

MIS OPCIONES

OPCIÓN DE DIRECCIÓN DEL PARTICIPANTE (PDO)

SUS LINEAMIENTOS COMO PARTICIPANTE

MOLINA HEALTHCARE



ESTOS LINEAMIENTOS PERTENECEN A:

(SU NOMBRE)

LINEAMIENTOS PDO

SUS LINEAMIENTOS COMO PARTICIPANTE

TABLA DE CONTENIDO

PDO	1
Términos que Debe Conocer	1
¿A Quién Contacto Cuando Tengo Preguntas?	3
Servicios PDO	4
Responsabilidades PDO	5
Sus Responsabilidades	5
Responsabilidades del Administrador de Caso	6
Responsabilidades de CDCN	6
Cómo Encontrar y Contratar un Trabajador de Servicio Directo	7
Cómo Decidir Qué Es Importante para Usted	7
Descripción del Trabajo	8
Calificaciones del Trabajador de Servicio Directo	8
¿Cuánto se le Pagará a mi Trabajador de Servicio Directo?	9
Publicidad	10
Qué Hacer Cuando Alguien Llama o Envía un Correo Electrónico Acerca del Trabajo	10
Entrevista	11
Verificación de Referencias	12
Verificación de Antecedentes	13
He Elegido un Trabajador de Servicio Directo. ¿Qué Hago Ahora?	14
Responsabilidades del Empleador	15
Hoja de Horario	15
Cómo Capacitar a su Trabajador de Servicio Directo	16
Problemas con su Trabajador de Servicio Directo	16

Plan de Respaldo de Emergencia	17
Encuestas de Satisfacción PDO	17
Cómo Detener la Participación en PDO.....	17
Fraude, Abuso, Negligencia y Explotación	18

PDO



Su Plan de Cuidado Administrado le ofrecerá la Opción de Dirección del Participante (PDO). PDO está disponible para usted si tiene al menos uno de los siguientes servicios en su plan de cuidado:

- Cuidado de un acompañante de adulto
- Cuidado de un asistente
- Servicios domésticos
- Enfermero intermitente y capacitado
- Cuidado personal.

PDO le permite auto-dirigir sus servicios. Esto significa que usted puede elegir quién suministra sus servicios y cómo y cuándo son provistos sus servicios. Usted es responsable de contratar, capacitar y supervisar sus trabajadores de servicio directo.



Términos que Debe Conocer

Trabajador de servicio directo – Un empleado que usted contrata para suministrarle servicios PDO. Su trabajador de servicio directo podría ser cualquier persona que usted elija incluyendo un vecino, familiar o amigo.

Plan de Respaldo de Emergencia – Su Plan de Respaldo de Emergencia le dice cómo obtendrá servicios en caso que su trabajador de servicio directo no se presente.

Empleador – Usted es el empleador. Esto significa que usted contrata, capacita, programa y supervisa a sus trabajadores de servicio directo.

Consumer Direct Care Network (CDCN) – Esta es la agencia que se encargará de todos los impuestos y paga sus trabajadores de servicio directo.

Participante – Un participante es ¡**USTED!** Un participante es alguien que vive en su propia casa o casa familiar y elige participar en PDO. También, USTED se considera un empleador dado que usted contratará a sus trabajadores de servicio directo.

Acuerdo del participante – Este es un acuerdo entre usted y su Plan de Cuidado Administrado. Explica las responsabilidades suyas y del Plan de Cuidado Administrado.

Opción de Dirección del Participante (PDO) – Esta opción es ofrecida por su Plan de Cuidado Administrado. Usted elige quién suministrará sus servicios y cómo y cuándo son provistos sus servicios. Usted es responsable de contratar, capacitar y supervisar sus trabajadores de servicio directo.

Acuerdo de participante/trabajador de servicio directo – Este acuerdo explica sus responsabilidades y las responsabilidades de CDCN y su trabajador de servicio directo. Este acuerdo también incluye las tareas de su trabajador de servicio directo, horario de trabajo y tarifa de pago.

Servicios PDO – Estos son los servicios que usted podría elegir para auto-dirigir. Usted debe tener al menos uno de estos servicios en su plan de cuidado para poder participar en PDO: Cuidado de un Acompañante de Adulto, Cuidado de un Asistente, Servicios Domésticos, Enfermero Intermitente y Capacitado o Servicios de Cuidado Personal.

