

# Servicios Exentos de 245D Manual de políticas

Este Manual debe ser revisado y accesible para todos sus  
Empleados de 245D en todo momento.





Champions of Homecare

## Tabla de Contenido

Bienvenido a Accra 245D Respiro, asistencia domiciliaria individualizada (sin Capacitación), Tareas Domésticas, Supervisión Nocturna e Individual ¡Servicios de Apoyo a la Vida Comunitaria.....	3
Misión, Visión y Valores.....	4
Aviso de No Discriminación.....	5
Participación en el servicio 245D.....	7
Preguntas frecuentes.....	10
Requisitos de planificación y prestación de servicios centrados en la persona.....	11
Pensamiento centrado en la persona - Una introducción.....	15
Póliza de gastos excesivos de Accra para PCA, ama de casa y servicios básicos 245D.....	21
Póliza de adultos vulnerables (VA).....	24
Póliza de Maltrato de Menores.....	31
Derechos del destinatario del servicio.....	34
Formulario de Derechos del Destinatario del Servicio.....	36
Restricciones de derechos.....	38
Formulario de restricciones de derechos.....	40
Póliza de privacidad de datos.....	43
Aviso de prácticas de privacidad de HIPAA.....	47
Política de fraude, desperdicio y abuso.....	53
Póliza de protección de empleados (denunciantes).....	58
Póliza sobre la Ley de Reducción del Déficit de 2005.....	59
Póliza de quejas.....	69
Póliza de suspensión temporal del servicio.....	72
Póliza de terminación del servicio.....	74
Política de uso de emergencia de restricciones manuales.....	76
Política de respuesta, informe y revisión de incidentes.....	86
Formulario de informe de incidentes.....	97
Primeros auxilios básicos y respuesta a emergencias.....	100
Política de exposición a patógenos transmitidos por la sangre/exposición a pinchazos con agujas.....	108
Procedimientos de emergencia.....	114
Política de enfermedades transmisibles.....	115
Política Universal de Precauciones y Prácticas Sanitarias.....	125



Champions of Homecare

Información sobre la exposición a la sangre.....	126
Principios básicos de la mecánica corporal.....	128
Guía para lavarse las manos.....	131
Transporte para actividades comunitarias.....	132
Política de Asistencia de Medicamentos Seguros.....	134
Prácticas de Empleo y Contratación.....	137
Requisitos de capacitación de los empleados.....	138
Normas de trabajo para menores de edad.....	142
Accra y empresas relacionadas.....	143
Recursos legislativos.....	144
Nómina y hojas de horas.....	146
Instrucciones de la hoja de horas.....	148
Ejemplo de Hoja de Tiempo.....	149
Política de tiempo libre remunerado.....	150
Aviso del IRS 2014-7.....	152
Política de drogas y alcohol.....	157
Política de competencia cultural.....	158
Mala conducta de los empleados.....	160
Política de acoso sexual o de otro tipo.....	161
Código Ético.....	165
Formulario de Renuncia o Terminación.....	167
Folleto del defensor del pueblo.....	169



Champions of Homecare

## **Bienvenido a Accra 245D Respiro, asistencia domiciliaria individualizada (sin Capacitación), Tareas Domésticas, Supervisión Nocturna e Individual ¡Servicios de Apoyo a la Vida Comunitaria!**

¡Estamos muy contentos de que se haya unido a Accra! Es un honor para nosotros brindar los servicios básicos de 245D que necesita.

Los servicios básicos de apoyo 245D brindan el nivel de asistencia, supervisión y cuidado que es necesario para asegurar la salud y el bienestar de la persona y no incluyen servicios que son específicamente dirigidos a la formación, el tratamiento, la habilitación o la rehabilitación de la persona.

Los servicios se financian a través de una exención y están autorizados por el Departamento de servicios Humanos de Minnesota. A través de este programa, acepta entrevistar, contratar, capacitar y programar empleados. Los empleados son responsables de proporcionar los servicios y apoyos identificados en el Soporte en el apéndice del Plan.

