



y



# Manual de Servicios Dirigidos al Consumidor

Con consejos sencillos para ser un empleador  
y dirigir su propio servicio de atención

¿Necesita un manual de TennCare en español? Para conseguir un manual en español, llame a **Public Partnerships, LLC** al **888-866-1153**.

**En TennCare no permitimos tratamientos desiguales.**

Nadie recibe un trato diferente debido a su raza, creencias, idioma, lugar de nacimiento, discapacidad, religión, sexo, color o edad. Lea más acerca de su derecho a un trato justo en el Manual para Miembros de TennCare.

# Índice

Introducción	3
¿Qué son los Servicios Dirigidos al Consumidor?	3
Uso de un Representante para Servicios Dirigidos al Consumidor	4
La ayuda que recibirá en los Servicios Dirigidos al Consumidor	4
¿Quién puede trabajar en Servicios Dirigidos al Consumidor?	5
Servicios disponibles en los Servicios Dirigidos al Consumidor	6
Transporte	7
Autodirección de las tareas de atención médica	7
Plan de respaldo para los Servicios Dirigidos al Consumidor	8
Desempeñándose como empleador en Servicios Dirigidos al Consumidor	9
Escribir una descripción de trabajo	9
Decidir cuánto pagar a los trabajadores	10
Requisitos mínimos para los trabajadores de Servicios Dirigidos al Consumidor	10
Contratación de amigos y familiares	11
Encontrar trabajadores	11
Evaluación de las personas a las que desea contratar	12
Entrevistas	13
Reduciendo las opciones de solicitantes	18
Haciendo una oferta	18
Verificaciones de antecedentes y registros	19
Capacitación para sus trabajadores	19
Supervisión general	20
Evaluación del desempeño	21
Firma de un contrato de servicios	21
Estableciendo y modificando el horario de sus trabajadores	21
Cuando las cosas no funcionan: despedir a un empleado	22
Protección de la propiedad y la seguridad personal	23
Satisfacción de sus necesidades mientras se inicia en los Servicios Dirigidos al Consumidor	23
Retiro de los Servicios Dirigidos al Consumidor	24
Anexo A: Muestra de descripción de trabajo y avisos de trabajo	25

## Introducción

El presente manual le informa acerca de los Servicios Dirigidos al Consumidor dentro del programa CHOICES. Incluye algunos consejos sobre cómo contratar a sus propios trabajadores y dirigir su propio servicio de atención. Usted obtendrá más información y capacitación de su agente de soporte.

### ¿Qué son los Servicios Dirigidos al Consumidor?

Los **Servicios Dirigidos al Consumidor** son una manera de obtener el tipo de servicio de atención domiciliaria que usted necesita. Los servicios de atención domiciliaria a veces son llamados Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad o HCBS, por sus siglas en inglés.

Los Servicios Dirigidos al Consumidor le brindan más opciones y control sobre a QUIEN dar su atención domiciliaria y CÓMO realizarla. Para tomar estas decisiones, usted debe aceptar la responsabilidad de ser un empleador.

En los Servicios Dirigidos al Consumidor, **usted** va a emplear a las personas que brindarán algunos de sus servicios de atención domiciliaria; estas trabajan para usted (en lugar de un proveedor de servicios de atención domiciliaria). Esto significa que usted debe ser capaz de hacer las cosas que un empleador normalmente hace. Estas incluyen cosas como:

- Buscar, entrevistar y contratar trabajadores para proporcionar la atención por usted
- Definir las tareas laborales de los trabajadores
- Desarrollar una descripción de trabajo para sus trabajadores
- Capacitar a los trabajadores para entreguen su atención en base a sus necesidades y preferencias
- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro
- Establecer el cronograma en el que sus trabajadores brindarán su atención
- Asegurarse de que sus trabajadores utilicen el sistema electrónico de verificación de visita (EVV) para entrar y salir en cada visita
- Asegurarse de que sus trabajadores proporcionan *sólo* la cantidad de atención que usted tiene aprobada
- Asegurarse de que ningún trabajador trabaje durante más de 40 horas de atención en una semana (no pueden trabajar horas extras)
- Supervisar a sus trabajadores
- Evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores
- Abordar los problemas o preocupaciones respecto al rendimiento de sus trabajadores
- Despedir a un trabajador cuando sea necesario
- Decidir cuánto se les pagará a sus trabajadores (a partir de un rango de tarifas fijadas por el Estado)
- Revisar el tiempo que sus trabajadores reportan para asegurarse de que sea el correcto
- Asegurarse de mantener notas en su casa sobre la atención que sus trabajadores proporcionan
- Desarrollar un plan de respaldo para hacer frente a momentos en que un trabajador programado no se presente (usted no puede decidir que simplemente no se realizarán los servicios)
- Activar el plan de respaldo cuando sea necesario

## Uso de un Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor

### ¿Qué pasa si usted no puede hacer algunas o todas las cosas arriba mencionadas?

Entonces, puede elegir a un familiar, amigo, o a alguien cercano a usted para hacer estas cosas por usted. Esta persona es llamada un "Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor". Es importante que escoja a alguien que conozca muy bien y en quien usted pueda confiar. La persona que escoja para que sea su Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor no debe abusar del alcohol ni de las drogas. No debe tener un historial de abuso, descuido o explotación contra usted o cualquier otra persona.

Para ser su Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor, la persona debe:

- Tener por lo menos 18 años de edad.
- Conocerlo muy bien.
- Comprender los tipos de atención que usted necesita y la manera en que usted desea que se brinde la atención.
- Conocer su horario y rutina.
- Conocer sus necesidades de atención médica y los medicamentos que toma.
- Estar dispuesto y sea capaz de hacer **todas** las cosas que se requieren para los Servicios Dirigidos al Consumidor.
- Vivir con usted en su casa O estar presente en su casa con la frecuencia suficiente como para supervisar al personal.  
Esto generalmente significa que se encuentre durante al menos parte del turno de cada trabajador. Sin embargo, podría ser menos tiempo, siempre y cuando sea lo suficiente como para estar seguro de que usted está recibiendo la atención de calidad que necesita.
- Estar dispuesto a firmar un Contrato de Representante, estableciendo que está de acuerdo para hacer todas las cosas necesarias para los Servicios Dirigidos al Consumidor.

Su Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor no puede recibir un pago para hacer estas cosas por usted. Y, no pueden recibir pagos para entregárselos a ninguno de sus trabajadores de atención médica a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor.

Su Coordinador de Atención le ayudará a completar una autoevaluación. Le ayudará a decidir si necesita un Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor.

¿Qué pasa si usted necesita un representante, pero no conoce (o no desea) que alguien desempeñe ese papel? Usted no podrá recibir atención médica mediante los Servicios Dirigidos al Consumidor. De ser así, usted obtendrá los servicios cubiertos que necesita a través de agencias de proveedores.

## La ayuda que recibirá en los Servicios Dirigidos al Consumidor

Usted o su representante tendrá ayuda para hacer algunas de las cosas que debe hacer como empleador.

La ayuda será proporcionada por Public Partnerships Limited, LLC (PPL). Hay 2 tipos de ayuda que recibirá:

1. PPL le ayudará a usted y a sus trabajadores con los trámites y los pagos.
  - Le ayudarán a presentar los trámites que deben completar para ser un empleador.

