

# MIS OPCIONES

OPCIÓN DE DIRECCIÓN POR EL PARTICIPANTE (PDO, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

## SUS PAUTAS COMO PARTICIPANTE

**Humana** | Healthy Horizons™ in Florida

MAYO DE 2022



ESTAS PAUTAS PERTENECEN A \_\_\_\_\_  
(SU NOMBRE)

# PAUTAS DE LA PDO

## SUS PAUTAS COMO PARTICIPANTE

### TABLA DE CONTENIDOS

---

<b>PDO .....</b>	<b>1</b>
<b>Términos que usted necesita saber .....</b>	<b>1</b>
<b>¿A quién debo contactar si tengo preguntas? .....</b>	<b>4</b>
<b>Servicios de la PDO .....</b>	<b>5</b>
<b>Responsabilidades de la PDO .....</b>	<b>6</b>
<b>Sus responsabilidades .....</b>	<b>6</b>
<b>Responsabilidades del asesor de cuidado de la salud .....</b>	<b>7</b>
<b>Responsabilidades de GT Independence .....</b>	<b>7</b>
<b>Cómo buscar y contratar un trabajador de servicio directo .....</b>	<b>8</b>
<b>Decida qué es importante para usted .....</b>	<b>8</b>
<b>Descripción del trabajo .....</b>	<b>9</b>
<b>Cualificaciones del trabajador de servicio directo .....</b>	<b>9</b>
<b>¿Cuánto se le pagará a mi trabajador de servicio directo? .....</b>	<b>10</b>
<b>Publicidad .....</b>	<b>11</b>
<b>Qué hacer cuando alguien llama o escribe por el trabajo .....</b>	<b>11</b>
<b>Entrevista .....</b>	<b>12</b>
<b>Comprobación de referencias .....</b>	<b>13</b>
<b>Verificación de antecedentes .....</b>	<b>14</b>
<b>He elegido a un trabajador de servicio directo. ¿Cuándo puede empezar a trabajar?</b> .....	<b>15</b>
<b>Responsabilidades del empleador .....</b>	<b>15</b>
<b>Planillas de horas y verificación electrónica de visitas (EVV) .....</b>	<b>15</b>
<b>Entrenamiento de su trabajador de servicio directo .....</b>	<b>16</b>
<b>Dificultades con su trabajador de servicio directo .....</b>	<b>16</b>

<b>Plan de respaldo para emergencias .....</b>	<b>16</b>
<b>Encuestas de satisfacción de la PDO .....</b>	<b>17</b>
<b>Cómo dar por finalizada la participación en la PDO .....</b>	<b>17</b>
<b>Fraude, abuso, negligencia o explotación.....</b>	<b>18</b>



## PDO

---

Su Plan de cuidado médico administrado le ofrecerá la Opción de dirección por el participante (PDO, por sus siglas en inglés). La PDO está a su disposición si tiene al menos uno de los siguientes servicios en su plan de cuidado:

- Cuidado de acompañante para adultos
- Cuidado de enfermería a cargo de un asistente
- Servicios de personal doméstico
- Enfermería especializada e intermitente
- Cuidado personal

La PDO le permite autodirigir sus servicios. Esto significa que usted puede elegir quién le proveerá los servicios y cómo y cuándo se proveerán esos servicios. Usted es responsable de contratar, entrenar y supervisar a sus trabajadores de servicio directo.



## Términos que usted necesita saber

---

**Trabajador de servicio directo:** un empleado que usted contrata para proveerle sus servicios de PDO. Su trabajador de servicio directo puede ser cualquier persona que usted elija, incluido un vecino, un familiar o un amigo.

Verificación electrónica de visitas (EVV, por sus siglas en inglés): un sistema que le permite a su trabajador de servicio directo ingresar y hacer un seguimiento electrónico cuando le proporciona servicios. El gobierno federal exige el uso de este sistema.

**Plan de respaldo para emergencias:** su plan de respaldo para emergencias le indica cómo recibirá sus servicios en caso de que el trabajador de servicio directo no se presente.