Representante – Usted puede elegir un representante para actuar en su nombre y gestionar sus responsabilidades de empleador. Un representante debe ser alguien en quien usted confía como un vecino confiable, familiar o amigo cercano. Un representante no puede ser pagado.

Hojas de horario – Un documento que incluye su nombre, el nombre de su trabajador de servicio directo, las horas que el trabajador de servicio directo trabajó cada día y los servicios que fueron suministrados. Cada hoja de horario debe estar firmada por usted y su trabajador de servicio directo.



¿A Quién Contacto Cuando Tengo Preguntas?

Si tiene alguna pregunta acerca de PDO, puede contactar a:

- Su Administrador de Caso

Nombre del Administrador de Caso: _____

Número de Teléfono del Administrador de Caso: _____

- CDCN

1-877-270-9580

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Servicios PDO

Cuando contrata a un trabajador de servicio directo, usted debe suministrarle una lista de tareas. A continuación hay una lista de todos los servicios y tareas PDO:

- **Cuidado de un Acompañante de Adultos** — Los acompañantes de adultos le ayudan con tareas como preparación de comidas, lavado de ropa y compras. También pueden hacer limpieza ligera de la casa como aspirar, quitar el polvo y barrer. Además de ayudarle en sus tareas en la casa, los acompañantes de adultos pueden ir con usted a lugares que usted disfruta tal como parques, museos y restaurantes.
- **Cuidado de un Asistente** — El cuidado de un asistente es suministrado por un enfermero con licencia por períodos más largos durante el día (generalmente más de dos horas por día). El enfermero le ayuda con necesidades médicas que requieren un tiempo mayor.
- **Servicios Domésticos** — Los asistentes domésticos brindan servicios del hogar como preparación de comidas, aspirado y lavado de ropa. También, hacen tareas como limpieza de baños, cuidado del césped y control de plagas.
- **Enfermero Intermitente y Capacitado** — La enfermería intermitente y capacitada es el cuidado suministrado por un enfermero con licencia por breves momentos del día (generalmente no más de dos horas). El o la enfermera le ayuda con sus necesidades médicas, como ponerle inyecciones o cuidado de heridas. Estas tareas generalmente pueden hacerse en una cantidad de tiempo menor.
- **Cuidado Personal** — Los trabajadores de cuidado personal le ayudan con sus tareas diarias tales como comer, tomar un baño, vestirse y usar el baño. Pueden ayudarle con la preparación de alimentos. Los trabajadores de cuidado personal también pueden hacer su cama, quitar el polvo y aspirar.



Responsabilidades PDO



Sus Responsabilidades

Usted es responsable de:

- Comunicarse con su administrador de caso si tiene preguntas o necesita ayuda;
- Hacer saber a su administrador de caso si desea elegir un representante;
- Entrevistar y contratar a sus trabajadores de servicio directo;
- Completar toda la documentación requerida y enviarla a tiempo;
- Crear un Plan de Respaldo de Emergencia con su administrador de caso;
- Capacitar a su trabajador de servicio directo;
- Supervisar a su trabajador de servicio directo;
- Tratar a su trabajador de servicio directo con respeto. Esto significa respetar sus creencias, cultura, religión y privacidad;
- Completar y enviar hojas de horario correctas para asegurar que su trabajador de servicio directo obtenga el pago acordado en su Acuerdo de Participante/Trabajador de Servicio Directo;
- Asegurarse que su trabajador de servicio directo no trabaje más horas que las aprobadas en su Acuerdo de Participante/Trabajador de Servicio Directo. Si siente que necesita más servicios de los que están aprobados para usted, comuníquese con su administrador de caso; y
- Contactar a su administrador de caso si usted ya no desea participar en PDO.



Responsabilidades del Administrador de Caso

Su administrador de caso es responsable de:

- Ayudarle a comprender el PDO;
- Informarle de sus responsabilidades;
- Capacitarle en sus responsabilidades;
- Informarle acerca de los requerimientos del trabajador de servicio directo;
- Ayudarle a encontrar recursos en su comunidad;
- Ayudarle cuando lo necesite; y
- Ayudarle a crear un Plan de Respaldo de Emergencia



Responsabilidades de CDCN

CDCN le ayuda a realizar muchas de sus responsabilidades de empleador, incluyendo:

- Enviar su documentación requerida
- Ayudarle a completar la documentación requerida
- Pagar a sus trabajadores de servicio directo
- Asegurarse que su trabajador de servicio directo no es pagado por más horas que las aprobadas en su Acuerdo de Participante/Trabajador de Servicio Directo
- Declarar y pagar todos los impuestos estatales y federales por usted y su trabajador de servicio directo
- Contactarle a usted y a su administrador de caso si usted no está usando los servicios como fueron aprobados en su plan de cuidado
- Brindarle un número de teléfono gratuito de servicio al cliente para llamar si tiene alguna pregunta acerca de PDO



Cómo Encontrar y Contratar un Trabajador de Servicio

Directo

Cómo Decidir Qué Es Importante para Usted

Usted debe decidir qué es importante para usted para poder decirle a su trabajador de servicio directo cuáles son sus necesidades. Piense en las cualidades que está buscando en un trabajador de servicio directo.

Ejemplos de cualidades que podrían ser importantes para usted:

- Paciencia
- Honestidad
- Buenas habilidades de comunicación
- Puntualidad
- Responsable
- Respetuoso
- Pulcro
- Sentido del humor
- Actitud positiva



Descripción del Trabajo

Usted debe escribir una descripción del trabajo para poder completar el Acuerdo de Participante/Trabajador de Servicio Directo. Una descripción del trabajo facilita la supervisión debido a que las responsabilidades de las tareas están escritas por usted y por su trabajador de servicio directo. Elementos importantes que debe incluir en la descripción del trabajo son:

1. **Título del servicio** – El título del servicio es el servicio PDO que será provisto. Los servicios PDO son:
 - Cuidado de un Acompañante de Adulto
 - Cuidado de un Asistente
 - Servicios Domésticos
 - Enfermero Intermitente y Capacitado
 - Cuidado Personal.
2. **Resumen del trabajo**– El resumen del trabajo debe darle a su trabajador de servicio directo información acerca de las necesidades que usted tiene, sus limitaciones físicas y las responsabilidades del trabajo.
3. **Calificaciones del trabajo** – Las calificaciones del trabajo deben indicar a su trabajador de servicio directo cuáles son las calificaciones requeridas para el trabajo.

Calificaciones del Trabajador de Servicio Directo

Los trabajadores de servicio directo que suministran servicios de cuidado de asistente o enfermería intermitente y capacitada deben ser un:

- Enfermero Profesional; o
- Enfermero Práctico con Licencia

Los trabajadores de servicio directo deben tener al menos 18 años de edad.

Usted debe contratar trabajadores de servicio directo que están capacitados en el control de infecciones y estándares de privacidad HIPAA, y que están certificados en RCP y primeros auxilios.

- **Control de Infecciones (o Precauciones Universales):** Esta capacitación enseña cómo ayudar a mantener un ambiente limpio para prevenir el contagio de gérmenes que causan infecciones.
- **Ley de Responsabilidad Financiera y Portabilidad de Seguro de Salud (HIPAA):** Esta capacitación enseña cómo mantener su información médica personal privada y segura.
- **Resucitación Cardio-pulmonar (RCP):** Esta capacitación enseña qué hacer si alguien repentinamente deja de respirar.
- **Primeros Auxilios:** Esta capacitación enseña qué hacer cuando se producen accidentes o emergencias. Por ejemplo: cuando alguien se está ahogando, sangrando, se quema o tiene una convulsión.



¿Cuánto se le Pagará a mi Trabajador de Servicio Directo?

Se le pagará a su trabajador de servicio directo una tarifa por hora sobre la base del servicio PDO suministrado.

Servicios de atención personal	\$12.00 per hour
Servicios domésticos	\$ 9.24 per hour
Atención de compañía para adultos	\$ 9.24 per hour
Cuidado de un Asistente	\$20.00 per hour LPN/ \$32.00 per hour RN
Enfermería especializada e intermitente	\$20.00 per hour LPN/ \$32.00 per hour RN

Su trabajador de servicio directo puede elegir que su cheque de pago sea depositado directamente en una cuenta bancaria o que su cheque de pago sea depositado en una tarjeta prepagada. A usted se le brindarán paquetes con información acerca de depósito directo y tarjetas prepagadas.



