

## **Cuidado de la salud en el hogar de la Florida**

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (Florida Agency for Health Care Administration - AHCA) ha sido designada como 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 todo el estado. La Agencia también administra el programa Medicaid que provee atención de la salud a los ciudadanos de bajos ingresos e incapacitados de la Florida. La misión de AHCA es: Mejor cuidado de salud para todos los floridianos. Para ayudar en esta misión, AHCA publica 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 sobre el cuidado de la salud disponible en el hogar. Otros recursos para ayudarle a encontrar los servicios de cuidado de la salud que usted necesita incluyen su médico, la compañía de seguros y los contactos indicados en el Directorio de recursos en el dorso de este folleto.

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 abril de 2007.**

## **Introducción**

Este folleto proporciona información sobre el cuidado de la salud que se provee en el hogar. Tales servicios pueden necesitarse durante la recuperación después de una estadía en el hospital o para ayudar a una persona incapacitada o de mayor edad a vivir independientemente en su propio hogar.

Los temas contenidos en este folleto incluyen:

- Los servicios que se ofrecen
- Los proveedores de cuidado de la salud en el hogar que ofrecen estos servicios
- Los requisitos cuando se proporcionan servicios especializados
- Consejos para seleccionar un proveedor de cuidado de la salud en el hogar
- Medicare, Medicaid, otros recursos e información

## **Servicios de cuidado de la salud en el hogar**

Los servicios de cuidado de la salud que se ofrecen en hogar pueden incluir:

- Cuidado de enfermería
- Terapia física, ocupacional, respiratoria y del habla
- Servicios de un ayudante de salud en el hogar
- Servicios médicos sociales
- Asesoramiento sobre nutrición
- Equipos y suministros médicos
- Servicios de ama de casa o compañero

## **Proveedores de cuidado de la salud en el hogar**

Los proveedores de cuidado de la salud en el hogar incluyen compañías y profesionales independientes de cuidado de la salud. A continuación se provee una lista de los tipos de proveedores de cuidado de la salud en el hogar que tienen licencia y están registrados con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (AHCA) para proporcionar servicios en el hogar. Puede encontrar una lista de estas compañías en el sitio Web de AHCA en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov) (haga un clic en “Find Facilities”).

### **Agencias de salud en el hogar**

Las agencias de salud en el hogar proporcionan cuidado de enfermería; terapia física, del habla, ocupacional, respiratoria e intravenosa; servicios de ayudante o de ama de casa o compañero en el hogar; equipos médicos para el hogar; guía sobre nutrición; y servicios médicos sociales en el hogar o lugar de residencia del paciente.

### **Registros de enfermeras**

Los registros de enfermeras hacen arreglos para que enfermeras, asistentes de enfermeras certificados (CNAs, por sus siglas en inglés), ayudantes de salud en el hogar o amas de casa o compañeros proporcionen servicios a pacientes en su hogar o lugar de residencia.

### **Hospicios**

Los hospicios proporcionan servicios de enfermería, de médicos, trabajo social y pastoral; consejos sobre nutrición; y asesoramiento con respecto al desconsuelo (para enfrentar la muerte y el proceso de morir) para los pacientes con enfermedades terminales y sus familias. Los servicios adicionales pueden incluir: terapia física, ocupacional, del habla y masajes; servicios de ayudante de salud en el hogar y de ama de casa o compañero; equipos y suministros médicos para el hogar; y servicios de relevo (relevo temporal para la persona encargada del cuidado). El personal está especialmente capacitado para ayudar al paciente y los miembros de su familia que enfrentan la muerte y el proceso de morir. Estos servicios se proveen en el hogar o el lugar de residencia del paciente, en un hospital o en una institución de hospicio.

### **Proveedores de equipos médicos para el hogar**

Los proveedores de equipos médicos para el hogar venden o alquilan equipos y servicios médicos para uso en el hogar o el lugar de residencia del paciente. Los equipos incluyen, entre otros, oxígeno, equipo respiratorio y sillas de ruedas individualizadas. Los servicios incluyen entrega, instalación, instrucciones y mantenimiento de los equipos. Una agencia de salud en el hogar o un hospicio también provee este servicio.

### **Servicios de ama de casa o compañero**

Las compañías que sólo proporcionan servicios de ama de casa o compañero deben registrarse con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud. Los servicios incluyen limpieza, preparación de comidas, hacer compras y viajes fuera de la casa. Estos servicios también los puede ofrecer una agencia de salud en el hogar, un registro de enfermeras o un hospicio.

