



**Desarrollando un Sistema de
Help Me Grow a Nivel Estatal:
Perspectivas de las Familias,
Proveedores de Servicios, y
Administradores en el Estado
de Washington**

Autoras

Gayane Baziyants, Mallory Warner-Richter, Van-Kim Lin, Rebecca Vivrette, Lauren Supplee and Zoelene Hill

Reconocimientos

El proyecto descrito fue apoyado por Preschool Development Grant Birth a través de Initiative Five (PDG B-5), Beca Número 90TP0018, de la Oficina de Cuidado Infantil, Administración para Niños y Familias, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Sin embargo, los fondos dedicados a este proyecto fueron administrados y dispersados a través del Departamento de Niños, Jóvenes y Familias del Estado de Washington. Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no representa las opiniones de oficiales de la Oficina de Cuidado Infantil, Administración para Niños y Familias o del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Child Trends también quiere extender su agradecimiento a todas las familias, organizaciones, y personal de agencias estatales por su tiempo y aportaciones a estos esfuerzos de investigación. Un agradecimiento especial a Carlise King, colega de Child Trends, por sus contribuciones a este informe, así como a las talentosas asistentes de investigación y analistas que apoyaron este trabajo: Sydney Briggs, Asiya Kazi, Jenna Castillo, y Bianca Faccio.

Cita Sugerida

Baziyants, G., Warner-Richter, M., Lin, V., Vivrette, R., Supplee, L., and Hill, Z. (2020). *Developing a Statewide Help Me Grow System: Perspectives from Families, Service Providers and Administrators in the State of Washington*. Child Trends.

Introducción

Los primeros cinco años en la vida de un niño pueden sentar las bases de su éxito en el futuro. Conectar a las familias con los servicios y recursos que necesitan para apoyar el desarrollo de sus hijos pequeños es esencial para asegurar que los niños prosperen al máximo de su potencial. Para muchas familias, encontrar ayuda puede ser difícil. Sin un sistema de recursos y referencias bien construido, las familias que esperan un bebé o las familias con hijos pequeños tendrán que navegar por su cuenta a través de un sistema de servicios abrumador. Las familias de niños pequeños pueden tener dificultades para acceder al cuidado o atención que necesitan para apoyar el desarrollo de sus hijos.

Un equipo de investigadores de Child Trends realizó entrevistas y grupos de discusión con personas que utilizan, o cuyo trabajo está conectado con los sistemas de recursos y referencias de Washington, incluyendo Help Me Grow Washington. El propósito de estas entrevistas y grupos de discusión fue identificar los desafíos en los sistemas existentes para conectar a las familias con los servicios. En particular, estas personas incluyen padres, cuidadores, proveedores de servicios, y administradores que operan programas que dan servicio a las familias esperando un bebé o familias con niños pequeños. Las perspectivas y recomendaciones compartidas en este informe pueden proveer información para el desarrollo continuo de Help Me Grow.

Child Trends solicitó información de:

Padres/cuidadores y proveedores: Child Trends organizó grupos de discusión con familias y proveedores. Se preguntó a padres y cuidadores hablantes de inglés y español sobre sus experiencias al tratar de encontrar ayuda para el desarrollo de sus hijos pequeños en Washington. Los grupos de discusión con los proveedores presentaron programas que trabajan con familias esperando bebé y familias con hijos pequeños en la comunidad (por ejemplo, proveedores de atención médica, proveedores de cuidado infantil, visitantes a domicilio). El propósito de estos grupos de discusión era reunir información sobre la manera en que las familias y proveedores buscan recursos en los sistemas de recursos y referencias existentes en el estado.

Administradores de Programas: Child Trends entrevistó a miembros clave del personal de Help Me Grow, así como a administradores de sistemas de recursos y referencias por todo el estado de Washington. El propósito de estas entrevistas fue reunir información sobre las condiciones para el éxito de Help Me Grow, los desafíos y necesidades actuales, y las oportunidades para mejorar. Además se reunieron ideas sobre las oportunidades y desafíos relacionados con el sistema de recursos y referencias.

