Conceptos Básicos para Trabajadores de Cuidados Directos

Contenido creado por:

Lori Knapp CHOICE™

Part of the AssuranceSD Family



Introducción

Cuando una persona elige la autogestión de sus servicios, puede ser emocionante y la vez un poco estresante. La autogestión ofrece mas opciones y control sobre quien le brinda ayuda y como se proporcionan esos cuidados. Esto también significa que la persona puede tomar el papel de empleador de sus Trabajadores de Cuidados Directos. Esta guía le ayudará a entender la autogestión y su rol auxiliando a la persona. Muchas personas han aprendido a hacer funcionar bien la autogestión, y usted puede ser una parte importante de ese éxito.

Esta Guía del Trabajador de Cuidados Directos le brinda los conceptos básicos. Le describe el panorama de la autogestión, provee información para auxiliarlo mientras trabaja con el participante del programa que le ha contactado, y describe algunas reglas que lo ayudarán a mantener el rumbo. A través de esta guía, nos referimos a la persona que usted estará ayudando usando diferentes términos: participante del programa, empleador y persona. También usaremos varios términos para usted, el Trabajador de Cuidados Directos: empleado, trabajador y cuidador.

Hay más recursos disponibles en nuestro sitio web.
LoriKnappChoice.com

CONTENIDO

- Entendiendo la Autogestión
- Su papel como Trabajador de Cuidados Directos (DCW)
- Trabajando Juntos Eficientemente
- ¿Para Quién Trabaja?
- Conceptos Básicos
- Monitoreo del Uso del Servicio
- Acerca de Nosotros
- Recursos

Entendiendo la Autogestión

¿Qué es Autogestión?

La autogestión es un modelo de servicio que ayuda a las personas a permanecer independientes en sus hogares y comunidades. En la autogestión, el participante del programa decide cómo, cuándo y quién le proporciona servicios y ayuda. No es como los servicios tradicionales de agencia pues ellos contratan a sus trabajadores. El enfoque está en el participante del programa. Ellos tienen la opción, control y flexibilidad de elegir la ayuda que mejor se acomoda a sus vida y necesidades.

¿Por Qué Elegir la Autogestión?

La autogestión se basa en la convicción de que las personas con discapacidad son quienes mejor conocen sus propias necesidades y están en la mejor posición para planificar y gestionar sus servicios. La autogestión fomenta la capacidad de elección personal y el control sobre la prestación de los servicios.

RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA QUE ELIGE LA AUTOGESTIÓN

El individuo que elige la autogestión tiene responsabilidades como empleador. Son responsables de:

- Contratar
- Entrenar (si se requiere)
- Establecer Horarios
- Manejar a quienes trabajan para ellos.

Funciones de Apoyo y Responsabilidades Clave

Hay individuos y organizaciones que apoyan a quienes eligen la autogestión. Las funciones y nombres pueden cambiar dependiendo del estado y programa, pero generalmente hay dos funciones clave.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

A menudo llamada Intermediario Fiscal, Agente Fiscal, o Servicios de Administración Financiera. El Agente Fiscal es responsable de pagar a empleados y proveedores. El Agente Fiscal ayuda a trabajadores y proveedores a llenar toda la papelería necesaria. También emiten pagos y presentan declaraciones de impuestos estatales, locales y federales a nombre de su empleador.

INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

A menudo llamados Coordinadores de Servicios, Coordinadores de Apoyos Independientes, Gerentes de Cuidados, o Equipo de Cuidados. Esta persona apoya al individuo que se autogestiona. Usualmente ayudan con la elegibilidad del programa y el desarrollo del Plan de Servicio. También ayudan a identificar a los trabajadores y proveedores y ayudan con otras obligaciones relacionadas con el empleador. Checan con el individuo que se autogestión para asegurarse que se encuentre saludable y seguro.



Su Papel como Trabajador de Cuidados Directos

Es importante recordar que el proveedor de Servicios de Administración Financiera, o FMS, no es su empleador. El participante o beneficiario del servicio es su empleador. Esto significa que el participante toma las decisiones del día a día, tales como contratar empleados, programar el trabajo, entrenar, y dirigir como se realiza el trabajo. El FMS apoya al participante del programa con papeleo y otras tareas administrativas, tales como la nómina y los registros relacionados, pero el participantes sigue siendo responsable de sus trabajadores.

Servicios Centrados en la Persona

Los servicios centrados en la persona son apoyos que se enfocan en lo que el participante del programa desea o necesita. Ayudan a la persona a obtener apoyo de una manera que respeta sus decisiones, metas y fortalezas. Esto significa que como DCW, usted escucha a su empleador y aprende sobre sus metas. Usted puede hacer preguntas tales como: “¿Qué es importante para usted?” Y “¿Cómo puedo ayudarle a vivir la vida que desea?” Los servicios que usted proveerá estarán en función del participante y no de lo que le sea más fácil a usted.

Expectativas de Su Empleador

Su empleador puede pedirle que llene una solicitud de trabajo y firme un acuerdo. Este acuerdo explica las tareas que necesita realizar y la cantidad de tiempo que ha sido autorizada. Este folleto incluye un acuerdo muestra. Si no está usted seguro acerca de qué espera su empleador, pregúntele. El conoce mejor qué ayuda requiere.

Ayuda con Actividades de la Vida Diaria

Las Actividades de la Vida Diaria (ADLs) son las cosas básicas que la gente hace todos los días para cuidarse. Cuando usted ayuda a alguien en estas tareas, usted está dando asistencia directa. Esto significa que usted puede ayudar con:

- Comer/alimentación
- Vestirse
- Higiene personal (peinar y/o lavar dientes)
- Baño o ducha
- Usar el inodoro
- Moverse de un lugar a otro, por ejemplo caminar o sentarse o levantarse de una silla o cama.
- Hacer ejercicios o estiramientos siguiendo un plan de tratamiento terapéutico
- Preparar y limpiar areas de uso para cuidado, tales como baño o cocina

Algunas personas pueden hacer esto por su propia cuenta. Otras pueden necesitar ayuda con todas las tareas o solo con algunas. Ayúdeles a realizar ellos mismos lo más posible de estas tareas.

