

**Estado de Virginia**  
**Departamento de Servicios de Asistencia Médica**  
**Oficina de Vida Comunitaria**

*Servicios Dirigidos por el Consumidor*  
***MANUAL DEL EMPLEADOR REGISTRADO***



# ÍNDICE

CAPÍTULO UNO: INTRODUCCIÓN.....	4
TERMINOLOGÍA.....	5
BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR.....	5
¿QUIÉN CALIFICA PARA LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR?.....	5
PLAN DE APOYO SECUNDARIO.....	6
PROGRAMA DE CUIDADOS ADMINISTRADOS PLUS (CCC PLUS).....	6
¿QUÉ SERVICIOS PUEDEN SER DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR?.....	7
SERVICIOS EXCLUIDOS DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR.....	8
CAPÍTULO DOS: ELECCIÓN DE SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR.....	9
LA FUNCIÓN DEL EMPLEADOR REGISTRADO (EOR).....	9
LA FUNCIÓN DEL FACILITADOR DE SERVICIOS (SF).....	10
LA FUNCIÓN DEL AGENTE FISCAL/EMPLEADOR (F/EA).....	11
LA FUNCIÓN DEL ASISTENTE.....	11
PASOS DEL PROCESO – EXPECTATIVAS LABORALES PARA EL EOR.....	12
CAPÍTULO TRES: DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES INDIVIDUALES Y EL PLAN DE SERVICIO.....	15
EL PLAN DE SERVICIO.....	15
AUTORIZACIÓN DE SERVICIO.....	16
CAPÍTULO CUATRO: RESPONSABILIDADES DE SER UN EMPLEADOR.....	17
RESPONSABILIDADES COMO EMPLEADOR REGISTRADO (EOR).....	17
AGENTE (F/EA).....	18
RESPONSABILIDADES DEL EOR RELACIONADAS CON LOS ASISTENTES.....	18
RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON EL PAGO DEL ASISTENTE.....	19
CAPÍTULO CINCO: CONTRATACION DEL ASISTENTE.....	22

¿QUIÉN PUEDE SER UN ASISTENTE? .....	22
DESCRIPCIONES DE TRABAJO DEL ASISTENTE.....	23
ANUNCIO DE LA POSICIÓN DE ASISTENTE .....	24
EVALUACION DE LOS SOLICITANTES Y AGENDA DE ENTREVISTAS .....	25
ENTREVISTAS A SOLICITANTES.....	25
EJEMPLO DE PREGUNTAS PARA HACER EN UNA ENTREVISTA .....	26
TOMA DE DECISION SOBRE UN SOLICITANTE.....	28
TAREAS NECESARIAS AL CONTRATAR UN ASISTENTE.....	28
REVISIÓN DE ANTECEDENTES .....	29
PRUEBAS DE TUBERCULOSIS (TB).....	29
CAPÍTULO SEIS: FUNCIONES DIARIAS DEL EMPLEADOR .....	30
MANTENENIMIENTO DE REGISTROS .....	30
FORMACIÓN DE NUEVOS ASISTENTES.....	30
FORMULARIO DE DOCUMENTACIÓN DEL ASISTENTE CD.....	32
PROCESO PARA REPORTAR LAS HORAS DE TRABAJO .....	33
EVALUACIONES DE TRABAJO .....	34
COMUNICACIÓN CON EL ASISTENTE .....	34
SEGURIDAD Y PRECAUCIONES UNIVERSALES .....	35
ACCIDENTES EN EL TRABAJO.....	36
CAPÍTULO SIETE: LA RELACIÓN EMPLEADOR-EMPLEADO .....	37
EXPECTATIVAS DE ACTUACIÓN DEL ASISTENTE.....	37
DESPIDO DE UN ASISTENTE .....	38
NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN DE EMPLEO.....	38
FINANCIAMIENTO DE UN NUEVO ASISTENTE.....	38
ABUSO, NEGLIGENCIA O EXPLOTACIÓN .....	39
FRAUDE Y ABUSO.....	40
APÉNDICE A: RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONTACTOS .....	41
APÉNDICE B: DEFINICIONES UTILIZADAS EN LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR .....	43
APÉNDICE C: MUESTRA DE FORMULARIOS .....	47

MUESTRA DE FORMULARIO DEL ASISTENTE .....	47
MUESTRA DE DESCRIPCIÓN DE TRABAJO PARA UN ASISTENTE .....	49
ACUERDO DE SERVICIO ENTRE EL ASISTENTE Y EL PROVEEDOR DE FACILITACIÓN DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR. DMAS-486.....	50
FORMULARIO DE DOCUMENTACIÓN DEL ASISTENTE DE SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR DMAS-487 .....	52
FORMULARIO DE FORMACIÓN INTEGRAL INDIVIDUAL DIRIGIDO POR EL CONSUMIDOR. DMAS-488.....	54
SELECCIÓN INDIVIDUAL DE SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR. DMAS 489 ...	56

## CAPÍTULO UNO: INTRODUCCIÓN

Los servicios dirigidos por el consumidor (CD, por sus siglas en inglés) son servicios de apoyo que son necesarios para que una persona permanezca en su hogar, o regrese a él en vez de ingresar a una institución. Los servicios pueden incluir asistencia para bañarse, vestirse, asearse, transportarse y ayuda nutricional necesaria para que los consumidores se mantengan en sus propios hogares o en la comunidad. Los servicios también pueden incluir servicios de supervisión y de relevo.

La decisión de usar servicios dirigidos por el consumidor significa que la persona, o alguien que la persona escoja, será el empleador de los asistentes de proporcionar los apoyos y servicios en lugar de una agencia de cuidado dirigido.

Este Manual de Empleador Registrado (EOR, por sus siglas en inglés) de Servicios Dirigidos por el Consumidor proporciona información acerca de las responsabilidades y beneficios que vienen con la dirección del consumidor, incluyendo la contratación, supervisión, y, si es necesario, el despido de los asistentes que proporcionan los servicios CD a la persona.

**Los servicios CD están disponibles en las siguientes exenciones, beneficios y programa de Medicaid de Virginia:**

- 1) Exención del Programa de Cuidados Administrados Plus (CCC Plus)**
- 2) Exención de Vida Comunitaria (CL, por sus siglas en inglés)**
- 3) Exención de Apoyos para Familia y Persona (FIS)**
- 4) Beneficio de EPSDT (Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento)**
- 5) Programa Medicaid Works**

**NOTA:** Ni el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, por sus siglas en inglés), ni el agente fiscal empleador (F/EA, por sus siglas en inglés) emplea al asistente; la persona recibiendo los servicios CD o su persona designada es el empleador registrado (EOR, por sus siglas en inglés). Por favor revise y utilice como referencia este manual para cumplir con las responsabilidades de un EOR. El índice guiará al empleador a través de este manual de EOR.



*La persona recibiendo los servicios de CD (o su persona designada) es el empleador. En este manual, "persona" es la persona recibiendo servicios, con el apoyo de otros según sea necesario.*

## TERMINOLOGÍA

- **Empleador Registrado (EOR, por sus siglas en inglés)** – Es la persona que desempeña la función de empleador en el modelo dirigido por el consumidor. El EOR puede ser la persona que recibe los servicios u otro individuo (a) designado por la persona.
- **Persona** – Es la persona que recibe la exención de servicios/apoyos de Medicaid.
- **Facilitador de Servicios (SF, por sus siglas en inglés)** – Es el proveedor responsable de asistir a la persona/EOR con el paquete del empleador, contratando a un asistente, y con la coordinación de otros servicios relacionados a los CD.
- **Agente Fiscal/Empleador (F/EA, por sus siglas en inglés)** – Es el contratista de DMAS o de una MCO que maneja los pagos del asistente por los servicios CD en representación del EOR.
- **Asistente** – Es la persona contratada para proporcionar el cuidado o los apoyos dirigidos por el consumidor.

## BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR

- Mayor flexibilidad
- Adaptación a las necesidades y preferencias de la persona
- Responsabilidad para reclutar, contratar, emplear, entrenar y despedir asistentes
- Control de las decisiones del empleo
- Mayor oportunidad de escoger al asistente que proporciona los servicios

## ¿QUIÉN CALIFICA PARA LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR?

Las personas deben calificar para Medicaid para recibir el servicio de exención de Medicaid. Los departamentos locales de servicios sociales determinan la elegibilidad de Medicaid. Si aún no está inscrito en un programa de Medicaid que ofrezca servicios CD, la página web de DMAS ofrece información que puede ser útil; el enlace a la página web es: <http://www.dmas.virginia.gov/#/longtermwaivers>.

- ✓ Los servicios CD están disponibles en las siguientes exenciones, beneficios, o programa:
- ✓ Exención del Programa de Cuidados Administrados Plus (CCC Plus)
- ✓ Exención de Vida Comunitaria (CL)
- ✓ Exención de Apoyos Familiares e Individuales (FIS)
- ✓ Beneficio EPSDT (Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento)
- ✓ Programa Medicaid Works

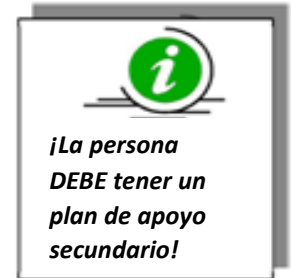
Una persona puede no calificar para servicios CD si existe cualquiera de las siguientes circunstancias:

- ✓ Se determina que él o ella no pueden ser el empleador, y nadie más puede asumir esta función,
- ✓ La persona desea servicios CD, pero no puede garantizar su salud y seguridad o desarrollar un plan de apoyo secundario, o
- ✓ La persona necesita medicamentos o cuidados de enfermería especializados, o tiene condiciones médicas o de comportamiento que no pueden ser atendidas mediante los servicios CD .

Para las personas que no califican para los servicios CD, puede haber servicios dirigidos por la agencia. Lo mencionado anteriormente será revisado durante el proceso de evaluación de LTSS y periódicamente por el SF (Facilitador de Servicios), administrador del caso, coordinador de apoyo, DMAS y/o su agente autorizado.

## PLAN DE APOYO SECUNDARIO

La persona que recibe los servicios CD debe tener un plan de apoyo secundario en el caso de que el asistente CD no pueda ir a trabajar, por lo que la persona no se queda sin alguien para desempeñar las funciones que el asistente usualmente realiza. La persona puede escoger a un familiar, vecino, amigo, o empleado remunerado que esté dispuesto y disponible para ayudarlo cuando sea necesario como plan de apoyo secundario. La persona debe mantener una lista con nombres, números telefónicos, y horarios en que las personas estén disponibles para trabajar como apoyo secundario.



Las personas que no tienen un plan de apoyo secundario no califican para los servicios CD o para las exenciones de Medicaid hasta que hayan desarrollado un plan de apoyo secundario. El SF, el administrador del caso, o el coordinador de apoyo no pueden ser el apoyo secundario de la persona.

## PROGRAMA DE CUIDADOS ADMINISTRADOS PLUS (CCC PLUS)

Las personas inscritas en el programa de Cuidados Administrados Plus (CCC Plus) califican para recibir servicios CD mientras estén inscritos en el programa de exención CCC Plus, el beneficio EPSDT, o el programa Medicaid Works, a través de su Organización de Atención Administrada (MCO). Las MCO son comúnmente referidas como planes de salud. Las personas continuarán trabajando con el SF y tendrán el recurso adicional de un coordinador de cuidado asignado por el plan de salud para garantizar que se satisfagan las necesidades de la persona.

La función del SF puede ser levemente distinta a la descripción de este manual; si los EOR tienen preguntas, deben tratarlas con el coordinador de cuidado de la MCO de la persona o llamar al número del reverso de la tarjeta de identificación del programa CCC Plus.

Todas las personas inscritas en el programa CCC Plus reciben el mismo nivel de apoyos y servicios necesarios que aquellas personas que no están inscritas en el programa CCC Plus. La MCO de CCC Plus es responsable de la autorización de los servicios según el plan de servicio desarrollado por el coordinador de cuidado, el EOR y el SF.

**Cada MCO contrata con un F/EA para los servicios CD de la siguiente manera:**

Aetna Better Health of Virginia – Public Partnerships, LLC  
Anthem HealthKeepers Plus – Public Partnerships, LLC  
Magellan Complete Care of Virginia – ACCESS\$ Financial Management Solutions  
Optima Health Community Care – Public Partnerships, LLC  
United Healthcare – Public Partnerships, LLC  
Virginia Premier Elite Plus – Consumer Direct Care Network (CDCN)

## **¿QUÉ SERVICIOS PUEDEN SER DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR?**

**Servicios de compañía** están disponibles solamente para mayores de 18 años con exención de CL y FIS. No está disponible en la exención de CCC Plus, el beneficio EPSDT, o Medicaid Works. Los servicios de compañía se definen como asistencia a personas adultas con la limpieza del hogar, compras y actividades en la comunidad.

**Servicios de asistencia personal** ayudan a las personas en sus actividades de la vida diaria (ADLs, por sus siglas en inglés), como vestirse, ducharse, asearse, comer y asistencia con la autoadministración de medicamentos. También se pueden utilizar para asistir a las personas con sus ADLs en el trabajo y en otros lugares de la comunidad. Este servicio está disponible en las exenciones de CCC Plus, CL y FIS, Medicaid Works y en el beneficio de EPSDT.

**Servicios de relevo** proporcionan asistencia y apoyo a las personas que proporcionan al cuidador principal no remunerado (por ejemplo, un miembro de la familia) tiempo para hacer las cosas que necesitan hacer por sí mismos o por otros miembros de la familia. Un asistente de relevo asiste a la persona en el hogar y en la comunidad en las tareas en las que la familia/cuidador, normalmente ayuda, dándole a la familia/cuidador el tiempo libre necesario.

NOTA: Un asistente no puede proporcionar servicios de relevo calificados. Servicios de relevo calificados se refieren a trabajos calificados de enfermería temporales que DEBEN ser realizados sólo por un Enfermero(a) con Licencia para Practicar (LPN, por sus siglas en inglés) o un Enfermero(a) Registrado (RN, por sus siglas en inglés) para el alivio del cuidador principal no remunerado que normalmente proporciona el cuidado. Los servicios de relevo generales que no requieren de LPN o RN están disponibles en las exenciones de CCC Plus, CL y FIS. Los servicios de relevo no están disponibles en EPSDT o Medicaid Works.



## **SERVICIOS EXCLUIDOS DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR**

Los servicios CD del asistente no incluyen servicios de enfermería, a menos que éstos estén proporcionando tareas de cuidado de salud que la persona normalmente realizaría por sí misma, pero no puede hacerlas debido a una discapacidad. La persona con la exención debe estar disponible para supervisar y dirigir a su asistente CD en la realización de las tareas. Algunos ejemplos pueden ser ayudar a la persona a que tome sus medicamentos o poner vendajes secos en heridas.

Si el asistente proporciona servicios de enfermería que no están dirigidos y supervisados por la persona y no es una tarea que normalmente no realizaría la persona durante el tiempo que Medicaid paga por el servicio, la persona puede ser retirada de los servicios CD. Si hay preguntas sobre lo que se considera un servicio de enfermería, hable con el SF. Los asistentes no están capacitados, ni autorizados para proporcionar servicios de enfermería.