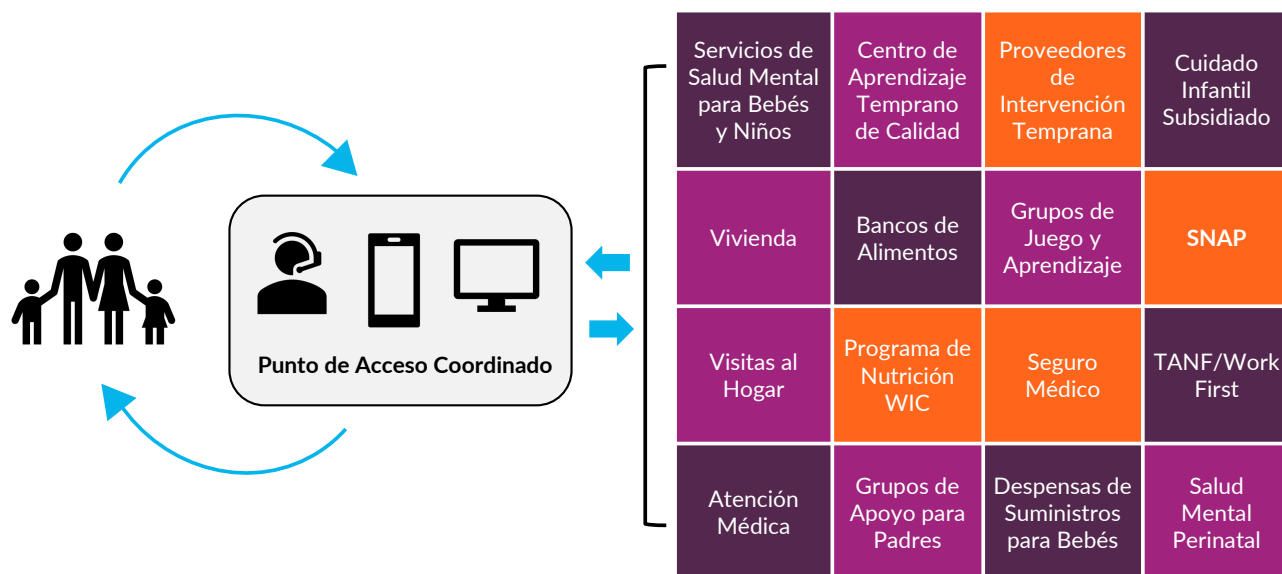
Una Visión General de Help Me Grow

Help Me Grow conecta a las familias con los servicios de apoyo en sus comunidades a través de un sistema robusto de vinculación de recursos y referencias. Los servicios pueden incluir apoyo temprano para bebés y niños pequeños, servicios de salud mental para bebés y niños, evaluaciones de desarrollo, servicios de visitas al hogar, servicios de vivienda, grupos de juego y aprendizaje y más.

Un sistema de recursos y referencias que conecta a los niños y familias con servicios locales y estatales que necesitan.

Las familias con niños pequeños se conectan con Help Me Grow por teléfono o a través de los portales en internet para recibir información sobre servicios para ellos mismos y para sus hijos. El personal capacitado asiste a las familias para encontrar servicios, proporcionando información acerca de las preocupaciones sobre desarrollo y comportamiento, y dando seguimiento a las familias referidas. Help Me Grow se conecta a otros sistemas de prestación de servicios para ofrecer un sistema más amplio de referencias y vínculos para las familias, servicios de proveedores, y administradores de programas. La Figura 1 ilustra el modelo de servicio de Help Me Grow así como una lista más amplia de servicios disponibles para las familias con niños pequeños.

Figura 1: Modelo de Prestación de Servicios de Help Me Grow^{1,2,3}



El directorio de recursos de Help Me Grow Washington incluye 6,000 programas, servicios y recursos. A medida que hay más información disponible sobre un programa, servicio o recurso, un especialista en bases de datos actualiza el directorio. Todo el directorio se revisa y actualiza mínimo una vez al año.

¹ SNAP es una abreviación del Programa Suplementario de Asistencia Nutricional

² TANF es una abreviación del programa Asistencia Temporal para Familias Necesitadas

³ WIC es una abreviación del programa de asistencia para Mujeres, Bebés y Niños

Expansión y capacidad de integración de Help Me Grow Washington con otros sistemas

Help Me Grow funciona como un sistema de afiliados. En el estado de Washington, WithinReach⁴ es la filial del estado y otras agencias locales son sub-afiliadas que implementan Help Me Grow en sus localidades. A partir de octubre de 2020, hay cuatro sub-afiliados en el estado de Washington que han acordado implementar Help Me Grow en sus regiones: el condado de Skagit, el condado de King, el condado de Pierce, y Washington Central (condados de Kittitas y Yakima).