**Empleador:** usted es el empleador. Esto significa que usted contrata, entrena, programa y supervisa a sus trabajadores de servicio directo. Esto también significa que debe asegurarse de

que sus trabajadores de servicio directo utilicen el sistema de verificación electrónica de visitas (EVV, por sus siglas en inglés) y le envíen sus planillas de horas antes de la fecha de vencimiento según el cronograma de pagos.

**GT Independence:** esta es la agencia que se ocupará de todos los impuestos y les pagará a sus trabajadores de servicio directo.

**Participante: ¡USTED** es un participante! Un participante es alguien que vive en su propio hogar o casa de familia y elige participar en la PDO. USTED también es considerado como un empleador ya que contratará a su(s) trabajador(es) de servicio directo.

**Acuerdo con el participante:** este es un acuerdo entre usted y su Plan de cuidado médico administrado. Explica cuáles son sus responsabilidades y las de su Plan de cuidado médico administrado.

**Opción de dirección por el participante (PDO, por sus siglas en inglés):** su Plan de cuidado médico administrado ofrece esta opción. Usted elige quién le proveerá los servicios autorizados y cómo y cuándo se proveerán esos servicios. Usted es responsable de contratar, entrenar y supervisar a sus trabajadores de servicio directo.

**Acuerdo entre el participante y el trabajador de servicio directo:** este Acuerdo explica sus responsabilidades, las responsabilidades de GT Independence y las del trabajador de servicio directo. Este acuerdo también incluye las obligaciones, el cronograma de trabajo y la tarifa del trabajador de servicio directo.

**Servicios de la PDO:** estos son los servicios que usted puede elegir autodirigir. Debe tener al menos uno de estos servicios en su plan de cuidado médico para participar en la PDO: cuidado de acompañante para adultos, cuidado de enfermería a cargo de un asistente, servicios de personal doméstico, enfermería especializada e intermitente o servicios de cuidado personal.

**Representante:** puede elegir a un representante para que actúe en su nombre y administre sus responsabilidades como empleador. Un representante debe ser alguien de su confianza, como un vecino, familiar o amigo cercano fiable. Un representante no puede recibir un pago ni ser trabajador de servicio directo de sus servicios de la PDO.

**Planilla de horas:** un documento que incluye su nombre, el nombre de su trabajador de servicio directo, las horas que trabajó cada día y el servicio proporcionado. Usted y su trabajador de servicio directo deben firmar cada planilla de horas. Las planillas de horas impresas solo deben utilizarse como una excepción a la presentación de las horas trabajadas a través de la aplicación de verificación electrónica de visitas (EVV).



## ¿A quién debo contactar si tengo preguntas?

---

Si tiene preguntas sobre la PDO, puede contactarse con:

- Su asesor de cuidado de la salud

Nombre del asesor de cuidado de la salud: \_\_\_\_\_

Número de teléfono del asesor de cuidado de la salud: \_\_\_\_\_

- GT Independence

1-877-659-4500

[customerservice@gtindependence.com](mailto:customerservice@gtindependence.com)

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora del este

## Servicios de la PDO

---

Al contratar un trabajador de servicio directo, debe proporcionarle una lista de las obligaciones.

A continuación, se presenta un listado de todos los servicios y obligaciones de la PDO:

- **Cuidado de acompañante para adultos:** los acompañantes para adultos le ayudan con tareas como preparación de comidas, lavandería y compras. También pueden realizar quehaceres domésticos livianos como pasar la aspiradora, quitar el polvo o barrer. Además de ayudarlo con las tareas del hogar, los acompañantes para adultos pueden ir con usted a los lugares que disfruta, como parques, museos y restaurantes.
- **Cuidado de enfermería a cargo de un asistente:** el cuidado de un asistente es proporcionado por personal de enfermería certificado a lo largo de períodos más prolongados durante el día (por lo general, más de dos horas por día). El personal de enfermería le ayuda con las necesidades médicas que requieren más tiempo.
- **Servicios de personal doméstico:** el personal doméstico realiza los quehaceres domésticos, como preparar comidas, pasar la aspiradora y lavar la ropa. También puede proporcionar servicios de tareas domésticas, como limpieza de baños, cuidado del césped y control de plagas.
- **Enfermería especializada e intermitente:** la enfermería especializada e intermitente es el cuidado proporcionado por personal de enfermería certificado durante breves períodos del día (por lo general, no más de dos horas). El personal de enfermería le ayuda con las necesidades médicas, como administrar inyecciones o cuidar heridas. Por lo general, estas tareas se pueden realizar en menos tiempo.
- **Cuidado personal:** los trabajadores de cuidado personal le ayudan con las tareas diarias como comer, darse un baño, vestirse y usar el baño. Pueden ayudarlo a preparar comidas. Los trabajadores de cuidado personal también preparan la cama, limpian el polvo y pasan la aspiradora.



## Responsabilidades de la PDO

---



### Sus responsabilidades

---

Usted es responsable de:

- Contactarse con su asesor de cuidado de la salud si tiene preguntas o necesita ayuda;
- Informarle a su asesor de cuidado de la salud si desea elegir a un representante;
- Entrevistar y contratar a sus trabajadores de servicio directo;
- Completar todos los documentos necesarios y enviarlos de manera oportuna;
- Crear un plan de respaldo para emergencias con su asesor de cuidado de la salud;
- Capacitar a su trabajador de servicio directo en cuanto a cómo le gustaría que se presten los servicios;
- Supervisar a su trabajador de servicio directo;
- Tratar con respeto a su trabajador de servicio directo. Esto significa respetar sus creencias, cultura, religión y privacidad;
- Como empleador, usted debe revisar y aprobar los registros de horarios de su trabajador de servicio directo para asegurarse de que se le pague según lo acordado en el Acuerdo entre el participante y el trabajador de servicio directo;
- Asegurarse de que su trabajador de servicio directo esté utilizando la tecnología de verificación electrónica de visitas (EVV, por sus siglas en inglés) para registrar la entrada y la salida con la ubicación activada cuando le esté prestando servicios;
- Decirle al trabajador de servicio directo si hay un problema que se debe corregir y trabajar con él para resolver el problema;
- Asegurarse de que su trabajador de servicio directo no trabaje más horas de las aprobadas en su Acuerdo entre el participante y el trabajador de servicio directo. Si cree que necesita más servicios que los que está autorizado a recibir, contáctese con su asesor de cuidado de la salud; y
- Contactarse con su asesor de cuidado de la salud si ya no desea participar en la PDO.



## Responsabilidades del asesor de cuidado de la salud

---

Su asesor de cuidado de la salud tiene la responsabilidad de:

- Completar las evaluaciones requeridas para identificar la cantidad de servicios que necesita;
- Ayudarlo a comprender la PDO;
- Informarle sobre sus responsabilidades;
- Entrenarlo en sus responsabilidades;
- Informarle sobre los requisitos del trabajador de servicio directo;
- Ayudarlo a buscar recursos en su comunidad;
- Ayudarlo cuando lo necesite; y
- Ayudarlo a crear un plan de respaldo para emergencias.



## Responsabilidades de GT Independence

---

GT Independence le ayuda a ocuparse de muchas de sus responsabilidades de como empleador, incluidas:

- Enviarle la documentación necesaria.
- Ayudarlo a completar la documentación necesaria.
- Pagarles a sus trabajadores de servicio directo.
- Entrenarlo a usted y a su trabajador de servicio directo en cuanto a los requisitos de las visitas de verificación electrónica y cómo cumplir con ellos.
- Asegurarse de que a su trabajador de servicio directo no se le pague por trabajar más horas que las que están aprobadas en el Acuerdo entre el participante y el trabajador de servicio directo.
- Presentar y pagar todos los impuestos estatales y federales de usted y sus trabajadores de servicio directo.

- Contactarse con usted y su asesor de cuidado de la salud si usted no utiliza los servicios según lo aprobado por su plan de cuidado.
- Proporcionarle un número de servicio al cliente gratuito al que pueda llamar si tiene preguntas sobre la PDO.