## **Profesionales independientes de cuidado de la salud**

Un profesional individual de cuidado de la salud puede proporcionar servicios de atención médica en el hogar, de acuerdo con el alcance de su licencia o registro con el estado, o de su capacitación. Los profesionales de cuidado de la salud pueden incluir enfermeras registradas (RNs); enfermeras prácticas con licencia (LPNs); terapeutas físicos, ocupacionales, respiratorios y del habla; asistentes de enfermeras certificados (CNAs); ayudantes de salud en el hogar y amas de casas o compañeros.

Si usted emplea a un profesional independiente de cuidado de la salud, debe preguntarle quién será responsable de pagar los impuestos de empleo en el hogar, los impuestos de retención sobre la renta y los impuestos de desempleo. Si él o ella no paga estos impuestos, se requerirá que usted los pague.

## **Cuando un paciente recibe servicios especializados**

Las leyes de la Florida incluyen los siguientes requisitos para las compañías de cuidado de la salud en el hogar que proveen servicios a pacientes que necesitan servicios especializados. Los servicios especializados son provistos por una enfermera o un terapeuta físico, del habla, ocupacional o respiratorio.

- Si un paciente está recibiendo servicios especializados, el médico del paciente debe firmar una orden de tratamiento indicando los servicios que se necesitan. Luego debe elaborarse un plan de cuidado, proporcionando los detalles sobre cómo se dará el servicio (a veces el plan de cuidado se llama POC o plan de tratamiento). No se requiere un plan de cuidado para las personas que reciben servicios de un ayudante de salud en el hogar sin una orden de tratamiento ni para las personas que sólo reciben servicios de ama de casa o compañero.
- Un paciente tiene el derecho de ser parte de la planificación de su cuidado y de recibir, cuando lo solicite, una copia del plan de cuidado.
- Para los pacientes que reciben servicios especializados, un profesional de atención médica con licencia para proveer estos servicios deberá llevar a cabo una evaluación de la condición del paciente.
- El médico del paciente debe revisar el plan de cuidado en ciertos momentos y el cuidado debe ser coordinado y supervisado por el proveedor de cuidado de la salud en el hogar. Estos requisitos varían dependiendo del proveedor que ofrece los servicios, así que debe preguntarle al proveedor y a su médico lo que debe esperar.

## **Cómo seleccionar un proveedor de cuidado de la salud en el hogar**

Las siguientes son algunas sugerencias al seleccionar un proveedor de cuidado de la salud en el hogar.

- Usted querrá hablar con dos o más proveedores de cuidado de la salud en el hogar para encontrar uno que satisfaga sus necesidades. También querrá hablar con su médico acerca de su selección. No obstante, no se le requiere que use un proveedor recomendado por su médico u hospital.
- Si necesita cuidado de enfermería, terapia, servicios de ayudante de salud en el hogar o equipo médico para el hogar, hable con su médico. El médico podría emitirle una orden de tratamiento para su cuidado. Si tiene una orden de tratamiento, el costo podría ser pagado por su seguro privado o por Medicare o Medicaid, si usted y su proveedor de cuidado de la salud en el hogar son elegibles (vea la sección “Medicare y Medicaid” de este folleto).
- Si necesita ayuda para bañarse o para otros tipos de cuidado personal, pero no necesita ningún otro cuidado médico, querrá hablar con su médico acerca de esto o usted mismo podrá hacer arreglos para obtener estos servicios. Un ayudante de cuidado de la salud en el hogar o un asistente de enfermera certificado (CNA) proporcionaría estos servicios (un ama de casa o compañero no puede proporcionar estos servicios).

Con más frecuencia, usted pagaría estos servicios con su propio dinero. Para posible ayuda, consulte con su compañía de seguros, Medicaid, su oficina local del Departamento de Niños y Familias de la Florida, el Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida, o la Agencia para Personas Incapacitadas de la Florida acerca de sus programas (vea el Directorio de recursos en este folleto).

- Si usted necesita a alguien para que le ayude con las compras, las comidas, las tareas domésticas o para manejar, estos servicios puede proveerlos un ama de casa o compañero. Con más frecuencia, usted pagaría estos servicios con su propio dinero. Para posible ayuda, consulte con su compañía de seguros, su oficina local del Departamento de Niños y Familias, el Departamento de Asuntos de Personas Mayores, o la Agencia para Personas Incapacitadas acerca de sus programas (vea el Directorio de recursos en este folleto).
- Para encontrar un proveedor de cuidado de la salud en el hogar en su área: busque en las páginas amarillas del directorio telefónico, el sitio Web [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov) (haga un clic en "Find Facilities"), o llame al Departamento de Asuntos de Personas Mayores (vea el Directorio de recursos).
- Para obtener información sobre la elegibilidad para recibir Medicare, comuníquese con Medicare. Para obtener información sobre la elegibilidad para recibir Medicaid, comuníquese con el Departamento de Niños y Familias. Puede encontrar información adicional sobre estos programas bajo la sección "Medicare y Medicaid" de este folleto.

