



Manual del Empleador

para la

Opción de Orientación del/de la Participante

Revisado Enero 2018

¿Tiene preguntas? Estamos aquí para ayudar. United Healthcare Community & State.

sin costo 800-791-9233

y TTY/TTD 711,

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

Este manual es propiedad de Consumer Direct Care Network (CDCN). No puede ser duplicado de ninguna manera sin el permiso expreso de CDCN.

Lista de Contenidos

Información de contacto	1
¡Bienvenido/a!.....	2
Rol y Responsabilidades de CDCN	3
Acuerdo de servicio	3
Declaración de Aviso de prácticas de privacidad (HIPAA).....	3
Reportar abuso, negligencia y explotación (ANE)	3
Declaración de política de cumplimiento corporativo	3
Quejas y Reclamos.....	4
Presentar una queja o reclamo	4
Responsabilidades de/la Participante/Empleador/a.....	5
Reclutamiento y entrevista	5
Verificación de antecedentes criminales.....	6
Contratar TSDs.....	6
Administración de TSDs.....	6
Orientación	7
Capacitación	9
Horario de trabajo	9
Comunicación directa y ser asertivo	10
Comentarios positivos y constructivos.....	10
Crear un buen ambiente de trabajo.....	11
Tratar a los TSDs de manera uniforme y justa	11
Resolución de conflictos.....	12
Acción correctiva	13
Despido del TSD.....	14
Pago al/a la TSD.....	14
Acoso laboral.....	16
Trabajo libre de alcohol y drogas	17
Confidencialidad y divulgación	17
Terminación de servicios	18
Informar cambios de estado/Notificaciones a CDCN.....	18
Ambiente de trabajo seguro.....	18

Seguridad del TSD y prevención de accidentes	19
Seguros	19
Informes de heridas del TSD.....	19
Participante amenaza de daño potencial	20
Reporte de lesiones y accidentes graves del/de la Participante.....	20
Fraude de Medicaid.....	20
Plan de respaldo del/de la Participante	21
Apéndice.....	23

Información de contacto

Números telefónicos importantes

Atención a los Miembros de UnitedHealthcare	800-791-9233; TTY/TTD711
Línea principal de CDCN	877-270-9580
Línea Directa de Fraude de CDCN	877-532-8530
Línea Directa de Lesiones en el trabajo de CDCN	888-541-1701
Línea de fax de CDCN	877-344-0999
Línea directa de Abuso de Florida	800-962-2873 (Para reportar abuso, negligencia y explotación)
Línea Directa de Fraude del estado	866-966-7226
Línea general de la oficina del Inspector	850-717-9264

Email

InfoCDFL@ConsumerDirectCare.com

Web (formularios e información)

<http://ConsumerDirectFL.com/forms/>

Web (Job Board/Provider Directory)

<https://providers.consumerdirectcare.com/florida>

Web (sólo para ingreso en línea)

<https://FL.MyDirectCare.com>

¡Bienvenido/a!

¡Bienvenido/a a los servicios auto-dirigidos! Somos la Red de Atención Directa del Consumidor (CDCN, por sus siglas en inglés). Instamos a las personas tener más control y decisión sobre los servicios que reciben. Queremos que viva la vida que le gusta. Las personas que autodirigen sus servicios comunican que están más satisfechos con los servicios que reciben. También aprecian la libertad que obtienen como resultado.

CDCN proporciona servicios y asistencia para ayudar a adultos mayores y a personas con discapacidad a permanecer seguros, saludables e independientes en sus propios hogares. Creemos profundamente en la filosofía de la libre determinación. Se trata de un proceso que permite a una persona a permanecer en control de su propia vida. Valoramos la fuerza y la capacidad de cada persona. Le ayudamos a participar en la dirección de su propio cuidado. Creemos que esto contribuirá a su salud. También le ayudará a construir comunidades más sanas y más felices.

Nuestra misión.

Proporcionar servicios de calidad a individuos y familias para que puedan permanecer en sus hogares y comunidades.

Nuestra visión.

La empresa liderará la industria para expandir la elección y el control en las vidas de las personas con discapacidad, las personas de tercera edad y sus familias.

Nuestros valores.

El Servicio es la base de nuestros valores, así también como:

- Soporte • Participación • Respeto • Innovación • Integridad • Compasión • Excelencia

Manual.

Este Manual es para Participantes y Empleadores. Le ayudará a comprender sus responsabilidades en un programa auto-dirigido. Por favor, lea este Manual con cuidado. Es mucha información. Sin embargo, responderá muchas de sus preguntas. Le aconsejamos que lo mantenga como referencia para el futuro.

Definiciones/Abreviaturas:

- Participante - la persona que recibe los servicios. También es el titular del Número de Identificación de Empleador/a (NIE).
- Empleador/a: el/la Empleador/a puede ser el/la Participante o su representante. El/La Empleador/a se encarga de contratar, despedir y programar a los TSDs.
- Trabajador/a de Servicio Directo (TSD) – la persona contratada por el Empleador que proporciona servicios para el/la Participante.
- Trabajador Social – un/a profesional de la salud: evalúa, planifica, facilita, coordina la atención y evalúa al/a la Participante para asegurarse de que reciba su nivel necesario de atención.
- ANE – Abuso, Negligencia o Explotación.
- HIPAA - Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud.
- PDO (por sus siglas en inglés) – Opción de Orientación del/a Participante.

Si tiene preguntas, puede obtener más información:

- ☑ Llamar al administrador del caso del plan.
- ☑ Buscando la información en este Manual.
- ☑ Llamando a CDCN.

¡Bienvenido/a a CDCN! Esperamos que su experiencia sea agradable y gratificante.

Rol y Responsabilidades de CDCN

¿Cuál es la función de CDCN como Agente Empleador Fiscal?

CDCN cumple todas leyes federales, estatales y locales. También seguimos los procedimientos, políticas y regulaciones federales y estatales de Medicaid.

Acuerdo de servicio

Como el/la Empleador/a, usted debe firmar un acuerdo de servicio. Cuando usted firma, acepta la responsabilidad por todas las partes de la atención del/de la Participante. El/La Participante podrá elegir un/a representante para que sea el/la Empleador/a; en este caso, el/la representante es responsable por todas las partes de la atención del/de la Participante. El/La Empleador/a contratará, capacitará, programará y administrará al/los TSD/s. El acuerdo cubre responsabilidades del/de la Empleador/a y de CDCN. En nuestro sitio web, puede hallar una copia en blanco del acuerdo más actualizado. Consulte para más información sobre funciones únicas del programa del/de la Participante.

Declaración de Aviso de prácticas de privacidad (HIPAA)

A CDCN se le requiere por ley mantener en privado la información sobre la salud del/de la Participante. Nuestro aviso de privacidad explica nuestras obligaciones legales. Cubre nuestras prácticas de privacidad con respecto a su información de salud. Puede encontrarlo en el apéndice.

Reportar abuso, negligencia y explotación (ANE)

El personal de CDCN debe reportar todos los casos de sospecha de ANE. Si nos cuenta acerca de un incidente de ANE, debemos denunciarlo. Hay más información dentro del módulo de capacitación de ANE. Puede encontrarlo en el apéndice. **ANE también puede ser informado a servicios protectores de adultos y al administrador del caso del plan.**

Declaración de política de cumplimiento corporativo

CDCN mantiene y promueve la integridad y el comportamiento ético. Esta política nos asegura la conformidad con las leyes, reglas y normas gubernamentales. CDCN admite:

- Normas éticas.
- Normas de conducta.
- Tiene tolerancia cero para el fraude y el abuso.

Le enviaremos nuestra política de cumplimiento corporativo, si la solicita.

Quejas y Reclamos

Nos gustaría conocer sus comentarios. Si usted tiene alguna queja o reclamo con respecto a los servicios que recibe de CDCN, por favor háganoslo saber. Le responderemos en forma pronta y razonable. Trabajaremos con usted para intentar llegar a una resolución.

Presentar una queja o reclamo

Deberá presentar una queja si tiene un problema con algún asunto dentro del control razonable de CDCN. Por ejemplo, problemas con los procedimientos de inscripción, manejo de pagos, o inquietudes sobre el portal web. Los reclamos pueden hacerse verbalmente o por escrito.

También puede presentar una queja, si usted siente que sus derechos han sido violados o no está de acuerdo con alguna de nuestras políticas. Las quejas deben ser presentadas por escrito para que las revisemos.

Para presentar una queja o agravio, llame a Atención al Cliente de UnitedHealthcare al **1-800-791-9233** o **TTY/TTD 711**.

O escriba a:

UnitedHealthcare Community Plan
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

Responsabilidades del/a Participante/Empleador/a

Reclutamiento y entrevista

¿Cómo contratar un/a TSD? Piense en dónde vive el/la Participante, podría ser una buena idea publicar un aviso en la comunidad. Posibles ubicaciones para publicar el anuncio:

- Oficina de empleo/servicio de empleo local
- Lavandería
- Colegio comunitario o universidad
- Periódico de la comunidad
- Centro de vida independiente
- Supermercado
- Iglesia
- Agencia de servicios sociales
- Guía gratuita de publicidad semanal

Llame primero antes a estos lugares. Averigüe a quién hablar acerca de sus reglas para publicar folletos o presentar un anuncio. CDCN también cuenta con una junta de empleo. Por favor vaya a la junta de empleo para encontrar una lista de personas a las que les gustaría trabajar como TSD. La junta de empleo de CDCN la encuentra en: <https://providers.consumerdirectcare.com/florida>

Haga correr la voz

El/La Empleador/a puede decirle a la gente que está necesitando un/a TSD. Un buen comienzo es indicar a familiares y amigos. Otros participantes pueden ser capaces de ayudar también, pueden tener TSD que quieran trabajar más horas o que están dispuestos a hacer reemplazos. No olvide decirle al/a la Trabajador/a Social del/a Participante. Ellos sabrán las necesidades del/de la Participante. Pueden sugerir a alguna persona que sería un buen candidato.

