

MIS OPCIONES

OPCIÓN DIRIGIDA POR EL PARTICIPANTE (PDO)

SUS PAUTAS COMO PARTICIPANTE

UNITED HEALTHCARE COMMUNITY & STATE



MAYO DE 2022



ESTAS PAUTAS PERTENECEN A _____
(SU NOMBRE)

PAUTAS DE LA OPCIÓN DIRIGIDA POR EL PARTICIPANTE

SUS PAUTAS COMO PARTICIPANTE

ÍNDICE

OPCIÓN DIRIGIDA POR EL PARTICIPANTE	1
Términos que Usted Debe Saber	1
¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas?	3
Servicios de la Opción Dirigida por el Participante	4
Responsabilidades de la Opción Dirigida por el Participante	5
Sus Responsabilidades	5
Responsabilidades del Administrador de Casos	6
Responsabilidades de {INSERT F/EA Name}	6
Cómo Buscar y Contratar a un Trabajador de Servicio Directo	7
Decida qué Es Importante para Usted	7
Descripción del Trabajo	8
Requisitos para los Trabajadores de Servicio Directo	8
¿Cuánto se Pagará a Mi Trabajador de Servicio Directo?	9
Anuncios	10
Qué Hacer Cuando Alguien le Llame o Envíe un Correo Electrónico sobre el Trabajo	10
Entrevista	11
Verificación de Referencias	12
Verificación de Antecedentes	13
He Elegido un Trabajador de Servicio Directo.	
¿Cuándo puede comenzar a trabajar?	13

Responsabilidades del Empleador.....	14
Planillas de Asistencia y Verificación Electrónica de Visitas (EVV).....	14
Capacitación de Su Trabajador de Servicio Directo	14
Problemas con Su Trabajador de Servicio Directo	15
Plan de Respaldo de Emergencia	15
Encuestas de Satisfacción sobre la Opción Dirigida por el Participante.....	15
Cómo Interrumpir la Participación en la Opción Dirigida por el Participante.....	16
Fraude, Abuso o Maltrato, Negligencia y Explotación	16



OPCIÓN DIRIGIDA POR EL PARTICIPANTE



Su Plan de Cuidado Administrado le ofrecerá la Opción Dirigida por el Participante (Participant Direction Option, PDO), que está disponible para usted si tiene al menos uno de los siguientes servicios en su plan de cuidado:

- Cuidado de acompañante para adultos
- Cuidado de enfermería de un asistente
- Servicios domésticos
- Enfermería intermitente y especializada
- Cuidado personal

La Opción Dirigida por el Participante le permite autodirigir sus servicios. Esto significa que usted puede elegir quién le prestará sus servicios y cómo y cuándo se prestarán. Es responsable de contratar, capacitar y supervisar a sus trabajadores de servicio directo.



Términos que Usted Debe Saber

Trabajador de Servicio Directo – Un empleado que usted contrata para que le preste sus servicios de Opción Dirigida por el Participante. Su trabajador de servicio directo puede ser cualquier persona que usted elija, incluido un vecino, un familiar o un amigo.

Verificación Electrónica de Visitas (Electronic Visit Verification, EVV) - Sistema que le permite a su trabajador de servicio directo ingresar y registrar electrónicamente cuando le presta servicios. Este sistema es exigido por el gobierno federal. <Plan can include EVV vendor or app information>

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

Empleador – Usted es el empleador, lo que significa que usted contrata, capacita, coordina y supervisa a sus trabajadores de servicio directo. Esto también significa que usted se asegura de que ellos usen el sistema de verificación electrónica de visitas (EVV) y le envíen sus planillas de asistencia antes de la fecha en que corresponda según el calendario de pago de sueldos.

Consumer Direct Network Florida – Esta es la agencia que se encargará de todos los impuestos y de pagar a sus trabajadores de servicio directo.

Participante – ¡**USTED** es un participante! Un participante es alguien que vive en su propia casa o en la vivienda familiar, y decide participar en la Opción Dirigida por el Participante. Se considera que USTED también es un empleador, ya que contratará a sus trabajadores de servicio directo.