Ayuda con Actividades Fundamentales de la Vida Diaria

Las Actividades Fundamentales de la Vida Diaria (IADLs) son tareas diarias que ayudan a la persona a vivir en autonomía y cuidar de sus hogares y vida diaria. IADLs pueden incluir:

- Cuidados de aparatos para oir o lentes
- Preparar comida
- Limpiar
- Lavar ropa
- Hacer las compras
- Usar el teléfono
- Usar el internet
- Manejar el dinero
- Tomar correctamente sus medicinas
- Ir a citas

Como las ADLs, algunas personas pueden hacer estas tareas por su propia cuenta. Otras pueden necesitar ayuda con algunas. Por ejemplo, una persona puede necesitar ayuda para recordar tomar sus medicinas, pagar sus recibos, o programar y usar el transporte.

Equipo Médico Duradero y Artículos Médicos Duraderos

Hay altas probabilidades de que su empleador utilice equipo medico duradero (DME) o artículo médicos duraderos (DMS). DME son equipos médicos que pueden usarse muchas veces y que duran mucho tiempo. Ayuda a la persona con su salud, seguridad, o necesidades diarias. Algunos ejemplos son: sillas de ruedas, andadores, bastones, camas de hospital, equipo de oxígeno. Pueden pedirle que ayude a mantener este equipo limpio. Si su empleador usa DME entonces puede enseñarle como lo utiliza y explicarle cualquier ayuda que pueda requerir con el.

DMS son artículos médicos que se utilizan para necesidades de salud pero que pueden reponerse con mayor periodicidad. Estos artículos a menudo se utilizan con equipo medico o para cuidado personal. Algunos ejemplos son los guantes, vendas, catéteres, tiras reactivas. Ayude a su empleador a mantener estos artículos abastecidos.

Precauciones Universales

Las Precauciones Universales son medidas de seguridad que se toman para ayudar a detener la propagación de gérmenes e infecciones. Significa que se deben tratar toda la sangre y fluidos corporales como si estuvieran infectados y pudieran transmitir enfermedades. Esto ayuda a protegerlo tanto a usted como a la persona que está atendiendo.

Universal Precautions include:

- Lavarse las manos antes y después de ofrecer cuidados
- Utilizar guantes cuando pueda tocar sangre o fluidos corporales
- Cubrir cortadas o heridas en la piel
- Limpiar derrames de manera adecuada
- Desechar de forma segura artículos usados como vendas y agujas
- Evitar el contacto con sangre o fluidos corporales siempre que sea posible

Estas medidas de seguridad son importantes porque no siempre se sabe si una persona está enferma. Utilizando siempre las precauciones universales usted reduce el riesgo de propagar infecciones.

Usted puede usar las precauciones universales cuando:

- Ayude con cuidado personal
- Limpie sangre o fluidos personales
- Cambie vendas
- Ayude a la persona a ir al baño
- Maneje ropa sucia
- Tire objetos filosos como agujas

Trabajando Juntos Eficientemente

Su función como Trabajador de Cuidados Directos es muy importante. La persona a la cual ayuda depende de su ayuda para mantenerse a salvo y vivir en su comunidad. Una relación crece fuerte cuando trabaja con la persona, no cuando hace las cosas por ella. Además, recuerde que usted está trabajando en su hogar. Entender las ideas en esta sección puede ayudarle a construir una relación positiva y respetuosa.

Autogestión

Como aprendió previamente, las personas con discapacidades conocen sus necesidades mejor que nadie. La persona a la cual ayuda saben como quieren que se les brinden los cuidados. Judy Heumann, una líder de los derechos de discapacitados dijo “la vida independiente no es hacer las cosas uno mismo. Es tener el control de como se hacen las cosas.” Esta es un concepto importante a recordar en su trabajo.

Independencia y Derechos

Su trabajo es ayudar a la independencia de su empleador. Sea cuidadoso y no haga demasiado por ellos. Ayude a su empleador a hacer lo más posible por su propia cuenta.

Las personas en programas de autogestión en sus hogares y comunidades tienen derechos que usted debe conocer y respetar. Estos derechos incluyen:

- El derecho a ser tratados con dignidad y respeto
- El derecho a la privacidad
- El derecho a tomar decisiones
- El derecho a estar libres de presiones, abuso y restricciones innecesarias
- El derecho a tomar parte en la planeación
- El derecho a elegir sus apoyos y proveedores
- El derecho a ser incluidos en la comunidad
- El derecho a obtener información en una manera que puedan comprender
- El derecho a ayudar a tomar decisiones de cuidados médicos
- El derecho a opinar sin miedo a represalias

Humildad Cultural

Todos venimos de culturas y orígenes diferentes. Crecemos en lugares distintos y tenemos experiencias de vida diferentes. Nuestra cultura puede estar influenciada por el lugar donde vivimos, la ropa que vestimos, el idioma que hablamos y nuestras creencias políticas o religiosas. Debido a que las personas son diferentes, a veces pueden surgir malentendidos.

Por eso es importante mantener la curiosidad y practicar la humildad cultural. La humildad cultural significa estar abierto al aprendizaje, reflexionar sobre nuestras propias creencias y acciones, y comprender que la cultura de cada persona es importante. Aprender sobre otras personas es algo que hacemos a lo largo de nuestra vida porque cada persona es diferente.

La humildad cultural incluye:

- Ser curioso y querer comprender a los demás
- Ser humilde y reconocer que no tenemos todas las respuestas
- Mostrar empatía y tratar a las personas con justicia

Cuando surgen diferencias, podemos optar por mantener la curiosidad y hacer preguntas amables y respetuosas. Al hacerlo, aprendemos unos de otros y nuestras vidas se enriquecen. Hay un excelente recurso que puede serle útil. Se llama “Caring Across Cultures” y está disponible en **incontrolwisconsin.org/cac**

Comunicación

Una buena comunicación es uno de los aspectos más importantes de la labor de un Trabajador de Cuidados Directos (DCW, por sus siglas en inglés). Ayuda a generar confianza, evita errores y hace que la persona se sienta segura y respetada.

La comunicación implica más que simplemente hablar; también significa escuchar, observar y asegurarse de comprender las necesidades de la persona. Algunas personas se comunican mediante palabras. Otras pueden utilizar gestos, expresiones faciales, dispositivos de comunicación o conductas para expresar lo que necesitan o cómo se sienten.