Cosas a recordar mientras selecciona solicitantes de empleo

Es contra la ley hacer ciertas preguntas a la gente cuando se los entrevista para un trabajo. No haga preguntas que pueden utilizarse para discriminar contra ellos. Hacerlo es contra la ley.

Algunos ejemplos de preguntas que pueden y no pueden preguntarse en una entrevista:

Puede preguntar

- Cuénteme sobre usted.
- ¿Por qué quiere este trabajo?
- Un día normal sería de esta manera... ¿todavía le interesa este empleo?
- ¿Qué experiencia tiene en proveer cuidados a una persona?
- ¿Qué tipo de capacitación ha tenido que ayudaría en esta posición?
- ¿Cuáles son sus metas en el próximo año?
- Hay un montón de tareas que hay que hacer un turno. Si algún turno tomara más tiempo de lo habitual, ¿qué haría

No puede preguntar

- ¿Cuántos años tiene?
- ¿Cuál es su idioma nativo?
- ¿Está casado/a?
- ¿Tiene hijos?
- ¿Alguna vez ha sido arrestado/a?
- ¿A qué iglesia asiste?
- ¿Cuál es su religión?
- ¿Pertenece a algún club?
- ¿Cuál es su calificación de crédito?
- ¿Su casa es propiedad suya o la alquila?
- ¿En qué país nació?
- ¿Dónde ha nacido?

- usted para asegurarse de que el resto de las tareas se realizaran en el tiempo asignado?
- ¿Quiere hacerme alguna pregunta?
- ¿Tiene alguna discapacidad?
- ¿Ere republicano/a o demócrata?
- ¿Cuál es su raza?

Verificación de antecedentes criminales

Debe realizarse una verificación de antecedentes en todos los postulantes antes de que puedan ser contratados. La misma comprobación debe hacerse a su posible representante. Si tienen una historia de ANE u otras infracciones restrictivas, no pueden ser contratados o representar al/a la Participante. Esta verificación es para su seguridad.

CDCN revisará la verificación una vez recibida. Los resultados se compararán con la lista de infracciones restrictivas. Si la persona no queda limpia de sus antecedentes, CDCN le dirá al/a la Empleador/a. Nadie queda limpio para trabajar hasta que reciba un visto bueno para trabajar. Este visto bueno será enviado por CDCN.

Contratar TSDs

El/La empleador/a debe contratar a sus TSDs. Hay algunos formularios que deben ser completados. Esto debe hacerse antes de que el/la TSD pueda empezar a trabajar. Uno de nuestras funciones es ayudarlo con este proceso.

Paquete de TSD

Usted ha hallado a un/a TSD que desea contratar. Lo primero que el/la TSD tendrá que hacer es completar un paquete de inscripción de TSD. Este paquete puede encontrarse en nuestra página web o llamándonos.

Usted necesita asegurarse de que el paquete de inscripción de TSD se complete totalmente. Paquetes incompletos le serán enviados de vuelta. Los TSDs no pueden trabajar para usted hasta que usted reciba la carta de visto bueno para trabajar enviada por CDCN. Las horas trabajadas antes de ser contratado/a y recibir la carta del visto bueno para trabajar no serán pagadas. Estas horas son consideradas no autorizadas.

Recuerde

Contáctenos si hay un problema con un/a TSD y no sabe cómo responder. Estaremos encantados de ayudarlo.

Administración de TSDs

Usted deberá administrar y supervisar a los/as TSDs. La administración y supervisión de TSDs requieren que usted:

- Oriente al/a la nuevo/a TSD para el trabajo.
- Capacite a todos los TSDs.
- Establezca un cronograma de trabajo.
- Sea directo y firme en la comunicación.

- Haga comentarios positivos y constructivos.
- Cree una buena relación de trabajo.
- Trate a todos los TSDs de manera uniforme y justa
- Lidie con el conflicto.
- Si es necesario:
 - Implemente una acción correctiva.
 - Despida al/a la TSD.

Es importante cómo administra y supervisa. Puede afectar cuánto tiempo un/a TSD trabajará para usted. También puede afectar al grado de satisfacción que sienten en el trabajo.

Orientación

Un primer día de trabajo de un/a TSD es un buen momento para darles una orientación con respecto al trabajo. Debe tomar este tiempo para decirles lo que se espera de ellos. Trate de programar el primer día en un momento en que no tenga prisa. El/La empleador/a puede considerar:

- Pedir a un amigo o voluntario que lo ayude.
- Ser muy claro sobre las obligaciones del trabajo.
- Organizar documentos, materiales de capacitación, etc.
- Pensar en el futuro. Digamos que el/la TSD estará limpiando la casa. ¿Cómo obtiene los materiales? ¿Cuál es su papel en la compra de suministros? ¿Deben guardar los recibos? ¿Dónde deben almacenar los suministros?
- Establecer el programa de trabajo.
- Identificar normas de la casa que el/la TSD necesita conocer.

Al final del primer día, dígame al/a la nuevo/a TSD las cosas que hizo bien. Les ayudará a saber seguir haciendo bien esas cosas.

Sugerencias de cosas para incluir en la orientación:

1. Un recorrido por el espacio.
 - a. Mostrar al/a la nuevo/a TSD dónde se guardan los suministros y equipos.
 - b. Infórmeles sobre cualquier espacio que esté fuera de sus límites.
 - c. Muéstrela al/a la TSD las salidas de emergencia.
 - d. Muéstrela al/a la TSD dónde está el extinguidor de incendios. Infórmele cómo salir de la casa si hay un incendio.
2. Proporcione información sobre el/la Participante, como la discapacidad o las necesidades. ¿Hay algo específico que debe saber el/la TSD? ¿Tiene problemas para dormir? ¿Le desagradan ciertos olores? ¿Tienen problemas de azúcar en la sangre?
3. Proporcione información sobre las reglas de la casa.
 - a. Estilo de comunicación.
 - b. Código de vestimenta.
 - c. No fumar en los locales.

- d. Limitar el uso de teléfono celular para llamadas de emergencia.
 - e. No poner música a todo volumen.
4. Explicar y mostrar lo que necesita hacer el/la TSD.
- a. Entregue una lista de las tareas del trabajo.
 - b. Explique los deberes en el orden que el/la Participante quiere hacerlos. Un esquema o lista de trabajo puede ser de ayuda.
 - c. Haga que él o ella observe a alguien haciendo todas las tareas. Éste podría ser un voluntario experto o un/a amigo/a o miembro de la familia.
 - d. Dé un paso a la vez. Asegúrese de que el/la TSD puede hacer el paso antes de pasar al siguiente.
 - e. Puede ayudar a utilizar otros métodos para capacitar. Un video o folleto puede ser útil.
5. Seguridad y protección.
- a. Elevaciones y Traslados. Revise el proceso seguro para hacer elevaciones y traslados. CDCN le enviará un folleto sobre el tema, si lo solicita.
 - b. Hable de las normas de seguridad. Hágalo para cualquier equipo que el/la TSD pueda utilizar.
 - c. Discuta el plan de emergencia y el plan de respaldo con el/la TSD.
 - d. ¿Cómo entrará y saldrá el/la TSD a la casa y fuera de ella? ¿El/La Participante es capaz de abrir la puerta? Si no es así, establezca un proceso para que el/la TSD puede entrar y salir.
 - e. Control de la infección. Es importante hacer que el/la TSD lave sus manos. Usted puede elegir hacer hincapié en este tema. Dígale al/a la TSD que lave sus manos antes de cocinar los alimentos. Asegúrese de que lave sus manos antes y después de las tareas de cuidado personal. Discuta el uso de guantes. Si los utiliza, muéstrelas dónde se guardan. Hágale saber si hay un recipiente de objetos cortopunzantes. Si desea saber más, consulte la capacitación sobre el Plan de Control de infecciones. CDCN le enviará un folleto sobre el tema, si lo solicita.
 - f. Muéstrela a él/ella dónde está el extintor de incendios. Muéstrelas cómo utilizarlo si no lo sabe.
 - g. CDCN le enviará un folleto de orientación en seguridad, si así lo solicita.
6. Expectativas. El/La Empleador/a debe ser claro/a con lo que espera en términos de rendimiento del/de la TSD. Es mejor empezar firme y luego relajarse. Es necesario subrayar los temas que son importantes para usted. Estos son algunos ejemplos:
- a. Confidencialidad. Todo lo que dice y hace mientras el/la TSD trabaja, debe permanecer privado. El tipo de ayuda que proporciona el/la TSD es personal. Su/s TSD/s no debe/s hablar sobre su información privada con otras personas. Esto incluye a sus amigos, familia u otras personas para las que pueda trabajar. Algunas personas piensan que mientras no digan cosas malas, entonces lo que dicen no es una violación de la confidencialidad. Esto es falso. Recuérdeles que hacerlo es descortés con usted. Hacerlo también puede ser causal de despido. En el apéndice hay incluida una guía HIPAA. Usted puede hacer que su TSD la lea para tener más información sobre las leyes HIPAA.