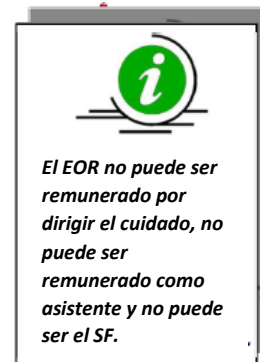
La persona puede tener necesidad de servicios de enfermería calificados y recibir servicios CD si el servicio de enfermería calificado es otorgado por un proveedor que no es de Medicaid o por un cuidador no remunerado, son realizados por la persona, o son prestados a través de enfermería calificada o un beneficio de servicios médicos domiciliarios de Medicaid.

## CAPÍTULO DOS: ELECCIÓN DE SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR

### LA FUNCIÓN DEL EMPLEADOR REGISTRADO (EOR)

Por cada persona que recibe servicios CD, debe haber un EOR (Empleador Registrado). Esta persona es considerada el empleador de los asistentes que proporcionan servicios de cuidado/apoyos a la persona. Un EOR debe tener al menos 18 años de edad. Un padre u otra parte responsable debe actuar como el EOR de un menor de 18 años de edad. En muchos casos, el EOR es la persona que está recibiendo los servicios. En otros casos, el EOR es alguien designado por la persona recibiendo los servicios para que actúe como el empleador. El EOR únicamente puede servir en representación de una persona. La única excepción en la que un EOR puede servir a varias personas es cuando las personas recibiendo los servicios CD residen en el mismo domicilio. El EOR es la persona que firmará documentos de impuestos, administrará los asistentes y firmará los reportes de horas de trabajo.

**NOTA: El EOR no puede ser remunerado como cuidador directo, no puede ser remunerado como asistente y no puede ser el SF.**



#### Las tareas del EOR incluyen:

- ✓ Reclutar, entrevistar, contratar, entrenar, dirigir y supervisar a todos los asistentes;
- ✓ Despedir a un asistente, si fuera necesario;
- ✓ Hacer agendas y tareas que deben ser completadas por cada asistente;
- ✓ Administrar y evaluar el trabajo de cada asistente;
- ✓ Llevar el registro de los servicios prestados por el asistente; y
- ✓ Establecer un sistema para firmar y entregar las entradas de turno de trabajo al F/EA de manera oportuna.

A lo largo de este manual, el EOR es entendido como si él o ella fuera la persona recibiendo los servicios; sin embargo, el EOR puede ser también el representante de la persona.

## LA FUNCIÓN DEL FACILITADOR DE SERVICIOS (SF)

El Facilitador de Servicios (SF) es quien apoya a la persona en los servicios dirigidos por el consumidor. El SF entrena al EOR en las responsabilidades de ser un empleador y cómo dirigir a los asistentes.

### La función del SF es:

- ✓ Asegurar que la persona adquiera los servicios necesarios.
- ✓ Desarrollar el plan de servicio con la persona y el EOR.
- ✓ Proporcionar al agente fiscal/empleador los formularios apropiados para iniciar el proceso para establecer el EOR.
- ✓ Revisar este manual con el EOR.
- ✓ Enviar las solicitudes de autorización de servicio para servicios CD al contratista correspondiente de autorización de servicio.
- ✓ Entrenar al EOR en las tareas de empleador requeridas.
- ✓ Documentar servicios según sea requerido por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS).
- ✓ Asistir al EOR cuando complete la documentación para el Agente Fiscal/Empleador.
- ✓ Realizar las visitas de rutina y reevaluación requeridas.
- ✓ Realizar el proceso de revisión anual de nivel de cuidado.

Las personas pueden dirigir sus inquietudes y preguntas del empleador a su SF en cualquier momento. El SF **debe** estar inscrito como proveedor de Medicaid para dar servicios de facilitación. Para ver la lista vigente de los Facilitadores de Servicios inscritos en el Medicaid de Virginia, visite el portal de Medicaid de Virginia : <https://www.virginiamedicaid.dmas.virginia.gov/wps/portal/searchforproviders>

### El Facilitador de Servicios **no puede** ser:

- ✓ La persona recibiendo los servicios;
- ✓ El esposo (a) de la persona;
- ✓ El padre de la persona (si la persona es menor de edad); o
- ✓ El EOR.

## LA FUNCIÓN DEL AGENTE FISCAL/EMPLEADOR (F/EA)

El agente fiscal/empleador (F/EA) realiza actividades de pago de salarios en representación del EOR. Esto permite a la persona utilizar fondos de exención para contratar y pagar asistentes. DMAS contrata al F/EA para asegurar que los pagos al asistente se basen en la autorización de servicio aprobado que documenta el número de horas y servicios y los reportes de horas de trabajo aprobados por el EOR. El F/EA mantiene el registro de pagos y da seguimiento a todas las reglas fiscales en representación del EOR. **DMAS, el SF y el F/EA no emplean al asistente(s); el EOR emplea al asistente(s).**



*El agente fiscal empleador paga a los asistentes en representación de la persona. El EOR es el empleador.*

El F/EA es responsable de:

- ✓ Administración de los paquetes de inscripción
- ✓ Ayudar al EOR y los asistentes con el proceso de inscripción
- ✓ Procesar los documentos de empleo del asistente y los relacionados con impuestos
- ✓ Procesamiento de pago de salarios y emisión de cheques de pago para los asistentes cada dos semanas con el recibo de los reportes de horas de trabajo firmados por los servicios aprobados del DMAS
- ✓ Cálculo, retención, y depósitos de los impuestos federales y estatales, Medicare, Seguro Social e impuestos de desempleo de los asistentes para mantener el cumplimiento tributario.
- ✓ Completar la revisión de antecedentes criminales de cada asistente.
- ✓ Enviar, de forma mensual, trimestral y anual, los formularios y depósitos de impuestos a las agencias federales y estatales.
- ✓ Emitir las declaraciones W-2 a cada asistente cada mes de Enero
- ✓ Proporcionar reportes trimestrales a los EOR mostrando los servicios usados y sobrantes
- ✓ Responder todas las preguntas que los EORs y los asistentes tienen sobre pagos de salarios y servicios.

**NOTA:** Refiérase al Apéndice A, Página 41 de este manual para la información de contacto vigente del F/EA y los links a sus portales de internet.

## LA FUNCIÓN DEL ASISTENTE

El asistente es quien proporciona servicios CD a la persona. El asistente es contratado por el EOR para proporcionar asistencia personal CD, servicios de relevo, o servicios de compañía a la persona. El asistente proporciona los servicios que son autorizados por DMAS o su agente de servicio autorizado designado.

El asistente debe tener el conocimiento, destrezas y habilidades para desarrollar sus funciones y las tareas necesarias para asistir a la persona que está recibiendo los servicios. Refiérase al Capítulo Cinco de este manual para más información relacionada a los requisitos del asistente.

Ciertas personas tienen prohibido servir como asistentes. El asistente no puede ser el padre si quien recibe el servicio es un menor de edad, o el esposo (a) de la persona. Los servicios de compañía no deberán ser facilitados por proveedores de cuidados de crianza para adultos ni por otros cuidadores remunerados viviendo bajo el mismo techo que la persona.

El asistente debe pasar una revisión de antecedentes criminales a través de la Policía Estatal de Virginia y una revisión de antecedentes de los servicios de protección para menores si están proporcionando cuidado a un menor de edad. Refiérase al Capítulo Cinco de este manual para información más detallada.

## **PASOS DEL PROCESO – EXPECTATIVAS LABORALES PARA EL EOR**

### **SELECCIÓN DE SERVICIOS CD (DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR)**

La persona debe ser previamente evaluada e inscrita en la exención del CCC Plus, CL y FIS, ser determinada para una necesidad de cuidado personal a través de EPSDT, o calificar en la categoría de ayuda de Medicaid Works para poder escoger servicios CD. Cuando la persona escoge servicios CD o una combinación CD y servicios Dirigidos por Agencia (AD, por sus siglas en inglés), se le proporciona una lista de posibles facilitadores de servicios (SF). La persona selecciona un facilitador de servicio (SF) y entonces contacta al SF seleccionado directamente. Si el SF seleccionado está de acuerdo en proporcionar sus servicios, el SF realiza una visita a la persona.

### **VISITA INTEGRAL**

El SF se reúne personalmente con la persona y el EOR para la visita integral inicial y se asegura de que la persona califique para recibir los servicios CD. El SF revisa el Formulario de Selección Personal de Servicios Dirigidos por el Consumidor (DMAS-489) y el Formulario de Acuerdo de Servicio entre la persona y el Proveedor Facilitador de Servicios CD (DMAS-486). Estos formularios explican las responsabilidades de la persona, el EOR y el SF. Deben estar firmados y fechados por la persona/EOR y el SF antes de que la persona/EOR puedan empezar a emplear a un asistente en el servicio del programa. Las copias debe conservarlas el SF, y también es recomendable que el EOR mantenga copias de estos formularios. Las copias de estos dos formularios se encuentran en el Apéndice C de este manual.

Durante la visita integral, el SF hará preguntas acerca de las necesidades y preferencias de servicio y trabajará junto con la persona para desarrollar un plan de servicio centrado en la persona que abarque los tipos y cantidades de servicios que se necesitarán. Después de la visita, el SF enviará una solicitud de autorización de servicio (SA, por sus siglas en inglés) completa con toda la documentación necesaria a la entidad apropiada según el plan de servicio acordado. El SF contactará al F/EA para solicitarle un paquete de inscripción del empleador registrado de inscripción que se puede enviar por correo para que el individuo/EOR se inscriba en el F/EA. El F/EA también proporciona el paquete de inscripción en línea para descargarlo y completarlo.

## COMO COMPLETAR EL PAQUETE DE INSCRIPCIÓN DEL EMPLEADOR REGISTRADO DE VIRGINIA

El EOR debe inscribirse con el F/EA antes de que inicien los servicios. El EOR debe completar y devolver todos los formularios que se encuentran en el paquete de inscripción del empleador. El EOR debe enviar por correspondencia o por correo electrónico el paquete original completo al F/EA quien se asegura de que todas las reglas de empleo se están siguiendo para el pago de salario. Cuando el paquete ha sido procesado exitosamente por el F/EA, el EOR está listo para contratar un asistente.

## FORMACION EN GESTION DE EMPLEADORES

Dentro de los siete días de la visita integral inicial (o el mismo día) el SF debe formar al EOR en la contratación, supervisión, formación y despido de asistentes. Los temas específicos para la formación están documentados en el Formulario de Formación Integral Individual Dirigido por el Consumidor (DMAS-488). Este formulario debe ser completado por el SF durante la formación, y las firmas de la persona/EOR y del SF deben obtenerse después de la formación.

## CONTRATACION DE ASISTENTES

El EOR selecciona y contrata al asistente(s). El asistente debe completar el Formulario de Asistente que se encuentra en la página web del F/EA. Después de recibir el formulario, el F/EA enviará al EOR el “Paquete de Bienvenida de Empleo del Asistente” que el asistente deberá completar. Una vez que el paquete ha sido procesado exitosamente, el estado del asistente se considera “válido para recibir pagos” por el F/EA.

**IMPORTANTE:** El asistente no será remunerado por servicios prestados hasta que toda la información sea recibida y procesada por el F/EA y una autorización de servicio haya sido aprobada. Si el asistente comienza a proporcionar servicios antes de que la autorización de servicio sea aprobada y surge algún problema como que no sea aprobada la autorización de los servicios o se aprueban menos horas que las solicitadas, el asistente no será remunerado por las horas que fueron trabajadas más allá de las que fueron aprobadas. **Los asistentes no podrán ser remunerados con fondos de Medicaid durante el tiempo que la persona no califique para Medicaid, para la exención, beneficio o programa de Medicaid correspondiente, y esté autorizado por el DMAS o su agente contratista para proporcionar servicios CD.**

## TURNOS

El EOR debe formar al asistente y proporcionar comentarios, según corresponda, durante las entradas de turnos de trabajo. El asistente enviará el tiempo para que sea confirmado por el EOR utilizando la aplicación móvil Verificación de Visitas Electrónica (EVV, por sus siglas en inglés) o el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) proporcionado por el F/EA. El EOR y el asistente determinarán el mejor sistema para ingresar y aprobar las entradas de turnos de trabajo. Para asistencia o preguntas sobre cómo completar y enviar los turnos de tiempo de los asistentes, contacte a su F/EA o SF.

## NÓMINA DE SUELDOS

El F/EA paga al asistente en representación de la persona recibiendo servicios, menos los impuestos aplicables, deducciones de pago del paciente, y otras retenciones, si así corresponde. La persona recibiendo los servicios de exención es responsable de pagar la cantidad por la cantidad del pago del

paciente, si es necesario, directamente al asistente. La cantidad del pago del paciente se define con más detalle en el Capítulo Cuatro de este manual.

## **VISITAS DE SEGUIMIENTO DEL SF**

- Se recomienda que el SF visite a la persona al menos dos veces en los 60 días siguientes de la primera reunión integral para monitorear el proceso de servicios de empleo CD.
- El SF debe visitar al menos semestralmente si sólo se han prestado servicios de relevo o de compañía.
- El SF debe visitar a la persona una vez cada 30 a 90 días si se han prestado servicios de cuidado personal. El EOR y SF deben acordar la frecuencia de esas visitas. El SF también debe visitar con más frecuencia según sea necesario y/o solicitado por la persona.
- La persona o EOR pueden contactar al SF en cualquier momento si tienen preguntas.

## **REPORTES TRIMESTRALES DE SERVICIOS**

La persona revisa el *Reporte Trimestral de Servicios* prestado por el F/EA. Este es un reporte que proporciona información a la persona sobre el número de horas de servicio utilizadas, pago retenido del paciente, y cuánto se le ha pagado a cada empleado. Este reporte se enviará al EOR trimestralmente. Cualquier error detectado debe ser reportado inmediatamente al SF o al F/EA.

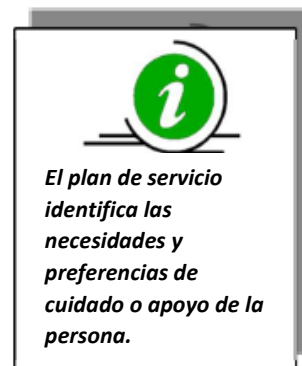
## CAPÍTULO TRES: DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES INDIVIDUALES Y EL PLAN DE SERVICIO

### EL PLAN DE SERVICIO

La planificación centrada en la persona se basa en una variedad de enfoques o herramientas para organizar y guiar la planificación de vida con personas, sus familias y amigos. Privilegiar la planificación centrada al individuo, asegura que el plan de servicio vaya más allá de la planificación del programa y considere el panorama completo de la vida del individuo. Además, con la planificación centrada en la persona, es la persona quien dirige el proceso de planificación de apoyo y servicio, con la ayuda del SF y otros familiares y amigos involucrados.

