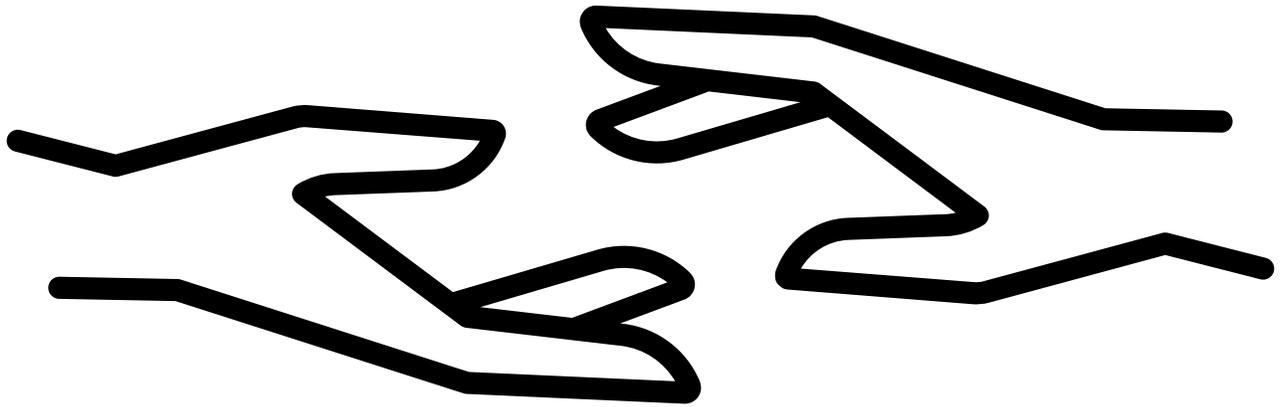


Ponerse en contacto



Siempre está bien pedir ayuda. En todo caso, buscar ayuda puede ser abrumador. Puede ser difícil saber a quién llamar, adónde ir, qué decir y cómo hacer un seguimiento.

Y estas preguntas pueden hacerle sentir aún más abrumado si está experimentando estrés, cambios o emociones difíciles.

No está solo. A continuación hay consejos que le ayudarán a pedir apoyo.

ANTES DE BUSCAR AYUDA



Fije el tiempo

Para hablar con una persona, es común que tenga que llamar durante el horario laboral. Intente marcar el día en su calendario y ponga un recordatorio.



Tenga a mano un lápiz y papel

en caso de necesitar anotar fechas u otra información importante.



De ser posible, tenga información importante disponible

Por ejemplo: números de teléfono, números de cuentas, tarjetas de identificación del seguro, etc.



Intente limitar las distracciones durante su llamada

Puede darle a su hijo una actividad para hacer y pedirle que le ayude: “Necesito hacer una llamada importante. Me puedes ayudar si juegas tranquilo mientras estoy hablando por teléfono. Después, podremos [diga una actividad divertida que harán juntos].”

CUANDO EMPIEZA A PEDIR AYUDA



AL COMIENZO...

Confidencialidad

Justo al comienzo, puede preguntar si la llamada es confidencial. Por ejemplo: “Hola, antes de compartir información con usted, me gustaría saber si esta llamada es confidencial”.

Si la llamada no es confidencial, puede preguntar: “¿De qué manera se compartirá mi información? ¿Con quién será compartida?”

Apoyo con el idioma

Si la persona que responde su llamada no habla su idioma, pida ayuda. Por ejemplo: “¿Hay alguien disponible que hable [su idioma]. En el caso de que no, pregunte: “¿Hay un intérprete disponible?”

Conectarse con la persona o el lugar apropiados

Empiece explicando el motivo de su llamada o contacto. Por ejemplo: “Hola, estoy sintiendo [X], o yo necesito [X]. ¿Usted me puede ayudar con esto?” Si le responden que no, pregunte: “¿Me puede indicar una persona o un lugar donde me puedan ayudar?”

- Si no está seguro sobre qué pedir. Puede empezar explicando: “No estoy seguro de qué pedirle, pero esto es lo que me está pasando”.
- Si no sabe quién es la persona correcta que debe contactar, empiece diciendo: “No estoy seguro de con quién debo hablar. ¿Le puedo explicar lo que necesito para que usted me diga con quién debo hablar?”

DURANTE...

Haga preguntas aclaratorias

Si no entendió alguna información que le proporcionaron, diga: “Perdón, ¿lo puede repetir?” Si requiere tiempo para anotar algo, intente: “Necesito que me lo repita para poder anotar lo que me está diciendo”.

Está bien no entender algo.

Si le explican algo que no le queda claro, haga más preguntas. Si no entiende una palabra, concepto o procedimiento, pídale a la persona que le está ayudando: “¿Me lo puede explicar con más detalle?”

Si la información no le ayuda, dígalos

Por ejemplo, si le indican que debe ir a un lugar, pero no tiene el transporte para llegar, diga: “No tengo cómo llegar porque no tengo auto / vivo lejos de transporte público / no tengo el dinero para pagar el transporte / no tengo con quien dejar a mi hijo”.

Pregunte sobre su elegibilidad

Por ejemplo, puede preguntar: “Si una persona no puede comprobar sus ingresos, ¿aún puede hacer la solicitud?”, o “¿Este servicio está cubierto por mi seguro?”

Tenga en cuenta...

Usted merece tratamiento con dignidad y respeto. Usted puede decidir terminar la llamada o hacer el comentario en cualquier momento si opina que le están tratando injustamente.



AL FINAL...

Pregunte sobre los próximos pasos para que sepa qué esperar

También puede averiguar si se requiere hacer algo más. Puede preguntarle: “¿Para cuándo tendré una respuesta? ¿Cómo se comunicará conmigo? Si no me responde en esa fecha, ¿cómo debo hacer el seguimiento?”

Pregunte cómo debe hacer el seguimiento en el caso de preguntas adicionales

Por ejemplo: “¿Usted es la persona a la que debo llamar si tengo más preguntas? ¿Le puedo llamar en forma directa? En el caso de que sí, ¿cuál es su nombre y número de teléfono? En el caso de que no, ¿quién es la persona que debo contactar para hacer un seguimiento?”

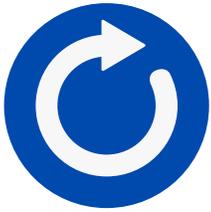
Pida recordatorios

Si usted ha fijado una cita, le puede preguntar: “¿Me enviará un recordatorio antes de mi cita?” Si prefiere que le envíen un mensaje de texto, pregunte: “¿Me puede enviar un recordatorio por mensaje de texto?”

Asegúrese de que estará disponible

Recuerde activar su correo de voz. Un proveedor no podrá dejarle un mensaje si no tiene activado su correo de voz.

DESPUÉS



Intente y vuelva a intentar

Puede tomar varios intentos hasta poder conectarse con el recurso que necesita. Está bien llamar más de una vez. Cada vez que deja un mensaje, asegúrese de dejar una manera en que puedan comunicarse con usted.



Anote la fecha y la hora de su llamada

Cuando vuelva a llamar, mencione su última fecha de contacto. Puede decir: “Les llamé en [X] fecha, pero aún no tengo respuesta. Espero que alguien pueda comunicarse conmigo hoy”.



Si su solicitud es urgente, está bien decirlo

Puede decir: “Es urgente que hable con ustedes. ¿Me pueden llamar hoy o dejarme un mensaje con la mejor hora en que les puedo llamar mañana?”



Si está experimentando una emergencia, busque ayuda

Llame a los servicios de emergencia o marque 911. Hay personal respondiendo llamadas las 24 horas del día, los siete días de la semana.