- b. Uso de artículos para el hogar. Asegúrese de reflexionar sobre las reglas al usar los artículos del/a Participante. Esto incluye su teléfono, coche y comida. Enuncie claramente estas reglas cuando lo contrate. Es más fácil indicar las reglas desde el principio que esperar hasta que después que haya ocurrido una ofensa.
- c. Dígame al/a la TSD cuál es la tarifa de pago. Explíqueme el calendario de pago. Vea los requisitos de informes de la hoja de horarios.

Capacitación

Como Empleador/a, necesita capacitar a todos los TSDs nuevos. A continuación se presentan algunos consejos a tener en cuenta.

1. Aquí hay tres pasos que pueden utilizarse en la capacitación del TSD:
 - Dígame lo que se les enseñará.
 - Dígame lo que se espera que aprendan.
 - Repítame lo que usted les dijo.

Si se necesita más capacitación, realice una segunda sesión. Comience con una revisión de lo que fue enseñado en la primera sesión. Entonces comience la nueva capacitación.

2. Tendrá que dar instrucciones para cada tarea. Describa cada paso de la tarea. No se mueva al siguiente paso hasta que el/la TSD haya primero comprendido el paso actual.
3. No asuma que el/la TSD comprenderá de inmediato lo que se le enseña. Pídale comentarios. Informe al/a la TSD que puede hacer preguntas.
4. Usted tendrá que explicar algunas tareas y rutinas. Al hacerlo, dígame al/a la TSD por qué es importante. Si es el momento adecuado, dígame por qué.
5. Sea coherente en cómo explica las cosas. Sepa que estas cosas pueden cambiar. En ese, asegúrese de explicar por qué ocurrió el cambio.
6. Sea paciente. Le está dando al/a la TSD mucha información de una vez. Probablemente no entenderá todos sus directivas bien la primera vez.
7. Trate ser consciente sobre cuánto el/la TSD puede aprender de una vez. Algunos pueden ser capaces de aprender una tarea entera o rutina a la vez. Otros pueden requerir sesiones de capacitación constante.
8. Puede ser más fácil para el/la TSD ver la tarea realizada. Si se puede, que alguien enseñe a hacer las tareas. Podría ser un miembro de la familia o un/a amigo/a.
9. Proporcione comentarios al/a la TSD. Asegúrese de dar comentarios constructivos y positivos.

Horario de trabajo

El horario de trabajo es útil al/a la TSD. Les permite saber qué días de la semana y horas necesitan para trabajar. El/La Empleador/a establece el plan. También describa las tareas de que el/la TSD necesita para completar en el trabajo. Esto puede encontrarse en el acuerdo entre el/la Empleador/a y el/la TSD. También está en la descripción del trabajo del/de la TSD.

A veces se presentan problemas cuando el/la TSD no puede ser capaz de trabajar un turno programado. El/La Empleador/a puede optar por ser flexible con el horario de trabajo en estos momentos. Recuerde

que el horario de trabajo debe estar basado en las necesidades del participante y nivel autorizado de atención; **el/la TSD nunca debe dictar la programación del trabajo.**

Comunicación directa y ser asertivo

Trabajar con un/a TSD que proporciona servicios en el hogar es diferente de otras relaciones de trabajo. La mayoría de otras relaciones de trabajo no implican tal contacto personal. Tendrá que ser un buen supervisor. También debe asegurarse de que las necesidades están siendo satisfechas. Para ello, tiene que ser asertivo y directo con la comunicación.

Cómo comunicarse con el/la TSD es una parte importante del éxito de la relación de trabajo. A veces es una amistad ya existente. Si este es el caso, es importante para usted y su TSD recordar los roles en la relación de trabajo.

Ser asertivo y directo con la comunicación significa:

- Hablar por uno mismo.
- Explicar las necesidades de atención.
- Ser claro con preferencias y aversiones.
- Ser respetuoso/a.
- Usar declaraciones en primera persona. Por ejemplo, "cuando tú haces ____, yo siento ____."

Ello demuestra el efecto del comportamiento del/de la TSD. No personalizar los comentarios. Esto ayudará a impedir que el/la TSD se ponga a la defensiva.

Comentarios positivos y constructivos

Usted es un/a supervisor/a. Esto significa que es su deber ayudar al TSD a hacer su trabajo a satisfacción del/de la Participante. Si el/la TSD está haciendo bien su trabajo, felicítelo/a. Si no hacen} el trabajo correctamente, usted también tiene que decírselo.

Hay dos formas de comentarios: constructivos y positivos. Los comentarios constructivos pueden usarse para enseñar al TSD a mejorar su desempeño en el trabajo. Los comentarios positivos permiten al/a la TSD saber que están haciendo una tarea de la manera correcta.

Comentarios constructivos:

Si el/la Participante no está contento con el/la TSD en la manera en que hace una tarea, utilice comentarios constructivos; dígame o muestre al TSD cómo hacer la tarea de manera diferente. Por ejemplo: "Necesito que corte mis alimentos en trozos más pequeños, por favor".

- Cuando el/la TSD hace una tarea incorrecta, llame su atención. Pacientemente recuérdela la manera correcta de hacerlo.

Comentarios positivos:

Si el/la Participante está satisfecho con la manera en que el/la TSD realiza una tarea, utilice comentarios positivos; hágale un cumplido, dele las gracias o muestre su agradecimiento al/a la TSD. Los comentarios positivos permiten al/a la TSD saber que está haciendo la tarea de la manera correcta y a seguir haciéndolo de esa manera. Por ejemplo: "Gracias por cortar mi carne de este tamaño. Es más fácil para mí para masticar y tragar".

- Cuando el/la TSD hace una tarea de la manera correcta, elogie su desempeño. Dígale al/a la TSD exactamente qué se hizo correctamente.

Es importante una comunicación abierta y comentarios con el/la TSD. Cuanto más claro es el/la Empleador/a, es mejor. Esto asegurará que todo el mundo esté en la misma página.

Crear un buen ambiente de trabajo

Es difícil encontrar buenos TSDs. Intente crear una relación que dure mucho tiempo. La mayoría de los TSDs se quedan en un trabajo porque es auto gratificante. Debe querer que el/la TSD esté satisfecho/a con su trabajo. Si lo está, continuarán trabajando para usted por un tiempo más prolongado. A continuación se presentan algunas ideas para crear un buen ambiente de trabajo:

- Trate al/a la TSD con amabilidad. Sea justo/a y respetuoso/a.
- Sea constructivo/a con los comentarios. Céntrese en el comportamiento. No se centre en la persona.
- Mantenga la comunicación abierta.
- Hable de los problemas cuando se presentan. Evite desahogar frustraciones con el/la TSD.
- Sea flexible cuando fuera posible. El TSD puede pedir llegar unos minutos de retraso porque tiene un evento en la escuela de su hijo. Puede ser amable conceder esta petición.
- Verifíquelo con el/la TSD. Vea si a él/ella le gusta el trabajo. Si no está satisfecho de alguna manera, tiene la oportunidad de arreglarlo.

Usted tiene la oportunidad de proporcionar un lugar de trabajo positivo para el/la TSD. Esto, a su vez, les ayuda a ser más felices. Cuanto más felices son más productivos y están motivados para trabajar. Un/a TSD que es feliz en su trabajo permanecerá más tiempo. También hará un mejor trabajo.

Tratar a los TSDs de manera uniforme y justa

Asegúrese de tratar a todos los TSDs de la misma manera. Si no, pueden sentir que los está discriminando. Por ejemplo, deje a un/a TSD ser flexible con el tiempo en que comienza su turno. Piense en dar la misma cortesía a los otros TSDs. A veces los TSDs tienen peticiones especiales. Podrán solicitar salir temprano para ir al juego de béisbol infantil. Puede ser bueno concederles la petición. Asegúrese de hacer lo mismo para cada TSD.

También debe tratar a los TSDs de manera justa. Utiliza comentarios constructivos y positivos para enseñar al TSD a hacer su trabajo. Es una buena idea mantener un registro escrito de los comentarios recibidos. Un registro puede ayudar si el/la TSD no mejora y usted necesita despedirlos. Si el/la TSD reclama por la falta de empleo, él/ella no puede decir que ellos fueron injustamente despedidos. Un despido injusto puede resultar en aumento de las tasas de desempleo. Pueden afectar el salario por hora pagado al TSD.

Sea respetuoso con todos los TSDs. Trate de no alzar su voz, insultarlo/a o gritar. Esto puede afectar en la manera en que un/a TSD se siente acerca de su trabajo. También puede considerarse como abuso. Debería tratar al TSDs como él/ella quiere ser tratada. Esto se llama respeto mutuo.

Respuestas de empleadores

El/La TSD ha estado trabajando durante un tiempo. Puede comenzar a hacer algunas cosas que no le gustan. Por ejemplo, un/a TSD llega a menudo tarde al trabajo. Puede necesitar establecer una política que se aplique a llegar tarde; si el/la TSD llega tarde tres veces, entonces puede ser despedido/a. Si despiden a un/a TSD por favor, comuníquelo a CDCN de inmediato.

