

**para
cuidar**
a los que usted quiere

Para escoger una agencia **de cuidado en el hogar**

No hay lugar como el propio hogar. Es por ello que la mayoría de las personas quieren quedarse en su hogar a medida que envejecen.

Al quedarse en sus casas, las personas mayores se sienten cómodas, sienten que mantienen su independencia y el control de sus vidas. Esto es de muy especial importancia, tanto más cuando se dan cuenta que ya no pueden seguir haciendo todo por sí mismos.

Recibir cuidado en el hogar permite a las personas contar con la ayuda que necesitan sin tener que dejar su casa. El cuidado en el hogar incluye:

- labores domésticas, como por ejemplo limpieza y preparación de alimentos
- cuidados personales que no son de carácter médico, tales como bañarse, vestirse, o moverse dentro de la casa
- atención de salud y atención médica, como por ejemplo cuidado prestado por una enfermera, un auxiliar de salud en el hogar y terapia física

Las **agencias de cuidado en el hogar** prestan servicios de operación diaria de la casa, lo que incluye tareas domésticas y de

cuidado personal en el hogar. Según el estado en el que ofrecen sus servicios, las agencias pueden tener licencia o no.

Con frecuencia, las **agencias de atención de salud en el hogar** ofrecen todos o algunos de los servicios de cuidado mencionados líneas arriba y lo hacen a través de equipos de médicos, enfermeras, terapeutas, trabajadores sociales, trabajadores domésticos y otros. Las agencias están sujetas a leyes federales y de los estados y con frecuencia, son certificadas por Medicare y Medicaid. Esto significa que los servicios de atención de salud en el hogar que prestan son reembolsados por esos programas.

Hay muchas cosas a tomar en cuenta cuando se va a escoger una agencia que ofrece servicios de cuidado en el hogar. Esta hoja de consejos prácticos ayudará a hacer las preguntas más acertadas para conseguir el cuidado de mejor calidad del que se disponga.

Servicios

Se debe seleccionar una agencia que preste todos los servicios que fueran necesarios

Para escoger una agencia **de cuidado en el hogar**

para los padres o seres queridos. Si se necesita ayuda para identificar esos servicios, se puede hablar con un médico, un administrador de cuidado, o un planificador de altas de hospitales, si es que la persona ha salido recientemente o va a salir del hospital. Esos profesionales también pueden recomendar agencias.

Una vez que se tiene la lista de agencias, hay que llamar. A continuación, algunas preguntas que es necesario hacer:

- ¿Tiene la agencia licencia del estado?
- ¿Qué servicios presta?
- ¿Se ofrece los servicios las 24 horas del día, toda la semana?
- ¿Se presta los servicios de inmediato, o hay lista de espera?
- ¿De qué manera decide la agencia los servicios que se debe prestar, o no, a lo largo del tiempo?

Personal

El personal que presta servicio en las agencias va a tener contacto directo con las personas mayores. Por ello, se debe saber, tanto como fuera posible, sobre las calificaciones y experiencia de esas personas. Averigüe lo siguiente:

- Tipo de personal del que dispone la agencia: enfermeras diplomadas; terapeutas físicos, del habla, u ocupacionales; nutricionistas, trabajadores sociales, auxiliares de cuidado personal en el hogar y labores domésticas;
- Si la persona que presta cuidado tiene título o diploma y el número de horas de capacitación que ha recibido;

- Los años de experiencia de la persona y el tiempo que tiene trabajando en la agencia;
- Si la agencia revisa los antecedentes de todo el personal;
- La persona o personas que supervisan al personal;
- Si el personal está asegurado, contra robo o pérdida en el hogar, por cuenta de la agencia;
- Si un empleado de la agencia atiende a un cliente en particular, o si se rota a los empleados entre distintos clientes;
- Las acciones que toma la agencia si un empleado no se presenta a trabajar;
- Si se puede solicitar el cambio del empleado que presta cuidado, en caso que el cliente no se sienta satisfecho.

Costos

Hay diversas maneras de pagar los servicios de cuidado en el hogar:

- Directamente del bolsillo del cliente;
- A través de Medicare, Medicaid, u otros programas públicos;
- A través de un seguro, tales como Medigap, cuidado de largo plazo, u otras pólizas comerciales.