- Le ayudarán a sus trabajadores a presentar los trámites que deben completar para que sean sus empleados.
  - Proporcionará capacitación para usted, su Representante y los trabajadores que usted escoja.
  - Se asegurará de que los trabajadores que escoja están calificados para atenderlo y que pasen por una revisión de antecedentes penales.
  - Una vez que establezca el cronograma de sus trabajadores en función de su plan de atención aprobado, PPL ingresa el cronograma en el sistema que los trabajadores deben usar para entrar y salir en cada visita.
  - Pagará a sus trabajadores para la atención aprobada que dan.
  - Retiene, presenta y paga todos los impuestos requeridos sobre la nómina.
2. PPL contratará un agente de soporte para usted. Un agente de soporte es una persona que le ayudará con los **otros** tipos de cosas que usted debe hacer como empleador. Estas son cosas como:
- Buscar y entrevistar a los trabajadores
  - Escribir la descripción de cargos
  - Capacitar a los trabajadores
  - Programar a los trabajadores en base a su plan de atención
  - Desarrollar un plan de respaldo inicial para hacer frente a momentos en los que un trabajador programado no se presenta

PERO, su agente de soporte NO PUEDE supervisar a sus trabajadores. Usted o su representante deben ser capaces de hacerlo por sí mismos.

Cuando usted decide estar en Servicios Dirigidos al Consumidor, su coordinador de atención notificará a PPL. Una vez que ello sucede, PPL le asignará un agente de soporte en el plazo de 5 días. Su agente de soporte se comunicará con usted para empezar los Servicios Dirigidos al Consumidor.

Además de ayudarle con las cosas arriba mencionadas, se requiere que PPL:

- Reporte cualquier sospecha de abuso, negligencia o explotación económica por parte de sus trabajadores, su Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor, u otros.
- Reportar:
  - Lesiones graves que ocurren mientras usted está recibiendo la atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor
  - Errores que cometan sus trabajadores al administrar medicamentos (si opta por tareas de cuidado de salud por cuenta directa)

TennCare pagará a PPL por la ayuda que brinda.

### **¿Quién puede trabajar en Servicios Dirigidos al Consumidor?**

Para trabajar en Servicios Dirigidos al Consumidor:

- Usted debe estar inscrito en el Grupo 2 o en el Grupo 3 de CHOICES. **Para obtener más información acerca del Grupo 2 o del Grupo 3 de CHOICES, consulte su**

**manual para miembros de TennCare.** Estas son partes de CHOICES para las personas que reciben atención en el hogar o HCBS.

- Usted no puede vivir en un centro alternativo residencial con base en la comunidad. Esto incluye un centro de asistencia o cuidado de adultos. Si usted vive en uno de estos lugares, el proveedor de la instalación le brindará la ayuda que necesita.
- Usted debe necesitar uno o más de los servicios que se pueden proporcionar a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. Los servicios que usted necesita se listan en su plan de atención. Su plan de atención es escrito por su Coordinador de Atención en base a una evaluación de sus necesidades.
- Usted debe ser capaz de hacer todas las cosas necesarias para emplear a su propio personal. O, usted debe tener un representante cualificado para los Servicios Dirigidos al Consumidor que firme un contrato para hacer todas esas cosas.
- Usted debe tener un Acuerdo de Riesgos firmado que incluye cosas para ayudar a mantenerlo sano y salvo en su casa. Esto incluye cualquier riesgo adicional que pudiese resultar de la elección de contratar a sus propios trabajadores a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor.
- Su plan de salud TennCare (MCO) debe ser capaz de satisfacer sus necesidades de manera segura en su casa mientras está dentro de los Servicios Dirigidos al Consumidor.
- Usted debe tener un plan de respaldo que se asegurará de que sus necesidades sean satisfechas cuando un trabajador programado no se presente.
- Usted y sus trabajadores deben estar de acuerdo en utilizar los servicios de PPL para ayudarle.

### **Servicios disponibles en los Servicios Dirigidos al Consumidor**

Estos son los servicios que se pueden ofrecer a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. El tipo y la cantidad de atención que recibirá depende de lo que usted necesita. Esos servicios se listan en su plan de atención. Usted **no puede** obtener más servicios luego de elegir estar en los Servicios Dirigidos al Consumidor, incluso si la cantidad que paga a sus trabajadores es menor de lo que costaría recibir atención a través de una agencia proveedora. Usted **sólo** puede obtener los servicios que necesita que están listados en su plan de atención.

- **Visitas de cuidado personal** (hasta 2 visitas por día): visitas cortas que duran no más de 4 horas por vez y por lo menos con 4 horas de diferencia. Alguien le ayudará a hacer cosas como levantarse de la cama, bañarse, vestirse, cocinar y comer comidas o usar el baño.
- **Cuidado asistencial** (Hasta 1080 horas por año calendario o hasta 1400 horas por año calendario si usted necesita ayuda con las tareas del hogar como lavar la ropa o barrer): el mismo tipo de ayuda que obtendría con visitas de cuidado personal, pero por períodos de tiempo que son de más de 4 horas o con menos de 4 horas de diferencia. Sólo se puede obtener el cuidado asistencial cuando sus necesidades no pueden ser satisfechas con visitas de cuidado personal.
- **Atención de relevo en el hogar** (Hasta 216 horas por año calendario): alguien que viene y se queda con usted en su casa por un corto período de tiempo para que su cuidador pueda descansar.
- **Acompañamiento** (Sólo disponible para las personas inscritas en el Grupo 2 de CHOICES): Una persona a la que usted contrata, que vive con usted en su casa para ayudarle con su

atención personal siempre que lo necesite. (Está disponible **sólo** para las personas dentro de Servicios Dirigidos al Consumidor que necesitan atención durante todo el día y la noche que no puede ser proporcionada por cuidadores no remunerados. Y sólo cuando no cuesta más que otros tipos de atenciones domiciliarias que cumpla con sus necesidades.)

Usted puede elegir obtener algunos de estos servicios a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor y obtener otro tipo de atención domiciliaria de los proveedores que tienen contrato con su plan de salud TennCare. PERO, debe utilizar los proveedores contratistas para la atención que usted no pueda obtener a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor.

## **Transporte**

En los Servicios Dirigidos al Consumidor, usted puede hacer que sus trabajadores vayan con usted a la comunidad. Las cosas con las que le ayuden deben ser parte del servicio que están proporcionando. Por ejemplo, usted puede hacer que un trabajador vaya con usted a una cita médica. Pueden ir con usted para ayudarlo con las compras domésticas o recoger medicinas.

También puede decidir que un trabajador lo lleve en automóvil a dichos lugares de la comunidad, si están dispuestos a hacerlo. Ellos deben tener una licencia de conducir válida y prueba de seguro. Y, deben proporcionarle una copia a PPL.

Si va a hacer que un trabajador vaya con usted o que lo lleve en automóvil a otros lugares, ello debe ser parte de la descripción del trabajo. Este se debe indicar en "**Tareas a realizarse**" para ese servicio en su Contrato de Servicios. Si es así, el tiempo dedicado a hacer esas cosas puede ser pagado como parte del salario por hora para ese servicio. Los gastos de viaje de ida y vuelta (incluida la gasolina) no. Usted y su trabajador deben decidir primero qué coche van a conducir. Y usted debe decidir si usted tendrá que pagar por la gasolina o pagar al trabajador por sus gastos de gasolina o contra el kilometraje. Esto debe ser parte de su Contrato de Servicios.

No se aprobarán horas adicionales de servicio serán para que sus trabajadores salgan con usted o lo lleven en coche a otros lugares. ASIMISMO, no se harán pagos adicionales a través de CHOICES. El costo de transporte **no** es cubierto por los servicios prestados a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor.

## **Autodirección de las tareas de atención médica**

Si usted decide participar en Servicios Dirigidos al Consumidor, usted debe hacer otra elección adicional. Usted puede hacer que todos los trabajadores que contrate también le ayuden con **casi todo** tipo de medicamentos, siempre y cuando el médico que ordenó la medicina lo acepte. Esto se conoce como "Autodirección de las tareas de atención médica".

Los tipos de medicamentos con los que sus trabajadores pueden ayudarlo son aquellos que se toman por vía oral o que se inhalan, así como la medicina aplicada en su piel (llamada tópico). No incluyen cosas que se deban inyectar con una aguja, incluyendo la insulina.