Como DCW, es importante escuchar con atención y hablar de manera clara y respetuosa. Dé tiempo a la persona para responder; no la interrumpa ni la apresure. Si no entiende algo, haga preguntas con cortesía. Nunca finja que entiende cuando no es así.

Una buena comunicación también ayuda a preservar la independencia de la persona. Al escuchar y ofrecer opciones, usted ayuda a que la persona mantenga el control de su propia vida. Esto demuestra respeto y respalda sus derechos.

También es necesario comunicarse bien con los familiares, los coordinadores de atención y otros miembros del equipo. Compartir información importante puede ayudar a mantener a la persona sana y segura. Informe sobre cualquier cambio en la salud, el estado de ánimo, el comportamiento o la rutina diaria de la persona tan pronto como sea posible.

Recuerde: la comunicación siempre debe ser amable, respetuosa y centrada en la persona. Cuando los Trabajadores de Cuidados Directos se comunican bien, brindan un mejor apoyo y construyen relaciones más sólidas.

Conversaciones Difíciles

Es importante establecer una buena relación laboral con su empleador. Una de las mejores formas de lograrlo es abordar los asuntos a medida que surgen. Muchas personas evitan los conflictos, pero hablar de las inquietudes a tiempo puede, de hecho, fortalecer la relación y generar confianza.

Algunas conversaciones pueden resultar difíciles, sobre todo cuando implican emociones, comentarios o temas delicados. Prepararse con antelación puede facilitar estas conversaciones.

Cómo prepararse:

1. **Defina su objetivo.** ¿De qué quiere hablar y qué resultado espera obtener?
2. **Revise sus suposiciones.** Céntrese en lo que ha visto o experimentado en lugar de intentar adivinar las intenciones de la otra persona.
3. **Observe sus emociones.** Sea consciente de lo que siente y de por qué lo siente.
4. **Reúna datos.** Tenga preparados ejemplos claros.
5. **Considere la otra perspectiva.** Piense en cómo podría sentirse o reaccionar la otra persona.

Durante la conversación

- **Sea honesto.** Empiece expresando en lo que quiere colaborar para encontrar una solución.
- **Escuche activamente.** Haga preguntas y concéntrese en comprender a la otra persona.
- **Mantenga la calma.** Si las emociones se intensifican, está bien hacer una pausa y tomarse un descanso.

No dude en buscar otros recursos de apoyo. Existe una capacitación mencionada anteriormente llamada “Caring Across Cultures” (Cuidado intercultural) que podría resultarle útil. Puede encontrarla en **incontrolwisconsin.org/cac**

¿Para Quién Trabaja?

Información general sobre las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son una parte natural de toda comunidad. Viven, trabajan, aprenden y establecen relaciones al igual que cualquier otra persona. La discapacidad es solo una parte de la vida de una persona; no define quién es.

Existen muchos tipos diferentes de discapacidad. Algunas personas tienen discapacidades físicas que pueden afectar el movimiento, el equilibrio, la fuerza o el uso de los brazos y las piernas. Es posible que una persona utilice una silla de ruedas, un andador, un bastón u otro equipo.

Algunas personas tienen discapacidades sensoriales. Estas incluyen aquellas que afectan la audición o la visión. Una persona puede ser sorda, tener dificultades auditivas, ser ciega o tener baja visión. Es posible que utilice señas, audífonos, un bastón blanco u otros apoyos.

Algunas personas tienen discapacidades intelectuales o del desarrollo. Estas discapacidades pueden afectar la forma en que una persona aprende, comprende información, resuelve problemas o se comunica. Algunas personas pueden necesitar más tiempo, instrucciones sencillas o ayuda para aprender nuevas tareas.

Algunas personas tienen discapacidades relacionadas con la salud mental. Estas pueden afectar el estado de ánimo, los pensamientos o el comportamiento de una persona. Alguien puede vivir con ansiedad, depresión, trastorno bipolar u otras afecciones de salud mental. El apoyo brindado siempre debe ser tranquilo, respetuoso y comprensivo.

Algunas personas tienen lesiones cerebrales o problemas de memoria que afectan su capacidad para pensar, tomar decisiones, comportarse o realizar actividades cotidianas. Otras pueden tener afecciones de salud crónicas que causan dolor, fatiga u otros desafíos.

Algunas discapacidades son evidentes a simple vista, mientras que otras no lo son. Una persona puede tener más de una discapacidad. Cada individuo es diferente, por lo que no hay dos personas con discapacidad que sean exactamente iguales. Como Trabajador de Cuidados Directos, su labor consiste en escuchar, aprender y apoyar a la persona de manera respetuosa.

Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otra persona. Tienen derecho a tomar decisiones, ser tratadas con dignidad, gozar de privacidad e integrarse en sus comunidades. Se les debe apoyar para que hagan por sí mismas todo lo que les sea posible.

El uso de un lenguaje respetuoso también es importante. Diríjase siempre a la persona directamente, no solo a sus familiares o a quienes la rodean. Utilice los términos que la persona prefiera. Centre su atención en la persona, no en la discapacidad.

Lo más importante que debe recordar es esto: las personas con discapacidad son, ante todo, personas. Tienen fortalezas, metas, intereses y opiniones. Un buen apoyo comienza con el respeto, la amabilidad y la capacidad de escuchar.

Información específica sobre su empleador

Cada persona a la que usted brinda apoyo es única. Incluso cuando dos personas tienen el mismo diagnóstico, pueden tener fortalezas y necesidades muy diferentes, así como preferencias distintas sobre cómo se deben hacer las cosas. Por eso es tan importante conocer a la persona y comprender qué es lo que más le importa.

Asegúrese de informarse sobre:

- Lo que pueden hacer por sí mismas
- Cualquier condición médica importante
- Sus fortalezas y habilidades
- Cómo desean recibir la atención y el apoyo
- Sus metas personales y los resultados que esperan alcanzar
- Cualquier directriz anticipada

Cuanto mejor comprenda las necesidades y preferencias individuales de la persona, mejor será el apoyo que podrá brindar.



Conceptos Básicos

Es importante que comprenda los siguientes temas. Es responsabilidad de su empleador capacitarle en estas áreas. Revise la información detenidamente y prepárese para hacer preguntas al hablar de estos temas con su empleador.