Publicidad

Si no tiene alguien ya en mente para el trabajo, usted podría publicitar o difundir un anuncio. A continuación hay algunas sugerencias para lugares donde poner su anuncio:

<ul style="list-style-type: none">• Amigos y vecinos• Iglesias• Periódicos locales• Hospitales y asilos locales• Clínicas médicas locales• El consultorio de su médico	<ul style="list-style-type: none">• Agencias de empleo• Bibliotecas y tableros de noticias comunitarios• Organizaciones para personas con discapacidades• Universidades locales
---	--

El primer paso en publicitar es escribir un anuncio. Lo mejor es hacer el anuncio breve. Brinde solo la información necesaria para atraer la atención de una persona interesada. Incluya su número de teléfono o dirección de correo electrónico, pero **no su dirección**.

Qué Hacer Cuando Alguien Llama o Envía un Correo Electrónico Acerca del Trabajo

Cuando alguien lo llama o envía un correo electrónico, lo mejor es que brinde poca información acerca del trabajo y haga unas pocas preguntas antes de definir una entrevista. Asegúrese y tome notas cuando ellos responden a sus preguntas. Dígale a la persona unos pocos detalles acerca del trabajo. Infórmele las responsabilidades del trabajo, los horarios y días en que necesita que trabajen, y la cantidad de dinero que se le pagará por hora. Explique los requerimientos del trabajo. Por ejemplo, dígales si desea que tengan una certificación RPC. Aquí hay algunos ejemplos de preguntas que podría desear hacer:

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Alguna vez hizo este tipo de trabajo antes? Si es así, ¿dónde?

- Cuénteme un poco de usted.
- ¿Tiene medio de transporte?
- ¿Puede levantar a alguien o algo de más de _____ libras?
- ¿Fuma?
- ¿Acepta que se le realice una verificación de antecedentes?
- ¿Ha sido capacitado en precauciones universales? ¿HIPAA? ¿RCP? ¿Primeros Auxilios?

Podría seguir adelante y definir una hora para conocer a la persona si le parece que podría ser la correcta para el trabajo. Debe verse con la persona en un lugar público o tener alguien en casa con usted cuando la persona llegue a la entrevista.



Entrevista

Los siguientes consejos podrían ayudarle a medida que va haciendo las entrevistas:

- Escriba las preguntas que desea hacer.
- Tenga lápiz y papel para tomar notas a medida que hace la entrevista.
- Discuta el trabajo en detalle. Sea específico acerca de sus necesidades.
- Al final de la entrevista, agradezca a la persona por haber llegado y pregunte si tiene alguna pregunta.
- Haga saber a la persona que estará haciendo una elección de a quién contratará. Por ejemplo, “pienso hacerle saber mi elección al final de la semana”

Ejemplos de preguntas que puede hacer durante la entrevista:

- ¿Cuáles son sus fortalezas?
- ¿Cuáles son sus debilidades?
- ¿Qué le interesa de este trabajo?
- Piense en sus trabajos previos. ¿Cuál fue la mejor parte de su trabajo? ¿Cuál fue la peor parte de su trabajo?
- ¿Por qué dejó su último trabajo?
- Dígame un error que cometió en su trabajo previo. ¿Cómo lo solucionó?

- ¿Puede suministrarme una lista de referencias personales y profesionales para poder llamarlos?



Hay preguntas que **no puede** hacer porque es contra la ley federal. Algunos ejemplos de preguntas que **no puede** hacer porque es contra la ley federal son:

- ¿Es ciudadano de los EE. UU.?
- ¿Dónde nació?
- ¿Qué edad tiene?
- ¿Cuándo se graduó de la escuela secundaria?
- ¿A qué clubes u organizaciones sociales pertenece?
- ¿Es casado?
- ¿Qué altura tiene?
- ¿Tiene alguna discapacidad?
- ¿Alguna vez fue arrestado?
- Si ha estado en el ejército, ¿fue dado de baja honorablemente?

Verificación de Referencias

La verificación de referencias significa que usted llama a personas para preguntar acerca de la persona que entrevistó. Estas referencias pueden ser familiares, amigos o empleadores previos de la persona que usted entrevistó.

Cuando llama a la persona de referencia, preséntese y dígales que está pensando en contratar a la persona que entrevistó. Podría hacerles las siguientes preguntas:



- ¿Por cuánto tiempo ha conocido a la persona?
- ¿Es la persona responsable?
- ¿Es la persona honesta?
- ¿La persona se presentaba a trabajar a tiempo?
- ¿Cuáles son las fortalezas de la persona?
- ¿Cuáles son las debilidades de la persona?
- ¿Me recomendaría que contrate a esta persona?
- ¿Contrataría usted a esta persona?