## Cómo buscar y contratar un trabajador de servicio directo

---

### Decida qué es importante para usted

---

Debe decidir qué es importante para usted a fin de poder informarle a su trabajador de servicio directo cuáles son sus necesidades. Debe pensar qué cualidades busca en un trabajador de servicio directo.

Estos son ejemplos de cualidades que pueden ser importantes para usted:

- Paciencia
- Honradez
- Buenas habilidades de comunicación
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Pulcritud
- Sentido del humor
- Optimismo



## Descripción del trabajo

---

Deberá redactar una descripción del trabajo para completar el Acuerdo entre el participante y el trabajador de servicio directo. Una descripción del trabajo hace que la supervisión sea sencilla, ya que usted y su trabajador de servicio directo tienen las obligaciones por escrito. Las cosas importantes que debe incluir en la descripción del trabajo son:

1. **Título del servicio:** el título del servicio es el servicio de la PDO que se proporcionará.

Los servicios de la PDO son:

- Cuidado de acompañante para adultos.
  - Cuidado de enfermería a cargo de un asistente.
  - Personal doméstico.
  - Enfermería especializada e intermitente.
  - Cuidado personal.
2. **Resumen del trabajo:** el resumen del trabajo debe proporcionarle información sobre sus necesidades, sus limitaciones físicas y las obligaciones del trabajo al trabajador de servicio directo.
  3. **Cualificaciones del trabajo:** los requisitos del trabajo deben indicarle al trabajador de servicio directo qué cualificaciones se necesitan para el trabajo.

## Cualificaciones del trabajador de servicio directo

---

Los trabajadores de servicio directo que proporcionen cuidado de enfermería como asistente o servicios de enfermería especializada e intermitente deben ser:

- Enfermeros registrados
- Auxiliares de enfermería acreditados

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

Usted debe contratar a trabajadores de servicio directo que estén capacitados en el control de infecciones y las normas de privacidad de la HIPAA, y que tengan certificación en RCP y primeros auxilios.

- **Control de infecciones (o precauciones universales):** esta capacitación enseña cómo mantener un ambiente limpio para prevenir la propagación de gérmenes que causan infecciones.
- **Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA):** esta capacitación enseña cómo mantener la privacidad y la 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 ahoga, sangra, tiene una quemadura o una convulsión.



### ¿Cuánto se le pagará a mi trabajador de servicio directo?

A su trabajador de servicio directo se le pagará una tarifa por hora según el servicio de la PDO proporcionado.

Cuidado de acompañante para adultos	<\$15.00/hora>
Cuidado de un asistente	<Hasta \$20.00/hora>
Personal doméstico	<\$15.00/hora>
Enfermería especializada e intermitente	<Hasta \$20.00/hora para LPN y hasta \$30.00/hora para RN>
Cuidado personal	<\$15.00/hora>

Su trabajador de servicio directo puede elegir que le depositen el salario directamente en una cuenta bancaria o en una tarjeta prepaga. Usted recibirá paquetes con información sobre los depósitos directos y las tarjetas prepagas.



## Publicidad

---

Si no tiene a nadie en mente para el trabajo, tal vez quiera hacer publicidad o correr la voz. A continuación, encontrará algunas sugerencias de lugares donde hacer publicidad:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Amigos y vecinos</li><li>• Iglesias</li><li>• Periódicos locales</li><li>• Hospitales u hogares de ancianos locales</li><li>• Clínicas médicas locales</li><li>• El consultorio de su médico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agencias de empleo</li><li>• Tableros de anuncios de la comunidad y la biblioteca</li><li>• Organizaciones para personas con discapacidades</li><li>• Universidades locales</li></ul>
--	---

El primer paso de la publicidad es escribir un anuncio. Es mejor que sea breve. Solo proporcione información suficiente como para atraer a un interesado. Incluya su número de teléfono o dirección de correo electrónico, pero **no su dirección**.