Si usted necesita ayuda con sus medicamentos y no tiene familiares que los puedan ayudar, normalmente sólo una enfermera podría darle la medicina. Pero, en los Servicios Dirigidos al Consumidor, usted puede hacer que sus trabajadores le ayuden con sus medicamentos en lugar de una enfermera.

Usted no puede pedirle ni un trabajador podrá realizar ninguna **otra** tarea de cuidado de la salud, además de proporcionarle esos tipos de medicamentos, a menos que el trabajador tenga permiso para realizar esas tareas bajo la Ley de Práctica de Enfermería de Tennessee. Esa es la ley del estado que dice qué tipo de atención debe ser realizada por una enfermera registrada o con licencia y cuando hay excepciones.

Usted **no puede** contratar a alguien **SÓLO** para que le dé su medicina. Darle su medicamento es algo **extra** que usted puede hacer que un trabajador haga mientras le está brindando otras atenciones.

Es su trabajo hablar con su médico acerca de la posibilidad de que sus trabajadores le ayuden con sus medicamentos. Si su médico le dice que está bien y usted decide autodirigir a sus trabajadores para que le administren su medicina:

- Ello debe estar escrito en su plan de atención.
- Debe ser incluido en las "**tareas a realizar**" para ese servicio en su Contrato de Servicios.
- Usted o su representante debe capacitar a sus trabajadores sobre la manera de administrarle su medicina.
- Su plan de respaldo para los Servicios Dirigidos al Consumidor debe decir quién va a administrarle su medicina si su trabajador no se presenta.

Hable con su coordinador de atención si tiene alguna pregunta acerca de la autodirección de las tareas de cuidado de la salud.

### **Plan de respaldo para los Servicios Dirigidos al Consumidor**

En CHOICES, usted debe tener un **plan de respaldo** para momentos en los que un trabajador programado no se presente. Usted necesitará respaldar *todos* los servicios domiciliarios que reciba, incluyendo aquellos que obtenga a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. El plan de respaldo para los Servicios Dirigidos al Consumidor establece la manera en que usted o su representante se asegurará de que sus necesidades sean satisfechas si un trabajador programado no se presenta a trabajar. Incluye lo siguiente:

- El nombre y los números de teléfono de las personas que han accedido a ayudarle
- El tipo de ayuda que pueden proporcionar
- Cuando pueden ayudarle
- El orden en el que deben ser contactadas

Su respaldo pueden ser familiares, amigos y vecinos que se han ofrecido como voluntarios para ayudarle sin costo alguno. También podrían ser trabajadores de los Servicios Dirigidos al Consumidor que han acordado proporcionar un respaldo pagado en lugar de otros trabajadores. Incluso podría ser una agencia proveedora de servicios que usted haya contactado y que ha acordado proveerle un respaldo remunerado. Su MCO **no** tiene agencias de proveedores esperando a intervenir si sus trabajadores no se aparecen. **El desarrollo de un plan de respaldo para sus trabajadores de Servicios Dirigidos al Consumidor es su responsabilidad.** Sin embargo, su agente de soporte puede ayudarle con su primer plan de respaldo.

Usted o su representante tienen que encontrar a las personas (o agencias proveedoras de servicios) que puedan actuar como respaldo. Usted (o su representante) debe comunicarse con cada persona o proveedor para ver si están dispuestos y disponibles para proporcionar atención de respaldo. PPL debe hacer seguimiento a cada uno de ellos para confirmar que hayan accedido a proporcionar una atención de respaldo. PPL compartirá esta información con su MCO.

Su coordinador de atención debe revisar su plan de respaldo. Su coordinador de atención debe estar de acuerdo con que su plan de respaldo es adecuado *antes* de que usted pueda comenzar a recibir atención médica a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. Cuando usted tenga que usar su plan de respaldo, su coordinador de atención se asegurará de que funciona para usted. Se asegurará de que no se vea sin los servicios necesarios. Y, si es necesario, su coordinador de atención le ayudará a hacer cambios en su plan de respaldo.

Es su responsabilidad llamar a la ayuda de respaldo cuando un trabajador de Servicios Dirigidos al Consumidor no se presente a trabajar. Simplemente, usted no se puede quedar sin atención. Para continuar recibiendo atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor, usted debe ser capaz de obtener la atención que necesita.

## **Desempeñándose como empleador en Servicios Dirigidos al Consumidor**

### **Escribir una descripción de trabajo**

Antes de empezar a buscar un trabajador para que le preste servicios, un buen primer paso es escribir una descripción del trabajo. Es una buena idea incluso si planea la contratación de un amigo o familiar. Una descripción del trabajo ayuda a decidir qué tipo de ayuda necesita y lo que busca en un trabajador. También ayuda a los trabajadores a saber qué es lo que espera usted.

Puede utilizar la descripción del trabajo como una guía cuando evalúe o entreviste a los solicitantes. Puede asegurarse de que los solicitantes estén dispuestos y sean capaces de darle el tipo de ayuda que necesita.

También puede utilizarla para ayudarle a capacitar a los trabajadores que contrata y supervisar su desempeño. ¿Están haciendo las cosas por las que los contrató?

La descripción de trabajo debería incluir:

- Un resumen de las obligaciones laborales básicas
- Las calificaciones que las personas deben poseer
- Información específica sobre cómo desea que se realice el trabajo
- Los días y las horas en las que necesita ayuda

Usted debe discutir la descripción del trabajo con sus trabajadores y asegurarse que estén de acuerdo en llevar a cabo el cuidado que usted necesita. Pídales que firmen una copia de la descripción del trabajo o adjúntela a su contrato de servicio.

Si sus necesidades cambian, puede actualizar la descripción del trabajo. Revise la descripción del trabajo con sus trabajadores siempre que cambie y al menos una vez al año.

## Decidir cuánto pagarle a sus trabajadores

Existen varios rangos tarifarios que pueden ser pagados para la **mayoría** de los servicios disponibles a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. Estas tarifas son fijadas por el Estado. Para la **mayoría** de los servicios, usted puede decidir qué tarifa le pagará a cada trabajador por los servicios que proporcionan. Usted puede pagar una tarifa diferente a diferentes trabajadores, pero sólo puede establecer una tarifa para cada trabajador. ¿Cómo puede saber qué tarifa pagar? A continuación algunas cosas en las que debería pensar:

- ¿Cuánta experiencia tiene el trabajador proporcionándole atención a usted o a otras personas?
- ¿Se prestará atención durante horas de trabajo "normal"? O, ¿el trabajador proporcionará atención por las noches o los fines de semana?
- ¿Qué tipo de tareas realizará el trabajador? ¿Son tareas sencillas, o requieren más habilidad y esfuerzo? ¿Hay trabajo pesado involucrado?
- ¿El trabajador le ayudará con sus medicinas?
- ¿El trabajador sale con usted o lo transporta dentro de la comunidad?

Su agente de soporte hablará con usted acerca de las tarifas que usted puede elegir.

Usted no puede establecer la tarifa de sus trabajadores cuando se trata de un servicios de acompañamiento. Las tarifas ya ha sido establecidas por el Estado. La tarifa se basa en el número de días por semana que usted necesita ayuda domiciliaria. Si necesita ayuda domiciliaria 7 días a la semana, hay una tarifa. Si usted tiene otro tipo de ayuda los fines de semana y sólo necesita ayuda domiciliaria 5 días a la semana, será una tarifa diferente. Hay una tarifa diaria para el caso del acompañamiento. SIN EMBARGO, esto **sólo** es para el cuidado de respaldo. Puede ser pagado a un trabajador calificado cuando su personal de acompañamiento esté enfermo o no sea capaz de trabajar de forma inesperada. SIN EMBARGO, la tarifa diaria no puede ser pagada como parte de los servicios de acompañamiento permanente.

