

**Coordinator:** Good morning/afternoon, my name is Juan and I am calling from Clinicas de Salud del Pueblo. You should have received a letter from the clinic about our new diabetes program “Bridges To A Better Life”. I’d like to tell you more about the program; do you have some time now to talk?

**Potential peer supporter:** Yes. (If no, schedule an appointment.)

**Coordinator:** Did you receive the letter from the clinic about the program?

- *If Yes, determine which form they received, I or C, and then briefly review the goals and purpose using the appropriate script*
- *If No, please use the Collectivistic Script and review the goals and purpose.*

#### Scripts for Interested Volunteer Peer Supporters – Individualistic (Form I)

**Coordinator:** The goal of the program, “Bridges To A Better Life”, is to train individuals such as yourself to develop some professional skills in assisting others to better manage their diabetes. We are looking for people who are interested in volunteering as a peer supporter in our program. We will provide you with everything you need to become a successful diabetes peer supporter including:

- ❖ Training and a manual to become self-sufficient in managing your diabetes
- ❖ A leadership certificate upon completing training
- ❖ Letters of recommendation
- ❖ Recognition from the Clínicas de Salud del Pueblo Chief Executive Officer, myself, and the mayor for helping people with diabetes in your community

With this training, you will become an important bridge of information and support for other people with diabetes. By serving as a bridge, you will be a role model to others on how best to manage their diabetes. Do you have any questions regarding the program?

**Potential peer supporter:** This sounds great but I am not sure I can do all of that. **OR** Yes, I am interested. How can I learn more about the program?

**Coordinator:** You were hand-picked because we know you are the right person for this opportunity. Why don’t you come in to learn more about the program and to fill out an application? What date works for you? Again, my name is Juan and my telephone is (760) 344-9951 x126 just in case you need to contact me. I look forward to meeting you in person on \_\_\_\_\_. Thank you very much for your interest in “Bridges To A Better Life”. Goodbye.

#### Scripts for Interested Volunteer Peer Supporters – Collectivistic

The goal of the program, “Bridges To A Better Life”, is to train individuals such as yourself to help others better manage and cope with their diabetes. We are looking for people who might be interested in volunteering as a peer supporter in our program. As a member of our diabetes team, you would have the opportunity to:

- ❖ Help individuals and their families manage their diabetes
- ❖ Create a network of support in your community for people with diabetes
- ❖ Be part of a team that is ready to tackle the barriers that people with diabetes face
- ❖ Advocate for attention and resources to control the negative effects of diabetes

With this training, you will become an important bridge of information and support for other people with diabetes. By serving as a bridge, you will be able to help others better manage their diabetes. Do you have any questions regarding the program?

**Potential peer supporter:** This sounds great but I am not sure I can do all of that. **OR** Yes, I am interested. How can I learn more about the program?

**Coordinator:** You were hand-picked because we know you are the right person for this opportunity. Why don't you come in to learn more about the program and to fill out an application? What date works for you? Again, my name is Juan and my telephone is (760) 344-9951 x126 just in case you need to contact me. I look forward to meeting you in person on \_\_\_\_\_. Thank you very much for your interest in "Bridges To A Better Life". Goodbye.

### **Important Notes**

- When following up with phone calls to potential peer supporters, please use a separate eligibility screener form for each potential peer supporters. We need to track all calls/contacts.
- If the potential peer supporter, asks you how you got his/her name, tell the person that he/she was identified from a list of people who completed the Pasos Adelante program OR was referred by his/her doctor as someone who would be a good peer supporter.
- If the potential peer supporter wants additional information about what is required of him/her, see below.
- If the potential peer supporter is not interested, make a note of the reason why on the eligibility screener.