Es bueno informar al/a la TSD de las consecuencias del comportamiento negativo. **Recuerde, una política para un/a TSD debe aplicarse a todos los TSDs.**

Resolución de conflictos

Los conflictos surgirán; forman parte de la construcción de una relación. El conflicto no es el problema. Es cómo las personas lidian con el conflicto lo que puede crear un problema. Trate de lidiar con conflictos tan pronto como aparezcan. Es mejor mantener las emociones bajo control. De esta manera las cosas no empeoran como deberían. Asegúrese de ser justo y uniforme; los/as TSDs tenderán a responder de manera positiva y no amenazante a ello.

Si se produce un conflicto: en primer lugar, repasar el acuerdo original con el/la TSD; cubriendo obligaciones de trabajo, salario, vacaciones, etc. ¿El/la TSD todavía se niega a seguir las reglas? Esté preparado/a para sustituirlo/a.

Surgirán problemas. Puede ayudar el utilizar un proceso paso a paso para resolverlos.

1. Identifique el problema

Esto puede parecer simple. Sin embargo, a veces no todo el mundo estará de acuerdo en que hay un problema. Por ejemplo, puede tener un problema que el/la TSD lleve auriculares cuando limpia la casa. El/La TSD no ve esto como un problema.

2. Defina el problema

Trate de no colocar motivos. No juegue el juego de la culpa. Trate de no hacer juicios de valor. En cambio, realice preguntas de final abierto. Intente utilizar habilidades de escucha activa. Esto le ayudará a entender mejor y definir el problema.

¿De quién es el deber de resolver el problema? Los ejemplos incluyen:

- Se rompe una silla de ruedas. Esto es problema del/de la Empleador/a. El/La TSD podría ayudar a resolver el problema.
- Un/a TSD escucha música mientras limpia, esto sería problema del/a Empleador/a porque el/la TSD podría no escuchar cuando el/la Participante lo/a esté necesitando.
- El/La TSD está sin la persona que cuida a sus hijos, y no puede hacer otros arreglos por una semana. Esto es problema tanto del/a Empleador/a como del/de la TSD.

Cuando resuelva un problema, asegúrese de que cada persona involucrada dé una opinión. La persona que tiene el problema debe tomar la decisión final.

3. Propongan ideas juntos para buscar soluciones

Cada persona involucrada debe sugerir soluciones. No critique las ideas en este paso; es mejor tener más ideas que menos. Escriba todas las soluciones, no importa cuáles sean.

4. Discusión y evaluación

Eche un vistazo a la lista de soluciones. Tenga una reunión de grupo con cada persona

involucrada. Discuta los aspectos positivos y negativos de cada artículo anotado. Escriba una lista de lo bueno y malo; esta lista puede ayudar en el proceso de evaluación.

5. Reconozca si el compromiso es necesario

Decida sobre la solución. Elija el que mejor va a resolver el problema.

6. Haga un Plan

Todos los involucrados deben ponerse de acuerdo. Quién va hacer qué, dónde, cuándo y cómo resolver el problema.

7. Evaluación de la solución

Establezca una fecha y una hora para reunirse. Discuta si la solución está funcionando. Revise el plan según sea necesario. Trate de enfrentar los problemas de inmediato. Al hacerlo, las relaciones de trabajo pueden fortalecerse y mejorarse. Asegúrese de utilizar la solución de problemas. Esto puede mantener a todos trabajando en equipo y con menos estrés.

Acción correctiva

A veces, un/a TSD puede no seguir las reglas o hacer lo que usted espera de ellos. Cuando esto sucede, es el deber del Empleador hacérselo saber al/a la TSD. Esto da al/a la TSD la oportunidad de corregir su comportamiento. Muchos Empleadores utilizan un proceso de tres pasos. Este proceso se llama "disciplina progresiva". Ayuda al/a la TSD a entender que su trabajo debe mejorar o corregir. Los pasos son:

1. Advertencia verbal
2. Advertencia escrita
3. Terminación del trabajo

Los tres pasos anteriores dan al/a la TSD una oportunidad de mejorar. Si no lo hacen, necesitará pensar sobre si todavía desea que trabajen para usted. Ponga todas las advertencias por escrito, aunque fuera una advertencia verbal. De esta manera el/la TSD no puede negar que se le avisó antes de que él/ella fuera despedido/a. Es una buena idea decidir un plan de acción. ¿Qué hará el/la TSD para mejorar? ¿Hay algo que pueda hacer para ayudar?

No olvide anotar las cuestiones que se producen. De esta manera usted tiene ejemplos concretos cuando discute el/los asunto/s.

Si hay un problema, es útil:

1. Programar un horario para reunirse con el/la TSD. ¿Quiere que sea tiempo pago? Si es así, reúnanse en las horas autorizadas.
2. Prepararse para la reunión. Para empezar, escriba cualquier inquietud. De esta manera los pensamientos se organizan y se recuerdan los puntos clave. Cuando se reúna, discuta todas sus preocupaciones. Sea consciente de las emociones y cómo afectan lo que se dice. Ponerse airado/a y ser crítico/a o estar la defensiva no ayudará a explicar inquietudes. Trate de mantener la calma.
3. Utilice oraciones en primera persona. Esto demuestra la responsabilidad de la experiencia. Por ejemplo: "Me siento frustrado/a cuando usted viene a trabajar tarde. Me hace sentir ansioso/a. Temo que no seré capaz de llegar al cuarto de baño por mis propios medios." Trate de no culparlos. Por ejemplo: "Usted no se preocupa por mí. Si lo hiciera, llegaría a horario." Esto

pondrá al/a la TSD a la defensiva. No escucharán todo el problema.

4. Deje que el/la TSD tenga la oportunidad de expresar sus inquietudes. Escuche lo que tienen que decir. Trate de no interrumpirlos.
5. Usted necesita estar dispuesto a examinarse. Trate de tener su parte en el conflicto.
6. Llegue a un acuerdo final sobre el problema. Póngalo por escrito. De esta manera cada persona sale con el mismo entendimiento de lo que sucederá.

A veces puede sentir como que no es posible resolver un problema. Puede ayudar el involucrar a otra persona. Si esto sucede, llame al/a la Trabajador/a Social del/a Participante.

Despido del TSD

Los TSDs pueden optar por dejar de trabajar para usted. A veces usted puede encontrar que necesita despedir al/a la TSD. En la terminación del empleo, debe enviarnos una hoja de horarios final, dentro de dos (2) días hábiles siguientes al último turno trabajado. Al hacerlo se asegurará de que el/la TSD recibe el pago final a tiempo. La verificación final del/de la TSD se pagará de acuerdo al esquema normal de pagos. También debe contactar con su administrador del caso de UnitedHealthcare.

No todo el mundo que es contratado es capaz de hacer el trabajo. Si decide terminar la relación de trabajo, considere lo siguiente:

- Exprese claramente las razones para el despido. No ataque personalmente al/a la TSD.
- Tenga a otra persona presente. El/La TSD podría estar enojado/a. No ponga en riesgo su seguridad.
- Despídalo/a a él/ella por teléfono, si es posible.
- Tenga un/a TSD de reemplazo listo para comenzar.
- Es contra la ley retener el pago de los salarios. Debe pagar al/a la TSD. Esto incluye si usted no está satisfecho con el trabajo realizado.

En algunos casos, el empleo debe ser terminado inmediatamente. Los ejemplos son si el/la TSD ha:

- Robado algo.
- Sido abusivo/a. Esto incluye abuso físico, sexual, verbal o mental.
- Compartido su información privada.
- No cumplió con el acuerdo entre él/ella (el/la TSD y el/la Empleador/a).

Si su TSD ha infringido la ley, deberá informarlo a la policía de inmediato.

Usted puede haber prestado algo de su propiedad al/a la TSD. Hágalos que se lo regresen cuando usted lo/a despide. Asegúrese de que le devuelva las llaves de su casa.

Pago al/a la TSD

Es necesario presentar una hoja de horarios para cada uno de sus TSDs. Una hoja de horarios registra los servicios que presta su TSD. La hoja de horarios pueden ser tarjetas de horarios en línea u hojas de horarios en papel. Son documentos legales. Las hojas de horarios se utilizan para realizar un seguimiento de las horas reales trabajadas; deben ser rellenos por cada período de tiempo.

El mejor método para el ingreso de horas es enviar las horas mediante el portal web. El portal web es un sitio seguro y confidencial. Es un proceso más exacto y eficiente porque:

- No hay que lidiar con ningún formulario de papel. Los TSDs ingresan la hora en el portal web. Cuando termina el período de pago pueden enviar sus horas trabajadas. Una vez que envían las horas, usted puede ingresar y aprobarlas. No hay ningún papel involucrado. Esto significa que no hay ningún papel para perder, extraviar u olvidarse de enviar.
- No hay ninguna preocupación sobre escribir números de identificación o códigos de servicio. El sistema ya conoce esas configuraciones.

Para el portal web, el/la TSD debe ingresar las horas trabajadas. El/La Empleador/a no ingresa la hora; sólo aprueba las horas ingresadas.

Le sugerimos que utilice el portal web. También puede usarse hoja de horarios en papel. Si utilizan hojas de horarios en papel, no fotocopie las hojas de horarios previamente enviadas. **Las firmas deben ser originales cada vez.** Hay instrucciones de la hoja de horarios en nuestro sitio web. Consulte para obtener más información.

