



Cuidado de la salud en el hogar Una guía para las familias

¿CÓMO ME ASEGURO DE QUE EL CUIDADO DE LA SALUD EN EL HOGAR SEA DE CALIDAD?

Igual que con cualquier compra importante, siempre es una buena idea hablar con amigos, con vecinos y con su agencia de área local de asuntos sobre la vejez para obtener más información sobre las agencias de cuidado de la salud en el hogar que hay en su comunidad.

Al buscar una agencia de cuidado de la salud en el hogar, las siguientes 20 preguntas pueden ayudarlo a orientar su búsqueda. Averigüe:

1. cuánto hace que la agencia ha estado sirviendo a esta comunidad;
2. si la agencia cuenta con folletos impresos que describan los servicios que ofrece y cuánto cuestan (en caso afirmativo, obtenga uno);
3. si la agencia es un proveedor aprobado por *Medicare*;
4. si la calidad del cuidado está certificada por un organismo nacional de acreditación como la JCAHO (*del inglés, Joint Commission for the Accreditation of Healthcare Organizations, Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Cuidado de la Salud*);
5. si la agencia tiene licencia vigente para funcionar (siempre que se la requiera en su estado de residencia);
6. si la agencia ofrece a las personas mayores una “Declaración de derechos del paciente” en la que se describen los derechos y responsabilidades tanto de la agencia como de la persona mayor que está siendo cuidada;
7. si la agencia elabora un plan de cuidados para el paciente (preparado sobre la base de información proporcionada por el paciente, el doctor y la familia) y lo actualiza cada vez que es necesario;
8. si el plan de cuidados reseña el curso del tratamiento del paciente, describiendo las tareas específicas que deberá realizar cada persona a cargo del cuidado;
9. cuán de cerca controlan el cuidado los supervisores para asegurar la calidad;
10. si las personas a cargo del cuidado en la agencia mantienen informados a los miembros de la familia acerca del tipo de cuidado que está recibiendo su ser querido;
11. si los miembros del personal de la agencia están disponibles las 24 horas del día, siete días a la semana, si es necesario;
12. si la agencia cuenta con un supervisor de enfermería de guardia, disponible para prestar asistencia durante las 24 horas del día;
13. cómo garantiza la agencia la confidencialidad de los pacientes;
14. cómo se contratan y capacitan las personas a cargo del cuidado en la agencia;
15. qué procedimiento se usa para resolver los problemas cuando se producen y a quién se puede llamar para hacer preguntas o presentar quejas;
16. cómo maneja la agencia la facturación;
17. si existe una escala móvil de tarifas basada en la capacidad de pago y si hay asistencia financiera disponible para pagar los servicios;
18. si la agencia puede proporcionar una lista de referencias de las personas a cargo del cuidado;
19. a quién llama la agencia si el trabajador a cargo del cuidado de la salud en el hogar no puede presentarse según lo previsto;
20. qué tipo de selección de los empleados se realiza.

PROCESO DE SELECCIÓN

Al adquirir servicios de cuidado de la salud en el hogar directamente de un individuo (en lugar de hacerlo a través de una agencia), es aún más importante seleccionar cuidadosamente a esa persona. Esto debería incluir una entrevista con la persona a cargo del cuidado de la salud en el hogar para asegurarse de que esté calificado(a)

para el trabajo. Debe pedirle referencias. Además, prepárese para la entrevista haciendo una lista de las necesidades especiales que la persona mayor pueda tener. Por ejemplo, debería señalar si el paciente necesita ayuda para sentarse o levantarse de la silla de ruedas. Queda claro que, si éste fuese el caso, la persona a cargo del cuidado de la salud en el hogar debe estar en condiciones de prestar esa ayuda. El proceso de selección será más fácil si usted tiene una idea más clara de qué es lo que está buscando desde el principio.

Otra cosa para recordar es que siempre es conveniente planear con anticipación, previendo necesidades futuras, y tener un plan de reserva para situaciones especiales. Dado que todos los empleados ocasionalmente necesitan ausentarse de su trabajo (o tomarse vacaciones), es poco realista dar por sentado que el trabajador a cargo del cuidado de la salud en el hogar estará siempre disponible. Las personas mayores o familiares que contraten de manera directa a un trabajador para el cuidado de la salud en el hogar deberían considerar la posibilidad de entrevistar a una segunda persona que se mantenga de guardia o trabaje a tiempo parcial y que pueda estar disponible cuando el cuidador principal no pueda. Llamar a una agencia para solicitar servicio de relevo temporal también puede ayudar a solucionar este problema (consulte la hoja de datos sobre servicios de relevo para obtener más información sobre estos servicios).

En cualquier caso, ya sea que haga los arreglos necesarios para recibir servicios de cuidado de la salud en el hogar a través de una agencia o que contrate individualmente a un asistente independiente de cuidado de la salud en el hogar, es conveniente dedicar cierto tiempo a preparar a la persona que hará el trabajo. Idealmente, podría pasar un día con esa persona, antes de que comience formalmente su empleo, para analizar la rutina diaria. Por lo menos, hágale saber al proveedor de cuidado de la salud en el hogar (tanto verbalmente como por escrito) las siguientes cosas que debería conocer acerca de la persona mayor que va a cuidar:

- enfermedades/lesiones y signos de una situación de emergencia médica;
- cosas que le gustan y cosas que le disgustan;

- qué medicamentos toma, cómo y cuándo;
- necesidad de usar prótesis dentales, lentes, bastones, andadores, etc.;
- posibles problemas de comportamiento y la mejor manera de manejarlos;
- problemas para desplazarse (dificultades para sentarse o levantarse de la silla de ruedas, por ejemplo, o dificultades para caminar);
- dietas o necesidades especiales de nutrición;
- ejercicios terapéuticos.

