ Tenemos **documentos escritos** que describen nuestras fortalezas y nuestros logros

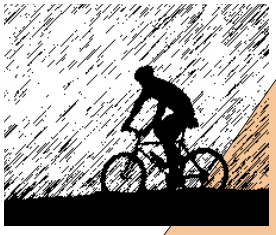
Consejo útil:

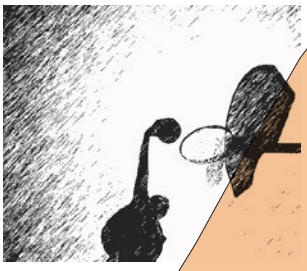
Use esta lista de control para hacer un seguimiento del avance de su proceso de Wraparound.

Hoja de Ruta del Wraparound: Una Visión General

A medida que el equipo se acerca a sus metas, se realizan preparativos para que la familia haga una transición fuera de Wraparound formal. La familia y el equipo deciden cómo continuará la familia teniendo apoyo cuando lo necesite, y cómo puede "reiniciarse" el Wraparound de ser necesario

Transición
[Continua]





Implementación del Plan
[9–18 meses]

La familia y los miembros del equipo se reúnen de manera regular. El equipo revisa los logros y el progreso hacia las metas, y hace ajustes. La familia y los miembros del equipo trabajan juntos para implementar el plan.

Los miembros del equipo aprenden acerca de las fortalezas, las necesidades y la visión de futuro de la familia. El equipo decide en qué trabajar, cómo desarrollar el trabajo y quién es responsable de qué. Se desarrolla un plan para manejar las crisis que pudieran producirse.

Fase de Planificación
[1–2 semanas]

Fase de Compromiso
[2–3 semanas]

La familia conoce al facilitador. Juntos exploran las fortalezas, necesidades y cultura de la familia. Hablan sobre lo que ha funcionado en el pasado y sobre qué pueden esperar del Wraparound. El facilitador compromete a otros miembros del equipo, y los prepara para la primera reunión.

10 Principios del proceso de Wraparound

1. **Voz y elección familiar.** Las perspectivas de la familia y el joven/niño son intencionalmente explicitadas y priorizadas durante todas las fases del proceso de Wraparound. La planificación se basa en las perspectivas de los miembros de la familia, y el equipo se esfuerza por brindar opciones y elecciones de manera que el plan refleje los valores y las preferencias de la familia.

2. **Basado en el equipo.** El equipo de Wraparound está conformado por individuos aceptados por la familia y comprometidos con los miembros de esta a través de apoyo informal, formal, comunitario y de relaciones de servicio.

3. **Apoyos naturales.** El equipo busca y alienta activamente la participación total de los miembros del equipo provenientes de redes de relaciones interpersonales y comunitarias de miembros de la familia. El plan del Wraparound refleja las actividades y las intervenciones que se inspiran en fuentes de apoyo natural.

4. **Colaboración.** Los miembros del equipo trabajan en cooperación y comparten responsabilidades de desarrollo, implementación, monitoreo y evaluación de un único plan de Wraparound. El plan refleja una mezcla de perspectivas, mandatos y recursos de los miembros del equipo. El plan guía y coordina el trabajo de cada miembro del equipo hacia la satisfacción de las metas del equipo.

5. **Basado en la comunidad.** El equipo de Wraparound implementa estrategias de servicio y apoyo que transcurren en los escenarios más inclusivos, más receptivos, más accesibles y menos restringidos posibles, y que promueven de manera segura la integración del niño y la familia en la vida del hogar y la comunidad.

6. **Culturalmente competente.** El proceso de Wraparound demuestra respeto y se basa en los valores, las preferencias, las creencias, la cultura y la identidad del niño/joven y la familia, y su comunidad.

7. **Individualizado.** Para alcanzar las metas trazadas en el plan de Wraparound, el equipo desarrolla e implementa un serie de estrategias, apoyos y servicios personalizados.