## Requisitos mínimos para los trabajadores

Una persona debe cumplir con todos los requisitos para ser un trabajador en Servicios Dirigidos al Consumidor:

- Tener 18 años de edad o más
- No ser el representante del miembro para los Servicios Dirigidos al Consumidor
- No ser la pareja, tutor legal o apoderado del miembro
- Tener la capacidad de llevar a cabo todos los servicios (incluyendo tareas) necesitados por el miembro
- Tener la capacidad de proporcionar atención médica dentro del cronograma necesitado por el miembro
- Tener la capacidad de leer, escribir, entender las instrucciones y comunicarse con el miembro
- Tener un número de Seguro Social válido y estar autorizado para trabajar en los Estados Unidos
- Pasar una revisión de antecedentes criminales, incluyendo revisiones de los registros de delincuentes y abusadores sexuales

- Completar toda la capacitación requerida (incluyendo RCP y primeros auxilios)
- Completar todos los trámites necesarios para brindar atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor
- Firmar un Contrato de Medicaid y obtener un número de proveedor de Medicaid
- Tener licencia de conducir y prueba de seguro (si lo transportarán en un vehículo a otros lugares)

### **Contratación de amigos y familiares**

Usted podría ya saber a quien desea contratar para su cuidado. Podría ser un amigo o familiar. SIN EMBARGO, usted no puede contratar a su cónyuge, a su Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor, a un tutor legal o a un apoderado para que proporcione la atención médica. ASIMISMO, usted no puede pagar a familiares para que proporcionen una atención que habrían dado gratuitamente. CHOICES sólo paga por cuidados para satisfacer necesidades que **no pueden** ser atendidas por miembros de la familia u otras personas que le ayuden.

Usted **no puede** pagarle a alguien que viva con usted para proporcionar Visitas de Atención Personal, Atención Asistencial o Asistencia Domiciliaria de Respaldo. ASIMISMO, usted **no puede** contratar a ninguna de estas personas para el acompañamiento (ello sólo está disponible si usted está inscrito en el grupo 2 de CHOICES):

- Un familiar inmediato (incluyendo un cónyuge, padres, abuelos, hijos, nietos, hermanos, suegra, suegro, cuñada, cuñado, nuera o yerno. Los familiares adoptados o emparentados por matrimonio también cuentan).
- Cualquiera que conviva con usted (o con quien usted haya vivido en los últimos 5 años)

### **Encontrar trabajadores**

Si usted no sabe a quién desea contratar, hay muchas maneras de encontrar trabajadores. Asegúrese de que sus amigos y familiares sepan que usted está buscando contratar a alguien que le ayude. Usted puede hacer un volante o un anuncio. Puede publicarlos en tabloncillos de anuncios en las oficinas de empleo locales, supermercados, iglesias, universidades o agencias de servicios sociales; en cualquier lugar en donde usted crea que puede encontrar a personas que buscan trabajo. Llame primero o hable con alguien para averiguar acerca de las reglas para la publicación de los volantes.

También puede colocar un anuncio en la sección de empleo de la universidad local o en la prensa de la comunidad.

Si coloca un anuncio, asegúrese de preguntar primero cuánto costará. Si es un diario, los anuncios de los días domingo probablemente costarán más que los anuncios de lunes a viernes. Está bien pedir ayuda para tratar de obtener el costo más bajo posible. También está permitido llamar a varios lugares y revisar los precios antes de decidir dónde colocar su anuncio. Al hacer un anuncio o un volante, tenga cuidado de no incluir demasiada información. Nunca incluya su nombre, en cambio descríbase a sí mismo. Por ejemplo, "hombre joven que utiliza silla de ruedas necesita ayuda con..." o "mujer adulta mayor busca ayuda con...". Y nunca publique su domicilio. Puede ser preferible que las personas interesadas respondan por teléfono. De esa manera, usted puede filtrarlos primero.

## **Evaluación de las personas a las que desea contratar**

Una vez que identifique a las personas interesadas en trabajar para usted, quizá primero quiera filtrarlas. Evaluar significa realizar algunas preguntas para averiguar más acerca de esa persona. Le ayudará a decidir si desea entrevistar a esa persona. La evaluación se realiza generalmente por teléfono, pero también puede hacerse a través de correo electrónico u otras formas.

La evaluación ayuda a que el solicitante entienda lo que usted está buscando en un empleado y qué esperar. Puede utilizar la descripción del trabajo como guía. Dígale a cada solicitante al que evalúe que la ley y el reglamento de TennCare requieren que se lleve a cabo una verificación de antecedentes penales, y que usted *revisará* sus referencias. Quizá desee también mencionar la tarifa (o rango tarifario) que está dispuesto a pagar, y asegúrese de que el solicitante esté todavía interesado.

Pregunte y responda *únicamente* preguntas relacionadas con el trabajo durante la evaluación. Nunca dé información personal, salvo aquellas que deba conocer la persona a fin de decidir si puede darle el cuidado que usted necesita.

### A continuación algunos consejos rápidos y recordatorios sobre la evaluación de solicitantes:

- Llame a las personas tan pronto como sea posible.
- Proporcione información básica acerca del trabajo y pregunte si suena como algo que le interesa y es capaz de hacer.
- Haga algunas preguntas:
  - ¿Por qué está interesado en este tipo de trabajo?
  - ¿Qué capacitación o experiencia posee?
  - ¿Hay partes del trabajo que no será capaz de hacer? Quizá desee preguntar específicamente sobre cosas como su experiencia levantando pacientes, haciendo transferencias, ayuda al bañarse o a ir al baño, o con los medicamentos. Si necesita a alguien que lo acompañe o lo transporte a la comunidad, también podría preguntar sobre eso.
- Sea organizado y tome notas. Será difícil recordar las respuestas de cada solicitante.
- Quizás desee que un familiar o amigo le ayude. También puede pedirselo a su agente de soporte.
- No responda preguntas personales.

Si, al final de su evaluación, cree que le gustaría entrevistar a esta persona, puede establecer el momento mientras está en el teléfono. Si no está seguro, educadamente puede terminar la conversación diciendo: *"Gracias por su tiempo. Estaré haciendo las selecciones finales para el día (fecha) y me pondré en contacto con las mejores opciones para pactar una entrevista. Gracias otra vez, adiós"*.

Recuerde... no tiene que entrevistar a todos. Deje que cada persona sepa que les llamará si decide entrevistarlas.

## Entrevistas

Una vez que haya filtrado a los solicitantes, estará listo para entrevistar a los solicitantes que le gustaría contratar.

Una entrevista cara a cara le da la oportunidad de conocer lo más posible sobre la persona que solicita el trabajo. También le da al solicitante la oportunidad de conocer más sobre el trabajo: lo que usted necesita y espera, de modo que ambos puedan tomar una buena decisión. Esto funciona mejor si usted está preparado.

Es una buena idea tener listas las preguntas que le gustaría hacer. A continuación algunos ejemplos. Elija aquellas que tengan sentido para usted. Agregue otras preguntas sobre el tipo de ayuda que necesita.

- Cuénteme un poco de usted.
- Cuénteme acerca de su experiencia laboral.
- ¿Qué le gusta más y menos sobre el trabajo que ha hecho en el pasado?
- ¿Tiene algún entrenamiento o experiencia ayudando a una persona anciana o que tenga alguna discapacidad? Deme algunos ejemplos.
- ¿Se siente cómodo con personas con discapacidades?
- ¿Es una persona presta y confiable?
- ¿Cuánto tiempo de aviso necesitaría si necesito ayuda adicional y me aprueban más horas de atención?
- ¿Sería capaz de ayudarme realizando levantamientos o transferencias utilizando el equipo adecuado?
- ¿Puede pensar con rapidez? Deme algunos ejemplos.
- ¿Cómo maneja las diferencias de opinión con un empleador? ¿Puede dar un ejemplo?
- ¿Cómo maneja las críticas constructivas? ¿Puede dar un ejemplo?
- ¿Cómo lidia con el enojo o la frustración de otra persona?
- ¿Se siente cómodo ayudando a bañar a alguien?
- ¿Se siente cómodo ayudando con el aseo en el baño?
- ¿Hay cosas que no se sienta cómodo haciendo?
- ¿Tiene un transporte confiable para ir y venir del trabajo?
- Describa sus mejores cualidades.
- Describa sus peores cualidades.
- ¿Qué le fastidia?
- ¿Prefiere/requiere de mucha supervisión, o sólo le basta con una lista de tareas?
- ¿Tiene alguna preguntas/preocupaciones sobre el trabajo?

