

# Haciendolo realidad



SERVICIOS DE CUIDADO  
POR ENFERMERAS  
EN EL HOGAR  
GUÍA PARA LAS FAMILIAS



<b>SECCIÓN 1</b>	Introducción .....	1
<b>SECCIÓN 2</b>	¿En que consiste el cuidado por enfermeras? .....	2
	¿Como se Determina la Elegibilidad para el Cuidado por Enfermeras?.....	2
	¿Como Determina el Centro Regional Harbor la Cantidad de Horas de Cuidado por Medio de Enfermeras para mi Miembro de Familia?.....	4
	¿Y Si No Estoy de Acuerdo con la Cantidad de Horas Autorizadas?.....	5
	¿Por Que Tiempo Seran Autorizados los Servicios de una Enfermera en el Hogar para mi hijo/a? .....	6
	¿Una Vez que los Servicios de Enfermeras estén Autorizados para mi hijo/a, como Recibimos los Servicios?.....	7
	¿Cuántas Horas de las Horas Mensuales Autorizadas puedo Usar Cada Vez? .....	9
	¿Que Pasa si yo Quiero usar Algunas de mis Horas en un Día de Fiesta? .....	10
	¿Como Mantiene la Agencia de Servicios de Salud el Récord de las Horas que yo he Utilizado? .....	11
	¿Puedo ahorrar Horas de un Mes a Otro y Después Utilizarlas el mes Próximo?.....	12
	¿Esta Bien si yo le Pido a la Enfermera que Cuide de mis Otros Niños? .....	12
	¿Que Pasa si la Enfermera no Llega o Llega Tarde? .....	13
	¿Existen Algunos Otros Reglamentos Acerca de las Enfermeras de las Agencias que yo Debía Saber? .....	14
	¿Y si Tengo Alguna Pregunta que no es Contestada en Este Folleto?.....	16

# Introducción

El Centro Regional Harbor provee los servicios de enfermeras en el hogar para sus clientes y familias de acuerdo con el Plan de Servicios Individual y de Familia (IFSP) y las Pólizas de Servicios del Centro Regional Harbor. Estos servicios son suministrados por una selección de agencias de salud en el hogar que han sido acreditadas y son reguladas por el Estado de California y deben operar según los reglamentos dictados por las autoridades de acreditación estatales.

Si usted está recibiendo los servicios por enfermeras para su hijo o hija, usted probablemente tiene preguntas acerca de estos servicios. Preguntas como:

- ¿Cómo sabre yo cuantas horas al mes han sido autorizadas?
- ¿Puedo yo utilizar mas que el número de horas que han sido autorizadas?
- ¿Cómo hago los arreglos para que una agencia de salud en el hogar envíe una persona a mi casa cuando lo necesitemos?
- ¿Cuál es el numero mínimo de horas por cada visita?
- ¿Cuál es el numero máximo de horas por cada visita?
- ¿Puedo pedir al personal de la agencia de salud en el hogar a que cuiden mis otros niños a la misma vez que cuidan a mi hijo incapacitado?
- ¿Con quién me pongo en contacto si tengo quejas acerca del miembro del personal de la agencia de salud en el hogar que ha ido a mi casa?

El proposito de este folleto es contestar sus preguntas y proveerle con la información que usted encontrara necesaria. Vamos a comenzar con la definición del cuidado por enfermeras:

## Sección 1

# ¿En que consiste

El cuidado por enfermeras en el hogar es un servicio diseñado a satisfacer las necesidades medicas de su hijo/hija u otro miembro de la familia para proteger su estado medico y prevenir la hospitalización. Este servicio no se debe confundir con el de la ayuda para cuidar (respite). Aunque la familia tiene la oportunidad de salir cuando la enfermera esta presente y naturalmente, eso sirve como una tregua con las responsabilidades del cuidado y supervisión de la persona incapacitada, ese no es el propósito del cuidado por enfermeras.