Help Me Grow Washington está desarrollando y ampliando su red de sub-afiliados para proporcionar más apoyo a las familias con niños pequeños que buscan servicios. Help Me Grow Washington también está examinando opciones para integrarse con otras iniciativas de salud y bienestar que apoyan a los niños y las familias en todo el estado.

Las siguientes secciones son un resumen de los desafíos identificados en los sistemas de recursos y referencias existentes y proporcionan recomendaciones para orientar los siguientes pasos en el desarrollo de un sistema estatal para Help Me Grow.

Desafíos en los Sistemas Existentes que Conectan a las Familias con los Servicios.

Los desafíos que experimentan las familias

Procesos de entrada duplicados. Las familias describieron la necesidad de completar formularios complicados que solicitan la misma información múltiples veces y la necesidad de acceder múltiples canales de referencias para recibir el apoyo que necesitaban. Las familias describieron que se encontraron en situaciones vulnerables y, en ocasiones, traumáticas; las agencias que ofrecen servicios de apoyo a menudo vuelven a traumatizar a las familias al exigirles que relaten repetidamente los acontecimientos traumáticos.

Barreras administrativas y logísticas para recibir los servicios referidos. Las familias experimentaron largos tiempos de espera para recibir servicios, a menudo sin ninguna notificación sobre el estado de su solicitud. Para aquellos ya conectados con servicios, los horarios de prestación de servicios a veces entraban en conflicto con horarios de su trabajo u otras obligaciones, y los horarios de llamadas eran generalmente limitados. Las políticas estrictas para recibir servicios no se adaptaban a las necesidades de las familias, por ejemplo, la necesidad de presentarse cada semana a la misma hora para una cita o tener que comenzar de nuevo un

⁴ WithinReach es una entidad del estado de Washington comprometida con la creación de comunidades equitativas y saludables. WithinReach se esfuerza por construir vías para que las familias naveguen por los sistemas de servicios sociales y de salud. Obtenido de <https://withinreachwa.org/who-we-are>

largo proceso de solicitud si algún campo en la solicitud se había dejado en blanco. Además, muchas familias carecían de transporte para acceder a los servicios.

Poca compatibilidad entre los servicios disponibles y las necesidades.

Las familias describieron tener que conformarse con servicios que no se ajustaban a sus necesidades. Las familias solían reunir los requisitos o tener necesidad de múltiples servicios; sin embargo, los agentes del sistema de recursos y referencias conectándolos a esos recursos, tenían muy poco conocimiento de los servicios disponibles que podrían haber sido de beneficio según las necesidades de las familias.

Acceso no equitativo. Las limitaciones en acceso a teléfonos, internet, o medios de transporte confiables impidieron que las familias pudieran acceder a los servicios. Además, las familias describieron sentirse disuadidas a buscar ayuda cuando los servicios no se ofrecían en su idioma preferido. Las malas traducciones de los materiales de difusión, combinado con estrategias de difusión ineficaces, limitaban aún más a las familias para acceder y utilizar los servicios que necesitaban.

Preocupaciones sobre la confianza y la confidencialidad. Las familias expresaron su preocupación sobre la manera en que su información era compartida entre las organizaciones. La desconfianza hacia los proveedores de servicios, especialmente por parte de las comunidades o familias con experiencias previas negativas, o por hogares con miembros que tienen estatus migratorios vulnerables, son factores que impiden que las familias busquen servicios.

Rotación de personal. Debido a la rotación de personal, las familias expresaron desafíos en establecer conexiones personales de confianza con agencias de servicio y expresaron falta de seguimiento sobre el uso de los servicios.

Desafíos experimentados por los proveedores de servicios y administradores de programas.