Prestación de Servicios de Calidad

Prestar servicios de calidad significa brindar apoyo de una manera respetuosa, confiable y centrada en la persona. Un buen servicio no se trata solo de realizar tareas; se trata de ayudar a la persona a sentirse segura, cómoda, valorada y con control sobre su vida cotidiana.

Los servicios de calidad comienzan por conocer a la persona. Cada individuo tiene sus propias necesidades, fortalezas, rutinas y preferencias. Escuchar y conocer qué es lo más importante para la persona le ayuda a brindar apoyo de la manera que mejor se adapte a ella.

Prestar servicios de calidad también implica atender las necesidades cotidianas. Esto incluye comprender la buena nutrición y las dietas especiales, así como saber ayudar en la planificación y preparación de las comidas. También significa ayudar a mantener un hogar limpio, seguro y saludable, respetando al mismo tiempo las preferencias de la persona respecto a las tareas domésticas y las rutinas diarias.

Un servicio de apoyo de calidad es confiable y atento. Implica ser puntual, realizar el trabajo con esmero, percibir cambios y seguir las indicaciones. También significa tratar a la persona con amabilidad, paciencia, dignidad y respeto.

Lo más importante es que los servicios de calidad fomentan la independencia y la capacidad de elección de la persona. Su función es colaborar con la persona, no tomar el control por ella. Cuando brinda apoyo respetando sus necesidades y preferencias, ayuda a generar confianza y a promover una mejor calidad de vida.

HIPAA y Confidencialidad

La confidencialidad y la privacidad en los servicios de apoyo y la atención médica son fundamentales para proteger a la persona a la que asiste, mantener la confianza y garantizar la mejor calidad de atención.

HIPAA son las siglas en inglés de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act). Se trata de normas nacionales para proteger la información de salud personal. Datos como el nombre, la dirección y el número de seguro social de la persona, así como los servicios y apoyos que recibe, están protegidos. Esta información no puede divulgarse a menos que ella otorgue su permiso.

La confidencialidad ayuda a mantener la confianza entre usted y la persona a la que asiste. Se espera que los integrantes de la red de apoyo de dicha persona no compartan con terceros su información personal, médica o relacionada con los servicios de apoyo.

Al usar portales en línea, correo electrónico o dispositivos compartidos, proteja su privacidad cerrando la sesión al terminar, usando contraseñas seguras, no compartiendo información de inicio de sesión y manteniendo las pantallas y los documentos impresos fuera de la vista de los demás. No comparta nombres, información de salud, contraseñas, información financiera ni otros datos personales. Comparta información únicamente con quienes la necesiten para brindar o administrar servicios.

Normas Éticas

Las normas éticas son las reglas básicas para actuar correctamente. Guían a los Trabajadores de Cuidados Directos para brindar apoyo de manera honesta, respetuosa y justa.

Una norma ética importante es respetar la dignidad y las decisiones de la persona. Esto significa tratar a cada persona con amabilidad y respeto, escuchar sus deseos y brindarles apoyo de manera profesional.

Otro aspecto importante de la atención ética es respetar el derecho de la persona a rechazar la atención. Las personas tienen derecho a tomar decisiones sobre sus propias vidas, incluso cuando el trabajador no esté de acuerdo. Si una persona rechaza la atención, mantenga la calma y una actitud respetuosa. Siga las normas de la agencia o las indicaciones del plan de atención sobre cómo proceder e informe del rechazo cuando sea necesario.

Cumplir con las normas éticas ayuda a generar confianza y protege los derechos de la persona. También ayuda a los trabajadores de atención directa a brindar apoyo seguro, respetuoso y de alta calidad a diario.

Fraude, Desperdicio y Abuso

El fraude, el desperdicio y el abuso son términos que se utilizan y se ven con frecuencia en los medios de comunicación. La mayoría de las personas que utilizan programas de autogestión administran sus fondos de manera responsable. Sin embargo, algunas situaciones pueden resultar confusas. Si tiene preguntas sobre fraude, despilfarro o abuso, comuníquese con su proveedor de Servicios Fiscales para obtener ayuda. La información que figura a continuación le ayudará a comprender las normas y a evitar estos problemas.

¿QUÉ SON EL FRAUDE Y EL ABUSO?

- El **Fraude** ocurre cuando alguien miente o engaña deliberadamente a otros para obtener dinero de los programas de atención a largo plazo de Medicaid. El fraude siempre se comete de forma intencionada.
- El **Abuso** ocurre cuando un proveedor, cuidador o vendedor realiza una acción que provoca que el programa pague dinero que no debería pagar.

TIPOS COMUNES DE FRAUDE Y ABUSO

Cobrar por servicios no prestados

- Ejemplo: Una persona debe recibir un servicio pero no puede asistir. El proveedor cobra por el servicio a pesar de que la persona no lo recibió.

Cobrar por horas no trabajadas

- Ejemplo: Usted tiene programado trabajar, pero no se presenta. Aun así, registra esas horas en su hoja de control de tiempo.

Cobrar por servicios durante una estancia en un hospital o residencia de ancianos

- Ejemplo: La mayoría de los servicios de atención a largo plazo no se pueden cobrar cuando una persona está internada en un hospital o en una residencia de ancianos.

Alterar o falsificar hojas de control de tiempo, facturas, firmas u horas

Esto puede ocurrir de diversas formas:

- Usted firma su propia hoja de control de tiempo y también firma en nombre de su empleador.
- Usted le pide a su empleador que firme una hoja de control de tiempo en blanco.
- Usted añade horas adicionales después de que su empleador haya firmado o aprobado la hoja de control de tiempo.
- Usted sigue presentando horas después de haber dejado de trabajar para su empleador, sin haber notificado al FMS que ya no trabaja para él.

Facturación doble

- Ejemplo: Usted factura a dos personas diferentes por el mismo tiempo, aunque no vivan en el mismo lugar. También puede ocurrir cuando dos Trabajadores de Cuidados Directos (DCW) facturan por el mismo servicio sin autorización.

Sobornos o comisiones ilícitas (*kickbacks*)

Esto puede ocurrir de dos maneras principales:

- Su empleador le pide que le entregue parte de su salario.
- Un proveedor o vendedor acuerda prestar servicios a su empleador a cambio de que este le entregue parte del pago recibido.

