

Vida asistida en la Florida

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (Florida Agency for Health Care Administration - AHCA) es la entidad principal de políticas y planificación de la salud para el estado y emite licencias y regula las instalaciones de atención médica y las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMOs) en la Florida. La Agencia también administra el programa Medicaid que provee atención médica a los ciudadanos de bajos ingresos e incapacitados de la Florida. La misión de la Agencia es garantizar una atención médica accesible, a precios módicos y de calidad para todos los floridianos. Como parte de esta misión, publicamos la *Serie de Información al Consumidor* que consta de varios folletos para ayudar al público a tomar decisiones informadas sobre el cuidado de la salud.

Este folleto proporciona información acerca de los programas que ayudan a las personas mayores o los adultos incapacitados a vivir tan independientemente como sea posible mientras reciben también apoyo y cuidado.

Nota: Este folleto no se ha diseñado para ofrecer consejos médicos o legales. Sírvase consultar con su médico para obtener consejos médicos y con un abogado para consejos legales.

La información en este folleto está vigente a partir de septiembre de 2007.

Introducción

Algunas personas mayores o adultos incapacitados necesitan apoyo y cuidado, tales como ayuda con las comidas, cuidado personal y otras actividades, pero no necesitan el nivel de cuidado intensivo que se provee en un hogar de ancianos. Una persona de 18 años de edad o mayor puede mantener su independencia a la vez que disfruta de servicios adicionales en una instalación de vida asistida, un hogar para el cuidado familiar de adultos o un centro de guardería de adultos.

Este folleto le ayudará a saber más acerca de estas instalaciones residenciales y centros de guardería de adultos.

Centros de guardería de adultos

Los centros de guardería de adultos proporcionan programas y servicios para adultos que necesitan un lugar en el que estén protegidos durante el día. Los participantes residen en sus propias casas, las cuales pueden ser una casa privada, una instalación de vida asistida, un hogar para el cuidado familiar de adultos o cualquier otro tipo de hogar de grupo, y van al centro de guardería de adultos ciertas horas del día.

Un centro de guardería de adultos puede ser un programa autónomo o pueden ofrecerse servicios a través de un hogar de ancianos, una instalación de vida asistida o un hospital.

Los servicios básicos incluyen, entre otros:

- Actividades sociales y entretenimiento
- Entrenamiento con el cuidado propio
- Comidas nutritivas
- Un lugar para descansar
- Cuidado de relevo (supervisión temporal de un adulto, para aliviar el trabajo de la persona encargada del cuidado primario)

Un centro puede optar por ofrecer servicios adicionales, tales como evaluaciones de la salud; asesoramiento; terapia del habla, física y ocupacional; dietas modificadas; transporte; y referencias a servicios de seguimiento. Si usted necesita estos tipos de servicios, pregunte en el centro de guardería de adultos si se proporcionan.

Hogares para el cuidado familiar de adultos

Los hogares para el cuidado familiar de adultos proporcionan una vivienda tipo familiar a tiempo completo en un hogar privado hasta para cinco personas mayores o adultos incapacitados que no estén relacionados con el dueño. El residente podría tener su propia habitación o podría compartirla con otra persona. El dueño reside en la misma casa que los residentes.

Los servicios básicos incluyen, entre otros:

- Vivienda y comidas nutritivas

- Ayuda con las actividades del diario vivir, tales como bañarse, vestirse, comer, caminar, transferencia física (moverse de la cama a una silla, etc.)
- Administrar los medicamentos (por una enfermera empleada en el hogar o por contrato) o ayudar a los residentes a administrarse ellos mismos los medicamentos
- Supervisar a los residentes
- Hacer arreglos para obtener servicios de cuidado de la salud
- Proporcionar o hacer arreglos para el transporte a servicios de cuidado de la salud
- Monitoreo de la salud
- Actividades sociales y entretenimiento

Un residente también puede contratar a un proveedor de cuidado de la salud en el hogar con licencia para que proporcione servicios de enfermería y otros servicios de cuidado de la salud, siempre y cuando el residente no esté más enfermo de lo que se permite en un hogar para el cuidado familiar de adultos.