## Qué hacer cuando alguien llama o escribe por el trabajo

---

Cuando alguien le llame o le escriba un correo electrónico, es mejor que proporcione algo de información sobre el trabajo y haga algunas preguntas antes de programar una entrevista. Asegúrese de tomar notas cuando respondan a sus preguntas. Cuénteles a la persona un poco acerca del trabajo. Cuénteles sobre las obligaciones, los horarios y los días que necesita que trabaje y la cantidad de dinero que se le pagará por hora. Explique los requisitos del trabajo. Por ejemplo, dígame si le gustaría que tenga una certificación en RCP. Estos son algunos ejemplos de preguntas que puede hacer:

- ¿Cómo se llama?
- ¿Alguna vez realizó este tipo de trabajo? Si es así, ¿dónde?
- Cuénteme un poco sobre usted.
- ¿Cuenta con transporte?
- ¿Puede cargar a alguien o algo de más de \_\_\_\_\_ libras?
- ¿Fuma?
- Si tiene mascotas, puede preguntar si la persona se siente cómoda cerca de los animales.
- ¿Está dispuesto a que realicemos una verificación de antecedentes?
- ¿Ha recibido entrenamiento en precauciones universales? ¿HIPAA? ¿RCP?
- ¿Primeros auxilios?

Tal vez quiera avanzar y programar un horario para reunirse con la persona si parece que puede ser la adecuada para el trabajo. Debe reunirse en un lugar público o asegurarse de que haya alguien en casa cuando se reúnan.



## Entrevista

---

Los siguientes consejos pueden ayudarle durante las entrevistas:

- Escriba las preguntas que quiera hacer.
- Tenga a mano un bolígrafo y papel para tomar notas mientras realiza la entrevista.
- Hable sobre el trabajo en detalle. Sea específico acerca de sus necesidades.
- Al final de la entrevista, agradézcale a la persona por asistir y pregúntele si tiene alguna pregunta.
- Infórmele sobre cuándo decidirá a quién contratará. Por ejemplo, “planeo comunicarle mi decisión al final de la semana”.

Ejemplos de preguntas que puede hacer durante la entrevista:

- ¿Cuáles son sus fortalezas?
- ¿Cuáles son sus debilidades?

- ¿Qué le interesa sobre este trabajo?
- Piense en sus trabajos anteriores. ¿Cuál era la mejor parte del trabajo? ¿Cuál era la peor parte del trabajo?
- ¿Por qué dejó su último trabajo?
- Cuénteme sobre algún error que haya cometido en un trabajo anterior. ¿Cómo lo solucionó?
- ¿Podría proporcionarme una lista de referencias personales y profesionales para poder llamarlas?



Hay algunas preguntas que usted **no puede** hacer porque son ilegales según la ley federal. Algunos ejemplos de las preguntas que **no puede** hacer por ser ilegales son:

- ¿Es usted ciudadano de los Estados Unidos?
- ¿Dónde nació?
- ¿Qué edad tiene?
- ¿Cuándo finalizó la escuela secundaria?
- ¿A qué clubes u organizaciones sociales pertenece?
- ¿Está casado?
- ¿Cuánto mide?
- ¿Tiene alguna discapacidad?
- ¿Alguna vez ha sido arrestado?
- Si ha estado en las Fuerzas Armadas, ¿se ha retirado honorablemente?

### **Comprobación de referencias**

---

Comprobar las referencias significa llamar a las personas para hacerles preguntas sobre la persona que entrevistó. Estas referencias pueden ser familiares, amigos o empleadores anteriores de la persona que entrevistó.

Cuando llame a la referencia, preséntese e infórmele que está considerando contratar a la persona que entrevistó. Quizás quiera hacerle las siguientes preguntas:



- ¿Cuánto hace que conoce a la persona?
- ¿Es responsable?
- ¿Es honesta?
- ¿La persona era puntual en el trabajo?
- ¿Cuáles son sus fortalezas?
- ¿Cuáles son sus debilidades?
- ¿Me recomendaría que contrate a esta persona?
- ¿Usted la contrataría?