La información contenida en este manual le ayudará a establecerse en el programa, proporcionar información y muestras para contratar y garantizar el pago a sus empleados, y proporcionar recursos adicionales para ayudarlo con otras responsabilidades. Los materiales incluidos en este manual son solo para fines informativos; no crean ningún término o condición del empleo entre Accra y el cliente.

Por favor mantenga este manual disponible como referencia, este manual, proporciona recursos e información de contacto que será necesario a medida que contrate y capacite al personal. Proporcionaremos actualizaciones a las políticas y procedimientos a medida que estén disponibles y cada vez que haya un cambio en las reglas y regulaciones.

Por favor, siéntase libre de contactarnos con cualquier pregunta o inquietud.





Champions of Homecare

## Misión, Visión y Valores

La misión de Accra es mejorar vidas proporcionando servicios de atención domiciliar individualizados y apoyo a las personas que viven en el hogar.

La visión de Accra es construir el ecosistema que brinda atención personalizada en el hogar para mejorar satisfacer las necesidades de las personas atendidas por el actual sistema de salud.

Los valores de Accra son:  
Altos estándares, colaboración y pasión.

Demostramos altos estándares al ser:

- Éticos
- Honestos
- Responsables
- Respetuosos
- Empáticos
- Sensibles

Demostramos colaboración al ser:

- Comunicadores efectivos
- Confiables y Flexibles
- Inclusivos
- Relación centrada
- Ingeniosos
- Aceptación de comentarios

Demostramos Pasión al:

- Participar en la comunidad
- Aprendizaje continuo
- Mostrar aprecio
- Superar las expectativas
- Valoración de las diferencias
- Ser innovador



Champions of Homecare

## **Aviso de No Discriminación**

Aviso que informa a las personas sobre la no discriminación y la accesibilidad

Requisitos y declaración de no discriminación:

La discriminación es contra la ley

Accra cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Accra no excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacional, edad, discapacidad o sexo.

Accra ofrece (en todas las ubicaciones):

- Apoyos y servicios gratuitos para personas con discapacidades para comunicarse de manera efectiva con a nosotros.
  - o Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formato electrónico accesible) formatos, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
  - o Intérpretes calificados
  - o Interpretación verbal en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con su oficina local de Accra o con el personal de Accra. Si usted cree que Accra no se le ha proporcionado estos servicios o se le ha discriminado de alguna otra manera en por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Oficial de Privacidad de Accra por:

Correo: 2600 Whitewater Drive  
Suite 100  
Minnetonka, MN 55343

Teléfono: 866-935-3515

Fax: 952-935-7112

Correo electrónico: [EmployeeCare@accracare.org](mailto:EmployeeCare@accracare.org)



Champions of Homecare

Si necesita ayuda para presentar una queja, el funcionario de privacidad de Accra está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Derechos Humanos de EE. UU.

Servicios, Oficina de Derechos Civiles.

Electrónicamente a través de su portal:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Correo:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

Teléfono:

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>



Champions of Homecare

## Participación en el servicio 245D

Los servicios de relevo, apoyos domésticos individualizados (sin capacitación), labores domésticas, supervisión nocturna y apoyos para la vida comunitaria individual están autorizados por el capítulo 245D de los estatutos del estado de Minnesota: Normas de servicios basados en el hogar y la comunidad. Las normas establecen los requisitos mínimos para la participación en el programa. El personal de Accra trabajará con usted para garantizar que cumplamos con los requisitos de la regla y, lo que es más importante, que reciba los apoyos necesarios para satisfacer las necesidades de la persona que recibe los servicios. Algunas de las responsabilidades se describen a continuación.