### **Qué debe preguntar al proveedor de cuidado de la salud en el hogar**

A continuación se proveen temas sobre los cuales usted querrá preguntar al proveedor, junto con cualquier otra pregunta que pueda tener.

- Puede pedir a la compañía de cuidado de la salud en el hogar que le muestre su licencia o registro vigente de la Florida.

Los profesionales médicos con licencia independientes pueden mostrarle su licencia profesional. También puede verificar una licencia profesional en el sitio Web del Departamento de Salud de la Florida en [www.FLHealthSource.com](http://www.FLHealthSource.com).

Los ayudantes de salud en el hogar independientes y los asistentes de enfermera certificados (CNAs) pueden mostrarle su certificado de capacitación. A las amas de casa o compañeros independientes no se les requiere que tengan un certificado de capacitación.

- Pregunte qué servicios se proporcionarán.
- Pida una descripción por escrito de los honorarios y pregunte cómo se realizará la facturación.
- Dígame al proveedor de cuidado de la salud en el hogar si usted tiene seguro y pregunte si ellos presentarán las facturas a su compañía de seguros. Si usted tiene cobertura de Medicare o Medicaid, pregunte si el proveedor es elegible para facturar a uno o a ambos.

- Pida prueba de su seguro de responsabilidad civil actual. (A las amas de casa o compañeros no se les requiere que tengan seguro de responsabilidad civil.)
- Si está recibiendo servicios especializados o está conectado a equipo para sostener la vida, al proveedor de cuidado de la salud en el hogar se le requiere que esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asegúrese de que el proveedor le dé el número de teléfono al que usted puede llamar las 24 horas del día. Si sólo está recibiendo servicios no especializados o equipo que no es para sostener la vida, el proveedor le debe dar el número de teléfono al que usted puede llamar durante las horas regulares de servicio.
- Pregunte con quién debe comunicarse en la compañía si tiene una queja o problema con el servicio. También tiene el derecho de presentar una queja con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud llamando al número sin cargo (888) 419-3456.
- Las oficinas locales de la División de Administración de Emergencias de la Florida mantienen un Registro de Necesidades Especiales para pacientes que necesitarán ayuda con su evacuación y asilo durante un desastre, tal como un huracán. Esto es para pacientes con necesidades especiales que tienen una condición física o mental que requiere supervisión médica durante las evacuaciones. Si esto describe su situación, pida al proveedor de cuidado de la salud en el hogar que le ayude a inscribirse en el Registro de Necesidades Especiales.
- Pida referencias.

## **Medicare y Medicaid**

Las condiciones que normalmente tienen que satisfacerse para obtener servicios de salud en el hogar de Medicare o Medicaid incluyen lo siguiente:

- Para calificar para Medicare, usted debe tener 65 años o más, estar incapacitado o sufrir de enfermedad renal en etapa final. Para calificar para Medicaid, usted debe ser una persona de bajos ingresos, de edad, ciega o incapacitada y satisfacer ciertos requisitos de elegibilidad. Vea la información de contacto en el Directorio de recursos.
- El proveedor de cuidado de la salud en el hogar debe tener un número de proveedor de Medicare o Medicaid. Todos los hospicios proporcionan servicios a los pacientes de Medicare y Medicaid. Las agencias de salud en el hogar y los proveedores de equipos médicos para el hogar pueden o no tener un número de proveedor de Medicare y/o Medicaid, así que si usted es elegible para recibir Medicare o Medicaid, pregunte a la compañía si también es elegible. Algunos registros de enfermeras pueden servir a los clientes en ciertos programas de exención de Medicaid. Las compañías de amas de casas o compañeros no califican para Medicare o Medicaid.
- Para cobertura de Medicare de los servicios de salud en el hogar, usted debe estar bajo la atención de un médico, confinado en su casa, necesitar cuidado de enfermería especializada, fisioterapia, terapia del habla o necesitar terapia ocupacional continuamente. “Hogar” puede

ser una casa, apartamento, instalación de vida asistida u hogar de cuidado familiar para adultos. Cuando sale de la casa, es por períodos cortos o infrecuentes, tal como para citas médicas. Para obtener información adicional, comuníquese con Medicare (vea el Directorio de recursos).