## Sección 2

### ¿COMO SE DETERMINA LA ELEGIBILIDAD PARA EL CUIDADO POR ENFERMERAS?

Este servicio esta restringido para aquellos niños y adultos de salud frágil que dependen de máquinas para sostenerse con vida y para aquellos con incapacidad de desarrollo con necesidades físicas y médicas que requieren el cuidado de una enfermera, para su tratamiento y vigilancia. Antes de que su consejero pueda autorizar los servicios de una enfermera, una de las enfermeras del Centro Regional debe llevar a cabo una evaluación general.

Un equipo interdisciplinario, utilizando la información que usted a dado y tomando en consideración la información contenida en la evaluación general, hará la decisión final de que si su familia es elegible para los servicios de enfermeras en el hogar o no.

No existen dos clientes o dos familias exactamente iguales. Y es por ello que las familias reciben autorización en diferente números de horas de cuidado por medio de enfermeras. La mayoría de nuestras familias no reciben el cuidado por medio de enfermeras y aquellas que si necesitan del cuidado por medio de enfermeras deben utilizar primero sus propios recursos (especialmente a través del seguro de salud). Hay familias que tienen un miembro de familia que necesita los servicios de enfermeras en el hogar y ellas pueden obtener esos servicios por medio del IHSS (In Home Support Services) o EPSDT (Early Periodic Screening and Diagnostic Treatment) que proveen para algunos o todos los servicios que se necesitan. Si su miembro de familia puede ser elegible para cualquiera de estos servicios, su consejero del Centro Regional Harbor le puede servir de ayuda con la aplicación.

Como existen otros recursos, hay pocas familias que dependen del Centro Regional Harbor para los servicios de enfermeras. Para aquellos que si lo hacen, el máximo numero de horas de cuidado de enfermeras que es autorizado es de 16 horas al día. La mayoría de las familias que reciben el cuidado de enfermeras para un miembro de la familia con incapacidad, reciben entre 4 a 8 horas por día, de tres a cuatro veces a la semana.

## Sección 2

## Sección 2

### ¿COMO DETERMINA EL CENTRO REGIONAL HARBOR LA CANTIDAD DE HORAS DE CUIDADO POR MEDIO DE ENFERMERAS PARA MI MIEMBRO DE FAMILIA?

El número de horas al mes para las que usted esta autorizado a recibir el servicio de cuidado por enfermeras en el hogar es determinado por su consejero después de que el/ella haya hablado con usted y el equipo interdisciplinario. Su consejero necesita considerar toda la información que usted provee y también dependerá mucho de las observaciones de la enfermera del Centro Regional Harbor que lleva a cabo la evaluación general. Mientras mas complicadas sean las intervenciones medicas, que se necesiten y mientras mas frecuentemente esas intervenciones sean necesarias, mas grande sera la necesidad para los servicios de la enfermera (por ejemplo, una persona que requiere succión cada hora va a requerir mas horas que alguien que requiere succión 4 veces al día).



## ¿Y SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA CANTIDAD DE HORAS AUTORIZADAS?

Nuestros clientes y sus familias siempre tienen el derecho de la apelación si ellos no están de acuerdo con una decisión hecha por el Centro Regional Harbor. En ese caso, informe a su consejero que usted no está de acuerdo con la decisión y el o ella le proveerá con el formulario que usted debe llenar para comenzar el proceso de la apelación. El Centro Regional Harbor trata de mantener el proceso de apelación en una manera informal y, aunque existan ocasiones en las cuales no estamos de acuerdo con nuestras familias, tratamos de colaborar con ellas en una forma positiva y constructiva. Nosotros continuaremos facilitando los servicios para su familia en esta forma aun en esas ocasiones cuando se necesita una tercera persona para solucionar la queja.