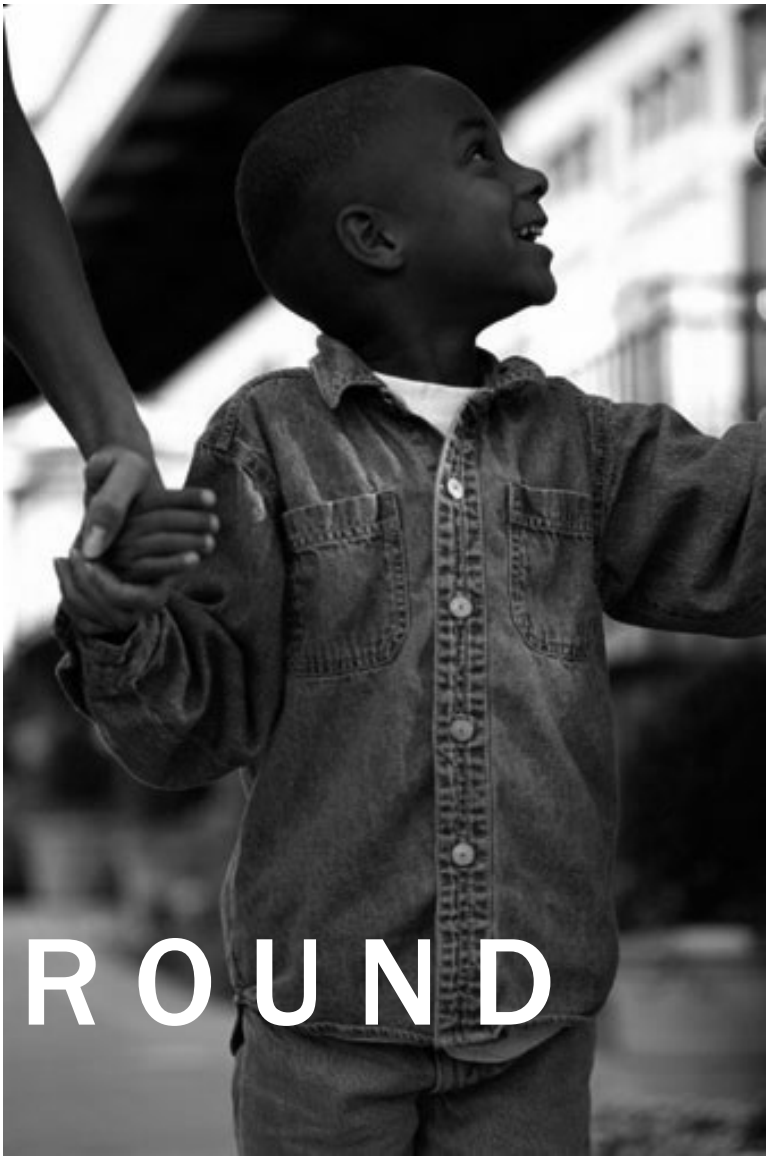
8. **Basado en fortalezas.** El proceso de Wraparound y el plan de Wraparound identifican, se basan y acentúan las capacidades, los conocimientos, las habilidades y los activos del niño y la familia, su comunidad y otros miembros del equipo.

9. **Persistencia.** A pesar de los desafíos, el equipo persiste en trabajar hacia las metas incluidas en el plan de Wraparound hasta que el equipo llegue al acuerdo de que ya no es necesario un proceso formal de Wraparound.

10. **Basado en resultados.** El equipo asocia las metas y las estrategias del plan de Wraparound a indicadores observables o mensurables de éxito, monitorea el progreso en términos de estos indicadores y revisa el plan en consecuencia.

EL PROCESO DE
WRAPAROUND
GUÍA DEL USUARIO

Ayudar a los niños y las familias a concretar sus sueños y sus esperanzas.



WRAPAROUND

La Guía de usuario del proceso de Wraparound es un producto de la National Wraparound Initiative (Iniciativa Nacional de Wraparound o NWI, por sus siglas en inglés), proyecto que incluye a más de 100 asesores de todo el país y de todas las clases sociales. El NWI es un intento de comprometer a expertos a nivel nacional con un proceso de definición de estándares de alta calidad para Wraparound y de difusión de los apoyos en las comunidades para la implementación del proceso de Wraparound. Además de esta *Guía para las familias*, encontrará muchos otros documentos sobre Wraparound en el sitio web de la iniciativa: https://nwi.pdx.edu