Asimismo, debería darle a la persona a cargo del cuidado de la salud en el hogar más información sobre:

- ropa que la persona mayor pueda necesitar (si/cuando hace demasiado calor o demasiado frío);
- cómo puede ponerse en contacto con usted (y con quién más debería ponerse en contacto en una emergencia);
- cómo encontrar y usar medicamentos y suministros médicos;
- cuándo cerrar con llave el departamento/ la casa y dónde encontrar las llaves;
- dónde encontrar comida, utensilios de cocina y elementos para servir;
- dónde encontrar elementos de limpieza;
- dónde encontrar focos de luz y linternas y dónde está ubicada la caja de fusibles (en caso de corte de electricidad);
- dónde está la lavadora, la secadora y demás electrodomésticos (así como instrucciones para usarlos).

PALABRAS DE ADVERTENCIA. . .

Si bien en la mayor parte de los estados se exige que las agencias de cuidado de la salud en el hogar realicen investigaciones de los antecedentes penales de sus trabajadores y seleccionen cuidadosamente a los solicitantes de empleo para estos puestos, las reglamentaciones varían de un lugar a otro. Por lo tanto, antes de ponerse en contacto con una agencia de cuidado de la salud en el hogar, debería llamar a la AAA (*del inglés, Area Agency on Aging, Agencia del Área en Asuntos sobre la Vejez*) o departamento de salud pública local para averiguar qué leyes se aplican en su estado.

¿CÓMO PUEDO PAGAR LOS SERVICIOS DE CUIDADO DE LA SALUD EN EL HOGAR?

El costo de los servicios de cuidado de la salud en el hogar varía de un estado a otro y dentro de cada estado. Además, los costos pueden variar según el tipo de profesional del cuidado de la salud que se requiera. Estos servicios pueden ser pagados directamente por el paciente y su familia o a través de una diversidad de fuentes públicas y privadas. Las fuentes de financiamiento para el pago de servicios de cuidado de la salud en el hogar son, entre otras, *Medicare*, *Medicaid*, la OAA (*del inglés, Older Americans Act, Ley de Norteamericanos Mayores*), la VA (*del inglés, Veterans' Administration, Administración de Veteranos*) y el seguro privado. *Medicare* es la fuente más importante de pago de servicios de cuidado de la salud en el hogar. El programa *Medicare* paga el cuidado de la salud en el hogar si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El paciente debe estar confinado a su hogar y encontrarse bajo la atención de un médico.
- El paciente debe necesitar cuidado experto de enfermería o terapia del habla, física u ocupacional como mínimo de manera intermitente (es decir, regular pero no continuamente).
- Los servicios proporcionados deben estar bajo la supervisión de un médico y prestarse como parte de un plan de cuidado de la salud en el hogar preparado específicamente para el paciente.
- El paciente debe reunir las condiciones para acceder al programa *Medicare*, y los servicios solicitados debe ser “razonables y necesarios desde el punto de vista médico”.
- La agencia de cuidado de la salud en el hogar que preste los servicios debe haber recibido la certificación del programa *Medicare*.

Para obtener ayuda con sus preguntas acerca de

Medicare, llame a 1-800-MEDICARE [1 (800) 633-4227, teléfono para personas con discapacidades auditivas y del habla: 1 (877) 486-2048] o visite el sitio Web <http://www.medicare.gov/>.

¿DÓNDE PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE CUIDADO DE LA SALUD EN EL HOGAR?

Hay varias organizaciones nacionales que pueden proveer información adicional al consumidor acerca de los servicios de cuidado de la salud en el hogar. Entre ellas:

- La NAHC (*del inglés, National Association for Home Care, Asociación Nacional de Proveedores de Cuidados en el Hogar*), con la que puede comunicarse llamando al (202) 547-7424 o visitando el sitio Web www.nahc.org. La dirección postal es: 228 7th St., SE; Washington, DC 20003.
- La VNAA (*del inglés, Visiting Nurse Associations of America, Asociaciones de Enfermeros a Domicilio de América del Norte*), con la que puede comunicarse llamando al (617) 737-3200 o visitando el sitio Web www.vnaa.org. La dirección postal es: 99 Summer St., Suite 1700; Boston, MA 02110.

Para obtener más información sobre los programas de cuidado de la salud en el hogar en su lugar de residencia, debería ponerse en contacto con la AAA (*ver más arriba*) o proveedor local de asistencia e información en asuntos sobre la vejez. El servicio de localización de cuidados para personas mayores (*Eldercare Locator*), un servicio público de la AoA (*del inglés, Administration on Aging, Administración de Asuntos sobre la Vejez*), puede ayudarlo a contactarse con estas agencias [llame al 1 (800) 677-1116 o visite www.eldercare.gov].

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

La Administración de Asuntos sobre la Vejez reconoce la importancia de poner información a disposición de consumidores, profesionales, investigadores y estudiantes. Nuestro sitio Web proporciona información para y sobre personas mayores, sus familias y los profesionales involucrados en programas y servicios para la vejez. Para obtener más información sobre la Administración de Asuntos sobre la Vejez, póngase en contacto con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., *Administration on Aging*, Washington, DC 20201, teléfono: (202) 401-4541, fax (202) 357-3560, correo electrónico: aoainfo@aoa.gov, o visite nuestro sitio Web en: www.aoa.gov.