## Sección 2

### ¿POR QUE TIEMPO SERAN AUTORIZADOS LOS SERVICIOS DE UNA ENFERMERA EN EL HOGAR PARA MI HIJO/A?

El numero de meses que los servicios de enfermeras pueden ser autorizados varía, pero es típicamente de seis meses a un año. Después que el periodo de autorización expire, es posible que ustedes no necesiten mas los servicios de la enfermera (especialmente si la salud de su miembro de familia ha demostrado gran mejoría) o usted prefiere menos horas (especialmente si ustedes han podido obtener algunas horas de servicio por medio de su seguro de salud o si su miembro de familia ha sido hecho elegible para el IHSS y/o el EPSDT), o usted puede necesitar mas horas (si la salud de su miembro de familia empeora). Debido a que las personas y las circunstancias cambian con el tiempo, es necesario asesorar la necesidad de los servicios por lo menos una vez al año.

Es importante que usted mantenga el récord de cuando los servicios de enfermera comienzan y terminan porque sin una autorización para continuar el servicio de enfermeras después de

que la original autorización expire, la agencia de servicios de salud se vera forzada a no poder proveerles mas sus servicios. Su consejero esta supuesto a mantener el récord de la autorización también.

## ¿UNA VEZ QUE LOS SERVICIOS DE ENFERMERAS ESTÉN AUTORIZADOS PARA MI HIJO/A, COMO RECIBIMOS LOS SERVICIOS?

Si su miembro de familia va a recibir el cuidado de una enfermera, un coordinador de la agencia de servicios de salud los llamará a su casa para hablar del inicio de los servicios y para hacer una cita para visitarlos y poder asesorar el cuidado y tratamiento requerido por su miembro de familia. También, la agencia de servicios de salud querrá ponerse en contacto con el doctor de su familia para recibir las necesarias ordenes del medico (una enfermera puede proveer cuidado solamente bajo las ordenes de un doctor y la licencia y regulaciones de la agencia requieren que estas ordenes sean renovadas una vez cada dos meses). Las ordenes del doctor se llaman “Plan de

## Sección 2

## Sección 2

Tratamiento” y la enfermera que visita su casa proveerá su cuidado de acuerdo con el Plan de Tratamiento. Es importante que usted coopere con el personal de la agencia de servicios de salud por medio de hacer la cita para la primera visita lo mas pronto posible, y por medio de coordinar la comunicación de esa persona con su doctor.

Usted recibirá el nombre y teléfono de la agencia de servicios de salud que proveerá a su familia con los servicios de una enfermera. Todo lo que usted tiene que hacer es ponerse en contacto con la agencia durante las horas regulares de negocio y por lo menos dos días antes de que usted vaya a requerir los servicios. No obstante, la mayoría de las familias hacen arreglos para días y horas específicas durante la semana (por ejemplo, 9 de la mañana hasta el mediodía del Lunes, Miércoles y Viernes), pero esto varía de acuerdo con las necesidades de su familia.

Recuerde, el cuidado de enfermeras es algo que usted tiene que planear con anticipación. Las agencias de salud pueden, a veces, hacer arreglos en caso de emergencias, pero eso no es siempre. Es por eso que hacer los arreglos con anticipación es tan importante. Recuerde también, que si sus planes cambian y usted necesita cancelar o cambiar lo que ha arreglado, es muy importante que usted se ponga en contacto con el coordinador de la agencia de servicios de salud en cuanto usted se de cuenta de que va a necesitar hacer un cambio.

## ¿CUANTAS HORAS DE LAS HORAS MENSUALES AUTORIZADAS PUEDO USAR CADA VEZ?

Usted no debe pedir este servicio por menos de cuatro horas en ninguna ocasión y que no exceda mas de ocho horas con la misma persona en cada ocasión.

Si usted excede ocho horas con la misma persona de la misma agencia de servicios de salud en un día, usted debe saber que usted sera responsable de pagar la agencia directamente por el sobre-tiempo (overtime) que debe ser, por ley, otorgado a cualquier persona que trabaje mas de ocho horas por día.