Pagaremos al/a la TSD en su nombre. El pago se realizará cada dos semanas. Para esto, usted debe enviar las horas exactas. **Por favor apruebe todo el tiempo trabajado a la finalización del último turno del/de la TSD de la semana de trabajo.** El tiempo debe enviarse no más tarde del lunes a medianoche para ser pagado según el calendario de pago. Las últimas hojas de horarios pueden resultar en pago tardío.

Hacer correcciones

Para las horas en línea, deben hacerse correcciones antes de que el/a Empleador/a las apruebe. Para hojas de horarios en papel, las correcciones pueden hacerse antes o después de la presentación.

Si necesita hacer una corrección y aún no ha enviado la hoja de horarios, simplemente:

- Dibuje una sola línea a través del error; y
- Ingrese la información correcta en una nueva línea.

No utilice corrector al hacer las correcciones.

Si debe hacerse una corrección después de que se haya presentado la hoja de papel de tiempo, no corregir y volver a enviar el original. En cambio, por favor:

- Utilice una hoja de horarios en blanco; y
- Llene sólo las líneas de tiempo que requieren corrección.

Una presentación de horarios incorrecta o incompleta tendrá que ser presentada de nuevo con las correcciones. Esto puede resultar en un retraso de pago.

Horas de trabajo

Los/as TSDs deben completar todas las horas y los horarios que aceptan del/a Empleador/a. Las horas definitivas no están garantizadas. Hay puestos considerados "temporal", porque el trabajo no está

garantizado. El/La Empleador/a determinará las obligaciones de trabajo y los horarios de trabajo. Esto se basa en el plan de atención actual y aprobado del/a Participante.

Todas las horas trabajadas o tareas realizadas deben ser autorizadas en el plan de atención. Los TSDs no cobrarán si la hora o la tarea no fue autorizada. El/La Empleador/a puede ser responsable del pago, si el/la Empleador/a ha hecho que el/la TSD:

- Haya trabajado horas que no están autorizadas en el plan de cuidados.
- Haya realizado tareas que no están aprobadas.
- El trabajo fue realizado antes de recibir el visto bueno a la fecha de trabajo de CDCN.

Nómina de pago

Los pagos pueden ser emitidos a través de depósito directo. Esto puede ser en la cuenta bancaria del/de la TSD o mediante tarjeta de pago. Los días de pago son los viernes de por medio. Para obtener más información, consulte el calendario de pago. Se encuentra en la página web de CDCN. De vez en cuando pueden utilizarse cheques impresos. Probablemente se enviará el primero y segundo pago del/de la TSD por cheque impreso en papel. Los cheques impresos son enviados a través del Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS). El tiempo de entrega depende del USPS local. Los recibos de pago (un resumen del pago) son enviados a la dirección actual del/de la TSD en archivo; se envían desde el centro de procesamiento de CDCN el jueves de cada semana de nómina. Para que el/la TSD sea pagada correctamente, el horario **debe** recibirse antes de la medianoche del lunes siguiente a la semana trabajada.

Los W2 son emitidos a todos los TSDs. Serán enviados alrededor del 31 de enero del año anterior. Los TSDs deberían recibir un W2 el 10 de febrero. Si no es así, póngase en contacto con CDCN.

Si cambia la dirección del/de la TSD, debe actualizar su dirección con CDCN. De lo contrario, su W2 y recibos de pago seguirán yendo a su antigua dirección.

Acoso laboral

El/La Empleador/a tiene el deber de mantener el lugar de trabajo libre de acoso.

Se prohíben todas las formas de acoso. Esto incluye el acoso sexual. El acoso es el uso de palabras degradantes o comportamientos hacia alguien. También puede ser hacia las características de una persona incluyendo:

- Raza
- Color
- Religión
- Género
- Orientación sexual
- Identidad de género
- Origen nacional
- Edad
- Discapacidad
- Información genética
- Estado civil
- Y otra cualidad única protegida por la ley

No se permite el acoso. Ver el título VII de la ley de derechos civiles de 1964, la Comisión de igualdad de oportunidades y regulaciones del estado para obtener más información.

Acoso sexual

El acoso sexual, definido por la Comisión de igualdad de oportunidades de los EE. UU. (EEOC, por sus siglas en inglés), es cualquier avance sexual no bien recibido, solicitudes de favores sexuales y otra conducta verbal o física de naturaleza sexual cuando se produzca alguna de las siguientes instancias:

- El comportamiento afecta al empleo de una persona.
- El comportamiento afecta el desempeño de trabajo de una persona.
- El comportamiento crea un espacio de trabajo intimidante, hostil o crudo.

El acoso sexual puede incluir una gama de comportamientos sutiles y no sutiles. Puede involucrar a personas del mismo o diferente género. Ejemplos de acoso sexual prohibido incluyen, pero no se limitan a:

- Coqueteos sexuales, tocar, avances y sugerencias.
- Abuso verbal de naturaleza sexual.
- Comentarios gráficos o sugerentes sobre vestido o cuerpo de una persona.
- Palabras sexualmente degradantes para describir a una persona.
- La visualización de objetos sexualmente sugestivos o fotos, incluyendo fotos.

Reportar el acoso

Todos en el lugar de trabajo siempre deben comportarse adecuadamente. Deben seguir esta política. Si una persona cree que él/ella es víctima de acoso, puede elegir adoptar medidas antes de presentar una queja formal. Al hablar con otra persona en relación con el acoso, la persona debe:

- Indicar los hechos como los ve.
- Describir sus sentimientos con respecto al/los incidente/s.
- Describir sus reacciones con respecto al/los incidente/s.
- Indicar qué le gustaría que pasara después.

Una persona puede presentar una queja en cualquier momento. Sugerimos que primero presente una queja en CDCN. Esto nos proporciona la oportunidad de intervenir y posiblemente resolver la cuestión. Buscar venganza o amenazar a cualquier persona que hace una denuncia no está permitido. Por favor infórmenos todas las quejas relativas a una supuesta violación de esta política. También puede informar sobre estas cuestiones a:

- La División de igualdad de derechos de su estado; o
- La Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de los Estados Unidos.

Trabajo libre de alcohol y drogas

El/La Empleador/a tiene el derecho a un trabajo libre de alcohol y drogas. Estar bajo la influencia de, o haber consumido alcohol o cualquier droga ilegal, en cualquier cantidad durante el trabajo, no está permitido. Violar esta práctica puede hacer que un/a TSD pierda su trabajo.

Confidencialidad y divulgación

La información del participante es privada. Los/as TSDs **no** deben compartir información del Participante. Esto incluye su atención médica.

Terminación de servicios

Los servicios pueden ser terminados de parte de CDCN. También puede ser terminados de parte del/de la Participante. El proceso es el siguiente:

De parte de CDCN

Podemos terminar la relación de trabajo con un/a Participante. Por política de CDCN, debemos proporcionar notificación por escrito con antelación al/a la Participante. No terminaremos los servicios sin ofrecer capacitación adicional. Se ofrecerá capacitación al/a la Participante. Podemos fomentar el uso de un/a representante personal. Por violaciones de nuestras políticas o las regulaciones estatales, los servicios pueden terminar inmediatamente. Consulte el acuerdo de servicio más reciente para obtener más información. Puede hallar una copia en blanco en nuestro sitio web.

De parte del/de la Participante

Usted puede terminar los servicios en cualquier momento. La terminación puede implicar el abandono del programa auto-dirigido. O puede ser para transferir servicios a otro programa o proveedor.

Informar cambios de estado/Notificaciones a CDCN

Su información o la de su TSD pueden cambiar. Por favor háganos saber cuándo esto sucede. Nos gustaría saber dentro de un día hábil del cambio. Llame a nuestra oficina y actualizaremos nuestros registros. Estos son ejemplos de cambios que nos gustaría saber:

- Nombre
- Dirección de correo
- Número de teléfono
- Despido o dimisión de un/a TSD
- Mudarse fuera del estado
- Dejar el área de servicio por un período prolongado de tiempo (más de 30 días)
- Fechas de admisión y alta de hospitalización del/de la Participante
- Rehabilitación hospitalaria o servicios hospitalarios para pacientes internados

Por favor díganos acerca de cualquiera de estos cambios inmediatamente. Si espera, podría resultar en un pago diferido o incorrecto. Para informar de un cambio, por favor llame a nuestra oficina. Contacte también con su administrador del caso de UnitedHealthcare.

Ambiente de trabajo seguro

Es importante tener un lugar de trabajo seguro. El empleador y sus TSDs son responsables de:

- ✓ Mantener un lugar de trabajo seguro y saludable.
- ✓ Seguir todos los requisitos y legislación sobre salud y seguridad. Esto incluye las leyes federales, estatales y locales.
- ✓ Siempre siga los procedimientos y las prácticas de seguridad correctas. Esto ayudará a evitar lesiones y enfermedades.

Por favor, informe las condiciones inseguras inmediatamente. Los informes deben ir al/a la Trabajador/a Social del/de la Participante. En algunos casos, puede que necesite notificar a servicios de protección adultos (APS, por sus siglas en inglés) o a las autoridades. El número de APS está incluido en la hoja de información de contacto. Lo encontrará en la página uno de este manual.

Hemos incluido un formulario de recursos de revisión de seguridad del hogar. Esto puede encontrarse en el apéndice. El formulario puede utilizarse para ayudar a identificar problemas de seguridad dentro de la casa del/de la Participante. No es necesario el uso de este formulario. Se proporciona como un recurso.