### Preguntas que usted NO PUEDE hacer durante una evaluación o entrevista

Cuando usted es un empleador, debe ser justo con todas las personas que se presentan a trabajar para usted.

Para ayudarle a tratar a la gente de manera justa, hay preguntas que no debería preguntar durante una evaluación o una entrevista, o usar como razones para contratar (o no) a alguien. No contratar a una persona por cualquiera de estas razones va en contra de la ley:

- **Estado Civil/Condición de padre/madre**
  - No le pregunte a los solicitantes si están **casados, embarazados** o si **planean quedar embarazados**.
  - No pregunte si los solicitantes **tienen hijos**, el número o la edad de sus hijos, o acerca del **cuidado de los niños**.
  - Puede preguntar si una persona puede trabajar durante las horas en las que necesita ayuda, pero usted debe hacer la misma pregunta a todos los solicitantes (hombres y mujeres).
  - No pregunte al solicitante acerca de los **nombres de miembros de su familia** ni **donde trabajan**.
  
- **Origen nacional o lengua materna**
  - No pregunte sobre su **lugar de nacimiento o ciudadanía**. Usted puede preguntar, "de ser empleado, ¿puede darme una prueba de que usted es elegible para trabajar en los Estados Unidos?" Pero, no *necesita* preguntar ya que todos los nuevos empleados deben completar el formulario federal I-9 y proporcionar esa prueba. Si usted decide hacer la pregunta, debe hacérsela a todos los solicitantes (no sólo a alguien que crea que no es ciudadano de los Estados Unidos).
  - No le pregunte a la persona por su **lengua nativa (o materna)**. Es permitido asegurarse que el solicitante puede entender y comunicarse claramente con usted con el fin de hacer su trabajo.  
Sin embargo, no se le puede preguntar qué idioma habla a una persona.
  
- **Edad**
  - Nunca le pregunte su **edad** a un solicitante salvo para asegurarse que la persona tiene por lo menos 18 años de edad, requisito para los Servicios Dirigidos al Consumidor.
  
- **Religión, educación y organizaciones**
  - No haga preguntas acerca de **creencias religiosas**. No pregunte si la persona va a la iglesia o a qué iglesia va. Está permitido asegurarse de que entienden el horario de trabajo y son capaces de proporcionar el cuidado cuando usted lo necesite.
  - No pregunte a la persona por su **signo estelar (o zodiacal)**.
  - No pregunte **a qué escuela/universidad va la persona**. Sin embargo, puedes preguntar sobre la educación que haya completado la persona y que pueda ayudarle a hacer el trabajo.
  - No pregunte por las **organizaciones o clubes** a los que pertenezca la persona.
  
- **Antecedentes penales**
  - No pregunte si la persona ha sido **arrestada**. Sin embargo, usted puede preguntar acerca de una condena si está relacionada con el trabajo. Por ejemplo, usted podría pedir si el solicitante nunca ha sido condenado por conducir bajo la influencia si la persona que está contratando lo transportará en coche a la comunidad. Recuerde que todos los trabajadores deben pasar una verificación de antecedentes penales para trabajar en la atención como parte de los Servicios Dirigidos al Consumidor.

- **Baja del servicio militar**
  - Usted puede preguntar sobre el servicio militar, pero no puede preguntar sobre el **tipo de baja**. Eso es porque puede ser una manera de conocer acerca de otras cosas que no se pueden preguntar; como discapacidades o detenciones.
- **Raza**
  - No puede hacer preguntas sobre o discriminar a cualquier solicitante basado en su **raza**.
- **Discapacidad y problemas de salud**
  - Con la promulgación de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA, por siglas en inglés), usted debe tener mucho cuidado cuando haga preguntas acerca de las habilidades (o discapacidades) del solicitante. No puede preguntar si la persona tiene alguna **discapacidad o problema de salud**. En cambio, describa los requisitos del trabajo y enfóquese en la capacidad del solicitante para llevarlos a cabo. Usted puede preguntarle a los solicitantes si son capaces de realizar todas las tareas requeridas de manera segura.
  - ¿Qué pasa si un solicitante voluntariamente revela una discapacidad o tiene una discapacidad obvia? Si cree que puede ser necesario hacer cambios para que el solicitante pueda realizar el trabajo, usted hacer preguntas adicionales para decidir cuáles podrían ser esos cambios. Sin embargo, nunca debe hacer preguntas sobre el **tipo o la severidad de la discapacidad de la persona**.
- **Sexo**

Usted no puede discriminar a ningún solicitante en base a su **género**.
- **Partido político**

No puede preguntar sobre el **partido político** al que pertenece la persona o **cómo votan**.
- **Asistencia al trabajo**

Debería decirle a los solicitantes los momentos en que los cuidados serán necesarios y asegurarse de que pueden trabajar las horas que usted necesita. También está permitido preguntar sobre el registro de asistencia de un solicitante en trabajos anteriores. (Las personas faltan al trabajo por muchas razones, no sólo por enfermedad). Sin embargo, no puede preguntar cuántas **ausencias en un trabajo previo se debieron a enfermedad**. No pregunte sobre **lesiones relacionadas con el trabajo o reclamos de compensación laboral**. Tampoco pregunte sobre la **salud de los miembros de la familia u otras personas** en su vida. Bajo la ADA, usted no puede decidir no contratar a alguien porque tienen una relación o asociación con una persona que tiene una discapacidad.
- **Consumo de drogas**

Está permitido preguntarle a un solicitante sobre su uso *actual* de drogas *ilegales*. SIN EMBARGO, no puede preguntar sobre el **uso previo de drogas ilegales** o los **medicamentos recetados** que actualmente tomen. ASIMISMO, no puede preguntar a la persona si tienen alguna **adicción**.
- **Finanzas**
  - No puede preguntar si la persona **posee o alquila su vivienda**.

- No puede preguntar si la persona **posee un auto**, *a menos que* el trabajo incluya el transporte a la comunidad y la persona tenga que conducir su propio coche.
- No puede pedir la **calificación crediticia** de la persona.

Fije un día y hora para la entrevista que funcione para usted y el solicitante. Decida dónde se encontrarán. Si está entrevistando en su casa, bríndele instrucciones a la persona sobre cómo llegar a su casa. Si usted prefiere no hacer las entrevistas en su casa, busque otro sitio que funcione para ambos. Asegúrese de que ambos tienen sus números de teléfono en caso de que alguno de ustedes tenga necesidad de cambiar la hora.

### Cuando llegan los solicitantes

Preste mucha atención. ¿Se ven aseados y limpios? ¿Están vestidos apropiadamente? ¿Parecen cómodos a su alrededor? ¿Se siente cómodo con ellos? Averigüe tanto como pueda sobre ellos. Usted contratará a alguien que podría realizar tareas muy personales para usted. Su decisión puede basarse en tan sólo unos contactos previos. Aproveche la entrevista. Su salud y seguridad dependen de la elección que haga.