- Para obtener información sobre los requisitos de Medicaid, comuníquese con la Oficina de Medicaid de la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud (vea el Directorio de recursos).
- Los servicios deben ser a tiempo parcial (y no las 24 horas).
- Para recibir el cuidado, su médico debe firmar una orden de tratamiento. Algunos de los programas de exención de Medicaid no requieren una orden de tratamiento del médico.

### **Programas de Exención de Medicaid**

Además del programa Medicaid regular, existen varios programas de Exención de Medicaid para ciertas poblaciones, incluyendo, entre otros, adultos incapacitados, personas mayores, personas con lesiones cerebrales o de la médula espinal, personas con incapacidades de desarrollo y pacientes con SIDA. Para conocer los requisitos de elegibilidad, comuníquese con su oficina local del Departamento de Niños y Familias.

### **Lo que Medicare no cubre**

- Ayuda para bañarse u otros tipos de cuidado personal, a menos que también se ordenen servicios especializados.
- Cuidado en el hogar las 24 horas
- Comidas entregadas en su hogar
- Servicios de ama de casa o compañero

## **Otros recursos e información**

### **Seguro médico y seguro de cuidado a largo plazo**

Hable con su plan de seguro médico para saber qué servicios de cuidado de la salud en el hogar están cubiertos en su plan. Si tiene seguro de cuidado a largo plazo, o está pensando en comprar este tipo de seguro, 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 (DFS) regula los seguros en la Florida y proporciona publicaciones para los consumidores sobre seguros médicos, seguros de cuidado a largo plazo y otros tipos de seguros. Para obtener información adicional, llame al DFS sin cargo al (800) 342-2762 o visite su sitio Web en [www.fldfs.com](http://www.fldfs.com).

### **Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida (Florida Department of Elder Affairs)**

El Departamento de Asuntos de Personas Mayores ofrece varios programas para personas mayores. Para saber más sobre los programas que se indican a continuación y otros programas,

llame a la Línea de Ayuda sin cargo al (800) 963-5337 o visite su sitio Web en <http://ElderAffairs.state.fl.us>.

- Ley de Americanos Envejecientes (OAA, por sus siglas en inglés) - Provee servicios de ama de casa, comidas entregadas a domicilio, transporte médico, ayudante de salud en el hogar, cuidado de día para adultos y otros servicios. La OAA es para personas de 60 años de edad y mayores, especialmente aquéllas que tengan necesidades económicas o sociales.
- Cuidado de la Comunidad para Personas Mayores (Community Care for the Elderly) - Provee servicios de ama de casa, comidas entregadas a domicilio y cuidado personal a envejecientes débiles de 60 años de edad y mayores. La elegibilidad se basa, en parte, en la inhabilidad de la persona para realizar ciertas tareas diarias necesarias para llevar una vida independiente, tales como preparación de comidas, bañarse y asearse.
- Cuidado en el Hogar para Personas Mayores (Home Care for the Elderly) - Provee cierta ayuda financiera de manera que los parientes puedan mantener a una persona mayor de bajos ingresos en su propia casa o en la casa de una persona encargada del cuidado. Un participante debe estar en riesgo de ser colocado en un hogar de ancianos y tener 60 años de edad o más.
- CARES, Servicios Completos de Revisión de Determinación y Evaluación (Comprehensive Assessment Review and Evaluation Services) - Provee una evaluación de las personas mayores que necesitan servicios de cuidado a largo plazo para ver qué nivel de cuidado necesitan. También proporciona ayuda para obtener servicios en el hogar y de la comunidad para evitar el cuidado en un hogar de ancianos.
- Programa SHINE, Sirviendo las Necesidades de Seguro Médico de las Personas Mayores (Serving Health Insurance Needs of Elders) - Provee asesoramiento a las personas mayores con respecto al seguro médico y está disponible en la mayoría de los condados. Los consejeros de SHINE pueden responder preguntas acerca de los requisitos de cobertura médica de los aseguradores o los programas gubernamentales.

### **Agencia para Personas Incapacitadas de la Florida (Florida Agency for Persons with Disabilities)**

La Agencia para Personas Incapacitadas de la Florida ayuda a las personas con incapacidades de desarrollo y sus familias, incluyendo apoyo para la vida diaria y Exención de Medicaid. Puede visitar el sitio Web de la agencia en <http://apd.MyFlorida.com>. Este sitio Web contiene una lista de las oficinas de distrito o busque en su directorio telefónico local para obtener la información de contacto.