Acuerdo del Participante – Es un acuerdo entre usted y su Plan de Cuidado Administrado. Explica las responsabilidades que tienen usted y dicho plan.

Opción Dirigida por el Participante (Participant Direction Option, PDO) – Esta opción es ofrecida por su Plan de Cuidado Administrado. Usted elige quién le prestará sus servicios autorizados y cómo y cuándo se prestarán. Es responsable de contratar, capacitar y supervisar a sus trabajadores de servicio directo.

Acuerdo del Participante/Trabajador de Servicio Directo – Este acuerdo explica sus responsabilidades y las responsabilidades de Consumer Direct Network Florida trabajador de servicio directo. También incluye los deberes, el horario de trabajo y la tarifa de pago del trabajador de servicio directo.

Servicios de la Opción Dirigida por el Participante – Son los servicios que usted puede elegir para autodirigir. Debe tener al menos uno de estos servicios en su plan de cuidado para participar en la Opción Dirigida por el Participante: cuidado de acompañante para adultos, cuidado de enfermería de un asistente, servicios domésticos, enfermería intermitente y especializada, o servicios para el cuidado personal.

Representante – Usted puede elegir a un representante para que actúe en nombre de usted y para que administre sus responsabilidades como empleador. Este debe ser alguien en quien usted confíe, como un vecino, un familiar o un amigo cercano de confianza. Un representante no puede recibir una remuneración ni ser un Trabajador de Servicio Directo de sus servicios de la Opción Dirigida por el Participante.

Planilla de Asistencia – Un documento impreso que incluye su nombre, el nombre de su trabajador de servicio directo, las horas que este trabajó cada día y el servicio que se prestó. Cada planilla de asistencia debe estar firmada por usted y su trabajador de servicio directo. Las planillas de asistencia impresas solo se deben usar como excepción a la presentación de las horas trabajadas a través de la aplicación de verificación electrónica de visitas (EVV).



¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas?

Si tiene alguna pregunta sobre la Opción Dirigida por el Participante, puede comunicarse con:

- Su administrador de casos

Nombre del administrador de casos: _____

Número de teléfono del Administrador de Casos: _____

- **Consumer Direct Network Florida**

Número de teléfono 954-368-2069 • 1-877-270-9580

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Servicios de la Opción Dirigida por el Participante

Al contratar a un trabajador de servicio directo, usted debe proporcionarle una lista de deberes. A continuación, se incluye una lista de todos los servicios y deberes de la Opción Dirigida por el Participante:

- **Cuidado de Acompañante para Adultos** — Los acompañantes para adultos le ayudan con tareas como la preparación de comidas, el lavado de la ropa y las compras. También pueden realizar una limpieza liviana, como pasar la aspiradora, quitar el polvo y barrer. Además de ayudarlo con las tareas en su hogar, los acompañantes para adultos pueden ir con usted a lugares que disfrute, como parques, museos y restaurantes.
- **Cuidado de Enfermería de un Asistente** — Cuidado proporcionado por un asistente que es una enfermera con licencia durante períodos más prolongados durante el día (generalmente más de dos horas por día). La enfermera le ayuda con las necesidades médicas que llevan más tiempo.
- **Servicios Domésticos** — Servicios que incluyen preparar comidas, pasar la aspiradora y lavar la ropa. También pueden incluir servicios de ayuda para tareas domésticas, como la limpieza de baños, el cuidado del césped y el control de plagas.
- **Enfermería Intermitente y Especializada** — La enfermería intermitente y especializada es el cuidado proporcionado por una enfermera con licencia durante breves momentos del día (por lo general, no más de dos horas). La enfermera le ayuda con sus necesidades médicas, como la aplicación de inyecciones o el cuidado de heridas. Estas tareas generalmente se pueden realizar en menos tiempo.
- **Cuidado Personal** — Los trabajadores de cuidado personal le ayudan con las tareas diarias, como comer, bañarse, vestirse y usar el baño. También pueden ayudarlo a preparar comidas, hacer su cama, quitar el polvo y pasar la aspiradora.