Abuso, Negligencia y Explotación

Es importante conocer las señales de abuso, negligencia y explotación. Estas situaciones pueden poner en riesgo la salud, la seguridad y los derechos de su empleador.

ABUSO

El abuso ocurre cuando alguien lastima a una persona a propósito o la trata de manera cruel, dañina o amenazante. El abuso puede ser físico, emocional, verbal o sexual.

Ejemplos de abuso:

- Golpear, empujar o lastimar a alguien
- Gritarle a alguien, insultarlo o llamarlo con nombres ofensivos
- Amenazar a alguien para obligarlo a hacer algo
- Tocar a alguien de manera sexual sin su permiso
- Mantener a alguien con miedo o bajo control

NEGLIGENCIA

La negligencia ocurre cuando una persona no recibe los cuidados o la ayuda que necesita para mantenerse segura y saludable. Esto puede suceder cuando no se brindan los cuidados necesarios.

Ejemplos de negligencia:

- No proporcionar suficiente comida o agua a una persona
- No ayudar con el aseo, el vestido o las necesidades de higiene personal cuando se requiere ayuda
- No administrar los medicamentos según las indicaciones
- Dejar a una persona en un hogar inseguro o sucio
- No buscar atención médica cuando una persona está enferma o lesionada

EXPLOTACIÓN

La explotación ocurre cuando alguien utiliza a una persona de manera injusta para su propio beneficio. A menudo, esto involucra dinero, propiedades o pertenencias personales.

Ejemplos de explotación

- Tomar el dinero de una persona sin permiso
- Usar la tarjeta bancaria o los beneficios de una persona para uso personal
- Presionar a una persona para que entregue dinero o pertenencias
- Robar alimentos, ropa u otros artículos personales
- Engañar a una persona para que firme documentos que no comprende

QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE ESTO OCURRE

Si cree que puede estar ocurriendo abuso, negligencia o explotación, tómelo en serio. Mantenga la calma y asegúrese de que su empleador esté a salvo. Explique lo que está sucediendo con la mayor claridad posible. No ignore la situación ni asuma que otra persona la denunciará.

- Si su empleador corre peligro inmediato, llame al 911 de inmediato.
- Es importante informar sus inquietudes lo antes posible. Hablar al respecto puede ayudar a proteger a su empleador de sufrir más daños.
- Puede presentar informes al gestor de cuidados de su empleador, al proveedor de servicios FMS, a la policía o a los Servicios de Protección para Adultos. El proveedor de servicios FMS tiene la obligación legal de denunciar. Una persona con obligación de denunciar es aquella a quien la ley exige reportar las sospechas de abuso, negligencia o explotación ante la agencia correspondiente.

POR QUÉ ES IMPORTANTE

Toda persona tiene derecho a estar segura, ser respetada y recibir un trato digno. El abuso, la negligencia y la explotación son situaciones graves, y los Trabajadores de Cuidados Directos desempeñan un papel importante en la protección de las personas a las que atienden.

Una forma sencilla de recordar la diferencia es:

- Abuso significa hacer daño a alguien.
- Negligencia significa no brindar la atención necesaria.
- Explotación significa aprovecharse injustamente de alguien.

Medidas Restrictivas

Las medidas restrictivas son acciones que limitan el movimiento o el comportamiento de una persona. Estas medidas están estrictamente reguladas y solo se utilizan cuando es absolutamente necesario. El objetivo es garantizar la seguridad y respetar los derechos individuales. Se deben contar con las aprobaciones y la documentación adecuadas. Como Trabajador de Cuidados Directos, usted está obligado a cumplir estas normas. Si una medida restrictiva forma parte del plan de apoyo de una persona, usted debe recibir capacitación al respecto.

1. **Proceso de aprobación:** Toda medida restrictiva debe contar con aprobación previa. Por lo general, esta aprobación la otorga el Departamento de Servicios de Salud (DHS). El gestor de atención de su empleador debe obtener dicha aprobación antes de aplicar la medida. El uso de una medida restrictiva sin aprobación puede vulnerar los derechos de la persona.

2. **Planes de apoyo conductual (BSP):** Si se requiere una medida restrictiva, es posible que el gestor de atención de su empleador deba elaborar un BSP. Este plan explica cuándo y por qué se puede utilizar la medida restrictiva. El plan debe ser revisado y aprobado por un equipo interdisciplinario (IDT).

3. **Último recurso:** Las medidas restrictivas solo se utilizan después de haber probado otras opciones menos restrictivas que no han dado resultado. Se emplean únicamente por motivos de seguridad y siempre deben documentarse y justificarse.

4. **Prácticas prohibidas:** Algunas acciones nunca están permitidas por ser peligrosas. Entre los ejemplos se incluyen las llaves de estrangulamiento o cualquier acción que restrinja la respiración de una persona.

Reporte de Incidentes y Accidentes

Reportar incidentes y accidentes es una parte importante para garantizar la seguridad de las personas. También ayuda a asegurar que las personas indicadas sepan lo ocurrido y puedan responder de la manera adecuada. Su función como Trabajador de Cuidados Directos es reportar los incidentes y accidentes al gestor de atención de su empleador y al proveedor de Servicios de Administración Financiera (FMS) tan pronto como sea posible.

- Un **accidente** es un suceso imprevisto, como una caída, un corte u otra lesión.
- Un **incidente** es un evento que puede afectar la salud, la seguridad o el bienestar de su empleador. Esto puede incluir situaciones como un error en la medicación, la pérdida de pertenencias, conductas inseguras o una situación que podría haber causado daños.

Si ocurre un incidente o accidente, mantenga la calma y asegúrese de que tanto usted como su empleador estén a salvo. Busque ayuda de inmediato si es necesario. Si se trata de una lesión grave o una emergencia, llame al 911.

Una vez que estén a salvo, reporte lo sucedido lo antes posible. Este reporte debe dirigirse al gestor de atención y al proveedor de FMS. Sea honesto y claro al compartir la información. Incluya qué sucedió, cuándo ocurrió, dónde ocurrió y quiénes estuvieron involucrados. Reporte únicamente los hechos. No haga suposiciones ni omita detalles importantes.

Informar de inmediato sobre incidentes y accidentes puede ayudar a prevenir mayores daños. También ayuda al equipo de atención a determinar qué tipo de apoyo podría necesitarse a continuación.