El plan de servicio identifica lo siguiente:

- Las necesidades y preferencias de cuidado de la persona,
- Tareas que el asistente va a realizar diariamente o según sea necesario,
- Los objetivos personales de la persona,
  
- La cantidad, frecuencia, duración y límite de los servicios,
  
- El tipo de proveedor para proporcionar cada servicio,
  
- Plan secundario y
- Apoyos formales e informales



La persona puede necesitar servicios CD a diferentes horas del día (Por ejemplo: algunas horas por la mañana y otras por la tarde). El plan de servicio debe mostrar qué actividades se realizarán durante cada periodo de tiempo. La persona puede tener dos asistentes distintos: uno por la mañana y otro por la tarde. También puede tener uno que trabaje ambos periodos. De todos modos, el número total de horas de servicios prestados deben ser documentados en el plan de servicio y autorizados por el contratista de autorización de servicio.

Como empleador del asistente, el EOR **debe** monitorear la entrega del plan de servicio y debe mantener una copia del plan de servicio en la casa. El pago sólo se puede hacer por los servicios de exención que están autorizados y documentados en el plan de servicio según se proporciona.



## AUTORIZACIÓN DE SERVICIO

Todos los servicios CD requieren de la autorización de servicio del DMAS o del agente designado. Actualmente, KEPRO es el agente responsable de procesar y autorizar los servicios solicitados de pago por servicio. El Departamento de Salud del Comportamiento y Servicios de Desarrollo (DBHDS, por sus siglas en inglés) es el responsable de procesar y autorizar las solicitudes de exención de CL y FIS. Los planes de salud son responsables de autorizar las solicitudes de servicio para aquellos que están en un plan de atención administrada.

El EOR trabaja con el SF para obtener la autorización de servicio antes de que puedan iniciarse. Una vez que el contratista de autorización de servicio complete la autorización, los servicios se reembolsarán hasta la fecha de inicio de la autorización aprobada. **Si el asistente comienza a proporcionar servicios antes de que la autorización de servicio sea aprobada y surge algún problema como que no sea aprobada la autorización de los servicios o se aprueban menos horas que las solicitadas, el asistente no será remunerado por las horas que fueron trabajadas más allá de las que fueron aprobadas. En este caso, la persona puede ser responsable de pagarle al asistente por horas no autorizadas o incorrectas.**

Las solicitudes de cambios al plan de servicio y autorizaciones deben ser enviadas por el SF. Se recomienda al EOR que contacte al SF o al administrador del caso cuando ocurran situaciones inusuales o se necesiten cambios en las horas y horarios de los servicios.

También es responsabilidad del SF asegurarse que las solicitudes anuales de renovaciones de servicio de autorización se completen y envíen al contratista de servicio de autorización apropiado con anticipación para evitar cualquier interrupción en el servicio o retrasos en el pago al asistente.

## **CAPÍTULO CUATRO: RESPONSABILIDADES DE SER UN EMPLEADOR**

### **RESPONSABILIDADES COMO EMPLEADOR REGISTRADO (EOR)**

El EOR, como empleador, incurre en todas las responsabilidades del empleador cuando selecciona los servicios CD. Es importante que el EOR comprenda todo lo que se requiere de un empleador.

**Elegibilidad:** La persona recibiendo servicios debe calificar para los servicios de Medicaid y debe estar inscrita en una de las exenciones, beneficios o programas de Virginia que permiten los servicios CD para que el asistente reciba el pago de Medicaid por los servicios prestados. Si se cancela su elegibilidad, el EOR podría ser responsable del pago de los servicios prestados durante el período de ilegibilidad.

**Plan de Servicio:** Como empleador del asistente, el EOR debe acordar trabajar con el SF para desarrollar un plan de servicio delineando las tareas y actividades de la vida diaria que la persona desea que el asistente realice. Este plan será escrito y estará disponible para el asistente para guiar los apoyos y servicios que la persona desea que el asistente realice.

**Plan secundario:** Se debe establecer un plan secundario para cubrir circunstancias imprevistas: cuando el asistente no puede presentarse a trabajar por enfermedad o por vacaciones programadas, días festivos, etc... El plan secundario puede ser un miembro de la familia, un amigo, vecino u otro empleado remunerado disponible para asistir cuando se le necesite.

**Documentación:** El EOR debe mantener un registro que incluya el plan de servicio, los formularios del asistente, documentación de prueba de tuberculosis (TB, por sus siglas en inglés), si es necesario, y cualquier otra información relevante para ser un EOR de servicios CD.

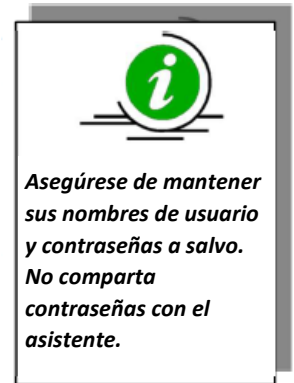
**Revisiones del DMAS:** El EOR deberá estar de acuerdo en estar disponible para cualquier revisión o auditoría del DMAS. El EOR debe proporcionar documentación, a solicitud del DMAS o de los planes de salud, para propósitos de auditoría.

## AGENTE (F/EA)

**Paquetes de inscripción:** Estos formularios deben ser completados y devueltos al F/EA para su procesamiento. Es responsabilidad del EOR asegurarse que los paquetes se envíen al F/EA antes de que el asistente empiece a trabajar. El EOR debe completar todos los formularios necesarios que se encuentran en el Paquete de Inscripción del Empleador Registrado y el asistente debe completar toda la información necesaria del empleado en el *Paquete de Bienvenida de Empleo del Asistente*.

**Impuestos:** El F/EA archivaré y retendrá todos los correspondientes impuestos federales y estatales del empleador en nombre del EOR por los servicios CD.

**Revisión de antecedentes criminales:** El F/EA solicitará la revisión de antecedentes criminales requerida. Si la revisión de antecedentes criminales muestra que el asistente ha sido condenado por haber cometido un delito privativo de derechos, o el asistente tiene un hallazgo justificado en el Registro Central del Servicios de Protección de Menores (CPS, por sus siglas en inglés) (si la persona es menor de edad), el EOR tiene prohibido contratar o continuar empleando al asistente.



## RESPONSABILIDADES DEL EOR RELACIONADAS CON LOS ASISTENTES

**Formación:** El EOR debe formar y orientar al asistente en la prestación de los servicios autorizados descritos en el plan de servicio.

**Horario:** El EOR establecerá un horario de mutuo acuerdo con el asistente. Las horas deben trabajarse de acuerdo con el plan de servicio y autorización aprobados de la persona. El EOR y el asistente son responsables, ambos, de proporcionar las notificaciones adecuadas de cambio de horario del asistente. El asistente debe notificar al EOR lo más pronto posible en caso de enfermedad, urgencia u otra instancia que impida que el asistente llegue al trabajo o llegue tarde. Esto permitirá al EOR tener suficiente tiempo para coordinar la asistencia de otra persona.

**Equipamiento/Suministros:** El EOR debe proporcionar cualquier equipo y suministros de seguridad necesarios para proporcionar cuidados. (Por ejemplo: el empleador proporcionará guantes si se manipula sangre u otros fluidos corporales). Las recomendaciones relacionadas con artículos desechables están basadas en las guías de precaución universales vigentes del Centro de Control y Prevención de Enfermedades en: [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov). Ejemplos de artículos desechables pueden incluir guantes médicos desechables no esterilizados, batas de aislamiento, y protección facial como máscaras, protección facial o gafas protectoras. Encuentre más información acerca de precauciones universales en el Capítulo Seis de este manual.

**Nota:** Medicaid puede pagar por guantes protectores en algunas circunstancias que incluyan el contacto con sangre u otro fluido corporal. Se puede acceder a los suministros médicos a través de un proveedor de equipo y suministros médicos duraderos que esté inscrito en Medicaid. Solicite ayuda al SF, si es necesario.

## RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON EL PAGO DEL ASISTENTE

**Reportes de horas de trabajo:** Los métodos aprobados para los reportes de horas de trabajo deben ser completados debidamente y firmados/aprobados por ambos, el EOR y el asistente después de que se haya completado el trabajo. Las horas registradas en los reportes de horas de trabajo no pueden exceder del número de horas autorizadas o de autorización de servicio aprobado. Los métodos aprobados son proporcionados por el F/EA y cumplen con los requisitos federales de EVV. Para preguntas e instrucciones sobre cómo completar las entradas de turnos de trabajo con EVV, por favor contacte su F/EA o SF para obtener asistencia.

Se deben seguir los siguientes requisitos para la presentación adecuada de los reportes de horas de trabajo:

- ✓ Es responsabilidad del EOR verificar las horas de trabajo reportadas por el asistente, así como asegurarse de que los reportes de horas de trabajo sean correctos y estén completos antes de ser enviados.
- ✓ Los reportes de horas de trabajo pueden ser ingresados electrónicamente en la aplicación móvil o en el sistema interactivo de respuesta de voz a través de un teléfono disponible del F/EA .
- ✓ Las entradas de horas quincenales deben ser firmadas, fechadas (mes, día, año) y aprobadas por ambos, el EOR y el asistente, después de que el trabajo se haya completado. La firma puede ser capturada electrónica o verbalmente.
- ✓ Las horas registradas en las entradas de tiempo no podrán exceder el número de horas autorizadas o en el servicio de autorización aprobado.
- ✓ Es responsabilidad del EOR aprobar las entradas de tiempo en los dos días hábiles siguientes al final del período de pago.
- ✓ Cualquier entrada de tiempo registrada antes del final del período de pago no se pagará hasta que se complete el período de tiempo.
- ✓ Las entradas de tiempo incorrectas serán “denegadas” o “pendientes” y el asistente no será remunerado hasta que se resuelvan todas las cuestiones.

**IMPORTANTE:** El EOR no debe compartir nombres de usuario y contraseñas con los asistentes. Hacerlo podría permitir que el asistente envíe y apruebe reportes de horas de trabajo que no han sido verificadas por el EOR. Es aconsejable mantener los nombres de usuario y contraseñas en un lugar

seguro para salvaguardarlos del acceso de otros. Además, el asistente no debe compartir nombres de usuario y contraseñas con el EOR.

**Pago del Paciente:** La persona recibiendo servicios puede tener que pagar una porción del sueldo del asistente (la cantidad de “pago del paciente”), si corresponde. El departamento local de servicios sociales notificará a la persona sobre cualquier responsabilidad de pago del paciente. El EOR acuerda asegurarse de que la persona recibiendo los servicios pague la cantidad de pago del paciente al asistente de manera regular y a tiempo. El pago del paciente debe pagarse a los asistentes en la fecha de pago que fue establecida con el asistente. Esta cantidad no será incluida en el pago del asistente recibido del F/EA.

**Autorización de servicio:** Los pagos realizados a los asistentes se realizarán solo cuando haya una autorización de servicio aprobada válida y en función del número de horas aprobadas para el período de tiempo. Cualquier trabajo realizado por el asistente cuando no haya una autorización de servicio válida no será pagado por el DMAS o el F/EA. El EOR es responsable del pago del tiempo no autorizado, incluidos los salarios y los impuestos aplicables. El EOR debe trabajar con el SF para garantizar que siempre haya una autorización de servicio aprobada válida para la persona.

**Pago completo de Medicaid:** El EOR no puede suplementar pagos que estén fuera de su obligación relacionada con el pago del paciente como se describe anteriormente. Los asistentes contratados deben acordar que los pagos hechos con fondos de Medicaid son considerados pagos completos. La tarifa de pago es determinada por la Asamblea General de Virginia y no es negociable. Los asistentes no pueden ser remunerados por ninguna cantidad extra a la de esta tarifa.

**Transporte:** Los asistentes pueden transportar a las personas en sus vehículos, pero Medicaid no les pagará por ambos, su tiempo y los gastos de transporte. Sin embargo, pueden llevar un registro de su kilometraje y los gastos de transporte relacionados y pueden contarlos como deducciones en sus impuestos sobre la renta, incluso si utilizan el formulario abreviado para presentar sus impuestos. Para obtener ayuda con asesoramiento fiscal, los asistentes pueden contactar al Servicio de Impuestos Interno (IRS, por sus siglas en inglés) o al Departamento de Impuestos de Virginia. Tenga en cuenta que los vehículos utilizados para transportar a las personas, tanto si pertenecen a la persona o al asistente, deberán tener su registro vigente a través del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés) y deben estar debidamente asegurados según los requisitos mínimos de seguro de responsabilidad. Para más información, consulte con su oficina local del DMV de Virginia o con la página web del DMV: <https://www.dmv.virginia.gov/#/>. Ni el DMAS, ni el estado tienen responsabilidad alguna si se producen lesiones u otros daños durante el transporte de una persona.

**Información importante:** El EOR debe saber que los pagos de Medicaid no se realizarán a los asistentes si existe cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Servicios no prestados o tiempo no trabajado;
- Falta de autorización de servicio por el tiempo trabajado;
- Servicios cuando la persona está hospitalizada o en algún centro de cuidados de enfermería o ICF/IID;
- Envío incorrecto o incompleto de reportes de horas de trabajo; o
- Servicios prestados cuando la persona no califica para Medicaid o ya no está inscrita en una exención del beneficio EPSDT o el programa Medicaid Works.

No se permite información falsa o engañosa de tiempo, servicios, personas y/u otra información. Si el EOR o el asistente aprueba/firma un reporte de horas de trabajo y se determina que la información es *Servicios Dirigidos por el Consumidor. Manual del Empleador Registrado*

engañoso, la persona perderá la opción de servicios dirigidos por el consumidor y será reportado a la Unidad de Control de Fraude de Medicaid. El pago de salarios proviene de fondos federales y estatales. Cualquier falsedad de reclamos, declaraciones, documentos u ocultamiento de hechos materiales serán procesados de acuerdo a las leyes federales y estatales y pueden resultar en la pérdida de la cobertura de Medicaid de la persona.

En el contrato de EOR (localizado en la página web del F/EA) que está firmado y fechado por el EOR se lee lo siguiente:

**Yo entiendo y reconozco que los salarios provienen de fondos federales y estatales. Cualquier presentación falsa de servicios prestados, en un intento de obtener un pago indebido, está sujeta a investigación como Fraude a Medicaid. Fraude a Medicaid es un delito grave y puede llevar a sanciones sustanciales y/o encarcelamiento.**

## **CAPÍTULO CINCO: CONTRATACION DEL ASISTENTE**

Este capítulo cubre los pasos necesarios para contratar a un asistente, que incluye cómo anunciar la posición, selección y entrevistas a los solicitantes, toma de decisiones y realización de revisiones de antecedentes y registros del CPS y pruebas de tuberculosis.

### **¿QUIÉN PUEDE SER UN ASISTENTE?**

El asistente es la persona que proporciona cuidado personal o apoyo a la persona. El asistente es la persona contratada por el EOR que proporciona asistencia personal CD, servicios de relevo o servicios de compañía para la persona.

Hay varias cosas que una persona debe hacer antes de que pueda ser contratada como asistente.