### Responsabilidades de la parte responsable y/o del cliente

1. Participar en el desarrollo de la adición del Plan de Apoyo y Servicios Comunitarios.
2. A través de estos programas, el cliente o parte responsable tiene la responsabilidad de reclutar, contratar y capacitar a los empleados. Hay recursos incluidos en la sección recursos de este manual para ayudarlo en ese proceso si es necesario.
3. Usted es responsable de desarrollar y mantener el horario de sus empleados.
4. Usted es responsable de brindar capacitación al empleado que satisfaga las necesidades del cliente y garantice la salud y la seguridad del participante. Los empleados deberán completar una cierta cantidad de horas de capacitación anualmente. Tenemos recursos disponibles si requiere capacitación especializada. (Ver Centro de Soporte Directo)
5. Debe completar una revisión de desempeño anual con el empleado. Además, Accra trabajará con usted para determinar el mejor método para garantizar que sus empleados realicen sus tareas laborales de manera efectiva.

### Responsabilidades de Accra

1. El coordinador de servicios desarrollará el Plan de Apoyo adicional con su aporte.
2. Le proporcionaremos la documentación necesaria para que pueda contratar empleados.
3. Emitir cheques de pago a los empleados.
4. Proporcionar un informe que identifique la cantidad de horas de servicio disponibles para usted.
5. Trabajar con usted para asegurarse de que los empleados estén completando sus tareas de trabajo como se describe en el Plan de apoyo anexo y en la descripción del trabajo.



Champions of Homecare

Durante el proceso de admisión, el coordinador de servicios de Accra lo ayudará a completar el papeleo requerido. Esto incluye, pero no se limita a:

- Formulario de admisión 245D
- Portada de información 245D
- Acuerdo de Servicios Básicos 245D
- Consentimiento para divulgar e intercambiar información 245D
- Formulario de fraude 245D
- Formulario de derechos del destinatario del servicio 245D
- Formulario que indica que la información fue recibida 245D
- Plan de soporte adicional 245D
- Para Adultos: Desarrollo del Plan Individual de Prevención y Abuso (IAPP)

Reconocimiento de Políticas:

- Filosofía centrada en la persona
- Ley de Portabilidad y Responsabilidad de la Información de Salud (HIPAA)
- Política de Asistencia de Medicamentos Seguros
- Derechos de Servicio y Protección del Participante
- Política de Adultos Vulnerables
- Maltrato de Menores
- Política de quejas
- Política de fraude, desperdicio y abuso
- Política de Suspensión Temporal del Servicio
- Política de Terminación del Servicio
- Política de respuesta, informe y revisión de incidentes
- Política de Privacidad de Fechas
- Uso de Emergencia de Restricciones Manuales
- Política de enfermedades transmisibles
- Política Universal de Precauciones y Prácticas Sanitarias
- Política de Drogas y Alcohol
- Política de acoso sexual y de otro tipo
- Competencia cultural



Champions of Homecare

El coordinador de servicios revisará la información con usted durante la reunión. Hay otras referencias incluidas en este manual que necesitará cuando contrate y capacite a los empleados.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Accra al 952-935-3515 o al 866-935-3515 y solicite hablar con el Coordinador de servicios 245D que lo ayudó con su admisión.



Champions of Homecare

## Preguntas frecuentes

Si tiene preguntas relacionadas con cualquiera de los siguientes, llame al 952-935-3515 o al 1-866-935-3515 (llamada gratuita).

Equipo Accra Connect:

Nuestro equipo de Accra Connect puede responder a la mayoría de sus preguntas. Cuando llama a la oficina de Minnetonka # (952) 935-3515, este es el equipo que es el primero en contestar el teléfono. Han sido formados por todos los departamentos para poder dar respuesta a nuestras preguntas más frecuentes. Si no pueden responder a su pregunta, se asegurarán de que lo remitan al mejor equipo o persona que pueda ayudarlo con su pregunta o solicitud específica.