Responsabilidades de la Opción Dirigida por el Participante



Sus Responsabilidades

Usted es responsable de:

- Comunicarse con su administrador de casos si tiene preguntas o necesita ayuda;
- Informar a su administrador de casos si desea elegir a un representante;
- Entrevistar y contratar a sus trabajadores de servicio directo;
- Llenar toda la documentación requerida y presentarla oportunamente;
- Crear un Plan de Respaldo de Emergencia con su administrador de casos;
- Capacitar a su trabajador de servicio directo sobre cómo desea que le preste sus servicios;
- 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;
- Como empleador, se requiere que usted revise y apruebe las horas ingresadas por su trabajador de servicio directo para asegurarse de que este reciba el pago según lo acordado en su Acuerdo del Participante/Trabajador de Servicio Directo;
- Asegurarse de que su trabajador de servicio directo use la tecnología de Verificación Electrónica de Visitas (EVV) para registrar la entrada y la salida con la ubicación activada cuando le esté prestando servicios;
- Decirle a su trabajador de servicio directo si hay un problema que se deba corregir y trabajar con él para resolverlo;
- Asegurarse de que su trabajador de servicio directo no trabaje más horas de las aprobadas en su Acuerdo del Participante/Trabajador de Servicio Directo. Si usted cree que necesita más servicios de los que usted tiene aprobados para recibir, comuníquese con su administrador de casos; y
- Comunicarse con su administrador de casos si ya no desea participar en la Opción Dirigida por el Participante.



Responsabilidades del Administrador de Casos

Su administrador de casos es responsable de:

- Realizar las evaluaciones requeridas para identificar la cantidad de servicios que usted necesita;
- Ayudarle a entender la Opción Dirigida por el Participante;
- Informarle sus responsabilidades;
- Capacitarle en sus responsabilidades;
- Informarle sobre los requisitos del trabajador de servicio directo;
- Ayudarle a encontrar recursos en su comunidad;
- Ayudarle cuando usted lo necesite; y
- Ayudarle a crear un Plan de Respaldo de Emergencia.



Responsabilidades de Consumer Direct Network Florida

Consumer Direct Network Florida le ayuda a hacerse cargo de muchas de las responsabilidades que usted tiene como empleador, que incluyen:

- Enviar su documentación requerida.
- Ayudarle a llenar dicha documentación requerida.
- Pagar a sus trabajadores de servicio directo.
- Capacitarles a usted y a su trabajador de servicio directo sobre los requisitos de las visitas con verificación electrónica y cómo cumplirlos.
- Asegurarse de que a su trabajador de servicio directo no se le paguen más horas de las aprobadas en su Acuerdo del Participante/Trabajador de Servicio Directo.
- Presentar y pagar todos los impuestos estatales y federales por usted y sus trabajadores de servicio directo.

- Comunicarse con usted y su administrador de casos si usted no está usando los servicios según lo aprobado en su plan de cuidado.
- Darle un número gratuito de Servicio al Cliente para llamar si usted tiene alguna pregunta sobre la Opción Dirigida por el Participante.



Cómo Buscar y Contratar a un Trabajador de Servicio

Directo

Decida qué Es Importante para Usted

Usted debe decidir qué es importante para usted a fin de decirle a su trabajador de servicio directo cuáles son sus necesidades. Debe pensar 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
- Responsabilidad
- Respetuosidad
- Prolijidad
- Sentido del humor
- Actitud positiva



Descripción del Trabajo

Usted tendrá que escribir una descripción del trabajo para llenar la documentación del Acuerdo del Participante/Trabajador de Servicio Directo. Una descripción del trabajo facilita la supervisión porque los deberes del trabajo están detallados por escrito para usted y su trabajador de servicio directo. Las cosas importantes que debe incluir en dicha descripción son:

1. **Título del Servicio** – El título del servicio es el servicio de la Opción Dirigida por el Participante que se prestará. Los servicios de la Opción Dirigida por el Participante son:
 - Cuidado de acompañante para adultos.
 - Cuidado de enfermería de un asistente.
 - Servicios domésticos.
 - Enfermería intermitente y especializada.
 - Cuidado personal.
2. **Resumen del Trabajo** – El resumen del trabajo debe dar a su trabajador de servicio directo información sobre sus necesidades, sus limitaciones físicas y los deberes del trabajo.
3. **Requisitos Laborales** – Los requisitos laborales deben indicarle a su trabajador de servicio directo qué requisitos se deben cumplir para el trabajo.