Recuerde: informar no se trata de buscar culpables. Se trata de seguridad, de brindar atención y de garantizar que las inquietudes se tomen en serio. Es importante comunicar cualquier problema.

Emergencias

Una emergencia es una situación grave que requiere ayuda inmediata. Como Trabajador de Cuidados Directos, es importante saber reconocer una emergencia y reaccionar con rapidez y calma.

Una emergencia puede incluir dificultad para respirar, dolor en el pecho, hemorragia grave, una caída seria, atragantamiento, pérdida del conocimiento, convulsiones, signos de accidente cerebrovascular (derrame cerebral) o cualquier cambio repentino que ponga en riesgo la salud o la seguridad de la persona. Las emergencias también pueden incluir incendios, fugas de gas, condiciones climáticas extremas u otros peligros en el hogar o la comunidad.

Si se produce una emergencia, mantenga la calma en la medida de lo posible. Llame al 911 de inmediato si la persona corre un peligro grave o necesita atención médica urgente. Proporcione información clara sobre lo que está sucediendo, su ubicación y el tipo de ayuda necesaria.

Después de llamar al 911, siga los pasos de emergencia indicados en el plan de atención de la persona, siempre que pueda hacerlo de manera segura. Permanezca junto a la persona, procure que esté lo más segura y cómoda posible y no la deje sola, a menos que deba alejarse para buscar ayuda.

Una vez que la emergencia esté bajo control, informe de lo sucedido al gestor de atención (care manager) según corresponda. Asegúrese de proporcionar información clara y precisa. Saber reconocer una emergencia y cómo responder ante ella puede ayudar a proteger la salud y la seguridad de la persona a la que usted asiste.

Lesiones en el trabajo

Su seguridad en el trabajo es importante. Al prestar servicios a su empleador, es posible que en algún momento sufra una lesión laboral. Si esto ocurre, es importante notificar la lesión de inmediato.

El FMS se asegura de que usted cuente con cobertura de seguro de compensación para trabajadores. Este seguro puede ser de ayuda si usted sufre una lesión mientras trabaja para su empleador.

Si se lesiona en el trabajo, comuníquese con el FMS lo antes posible. El personal del FMS le ayudará a presentar un informe ante la compañía de seguros. Es importante notificar la lesión rápidamente para que pueda recibir la ayuda y el apoyo que necesite.

Siga siempre las medidas de seguridad laboral que le hayan enseñado. Si sufre una lesión, aunque parezca leve, asegúrese de informar al FMS de inmediato. Notificar las lesiones ayuda a proteger tanto a usted como a su empleador.

Verificación Electrónica de Visitas (EVV)

La Verificación Electrónica de Visitas (EVV, por sus siglas en inglés) forma parte de la Ley de Curas del Siglo XXI (*21st Century Cures Act*). Esta es una ley federal aprobada en 2016 que exige a cada estado recopilar datos sobre los servicios prestados en el hogar. El objetivo de la ley es garantizar que las personas reciban los servicios que necesitan. Si los estados no cumplen con esta ley, pueden perder fondos destinados a los servicios de Medicaid.

La EVV solo es obligatoria para ciertos servicios:

- Cuidado personal
- Cuidado de apoyo en el hogar
- Atención médica domiciliaria
- Servicios de enfermería

El sistema de EVV es seguro y cumple con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). El uso del sistema de EVV requerido no tiene costo alguno para usted ni para su empleador.

CÓMO FUNCIONA

Los Trabajadores de Cuidados Directos que brindan apoyo a domicilio deben registrar su entrada al llegar a la visita y su salida al marcharse. Se deben captar seis elementos obligatorios:

- Quién recibe el servicio
- Quién presta el servicio
- Qué servicio se presta
- Dónde se presta el servicio
- La fecha del servicio
- La hora de inicio y finalización del servicio

El sistema de EVV que usted utilizará registra estos datos obligatorios.

SUS RESPONSABILIDADES

Lori Knapp Choice™ le proporcionará acceso a su sistema de EVV, CareTime. Es responsabilidad de su empleador, como la persona que recibe los servicios, asegurarse de que usted utilice CareTime para los códigos de servicio requeridos. Esto no es opcional; es un requisito para todas las personas que reciben este tipo de servicios. Tenga en cuenta que no todos los servicios que usted presta requieren el uso de EVV.

Asegúrese de hacer lo siguiente:

- Asegúrese de recibir capacitación sobre EVV/CareTime.
- Asegúrese de tener la información necesaria para registrar el inicio de sus turnos (check-in) utilizando CareTime.
- Revise la información de EVV con su empleador. Esto ayuda a garantizar que usted esté utilizando el sistema de EVV.
- Su empleador verificará que los horarios de inicio y fin de sus turnos sean correctos.

Hojas de Registro de Tiempo y Reporte de Horas

Como se mencionó anteriormente, muchos servicios no requieren EVV. Los servicios que usted presta y que no utilizan EVV deben registrarse en una hoja de control de tiempo. Lori Knapp Choice™ ofrece hojas de registro de tiempo electrónicas, las cuales pueden ayudar a reducir errores y facilitar el seguimiento de sus horas trabajadas. Deberá entregar sus hojas de tiempo a tiempo y seguir el calendario de nómina proporcionado por el FMS. El calendario indica las fechas límite para la entrega de las hojas de tiempo y las fechas de pago. Si una hoja de tiempo se entrega con retraso, es posible que su pago se demore. Asegúrese de revisar cuidadosamente las horas, completar la hoja de tiempo en su totalidad, hacer que su empleador la apruebe y entregarla dentro del plazo establecido para cada periodo de pago.

Monitoreo del Uso del Servicio

Los Trabajadores de Cuidados Directos desempeñan un papel importante en la supervisión del uso del servicio. Esto implica prestar atención a los apoyos y servicios que recibe la persona y observar si dichos servicios satisfacen sus necesidades.

Como Trabajador de Cuidados Directos, es posible que usted sea quien pase más tiempo con el empleador. Por ello, podría notar cambios en su salud, estado de ánimo, comportamiento o rutina diaria antes que nadie. También podría percibir si la persona necesita más ayuda, menos ayuda o un tipo de apoyo diferente.