El asistente debe:

- ✓ Ser mayor de 18 años;
- ✓ Tener las habilidades para desempeñar servicios como se especifica en el plan de servicio de la persona;
- ✓ Tener habilidades básicas de matemáticas, lectura y escritura;
- ✓ Tener un número de seguro social válido y estar autorizado para trabajar en los Estados Unidos;
- ✓ Someterse a una revisión de antecedentes criminales a través de la Policía Estatal de Virginia y, si la persona que recibe el servicio es un menor de edad, a través del Registro Central de Servicios de Protección de Menores (CPS, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios Sociales de Virginia (VDSS, por sus siglas en inglés);
- ✓ Demostrar la capacidad para desempeñar actividades de mantenimiento de salud requeridas y que estén en el plan de servicio, o estar dispuesto a recibir formación para desarrollar dichas actividades;
- ✓ No ser cónyuge de la persona que recibe los servicios o el padre o padrastro de un menor que esté recibiendo los servicios;
- ✓ No ser el Facilitador de Servicio, ni el Administrador del Caso, ni el Coordinador de Apoyo de la persona; y
- ✓ No ser la persona designada como el EOR que dirige el cuidado de la persona que recibe los servicios.

Además, el asistente debe:

- Proteger la salud, seguridad y bienestar de la persona proporcionando los servicios autorizados de acuerdo con las políticas y estándares de la exención, beneficio o programa de Medicaid.
- Mantener toda la información confidencial relacionada con la persona y respetar su privacidad.
- Entender que el asistente es empleado por el EOR, no el F/EA, no el Facilitador de Servicio, el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, por sus siglas en inglés), ni la MCO.
- Entender que las pertenencias de la persona recibiendo los servicios, incluyendo el teléfono, no son para el uso personal del asistente a menos que haya un mutuo acuerdo entre las dos partes antes del uso de la pertenencia.
- Ser puntual, estar bien vestido y ser respetuoso con todos los miembros de la familia. Todas las instrucciones relacionadas con el cuidado deben ser llevadas cuidadosamente.

## DESCRIPCIONES DE TRABAJO DEL ASISTENTE

El EOR puede desarrollar una descripción de trabajo que refleje sus necesidades, gustos y aversiones. El plan de servicio puede ser la base para la información y funciones que se necesitan incluir en la descripción del trabajo.

La descripción de trabajo debe explicar:

- ✓ Qué funciones el EOR/la persona necesita que el asistente desempeñe;
- ✓ Las horas que el asistente necesita trabajar para la persona; y
- ✓ Cómo va a hacer el trabajo el asistente.

La clave del éxito como empleador es una descripción de trabajo del asistente específica y fácil de entender. La descripción de trabajo se utiliza para definir las funciones, administrar el tiempo y programar el asistente. Su propósito es proporcionar a la persona que pudiera convertirse en el asistente una descripción breve de lo que el asistente va a estar haciendo cada día para ayudar a la persona. Sea realista acerca de lo que el asistente puede hacer para ayudar a la persona y cumplir con los requisitos del plan de servicio.

El EOR puede requerir que el asistente tenga calificaciones adicionales o que desarrolle funciones específicas relacionadas con las necesidades del individuo. La persona puede documentar estos requisitos en la descripción de trabajo y solicitar que el asistente firme y feche un acuerdo que documente las funciones específicas antes del inicio del empleo.

Nota: Al final de este manual se encuentra una muestra de una solicitud de trabajo. El uso de este formulario es opcional; sin embargo, puede ser útil para el EOR.



## ANUNCIO DE LA POSICIÓN DE ASISTENTE

Ahora que el EOR ha creado una descripción de trabajo, el siguiente paso es anunciar la oportunidad para ser el asistente, si es que no existe alguien ya en mente.

- ✓ El SF puede ayudar al EOR a encontrar candidatos calificados y sabrá cómo acceder a los recursos comunitarios necesarios o conocerá algunos candidatos disponibles. El SF puede ayudar al EOR a localizar los solicitantes calificados a través de familiares, amistades, vecinos, o publicando anuncios de trabajo en periódicos locales, o en tableros de boletines comunitarios en bibliotecas locales, tiendas, universidades, hospitales, centros de formación, etc...
- ✓ El costo de reclutamiento de un asistente es responsabilidad exclusiva del EOR.
- ✓ DMAS no reembolsa al EOR ni al SF por ningún gasto asociado con el proceso de contratación como los anuncios de la vacante o la formación de los asistentes.

## EVALUACION DE LOS SOLICITANTES Y AGENDA DE ENTREVISTAS

Después de anunciar el trabajo, esté listo para recibir llamadas telefónicas. El EOR querrá preguntar qué días y horas pueden trabajar los solicitantes y discutir el pago. La tarifa por hora está determinada por la Asamblea General de Virginia y no por el EOR, SF, o el F/EA. Si el solicitante desea más paga de lo permitido, o no puede trabajar las horas necesarias, la persona no tiene que entrevistarlo. Hacer estas preguntas puede ahorrar tiempo para descartar a solicitantes que no reúnan estos criterios básicos. Asegúrese de que todos los solicitantes reúnan las aptitudes básicas para el empleo identificadas anteriormente en este capítulo.

El EOR puede querer dar una breve descripción del trabajo, las horas y la tarifa de pago al solicitante. Mantenga la descripción de trabajo cerca del teléfono, junto a lápiz y papel para tomar notas. El SF puede ofrecer orientación y formación adicional al EOR sobre cómo seleccionar a los solicitantes, según sea necesario.



***El salario por hora es determinado por la Asamblea General y no es negociable.***

Si la persona está interesada en el trabajo, y el EOR está interesado en conocerle, el EOR puede establecer un tiempo para conducir una entrevista formal. El EOR puede pedir al solicitante una solicitud de trabajo completa y/o un currículum del solicitante antes de la entrevista, si es posible.

## ENTREVISTAS A SOLICITANTES

El propósito principal de la entrevista es conocer al solicitante, determinar si está calificado(a) y decidir si el solicitante es la persona que el EOR le gustaría contratar para proporcionar apoyos y servicios. Se recomienda que el EOR se reúna con el solicitante en un lugar público (por razones de seguridad) para conducir la entrevista y completar una solicitud si no se recibió antes de la entrevista.

El propósito de la entrevista es conocer al solicitante en todo lo posible y compartir información acerca del trabajo y sus funciones, para que así ambas partes tengan suficiente información para tomar una buena decisión. El EOR puede querer tener presente a alguien de su confianza durante la entrevista. Durante la entrevista, el EOR puede evaluar muchas cosas acerca de la persona incluso sin hacer preguntas.

Por ejemplo, si el solicitante:

- ¿Llegó a tiempo a la entrevista?
- ¿Viste de forma adecuada y limpia?
- ¿Se muestra interesado (a) en lo que le dicen?
- ¿Es educado (a)?
- ¿Contesta a las preguntas por completo?

Cuando programe entrevistas, deje suficiente tiempo entre las citas para pensar en cada solicitante y escribir algunas notas. Puede ser de ayuda escribir una lista de las cosas que fueron importantes sobre cada solicitante.

Los consejos para las entrevistas incluyen:

- Preséntese y ayude a que el solicitante se sienta cómodo.
- Tenga lista la descripción de trabajo por escrito para entregársela al solicitante y tómese un tiempo para explicarle las funciones, expectativas y necesidades de cuidado de la persona.
- Hable acerca de la tarifa de pago, cómo se efectuará el pago y el número de horas requeridas.
- Pregúntele al solicitante acerca de su historial laboral y experiencia relevante.
- Pida al solicitante que le proporcione una lista de sus empleos y empleadores anteriores y las razones por las que dejó de trabajar en esos lugares.
- Solicite al menos dos referencias de empleadores anteriores y asegúrese de revisar las referencias proporcionadas.
- Pregunte al solicitante por qué quiere desempeñar este tipo de trabajo.
- Explique que el solicitante tendrá que someterse y pasar una revisión de antecedentes criminales y registro del CPS si la persona que reciba el servicio es un menor.
- Al final de la entrevista, agradezca al solicitante por su tiempo. Puede decirle que será notificado cuando se haya tomado una decisión. Debería considerar notificar a todos los solicitantes de su decisión final.

## EJEMPLO DE PREGUNTAS PARA HACER EN UNA ENTREVISTA

Durante la entrevista, la persona/EOR debe tener en mente las cualidades que se desean en un asistente. El asistente debe ser alguien que agrade a la persona y a quien la persona respete. Algunas de las siguientes preguntas pueden ayudar a determinar si la persona/EOR y el asistente se van a llevar bien. También se pueden hacer otras preguntas sobre cosas que son importantes para la persona.

### Ejemplos de preguntas para hacer durante la entrevista:

#### Experiencia laboral

1. ¿Cuál es su experiencia trabajando con personas con discapacidades?
2. ¿Qué formación en el aula y “práctica” ha tenido acerca de necesidades de cuidado personal?
3. ¿Es sensible al espacio personal y a las preferencias de otros?
4. ¿Cómo demuestra respeto, dignidad y consideración con las personas con las que ha trabajado?
5. ¿Llega a tiempo a su trabajo diario?

#### Planes alimenticios

1. ¿Le gusta cocinar? ¿Qué es lo que cocina?
2. Si le gustan comidas diferentes a las mías, ¿prepararía mis comidas?
3. ¿Me ayudaría si necesito ayuda para comer?

### Transporte

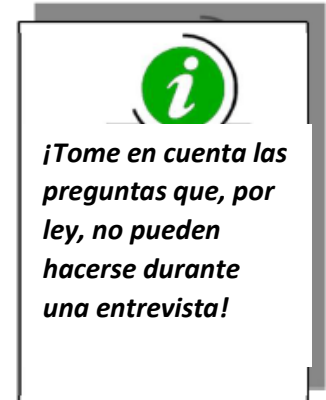
1. ¿Cómo se siente acerca de ayudarme en mis mandados?
2. ¿Estaría dispuesto a conducir mi vehículo?
3. ¿Está dispuesto a llevarme en su vehículo? Si es así, ¿tiene seguro?
4. ¿Qué me puede decir acerca de su historial de conducción?

### Trabajo doméstico

1. ¿Qué experiencia ha tenido con trabajo doméstico y de lavandería?
2. ¿Le gustan las cosas muy ordenadas o usted no es muy particular?
3. ¿Trabaja mejor con un horario definido para la limpieza y la lavandería (por ejemplo: aspirar en lunes, fregar el piso el martes, etc...), o le gusta decidirlo usted mismo?
4. ¿Está dispuesto a limpiar y a hacer la lavandería según mis preferencias?

### Cuidado personal (ejemplos: bañarse, vestirse, ir al baño, higiene, alimentación, traslado y movilidad)

1. Necesitaré su ayuda para ir al baño y/o con supositorios. ¿Se siente cómodo con esto?  
¿Ha asistido a alguien con cuidado personal en el pasado?
2. Necesitaré su ayuda para bañarme ¿Se siente cómodo con esta función? ¿Ha asistido a alguien con el cuidado personal en el pasado?
3. ¿Se siente incómodo con alguna de las funciones de mi cuidado personal?
4. ¿Qué experiencia tiene proporcionando cuidado personal?



### Actividades preferidas y otras preguntas

1. ¿Fuma?
2. ¿Le gustan las cosas bien planificadas o hace las cosas sobre la marcha?
3. ¿Cómo reacciona si tiene que cambiar sus planes en el último minuto?
4. ¿Por qué quiere este trabajo?
5. ¿Tiene preguntas sobre la descripción de trabajo?
6. ¿Le preocupa algo de este trabajo?

### **El EOR no puede hacer ciertas preguntas durante una entrevista**

La ley federal no permite a un empleador discriminar en la decisión de empleo cuando se entrevista y contrata a un asistente. Legalmente, no pueden hacerse preguntas dentro de las siguientes categorías:

- Edad,
- Género,
- Religión,
- Raza,
- Etnicidad, u
- Orientación sexual.

## TOMA DE DECISION SOBRE UN SOLICITANTE

La selección del asistente adecuado es una de las decisiones más importantes que puede tomar la persona. Si es posible, entreviste a varias personas y considere las ventajas y desventajas de cada una antes de decidir a quién contratar. El EOR no debería contratar un asistente por teléfono. Es altamente recomendable tener una entrevista en persona. La revisión de las referencias laborales de los solicitantes puede ser de ayuda para decidir a quién contratar. La persona puede llamar a los empleadores anteriores del solicitante, explicarles el trabajo que está solicitando y preguntar si el solicitante era fiable, honesto y si se llevaba bien con los demás. Puede haber otras preguntas que la persona quiera hacer, como si el empleador volvería a contratar al solicitante.

## TAREAS NECESARIAS AL CONTRATAR UN ASISTENTE

- Cuando se contrata a un asistente, el EOR debe solicitar un formulario de solicitud de asistente al F/EA y hacer que el asistente complete todos los campos requeridos. El F/EA enviará por correo el *Paquete de Bienvenida del Asistente* al EOR. El EOR completa y envía el *Paquete de Bienvenida del Asistente* y guarda copias para sus registros.
- El asistente debe completar los formularios requeridos en el *Paquete de Bienvenida de Empleo del Asistente* antes de que el asistente empiece a trabajar o sea remunerado. El F/EA incluirá un sobre sellado con su dirección en cada paquete. **NOTA: el F/EA no puede pagar por ningún servicio hasta que se reciba y procese un paquete completo para el asistente.**
- Es responsabilidad del EOR asegurarse de que los formularios estén completos correctamente y se envíen al F/EA. El F/EA emitirá un número de identificación (ID) de asistente cuando se haya procesado toda la documentación. El SF puede asistir en estas tareas.
- Los asistentes deben completar un *Paquete de Bienvenida de Empleo del Asistente* por cada EOR que los emplea.
- Tener un acuerdo escrito entre el EOR y el asistente ayudará tanto al EOR como al asistente, a saber los requisitos del trabajo. El acuerdo escrito es parte del *Paquete de Bienvenida del Empleador Registrado* y debe completarse y enviarse al F/EA. Este documento aborda salarios, horario, calificaciones del asistente, tareas y responsabilidades mutuas.
- Revise los días y horas programados en los que se espera que trabaje el asistente y los días en los que estará libre el asistente. El plan de servicio secundario debe ser utilizado en los días libres regulares del asistente, si es necesario. Hable sobre la fecha en que el asistente comenzará a trabajar. Decida un momento para formar al asistente.
- Revise el plan de servicio y cómo el asistente va a apoyar a la persona. Muestre al asistente en dónde se localiza el plan de servicio en la casa.

- Hable con el asistente sobre las fechas de vencimiento de los reportes de horas de trabajo y las fechas de pago. El primer pago ocurrirá después de que todas las autorizaciones hayan sido recibidas y de que la F/EA haya procesado la información de inscripción. Los EORs (o sus SFs) pueden verificar el estado de los pagos accediendo a la página web del F/EA, y haciendo clic en *Timesheets (Reportes de Horas de Trabajo)* o *Timesheet List (Lista de Reportes de Horas de Trabajo)*. El asistente también puede ver el estado de su pago en la página web del F/EA.