Seguridad del TSD y prevención de accidentes

Los TSDs deben seguir los procedimientos habituales para trabajar con seguridad y evitar accidentes. Deben seguir todas las normas y procedimientos de seguridad. Si se requiere equipo de protección personal, el/la TSD debe usarlo. El Empleador proporciona equipo de protección personal, si es necesario. Los TSDs deben reportar cualquier condición insegura. Esto incluye problemas con equipos o prácticas. Debería informarlo al/a la Empleador/a o al CDCN enseguida.

Seguros

CDCN proporciona un seguro de indemnización de trabajadores para TSDs. Si un/a TSD es lastimado/a en el trabajo, **DEBE** reportar la lesión o el accidente. El/La TSD debe informarlo a su Empleador/a y llamar de inmediato a la Línea Directa de lesiones de la CDCN. El número se encuentra en la página uno de este manual. Si el/la TSD no reporta lesión de inmediato, el reclamo puede ser retrasado o denegado. Consulte la siguiente sección para obtener más información.

Informes de heridas del TSD

Los TSDs que fueron lesionados en el trabajo inmediato **DEBEN** reportar sus lesiones. CDCN se preocupa sobre todas las lesiones en el trabajo. Un/a TSD puede lesionarse en el trabajo o desarrollar una enfermedad relacionada con el trabajo. Si esto sucede, debería seguir estos pasos:

1. Si es necesario, obtenga ayuda médica.

- ¿Es una lesión con riesgo de vida? Llame al 911 o lleve al/a TSD lesionado/a a la sala de urgencias más cercana.
- ¿La lesión no pone en riesgo a la vida pero requiere tratamiento médico? El/La TSD lesionado/a debe ir a una clínica o consultorio; si ninguno está disponible debe ir a la sala de urgencias.

2. Llame a la línea directa de lesión de CDCN para reportar la lesión/enfermedad inmediatamente después producirse. Hágalo tanto si la lesión parece grave o no en el momento.

- La gestión de riesgos tiene un número de teléfono gratuito para recibir todos los informes de lesiones.
- El número de teléfono de Línea Directa para Lesiones está en la página de información de contacto. Lo encontrará en la página uno. Este número de teléfono está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.

LESIONES NO RELACIONADAS CON EL TRABAJO

TODAS las lesiones, ya sean laborales o no, DEBEN ser reportadas al Departamento de gestión de riesgos. Los informes deben hacerse llamando a la Línea Directa de Lesiones. Es una de las responsabilidades del CDCN supervisar el regreso al trabajo de un/a TSD lesionado. Esto asegura de que puede proporcionar con seguridad servicios al/a la Participante. También ayuda a proteger al/a la TSD de agravar la lesión.

Participante amenaza de daño potencial

El/La TSD debería informar a CDCN sobre cualquier amenaza de daño potencial de parte del/de la Participante. También debería reportar el problema al/a la Trabajador/a Social del/de la Participante. Por favor consulte la lista siguiente: estos son ejemplos de inquietudes que podemos informar a las autoridades correspondientes.

Cualquier causa razonable para sospechar:

- Que el/la Participante haya amenazado o supone una amenaza para la integridad física de otra persona. Parece posible que la amenaza pueda llevarse a cabo.
- Que el/la Participante está en riesgo de lesiones corporales.
- El/La Participante ha:
 - o Sido abusado.
 - o Sido descuidado.
 - o Sido explotado.
 - o Fallecido.
 - o algún otro incidente reportable.

Reporte de lesiones y accidentes graves del/de la Participante

El/La TSD **DEBE LLAMAR al 911** si un/a Participante se lesiona, o si ocurre un accidente grave que afecte a su salud y seguridad.

El/La TSD también debe REPORTAR DE INMEDIATO EL INCIDENTE A CDCN Y AL TRABAJADOR SOCIAL DEL PARTICIPANTE. Si un/a TSD se entera de un incidente después que sucede, deben asegurarse de que se ha reportado a CDCN. Ellos también deben asegurarse que ha sido notificado el/la correspondiente Trabajador/a Social.

CDCN no proporciona atención de emergencia o servicios médicos. El/La Participante debe llamar a un médico o al 911 si está en peligro o tiene una emergencia médica. El/La Participante puede no ser capaz de llamar. Si este es el caso, el/la TSD debe ponerse en contacto con un médico o llamar al 911.

Fraude de Medicaid

El dinero para los servicios en el programa proviene de los gobiernos estadual y federal. Tanto el fraude como el abuso de este programa de Medicaid están en contra de la ley. Los casos sospechosos de fraude o abuso deben indicarse al estado.

Ejemplos de fraude y abuso de los fondos de Medicaid por parte del/de la Participante/Empleador/a o del/de la TSD son:

- Anotar más tiempo del que realmente trabajaba en una hoja de horarios.
- Aceptar pagar por horas que no fueron trabajadas.
- Rellenar hojas de con horarios distintos a los trabajados. Por ejemplo:
 - Un/a TSD que llega tarde o se va temprano. Anotar más tiempo del realmente trabajado.
 - Un/a TSD toma un descanso y no resta el tiempo de descanso en su hoja de horarios.
- Indicar que las tareas o los procedimientos fueron completados cuando no es así.
- Cambiar la hoja de horarios o papeles de trabajo de otra persona.
- Falsificar la firma de un/una TSD o Participante o Empleador/a.
- Realizar un reclamo falso. Esto podría ser por tiempo trabajado o las tareas realizadas cuando éstas no fueron hechas y había conocimiento de ello.
- Sugerir o ayudar a un/a Participante a obtener servicios o suministros no necesarios para la discapacidad de la persona.
- No proporcionar la calidad esperada de los servicios de un/a Participante.

Notificar de inmediato todos los casos de posible fraude y abuso de Medicaid. Infórmenos casos llamando a nuestra Línea Directa de fraude. Usted también puede reportar a la Línea Directa de fraude de su estado o la oficina del Inspector General. Todos estos números se pueden encontrar en la página de información de contacto. Ver la página uno de este Manual.

¿Necesita más capacitación? Por favor vea nuestro video de prevención del fraude. Puede encontrarlo en nuestro sitio web.

Plan de respaldo del/de la Participante

Las cosas suceden. A veces un/a TSD no puede trabajar tal como estaba previsto. No podremos atenderle cuando esto sucede. Es su deber encontrar un reemplazo. Un plan de respaldo le ayudará durante ese momento.

Mantener un Plan de respaldo actualizado

- Usted necesita tener una lista de los trabajadores de reemplazo. A veces, un/a TSD no es capaz de presentarse a trabajar. Cuando esto sucede, puede usarse la lista. Los trabajadores sustitutos pueden ser amigos o vecinos, etc. A veces otros TSDs de los Participantes están buscando más trabajo. Pueden ser una buena opción también.
- Los planes de respaldo deben estar por escrito. Se debe mantener en archivo.
- Los planes de respaldo deben realizarse antes del inicio de los servicios.
- Actualice el plan de respaldo si cambia su personal o sus necesidades.

Planificación de emergencia

La planificación de emergencia es una buena idea. Ayudará a todo el mundo. Tener un plan puede ayudar a proteger a los Participantes. También puede reducir cualquier lesión o daño. Trate de planificar para las diferentes emergencias.

Ejemplos son:

- emergencias médicas
- hospitalizaciones
- incendios
- cortes de energía
- tiempo severo
- otros desastres naturales

Hay cosas a considerar al elaborar un plan. Por favor vea a continuación:

1. Haga una lista de las personas a contactar. Puede que necesite distintas listas para cada tipo de emergencia.
2. Haga un plan sobre cómo ponerse en contacto con la familia y los TSDs. Esto ayudará si hay una interrupción del suministro eléctrico o un desastre natural.
3. Haga una lista de medicamentos o equipos que debe llevar si usted necesita evacuar.
4. Organice toda la información necesaria en un solo lugar. Este podría ser el contacto médico, de emergencias e información del testamento vital. Colóquelo en un lugar de acceso fácil.
5. Almacene agua y comida extra. Esto le ayudará en casos de emergencia grave clima u otro desastre natural.
6. Discuta e incluya a los TSDs en la planificación de emergencias. Es útil mantener información de emergencia cerca del teléfono. Muestre al/a la TSD esta lista. Hable con ellos sobre planes de emergencia durante la orientación y capacitación.

Otras emergencias a considerar:

- ¿Cuál es el plan en caso de incendio? ¿Y en un corte de suministro eléctrico?
- ¿Cuáles son las rutas de evacuación? ¿A quién debería llamarse en estos casos?
- En caso de emergencia relacionadas con la discapacidad del/de la Participante, ¿qué necesita hacer el/la TSD? ¿A quién debe llamar el/la TSD? ¿Dónde debería el/la TSD tomar al/a la Participante?
- Algunos departamentos de bomberos tienen pegatinas especiales para poner en la ventana del/de la Participante; estas pegatinas les informan sobre una discapacidad. Entonces los bomberos pueden prever una evacuación especial, si es necesario.
- ¿Utiliza un ventilador u otro equipo electrónico de mantenimiento de vida? Asegúrese de registrarlo con sus compañías de energía locales y estaciones de bomberos. Esto será útil en el caso de un corte de energía importante.

Es una buena idea colgar el Plan de emergencias en un lugar común. De esa manera el/la Participante y el/la TSD sabrán dónde está y qué hacer, si fuera necesario.