### **Verificación de antecedentes**

---

Todos los trabajadores de servicio directo y representantes deben pasar por una verificación de antecedentes. El objetivo es protegerlo a usted. Una verificación de antecedentes implica entregar copias de las huellas digitales y otra información a una agencia de verificación de antecedentes. La agencia volcará las huellas digitales y la información en un sistema de computación. El sistema de computación comprobará los antecedentes penales a través del Departamento del Cumplimiento de la Ley de Florida y la Oficina Federal de Investigación. El objetivo de la verificación de antecedentes es asegurarse de que el trabajador de servicio directo o representante no haya cometido determinados delitos. Recibirá un paquete con información que le indica a los trabajadores de servicio directo y al representante (si tiene uno) adónde ir para realizar la verificación de antecedentes y qué delitos comprobará la agencia.

Su Plan de cuidado médico 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 la PDO por año. Los representantes y los trabajadores de servicio directo deben realizar una verificación de antecedentes cada cinco años.



## He elegido a un trabajador de servicio directo. ¿Cuándo puede empezar a trabajar?

---

Usted y su trabajador de servicio directo primero deben completar toda la documentación necesaria antes de que el trabajador pueda comenzar a trabajar para usted. Su asesor de cuidado de la salud le informará cuándo el trabajador de servicio directo ha sido aprobado para que comience a trabajar para usted. Sus trabajadores de servicio directo no podrán comenzar a trabajar ni recibir un pago por proporcionar sus servicios de la PDO hasta que hayan pasado la verificación de antecedentes, hayan completado toda la documentación y se hayan ingresado las autorizaciones de servicio para usted. Cuando esto se haya completado, el sistema EVV está listo para que sus trabajadores de servicio directo registren su entrada y salida en su primer día de trabajo. Si tiene alguna pregunta sobre los pasos que deben darse antes de que su trabajador de servicio directo pueda comenzar a trabajar y recibir un pago, su asesor de cuidado de la salud puede brindarle ayuda.

## Responsabilidades del empleador

---

### Planillas de horas y verificación electrónica de visitas (EVV)

---

Recibirá instrucciones sobre cómo aprobar sus registros de horas del trabajador de servicio directo utilizando el sistema EVV. Cuando su trabajador de servicio directo marca la entrada/salida y envía sus registros de horas para su aprobación, debe revisar los registros de horas y confirmar que las horas que se muestran sean las horas trabajadas.

Las instrucciones para el uso del sistema EVV pueden encontrarse tanto en el paquete de información del empleador como en el paquete de información del trabajador de servicio directo.

El uso de EVV es un requisito federal para los trabajadores que le brindan ayuda en su hogar y su comunidad. Las leyes federales exigen que usted y sus trabajadores reciban capacitación sobre cómo utilizar el sistema EVV. Los trabajadores de servicio directo recibirán capacitación

sobre cómo registrar la entrada y la salida utilizando EVV y usted, como empleador, recibirá capacitación sobre cómo aprobar los registros de horas.

## **Entrenamiento de su trabajador de servicio directo**

---

Como empleador, usted debe:

- Explicarle detalladamente al trabajador de servicio directo sus actividades diarias.
- Felicitar a su trabajador de servicio directo por realizar un buen trabajo.
- Ser paciente si el trabajador de servicio directo comete un error.
- Hacer recomendaciones para que el trabajador de servicio directo mejore.
- Verifique que su trabajador de servicio directo tenga acceso al sistema EVV y sepa cómo usarlo.

Su trabajador de servicio directo tiene derecho a negarse a proporcionarle servicios que no aparecen en el Acuerdo entre el participante y el trabajador de servicio directo. No se puede prestar ningún servicio fuera de lo aprobado para pago en su plan de cuidado médico.