### **General points re: volunteer peer supporter**

Eligible peer supporters must:

1. Have Type 1 or Type 2 diabetes or have significant experience in managing a family member's diabetes;
2. Be 25 years of age or older;
3. Exhibit good diabetes care behaviors (attends clinic appointments, HbA1c under control)
4. Be a resident of Imperial County;
5. Be able to read and sign the consent form in Spanish or English;
6. Be naturally empathetic, non-judgmental, and willing to commit to the project for one year.

What the peer supporter will be asked to do:

Peer supporters will receive up to 40 hours of training to provide social support for six *Clinicas* patients with diabetes. The support may come in the form of conducting support groups, visiting the patients and their families in their homes, or showing the patients how to use clinic services. Peer supporters will receive support from a clinic coordinator and fellow peer supporters through biweekly meetings.

What peer supporters will NOT be asked to do:

Peer supporters will not replace or provide medical advice but support the provider's advice. Peer supporters will not dispense or provide medication. Peer supporters will be obligated to report to the coordinator of any red flags.

How much time is required of the peer supporter:

- Up to 40 hours of training and ongoing booster training;
- One year of commitment to the program.

What the peer supporters will receive:

- Personal and professional development opportunities
- Ongoing recognition for their work

**Coordinador:** Buenos días/buenas tardes, mi nombre es Juan y estoy llamando de Clínicas de Salud del Pueblo. Debió haber recibido una carta de la clínica acerca de “Puentes hacia una mejor vida”, nuestro nuevo programa sobre diabetes. Me gustaría platicarle un poco más acerca del programa; ¿tiene tiempo para hablar en este momento?

**Líder potencial:** Sí. (Si la respuesta es No, haga una cita.)

**Coordinador:** ¿Recibió la carta de la clínica acerca del programa?

- *If Yes, determine which form they received, I or C, and then briefly review the goals and purpose using the appropriate script*
- *If No, please use the Collectivistic Script and review the goals and purpose.*

#### Guiones para líderes voluntarios interesados – Individualista

**Coordinador:** La meta del programa, “Puentes hacia una mejor vida” es capacitar a personas como usted para que desarrollen algunas habilidades profesionales y apoyen a otras personas a manejar mejor su diabetes. Estamos buscando personas que estén interesadas en ser líderes voluntarios de nuestro programa. Les proporcionaremos todo lo que necesiten para ser líderes exitosos, incluyendo:

- ❖ Capacitación y un manual para llegar a ser autosuficiente en el manejo de su diabetes
- ❖ Un certificado de liderazgo al completar la capacitación
- ❖ Cartas de recomendación
- ❖ Reconocimiento por parte del Director General de Clínicas de Salud del Pueblo, de mi persona y del presidente municipal por ayudar a gente con diabetes en su comunidad

Con esta capacitación, usted será un puente importante de información y apoyo para otras personas con diabetes. Al servir de puente, usted será un ejemplo a seguir para los demás sobre cómo manejar mejor su diabetes. ¿Tiene alguna pregunta acerca del programa?

**Líder potencial:** Está genial pero no estoy seguro de poder hacer todo eso. **O** Sí, estoy interesado. ¿Cómo puedo aprender más acerca del programa?

**Coordinador:** Fue cuidadosamente seleccionado porque sabemos que usted es la persona correcta para esta oportunidad. ¿Por qué no viene a nuestra oficina para que aprenda más sobre el programa y llene una solicitud? ¿Cuándo está usted disponible? Nuevamente, mi nombre es Juan y mi teléfono es (760) 344-9951 x126 en caso de que necesite contactarme. Me dará mucho gusto conocerlo personalmente el \_\_\_\_\_. Muchas gracias por su interés en el programa “Puentes hacia una mejor vida”. Hasta luego.