Sistemas desconectados. Las agencias locales reportaron que en ocasiones tenían múltiples directorios con datos duplicados con información sobre programas y servicios. Estos variados directorios desconectados tenían que ser actualizados manualmente y por lo mismo, a menudo estaban desactualizados, lo que limitaba la capacidad de las agencias para conectar eficientemente a las familias con los servicios que necesitaban. Los programas también tenían recursos limitados para hacer seguimiento a la inscripción de las familias (p.ej. un sistema de administración de casos), de modo que había poca información sobre el uso y satisfacción de las familias con los servicios a los que fueron referidas.

Lo que las Familias y los Proveedores de Servicios Quieren en un Sistema

Recomendaciones de las Familias

Múltiples métodos para conectarse al sistema. Las familias explicaron que el sistema debe ser intuitivo, fácil de usar y apoyar las preferencias de las familias en cuanto a participación. Por ejemplo, las familias deben poder visitar a un proveedor de la comunidad, enviar un mensaje de texto, llamar, o buscar en línea información sobre los servicios. Lo ideal sería que el sistema tenga una línea de atención directa las 24 horas, que proporcione información actualizada sobre los servicios y la disponibilidad de los proveedores, que permita a las familias adaptar su búsqueda de proveedores de servicios (p.ej. por horarios disponibles, ubicación, idioma, etc.) y permita rastrear en tiempo real el estado de las solicitudes de las familias. El sistema debiera ofrecer la opción de contar con un intermediario o trabajador social bien informado que ayude a manejar las conexiones iniciales y el uso posterior de los distintos servicios.

Mejor difusión. A las familias les preocupaba no estar enterados de los tipos de apoyo disponibles para ellas, por lo que la información sobre el sistema y los apoyos que ofrecen deben ser compartidos de manera tradicional y no tradicional para llegar a todas las familias (p.ej. publicando información en comunidades locales, iglesias, clínicas de salud, tiendas, etc.) y en los idiomas que hablan las familias.

Mejor compatibilidad entre las familias y los servicios. Las familias expresaron sus dificultades para obtener el servicio que mejor se adecuara a sus necesidades dentro de los sistemas de recursos y referencias existentes. El sistema debiera permitir un servicio escalonado basado en la necesidad y el riesgo, para evitar largos tiempos de espera y retrasos del servicio para aquellos que están en crisis o tienen una necesidad urgente. La consideración del “ajuste” entre los proveedores de servicios y clientes (p.ej. programación, conveniencia, relación) también mejoraría las oportunidades de compatibilidad entre las familias y los servicios. Por último, el sistema debe abordar los desafíos relacionados con los requisitos de seguros o de elegibilidad, por lo menos eliminando de la lista de referencias de clientes los servicios para los cuales una familia no es elegible.

Opciones para desarrollar un perfil de usuario y para optar por compartir información. Las familias describieron que desean tener la opción de crear un perfil de usuario que les permita acceder a los servicios que necesitan y les notifique cuando haya nuevas vacantes y servicios disponibles que cumplan con sus criterios. Los padres señalaron que estos servicios deben ser actualizados regularmente para que la información sea correcta. Con este perfil de usuario, las familias podrían optar por autorizar que su información personal sea compartida con otras agencias, evitando formularios y papeleo duplicado.

Recomendaciones de Proveedores de Servicios y Administradores

Una visión clara del sistema. Es necesario que haya una visión común y unificadora para el sistema, que sea creado y desarrollado con las familias, proveedores de servicios, y administradores a nivel estatal y de condado para que lo entiendan y puedan tomar decisiones informadas sobre el uso del sistema.

Inclusión de la familia y la comunidad en el desarrollo del sistema. Las familias, proveedores de servicios y otros usuarios del sistema deben formar parte del desarrollo del sistema. Los líderes deben considerar la posibilidad de integrar valores de poder y toma de decisiones compartidos.

Toma de decisiones basada en datos. Un sistema debe recopilar datos sobre la demanda, el uso y la satisfacción con los servicios. Esto permitirá a los líderes comprender mejor cómo tomar decisiones a nivel del sistema para asignar recursos que cubran las necesidades de las familias.

Prioridad a la privacidad y seguridad de datos. Es esencial tener comunicación clara con las familias, proveedores de servicios y usuarios administrativos sobre la seguridad de los datos. Las familias deben tener la posibilidad de permitir y restringir la información personal a los servicios que elijan. El personal debe ser capacitado para la recolección y manejo seguro de datos.