Requisitos para los Trabajadores de Servicio Directo

Los trabajadores de servicio directo que proporcionen cuidado de enfermería como asistentes o servicios de enfermería intermitente y especializada deben ser tener una de las siguientes profesiones:

- Enfermera titulada
- Enfermera de práctica con licencia

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

Usted debe contratar a trabajadores de servicio directo que estén capacitados en el control de infecciones y las normas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), y que estén certificados en reanimación cardiopulmonar (RCP) y primeros auxilios.

- **Control de Infecciones (o Precauciones Universales):** Esta capacitación enseña cómo ayudar a mantener un ambiente limpio para prevenir la propagación de gérmenes que causan infecciones.
- **Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA):** Esta capacitación enseña cómo mantener la privacidad y seguridad de su información médica personal.
- **Reanimación Cardiopulmonar (RCP):** Esta capacitación enseña qué hacer si alguien deja de respirar repentinamente.
- **Primeros Auxilios:** Esta capacitación enseña qué hacer cuando ocurren accidentes o emergencias. Por ejemplo: Cuando alguien se está asfixiando, está sangrando, se quemó o tiene una convulsión.



¿Cuánto se Pagará a Mi Trabajador de Servicio Directo?

A su trabajador de servicio directo se le pagará una tarifa por hora basada en el servicio de la Opción Dirigida por el Participante que se preste.

Cuidado personal	\$12.00 por hora
Servicios domésticos	\$10.00 por hora
Acompañante para adulto	\$10.00 por hora
Atención de auxiliar	\$20.00 por hora LPN/ \$32.00 por hora RN
Atención de enfermería intermitente y capacitada	\$20.00 por hora LPN/ \$32.00 por hora RN

Su trabajador de servicio directo puede elegir que su sueldo sea depositado directamente en una cuenta bancaria o en una tarjeta prepagada. Usted recibirá paquetes con información sobre los depósitos directos y las tarjetas prepagadas.

Si usted no tiene a nadie en mente para el trabajo, le recomendamos que publique un anuncio o haga correr la voz. A continuación, encontrará algunas sugerencias de lugares para hacerlo:

<ul style="list-style-type: none">• Amigos y vecinos• Iglesias• Periódicos locales• Hospitales o asilos de convalecencia locales• Clínicas médicas locales• El consultorio de su médico	<ul style="list-style-type: none">• Agencias de empleo• Pizarras de anuncios de bibliotecas y comunidades• Organizaciones para personas con discapacidades• Universidades locales
--	--

El primer paso en la publicidad es escribir un anuncio. Lo mejor es hacerlo breve. Dé solamente suficiente información para llamar la atención de una persona interesada. Incluya su número de teléfono o dirección de correo electrónico, pero **no su dirección**.

Qué Hacer Cuando Alguien le Llame o Envíe un Correo Electrónico sobre el Trabajo

Cuando alguien le llame o envíe un correo electrónico, lo mejor es que usted proporcione un poco de información sobre el trabajo y haga algunas preguntas antes de programar una entrevista. Asegúrese de tomar notas cuando la persona responda sus preguntas. Cuénteles un poco sobre el trabajo. Dígame cuáles son los deberes del trabajo, los horarios y los días en que usted necesita que trabaje, y lo que se le pagará por hora. Explique los requisitos del trabajo. Por ejemplo, dígame si desea que tenga una certificación en RCP. Los siguientes son algunos ejemplos de preguntas que sería conveniente que usted haga:

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Ha hecho este tipo de trabajo antes? Si es así, ¿dónde?
- Cuénteme un poco sobre usted.
- ¿Tiene algún medio de transporte?
- ¿Puede levantar a alguien o algo que pese más de _____ libras?
- ¿Fuma?