## REVISIÓN DE ANTECEDENTES

### Solicitud de Revisión de Antecedentes Criminales

Debe enviarse una solicitud de Revisión de Antecedentes Criminales por cada asistente que se contrate. Los delitos enumerados en el *Código de Virginia* §37.2-314 (Exención FIS), §37.2-416 (Exención CL) y §32.1-162.9:1 (Exención del Programa CCC Plus) son considerados delitos privativos de derechos y cualquier condena por cualquiera de estos delitos podría prohibir que el asistente reciba pagos de Medicaid por sus servicios. El F/EA notificará al EOR cuando la revisión de antecedentes indique que el asistente ha sido condenado por un delito. El F/EA enviará al EOR una carta indicando si hay información adicional necesaria.

### Registro Central del CPS

Si la persona que está recibiendo servicios CD es un menor de edad deben completarse los formularios *Solicitud de Búsqueda del Registro Central* y *Liberación de Información* del Departamento de Servicios Sociales de Virginia (VDSS) como parte del paquete enviado al F/EA.

## PRUEBAS DE TUBERCULOSIS (TB)

Las regulaciones del Departamento de Salud de Virginia (VDH, por sus siglas en inglés) requieren que los asistentes que proporcionan cuidado personal CD, servicio de relevo y servicios de compañía se sometan a pruebas de TB, como una prueba cutánea o un análisis de sangre. La frecuencia de las pruebas de TB está determinada por el VDH. La mayoría de las pruebas se pueden realizar en los departamentos de salud locales. De acuerdo con las pautas de VDH, un resultado positivo de infección de TB solo indica que la persona ha sido infectada con gérmenes de TB. No dice si la persona tiene la tuberculosis activa o no. Se necesitan otras pruebas, como una radiografía de tórax y una muestra de saliva, para ver si la persona tiene la enfermedad de tuberculosis.

Para más información, consulte las pautas del Departamento de Salud de Virginia para las pruebas de detección de tuberculosis en: <http://www.vdh.virginia.gov/>

## **CAPÍTULO SEIS: FUNCIONES DIARIAS DEL EMPLEADOR**

En este capítulo se explican las funciones diarias del empleador que se requieren para los servicios dirigidos al consumidor.

### **MANTENIMIENTO DE REGISTROS**

Como empleador, el EOR debe considerar mantener un sistema de archivo organizado, como un cuaderno de tres aros o carpetas para guardar todos los documentos relacionados con el asistente.

Los documentos que deben conservarse son:

- ✓ La solicitud de trabajo del asistente
- ✓ Notas de la entrevista
- ✓ Comprobaciones de referencias
- ✓ Copias de los reportes de horas de trabajo
- ✓ El acuerdo entre el EOR y el asistente
- ✓ Registro de la formación proporcionada al asistente

Los registros precisos y completos pueden resolver desacuerdos. Recuerde firmar y fechar cualquier documento. Los registros precisos y completos pueden también ser benéficos para el EOR si se lleva a cabo una revisión de Medicaid.

### **FORMACIÓN DE NUEVOS ASISTENTES**

La parte más importante de la formación del asistente es dar instrucciones claras que se entiendan fácilmente. Una lista basada en el plan de servicio puede ayudar al asistente a que aprenda la rutina.

A continuación, se presenta una lista de tareas de formación que el EOR puede llevar a cabo con el asistente:

- ✓ El EOR puede explicar los tipos de tareas que se desempeñarán.  
Haga que el asistente repita las tareas que se le explicaron y que demuestre la tarea para asegurarse que puede realizarla correctamente.

- ✓ Explique cualquier emergencia de salud o seguridad que pueda suceder.

- ✓ Las condiciones médicas deben anotarse e incluir todo lo que el asistente debe hacer en caso de emergencia.
- ✓ Mantenga una lista en el mismo lugar con el nombre del doctor de la persona y su número telefónico, las alergias y hospital preferido. Asegúrese que todos los números de contacto estén fácilmente disponibles.
- ✓ Si hay una emergencia, asegúrese de que el asistente sepa que debe llamar al 9-1-1, pero que es posible que el asistente también deba actuar primero antes de llamar al 9-1-1 .
- ✓ Si una tarea debe desempeñarse de una determinada manera, explique cómo se debe realizar.
- ✓ Establecer una rutina sobre cómo y cuándo deben ser realizadas las tareas y seguir regularmente esa rutina puede ayudar al asistente a que proporcione los servicios de la manera preferida.
- ✓ Asegúrese de que el asistente sepa cómo trabajar correctamente con el equipo, incluidas las precauciones de seguridad.
- ✓ Asegúrese de explicar cómo utilizar cada equipo antes de permitir que el asistente lo use. Asegúrese de que el asistente sepa exactamente qué hacer en caso de que el equipo no funcione correctamente.
- ✓ Las preferencias personales de la persona, incluido cuándo y cómo se debe proporcionar el apoyo.

La formación debe ocurrir cuando se contrata a un asistente por primera vez y de manera regular según sea necesario. Es necesaria una formación regular sobre cómo se deben proporcionar los servicios y apoyos con el asistente para asegurarse de que están siguiendo el plan de servicio.



## FORMULARIO DE DOCUMENTACIÓN DEL ASISTENTE CD

Se recomienda firmemente a los EORs que los asistentes documenten las actividades semanalmente. El *Formulario de Documentación del Asistente de Servicios Dirigidos por el Consumidor* (DMAS-487) puede utilizarse para este propósito. Este formulario incluye instrucciones paso por paso. La documentación de las actividades es importante para la protección tanto del EOR como del asistente. La documentación se puede utilizar para justificar el cuidado prestado si existieran dudas sobre un reporte de horas de trabajo.

El EOR puede utilizar el Formulario de Documentación del Asistente para CD de la siguiente manera:

- ✓ Debe utilizarse un formulario por cada asistente cada semana.
- ✓ Coloque las fechas de esa semana en la parte superior del formulario en la sección indicada para la fecha.
- ✓ R o d e e n un círculo las actividades de la lista en la columna de la izquierda que desempeñó el asistente.
- ✓ Marque las actividades con las que el asistente ayudó en esa fecha.
- ✓ Consulte las definiciones en la página de instrucciones para tareas específicas.
- ✓ Cualquier “Actividad Especial” descrita en el formulario debe incluir una descripción por escrito en la sección de “Notas.”
- ✓ La persona o EOR deben firmar y fechar el formulario después de completar la semana. El asistente también firma y fecha el formulario. Al firmar, ambas partes acuerdan que la información es verdadera y precisa.
- ✓ El EOR debe mantener los formularios completos en una carpeta o cuaderno como registro de los servicios prestados.

**Nota:** El *Formulario de Documentación del Asistente de Servicios Dirigidos al Consumidor* no debe enviarse al F/EA ni al DMAS. Nuevamente, este formulario es solamente para llevar un registro y como justificante del cuidado prestado si se cuestiona un reporte de horas de trabajo. Si bien el uso de este formulario es opcional, se recomienda firmemente a las personas que documenten los servicios prestados por el asistente que utilicen este formulario disponible.

## PROCESO PARA REPORTAR LAS HORAS DE TRABAJO

**¡Los asistentes quieren que se les pague a tiempo!** El EOR es responsable de garantizar que el asistente reciba el pago correcto y a tiempo. Es muy importante completar los reportes de horas de trabajo de forma precisa. Incluso un error aparentemente pequeño puede causar retrasos en el pago al empleado. La siguiente sección ofrece algunos consejos útiles para completar por primera vez el reporte de horas de trabajo.

### Consejos útiles para el EOR al enviar los reportes de horas de trabajo:

- ✓ El EOR debe revisar cuidadosamente los reportes de horas de trabajo antes de enviarlos para el pago.
- ✓ Tenga en cuenta de que el F/EA **no puede** cambiar un reporte de horas de trabajo bajo ninguna circunstancia.
- ✓ Un reporte de horas de trabajo firmado/aprobado y correcto permitirá que el F/EA emita un cheque de pago al asistente por los servicios autorizados por DMAS.
- ✓ Se puede enviar un reporte de horas de trabajo electrónicamente o a través del sistema telefónico IVR, pero debe estar completo y firmado/fechado.
- ✓ Los cheques de pagos se emiten cada dos semanas.
- ✓ Cuando complete los reportes de horas de trabajo, tenga en cuenta el número de horas que se han autorizado y no apruebe reportes de horas de trabajo por más horas de las que se han autorizado. Hacerlo retrasará el procesamiento del reporte de horas de trabajo.
- ✓ Cuando emplee varios asistentes, asegúrese de que las horas trabajadas no se superpongan. El F/EA no puede pagar por horas superpuestas.
- ✓ Los reportes de horas de trabajo no se deben enviar al F/EA hasta que se haya recibido y aprobado la autorización del servicio para las horas trabajadas en el reporte de horas de trabajo.
- ✓ Los reportes de horas de trabajo se pueden pagar hasta 12 meses a partir de la fecha del servicio.

El F/EA realizará los pagos al asistente según un calendario de pago asignado. Dependiendo de dónde viva la persona, el EOR utilizará el Calendario de Pagos A o el Calendario de Pagos B. Ambos calendarios se pueden encontrar en la página web del F/EA. Consulte el Apéndice A, página 34 de este manual para conocer la dirección de la página web del F/EA.

## EVALUACIONES DE TRABAJO

Las evaluaciones que se le dan al asistente proporcionan observaciones sobre como está haciendo el trabajo. Las evaluaciones son importantes porque permiten a los asistentes saber qué es lo que están haciendo bien (mediante elogios) y cómo pueden mejorar (mediante recomendaciones).

Cuando el EOR evalúa al asistente, el EOR debe darle tiempo para reaccionar a las observaciones. El EOR debe prestarle al asistente toda su atención y escucharlo de verdad. Después de que el asistente termine de hablar, el EOR debe repetir lo que se dijo con sus propias palabras para asegurarse de que el asistente lo comprenda. El EOR podría comenzar diciendo: “Entonces, lo que me está diciendo es...” o “Entonces, ¿está diciendo...? Esto le da al EOR la oportunidad de asegurarse de que se entienda lo que ha dicho el asistente.

El EOR puede utilizar la descripción de trabajo del asistente o la lista de las funciones de trabajo que se espera que el asistente realice para ayudar a evaluar al asistente. Utilizar la lista y comunicarse con regularidad con el asistente ayuda al EOR a resolver los pequeños problemas antes de que se conviertan en preocupaciones mayores. Las listas pueden proteger tanto, al EOR como al asistente, proporcionando un registro escrito de las tareas de trabajo. También son útiles si alguna vez se le pide al EOR una referencia de trabajo para un asistente anterior o si la persona necesita explicar por qué despidió a un asistente.

\*Las evaluaciones de la actuación del asistente deben completarse por el EOR al menos una vez al año y ser archivadas en los registros de la persona/EOR.

## COMUNICACIÓN CON EL ASISTENTE

Los empleadores quieren que los asistentes estén felices y satisfechos con su trabajo. Una buena comunicación es clave. Un asistente que se siente complacido en su trabajo puede quedarse más tiempo y hacer un mejor trabajo.

A continuación, se incluyen algunos consejos generales para la comunicación:

1. Los asistentes quieren sentir que su trabajo es apreciado, necesario e importante. Proporcione observaciones constructivas cuando haya un problema. Sea abierto y honesto; haga sugerencias sobre cómo se debe desempeñar o mejorar una tarea.

2. No permita que los pequeños problemas se conviertan en grandes problemas. Si hay dudas, problemas o cuestiones, hable de ello lo antes posible.
3. Respete al asistente y trátelo como le gustaría que le trataran a usted. Sea honesto, justo, amable, respetuoso y paciente.
4. Aunque el asistente trabaja para la persona, la persona no debe pedirle que haga un trabajo fuera del límite del Plan de Cuidado. Deben respetarse las horas y horario del asistente acordados y listados en la descripción del trabajo. No se debe pedir a los asistentes que realicen tareas que no estén en la descripción del trabajo.
5. Pregunte al asistente cómo se siente sobre el trabajo y sobre la persona como empleador. Establezca un horario regular para compartir dudas e ideas acerca del trabajo.

## SEGURIDAD Y PRECAUCIONES UNIVERSALES

El asistente y la persona deben estar a salvo en todo momento. Es importante tener cuidado al manipular fluidos corporales humanos, como sangre y otros fluidos corporales que contengan sangre visible, mucosidad, orina, heces fecales, vómito y saliva. Si existe la posibilidad de que el asistente tenga que estar en contacto con fluidos corporales, éste siempre debe usar guantes desechables (de plástico que se puedan tirar a la basura) y protecciones, como delantales o gafas protectoras. Esta práctica de precauciones universales ayudará a mantener sanos a la persona y al asistente.

Ejemplos de precauciones universales incluyen el uso de guantes desechables cuando se cambien vendajes y/o se asista con la ducha y cuando se de tratamiento a una persona que tiene lesiones en la piel. Los guantes desechables no se deben lavar o reusar. Deben desecharse tan pronto como se ensucien, se rompan o dañen y tienen que remplazarse por un par nuevo.

Se deben usar máscaras faciales o gafas protectoras cuando exista la posibilidad de que el asistente se salpique o se rocíe con sangre u otro fluido corporal. Por ejemplo, las salpicaduras pueden incluir un corte que sangra tanto que podría salpicar al asistente, o un recipiente de orina que se derrama o cae accidentalmente al suelo. En ocasiones el asistente deberá usar un delantal de plástico u otra ropa protectora para no manchar su propia ropa.

Después de quitarse los guantes, gafas u otros elementos de protección, el asistente debe lavarse inmediatamente las manos y cualquier otra zona de la piel que pueda haber estado en contacto con el fluido corporal, con agua y jabón. Si el asistente tocó algún fluido corporal y está preocupado, debe contactar al departamento de salud local o a su médico de atención primaria lo antes posible.

Toda esta información debe entregarse al asistente mientras la persona le esté formando. Recuérdele al asistente que debe seguir diariamente estas importantes prácticas de salud y

precauciones universales. Si el asistente estará expuesto a sangre u otros fluidos corporales que contengan sangre, *es posible* que la persona pueda obtener guantes desechables, batas, o máscaras a través de un proveedor de suministros y equipo médico duradero de su elección.

Para obtener información más actualizada sobre las precauciones universales de aislamiento, vaya a: [www.vdh.virginia.gov/epidemiology/surveillance/hai/standardprecautions.htm](http://www.vdh.virginia.gov/epidemiology/surveillance/hai/standardprecautions.htm)

## ACCIDENTES EN EL TRABAJO

Como empleador, el EOR necesita estar consciente de cualquier peligro que pueda provocar un accidente o lesión en la casa de la persona. Se espera que el EOR dé al asistente instrucciones claras y seguras para cuando esté asistiendo a la persona o esté haciendo las tareas del hogar. “Priorizar la seguridad del asistente” es el deber número uno de la lista de tareas de la persona como empleador.