Verificación de Antecedentes

Todos los trabajadores de servicio directo y los representantes deben tener una verificación de antecedentes. El propósito de la verificación de antecedentes es protegerlo a usted. Una verificación de antecedentes involucra dar copias de huellas digitales y otra información a una agencia de verificación de antecedentes. La agencia luego comparará las huellas digitales y demás información a través de un sistema de computación. El sistema de computación verificará si hay un historial criminal a través del Departamento de Cumplimiento de la Ley de Florida y la Oficina Federal de Investigaciones. El propósito de la verificación de antecedentes es asegurarse que el trabajador de servicio directo o el representante no han cometido determinados delitos. Usted recibirá un paquete de información que indica a sus trabajadores de servicio directo y al representante (si tiene uno) dónde ir para completar la verificación de antecedentes y qué delitos estará verificando la agencia de verificación de antecedentes.

Su Plan de Cuidado Administrado pagará el costo de la verificación de antecedentes para un representante por año y un trabajador de servicio directo por cada servicio PDO por año. Los representantes y trabajadores de servicio directo deben hacer una verificación de antecedentes cada cinco años.



He Elegido un Trabajador de Servicio Directo. ¿Qué Hago Ahora?

Su trabajador de servicio directo y usted deben completar primero toda la documentación requerida antes que su trabajador de servicio directo pueda comenzar a trabajar para usted. CDCN le hará saber cuándo su trabajador de servicio directo está aprobado para comenzar a trabajar para usted.

Responsabilidades del Empleador

Hoja de Horario

Usted recibirá hojas de horario que deben estar firmadas por usted y su trabajador de servicio directo. Cuando su trabajador de servicio directo y usted firman la hoja de horario, usted está diciendo que ellos han trabajado las horas indicadas en la hoja de horario. Como empleador, usted debe guardar una copia de cada hoja de horario que firma.

Recibirá hojas de asistencia que tendrán que estar firmadas por usted y su trabajador de servicio directo. Cuando usted y su trabajador de servicio directo firmen la hoja de asistencia, esto significará que el trabajador trabajó las horas que indica la hoja de asistencia. Como empleador, debe conservar una copia de todas las hojas de asistencia que firme.

La hoja de asistencia no debe ser una fotocopia de una hoja de asistencia presentada previamente. Todas las firmas deben ser originales. Las hojas de asistencia deben llenarse con la siguiente información:

1. Escriba el nombre del trabajador de servicio directo (DSW).
2. Escriba el nombre del participante.
3. Escriba la fecha de cada día para toda la semana laboral. Las fechas se deben presentar en el formato mm/dd/aa. Por ejemplo, 04/21/13 para el 21 de abril de 2013. Todas las semanas laborales empiezan el domingo. Las semanas laborales terminan en sábado. Para más información, consulte el calendario de nómina.
4. Marque el cuadro con el código del servicio que haya realizado en cada día que haya trabajado.
5. En todos los días que haya trabajado, escriba la hora a la que comenzó y la hora a la que terminó cada turno. Asegúrese de incluir AM o PM. Las horas de entrada y salida deben registrarse en incrementos de 15 minutos. Los DSW solo pueden trabajar los horarios que tienen autorizados.
6. En cada día que el DSW haya trabajado, sume las horas de todos los turnos que trabajó. Introduzca las horas totales que trabajó ese día.
7. Introduzca el número total de horas que trabajó durante los siete días de la semana laboral.

8. El participante deberá revisar la hoja de asistencia. Por favor marque con sus iniciales si fue hospitalizado durante la semana laboral. Incluya una explicación y las fechas de la hospitalización.
9. El DSW debe firmar y fechar la hoja de asistencia. Esto debe hacerse después de que termine su último turno. Las hojas de asistencia que no estén firmadas o que se firmen antes de tiempo se enviarán de vuelta para corregirse.
10. El participante o su representante deben firmar y fechar la hoja de asistencia. Esto debe hacerse después de que termine su último turno. Las hojas de asistencia que no estén firmadas o que se firmen antes de tiempo se enviarán de vuelta para corregirse.
11. Una vez que haya terminado de llenar la hoja de asistencia, envíela. Por favor envíe las hojas de asistencia a Consumer Direct por fax o correo electrónico. Las hojas de asistencia deben presentarse a más tardar el lunes a la media noche.
12. Por favor conserve una copia de la hoja de asistencia firmada para sus expedientes.