### **Centro de Información sobre Incapacidades (Clearinghouse on Disabilities)**

El Centro de Información sobre Incapacidades en el Departamento de Servicios Administrativos de la Florida provee información y referidos a programas estatales y de la comunidad para personas incapacitadas. Usted puede llamar a su número sin cargo al (877) 232-4968 (voz y TTY).

## **Directorio de recursos**

### **Administración sobre el Envejecimiento**

(Administration on Aging)

[www.aoa.gov](http://www.aoa.gov)

(202) 619-0724

(800) 677-1116 (Localizador de Personas Mayores)

### **Agencias para Personas Mayores del Área**

(Area Agencies on Aging)

<http://ElderAffairs.state.fl.us/english/aaa.html>

### **División de Administración de Emergencias**

(Division of Emergency Management)

[www.FloridaDisaster.org](http://www.FloridaDisaster.org)

Verifique en el directorio telefónico el listado local.

### **Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida**

(Florida Agency for Health Care Administration)

<http://ahca.MyFlorida.com> o [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

Unidad de Cuidado en el Hogar (850) 414-6010

Información y Quejas (888) 419-3456

### **Agencia para Personas Incapacitadas de la Florida**

(Florida Agency for Persons with Disabilities)

<http://apd.MyFlorida.com>

(866) 273-2273

### **Departamento de Niños y Familias de la Florida**

(Florida Department of Children and Families)

[www.MyFlorida.com/cf\\_web](http://www.MyFlorida.com/cf_web)

Verifique en el directorio telefónico el listado local.

### **Departamento de Asuntos de Personas Mayores de la Florida**

(Florida Department of Elder Affairs)

<http://ElderAffairs.state.fl.us>

Línea de Ayuda para Personas Mayores (800) 963-5337

### **Departamento de Servicios Financieros de la Florida**

(Florida Department of Financial Services)

[www.fldfs.com](http://www.fldfs.com)

(800) 342-2762

### **Home Care Association of Florida**

[www.ahhif.org](http://www.ahhif.org)

(850) 222-8967

### **Hospicios y Cuidado Paliativo de Florida**

(Florida Hospices and Palliative Care, Inc.)

[www.FloridaHospices.org](http://www.FloridaHospices.org)

(850) 878-2632 u (800) 282-6560

### **Medicaid**

Para solicitar Medicaid

Departamento de Niños y Familias de la Florida

[www.MyFlorida.com/cf\\_web](http://www.MyFlorida.com/cf_web)

Verifique en el directorio telefónico el listado local.

Para obtener información sobre los servicios de Medicaid

Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida

<http://ahca.MyFlorida.com>

### **Medicare**

[www.Medicare.gov](http://www.Medicare.gov)

(800) 633-4227 o TTY (877) 486-2048

### **Asociación Nacional de Cuidado en el Hogar y Hospicios**

(National Association for Home Care and Hospice)

[www.nahc.org](http://www.nahc.org)

(202) 547-7424

### **Consejo Nacional sobre los Envejecientes**

(National Council on the Aging)

[www.ncoa.org](http://www.ncoa.org)

(202) 479-1200

### **Organización Nacional de Hospicios y Cuidado Paliativo**

(National Hospice and Palliative Care Organization)

[www.nhpco.org](http://www.nhpco.org)

(703) 837-1500

## **Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:**

- Asuntos relacionados con el fin de la vida
- Atención médica de emergencia
- Cuidado a largo plazo
- 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
- Guía del consumidor a los programas de salud y servicios humanos

- Seguridad del paciente
- Vida asistida en la Florida

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](http://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.

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud estableció los siguientes sitios web para ayudar a que los residentes de la Florida sean consumidores bien informados sobre el cuidado de la salud.

[www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

Este sitio web proporciona las herramientas para comparar los hospitales de cuidado agudo a corto plazo, los centros de cirugía ambulatoria, los planes médicos y los hogares de ancianos. Este sitio incluye la enciclopedia médica (A.D.A.M. Health Encyclopedia) con miles de artículos e ilustraciones. Este sitio también proporciona una lista de instalaciones de cuidado de la salud; información sobre seguros, medicamentos, personas mayores, condiciones médicas y recursos para atención médica; publicaciones para el consumidor; información para profesionales de atención médica; y mucho más.

[www.MyFloridaRx.com](http://www.MyFloridaRx.com)

En este sitio web se comparan los precios de los principales medicamentos con receta de mayor uso en la Florida.

<http://ahca.MyFlorida.com>

Este sitio web contiene información sobre reglamentaciones y la emisión de licencias de los establecimientos de atención médica, el programa Florida Medicaid, el cuidado administrado (HMOs) y otros temas relacionados con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.