Si el empleador no está seguro de cómo decirle al asistente que realice una determinada tarea en la forma más segura posible (por ejemplo: ayudar a la persona a trasladarse de la silla de ruedas al baño), pida a alguien que haya realizado esta tarea anteriormente y sepa la forma correcta de hacerlo que lo haga con la persona y el asistente para enseñarles la forma más segura de transferirlo.

Puede haber videos disponibles en internet que demuestren las técnicas apropiadas de transferencia y las personas pueden optar por mostrárselos a los nuevos asistentes como parte de su formación. La formación y el conocimiento adecuados son esenciales para prevenir lesiones a la persona o al asistente.

**IMPORTANTE: Los asistentes no están cubiertos bajo la Compensación de Trabajadores a través del programa de servicios dirigidos por el consumidor de Medicaid.**



**Los trabajadores no están cubiertos bajo la compensación de trabajadores.**

## **CAPÍTULO SIETE: LA RELACIÓN EMPLEADOR-EMPLEADO**

### **EXPECTATIVAS DE ACTUACIÓN DEL ASISTENTE**

El EOR tiene expectativas de actuación de trabajo del asistente. Estas expectativas deben ser claramente detalladas. Sin embargo, de vez en cuando, pueden surgir situaciones difíciles entre el EOR y el asistente. Si hay alguna duda, el EOR y el asistente deben intentar hablar primero juntos sobre el problema. La mayoría de las veces, hablar de ello y decirle al asistente cuál es la expectativa que se tiene ayudará. En ocasiones, los pequeños problemas pueden acumularse o multiplicarse y convertirse en problemas mayores. Hablar sobre los problemas a medida que ocurren es una respuesta más proactiva que ignorar las cosas que le preocupan.

Aquí hay algunas sugerencias para cuando hable con el asistente:

1. Describa tranquilamente las acciones que le preocupan del asistente. Asegúrese de que las preocupaciones son sobre tareas o acciones específicas del trabajo y no sobre personalidades. Un ejemplo de una forma de describir una acción es: “llegó tarde al trabajo las últimas cuatro mañanas”
2. Describa cómo le impacta el problema y que le gustaría resolverlo. No lo describa como una batalla en la que se gana o se pierde. Un ejemplo de cómo hacerlo es: “Cuando llegas tarde al trabajo, yo llego tarde al trabajo. ¿Qué podemos hacer para resolver este problema?”
3. Describa el problema de la manera más específica y clara posible y dé ejemplos. Por ejemplo, el EOR/persona podría decir “Cuando llegas tarde al trabajo, no puedo prepararme para mi trabajo a tiempo. Por lo que pierdo el autobús y llego tarde al trabajo”.
4. Describa los sentimientos y reacciones sobre la actuación de trabajo del asistente. El EOR/persona podría decir: “Cuando no se presenta a tiempo al trabajo me siento frustrado y ansioso porque tengo miedo de faltar al trabajo. Esto me hace sentir que no valoras ni respetas mi necesidad de llegar a tiempo al trabajo”.
5. Describa cualquier parte del problema que pueda ser responsabilidad de la persona. Por ejemplo: “Sé que no le dije que el siguiente autobús que me lleva al trabajo me deja ahí una hora tarde”

Después de escuchar y hablar juntos, traten de acordar un plan que vaya a resolver el problema. A veces es difícil decirle a la gente que no está satisfecho con ellos. Si el EOR/persona está preocupado por hablar con el asistente sobre problemas de actuación, pídale a un familiar de su confianza o al SF que le ayuden a comunicarse con el asistente y resolver estas cuestiones.

## **DESPIDO DE UN ASISTENTE**

Si el problema no se resuelve con diálogo y orientación útil, es posible que el EOR tenga que hacerle una advertencia al asistente. Hágale saber al asistente que el EOR/persona no está contento con la forma en la que el asistente está haciendo el trabajo. Explique las razones de por qué no está contento y dé ejemplos. Pida al asistente que le comprenda y dele un plazo (quizá alrededor de una semana) para cambiar. Como EOR/empleador, usted puede despedir al asistente inmediatamente si sucede un problema serio. Se recomienda anotar (o que alguien escriba por la persona) los problemas que la persona está teniendo con el asistente.

Si las cosas no mejoran después de hablar sobre los problemas y discutir los cambios que se necesitan, es posible que el empleo del asistente deba darse por terminado. Usted tiene este derecho como EOR/empleador.

## **NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN DE EMPLEO**

Cuando un asistente es despedido o abandona el empleo por cualquier razón, el EOR/empleador debe enviar un formulario de *Notificación de Suspensión de Empleo* (que se encuentra en la página web del F/EA) al F/EA tan pronto como sea posible. Esta acción evitará la posibilidad de que se apruebe el pago de reportes de horas de trabajo de fechas posteriores a cuando el formulario de *Notificación de Suspensión de Empleo* es recibido por el F/EA.

## **FINANCIAMIENTO DE UN NUEVO ASISTENTE**

Si el asistente secundario no puede ayudar a la persona hasta que se contrate un nuevo asistente, la persona puede solicitar a su SF una lista de asistentes potenciales. La persona puede utilizar esta lista para encontrar a un asistente nuevo o a un sustituto hasta que se encuentre otro asistente.

Si contratar o mantener un asistente es difícil para la persona, esto puede poner en riesgo su salud y seguridad. Esto podría ser un problema especialmente si el plan secundario no puede satisfacer todas las necesidades de la persona a lo largo del tiempo. En este caso, el EOR y el SF podrían tener que hablar acerca de obtener para la persona servicios dirigidos por la agencia hasta que puedan hacerse otros planes más permanentes. La persona y el EOR pueden decidir que contratar y retener asistentes no está funcionando y darse cuenta de que ya no están interesados en los servicios CD. El EOR puede pedirle al SF y al administrador del caso, según corresponda, que le ayuden a obtener otros servicios que satisfagan mejor las necesidades de la persona.

## ABUSO, NEGLIGENCIA O EXPLOTACIÓN

El abuso y la negligencia pueden definirse como abuso y/o negligencia física, verbal, sexual, mental o emocional hacia la persona, a menudo alguien vulnerable debido a una variedad de razones como edad, salud, dependencia, deficiencias cognitivas o discapacidad. La explotación se define como aprovecharse de alguien, a menudo una persona de edad avanzada o con una discapacidad, haciendo mal uso de su dinero o propiedad personal. Encuentre información detallada y ejemplos en la página web del Departamento de Servicios Sociales de Virginia en el siguiente enlace: <http://dss.virginia.gov/family/as/aps.cgi>.

Si un asistente ha abusado o descuidado a la persona bajo su cuidado, o existe sospecha de explotación financiera, la persona/empleador tiene el derecho de despedir a la persona inmediatamente. En este caso, el empleador debe reportar inmediatamente el abuso, negligencia o explotación a los Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés) o en caso de abuso o negligencia a un menor de edad, a los Servicios de Protección de Menores (CPS, por sus siglas en inglés) del departamento de servicios sociales de la ciudad/condado donde la persona resida y a su Facilitador de Servicio o administrador del caso o su coordinador de apoyo del CSB.

Cualquier persona puede reportar sospechas de abuso o negligencia infantil en los departamentos locales de servicios sociales o a la línea directa de ayuda estatal **de Abuso y Negligencia Infantil** disponible 24 horas al día, los siete días de la semana. El número de la línea directa de ayuda gratuita estatal de Virginia es: #800-552-7096.

Cualquier persona puede reportar sospechas de abuso, negligencia o explotación financiera a un adulto en los departamentos locales de servicios sociales o al servicio estatal **Línea de Ayuda de los Servicios de Protección al Adulto (APS)** disponible 24 horas al día, los siete días de la semana. La línea de ayuda estatal gratuita de Virginia es: #888-832-3858.

Los asistentes y facilitadores de servicios son informantes obligatorios en el estado de Virginia. Como tales, se les requiere reportar inmediatamente cualquier sospecha de abuso, negligencia o explotación de la persona inmediatamente al departamento local de servicios sociales en la localidad en la que vive la persona o en todo el estado a los números gratuitos proporcionados anteriormente. La formación y los recursos para informantes obligatorios de



VDSS para el APS y el CPS pueden encontrarse en la página web del VDSS en: <http://dss.virginia.gov/family/as/aps.cgi> (para el APS) y <http://dss.virginia.gov/family/prevention.cgi> (para el CPS).

## FRAUDE Y ABUSO

El asistente y el EOR/persona que contrata y supervisa al asistente son responsables de leer y adherirse a las guías correspondientes, regulaciones estatales y federales, reglas fiscales y a los requerimientos establecidos en este “Manual del Empleador Registrado. Servicios Dirigidos por el Consumidor”. El asistente y el empleador certifican con sus firmas en todos los formularios y reportes de horas de trabajo requeridos que la información enviada al DMAS y al F/EA es verdadera, precisa y completa.

Las prácticas no éticas o la documentación de registros, reportes de horas de trabajo, u otra documentación requerida cuestionable o inexacta están sujetas a revisión y auditoría, en cualquier momento, por parte del DMAS o sus contratistas. Las investigaciones de denuncias de fraude de proveedores son responsabilidad de la Unidad de Control de Fraudes de Medicaid de la oficina del Fiscal General de Virginia. Es imperativo que los asistentes y el empleador/persona cumplan con todos los requisitos de este programa para evitar cualquier sospecha de actividad fraudulenta. Esto también se aplica a los Facilitadores de Servicios, que son proveedores inscritos en Medicaid.

A continuación, se dan algunos consejos para prevenir fraudes y posibles abusos:

- El EOR nunca debe compartir su nombre de usuario y contraseña de la página web de F/EA con nadie. Es importante que el EOR nunca comparta su contraseña con el asistente. Hacerlo podría conducir a la aprobación de reportes de horas de trabajo fraudulentos y a pagos de Medicaid indebidos.
- El EOR nunca debería firmar reportes de horas de trabajo antes de que se hayan completado las horas del asistente y el EOR haya revisado su precisión.
- Cuando el empleo de un asistente finaliza bajo cualquier circunstancia es importante que el EOR envíe el formulario de *Notificación de Suspensión de Empleo* al F/EA lo antes posible. Esto evitará pagos al asistente después del último día en el que efectivamente trabajó.

## **APÉNDICE A: RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONTACTOS**

### **INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DEL DMAS**

**Para información sobre Exenciones de CCC Plus, CL y FIS, visite la página web del DMAS:**  
<http://www.dmas.virginia.gov/#/longtermwaivers>

**Beneficio del DMAS EPSDT (Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento):**  
<http://www.dmas.virginia.gov/#/maternalepsdt>

**Para información acerca de Medicaid Works:**  
<https://www.dmas.virginia.gov/#/medicaidworks>

**Centro de llamadas para proveedores del DMAS (para Facilitadores de Servicio):** 1-800-552-8627

**Línea de ayuda para beneficiarios del DMAS (para personas con Medicaid):** 1-804-786-6145

**Solicitud Electrónica de Información de la Agencia del DMAS:**  
[dmasinfo@dmas.virginia.gov](mailto:dmasinfo@dmas.virginia.gov)

### **AGENTES FISCALES EMPLEADORES (F/EA)**

**Red de Cuidados Dirigidos al Consumidor (CDCN, por sus siglas en inglés)**

**NOTA: Para miembros en Pago por Servicio y personas en el plan de salud de Virginia Premier CCC Plus**

Página web: [www.consumerdirectVA.com](http://www.consumerdirectVA.com)

Correo electrónico: [InfoCDVA@ConsumerDirectCare.com](mailto:InfoCDVA@ConsumerDirectCare.com)

Número de teléfono: 1-888-444-8182

Número de fax: 1-877-861-4523 (únicamente para reportes de horas trabajadas)  
1-877-571-8649 (solamente FARFS)

**Public Partnerships LLC (PPL)**

**NOTA: Para personas en los planes de salud Aetna, Anthem, Optima y United CCC Plus.**

Página web: <http://www.publicpartnerships.com/programs/virginia/index.html>  
Número de teléfono: 1-833-549-5672  
Número de fax: 1-866-709-3319  
Correo electrónico: pplVA@pegus.com

**Aces\$**

**NOTA: Para personas en el plan de salud Magellan Complete Care CCC Plus**

Página web: <https://www.mycil.org/acess-virginia.html>  
Número de teléfono: 1-833-955-4545  
Número de fax: 1-888-862-3840  
Correo electrónico: SupportVA@mycil.org

## **APÉNDICE B: DEFINICIONES UTILIZADAS EN LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR**

**Servicios Dirigidos por la Agencia (AD)** – Es el servicio en el que el proveedor (no la persona recibiendo los servicios) es responsable por la dirección y administración de los servicios de acuerdo al plan de servicio.

**Asistente** – Es la persona contratada para proporcionar asistencia personal dirigida por el consumidor. El asistente es quien proporciona el cuidado personal o los apoyos a la persona. Este término también se utiliza en este manual para describir a las personas que prestan servicios de relevo o de compañía a través de los servicios dirigidos por el consumidor. En este manual también se le refiere al asistente como “el empleado”.

**Delitos Privativos de Derechos** – Son ofensas serias que, si se encuentran en la Revisión de Antecedentes Criminales de un empleado o posible empleado, son motivos para no ser contratado o para ser despedido inmediatamente. La lista incluye delitos como asesinato, secuestro, agresión, robo, incendio premeditado, o abuso y negligencia.

**Servicios de Compañía** – Son servicios disponibles solamente para personas con exenciones de CL y FIS que sean mayores de 18 años. Los servicios de compañía son definidos como asistir a personas adultas con las tareas del hogar, las compras y las actividades en la comunidad y sociales.

**Junta de Servicios Comunitarios (CSB por sus siglas en inglés)** – La Junta de Servicios Comunitarios (CSB) es el punto de entrada al sistema de servicios con financiamiento público para la salud mental, la discapacidad intelectual y el abuso de sustancias. Los CSB proporcionan servicios de detección previos a la admisión las 24 horas del día, 7 días a la semana. En Virginia, existen 40 CSB localizados en todo el estado para servir al público en general.

**Servicios Dirigidos por el Consumidor (CD)** – Los servicios CD son servicios de apoyo que son necesarios para que una persona permanezca en su hogar, o regrese a él en vez de ingresar a una institución. Los servicios pueden incluir asistencia para bañarse, vestirse, asearse, transportarse y ayuda nutricional necesaria para que los consumidores se mantengan en sus propios hogares o en la comunidad. Los servicios también pueden incluir servicios de supervisión y de relevo.

**Revisión de Antecedentes Criminales** – Es un requisito que todos los empleados de servicios CD deben cumplir antes de ser contratados. El facilitador de servicios CD y el

F/EA asisten a las personas/EORs en procesar estas revisiones a través de la Policía Estatal de Virginia.

**Departamento de Salud del Comportamiento y Servicios de Desarrollo (DBHDS)** – Es la agencia estatal responsable de administrar los servicios de salud mental, abuso de sustancias, salud del comportamiento y de desarrollo.

El DBHDS es responsable de las operaciones diarias, determinaciones de elegibilidad y autorización de servicios para las exenciones en Virginia de Vida Comunitaria (CL por sus siglas en inglés), Apoyos Familiares e Individuales (FIS, por sus siglas en inglés) y Ayuda a la Independencia (BI por sus siglas en inglés).

**Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS)** – Es la agencia estatal responsable de administrar los programas de apoyo y servicios a largo plazo financiados por Medicaid, incluyendo las exenciones. DMAS es responsable de determinar la elegibilidad de la exención para la exención CCC Plus.

**Departamento de Servicios Sociales (DSS)** – Los Departamentos Locales de Servicios Sociales son las agencias del condado o de la ciudad responsables de determinar la elegibilidad financiera para Medicaid. Estas agencias también manejan los Servicios de Protección para Menores y para Adultos.

**Plan Secundario de Emergencia** – Es un plan desarrollado por y para la persona que utiliza servicios CD, independientemente de la exención, que identifica a un miembro de la familia, vecino, amigo o empleado remunerado que esté dispuesto y disponible para asistir a la persona en caso de que el empleado/asistente CD no esté disponible para trabajar como se esperaba o termina su empleo sin previo aviso. Las personas que no tienen un plan secundario no califican para los servicios CD o para las exenciones de Medicaid hasta que hayan desarrollado un plan secundario.

**Formación en Gestión de Empleadores** – La formación facilitada por el facilitador de servicios CD al empleador CD en los 7 días de la autorización de los servicios (de la visita integral inicial) que explica las responsabilidades del empleador de CD.

Dentro de los siete días de la visita integral inicial (o el mismo día) el SF debe formar al EOR en la contratación, supervisión, formación y despido de asistentes. Los temas específicos para la formación están documentados en el Formulario de Formación Integral Individual Dirigido por el Consumidor (DMAS-488). Este formulario debe ser completado por el SF durante la formación, y las firmas de la persona/EOR y del SF deben obtenerse después de la formación.

**Empleador Registrado– (EOR)** – Es la persona recibiendo los servicios CD de un asistente personal que es contratado, formado y supervisado por la persona/EOR. El EOR puede ser también el representante de la persona. La persona recibiendo los servicios de exención es referida como “la persona” en este manual.

**Manual del Empleador Registrado** – Este manual, proporcionado por el facilitador de servicios CD al empleador registrado (EOR, por sus siglas en inglés) en la visita integral inicial, que explica sus responsabilidades como empleador. Este manual también está disponible en la página web del DMAS en: <http://www.dmas.virginia.gov/#/longtermwaivers>.

**EPSDT (Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento)** – El beneficio de Detección Periódica Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés) proporciona servicios de atención médica integral y preventiva para menores de 21 años que están inscritos en Medicaid. EPSDT es clave para asegurar que niños y adolescentes reciban servicios adecuados preventivos, dentales, de salud mental, de desarrollo y especializados.

**Agente Fiscal/Empleador (F/EA)** – Es el contratista de DMAS que remunera al asistente, se asegura de que el pago sea de acuerdo con el número de horas de servicio aprobadas y sigue todas las reglas fiscales y de contratación en representación de la persona como el empleador/EOR de un asistente.

**Persona** – Es la persona de Medicaid o el usuario de los servicios de Medicaid. Debido al apoyo prestado por miembros de la familia u otros cuidadores, el término “persona” frecuentemente implica “con el apoyo y asistencia de otros”.

**Medicaid** – Es el programa conjunto estatal y federal que asiste a los estados en proporcionar asistencia médica a las personas elegibles.

**Pago del paciente** – Es la cantidad de dinero que la persona paga directamente al asistente, si corresponde. El pago del paciente lo determina el departamento local de servicios sociales y debe establecerse antes de contratar a un asistente. Encuentre información más detallada acerca del pago del paciente en el Capítulo Cuatro.

**Servicios de Asistencia Personal** – Asistencia con actividades de la vida diaria, actividades fundamentales de la vida diaria, acceso a la comunidad, autoadministración de medicamento u otras necesidades médicas, y control del estado de salud y condición física.

**Tarifa de Pago** – Es la tarifa de pago por hora del asistente, establecida por la Asamblea General de Virginia para los servicios dirigidos por el consumidor. Esta tarifa no es negociable.

**Cuidados de relevo** – Son los cuidados prestados a las personas elegibles que no pueden cuidar de sí mismas; proporcionados de forma esporádica o rutinariamente debido a la ausencia o la necesidad de alivio de aquellos cuidadores que no son remuneradas o que no son los cuidadores primarios que normalmente proporcionan la atención.

**Autorización de Servicio (SA, por sus siglas en inglés)** – Es la aprobación previa para servicios específicos proporcionados por DMAS o su agente designado. KEPRO es actualmente el agente para las personas en la exención del FFS CCC Plus, EPSDT y Medicaid Works y los planes de salud realizan la autorización para la exención de CCC Plus,

EPSDT y Medicaid Works para los miembros de Plan de Atención Administrada. DBHDS es el agente de SA actual para las exenciones de CL y FIS.

**Facilitador de Servicio (SF) – Para servicios dirigidos por el consumidor**, es la persona que guía a la persona que recibe los servicios en la contratación, formación y supervisión de asistentes según sea necesario para las siguientes exenciones, beneficios y programas: Exenciones de CCC Plus, CL y FIS, EPSDT y Medicaid Works. Para la exención FIS y CL, esta persona también puede ser el Administrador del Caso o Coordinador de Apoyo.

**Plan de Servicio** – Es el formulario que completa la persona, junto al facilitador de servicios, que lista todos los resultados personales de la persona y todas las tareas que el asistente realizará a diario, según las necesidades de la persona, así como los apoyos informales en la comunidad. El plan de servicio debe contener los tipos de servicios que se proporcionarán, la cantidad, la frecuencia y la duración de cada servicio, y el tipo de proveedor que prestará cada servicio. El pago solo se puede realizar por los servicios autorizados en el plan de servicio.

## APÉNDICE C: MUESTRA DE FORMULARIOS

### MUESTRA DE FORMULARIO DEL ASISTENTE

*(Nota: Puede utilizar este formulario o crear el suyo propio.)*

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

¿Cuánto tiempo ha vivido en esta dirección? \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ ¿Es usted mayor de 18 años? \_\_\_\_\_

En caso de emergencia, notificar a: \_\_\_\_\_

¿Tiene experiencia en trabajo auxiliar, enfermería o servicios de compañía?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Durante cuánto tiempo? En caso afirmativo, ¿dónde?

Disponibilidad de horas para trabajar: \_\_\_\_ Medio tiempo \_\_\_\_\_ Días \_\_\_\_\_ Noches  
Fines de semana \_\_\_\_\_

Asistente Secundario \_\_\_\_\_ Fecha disponible: \_\_\_\_\_

¿Cuántas horas por semana? \_\_\_\_\_

¿Está dispuesto y disponible para hacer trabajo de asistente secundario en caso de emergencia? \_\_\_\_\_

¿Tiene transporte fiable y estable para ir y volver del trabajo? \_\_\_\_\_

¿Cuenta con una licencia de conducción válida y vigente en el estado de Virginia? \_\_\_\_\_

¿Ha sido condenado por un delito o alguna otra ofensa criminal? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ En caso afirmativo, por favor explicar



**¿Hay algún trabajo que no quisiera hacer (por ejemplo: trabajar para alguien del sexo opuesto, tareas enlistadas en la descripción del trabajo, etc...)?** \_\_\_\_\_

**Las respuestas dadas en este formulario son verdad y fueron respondidas según mi leal saber y entender. Autorizo que se investiguen todas las declaraciones contenidas en este formulario de empleo según sea necesario para que se tome una decisión de empleo. Yo entiendo que este formulario no es un contrato de trabajo.**

**Firma del solicitante**

**Date** \_\_\_\_\_

**Fecha**

## MUESTRA DE DESCRIPCIÓN DE TRABAJO PARA UN ASISTENTE

*(Nota: Puede utilizar este formulario o crear el suyo propio.)*

**Yo utilizo un asistente para que me asista y apoye de las siguientes maneras:**

**Entre semana:** \_\_\_\_\_ **Fines de semana:** \_\_\_\_\_ **Tardes:** \_\_\_\_\_

Necesito que mi **asistente** me ayude con actividades de la vida diaria que incluyen:

Baño:

Traslado:

Alimentación:

Cuidado:

Higiene:

Aseo personal:

Vestirse:

Necesito que mi **asistente** me ayude en el trabajo de la siguiente manera:

Necesito que mi **asistente** me ayude con las siguientes actividades especiales (después de ser formado y controlado de vez en cuando por una enfermera)

Cuidado de la vejiga:

Cuidado intestinal:

Cuidado de heridas:

Ejercicios de rango de movimiento:

Necesito que mi **asistente** me apoye de estas otras formas:

Ayuda con medicación/autoadministración:

Cargar hasta 50 libras:

Preparación de comida:

Limpieza del hogar:

Lavandería:

Compra de víveres:

Asegurarse de que estoy seguro:

Acompañarme a mis citas o actividades sociales/recreativas

NOTA: Espero que mi asistente sea puntual, ordenado, honesto y disfrute trabajando con personas. Le pido que vista de manera informal. Por favor notifíqueme con al menos dos horas de anticipación si va a llegar tarde o si está enfermo y con al menos una semana de anticipación para los días libres planificados. Por favor deme una notificación de dos semanas a un mes si tiene que dejar este trabajo. Por favor infórmeme (el empleador) si usted nota cualquier moretón, raspadura o problemas en la piel cuando me proporcione a mí (o a mi hijo) servicios de cuidado personal. No dude en hacer cualquier pregunta acerca de mi cuidado personal u otras necesidades. Me siento más cómodo cuando la gente entiende el propósito del apoyo que necesito. La remuneración por hora de los servicios dirigidos por el consumidor la determina la Asamblea General de Virginia y no es negociable.

## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA DE VIRGINIA

### ACUERDO DE SERVICIO ENTRE EL ASISTENTE Y EL PROVEEDOR DE FACILITACIÓN DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR. *DMAS-486*

Este acuerdo se realiza entre \_\_\_\_\_ quien en lo sucesivo será nombrado como el “Facilitador del Servicio Dirigido por el Consumidor (CD, por sus siglas en inglés) y \_\_\_\_\_, quien en lo sucesivo será nombrado como la “Persona”, con el propósito de definir la relación, el papel y las responsabilidades de las partes. El facilitador de servicio CD es un proveedor de facilitación de servicios CD inscrito y autorizado para prestar servicios a través de los Programas de Servicios CD de Virginia del programa de servicios de exención en el que la persona está inscrita. La persona es elegible para recibir cuidado personal CD, servicios de relevo y/o servicios de compañía, según los servicios que están permitidos en su plan de servicio.

#### A. La persona

1. Mediante este acuerdo, la persona escoge al facilitador de servicio CD como el proveedor calificado de servicios de facilitación de servicios que la persona está autorizada a recibir a través de la exención de Medicaid. La persona entiende que los servicios que prestará el facilitador de servicios CD se limitan a aquellas actividades y tareas relacionadas con el plan de servicio aprobado de la persona.
2. La persona acepta seguir las políticas y procedimientos del facilitador de servicios CD, de las personas asignadas por el facilitador de servicios CD y de los Programas de Servicios CD de Virginia, incluyendo:
  - a) Informar al facilitador de servicios CD cualquier cambio que pueda afectar la elegibilidad de la persona o la necesidad de servicios CD;
  - b) Recibir formación y asistencia de parte del facilitador de servicios CD y participar en la formación de los empleados, según sea necesario, para garantizar la salud y seguridad de la persona; así como su participación continua en el Programa (s) de Servicio CD;
  - c) Permitir que el facilitador de servicio CD y/o los representantes del Programa (s) de Servicio CD de Virginia ingresen al hogar de la persona al menos una vez al mes para monitorear la participación de la persona en el Programa (s); y
  - d) Poner a disposición para la inspección del facilitador de servicios CD y copiar los documentos y registros necesarios para la participación continua de la persona en los Programas de Servicios CD de Virginia.

La persona entiende que no seguir estas políticas y procedimientos podría resultar en la terminación del Programa (s) de Servicios CD de Virginia de la persona.

3. La persona entiende su derecho a seleccionar empleados, tomar decisiones, dirigir la provisión y controlar el (los) servicio (s) CD al máximo grado que la persona desee y sea capaz. La persona entiende que puede solicitar y recibir asistencia y apoyo por parte del facilitador de servicios CD para coordinar con los servicios CD de la persona.
4. La persona es responsable de completar y entregar a tiempo los reportes de horas de trabajo del empleado de acuerdo con la agenda de la nómina de pago establecida por agente fiscal. La persona entiende que la recepción tardía de los reportes de horas de trabajo puede resultar en retrasos en el pago del empleado.
5. La persona está de acuerdo en pagar, a través de un agente fiscal que actúa en representación de la persona, el sueldo completo del empleado periódicamente, según esté programado, por las horas de trabajo aprobadas para el empleado.

DMAS-486

**ACUERDO DE SERVICIO ENTRE EL ASISTENTE Y EL PROVEEDOR DE  
FACILITACIÓN DE LOS SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR – Página 2**

6. Cuando cesa el empleo de un empleado, la persona acepta notificar al facilitador de servicio CD y al agente fiscal de la fecha y la razón del cese de empleo.

**B. El Facilitador de Servicio de CD.**

1. Como proveedor de servicio autorizado en el Programa de Servicios de Exención del Departamento de Asistencia Médica de Virginia, y como el proveedor de facilitación de servicio seleccionado por la persona, el facilitador de servicios CD está acepta proporcionar el servicio de facilitación de servicios de acuerdo con las regulaciones, políticas y directrices del DMAS.
2. El facilitador de servicio CD proporcionará formación en gestión y desarrollo de habilidades a la persona.
3. El facilitador de servicios CD acepta supervisar el plan de servicio de una manera que garantice la salud, seguridad y autonomía de la persona, incluyendo el monitoreo periódico de la prestación de los servicios. El facilitador de servicios CD acepta asegurarse de que los servicios proporcionados a la persona estén autorizados y sean apropiados.
4. El facilitador de servicios CD acepta mantener registros apropiados y proporcionar a la persona información necesaria para la participación continua de la persona en el (los) Programa (s) de Servicios CD de Virginia.

**C Regulaciones**

Cualquier regulación federal, estatal y/o local aplicable, incluyendo este Manual del Empleador de Exención de Servicios CD, perteneciente a la provisión y recepción de los servicios CD, se incorpora por la presente como referencia en este acuerdo. Esto incluye aceptar estar disponible para cualquier revisión de gestión de calidad del DMAS.

**D. Duración y Modificación del Acuerdo**

Este acuerdo escrito constituye el acuerdo completo y el entendimiento entre la persona que recibe los servicios de exención CD y el facilitador de servicio CD. Este acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha en que la persona y el facilitador de servicio CD firmen el acuerdo. El acuerdo puede ser modificado por acuerdo de ambas partes. Este acuerdo puede ser terminado inmediatamente por cualquiera de las partes en caso de incumplimiento de cualquiera de sus términos. Este acuerdo puede terminarse sin causa previa con (10) días de notificación por escrito de una de las partes a la otra.