Instalaciones de vida asistida

Las instalaciones de vida asistida proporcionan arreglos para vivir a tiempo completo en un lugar menos restrictivo y más parecido a un hogar. Las instalaciones pueden variar en tamaño desde uno hasta varios cientos de residentes y pueden incluir apartamentos individuales o habitaciones para un solo residente o compartidos con otra persona.

Los servicios básicos incluyen, entre otros:

- Vivienda, comidas nutritivas y dietas especiales
- Ayuda con las actividades del diario vivir, tales como bañarse, vestirse, comer, caminar, transferencia física (moverse de la cama a una silla, etc.)
- Administrar los medicamentos (por una enfermera empleada en la instalación o por contrato) o ayudar a los residentes a administrarse ellos mismos los medicamentos
- Supervisar a los residentes
- Hacer arreglos para obtener servicios de cuidado de la salud
- Proporcionar o hacer arreglos para el transporte a los servicios de cuidado de la salud
- Monitoreo de la salud
- Cuidado de relevo (supervisión temporal de un adulto, para aliviar el trabajo de la persona encargada del cuidado primario)
- Actividades sociales y entretenimiento

Una instalación de vida asistida puede emplear o contratar a una enfermera para que tome los signos vitales (presión arterial, pulso, respiración y temperatura), maneje los organizadores de píldoras y administre los medicamento, dé enemas preenvasados por orden de un médico y mantenga notas de progreso de enfermería.

Un residente también puede contratar a un proveedor de cuidado de la salud en el hogar con licencia para que proporcione servicios de enfermería y otros servicios de cuidado de

la salud, siempre y cuando el residente no esté más enfermo de lo que se permite en una instalación de vida asistida.

Además de una licencia estándar, hay varias licencias especiales que una instalación de vida asistida podría tener.

Cuidado Congregado Extendido (Extended Congregate Care, ECC): Una instalación de vida asistida con una licencia de ECC permite que un residente envejezca en el lugar proporcionando los servicios básicos de una instalación de vida asistida, así como:

- Servicios y evaluaciones de enfermería limitados
- Ayuda total para bañarse, vestirse, asearse y usar el inodoro
- Medición y registro de los signos vitales y el peso
- Manejo dietético, incluyendo dietas especiales, monitoreo de la nutrición y la ingestión de alimentos y líquidos
- Supervisar a los pacientes con demencia y desmejoramiento cognoscitivo
- Proporcionar o hacer arreglos para servicios de rehabilitación
- Proporcionar servicios de escolta para citas médicas
- Ofrecer programas educativos para fomentar la salud y prevenir enfermedades

Servicios de Enfermería Limitados (Limited Nursing Services, LNS): Una instalación de vida asistida con una licencia de LNS proporciona los servicios básicos de una instalación de vida asistida, así como servicios de enfermería adicionales y específicos. Algunos de los servicios de enfermería limitados son:

- Evaluaciones de enfermería
- Cuidado y aplicación de vendajes de rutina
- Cuidado de yesos, bragueros y férulas
- Administración y regulación de oxígeno portátil
- Cuidado y mantenimiento de catéteres, colostomía e ileostomía
- Aplicación de tratamientos de frío o calor, ejercicios pasivos de alcance de movimiento, irrigaciones de los oídos y los ojos, así como otros servicios según lo defina la ley

Salud Mental Limitada (Limited Mental Health, LMH): Este tipo de licencia debe obtenerse si una instalación de vida asistida provee servicios a tres o más residentes de salud mental. Los servicios deben prestarse para las necesidades especiales de estos residentes, además de los servicios básicos de una instalación de vida asistida. Una instalación con esta licencia debe consultar con el residente y el administrador de casos de salud mental del residente para desarrollar y llevar a cabo un plan de apoyo de vida comunitaria.

Cómo seleccionar una instalación o centro

Si usted o un ser querido decidió que es tiempo de mudarse a una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos, o usar los servicios de un centro

de guardería de adultos, usted querrá visitar varias instalaciones o centros y hablar con el personal y los residentes o participantes. Esto le ayudará a conocer a los proveedores, ver dónde se siente más cómodo y elegir el lugar que mejor satisfaga sus necesidades. Los siguientes recursos pueden ayudarle en su búsqueda:

- Encuentre una lista de centros de guardería de adultos, hogares para el cuidado familiar de adultos e instalaciones de vida asistida con licencia en el sitio web www.FloridaHealthFinder.gov (haga clic en “Find Facilities”).
- Obtenga referencias para instalaciones atención médica y otros servicios para ancianos en su área local llamando sin cargo a la línea directa de Elder Care Services al (800) 963-5337.
- Encuentre información acerca de los hogares para el cuidado familiar de adultos y las instalaciones de vida asistida en www.FloridaAffordableAssistedLiving.org. Este sitio incluye diversos tipos de información, incluyendo recursos financieros y "Find-a-Facility" (Encuentre una instalación) donde los consumidores pueden hacer una búsqueda basada en su preferencia de lugar, costo, servicios provistos y vivienda.
- Si desea saber más acerca de una instalación o centro en particular, puede encontrar los resultados de encuestas de las siguientes maneras:
 - ▶ Pida a la instalación o centro que le muestra los resultados de la encuesta más reciente llevada a cabo por la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (la Agencia).
 - ▶ Solicite copias de las encuestas en la Oficina de Información Pública de la Agencia (se cobra un cargo). Para obtener más información, llame al (850) 410-1197 o visite el sitio web <http://ahca.MyFlorida.com> (haga clic en “Site Map” (Mapa del sitio) y luego en “Public Records” (Registros públicos).
 - ▶ Los resultados de las encuestas de las instalaciones de vida asistida se encuentran en la biblioteca del condado en el que está ubicada la instalación. Verifique con el bibliotecario de la sección de referencia.

Preguntas que usted querrá hacer

Cuando visite una instalación o centro, usted querrá hacer algunas de las siguientes preguntas, así como cualesquiera otras preguntas que pueda tener.

¿Tiene la instalación o centro una licencia del Estado de la Florida?

Pida ver la licencia vigente emitida por la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud. Ésta debe indicar si es una instalación de vida asistida, un hogar para el cuidado familiar de adultos o un centro de guardería de adultos. Debe tener una fecha de vigencia y una fecha de vencimiento. Si la instalación de vida asistida tiene una licencia especial, como se mencionó anteriormente, ésta estará incluida en la licencia.

¿Cuáles son los cargos y qué servicios se proporcionan?

Pida que le expliquen claramente los cargos y todos los servicios. La instalación o centro podría tener un cargo para ciertos servicios básicos que se proporcionan a todas las personas y un segundo cargo para los servicios adicionales que usted pueda desear o necesitar. Piense en los servicios adicionales que usted podría necesitar en el futuro, y no sólo en sus necesidades actuales.

¿Qué tipos de pagos se aceptan?

El pago para los centros de guardería de adultos, los hogares para el cuidado familiar de adultos y las instalaciones de vida asistida frecuentemente se paga con fondos privados. No obstante, si usted califica para recibir alguna ayuda gubernamental o está cubierto con un seguro de cuidado a largo plazo u otros tipos de asistencia, tales como beneficios de veteranos, pregunte en la instalación o centro si éstos se aceptan.

Por ejemplo, si recibe Suplemento Estatal Opcional (Optional State Supplementation - OSS), una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos debe reunir los requisitos para aceptar residentes de OSS. (OSS es un programa de asistencia en efectivo para ayudar a pagar los costos de habitación y comidas en una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos. Para obtener información para hacer una solicitud, vea “Recursos financieros” más adelante en este folleto.)

¿Qué documentos debo llenar?

Antes de seleccionar una instalación o centro, pida información escrita sobre los servicios, una copia del contrato o acuerdo de residencia, o cualquier otro documento que pueda llevarse consigo a su casa. Puede leerlos en su casa y anotar cualquier pregunta que pueda tener. También puede examinar los documentos con un amigo o miembro de la familia.

Luego haga una cita para hablar sobre sus preguntas y preocupaciones. Si es posible, lleve a un amigo o miembro de la familia con usted, para que le ayude a obtener información y a tomar una decisión respecto a sus opciones. Si usted hace una pregunta, pero no entiende la respuesta, pida que se la expliquen más claramente.

Antes de firmar cualquier documento, léalo detenidamente para asegurarse de que lo entiende y que todas sus preguntas hayan sido respondidas. Cuando firme los documentos, pida una copia para sus archivos.

Algunos de los documentos requeridos incluirán:

- Un residente en una instalación de vida asistida firmará un contrato.
- Un residente en un hogar para el cuidado familiar de adultos firmará un acuerdo de residencia.