- Trate de ayudar a los candidatos para que se sientan cómodos. Usted puede preguntar, "¿Tuvo algún problema para encontrar la casa?" Hablar sobre el clima siempre es seguro y ayuda a la gente a relajarse.
- Haga que el solicitante llene una solicitud de empleo. (PPL le dará una.) Luego entréguele la descripción del trabajo. Haga que el solicitante lea la descripción del trabajo mientras usted mira la solicitud. Preste atención a:
  - ¿Cómo se ve? ¿Está limpia?
  - Experiencia pasada
  - ¿Está completa? (¿Incluye experiencia laboral y educación?)
  - ¿Cuáles son los patrones de empleo? (¿Hay cambios frecuentes de trabajo?)
- Asegúrese de preguntar acerca de:
  - Brechas en el empleo (cualquier período de tiempo de más de un mes)
  - Cosas que faltan (educación, antiguos empleadores)
  - Incoherencias (información o fechas sin sentido)

(Si usted tiene preguntas sobre la información en la solicitud, hágalas durante la entrevista).

- Explique su discapacidad/necesidades, como se sienta cómodo.
  - Dé la información que sería importante para que alguien entienda si podrá ayudarlo.
  - Revise la descripción del trabajo.
- Haga las preguntas de la entrevista.

Después de terminar sus preguntas, pregunte a los solicitantes si tienen alguna pregunta. Las preguntas que le hagan pueden decirle mucho. Asegúrese de no hablar demasiado, usted quiere saber más sobre ellos.

### Cosas a tomar en cuenta

- Un solicitante que:
  - Tiene alcohol en su aliento

- Aparece poco limpio (pelo sucio, uñas sucias, ropa sucia)
- Es irrespetuoso o grosero
- Llega tarde
- Revela información confidencial o negativa sobre el empleador anterior
- Toma control de la entrevista
- Parece sentir pena de su situación
- Hace poco contacto visual (tenga en cuenta también puede significar la persona es tímida o de una cultura que piensa que demasiado contacto visual es una falta de respeto).
- Comienza la entrevista diciendo todas las cosas que no puedes hacer o todas las veces que no pueden trabajar
- No puede proporcionar referencias o información de contacto de los antiguos empleados (incluso alguien que acaba de mudarse debe tener amigos o empleadores previos en otra parte.)
- Dice que realmente necesitan un trabajo y tomará lo que sea por ahora
- Busca a una persona sin discapacidades en la sala para obtener orientación o dirige sus respuestas a esa persona

#### Asegúrese de hablar sobre

- Los deberes y las responsabilidades del trabajo
  - Días y horas específicas de trabajo
  - Tarifa de sueldo
  - Tiempo de descanso acordado
  - La manera en que se le capacitará
  - La manera en que se evaluará su desempeño
  - Cuánto tiempo previo se espera por parte del trabajador y del empleador para la terminación de los servicios
- Asegúrese de tomar notas durante la entrevista. Puede consultar sus notas luego para decidir a quién desea contratar. No tiene que hacer la entrevista por sí solo. Pídale a un amigo o familiar que asista a la entrevista con usted. También puede pedirselo a su agente de soporte. También puede ser útil tener a alguien más para comparar notas después de la entrevista.

#### A continuación algunos consejos rápidos y recordatorios sobre la entrevista de solicitantes:

- Realice la entrevista en un lugar seguro para usted.
- Hacer que una segunda persona se siente con usted es una buena idea para tener mayor seguridad, y porque esa persona puede notar cosas durante la entrevista que usted no.
- Elimine las distracciones. Apague la TV y la radio. Asegúrese de que las mascotas y los niños no interrumpirán.
  - Tenga en cuenta que es natural sentirse nervioso cuando entreviste, el potencial trabajador probablemente también esté nervioso.
  - Estar preparado para la entrevista ayuda a bajar su nivel de ansiedad.

- Tener a un amigo o familiar con usted podría ayudar a calmar sus nervios.
- Esté preparado. Antes de la entrevista, asegúrese de que usted tiene:
  - Un formulario de solicitud en blanco (PPL le dará uno)
  - Una descripción del trabajo
  - Información sobre su discapacidad
  - Información sobre el equipo especial que usted utiliza
  - Una manera de registrar sus impresiones (escribálas usted mismo, tenga una grabadora o pídale a un amigo que tome notas)
  - Una lista de las preguntas que hará en la entrevista (vea la lista de preguntas sugeridas que hemos incluido en este manual)
- Planificación de las preguntas de la entrevista
  - Decida anticipadamente qué preguntas hará y anótelas.
  - Enmarque sus preguntas para darle la información que necesita. (Por lo menos usted desea alguien que sea digno de confianza, confiable y responsable. Haga las preguntas que le darán esa información).
  - Haciendo uso de la misma lista de preguntas para cada candidato, usted será capaz de comparar sus respuestas más fácilmente.
  - No haga preguntas ilegales. (Consulte la página de "Preguntas que usted NO PUEDE hacer en una evaluación o entrevista").

### **Reduciendo las opciones de solicitantes**

Una vez que haya completado sus entrevistas, usted estará listo para elegir a los mejores candidatos. Revise las respuestas que los solicitantes le dieron en la entrevista junto con las notas que haya hecho. Si tuvo un amigo o familiar con usted durante las entrevistas, compare sus notas con las de ellos.

Después de haber analizado todo y escogido a los mejores, es necesario **comprobar las referencias**. Este es un paso importante. Nunca contrate a alguien sin antes conversar con cada una de las referencias que proporcionan. También debe llamar a sus antiguos empleadores si no están como referencias.

Mantenga una lista de nombres y números de sus otras opciones, incluso si quien está en primer lugar acepta. Quizá desee contratar a más de un trabajador. O, quizá desee ver si los otros estarían dispuestos a ser trabajadores de respaldo cuando su trabajador regular no pueda estar allí. También podría volver a esta lista si el trabajador que contrata no funciona.

### **Haciendo una oferta**

Sólo después de hacer completado estos pasos, usted estará listo para hacer una oferta. Llame y ofrezca el empleo a la persona que desea que trabaje para usted. Si acepta, deberá reunirse con el trabajador para completar el paquete de empleo proporcionado por PPL. Sus trabajadores deben completar y presentar todos los trámites necesarios para PPL y completar toda la capacitación requerida **antes de** que puedan empezar a trabajar. PPL le avisará cuando sus trabajadores estén listos para comenzar.

## Verificaciones de antecedentes y registros

Si aceptan la oferta, entonces PPL hará la verificación de antecedentes y revisará sus registros como abusadores y delincuentes sexuales. Los elegidos deberán superar estos controles antes de que puedan comenzar a trabajar para usted. ¿Qué pasa si no lo hacen? Puede elegir contratar a un trabajador que desaprobó la verificación de antecedentes (no las revisiones de registro) sólo SI lo aprueba TennCare. PPL le hará saber cómo pedir la autorización de TennCare. Piénselo bien antes de decidirse a hacerlo. Si usted decide contratar a alguien con un historial criminal, usted lo hará bajo su propio riesgo personal.

## Capacitación para sus trabajadores

Existen diferentes tipos de capacitación que deben completar sus trabajadores. Todos los trabajadores deben completar esta capacitación, incluso en el caso de amigos y familiares. Parte de la formación será proporcionada u organizada por PPL. Existe una lista de temas de capacitación que debe cubrir PPL.

Además, usted debe entrenar sus trabajadores sobre cómo proporcionar cuidado para usted. Programe una hora para orientar y capacitar a su nuevo trabajador.