- Preguntas sobre la hoja de tiempo: Nómina o payroll@accracare.org
- Terminar o proporcionar una acción disciplinaria para un empleado: Recursos Humanos o employeecare@accracare.org
- Depósito Directo o Tarjeta Aline: Nómina
- Beneficios para empleados y verificación de salarios: Recursos Humanos
- Confirmación de la fecha de inicio del empleado: Recursos Humanos
- Estudios de antecedentes y huella dactilar: Recursos Humanos
- Quejas: Coordinador de Servicios o Recursos Humanos
- Preguntas sobre gastos reducidos: Servicios de facturación



Champions of Homecare

## **Requisitos de planificación y prestación de servicios centrados en la persona.**

### Póliza

Accra se esfuerza por brindar servicios centrados en la persona a todas las personas que apoyamos. Centrado en la persona es una actitud, una creencia y un valor. Es una actitud de respeto. Es una creencia que todas las personas tienen derecho a ser incluidas. Se trata de valorar a las personas por sus dones en lugar de ver su discapacidad o limitaciones, y reconocer que todas las personas tienen dones. No se trata de tratar de arreglar a la gente. No cuesta dinero ni toma más tiempo estar centrado en la persona. Sin embargo, es algo que debes preguntarte. ¿Qué crees acerca de las personas? ¿Crees que todas las personas deberían estar incluidas? ¿Que todas las personas tienen dones? ¿Que todas las personas son dignas de respeto? Estas son preguntas que todos debemos hacernos a menudo.

En Accra, nuestra filosofía centrada en la persona es parte de todo lo que hacemos: nuestra misión, nuestro plan estratégico, capacitación y, lo más importante, está en el trabajo que hacemos todos los días. Todos en Accra deberían poder dar ejemplos diarios de lo que hacen para estar centrados en la persona. La filosofía centrada en la persona es la expectativa de todo el personal sobre cómo tratamos a las personas que apoyamos y también es la expectativa sobre cómo nos tratamos unos a otros.

### Procedimiento

Como proveedor de servicios, Accra debe brindar servicios en respuesta a las necesidades, intereses, preferencias y resultados deseados identificados de cada persona, como se especifica en el Plan de apoyo. Accra se esfuerza por brindar todos los servicios de una manera que respalde las preferencias, las necesidades diarias y las actividades de cada persona y el logro de las metas personales y los resultados del servicio de la persona, de acuerdo con los principios de:

Planificación y prestación de servicios centrados en la persona que:

- Identifica y apoya lo que es importante para la persona, incluidas las preferencias sobre cuándo, cómo y quién brinda el servicio de apoyo directo.
- Usa esa información para identificar los resultados que la persona desea.
- Respeta la historia, la dignidad y los antecedentes culturales de cada persona





Champions of Homecare

Autodeterminación que apoya y proporciona:

- Oportunidades para el desarrollo y ejercicio de habilidades funcionales y apropiadas para la edad, toma de decisiones y elección, defensa personal y comunicación
  - La afirmación y protección de los derechos civiles y jurídicos de cada persona

Brindar el entorno más integrado y la prestación de servicios inclusivos que apoyen, promuevan y permitan:

- Inclusión y participación en la comunidad de la persona según lo desee de una manera que le permita interactuar con personas sin discapacidades en la mayor medida posible y así, ser un soporte en el desarrollo y mantenimiento de un papel como miembro valioso de la comunidad.
- Oportunidades para la autosuficiencia, así como para desarrollar y mantener relaciones sociales y apoyos naturales.
- Un equilibrio entre el riesgo y la oportunidad, lo que significa que se brindan los apoyos o intervenciones menos restrictivos necesarios en los entornos más integrados de la manera más inclusiva posible para ayudar a la persona a participar en actividades de su propia elección que, de otro modo, podrían presentar un riesgo para la salud, la seguridad o los derechos de una persona.