- Si usted tiene mascotas, podría preguntar si la persona se siente cómoda con los animales.
- ¿Está dispuesto a que se realice una verificación de antecedentes?
- ¿Recibió capacitación en precauciones universales? ¿En la ley HIPAA? ¿En RCP?
¿En primeros auxilios?

Si le parece que la persona podría ser adecuada para el trabajo, le recomendamos que siga adelante y programe una hora para reunirse con ella. Debería encontrarse con la persona en un lugar público o, si se encontrará con ella en su hogar, debería pedirle a alguien que esté con usted.



Entrevista

Los siguientes consejos podrían ayudarle mientras haga las entrevistas:

- Escriba las preguntas que desee hacer.
- Tenga un bolígrafo y papel para tomar notas mientras hace la entrevista.
- Explique detalladamente el trabajo. Sea específico sobre sus necesidades.
- Al final de la entrevista, agradezca a la persona por haber ido y pregúntele si tiene alguna duda.
- Hágle saber cuándo tomará una decisión sobre a quién contratará. Por ejemplo: “Tengo pensado informarle mi elección antes del fin de 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 anteriores. ¿Cuál fue la mejor parte del trabajo?
¿Cuál fue la peor parte del trabajo?
- ¿Por qué dejó su último trabajo?
- Hábleme de un error que cometió en un trabajo anterior. ¿Cómo lo arregló?
- ¿Puede proporcionarme una lista de referencias personales y profesionales para que pueda llamarles?



Hay preguntas que usted **no puede hacer** porque está prohibido por la ley federal. Algunos ejemplos de estas pregunta son:

- ¿Es usted ciudadano estadounidense?
- ¿Dónde nació?
- ¿Cuántos años tiene?
- ¿Cuándo se graduó de la secundaria?
- ¿A qué clubes u organizaciones sociales pertenece?
- ¿Está casado?
- ¿Cuánto mide?
- ¿Tiene alguna discapacidad?
- ¿Ha sido arrestado alguna vez?
- Si ha estado en el ejército, ¿fue dado de baja con honores?

Verificación de Referencias

Verificar las referencias significa que usted llamará a dichas referencias para hacer preguntas sobre la persona que entrevistó. Estas referencias pueden ser familiares, amigos o empleadores anteriores de esa persona.

Cuando llame a una referencia, preséntese y dígame que está pensando contratar a la persona que entrevistó. Es posible que desee hacerle las siguientes preguntas:



- ¿Cuánto hace que conoce a la persona?
- ¿La persona es responsable?
- ¿Es honesta?
- ¿Era puntual para llegar al trabajo?
- ¿Cuáles son las fortalezas de la persona?
- ¿Cuáles son sus debilidades?
- ¿Me recomendaría contratar a esta persona?
- ¿Le contrataría?



Verificación de Antecedentes

Se requiere que se realice una verificación de antecedentes de todos los representantes y trabajadores de servicio directo. El propósito de la verificación de antecedentes es protegerle. Una verificación de antecedentes implica entregar copias de las huellas dactilares y otra información a una agencia de verificación de antecedentes. A continuación, la agencia analizará las huellas dactilares y otra información a través de un sistema informático que verificará los antecedentes penales a través del Departamento de Aplicación de la Ley de Florida y el Buró Federal de Investigaciones. El propósito de la verificación de antecedentes es asegurarse de que el representante o trabajador de servicio directo no haya cometido ciertos delitos. Usted recibirá un paquete de información que explica a sus trabajadores de servicio directo y a su representante (si tiene uno) dónde deben ir para que les realicen la verificación de antecedentes y qué delitos comprobará la agencia de verificación de antecedentes.

Su Plan de Cuidado Administrado pagará el costo de la verificación de antecedentes de hasta un representante por año y un trabajador de servicio directo por cada servicio de Opción Dirigida por el Participante por año. Se debe realizar una verificación de antecedentes de los representantes y los trabajadores de servicio directo cada cinco años.



He Elegido un Trabajador de Servicio Directo. ¿Cuándo puede comenzar a trabajar?