#### Guiones para líderes voluntarios interesados – Colectivista

**Coordinador:** La meta del programa, “Puentes hacia una mejor vida” es capacitar a personas como usted para ayudar a otros a manejar mejor y sobrellevar su diabetes. Estamos buscando personas que podrían estar interesadas en ser líderes voluntarios de nuestro programa. Como miembro de nuestro equipo de diabetes, usted tendría la oportunidad de:

- ❖ Ayudar a personas y a sus familias a manejar su diabetes
- ❖ Crear una red de apoyo en su comunidad para personas con diabetes
- ❖ Ser parte de un equipo listo para afrontar los obstáculos a los que se enfrentan las personas con diabetes

- ❖ Realizar esfuerzos de apoyo para llamar la atención y solicitar recursos para controlar los efectos negativos de la diabetes

Con esta capacitación, usted será un puente importante de información y apoyo para otras personas con diabetes. Al servir de puente, usted podrá ayudar a otras personas a manejar mejor su diabetes. ¿Tiene alguna pregunta acerca del programa?

**Líder potencial:** Está genial pero no estoy seguro de poder hacer todo eso. **O Sí**, estoy interesado. ¿Cómo puedo aprender más acerca del programa?

**Coordinador:** Fue cuidadosamente seleccionado porque sabemos que usted es la persona correcta para esta oportunidad. ¿Por qué no viene a nuestra oficina para que aprenda más sobre el programa y llene una solicitud? ¿Cuándo está usted disponible? Nuevamente, mi nombre es Juan y mi teléfono es (760) 344-9951 x126 en caso de que necesite contactarme. Me dará mucho gusto conocerlo personalmente el \_\_\_\_\_. Muchas gracias por su interés en el programa “Puentes hacia una mejor vida”.

### **Notas importantes:**

- Al dar seguimiento con llamadas a líderes potenciales, por favor use un formulario para evaluar la elegibilidad para cada uno de los líderes potenciales. Necesitamos llevar un registro de todas las llamadas/contactos.
- Si el líder potencial le pregunta cómo obtuvimos su nombre, dígame que fue identificado en una lista de personas que completaron el programa “Pasos Adelante” O que fue recomendado por su doctor como alguien que podría ser buen líder.
- Si el líder potencial desea información adicional acerca de lo que se le pedirá hacer, vea los detalles a continuación.
- Si el líder potencial no está interesado, anote la razón del porqué en el formulario para evaluar la elegibilidad.

### **Puntos generales acerca del líder voluntario**

#### Los líderes voluntarios elegibles deberán:

1. Tener diabetes Tipo 1 o Tipo 2 o tener bastante experiencia manejando la diabetes de algún miembro de la familia.
2. Tener 25 años de edad o más.
3. Mostrar buen comportamiento en el cuidado de la diabetes (acudir a las citas médicas, tener HbA1c bajo control)
4. Ser residentes del Condado de Imperial (*Imperial County*).
5. Poder leer y firmar el formulario de consentimiento en español o en inglés.
6. Mostrar empatía natural, no juzgar a los demás; estar dispuestos a comprometerse con el proyecto por un año.

#### Lo que se le pedirá hacer al líder:

Los líderes recibirán hasta 40 horas de capacitación para ofrecer apoyo social a seis pacientes de *Clínicas* que tengan diabetes. El apoyo puede darse al organizar grupos de apoyo, visitar a los pacientes en sus hogares, o mostrarles a los pacientes cómo usar los servicios de la clínica. Los líderes recibirán apoyo de un coordinador de la clínica y de otros colegas líderes durante las juntas quincenales.

#### Lo que NO se les pedirá hacer a los líderes:

Los líderes no reemplazarán ni proporcionarán opinión médica, sino que apoyarán la opinión o consejo del proveedor de servicios de salud. Los líderes no darán o proporcionarán medicamentos. Los líderes tendrán que reportar cualquier “bandera roja” o señal de alerta al coordinador.

Cuánto tiempo se requiere del líder:

- Hasta 40 horas de capacitación inicial y de refuerzo
- Un año de compromiso con el programa.

Lo que recibirán los líderes:

- Oportunidades de desarrollo personal y profesional
- Reconocimiento continuo por su trabajo