\_\_\_\_\_  
Firma de la Persona/ Empleador Registrado

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Facilitador de Servicio CD  
DMAS-486

\_\_\_\_\_  
Fecha

*Este formulario debe ser firmado y una copia debe mantenerse en los registros del empleador y del facilitador de servicio. Revisado en 07/2009 (originalmente en el Manual del Empleador Registrado. Servicios Dirigidos por el Consumidor)*

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA DE VIRGINIA**

FORMULARIO DE DOCUMENTACIÓN DEL ASISTENTE DE SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR  
DMAS-487

**(Personal/Relevo/Cuidado de Compañía)**

**Nombre del consumidor:** Consumidor de Medicaid

**Nombre del asistente:**

*Circule los servicios que proporcione el asistente de la lista de actividades de la columna que aparece a su izquierda. Ponga la fecha debajo del día de la semana y marque ✓ junto a la(s) actividad(es) en la(s) que el asistente ayudó al usuario para esa fecha. Consulte la lista adjunta de definiciones para las actividades. Las actividades listadas en "Actividades Especiales de Mantenimiento" deben tener documentación escrita en la sección de "Notas" que aparece más abajo.*

<b>Día:</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>	<b>Domingo</b>
<b>Fecha: (Mes/Día/Año):</b>	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /
<b>Actividades de la Vida Diaria (ADLs)</b>							
Baño							
Vestir/Desvestir							
Ir al baño							
Traslado							
Alimentación							
Deambulación (caminar, manejo de silla de ruedas, subir escaleras)							
Cambio de posición							
Aseo personal							
Supervisión							
<b>Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (IADLs)</b>							
Preparación de comidas/refrigerios							
Limpieza de la cocina							
Limpieza de otras áreas utilizadas por el usuario							
Hacer/cambiar la cama							
Compras/Hacer lista de la compra							
Lavandería (del usuario)							
Administración de dinero							
Citas médicas							
Trabajo/Escuela/Actividades Sociales							
Transporte							
Uso del teléfono							
Otro							
<b>Actividades Especiales de Mantenimiento</b>							
Programa de intestino/vejiga							
Cuidado de heridas							
Actividades de Rango de Movimiento (ROM)							
Signos vitales							
Asistencia con la autoadministración de medicamento							
Otro							
<b>Supervisión</b>							

**Notas:**

## Instrucciones para el formulario de Documentación del Asistente de Servicios Dirigidos por el Consumidor

### **INSTRUCCIONES**

1. Utilice un formulario para cada asistente cada semana. Coloque las fechas de la semana en la línea de fecha sombreada superior.
2. Circule los servicios que proporcionó el asistente en la lista de actividades que aparece en la columna de la izquierda del formulario.
3. Coloque ✓ junto a la actividad o actividades con las que el asistente ayudó al usuario para esa fecha. Consulte las definiciones de las actividades que aparecen más abajo.
4. Las actividades enlistadas como “Actividades Especiales” deben documentarse por escrito en la sección de “Notas” del formulario.
5. El usuario o el empleador deben firmar y fechar el formulario después de que la semana termine. El asistente también debe firmar y fechar el formulario. Con la firma, ambas partes certifican que la información es verdadera y exacta.
6. Los consumidores deben mantener los formularios completados en una carpeta o cuaderno como registro. **El formulario no debe enviarse al DMAS ni al F/EA.** El facilitador de servicio (SF, por sus siglas en inglés) puede hacer una copia o revisar el formulario según lo acordado entre el usuario y el SF. En este momento el uso del formulario es voluntario.

### **DEFINICIONES**

- **Baño:** Incluye todo el proceso o parte del proceso de entrar y salir de la bañera (por ejemplo: abrir el agua), baño con esponja, lavarse y secarse con una toalla.
- **Vestirse/Desvestirse:** Sacar ropa de los armarios y/o cajones, ponérsela, abrochársela y quitársela. La ropa se refiere a la ropa, los aparatos ortopédicos y los miembros artificiales que se usan a diario.
- **Ir al baño:** Ir y venir del baño, subir y bajar del inodoro, limpiarse después de la eliminación, manipular la ropa y tirar de la cadena.
- **Traslado:** La capacidad de moverse entre la cama, la silla, el vehículo y/o la silla de ruedas.
- **Comer:** El proceso de introducir alimentos/líquidos por cualquier medio en el cuerpo.
- **Deambulación:** Deambulación es la habilidad de moverse en espacios interiores (caminar) y exteriores (movilidad), subir escaleras y desplazarse en silla de ruedas.
- **Caminar:** Es el proceso de moverse en interiores a pie o con miembros artificiales.
- **Desplazarse en silla de ruedas:** Es el proceso de desplazarse en silla de ruedas.
- **Subir escaleras:** Es el proceso de subir y bajar escaleras de un piso a otro.
- **Giro/cambio de posición:** Ayudar a cambiar la posición del cuerpo para evitar presión en la piel, los tejidos blandos, los músculos y los huesos contra una superficie dura que podría provocar la rotura de la piel.
- **Aseo personal:** Incluye lavar los dientes, peinar y arreglar el cabello e higiene básica.
- **Supervisión:** Supervisar la salud, seguridad y el bienestar de la persona.
- **Preparación de comida/refrigerios:** planificar, preparar, cocinar y servir comida.
- **Limpieza de la cocina:** Lavar y guardar los platos, limpiar superficies, etc...
- **Limpieza de otras áreas utilizadas por el usuario:** Tareas domésticas livianas como quitar el polvo, pasar la aspiradora, limpiar suelos y limpiar el baño que usa el usuario.
- **Hacer/cambiar la cama:** Quitar la ropa de cama y reemplazarla por otra nueva. Arreglar la cama cuidadosamente.
- **Compras/Hacer lista de la compra:** Listar los artículos necesarios de la tienda; ir y venir de la tienda, obtener víveres y otros artículos necesarios como ropa, artículos de tocador, artículos para el hogar y suministros, pagarlos y llevarlos a casa.
- **Lavandería (del usuario):** Incluye poner y sacar ropa de la lavadora, secadora y/o colgar la ropa y quitarla del tendedero, plancharla, doblarla y guardarla.
- **Administración de dinero:** Gestionar asuntos financieros cotidianamente como pagar facturas, emitir cheques, manejar transacciones en efectivo y realizar cambios.
- **Citas médicas:** Programar y asistir a las citas médicas necesarias.
- **Trabajo/Escuela/Actividades Sociales:** Participar en actividades comunitarias como trabajo, escuela y actividades sociales/recreativas.
- **Transporte:** Incluye la capacidad de transportarse a sí mismo u organizar el transporte para ir y venir, y entrar y salir del vehículo (por ejemplo: un automóvil, taxi, autobús o camioneta).
- **Uso del teléfono:** Búsqueda de números de teléfono, marcar, escuchar, hablar y contestar el teléfono.

### **ACTIVIDADES ESPECIALES**

Las siguientes actividades, cuando son parte de un Plan de Atención o del Plan de Servicio Individual, requieren órdenes médicas, formación del asistente y supervisión por parte de un enfermero (a) registrado (a) (RN por sus siglas en inglés) o de un médico de atención primaria y documentación especial por parte del Facilitador de Servicios Dirigidos por el Consumidor, según la correspondiente exención.

- **Programa de intestino/vejiga:** Asistencia/formación con tareas relacionadas con la incontinencia de eliminación intestinal y/o vesical.
- **Cuidado rutinario de heridas:** Atender una apertura o rotura de la piel (que no incluye técnica estéril ni apósito estéril)
- **Rango de Movimiento (ROM):** El grado en que una articulación puede realizar todo su movimiento normal. El ejercicio de ROM ayuda a aumentar o mantener la flexibilidad y el movimiento de músculos, tendones, ligamentos y articulaciones.
- **Asistencia con la autoadministración de medicamentos:** Asistencia con la administración de medicamentos (no incluye de ninguna manera la determinación de la dosis del medicamento).
- **Signos vitales:** La temperatura, frecuencia del pulso y frecuencia respiratoria de una persona. Puede incluir anotaciones en la tabla de registro de convulsiones. *DMAS-487 Revisión en Julio del 2009*

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA DE VIRGINIA

FORMULARIO DE FORMACIÓN INTEGRAL INDIVIDUAL DIRIGIDO POR EL CONSUMIDOR. DMAS-488

(Marque (✓) el cuadro después de completar cada parte de la formación.)

**I. Servicios del Asistente de los Servicios Dirigidos por el Consumidor**

- A. Definición de servicios.
- B. El enfoque para la prestación de servicios (por ejemplo: personal involucrado; incluido el facilitador de servicios, el agente fiscal). La persona debe leer y firmar los acuerdos de servicio para el facilitador de servicios y el agente fiscal si no se han firmado.
- C. Papel del asistente en la prestación de servicios.
- D. Debe tener autorización antes de contratar a un asistente. Si no hay autorización, la persona es responsable del pago hasta que se reciba la autorización.

**II. La persona de los servicios del asistente**

- A. Inventario de las necesidades de la persona (evaluación de las necesidades como persona. Por ejemplo: hábitos y cuidado personal)
- B. Selección de asistentes
  - 1. Crear una descripción de trabajo del asistente (discutir la muestra)
  - 2. Publicidad para asistentes (discutir la muestra)
  - 3. Evaluación de la solicitud de un asistente
  - 4. Cualificaciones requeridas de los asistentes
  - 5. Selección de candidatos y programación de entrevistas
- C. Contratación de asistentes
  - 1. Obtener registro de trabajo del asistente
  - 2. Entrevistar a un posible asistente (preguntas para pensar)
  - 3. Selección de asistente por parte del usuario
  - 4. Mantenimiento de registros
  - 5. Completar el paquete de empleo

**III. Empleo de asistentes**

- A. Filosofía/Política de los Asistentes
- B. Requisitos de nómina para cada asistente
  - 1. Verificación de elegibilidad de empleo (I-9)
  - 2. Completar el formulario W-4
- C. Determinación de la competencia de los asistentes

**IV. Acuerdos contractuales** (incluido el acuerdo entre la persona y el asistente). Muestre un acuerdo de asistente de muestra y un contrato de muestra.

**FORMULARIO DE FORMACIÓN INTEGRAL INDIVIDUAL DIRIGIDA POR EL  
CONSUMIDOR– página 2**

**V. Formación de asistentes**

- A. La prestación de servicios por parte del asistente
  - 1. Servicios incluidos/servicios excluidos
  - 2. Ejemplo de lista de verificación de las tareas del asistente
  - 3. Evaluaciones de trabajo del asistente
  
- B. Comunicación con el asistente
  - 1. Crear un buen ambiente de trabajo
  - 2. Establecer una buena relación
  - 3. Resolución de conflictos
  
- C. Consideraciones importantes
  - 1. Despido del asistente
  - 2. Asistente secundario de emergencia
  - 3. Sustitución de asistentes
  - 4. Accidentes en el trabajo
  - 5. Muerte inesperada y el asistente

**VI. Completación de reportes de horas de trabajo del asistente**

- A. Certificación de los servicios prestados (explicación del reporte de horas de trabajo)
  
- B. Comprensión de la renuncia al monto del copago del paciente
  
- C. Suspensión de empleo

---

*Este formulario debe ser completado por el facilitador de servicios de CD durante la formación de la persona/empleador registrado y deben obtenerse las firmas después de la formación. El facilitador de servicios debe mantener este formulario en el archivo de la persona.*

\_\_\_\_\_  
Firma de la Persona/Empleador Registrado

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Facilitador de Servicios CD

\_\_\_\_\_  
Fecha

*DMAS-488 - Revisada 0709 (original en el manual del empleador registrado. Servicios dirigidos por el consumidor del 2005)*



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA DE VIRGINIA

SELECCIÓN INDIVIDUAL DE SERVICIOS DIRIGIDOS POR EL CONSUMIDOR. DMAS 489

He seleccionado a \_\_\_\_\_ (en lo sucesivo “Facilitador de Servicio”) como el proveedor aprobado de facilitación de servicios para coordinar mis servicios dirigidos por el consumidor (CD, por sus siglas en inglés) a través de los Programas de Servicios CD de Virginia. El facilitador de servicio me ha informado sobre cuanto control tengo sobre los empleados que prestarán mi asistencia personal, relevo, y/o servicios de compañía. Entiendo que la exención me permitirá ejercer mi derecho a dirigir y supervisar mis servicios de CD de forma consistente con mis necesidades, capacidad e interés en dirigir mis propios servicios.

**La persona como empleador**

1. Bajo el/los asistente (s) \_\_\_\_\_ que prestarán mis servicios. Entiendo que, al seleccionar los servicios de CD, elijo ser el empleador legal de los asistentes que prestarán mis servicios. Como su empleador, tengo el derecho y la responsabilidad de contratarlos y dirigirlos en la prestación de mis servicios y de desempeñar y cumplir con los deberes de un empleador, incluyendo el reclutamiento, selección, contratación, capacitación, supervisión, autorización del pago de salarios y despido de empleados, según sea necesario. Entiendo que también puedo recibir, a petición mía, según sea necesario, asistencia del facilitador de servicios para realizar estas tareas. También entiendo que el Departamento de Servicios de Asistencia Médica o su agente designado cumplirá con mis deberes y obligaciones fiscales y de nómina como empleador al ser nombrado como mi agente fiscal y de nómina para actuar en mi nombre, firmando los formularios necesarios en el *Paquete de Empleo*.
2. Una vez seleccione y contrate a un asistente, notificaré al Facilitador de Servicio de CD. Le pediré al asistente que firme los formularios requeridos en el *Paquete de Empleo*, incluyendo una Solicitud de Revisión de Antecedentes Criminales. Si el asistente ha sido condenado por un delito según lo especificado como privativo de derechos para la exención en la que estoy inscrito, acepto despedirlo y buscar otro asistente.
3. Estableceré el horario del asistente para que preste servicios dentro de los límites establecidos en mi plan de servicio.
4. Entiendo que tengo la responsabilidad principal de hacer los arreglos necesarios para los servicios secundarios en caso de que el asistente no esté disponible para trabajar en un día laboral programado regularmente. Estoy de acuerdo en utilizar familiares, amigos y vecinos como fuentes de servicios secundarios cuando sea posible.
5. Soy responsable de supervisar el registro de horas trabajadas del asistente. Mi firma y la del asistente en el reporte de horas de trabajo dan fe de que todas las horas enviadas para el pago son reales y precisos. Entiendo que los Programas de Servicios de CD de Virginia solo pagarán las horas de acuerdo con mi plan de servicio.

Mi firma indica que he sido informado y que acepto mis derechos y responsabilidades como empleador en el Programa de Exención en el que estoy inscrito.

\_\_\_\_\_  
Firma de la Persona/Empleador Registrado

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Facilitador de Servicio CD

\_\_\_\_\_  
Fecha

*Este formulario debe ser firmado y una copia debe mantenerse en los registros del empleador y del SF.*

Revisada 07/09 (original en el manual del empleador registrado. Servicios dirigidos por el consumidor del 2005)

DMAS-489