Las siguientes preguntas pueden ser utilizadas por personas que reciben servicios para ayudar a identificar cómo quieren que se les proporcionen los servicios. Se recomienda que el equipo de apoyo o el equipo de apoyo ampliado discutan estas preguntas juntos cuando completen las actividades de valoración, planificación y evaluación del servicio para ayudar a garantizar que se cumplan los objetivos de la planificación centrada en la persona y la prestación de servicios para cada persona atendida.

### **Ejemplos de preguntas de planificación y prestación de servicios centradas en la persona para la planificación inicial:**

- ¿Cuáles son tus metas?
- ¿Cuáles son sus preferencias relacionadas con:
  - a. ¿Hora en que te levantas por la mañana?
  - b. ¿Hora de ir a la cama?



Champions of Homecare

- c. ¿Cuáles son tus comidas favoritas?
- d. ¿Cuáles son los alimentos que no te gustan?
- e. ¿Quién prefiere que le brinden servicios de apoyo directo?
- f. ¿Hay tradiciones que son importantes para ti?
  - ¿Toma usted algún medicamento?
  - ¿Necesita ayuda con sus medicamentos?
  - ¿Cuáles son algunos de tus intereses?
  - ¿Tienes algún pasatiempo?
  - ¿Qué cosas te gusta hacer en la comunidad?
  - ¿En qué lugares de la comunidad te gusta pasar el tiempo?
  - ¿Hay alguna actividad o habilidad que le gustaría aprender?
  - ¿Tiene alguna relación especial?
  - ¿Quiénes son las personas con las que quiere pasar el tiempo?
  - ¿Trabaja en la comunidad? ¿Dónde?
  - ¿Es voluntario en la comunidad? ¿Dónde?

**Ejemplos de preguntas de planificación y prestación de servicios centradas en la persona para la evaluación del programa y/o la revisión del progreso:**

- ¿Siente que el personal apoya sus relaciones?
- ¿Qué le gusta de su casa?
- ¿Hay algo que le moleste de su casa?
- ¿Le agradan las personas con las que vive?
- ¿Cree que la casa en la que vive es segura?
- ¿Siente que alguna regla en su casa es injusta?
- ¿Tiene un lugar privado para ir en casa?
- ¿Tiene metas que cumplir en casa?
- ¿Quiere trabajar?
- ¿Hay algo que le moleste en el trabajo?
- ¿Tiene metas específicas establecidas en el trabajo?
- ¿Quiere ser voluntario en la comunidad?
- ¿Siente que el personal lo trata con dignidad y respeto?
- ¿Siente que se respeta su privacidad?
- ¿Siente que se respetan las decisiones que toma?
- ¿Siente que tiene la oportunidad de ser lo más independiente posible?

Usted o su equipo de apoyo pueden pensar en otras preguntas que sean importantes para usted. Siéntase libre de discutir estas preguntas con su coordinador de servicios de Accra.



Champions of Homecare

**Recursos adicionales:**

Accra ha desarrollado una guía titulada "Usted y sus asistentes personales" que puede ayudarlo con el proceso de ser su propio empleador.



Champions of Homecare

## Pensamiento centrado en la persona – Una introducción

DHS-0803-ENG 7-1

# ¿Qué significa para mí centrado en la persona?

Una introducción.





Champions of Homecare

# IaYo administro mis me reuniones, mis elecciones anc y mi propia vida.

- o I deco Yo decido lo que es importante **para mí.**
- o You co Usted me puede ayudar a saber qué es importante **para mí.**
- o I can Yo puedo elegir quién me ayuda.
- o It's C Yo puedo elegir quién me ayuda.
- o I can o Está bien decir lo que en realidad pienso y cómo me siento



**I CONYO CONTROL.**

Disability Link Disability Linkage Line



Champions of Homecare

# I have dreams. My ideas are important.

- I'm the expert on how I want my life to be.
- I have strengths and abilities.
- Understanding my strengths and abilities helps me make good choices and set goals.



I DREAM.