Primero, usted y su trabajador de servicio directo deben llenar toda la documentación requerida antes de que su trabajador de servicio directo pueda comenzar a trabajar para usted. Su administrador de casos le avisará cuando su trabajador de servicio directo sea aprobado para comenzar a trabajar para usted. Sus trabajadores de servicio directo no podrán comenzar a trabajar ni se les pagará por prestarle servicios de la Opción Dirigida por el Participante hasta después de que hayan aprobado su verificación de antecedentes, se haya llenado toda la documentación y se hayan ingresado las autorizaciones de servicio para usted. Una vez que se haya realizado todo esto, el sistema de Verificación Electrónica de Visitas estará listo para que sus trabajadores de servicio directo puedan registrar la entrada y la salida en su primer día de trabajo. Si usted tiene alguna pregunta sobre los pasos que se deben dar antes de que su trabajador de servicio directo pueda comenzar a trabajar y recibir su pago, su administrador de casos puede ayudarle.

Responsabilidades del Empleador

Planillas de Asistencia y Verificación Electrónica de Visitas (EVV)

Usted recibirá instrucciones sobre cómo aprobar las horas ingresadas del trabajador de servicio directo en el sistema de Verificación Electrónica de Visitas. Cuando su trabajador de servicio directo entra o sale, y envía las horas ingresadas para su aprobación, usted debe revisarlas y confirmar que sean las horas trabajadas.

Las instrucciones para usar el sistema de Verificación Electrónica de Visitas se pueden encontrar tanto en el Paquete de Información para el Empleador como en el Paquete de Información para el Trabajador de Servicio Directo.

El uso del sistema de Verificación Electrónica de Visitas es un requisito federal para los trabajadores que le ayudan en su hogar y en la comunidad. La ley federal requiere que usted y sus trabajadores reciban capacitación sobre el uso de dicho sistema. Los trabajadores de servicio directo recibirán capacitación sobre cómo registrar la entrada y la salida en el sistema de Verificación Electrónica de Visitas, y usted, como empleador, recibirá capacitación sobre cómo aprobar las horas ingresadas.

Durante el proceso de inscripción, Consumer Direct Network Florida proporcionará capacitación sobre cómo usar el sistema de verificación electrónica de visitas (electronic visit verification, EVV) para todos los roles (Participante, Representante y Trabajador de Servicio Directo). Si usted necesita ayuda adicional, comuníquese con Consumer Direct Network Florida al 877-270-9580 o consulte el material de la capacitación en <https://consumerdirectfl.com/training-materials/>

Capacitación de Su Trabajador de Servicio Directo

Como empleador, usted debe:

- Explicar sus actividades diarias en detalle a su trabajador de servicio directo.
- Felicitarle por hacer un buen trabajo.
- Tener paciencia si comete un error.
- Hacerle sugerencias para que mejore.
- Verificar que tenga acceso al sistema de Verificación Electrónica de Visitas y sepa cómo usarlo.

Su trabajador de servicio directo tiene derecho a negarse a prestarle servicios que no se encuentren en su Acuerdo del Participante/Trabajador de Servicio Directo. No se puede prestar ningún servicio que no haya sido aprobado en su plan de cuidado para recibir un pago.

Problemas con Su Trabajador de Servicio Directo

Si usted tiene problemas con su trabajador de servicio directo, debe comunicarse con su administrador de casos, que puede ayudarle a determinar si usted debería despedir a su trabajador de servicio directo. Si decide despedirle, primero debe comunicarse con su administrador de casos para informarle. Este puede ayudarle con este proceso tanto como usted lo desee. Una vez que haya despedido a su trabajador de servicio directo, usted debe seguir su Plan de Respaldo de Emergencia hasta que contrate a un nuevo trabajador de servicio directo.