Apéndice

Recursos de revisión de seguridad del hogar

Nombre del empleador	Ubicación	Fecha

Fuego:

¿Existe un plan de evacuación en el lugar en caso de incendio? Sí No N/A

¿Hay necesidades especiales a considerar durante una evacuación? Sí No N/A

En caso afirmativo, ¿cuáles son las necesidades especiales? *Ejemplo: Oxígeno en uso.*

¿El departamento local de bomberos ha notificado que se trata de una residencia con necesidades especiales? Sí No N/A

Número de teléfono del organismo local de emergencia: _____

Eléctrico:

Interruptores de fallo de toma a tierra. ¿En salidas cerca del cuarto de baño y fregaderos? Sí No N/A

¿Son cables eléctricos en buenas condiciones? Sí No N/A

¿Los interruptores eléctricos y las cajas de salida tienen tapas? Sí No N/A

Cualquier inquietud con:

Servicios del edificio: Calefacción Desagüe Teléfono Agua Electricidad

Equipos de seguridad: Detector de humo Extintor de incendio Linterna

Otro _____

Caminos:

¿Despejados, adecuadamente iluminados, libres de riesgos de tropiezos? Sí No N/A

¿Pasamanos a lo largo de las escaleras y en bordes del balcón? Sí No N/A

¿Ruta de escape de emergencia segura y sin obstrucciones? Sí No N/A

¿Provisiones constituidas para mantener caminos externos? Sí No N/A

¿A quién contactará si los caminos necesitan ser desobstruidos?

Nombre: _____ Teléfono: _____

Seguridad personal:

¿El estacionamiento permite un acceso seguro a su hogar? Sí No N/A

Ubicación del estacionamiento: _____

Describa algún riesgo de seguridad aparentes asociados con esta residencia:

Describa los procedimientos para minimizar los riesgos:

¿Problemas de mascotas?

Recursos de revisión de seguridad del hogar

Materiales peligrosos:

¿Los objetos punzocortantes (agujas, etc.) son adecuadamente desechados?

Sí No N/A

¿Hay materiales peligrosos en el hogar?

Sí No N/A

En caso afirmativo, por favor describa:

Comentarios adicionales/Observaciones:

NO LO DEVUELVA A CDCN

Este formulario es para su uso. Puede ayudarlo a identificar problemas de seguridad en su hogar. Todas las acciones tomadas en respuesta a cualquier problema que pueda surgir de completar los Recursos de Revisión de Seguridad del Hogar son responsabilidad exclusiva del/a Empleador/a.

Guía de Capacitación de Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA)

¿Qué es HIPAA?

La ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996. (HIPAA, por sus siglas en inglés).

HIPAA son normas que cuidan la información protegida de salud (IPS). La HIPAA establece cuándo y cómo puede compartirse la IPS. La IPS es cualquier información de registro que pueda identificar a una persona. Maneras clave en que las reglas de HIPAA protegen la IPS:

- **Disponibilidad/Confidencialidad:** No debe compartirse la IPS sin consentimiento
- **Integridad:** La IPS no puede ser alterado o destruido

¿Qué es la IPS?

La IPS debe permanecer privada. Esto incluye la IPS escrita, impresa, electrónica o verbal. La HIPAA protege el uso y la distribución de IPS. Por ley, nosotros (CDCN y TSDs) debemos mantener privada la IPS. El aviso de prácticas de privacidad de CDCN explica las obligaciones legales de CDCN.

Algunos ejemplos de IPS son:

- Nombres
- Direcciones
- Fechas (nacimiento, hospitalizaciones, etc.)
- Direcciones de correo electrónico
- Números de teléfono y de fax
- Números de seguro social
- Registros médicos

¿Quiénes deben seguir estas reglas?

Todas las personas o entidades que recogen o trabajan con la IPS. Ejemplos:

- TSDs
- Medicaid
- Medicare
- Médicos
- Personal de enfermería
- Proveedores de cuidado de salud
- Agentes fiscales del Empleador (como CDCN)

¿Qué es el "uso" de la IPS?

En cualquier momento que la IPS sea utilizada por una persona o entidad que mantenga la IPS. Esto podría ser:

- Compartir
- Publicidad
- Estudiar

Guía de Capacitación de Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA)

¿Qué es “difundir” la IPS?

Compartir de cualquier forma, dentro o fuera de la entidad o persona.

Se requiere que CDCN siga las reglas HIPAA. Los TSDs también deben acatar estas reglas. Se hará consciente a cada Participante de cómo su información médica puede ser usada o compartida.

¿Cuándo entró en efecto la ley HIPAA?

A partir de 14 de abril de 2003. Revisado el 25 de enero de 2013.

¿Qué puede suceder si no se sigue la ley HIPAA?

- Civil - Divulgar imprudentemente la IPS; multas de \$100 hasta \$25.000 por año para cada violación
- Penal – revelar la IPS a sabiendas; multas de hasta \$250.000

Usos o difusión de la IPS

La IPS **NO** debe ser utilizada o compartida excepto cuando al menos uno de los siguientes casos es verdadero:

1. El participante ha aceptado el uso o difusión
2. El participante no se opone a la difusión de información a una persona involucrada en su cuidado de salud
3. La IPS se comparte con el/la Participante o con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.
4. El uso o difusión es cumplir una de las reglas HIPAA

Resumen de funciones del/a TSD según HIPAA:

- Asegúrese de que la IPS se mantiene privada y segura
- **No comparta** la IPS de un/a Participante.
- Seguir las reglas para el uso y la difusión de la IPS.
- Si tiene una pregunta sobre el uso o la difusión de la IPS, por favor pregunte a CDCN

Comunicación electrónica insegura

La HIPAA es una ley federal. Los proveedores de salud deben cumplir la HIPAA al trabajar con la IPS. La Ley de tecnología de la información de la salud para la salud económica y clínica (HITECH, por sus siglas en inglés) impone reglas en el método en el que podemos utilizar y transferir la IPS. Para obtener más información sobre estas leyes, por favor visite: <https://www.hhs.gov/hipaa/index.html>.

Guía de Capacitación de Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA)

Las leyes HIPAA y HITECH establecen que la IPS debe enviarse utilizando métodos seguros. Esto es para asegurar que la IPS se mantenga privada y segura. Si la IPS se envía de una manera *insegura*, podría ser robada o utilizada de una manera en que no fue diseñada.

Maneras **seguras** de envío de información incluyen:

- Procesos considerados seguros por el Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST, por sus siglas en inglés);
- Fax. Compruebe el número antes de enviar por fax. Asegúrese de que se le devuelvan todas sus copias. Asegúrate de que se siente cómodo con el negocio que elige a ayudarlo a realizar el fax;
- Correo electrónico cifrado que "codifican" los datos dentro del mismo;
- Utilizar contraseñas y software de seguridad; y
- Procesos que requieren "clave o código" para obtener acceso a los datos.

Maneras **inseguras** de enviar la IPS incluye, pero no se limitan a:

- Enviar información personal por mensaje de texto en un teléfono celular;
- Tomar fotos de documentos y enviarlos utilizando un teléfono celular;
- Uso de computadoras públicas para enviar información;
- Uso de correo electrónico personal para enviar información personal;
- Enviar por correo copias impresas de documentos privados sin obtener una firma; y
- ¡muchos otros métodos!

Como Empleador/a, depende de usted hablar con los TSDs sobre esta información. Necesita capacitar a sus TSDs sobre cómo le gustaría que la IPS sea enviada a CDCN. Aceptaremos documentos, incluidos hojas de horarios enviadas de usted o de su TSD utilizando métodos no seguros. Esto es con el entendimiento de que los documentos fueron enviados con su aprobación. CDCN hace todo lo posible para seguir todas las leyes, las normas y los reglamentos para asegurar al cliente que la IPS es segura en todo momento.

Programa de Prevención de Fraude

Programa de prevención de fraude de CDCN:

- Entender el fraude y los posibles riesgos.
- Asegurar el cumplimiento de las leyes federales y estatales.
- Evitar actividades fraudulentas.

Cometer fraude

Si comete fraude, puede haber sanciones significativas. Pueden ir desde advertencias hasta suspensión, terminación, multas o penas de cárcel. Podría ser condenado por un delito si proporciona o conoce información falsa y no lo denuncia. Usted podría tener que pagar grandes sumas de dinero o ir a la cárcel hasta por un año.

Prevención del fraude

Los actuales componentes de prevención de fraude:

- Todos los TSDs todos deben pasar una verificación de antecedentes penales.
- Todos los TSDs todos deben pasar inicial y mensualmente:
 - Una revisión de la Oficina del Inspector General (OIG).
 - Una revisión del Sistema para la gestión de concesiones (SAM, por sus siglas en inglés).
- Los empleadores y TSDs pueden recibir capacitación sobre temas de fraude.
- El personal de CDCN puede realizar visitas o llamadas de manera sorpresiva.
- CDCN tiene una Línea Directa de prevención de fraude. Por favor llámela para reportar sospecha de casos de fraude.

El objetivo del/de la Empleador/a es:

- Crear un mejor ambiente de trabajo.
- Garantizar y mejorar la calidad de la atención.
- Tener tolerancia cero para el fraude.

Los Empleadores deberían:

- Promover la integridad y el comportamiento ético.
- Respalda altos estándares de conducta.