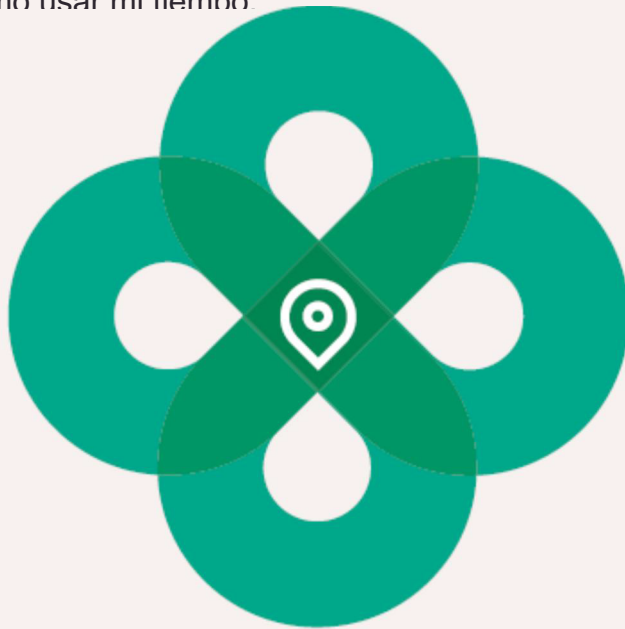
Disability Linkage Line



Champions of Homecare

# I C|Yo elijo cómo quiero vivir, lea aprender, trabajar y jugar.

- o I ask Yo hago preguntas, analizo opciones y les digo a what las personas lo que necesito y quiero.
- o I car Yo puedo **vivir** en un lugar en el que estoy cómodo.
- o I car Yo puedo **aprender** cosas nuevas toda mi vida, junto ever! con todos los demás.
- o I car Yo puedo encontrar un **trabajo** que se adapte a mis intereses y competencias.
- o I car Yo puedo decidir qué significa para mí **jugar** y to sp cómo usar mi tiempo.



I CHYO ELIJO.

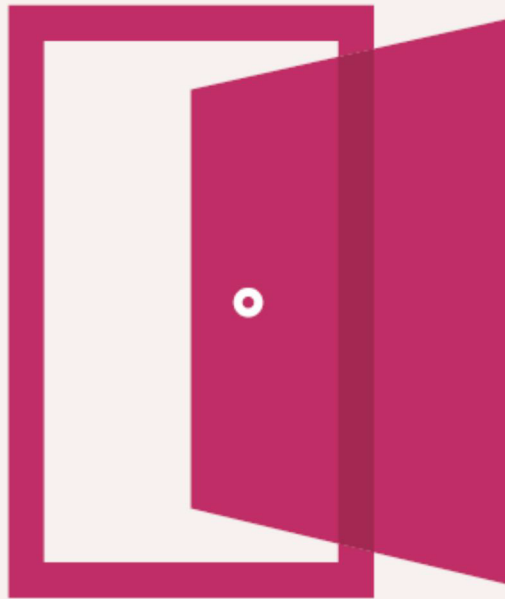
Disability Linkage Line



Champions of Homecare

## **I** **ca** Yo puedo prosperar myen mi comunidad.

- I car Yo puedo ir a lugares y participar en las actividades y en los eventos.
- I ma
- I car Yo puedo hacer que mi comunidad sea un mejor lugar.
- I car Yo puedo hacer amigos y conocer a mis vecinos.
- Yo puedo ser parte de la fuerza laboral y ganarme la vida.



**I PARYO PARTICIPO.**

Disability Linkage Line





Champions of Homecare

## **I** **al** Yo recibo apoyo.

- o I amo Me tratan con dignidad y respeto.
- o Peop Las personas que están en mi vida escuchan lo que quiero y deseo.
- o I am Me animan a explorar mis sueños.
- o I kno Yo soy responsable de tomar acciones para alcanzar un plan objetivo.