## **Dificultades con su trabajador de servicio directo**

---

Si tiene dificultades con su trabajador de servicio directo, debe contactarse con su asesor de cuidado de la salud. Su asesor de cuidado de la salud puede ayudarle a determinar si debe despedir a su trabajador de servicio directo. Si decide despedir a su trabajador de servicio directo, primero debe contactarse con su asesor de cuidado de la salud para informarle. Su asesor de cuidado de la salud puede ayudarle con este proceso tanto como usted lo desee. Una vez que despida a su trabajador de servicio directo, debe seguir su plan de respaldo para emergencias hasta que contrate a un nuevo trabajador de servicio directo.



## **Plan de respaldo para emergencias**

---

Debe prepararse para emergencias y desarrollar un plan de respaldo para emergencias. Su asesor de cuidado de la salud le ayudará a crear su plan de respaldo para emergencias. Se necesita un plan de respaldo para emergencias por si el trabajador de servicio directo no puede venir a trabajar o deja de trabajar para usted. Su plan de respaldo para emergencias identifica a los proveedores que están dispuestos a ayudarle cuando los necesite. Su plan de respaldo para emergencias puede identificar apoyos naturales, otros trabajadores de servicio directo o proveedores dentro de la red de su Plan de cuidado médico administrado. Su asesor de cuidado de la salud le informará qué proveedores están disponibles. Su plan de respaldo para emergencias debe ser actualizado al menos una vez al año cuando se actualiza su plan de cuidado.

## **Encuestas de satisfacción de la PDO**

---

Cada año, la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de Florida (AHCA, por sus siglas en inglés) realizará una encuesta de satisfacción de la PDO. La encuesta le hará preguntas sobre su experiencia con la PDO. Se mantendrá la privacidad de su nombre, información personal y otro tipo de información que incluya en la encuesta. La AHCA utilizará la información que proporcione sobre su experiencia con la PDO para mejorar el programa.



## **Cómo dar por finalizada la participación en la PDO**

---

Usted o su Plan de cuidado médico administrado pueden dar por finalizada su participación en la PDO por cualquiera de las siguientes razones:

- Usted le informa a su asesor de cuidado de la salud que desea dejar de participar.
- Su salud o seguridad están en riesgo.
- No puede controlar a su trabajador de servicio directo.
- Es admitido en un centro como un hogar de ancianos, hogar grupal, centro de residencia asistida, etc.
- Se muda fuera del estado de Florida.
- Pierde la elegibilidad para Medicaid.
- Pierde la elegibilidad para la exención de cuidado a largo plazo.

- Se niega a elegir un representante, si se necesita uno.

Usted aprueba registros de horas que no se cumplieron o su trabajador de servicio directo se niega a usar el sistema EVV. La PDO es una opción de prestación de servicios. Si su participación en la PDO finaliza, su Plan de cuidado médico administrado y su asesor de cuidado de la salud se asegurarán de que usted continúe recibiendo los servicios de su plan de cuidado médico.

## **Fraude, abuso, negligencia y explotación**

---

Si cree o sospecha que es víctima de fraude, abuso, negligencia o explotación, debe informarlo de inmediato. Llame a su asesor de cuidado de la salud o a la Línea directa para abusos de Florida (sin cargo) al



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

**Fraude:** existe fraude cuando alguien intenta estafarle, robarle o engañarle. Ejemplos de fraude: enviar planillas de horas incorrectas, mentir sobre las horas trabajadas, robar o el robo de identidad.

**Abuso:** existe abuso cuando alguien le lastima física o mentalmente a propósito. Ejemplos de abuso: ser retenido en un lugar, ser tocado en lugares donde no quiere ser tocado, ser golpeado o insultado.

**Negligencia:** existe negligencia cuando alguien no se ocupa de usted. Ejemplos de negligencia: no recibir suficiente refugio, no recibir cuidado personal, no recibir las cosas que necesita, como anteojos, o no tener ropa suficiente.

**Explotación:** existe explotación cuando alguien utiliza algo que no le pertenece. Algunos ejemplos de explotación son: forzar a alguien a firmar para ceder una propiedad personal como una casa, tomar el dinero de alguien, pedir más dinero o forzar a alguien a proporcionar información financiera personal, como los números de cuentas bancarias.