Cómo Capacitar a su Trabajador de Servicio Directo

Como empleador, usted debe:

- Explicar sus actividades diarias en detalle a su trabajador de servicio directo.
- Felicitar a su trabajador de servicio directo por hacer un buen trabajo.
- Ser paciente si el trabajador de servicio directo comete un error.
- Dar sugerencias a su trabajador de servicio directo para mejorar.

Su trabajador de servicio directo tiene el derecho a negarse a suministrarle servicios que no están listados en su Acuerdo de Participante/Trabajador de Servicio Directo.

Problemas con su Trabajador de Servicio Directo

Si está teniendo problema con su trabajador de servicio directo, debe comunicarse con su administrador de caso. Su administrador de caso puede ayudarle a determinar si debe despedir a su trabajador de servicio directo. Si decide despedir a su trabajador de servicio directo, primero debe contactar a su administrador de caso para hacérselo saber. Su administrador de caso puede ayudarle con este proceso en todo lo que desee. Una vez que despide a su trabajador de servicio directo, usted debe seguir su Plan de Respaldo de Emergencia hasta que contrate un nuevo trabajador de servicio directo.



Plan de Respaldo de Emergencia

Usted debe prepararse para emergencias y desarrollar un Plan de Respaldo de Emergencia. Su administrador de caso le ayudará a crear su Plan de Respaldo de Emergencia. Un Plan de Respaldo de Emergencia es necesario en caso que el trabajador de servicio directo no pueda ir o deje de trabajar para usted. Su Plan de Respaldo de Emergencia identifica los proveedores que están dispuestos a ayudarlo cuando los necesite. Estos proveedores deben estar en su red del Plan de Cuidado Administrado. Su administrador de caso le dirá qué proveedores están disponibles. Su Plan de Respaldo de Emergencia debe ser actualizado al menos una vez por año cuando su plan de cuidado es actualizado.

Encuestas de Satisfacción PDO

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de Florida (AHCA) realizará una encuesta de satisfacción PDO cada año. La encuesta le hará preguntas acerca de su experiencia con PDO. Su nombre, información personal y demás información que usted incluya en la encuesta se mantendrá privada. AHCA usará la información que usted brinde acerca de su experiencia con PDO para mejorar el programa.



Cómo Detener la Participación en PDO

Su Plan de Cuidado Administrado o usted podrían detener su participación en PDO por cualquiera de las siguientes razones:

- Usted le informa a su administrador de caso que desea detener la participación.
- Su salud o seguridad están en riesgo.
- Usted no puede gestionar sus trabajadores de servicio directo.
- Usted es ingresado a un establecimiento como un asilo, hogar grupal, establecimiento de vida asistida, etc.
- Usted se muda fuera del estado de Florida.

- Usted pierde la elegibilidad Medicaid.
- Usted pierde la elegibilidad de Exención de Largo Plazo.
- Usted se niega a elegir un representante, si se requiere uno.
- Usted envía hojas de horario falsas.

PDO es una opción para brindar servicios. Si su participación en PDO se detiene, su Plan de Cuidado Administrado junto con su administrador de caso se asegurarán que usted siga recibiendo los servicios en su plan de cuidado.

Fraude, Abuso, Negligencia y Explotación

Si cree o sospecha que usted es víctima de fraude, abuso, negligencia o explotación, debe informarlo inmediatamente. Llame a su administrador de caso o a la Línea Activa de Abuso de Florida (gratuita) al



1-800-96 ABUSE (1-800-962-2873).

Fraude – Fraude es cuando alguien trata de engañar, robar o hacerle trampa. Ejemplos de fraude: enviar una hoja de horario incorrecta, mentir sobre las horas trabajadas, robar o robo de identidad.

Abuso – Abuso es cuando alguien le daña física o mentalmente a propósito. Ejemplos de abuso: ser retenido en un lugar, ser tocado en lugares donde usted no desea que le toquen, ser golpeado o insultado.

Negligencia – Negligencia es cuando alguien no le cuida a usted. Ejemplos de negligencia: no brindarle suficiente refugio, no brindarle cuidado personal, no darle cosas que usted necesita como anteojos o no darle ropas suficientes.

Explotación – Explotación es cuando alguien usa algo que no es de ellos. Ejemplos de explotación son: forzar a alguien a firmar entregándole propiedad personal tal como una casa, tomar dinero, pedir dinero adicional o forzar a alguien a dar información financiera personal tales como números de cuenta bancarias.