- A un participante de un centro de guardería de adultos se le dará una declaración escrita con las políticas y los procedimientos del centro.

Estos documentos listan los servicios que se proporcionarán y los cargos. Además, un contrato y un acuerdo de residencia incluyen la vivienda que se proporcionará, los servicios opcionales y los cargos, las políticas en cuanto al reembolso y la dada de alta, la política respecto a retención de la cama (que se describe más adelante en este folleto) y otra información importante.

Un residente con problemas de comportamiento en una instalación de vida asistida con una licencia de salud mental limitada también tendrá un plan de apoyo de vida comunitaria y un acuerdo de cooperación, si la persona satisface los requisitos de elegibilidad. Un residente en una instalación de vida asistida con una licencia de cuidado congregado extendido tendrá un plan de servicio. Éstos describirán las necesidades y los servicios específicos del residente, así como las instrucciones para satisfacer esas necesidades.

¿Existe un límite en el monto que una tarifa mensual puede aumentarse?

Examine el contrato (para una instalación de vida asistida) y el acuerdo de residencia (para un hogar para el cuidado familiar de adultos) para ver si se garantiza la tarifa, por cuánto tiempo y en qué condiciones puede cambiarse o darse por terminado un contrato o un acuerdo de residencia. Si le dan una garantía verbal, asegúrese de obtenerla por escrito. A una instalación se le requiere dar aviso por escrito de un aumento en la tasa mensual con 30 días de anticipación.

¿Qué actividades se ofrecen?

Pida ver un programa de actividades. ¿Hay una variedad de actividades que usted disfrutará? ¿Hay transporte disponible para ir a las actividades de la comunidad que usted elija? ¿Hay viajes planeados?

¿Qué comidas y meriendas se proporcionan? ¿Hay disponibles dietas especiales?

Pregunte cuántas comidas o meriendas se proporcionan. ¿Se proporcionan a ciertas horas del día o puede usted elegir cuándo desea comer? ¿Se sirve una variedad de alimentos? ¿Hay disponibles comidas o dietas especiales, si se necesitan?

¿Se proveen algunos servicios de enfermería?

¿Provee la instalación o centro algunos servicios de enfermería? ¿Qué incluyen los servicios? Aunque no necesite servicios de enfermería actualmente, podría necesitarlos en el futuro.

¿Qué sucede si necesito servicios de atención médica de un proveedor de cuidado de la salud en el hogar?

Mientras sea residente de un hogar para el cuidado familiar de adultos o de una instalación de vida asistida, puede recibir servicios de un proveedor de cuidado de la salud en el hogar, si los necesita. Pregunte si la instalación ayudará a hacer los arreglos

para obtener estos servicios. Usted puede recibir estos servicios siempre y cuando no esté más enfermo que lo que se permite en la instalación.

¿Qué sucede si tengo una cita médica?

¿Ayudará la instalación o centro a hacer las citas para la atención médica y proveerá o hará arreglos para el transporte a las citas médicas? ¿Hay un costo adicional por los servicios de transporte?

¿Se ofrecen servicios especiales para personas con demencia (como la enfermedad de Alzheimer)?

Pregunte qué servicios y actividades especiales hay para personas con demencia. ¿Está el personal entrenado para atender las necesidades especiales de estos residentes o participantes? ¿Hay equipo para asegurar que una persona no se vaya caminando fuera de la instalación?

¿Cuál es la política de la instalación con respecto a retener una cama?

Si una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos acuerda por escrito reservar una cama para un residente que es admitido a un hogar de ancianos o a algún otro tipo de instalación de atención médica, el acuerdo debe incluir la política para retener una cama y las disposiciones para dar por terminado el acuerdo.

Al residente se le requerirá que continúe pagando el cargo mensual hasta que se dé por terminada la retención de la cama, como se describe en el acuerdo por escrito; o hasta que el residente o su representante legal le informe por escrito a la instalación que el residente no regresará; o si una condición médica impide al residente informar a la instalación y el residente no tiene ningún representante legal que hable por él.

Otras preguntas para una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos:

¿Puedo seleccionar mi propia habitación (o apartamento) o se me asignará una?

¿Tendré mi propia habitación o la compartiré con otra persona?