Si usted regularmente necesita dos turnos completos, o casi completos, por día, la agencia de

## Sección 2



## Sección 2

salud en el hogar puede hacer arreglos para que dos miembros de su personal tomen turnos para poder evitar la situación que requeriría que usted pagara por el sobre tiempo. Por ejemplo:

Digamos que usted necesite 14 horas de cuidado de enfermera consecutivas durante dos días de la semana, y que tenga usted esas horas autorizadas y a su alcance. Puede ser posible para la agencia enviar un miembro de su personal por ocho horas y a otra persona para las siguientes 6 horas en esos mismos días. De esta manera, ninguna de las enfermeras necesitarían trabajar mas de 8 horas en un día y no existiría la necesidad de pagar sobre-tiempo.

### **¿QUE PASA SI YO QUIERO USAR ALGUNAS DE MIS HORAS EN UN DÍA DE FIESTA?**

Las agencias de salud en el hogar también están requeridas a pagar a sus empleados tiempo doble en los días de fiestas. Esto significa que si usted quiere recibir los servicios de enfermera en un día de fiesta, usted debe pagar por el costo de tiempo-doble. Esto significa que el Centro Regional Harbor pagaría la mitad del costo y usted seria responsable de pagar la otra mitad.

## ¿COMO MANTIENE LA AGENCIA DE SERVICIOS DE SALUD EL RÉCORD DE LAS HORAS QUE YO HE UTILIZADO?

Las agencias de seguro de salud tienen sus propios sistemas para mantener el récord de cuantas horas sus clientes han utilizado y cuantas le quedan disponibles. Ellos necesitan mantener estos detalles pues sin ello nosotros no podemos pagarle por los servicios que hemos autorizado. Si usted llama para pedir su servicio y el sistema les indica que usted ya no tiene horas en ese mes, ellos no podrán asistirlo.

A veces las familias piensan que tienen horas disponibles cuando no, porque ellos no han llevado el récord por ellos mismos. Nosotros pensamos que seria beneficioso que ustedes mantengan un récord de las horas de servicio de enfermeras y su uso. Usted tal vez prefiera mantener esos datos en un calendario en la casa – o por medio de usar el método que nosotros hemos creado. Ese récord se puede encontrar en la parte de atrás de este folleto – usted necesitara hacer copias para poder mantener la información al corriente.



## Sección 2

### **¿PUEDO AHORRAR HORAS DE UN MES A OTRO Y DESPUÉS UTILIZARLAS EL MES PRÓXIMO?**

Esto no es permitido para los servicios de cuidado de enfermeras. Si usted ha tenido 80 horas autorizadas mensualmente para los servicios de cuidado de enfermeras y usa solamente 60 en un mes, usted NO PUEDE llevar las otras 20 horas que no utilizo para el mes siguiente. Recuerde, usted ha sido autorizado hasta cierto número de horas mensualmente – y puede usar todo lo que necesite hasta ese límite, pero que no exceda esa cantidad.

### **¿ESTA BIEN SI YO LE PIDO A LA ENFERMERA QUE CUIDE DE MIS OTROS NIÑOS?**

No, cuando su miembro de familia está recibiendo los servicios de ser cuidado por enfermeras a él/ella no le es permitido cuidar de otros niños a la misma vez. Esto es porque la enfermera estará muy ocupada en cuidar de su miembro de familia por su condición médica y frágil o porque depende de máquinas de sustento de vida. Sería un peligro para esa persona si la enfermera se distrae cuidando a otros niños en la casa.

Usted puede que sepa que el personal de la agencia de cuidado de salud que provee ayuda para cuidar (respite) puede cuidar de sus otros niños si se le compensa extra para ese proposito. Pero recuerde, los servicios de cuidados de enfermera y los de ayuda para cuidar niños son dos cosas diferentes. Cuando una enfermera va a su hogar para proveer servicios de enfermera, su trabajo es el de cuidar solamente al miembro de familia con incapacidad de desarrollo.