**I CREYO SOY EL CREADOR DE MI MEJOR VIDA.**

Disability Link Disability Linkage Line



Champions of Homecare

## **Póliza de gastos excesivos de Accra para PCA, ama de casa y servicios básicos 245D**

### **Póliza**

Es póliza de Accra demostrar su misión ("Proporcionar servicios y apoyos individualizados a personas con discapacidades y adultos mayores que viven en su hogar en su comunidad") de manera rentable y responsable. Esto significa que, además de brindar servicios en el hogar y en la comunidad con un compromiso con una filosofía de enfoque centrada en la persona, Accra también debe rendir cuentas de sus responsabilidades fiduciarias. En otras palabras, Accra debe asegurarse de que los Participantes sean los impulsores de la prestación de sus servicios.

Es política de Accra que todos los participantes y partes responsables que accedan a los servicios de PCA, ama de casa o 245D básico deben asegurarse de no gastar en exceso (usar más de) el número total de unidades/horas autorizadas en el servicio aprobado de un participante. Acuerdo/Autorización de Servicios.

Los gastos excesivos ocurren cuando la parte responsable aprueba y envía las tarjetas de tiempo del personal de apoyo directo por horas que colocan el acuerdo de servicio autorizado activo del participante en un saldo negativo.

**La aprobación y presentación de horas que resulten en un gasto excesivo del cliente/participante puede resultar en la terminación de los servicios de Accra PCA, servicios para el hogar y/o Basic 245D Services.**

### **Prevención de gastos excesivos**

Accra proporciona a los participantes/partes responsables numerosas herramientas para ayudar a garantizar que conozcan y administren la cantidad de horas restantes disponibles en el Acuerdo de servicio aprobado del participante para garantizar que no se produzcan gastos excesivos.

#### **- Acceso a Accra**

Accra Access es un portal en línea que brinda a los participantes y partes responsables una cuenta en tiempo real de las horas disponibles. Los participantes y las partes responsables pueden ver, en cualquier momento,



Champions of Homecare

cuántas horas se han utilizado, a través de las últimas tarjetas de horas enviadas, así como cuántas horas quedan hasta el final del Acuerdo de servicio aprobado actual.

Si tiene preguntas sobre el acceso a Accra Access, envíe un correo electrónico a [TechConnect@accracare.org](mailto:TechConnect@accracare.org) o hable con su profesional calificado de Accra asignado o con el coordinador de servicios 245D.

## **- Cartas de Utilización Mensual**

Para los participantes de Accra que no utilizan el Portal en línea de Accra Access, se envía por correo una carta de utilización a la Parte responsable, mensualmente, informándoles los saldos de horas de servicio restantes, para cada servicio de Accra, desde la última tarjeta de tiempo enviada.

## **- Educación continua de horas restantes**

Accra tiene como prioridad revisar las horas restantes del cliente actual en todas las reuniones de Accra. El profesional calificado de Accra asignado al participante o el coordinador de servicios 245D revisa, con la parte responsable, las tendencias de gastos actuales y los saldos de horas restantes, en cada reunión o visita programada para ayudar a garantizar que las partes responsables estén monitoreando y administrando sus horas restantes de manera efectiva.

## **- Departamento de Alcance de Accra**

Si/cuando un cliente de Accra PCA, Homemaker o Basic 245D Services se acerca al final de las horas disponibles en su Acuerdo de servicio aprobado, los participantes pueden, según la situación, recibir una llamada telefónica del Departamento de extensión de Accra.

El Especialista de Alcance de Accra puede, según la situación, ayudar a la Parte Responsable con lo siguiente:

- Educación y confirmación de saldo(s) actual(es) de horas restantes
- Asistencia con el desarrollo de un plan para garantizar que no se produzcan gastos excesivos.



Champions of Homecare

- Llamadas de seguimiento, según sea necesario, para asegurar que el plan de horas restantes desarrollado se comprenda y se siga.
- Informar a la parte responsable que se ha producido un gasto excesivo y que todo el personal **debe** dejar de trabajar de inmediato hasta que se resuelvan los saldos de horas negativos actuales y se haya iniciado un nuevo Acuerdo de servicio del participante aprobado.