¿Tendré un baño privado o tendré que compartirlo con otros?

¿Tendré una cocina completa o una cocina pequeña (en una instalación de vida asistida)?

Si es así, ¿qué incluirá?

¿Cómo son la sala, el comedor y otras áreas comunes?

¿Puedo tener animales domésticos?

Recursos financieros

Los servicios en un centro de guardería de adultos o la residencia en un hogar para el cuidado familiar de adultos o una instalación de vida asistida frecuentemente son pagados con fondos privados. Algunos seguros de cuidado a largo plazo pueden pagar o una persona podría calificar para recibir alguna ayuda de programas gubernamentales. A continuación se proporciona información de contacto donde puede enterarse más:

- Si tiene una póliza de seguro de cuidado a largo plazo, o está pensando comprar una, entérese exactamente de lo que cubre, en qué condiciones puede recibir cobertura, las restricciones que pueden aplicar y lo que tiene que hacer cuando necesite cobertura. El Departamento de Servicios Financieros de la Florida (Florida Department of Financial Services) regula los seguros en la Florida. Si tiene preguntas o para solicitar materiales para el consumidor, llame sin cargo al (800) 342-2762 o visite el sitio web www.fldfs.com.
- El Departamento de Asuntos de Ancianos (Florida Department of Elder Affairs) proporciona una variedad de programas. El Programa CARES (Comprehensive Assessment Review and Evaluation Services) evalúa a los ancianos para determinar qué nivel de servicio necesitan y qué programas están disponibles. Si tiene preguntas acerca de sus programas, llame sin cargo al (800) 963-5337 o visite el sitio web <http://ElderAffairs.state.fl.us>.
- El Departamento de Niños y Familias de la Florida (Florida Department of Children and Families) acepta solicitudes y determina quién es elegible para recibir Medicaid, los programas Medicaid Waiver y el Suplemento Estatal Opcional (Optional State Supplementation - OSS). Llame sin cargo al (866) 762-2237 o visite el sitio web www.MyFlorida.com/cf_web.

Algunos residentes de instalaciones de vida asistida y de hogares para el cuidado familiar de adultos pueden ser elegibles para recibir Medicaid y asistencia financiera de OSS o un programa Medicaid Waiver.

- La Agencia para Personas Incapacitadas de la Florida (Florida Agency for Persons with Disabilities) ayuda a las personas con incapacidades de desarrollo, incluyendo apoyo para la vida diaria y Medicaid Waiver. Visite el sitio web <http://apd.MyFlorida.com>, el cual incluye una lista de las oficinas de área, o busque la información de contacto en su directorio telefónico local.
- El Centro de Información sobre Incapacidades (Clearinghouse on Disabilities) proporciona referencias a programas estatales y de la comunidad para personas incapacitadas. Llame sin cargo al (877) 232-4968 (voz y TTY).
- El Departamento de Asuntos de Veteranos de la Florida (Florida Department of Veterans' Affairs) provee información y servicios, incluyendo una instalación de vida asistida y hogares de ancianos. Llame al (727) 319-7400 o visite el sitio web www.FloridaVets.org.

Al mudarse a una instalación de vida asistida o un hogar para el cuidado familiar de adultos

Cuando se mude a su nuevo hogar, estará dejando atrás lo familiar y tendrá que ajustarse a un nuevo ambiente, nuevas personas y nuevas rutinas. También recibirá servicios de

apoyo y cuidado y tendrá la oportunidad de tener contacto diario con otros residentes y empleados de la instalación.

Tendrá que tomar decisiones sobre lo que llevará consigo. Pregunte en la instalación qué muebles se proporcionan y qué muebles usted puede llevar. Pregunte si puede decorar su espacio.

Visite el apartamento o la habitación donde vivirá, tome medidas y vea qué espacio de clóset o almacenamiento tendrá.

Si es posible, tome tiempo para examinar cuidadosamente sus pertenencias personales. Decida lo que desea llevar consigo y si desea guardar, vender o regalar algo.

Podría ser útil guardar temporalmente algunas de sus pertenencias personales en casa de algún ser querido o en una unidad de almacenamiento. Una vez que haya estado en su nuevo hogar por un tiempo, quizás querrá llevar cosas adicionales que tenga almacenadas o cambiarlas por otras.