Es recomendable que revisen la descripción del trabajo otra vez, pero con mayor detalle. Además de hablar acerca de cada una de las tareas a realizar, usted le explicará cómo desea que cada una de las tareas se lleven a cabo. Incluso si el trabajador tiene experiencia, su situación es única y diferente. Establezca el tono de que usted es el empleador. Incluso si usted ha hablado sobre algunas de estas cosas en la entrevista, es importante hacerlo otra vez. La capacitación de un nuevo trabajador debe incluir:

1. Un recorrido por el espacio donde usted vive.
  - a. Mostrar a su nuevo trabajador donde se guardan los suministros y equipos.
2. Hablar acerca de su discapacidad.
  - a. Discutir sobre su discapacidad y cualquier cosa específica que deba saber su trabajador (es decir, ¿se siente más fatigado conforme pasa el día? ¿Es sensible al frío? ¿Tiene días en los que puede hacer más cosas por sí mismo que otros días?).
3. Explique y demuestre las tareas del trabajador.
  - a. Haga una descripción de las funciones de trabajo. Use la descripción del trabajo.
  - b. Hable sobre cómo desea que cada tarea se realice; dé instrucciones paso a paso, incluyendo el orden en que deben realizarse. Sea específico.
  - c. Si es posible, cuente con alguien que le ayude a demostrar las tareas.
4. Seguridad
  - a. Levantamientos y transferencias: revise los procedimientos seguros para completar levantamientos y transferencias.
  - b. Si usted requiere que su trabajador lo levante, entrénelo en procedimientos adecuados de elevación para evitar lesiones de parte de ambos.

- c. Hable sobre las directrices de seguridad para cualquier equipo relacionado con su discapacidad que se espera que utilice el trabajador.
  - d. Refuerce las directrices de seguridad para cualquier electrodoméstico o equipo que deberá utilizar el trabajador.
  - e. Discuta con su trabajador qué hacer en caso de emergencia.
  - f. Precauciones universales: refuerce la importancia de lavarse bien las manos antes de preparar los alimentos, así como antes y después de tareas de cuidado personal. Discuta el uso de guantes de plástico si lo prefiere.
5. Expectativas: revise los siguientes temas:  
Descripción del trabajo y expectativas de rendimiento. Asegúrese de hacer hincapié en los siguientes temas:
- **Confidencialidad:** lo que usted dice y hace en tu casa debe permanecer confidencial. El tipo de ayuda proporcionada por su trabajador no debe discutirse con sus amigos, familiares u otras personas con las que podrían trabajar. Sea específico. Algunas personas piensan que si no dicen algo malo de usted, no es una violación de la confidencialidad. El trabajador debe recordar que no sólo es una falta de respeto, sino que además la violación de la confidencialidad puede ser motivo de despido.
  - **Puntualidad:** asegúrese de que su trabajador entiende la importancia de reportarse a trabajar a tiempo. Si llega tarde, esto puede resultar en que su atención médica no sea proporcionada según es necesario. También puede causar problemas con el sistema electrónico de verificación de visita (EVV) y con el sueldo de sus trabajadores.
  - **Mantener el registro:** asegúrese de que su trabajador entiende la importancia de registrar la atención que le brinda. Por cada turno que trabajan, el trabajador debe registrar las tareas que realizaron para usted. Muéstrela la página de notas del trabajador, cómo rellenarla y dónde guardarla.
  - **Aviso de tiempo libre:** ¿cuáles son sus expectativas?
  - **Respeto mutuo:** haga saber a su trabajador el tipo de comportamiento que usted espera y que puede esperar de usted a cambio.
  - **Estándares aceptables de comportamiento:** sea claro acerca de lo que usted cree que es un comportamiento de trabajo apropiado y lo que no. (cómo hablar a uno al otro, normas de vestimenta, etc.)
6. Revise la tarifa de pago, los horarios y los requisitos de registro de entrada/salida del EVV.

### Supervisión general

Ser un buen empleador requiere que hable con sus trabajadores de forma regular para hacerles saber si hacen un buen trabajo. Usted debe decirles las cosas que están haciendo bien, y las áreas donde podrían mejorar. Si hay problemas, debe enfrentarlos con el trabajador de inmediato.

Hable y trate a su trabajador como le gustaría ser tratado. Sea claro sobre las obligaciones laborales y sobre su desempeño. Sea respetuoso al dar instrucciones y retroalimentación.

La retroalimentación también debe ser específica. Diga, "hiciste un buen trabajo de limpieza de la cocina ayer después de la cena", en lugar de simplemente "buen trabajo". Dígale a su trabajador, "necesito que me des más tiempo para moverme de mi cama a la silla", en lugar de "Te mueves muy rápido".

### **Evaluación del desempeño**

Además de proporcionar una retroalimentación regular a su trabajador, es importante revisar formalmente su desempeño en el trabajo por lo menos una vez al año. La evaluación formal del desempeño debe revisar las cosas buenas y malas que usted ya ha hablado con su trabajador. Si hay problemas en los que su empleado necesita trabajar, usted debe hablar con ellos sobre las maneras de mejorar su rendimiento, ponerse de acuerdo sobre cuáles son esas maneras y establecer un marco de tiempo para volver a evaluar.

Presente la evaluación y sus notas de la discusión en la carpeta que le entregó PPL.

### **Firma de un contrato de servicios**

Usted o su Representante para los Servicios Dirigidos al Consumidor debe firmar un contrato de servicios con cada trabajador que usted emplee. Es similar a un contrato que establece lo que cada uno de ustedes acuerdan hacer.

El contrato de servicios debe incluir:

- Los servicios que el trabajador proporcionará
- La remuneración que se le pagará al trabajador
- Cualquier tarea de cuidado de la salud autodirigida que el trabajador llevará a cabo mientras le atiende

Un trabajador no puede empezar a brindar atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor hasta que:

- ✓ Haya completado toda la documentación y la capacitación necesaria.
- ✓ Haya superado la revisión de antecedentes.
- ✓ PPL haya declarado que cumple con todos los demás requisitos para ser un trabajador de Servicios Dirigidos al Consumidor.
- ✓ Y haya firmado un contrato de servicios.

### **Estableciendo y modificando el horario de sus trabajadores**

Su Plan de Atención enumera los servicios que necesita. También dice **cuando** necesita los servicios. Por ejemplo, puede decir que usted necesita visitas de atención personal cada lunes y jueves entre las 8 am y el mediodía. Podría decir que necesita de atención personal una vez a la semana; entre la 1 pm. y las 7 pm. del viernes. Así es como los servicios son aprobados por su MCO; en base al **tipo** de servicio que necesita, **cuanto** de cada servicio necesita y **cuando** usted necesita el servicio que se entregará.

Una vez que usted contrate a los trabajadores para su atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor, debe decidir las horas que cada uno de sus empleados trabajarán. **El horario para sus empleados debe coincidir con el horario en que necesitan los servicios según lo establecido en su Plan de Atención.**

Por lo tanto, si usted tiene 2 trabajadores y necesita los servicios mencionados anteriormente, un trabajador podría realizar sus visitas de atención personal los lunes y jueves por la mañana, y el otro podría darle un cuidado asistencial los días viernes. Usted puede decidir cómo programar a sus trabajadores para que le brinden su atención, sobre la base del horario en su plan de atención.

Usted puede optar por que un trabajador proporcione más de un servicio para usted. Por ejemplo, el mismo trabajador puede proporcionarle tanto las visitas de atención personal como las de cuidado asistencial. Ello está bien siempre y cuando no cuente como más de 40 horas de atención por semana. Los trabajadores no pueden trabajar horas extras bajo el programa CHOICES. (Esto no se aplica a la atención de acompañamiento ya que los acompañantes no están trabajando todo el tiempo. Ellos proporcionan atención de vez en cuando durante el día y la noche, cuando usted lo necesite.)

Una vez que haya establecido los horarios de sus trabajadores, PPL los ingresará en el sistema en que los trabajadores registrará su entrada y salida en cada visita. Entonces, si uno de sus trabajadores no se presenta, se alertará a su Coordinador de Atención. Esto le permite hacer seguimiento para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades, y que usted esté recibiendo la atención que necesita.

¿Qué pasa si usted quiere cambiar el horario de sus trabajadores? Usted puede hacerlo, pero primero debe comunicarse con su coordinador de atención. Este cambiará el horario en su plan de atención. Su MCO tendrá que enviar a PPL una nueva aprobación para brindarle su atención médica en base a la nueva programación.