En general, la ayuda externa para pagar servicios de cuidado en el hogar está restringida y usualmente sólo cubre las necesidades de atención de salud de corto plazo. Para tener derecho al reembolso de Medicare o Medicaid, la entidad debe cumplir con ciertos requisitos que establece el gobierno federal, además de

proveer servicios especializados de enfermería. Es decir, los programas no pagan sólo por servicios de cuidado personal o doméstico. Las personas que tienen derecho a cobertura bajo estos programas deben vivir en sus hogares y encontrarse bajo el cuidado de un médico.

A continuación, lo que es necesario saber respecto a costos:

- El costo de los servicios que se solicita;
- Si la agencia está autorizada a recibir pagos de Medicare y Medicaid;
- Si hay depósitos, tarifas, o cualquier otro costo adicional aparte de los que se cobra por cada servicio;
- Si la agencia hace descuentos a las personas que no pueden pagar todos los servicios que requieren;
- La última fecha en la que la agencia aumentó sus tarifas y el porcentaje de aumento;
- La manera en que la agencia factura por sus servicios, la frecuencia con la que lo hace y si factura directamente a Medicare, o a las empresas de seguros;
- Si se ofrece por escrito todos los costos y modalidades de pago;
- Si se ofrece un contrato que pueda examinarse con cuidado antes de tomar una decisión.

De ser así, hay que asegurarse de entender todo lo que aparece en el contrato. Se debe preguntar por cualquier aspecto que no se entienda, o que esté en contradicción con lo que se haya dicho verbalmente.

Calidad

En ciertos casos, es difícil apreciar la calidad, pero se la reconoce cuando se la ve. A continuación, algunas preguntas que ayudan a medir la calidad de una agencia y el nivel de cuidado que presta:

- ¿Tiene la agencia referencias o informes de clientes que expresan satisfacción con la propia la agencia o el personal?
- ¿Alguna entidad externa controla a la agencia? ¿Cuándo se realizó la última inspección? ¿Están los informes de inspección a disposición de los clientes?
- ¿Recibe el personal capacitación continua?
- ¿Cuenta la agencia con descripciones de funciones por escrito, de modo que los clientes puedan conocer las tareas que el personal realiza?
- ¿Cuenta la agencia con criterios de calidad para el cuidado y un plan o programa para mantener y mejorar la calidad?
- ¿Con qué frecuencia se comunica la agencia con los familiares y mediante qué medio (informe escrito, llamada telefónica, etc.)?
- ¿Cuál es el procedimiento o sistema para recibir las quejas o problemas de los clientes y resolverlos?
- ¿Hay un plan de cuidado por escrito para cada cliente? ¿Están los clientes y familiares involucrados en el desarrollo o revisión del plan?

- ¿Hace cuánto tiempo opera la agencia?
¿Quiénes son los propietarios y quién la administra?

Estas preguntas son demasiadas para hacerlas por teléfono. Una vez que se llama a las agencias y se hace algunas preguntas iniciales sobre los servicios, costos y certificación, se debe pedir citas con las que parezcan mejores. Se puede

hacer las demás de preguntas, o cualquier otra que venga a la mente, en persona

No se debe escoger una agencia de inmediato. Más bien, se debe revisar toda la información y hacer preguntas adicionales. Para escoger la mejor agencia se debe tomar en cuenta todas las opciones con cuidado y atención.

AARP es una organización sin fines de lucro, no partidaria y de sus miembros que ayuda a las personas de más de 50 años de edad a mantener su independencia, sus opciones y el control sobre sus vidas de maneras que sean beneficiosas y económicamente viables para ellas y para el conjunto de la sociedad. Publicamos *AARP The Magazine*, cada dos meses; *AARP Bulletin*, informativo mensual; *AARP Segunda Juventud*, revista bimestral en español e inglés, *NRTA Live and Learn*, informativo trimestral para educadores mayores de 50 años; y nuestro sitio en internet: www.aarp.org. Afiliada nuestra, AARP Foundation es una entidad de beneficio público que proporciona seguridad, protección y poderes adicionales a personas mayores necesitadas, con el apoyo de miles de voluntarios, donantes y patrocinadores. Tenemos oficinas y funcionarios en los 50 estados del país, en la capital, en Puerto Rico y en las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.



601 E Street, NW
Washington, DC 20049
www.aarp.org