Pida a amigos o miembros de la familia que lo ayuden a empacar, mudarse o establecerse en su nuevo hogar. Pregunte si alguien en la instalación le ayudará a mudarse a su apartamento o habitación. Asegúrese de que esté claro qué día usted se mudará.

Usted querrá rotular las cosas que lleve consigo y, si su ropa se va a lavar en la lavandería de la instalación, pregunte si tiene que rotular su ropa.

Si es posible, pregunte si puede participar en algunas actividades o en una comida con los residentes antes de mudarse. Esto le ayudará a conocer gente nueva y familiarizarse con su nuevo hogar. Pida un programa de actividades y elija algunas a las que asistirá cuando se mude.

Teléfonos y sitios web importantes

Si le preocupa el cuidado o tratamiento que usted (o un ser querido) está recibiendo en una instalación de vida asistida, un hogar para el cuidado familiar de adultos o un centro de guardería de adultos, puede comunicarse con una o más de las siguientes organizaciones:

Advocacy Center for Persons with Disabilities (Centro de Abogacía para Personas con Incapacidades) – Ésta es una organización sin fines de lucro que presta servicios de protección y abogacía en la Florida. Llame sin cargo al (800) 342-0823 o TDD (800) 346-4127 o visite el sitio web www.AdvocacyCenter.org.

Agency for Health Care Administration (Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud) – Para presentar una queja contra un centro de guardería de adultos, un hogar para el cuidado familiar de adultos o una instalación de vida asistida, llame sin cargo al (888) 419-3456.

Florida Abuse Hotline (Línea Directa contra el Abuso de la Florida) – Para reportar el abuso, descuido o explotación de menores, ancianos o adultos incapacitados, llame sin cargo a la línea directa contra el abuso al (800) 962-2873 o visite el sitio web www.dcf.state.fl.us/abuse.

Long-Term Care Ombudsman Council – Department of Elder Affairs (Consejo del Mediador de Cuidado a Largo Plazo - Departamento de Asuntos de Ancianos) – Ayuda a los residentes en instalaciones de vida asistida, hogares para el cuidado familiar de adultos y hogares de ancianos con sus preocupaciones y derechos civiles. Llame sin cargo al (888) 831-0404 o visite el sitio web <http://ombudsman.MyFlorida.com>.

Directorio de recursos

Asociación Americana de Hogares y Servicios para los Envejecientes
(American Association of Homes and Services for the Aging)
(202) 783-2242
www.aahsa.org

Asociación de Guarderías de Adultos de la Florida
(Florida Adult Day Care Association)
(877) 342-3858
www.fadca.net/HomePage.html

Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida
(Florida Agency for Health Care Administration)
(888) 419-3456
<http://ahca.MyFlorida.com>, www.FloridaHealthFinder.gov, www.MyFloridaRx.com

Afiliación de Vida Asistida de la Florida
(Florida Assisted Living Affiliation)
(850) 383-1159
www.falausea.com

Asociación de Hogares y Servicios para los Envejecientes de la Florida
(Florida Association of Homes and Services for the Aging)
(850) 671-3700
www.faha.org

Asociación Nacional de Servicios de Guardería para Adultos
(National Adult Day Services Association)
(800) 558-5301
www.nadsa.org

Centro Nacional para Vida Asistida
(National Center for Assisted Living)
(202) 842-4444

www.ncal.org

Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:

- Asuntos relacionados con el fin de la vida – Una guía de planificación práctica
- Atención médica de emergencia
- Cuidado a largo plazo
- Cuidado de la salud en el hogar de la Florida
- Directivas por anticipado de cuidado médico
- Entendiendo los costos de las medicinas con receta
- Florida Medicaid – Una guía de referencia
- Guía del paciente sobre la hospitalización
- Seguridad del paciente
- Una guía del consumidor a los programas de salud y servicios humanos

Para obtener copias adicionales de este folleto, o de otros en la serie, llame al número sin cargo del Centro de Llamadas de AHCA (888) 419-3456. Para ver o imprimir cualquier folleto de la *Serie de Información al Consumidor*, visite www.FloridaHealthFinder.gov.

Este folleto puede copiarse para uso público. Sírvase darle crédito a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud por su creación.

Si tiene comentarios o sugerencias, llame al (850) 922-5771.