El monitoreo del uso de los servicios también significa asegurarse de que estos se utilicen según lo planeado. Esto incluye seguir el plan de atención, llevar un registro del apoyo que usted brinda e informar sobre cualquier inquietud cuando algo no parezca correcto. Por ejemplo, debe comunicar si cambian las necesidades de la persona, si un servicio no está siendo útil o si la persona no está recibiendo el apoyo que necesita. La función del Trabajador de Cuidados Directos no es tomar decisiones importantes, sino observar, documentar e informar sobre datos relevantes Al prestar atención y comunicar sus inquietudes, usted ayuda a garantizar que la persona reciba el apoyo adecuado en el momento oportuno.



Acerca de Nosotros

Nuestra empresa ha sido líder en la prestación de servicios de agente fiscal a las comunidades de Wisconsin durante más de 20 años. Conocida por muchos simplemente como Lori Knapp, Lori Knapp Choice™ fue una de las primeras entidades en ofrecer servicios de gestión financiera para apoyar a las personas que optan por la autogestión de sus servicios.

La empresa Lori Knapp fue fundada en 1971 por Don y Bette Knapp. Inicialmente, sus nservicios se centraban en la atención residencial. En 2011, Lori Knapp desarrolló su división de servicios de agente fiscal. La división de atención residencial y domiciliaria pasó a llamarse Lori Knapp Cares, mientras que la nueva división de agente fiscal se denominó LKiChoice, nombre que posteriormente cambió a Lori Knapp Choice™.

La empresa trabaja con los siguientes programas:

- Exención de servicios a largo plazo para niños (CLTS, por sus siglas en inglés)
- Family Care
- Family Care Partnership

Nuestro enfoque principal es la autogestión. Nuestra meta es ayudar a las personas a permanecer en sus hogares y a prosperar en sus comunidades. La empresa se guía por sus valores: ambición, responsabilidad, empoderamiento, ética y empatía. Estos valores son fundamentales para nuestro equipo y están entretejidos en cada aspecto de nuestra labor.



Recursos

En las siguientes páginas encontrará acuerdos muestra de documentos que su empleador podría utilizar en el marco de su relación laboral.

Acuerdo Muestra para el Trabajador de Cuidados Directos

Acuerdo Muestra entre el Participante y el Trabajador de Cuidados Directos

Conceptos Básicos Para Empleadores En Autogestión - Ejemplos

Este acuerdo hecho en _____ (Fecha) entre las siguientes personas: _____ (Nombre del empleador) y _____ (Nombre del Trabajador de Cuidados Directos)

FECHA DE INICIO

Este acuerdo comienza el _____ (Fecha) y puede ser terminado por cualquiera de las partes mediate un aviso razonable a la otra parte. Como Trabajador de Cuidados Directos, estoy consciente y de acuerdo en que mi trabajo está condicionado a la participación de mi Empleador el en Programa de Autogestión. Se que si mi Empleador termina su participación en el Programa de Autogestión mi empleo puede finalizar.

PROPÓSITO

El propósito de este acuerdo es:

- Establecer las expectativas claras sobre el apoyo necesario.
- Asegurar que ambas partes comprendan qué se espera y cuándo.
- Evitar malentendidos.

SERVICIOS A SER PRESTADOS POR EL DCW

Durante la vigencia de este Acuerdo, como el Trabajador de Cuidados Directos, yo deberé proporcionar apoyo a mi Empleador mediante el cumplimiento de las tareas descritas en este acuerdo y cualquier documento anexo.

Marque Todas las Opciones Pertinentes

Transporte. Llevar al participante a sus citas médicas, dentales, programas de día y otras citas o actividades
Notas:

Ayuda a Domicilio: Prestar servicios de asistencia personal. La asistencia personal incluye ayuda directa con actividades *de* la vida diaria - baño, vestido, comida, inodoro, movilidad. Esto también incluye ayuda con actividades fundamentales de la vida diaria - preparación de alimentos, manejo de medicinas, limpieza del hogar, lavado de ropa, etc.
Notas:

Ayuda a Domicilio: Prestar servicios de tareas domésticas. Esto incluye asistencia directa con actividades fundamentales de la vida diaria - preparación de alimentos, manejo de medicinas, limpieza del hogar, lavado de ropa, etc. Incluye también tareas que pueden necesitarse de manera estacional o tras algún evento - limpieza de ventanas, limpieza de alfombras, tapetes, cortinas, etc.
Notas:

Calendario y Compensación

El empleador fija el pago por hora, las horas y las jornadas. Este pago es antes de impuestos. Una forma W-2 le será emitida.

Calendario de Pagos: Se pagará de manera quincenal los días 15 y 30 de cada mes. Las hojas de control de horas deben presentarse de acuerdo al calendario estipulado.

Jornada de Trabajo: Entiendo que mi empleador puede solicitar cambios a mis jornadas de trabajo en función de sus necesidades personales, un cambio en el nivel de cuidados, un cambio en otra actividad agendada, etc. Entiendo que puedo solicitar ajustes o tiempo libre por vacaciones u otras circunstancias, tales como enfermedad. Mi empleador me informará lo que espera de mi en relación a estas solicitudes.

Aceptación del Trabajador de Cuidados Directos (El Trabajador de Cuidados Directos debe poner sus iniciales en casa afirmación)

_ Acuerdo asistir a mi Empleador a mantener la documentación y registros requeridos por mi Empleador y/o Administrador del Programa/agencias.

_ Acuerdo completar toda la papelería necesaria para deducciones de nómina.

_ Acuerdo participar en todas las juntas que me solicite mi Empleador

_ Entiendo que este empleo es “a voluntad” (at will). Esto significa que el empleador o yo podemos terminar la relación laboral en cualquier momento. Mi Empleador no puede terminar la relación laboral en base a mi raza, religión, sexo, discapacidad u otro estatus protegido bajo la ley federal o estatal. Estoy de acuerdo en presentar mi renuncia con el mayor plazo posible a mi Empleador si decido terminar el empleo.

_ Entiendo y reconozco que la persona mencionada anteriormente es mi Empleador. Entiendo que no soy empleado de PAS. PAS es el Agente Fiscal de los fondos del programa de Autogestión utilizados para pagarme.

_ Entiendo que no puedo comenzar a prestar mis servicios o presentar tiempos hasta que reciba una fecha de inicio. Entiendo que cualquier trabajo realizado antes de mi fecha oficial de inicio no será remunerado.