Plan de Respaldo de Emergencia

Usted debe prepararse para las emergencias y desarrollar un Plan de Respaldo de Emergencia. Su administrador de casos le ayudará a crearlo. Se necesita un Plan de Respaldo de Emergencia en caso de que su trabajador de servicio directo no pueda ir a trabajar o deje de trabajar para usted. Dicho plan identifica a los proveedores que están dispuestos a ayudarle cuando los necesite. Puede identificar apoyos naturales, otros trabajadores de servicio directo o proveedores dentro de la red de su Plan de Cuidado Administrado. Su administrador de casos le dirá qué proveedores están disponibles. Su Plan de Respaldo de Emergencia se debe actualizar al menos una vez al año cuando se actualice su plan de cuidado.

Encuestas de Satisfacción sobre la Opción Dirigida por el Participante

La Agencia para la Administración de Atención Médica (Agency for Health Care Administration, AHCA) de Florida realizará una encuesta de satisfacción sobre la Opción Dirigida por el Participante cada año. En la encuesta, se le harán preguntas sobre su experiencia con la Opción Dirigida por el Participante. Se mantendrá la privacidad de su nombre, su información personal y otra información que usted incluya en la encuesta. La Agencia para la Administración de Atención Médica usará la información que usted proporcione sobre su experiencia con la Opción Dirigida por el Participante para mejorar el programa.



Cómo Interrumpir la Participación en la Opción Dirigida por el Participante

Usted o su Plan de Cuidado Administrado pueden interrumpir su participación en la Opción Dirigida por el Participante por cualquiera de las siguientes razones:

- Usted le dice a su administrador de casos que desea dejar de participar.
- Su salud o seguridad están en riesgo.
- Usted no puede administrar a sus trabajadores de servicio directo.
- Usted es admitido en un centro, como un asilo de convalecencia, una vivienda grupal, una residencia de vivienda asistida, etc.
- Se muda fuera del estado de Florida.
- Pierde la categoría de participación en Medicaid.
- Pierde la categoría de participación en el Programa de Exención de Cuidado a Largo Plazo.
- Se niega a elegir a un representante, si se requiere uno.

Aprueba horas ingresadas que no se trabajaron o su trabajador de servicio directo se niega a usar el sistema de Verificación Electrónica de Visitas. La Opción Dirigida por el Participante es una opción de prestación de servicios. Si se interrumpe su participación en la Opción Dirigida por el Participante, su Plan de Cuidado Administrado junto con su administrador de casos se asegurarán de que usted siga recibiendo los servicios de su plan de cuidado.

Fraude, Abuso o Maltrato, Negligencia y Explotación

Si usted cree o sospecha que es víctima de fraude, abuso o maltrato, negligencia o explotación, debe denunciarlo inmediatamente. Llame a su administrador de casos o a la Línea Directa de Abuso de Florida (número gratuito) al



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

Fraude – Cuando alguien intenta engañarle, robarle o estafarle. Ejemplos de fraude: enviar planillas de asistencia incorrectas, mentir sobre las horas trabajadas, hurtar o robar la identidad.

Abuso o Maltrato – Cuando alguien le lastima física o mentalmente a propósito. Ejemplos de abuso o maltrato: ser retenido en un lugar, ser tocado en lugares donde no desea ser tocado o ser golpeado o insultado.

Negligencia – Cuando alguien no se ocupa de usted. Ejemplos de negligencia: no obtener suficiente refugio; no recibir cuidado personal; no obtener las cosas que necesita, como anteojos; o no conseguir suficiente ropa.

Explotación – Cuando alguien usa algo que no es suyo. Ejemplos de explotación son: forzar a alguien a firmar la transferencia de bienes personales, como una casa; tomar el dinero de alguien; pedir dinero adicional; u obligar a alguien a dar información financiera personal, como números de cuentas bancarias.

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at 800-791-9233 and TTY/TTD 711, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 8:00 p.m.

Esta información está disponible de forma gratuita en otros idiomas. Por favor, póngase en contacto con nuestro número de servicio al cliente en 800-791-9233 y 711 TTY/TTD, el lunes al viernes de 8:00 a 20:00.

Enfòmasyon sa a ki disponib pou gratis nan lòt lang. Souple kontakte nimewo sèvis Kliyantèl nou nan 800-791-9233 ak 711 TTY/TTD, Lendi rive Vandredi, 8:00 a.m. pou 8:00 p.m.