## ¿QUE PASA SI LA ENFERMERA NO LLEGA O

**LLEGA TARDE?** La persona que envía la agencia de cuidado de salud esta supuesta a llegar a tiempo y a irse a la hora acordada. Usted sera responsable de firmar su tarjeta de tiempo. Por favor revise bien la tarjeta para asegurarse de que las horas están correctamente apuntadas.

Si la persona que envía la agencia de cuidado de salud llega tarde, esperamos que usted comprenderá que a veces el trafico u otras situaciones similares pueden causar demora en ciertas ocasiones. Pero si la persona llega muy tarde, o siempre llega tarde, usted debe ponerse

# Sección 2

## Sección 2

en contacto con la agencia de cuidado de salud e informarles de ese comportamiento. No es aceptable que los trabajadores lleguen tarde consistentemente y la agencia querrá tomar la acción necesaria. Usted también debe reportar eso a su consejero del Centro Regional Harbor si la tardanza es un problema que persiste.

Seria un acontecimiento raro que la enfermera no se apareciera por completo. Pero si esto sucediera, usted debe llamar a la agencia de cuidado de salud para informarles. Si esto sucediera mas de una vez, usted debe ponerse en contacto también con el consejero del Centro Regional Harbor. El Centro Regional Harbor no continuara haciendo negocios con una agencia de cuidado de salud que sea informal, por eso es tan importante que si existen problemas, ustedes no los informen.

### ¿EXISTEN ALGUNOS OTROS REGLAMENTOS

#### ACERCA DE LAS ENFERMERAS DE LAS AGENCIAS QUE YO

**DEBÍA SABER?** Algunas familias nos han preguntado si deben preparar o dejar comida para la enfermera que viene a la casa. La respuesta es

no. Se espera que el personal de las agencias de cuidado de enfermeras lleven sus propios alimentos. Es un detalle amable de su parte invitarlos a las comidas o meriendas, pero no es necesario.

Según los requisitos de las regulaciones de la agencia de enfermeras, el personal de la agencia de cuidado de salud no debe usar el teléfono del hogar según los requisitos de las regulaciones de la agencia de enfermeras. Esto quiere decir que pueden haber ocasiones en que las enfermeras necesitan reportar a su agencia o hacer ciertas llamadas de naturaleza urgente. Les pedimos que en esas ocasiones les permitan hacer esas llamadas. Sin embargo, el personal de la agencia de cuidado de salud no debe utilizar su teléfono para hacer llamadas personales. Si usted descubre que una enfermera ha utilizado su teléfono en forma inapropiada, usted debe reportarlo a la coordinadora del personal de la agencia de cuidado de salud. Y si ha habido un serio o costoso

## Sección 2



mal-uso de su teléfono, por favor reportelo a su consejero también.

El personal de la agencia de cuidado de salud no esta supuesto a llevar a sus propios niños con ellos cuando van a un trabajo. Si esto sucede, usted debe reportarlo al coordinador de la agencia de cuidado.

### **¿Y SI TENGO ALGUNA PREGUNTA QUE NO ES CONTESTADA EN ESTE FOLLETO?**

Cada vez que usted tenga una pregunta relacionada con un servicio que es suministrado por el Centro Regional Harbor o por uno de sus proveedores de servicios, usted debe sentirse libre de poder llamar y hacerle preguntas a su consejero. Si su consejero no tiene la respuesta, el/ella buscaran a alguien que pueda contestar su pregunta inmediatamente, o usted puede pedir por el “oficial del día” o por el supervisor de su consejero. Recuerde, siempre hay alguien para servirle en el Centro Regional Harbor.







HARBOR DEVELOPMENTAL DISABILITIES FOUNDATION, INC.  
21231 Hawthorne Boulevard, Torrance, CA 90503  
(310) 540-1711 (888) 540-1711  
[www.HarborRC.org](http://www.HarborRC.org)