_ Entiendo que solo puedo ser pagado por horas autorizadas y presupuestadas por semana.

_ Entiendo que no seré pagado por horas no reportadas, no aprovadas por mi empleador, o no autorizadas.

_ Firmando al calce (siguiente hoja), el Trabajador de Cuidados Directos reconoce comprender cada una de las afirmaciones anteriores.

Aceptación del Empleador (El Empleador debe poner sus iniciales en cada afirmación)

_ Proporcionaré al Agente Fiscal los documentos necesarios para asegurar el pago oportuno de mi empleado.

_ Proporcionaré retroalimentación a mi Empleado sobre su desempeño. Esta retroalimentación se enfocará en asegurar que esté recibiendo ayuda de calidad.

_ Entiendo que soy responsable de establecer los horarios de trabajo de mi empleado.

_ Entiendo que no puedo establecer jornadas de trabajo por mas horas de las aprobadas en mi presupuesto.

_ Acepto revisar y firmar las hojas de reportes de horas de manera puntual.

_ Acepto proveer entrenamiento sobre el trabajo y dar retroalimentación a mi empleado.
Firmando al calce, el empleador reconoce comprender cada una de las afirmaciones anteriores.

Participante del Programa/Empleador	Fecha
Trabajador de Cuidados Directos/Empleado	Fecha

Acuerdo Muestra entre el Participante y el Trabajador de Cuidados Directos

_____ ha sido contratado por _____

Trabajador de Cuidados Directos (Empleado)* Participante (Empleador)*

El Trabajador de Cuidados Directos (Empleado) brindará servicios de cuidados a través del programa de servicios de autogestión al Participante (Empleador). Personal Accounting Services (PAS) ha sido elegido para ayudar al Participante (Empleador) con tareas administrativas, configuración de inscripción, y servicios de nómina.

COMO TRABAJADOR DE CUIDADOS DIRECTOS, ACEPTO:

- Llenar todos los documentos requeridos para ser empleado de un miembro fiscal, mi empleador.
- No comenzar a trabajar hasta que todos los documentos requeridos por PAS hayan sido completados, entregados, procesados y aprobados. Una vez aprobados, seré informado sobre la fecha de inicio por PAS o la organización gestora de cuidados.
- Ayudar a corregir cualquier error que ocurra al procesar la nómina.
- Trabajar con el Participante para proveer los mejores cuidados y obtener los mejores resultados posibles.
- Mantenerme dentro de los lineamientos de las horas trabajadas y tareas autorizadas.
- Seguir los requerimientos de HIPPA y de confidencialidad.
- Seguir los estándares de cuidados y realizar todas las tareas laborales de manera segura.
- Reportes de horas correctos. No hacer esto puede resultar en un reporte de fraude y/o abuso.
- Seguir los lineamientos de EVV (Verificación Electrónica de Visitas) si aplican al Participante (Empleador) que estoy apoyando.

- Reportar al Gestor de Cuidados del Participante cualquier inquietud sobre la seguridad, salud o bienestar de la persona que cuido.
- Reportar cargos actuales o alegaciones pendientes de abuso o negligencia al Gestor de Cuidados del Participante o Lori Knapp Choice.
- Reportar cualquier convicción que suceda después de mi fecha de inicio al Participante y PAS.
- Reportar lesiones laborales dentro de un periodo de 24 horas a PAS al 844.534.7225
- Informar a Lori Knapp Choice si no trabajo en un plazo de 60 días.
- Informar y enviar la forma actualizada a PAS sobre cualquier cambio de domicilio.
- Informar y enviar la forma actualizada a PAS sobre cualquier cambio en mi cuenta de depósito directo (la información de depósito directo no será actualizada sin una forma completa archivada). Los cambios a la información de depósito directo deben hacerse cinco días laborales antes de la fecha de pago.
- Informar y enviar la forma actualizada a PAS sobre cualquier cambio a mis deducciones estatales o federales. Esto requerirá que se llene una forma W4 o WT4 actualizada.
- Informar y enviar una forma actualizada a PAS si cambia mi nombre.

Acuerdo Muestra entre el Participante y el Trabajador de Cuidados Directos

Entiendo que soy empleado de _____

Nombre del Participante (Empleador)

Entiendo que mi hoja de control de horas debe presentarse de acuerdo al Reporte de Tiempo y Calendario de Pago provisto. La presentación extemporánea de hojas de control de horas y el no utilizar el sistema EVV correctamente (si es relevante para su puesto), puede retrasar el pago hasta la siguiente nómina. No utilizar el EVV (si aplica) puede generar baja de SDS FEA.

Entiendo que PAS no es responsable de pagar por servicios prestados al Participante que no hayan sido aprobados, por trabajar más horas de las aprobadas por el fuente de fondos, o si el Participante deja de ser elegible para los servicios de este programa. **Ejemplo:** Un participante es hospitalizado o ingresado en una residencia por en periodo de tiempo.

Entiendo que si no hay persona designada en la forma de autorización del Participante de PAS para firmar las hojas de control de horas en el caso de muerte o incapacidad del Participante, tendré que esperar a ser pagado hasta que una persona sea designada legalmente para hacerlo.

Entiendo que el Participante es responsable por todas las acciones de empleo que pueden incluir orientación, entrenamiento, supervisión, acciones disciplinarias, despido, gestión, y otras funciones relacionadas con el Participante (Empleador)

Básicos para Trabajadores de Cuidados Directos Entiendo que PAS NO es mi empleador, sino que provee servicios de nómina y administrativos al Participante. Si tengo dudas de empleo, debo discutirlas con el Participante.

_____ _____

Firma del Trabajador de Cuidados Directos (Empleado) Fecha

_____ _____

Firma del Participante (Empleador) Fecha





Lori Knapp CHOICE™

Part of the AssuranceSD Family

Estamos localizados de Prairie du Chien y damos servicio a todo el estado de Wisconsin. Nuestra información de contacto está aquí abajo.

106 S. Beaumont Rd.
Prairie du Chien, WI 53821

Local Phone: 608-326-0434
Toll Free: 844-534-7225

info@loriknappchoice.com

LoriKnappChoice.com

© 2026 All Rights Reserved | Lori Knapp Choice™