El fraude se define como:

El engaño intencional o falsedad que una persona sabe, o debe saber que son falsos, o no cree que son verdaderos, y comete, sabiendo que el engaño puede resultar en algún beneficio no autorizado para sí mismo o para alguna otra persona. (Los centros para servicios de Medicare y Medicaid).

Ejemplos de fraude:

- El/La TSD acepta pagar por tiempo que no trabajó.
- El/La TSD registra más tiempo del trabajado en una hoja de horarios. Por ejemplo, rellenan la hoja de horarios de la siguiente manera:
 - El/La TSD se presenta a trabajar tarde o se va temprano. No registra esto en su hoja de horarios.

Programa de Prevención de Fraude

- El/La TSD toma un descanso. No resta el tiempo de descanso cuando rellena su tiempo en su hoja de horarios.
- El/La TSD afirma que las tareas se hicieron cuando esto no era así.
- El/La Empleador/a imita la firma del/de la TSD o viceversa.
- El/La TSD firma la hoja de horarios para la semana. Entrega la hoja de horarios a su Empleador/a para que se la firme. El/La Empleador/a cambia la hora introducida en la hoja de horarios y la envía.
- El/La Empleador/a firma una hoja de horarios con una afirmación falsa de la que tiene conocimiento. Podrían ser afirmaciones falsas de tiempo trabajado o tareas realizadas que no fueron realizadas. Por ejemplo:
 - El participante realiza un viaje durante un mes. No quieren que su TSD esté sin goce de sueldo en esa época. Presenta una hoja de horarios que dice que el/la TSD trabajó cuando no lo hizo.
- El/La TSD sugiere o ayuda al/a la Participante a obtener servicios o suministros que no son necesarios para la discapacidad de la persona.
- El/La Empleador/a no sigue todas las partes del contrato con CDCN.
- El/La TSD no proporciona la calidad esperada de los servicios de un/a Participante.

Ley federal y estadual: el fraude debe ser reportado.

Los empleadores deben cumplir con las leyes pertinentes federales, estatales y locales. CDCN realiza contrato con el Plan de Cuidado gestionado del/de la Participante. Tenemos la obligación de notificar todos los casos de sospecha de fraude o abuso. En algunos casos, tenemos que notificar a las autoridades.

Los gobiernos estadual y federal financian el programa PDO. Esto significa que los actos de fraude en este programa son un delito contra todos los contribuyentes. También es un delito estadual y federal. Los empleadores, TSDs y CDCN deben reportar todos los casos de sospecha de fraude.

Todos los casos de posible fraude y abuso del programa deben informarse de inmediato.

Para hacer un informe, por favor llame a la Línea Directa gratuita de fraude en:

1-877-532-8530

Abuso, Negligencia o Explotación (ANE)

Los temas ANE son difíciles de hablar. Sin embargo, son uno de los temas más importantes para ocuparse. La mayoría de los TSDs brindan gran atención. Sin embargo, algunos TSDs pueden tratar de tomar ventaja del/a Participante. Por su propia seguridad, queremos asegurarnos que sabe lo que son ANE. Nos gustaría ayudar a informarle sobre cómo tratar con ANE si le sucede a usted. Por favor haga saber a CDCN y a su Trabajador /a Social si ANE ha ocurrido. Podemos ayudarle a planificar su seguridad. ANE es contra la ley.

Los diferentes tipos de abuso son:

Maltrato físico

Puede ser un golpe, bofetada, patada u otra forma de tratamiento rudo. Si un/a TSD hace algo a propósito para causarle dolor físico, puede ser maltrato físico. Por ejemplo, usted se ha caído y su TSD se molesta. Lo agarra y lo levanta con fuerza; y quedan moretones en sus brazos.

Abuso verbal

Esto significa que en cualquier momento una persona se comunica de una manera que pretende insultar o atacarlo o hacerlo sentir mal. Puede ser en forma de palabras escritas, gestos o voz. Por ejemplo: usted se olvida de tomar sus píldoras. El/La TSD le dice: "Eres tan estúpida/o".

Maltrato psicológico

Esto sucede si una persona actúa o dice cosas para humillarle o amenazarle o para causarle daño emocional. Por ejemplo, el/la TSD le dice: "Tú no puedes ocuparte de ti mismo/a. Sin mí no serías nada."

Abuso sexual

Se trata de cualquier molestia sexual no deseada; puede ser a través del tacto, o ataque. Cualquier comportamiento sexual por una persona que lo/a haga sentirse incómodo/a es abuso sexual. Por ejemplo, el/la TSD le da un baño. Mientras lo/a lava, acaricia sus pechos.

Negligencia

Esto significa que alguien no está satisfaciendo sus necesidades básicas. Las necesidades básicas pueden ser para mantenimiento de alimentos, higiene, ropa o salud. La negligencia incluye repetidos actos de descuido. Después de haber dado las indicaciones del/a TSD acerca de estas cosas, él/ella debe asegurar que se cumplen sus necesidades básicas. Por ejemplo, el/la TSD toma para sí su mejor comida. Y luego le cocina a usted comidas con las sobras. Estas comidas no están equilibradas. No siguen las restricciones de su dieta.

Explotación

Esto sucede cuando confía en alguien y la persona le miente o le asusta. Lo hace para tomar o usar su propiedad o dinero para ellos mismos. Si un/a TSD lleva algo de valor de usted sin permiso, es explotación. Por ejemplo, el/la TSD toma su coche sin pedir su permiso.

Abuso, Negligencia o Explotación (ANE)

Si su TSD le pide que ponga su nombre en su cuenta bancaria, esto es explotación. Por ejemplo, el/la TSD hace que ponga su nombre en su cuenta de cheques. Él/Ella entonces toma algo de dinero de su cuenta. Cuando se le pregunta, le dice que es por el tiempo extra que ha trabajado.

Si usted siente que un/a TSD está cometiendo ANE, encárguese del tema de inmediato. ¿La ANE es leve? Podría querer intentar hablar con el/la TSD. Aquí hay algunos consejos:

- Dígale qué acciones o comportamientos no le gustan.
- Dile a el/la TSD, que si los comportamientos no se detienen inmediatamente usted necesitará encontrar otro/a TSD.

Este abordaje podría ayudar a detener el problema. Podría ayudar al/a la TSD que no tenía idea de cómo usted se estaba sintiendo. Esté dispuesto a actuar más rápidamente si los comportamientos no se detienen.

En la mayoría de los casos de ANE, debería despedir de inmediato al/a la TSD. NO aguante malos tratos. Protéjase. La principal preocupación es su seguridad. Usted tiene un plan de respaldo. Utilice este plan para obtener un/a TSD sustituto si tiene que despedir a alguien por abuso.

Cómo reconocer ANE potenciales

Su TSD:

- ¿Ignora sus instrucciones y solicitudes?
- ¿Comete errores y luego culpa a usted o a otras personas?
- ¿Realiza preguntas personales no relacionadas con su cuidado? Por ejemplo, ¿cómo maneja sus finanzas?
- ¿Come su comida sin pedirle permiso?
- ¿Hace comentarios no deseados? Podría ser acerca de su apariencia, peso, ropa, discurso, etc.
- ¿Intenta controlar sus opciones? Por ejemplo lo que se pone y lo que come.

Usted a veces:

- ¿Encuentra menos dinero en su billetera de lo que esperaba?
- ¿Encuentra cargos en su cuenta de cheques o tarjeta de crédito que no esperaba?

¿Contestó "sí" a alguna de estas preguntas? Esto puede indicar ANE.

Se requiere que todas las personas empleadas por CDCN reporten sospecha de ANE. Esto incluye la auto-negligencia. Si nos cuenta acerca de un incidente de ANE, debemos denunciarlo. Los ejemplos incluyen:

- El/La TSD amenaza al/a la Participante o a una persona en el hogar del /la Participante. Las amenazas pueden venir en diferentes formas. Pueden ser abuso físico, sexual, mental o coerción.
- El/La TSD explota a un/a Participante para beneficio económico.
- El/La Empleador/a no quita a un/a TSD que ha:

Abuso, Negligencia o Explotación (ANE)

- Dañado al/a la Participante.
- Robado al/a la Participante.
- Tratado de prestar servicios bajo la influencia de alcohol o drogas.
- Violado leyes estatales o federales.
- No se pudo prevenir la ANE dentro del rango de responsabilidades del/de la TSD.
- Violado la HIPAA.
- El/la TSD ha robado al/a la Participante. Este podría ser el robo de medicación, dinero, suministros, etc.

Recuerde

Los informes de ANE deben ser investigados. Cuando APS recibe un informe, se pondrá en contacto con usted para obtener más información. No se alarme. Su trabajo es mantener al público seguro.

Gestión de incidencias y presentación de informes

Esto se refiere a la prevención y denuncia de ANE. A continuación se muestran los pasos que se deben hacer en caso de que se produzca un caso ANE. El/La participante, TSD u otra parte deberá:

- Garantizar la seguridad del/de la Participante.
- Obtener asistencia médica según sea necesario.
- Implicar la aplicación de la ley según sea necesario.
- Informar casos a su departamento de servicios humanos del condado.

Ejemplos de incidentes notificables incluyen:

- Abuso
- Negligencia
- Explotación
- Muerte
- Otros incidentes reportables
 - Riesgos ambientales
 - Intervención de autoridad de aplicación de la ley
 - Servicios de emergencia