Planes para la sostenibilidad a largo plazo. La intervención política o legislativa para financiar el sistema a largo plazo (p.ej. proporcionando partidas en el presupuesto estatal) es necesaria para la prestación de servicios constante. La financiación a largo plazo apoyaría el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de datos y respaldaría la dotación de personal suficiente.

Cosas a Considerar

Las familias y proveedores de servicios claramente tienen necesidad de un mejor sistema de recursos y referencias que los conecte con los servicios apropiados. Al expresar estas recomendaciones, las familias con niños pequeños valoran los sistemas que se construyen y centran en su propia habilidad para elegir y acceder a los tipos de servicios que necesitan, así como decidir el nivel de información que será compartido con otras agencias. A través de la colaboración y asociación con las familias y proveedores de servicios, Help Me Grow-Washington ofrece una oportunidad de fortalecer las conexiones entre familias y proveedores de servicios mediante un enfoque coordinado.

A medida que los líderes planean el desarrollo continuo de un sistema estatal de Help Me Grow, necesitarán llevar a cabo una serie de actividades que incluyen:

- Identificar **objetivos compartidos** con los socios en todo el estado
- Interactuar con las distintas **partes interesadas**
- Identificar **fuentes de financiamiento y capacidad** para mantener este trabajo a lo largo del tiempo
- Desarrollar un **inventario de sistemas y fuentes de datos actuales y nuevos** que sean relevantes para este tipo de trabajo
- **Alinear elementos de datos específicos** entre sistemas y fuentes de datos para garantizar la interoperabilidad de los datos
- Desarrollar una forma confiable de **gobernar datos compartidos** entre sistemas y fuentes
- Garantizar que los datos compartidos entre sistemas y fuentes se mantengan **privados y seguros**



Recomendaciones para la Expansión Estatal de Help Me Grow

El Problema

Para asegurar que los niños prosperen a su máximo potencial, es esencial conectar a las familias con hijos pequeños con los servicios y recursos que necesitan para apoyar el desarrollo de sus hijos. Sin embargo, para muchas familias puede ser difícil encontrar ayuda.

La Estrategia

Help Me Grow (HMG) es un sistema robusto de vinculación de recursos y referencias que conecta a las familias con hijos pequeños con servicios de apoyo en su comunidad. HMG está desarrollando su red en todo el estado para proporcionar apoyo más local a las familias que buscan servicios.

Las familias, proveedores de servicios, y administradores de programas identificaron los desafíos de los sistemas existentes para conectar a las familias con servicios, y dieron sus recomendaciones sobre cómo Help Me Grow podría satisfacer mejor las necesidades de los niños y las familias en todo el estado.

Desafíos con los sistemas existentes

- Múltiples recursos y sistemas de referencias desconectados
- Procesos de entrada duplicados
- Barreras administrativas y logísticas para recibir servicios
- Falta de compatibilidad entre las necesidades de las familias y los servicios disponibles
- Acceso desigual a los apoyos y servicios
- Preocupaciones sobre la confianza y confidencialidad
- Rotación de personal de programas

Recomendaciones para el Sistema de HMG

- Ofrecer múltiples métodos para conectarse a un sistema (p.ej. en persona, por teléfono, por texto, en línea).
- Aumentar la difusión para que las familias estén más conscientes de los apoyos disponibles.
- Mejorar la compatibilidad entre lo que necesitan las familias y los servicios.
- Implementar un perfil de usuario y una opción para que las familias compartan sus datos.
- Incluir a las familias y a miembros de la comunidad en el proceso de desarrollo.
- Utilizar los datos para impulsar la toma de decisiones.
- Alinear las políticas de privacidad y seguridad de los datos en todo el sistema.
- Desarrollar un plan para la sostenibilidad a largo plazo.

Proceso para Implementar Help Me Grow a Nivel Estatal



Las familias se benefician cuando Help Me Grow los escucha, los vincula con servicios, y les proporciona apoyo continuo.

El proyecto descrito fue apoyado por el Preschool Development Grant Birth a través de Initiative Five (PDG B-5), Fondo Número 90TP0018, de la Oficina de Cuidado Infantil, Administración para Niños y Familias, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no representa las opiniones de oficiales de la Oficina de Cuidado Infantil, Administración para Niños y Familias o del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.