*Si un trabajador le proporciona su atención médica en un momento diferente, y el horario no ha sido modificado por el MCO, el trabajador podría no recibir el pago que corresponde.*

### **Cuando las cosas no funcionan: despedir a un empleado**

Despedir a un trabajador nunca es fácil. El trabajador puede ser una persona agradable que simplemente no está cumpliendo con sus necesidades.

Si decide despedir a un trabajador, es posible que desee tener a otra persona con usted cuando se lo diga. Esta podría ser un familiar, un amigo, o su agente de soporte. Si usted piensa que el trabajador podría enojarse o hacer algo para dañarle, usted no debería estar solo cuando tenga esta discusión.

Si es posible, planifique con anticipación. Decida cuando será el último día de trabajo. Trate de tener a otro trabajador listo para asumir su cuidado. Si no es así, asegúrese de que las personas en su plan de respaldo estén dispuestas a atenderlo mientras usted encuentra a alguien más.

Usted debe despedir a un trabajador de inmediato si este:

- Le ha robado algo (esto incluye el uso de su dinero o una tarjeta de débito o crédito para comprar algo sin su autorización)
- Lo ha descuidado o maltratado, o ha amenazado con hacerle daño
- Ha hecho algo que le pone en riesgo grave de daño
- Ha violado gravemente su contrato de servicios

Toda acción en contra de la ley debe ser reportada a la policía.

Si tiene que dar por finalizado el empleo de su trabajador:

- Tenga a mano anotaciones de la discusión y sus razones para dejarlo ir. Esto lo protegerá en caso de una disputa más tarde.
- Mantenga sus registros de empleo por un tiempo.
- Asegúrese de que le devuelva las llaves u otros elementos que la persona tenga.

Si hay cosas que el trabajador hace bien, puede ofrecer escribir una carta de referencia destacando aquellas habilidades.

### **Protección de la propiedad y la seguridad personal**

Cuando recibe atención en el hogar, es una buena idea tomar algunas medidas simples para proteger su seguridad y su propiedad.

#### **Para proteger sus bienes:**

- Haga un inventario de los objetos de valor en su casa, la fecha de compra y el precio. Entregue una copia del inventario a su agente de seguros o un miembro de la familia. Si usted sufre una pérdida, esto le ayudará a presentar un reclamo.
- Marque sus objetos de valor para que en caso de robo sean más fáciles de recuperar.
- Considere la compra de un seguro de inquilino o de dueño de casa para ayudarlo a recuperar artículos en caso de robo u pérdida.
- Revise sus facturas de teléfono y de tarjeta de crédito para asegurarse de que no le estén cobrando por gastos de otra persona.
- Asegúrese de recuperar las llaves de cualquier ex-empleado. Cambie las cerraduras si las llaves no son devueltas por los ex empleados.

#### **Para proteger su seguridad personal:**

- Si alguien lo amenaza, notifique a la policía, así como a vecinos y familiares/amigos. Asegúrese de que los vecinos y familiares/amigos sepan que ha despedido a un empleado.
- Siempre llame al 9-1-1 en caso de emergencia.

### **Satisfacción de sus necesidades mientras se inicia en los Servicios Dirigidos al Consumidor**

Podría tomar un poco de tiempo iniciar su atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. Usted debe completar todo el papeleo y la capacitación requerida. Luego, usted debe encontrar a los trabajadores que contratará. Ellos deben completar la documentación y la capacitación necesaria, así como pasar una verificación de antecedentes.

Queremos asegurarnos de que usted reciba la atención que necesita mientras estás empezando en los Servicios Dirigidos al Consumidor. Así, su coordinador de atención le ayudará a elegir a proveedores contratistas de MCO que le puedan atender hasta que sus trabajadores estén listos. Luego de ello, podrá empezar a recibir la atención a través de Servicios Dirigidos al Consumidor.

## **Retiro de los Servicios Dirigidos al Consumidor**

### **Tomando la decisión de que ya no se desea ser parte de los Servicios Dirigidos al Consumidor**

¿Qué pasa si usted decide que no le gusta contratar a sus propios trabajadores? Usted puede retirarse de los Servicios Dirigidos al Consumidor en cualquier momento. Puede seguir recibiendo algunos servicios a través de Servicios Dirigidos al Consumidor y decidir utilizar agencias de proveedores de otros servicios. O, usted puede empezar a recibir toda su atención médica a través de agencias de proveedores. Depende de usted.

Para finalizar los Servicios Dirigidos al Consumidor de cualquier o todos los servicios, llame a su coordinador de atención. Este trabajará con PPL. Después de ponerse en contacto con su coordinador de atención, tendrá que dejar que sus trabajadores sepan que usted ya no necesitará sus servicios después de una fecha determinada. Trabaje en estrecha colaboración con su coordinador de atención para asegurarse de que tiene suficiente tiempo para obtener los servicios de las agencias proveedoras antes de que usted deje de recibir atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor.

### **Cuando su MCO decide que no es seguro para usted seguir en los Servicios Dirigidos al Consumidor**

Si su coordinador o agente de soporte sienten que no es seguro para usted continuar recibiendo atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor, es posible que no pueda permanecer en el programa. Esto incluye cosas como:

- Su representante no es capaz de seguir ayudándole y usted no tiene a nadie más.
- No puede encontrar o mantener a los trabajadores a cargo de su cuidado.
- Su plan de respaldo no está funcionando.

Su Coordinador de Atención o agente de soporte puede recomendar que usted deje de ser parte de los Servicios Dirigidos al Consumidor, pero la decisión final es tomada por TennCare. Antes de que terminen sus Servicios Dirigidos al Consumidor, usted recibirá una carta. Esa carta le dirá cómo apelar si piensa que es seguro que permanezca en los Servicios Dirigidos al Consumidor.

Si usted deja de recibir atención a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor, podrá recibir la atención que necesita de los proveedores contratados por su MCO. Los acompañantes sólo están disponibles a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor. ¿Qué pasa si usted ha estado recibiendo el servicio de acompañamiento a través de los Servicios Dirigidos al Consumidor? Usted puede obtener otros tipos de atención que se adapten a sus necesidades. Su Coordinador de Atención trabajará con usted para actualizar su plan de atención y ayudarle a elegir a los proveedores contratados por su MCO.

## **Anexo**

### **Muestra de descripción de puesto:**

#### **Servicios de atención médica para una mujer de 35 años con discapacidades físicas.**

**Las responsabilidades incluyen:** ayuda para bañarse, vestirse, higiene personal, ir al baño (incluyendo ayudar con la evacuación intestinal y de la vejiga), comer, y realizar ejercicios de rango de movimiento. Acompañarle a la comunidad, según sea necesario. Administrar medicamentos durante las horas de atención.

**Educación y experiencia:** Ningún grado requerido. De preferencia alguien con experiencia en proporcionar servicios de ayudante en el hogar para una persona con discapacidad.

**Rango salarial:** De \$ 10.00 a \$ 12.50 por hora dependiendo de la experiencia.

**Horas:** 5 horas por día, los lunes, miércoles y viernes, desde las 7:00 am hasta el mediodía y algunas horas el fin de semana.

**Otros requisitos:** La persona seleccionada debe ser rápida, confiable, capaz de trabajar independientemente y tener una buena higiene personal. La persona seleccionada debe someterse a una verificación de antecedentes penales.

### **Ejemplo de anuncio de búsqueda:**

**Se busca:** Persona para trabajar a tiempo completo como Asistente para una persona con una discapacidad física. Se requiere conocimiento básicos de limpieza del hogar y de cocina. Salario en función de la experiencia. Llamar a Deborah al (XXX) 555-XXXX.

**Se necesita una persona confiable** para proporcionar visitas de atención personal para una persona con discapacidad. De 6 pm. a 9 pm. L-V. Salario \$8.00/hora. Llamar a Bill al (XXX) 555-XXXX.