Si bien es responsabilidad de la parte responsable garantizar que no se produzcan gastos excesivos al acceder a los servicios de PCA, Homemaker y/o servicios básicos 245D, Accra se compromete a trabajar juntos, a través de asistencia verbal directa y acceso continuo o regular a las horas restantes para ayudar a prevenir el gasto excesivo de los clientes y la posible terminación de los servicios.



Champions of Homecare

## **Póliza de adultos vulnerables (VA)**

### Póliza

Es póliza de Accra proteger a los adultos atendidos por este programa que son vulnerables al maltrato y exigir la denuncia de sospecha de maltrato de adultos vulnerables.

### **Procedimientos**

Como informante obligatorio, si sabe o sospecha que un adulto vulnerable ha sido maltratado, debe denunciarlo de inmediato.

### Dónde informar

Puede informar al Centro de Informes de Abuso de Adultos de Minnesota llamando al **844-880-1574** las 24 horas del día o en línea en **[mn.gov/dhs/reportadultabuse/](https://mn.gov/dhs/reportadultabuse/)**.

O bien, puede informar internamente al Coordinador de servicios o al Director del programa. Si el Director del Programa está involucrado en el maltrato presunto o sospechado, debe informar al Gerente de Cumplimiento.

### Informe interno

Cuando se recibe un informe interno, el empleado de Accra que recibe el informe debe presentar un Informe de incidente y también presentar un informe con MAARC **inmediatamente**. El Informe de incidentes, junto con el informe de VA, es recibido por el Equipo de revisión de incidentes. Este equipo se asegurará de que se presente un informe de VA ante MAARC y ordenará al coordinador de servicios asignado que verifique la salud, el bienestar y la seguridad del cliente. Además, se completará una revisión interna.

Si ha informado internamente, su identidad estará protegida. El empleado interno que presenta el informe VA con MAARC recibirá una notificación por escrito de MAARC que indica si el caso será investigado o si no cumple con los



Champions of Homecare

criterios de investigación. En cualquier momento, también puede informar directamente al Centro de informes de abuso de adultos de Minnesota si no está satisfecho con el resultado de su informe interno a Accra. Está protegido contra todas las formas de represalia si decide hacer un informe de buena fe directamente a MAARC o internamente a Accra.

### Revisión interna

Cuando Accra tiene motivos para saber que se ha realizado un informe interno o externo de presunto o presunto maltrato, Accra debe completar una revisión interna dentro de los 30 días calendario y tomar medidas correctivas, si es necesario, para proteger la salud y la seguridad de los adultos vulnerables. La revisión interna debe incluir una evaluación de si:

- i. Se siguieron las políticas y procedimientos relacionados.
- ii. Las políticas y procedimientos eran adecuados.
- iii. Existe la necesidad de capacitación adicional del personal.
- iv. El evento informado es similar a eventos pasados con los adultos vulnerables o los servicios involucrados; y
- v. Existe la necesidad de una acción correctiva por parte de Accra para proteger la salud y la seguridad de los adultos vulnerables.

### Persona o puesto primario y secundario para garantizar que se completen las revisiones internas

La revisión interna será completada por el Equipo de Revisión de Incidentes. Si una persona del Equipo de revisión de incidentes está involucrada en el presunto o presunto maltrato, el Gerente de cumplimiento será responsable de completar la revisión interna.

### Documentación de la Revisión Interna

Accra debe documentar la finalización de la revisión interna y poner las revisiones internas a disposición del comisionado del DHS inmediatamente después de la solicitud del comisionado.

### Plan de acción correctiva



Champions of Homecare

Con base en los resultados de la revisión interna, Accra debe desarrollar, documentar e implementar un plan de acción correctivo diseñado para corregir las fallas actuales y prevenir fallas futuras en el desempeño de los empleados o de Accra, si corresponde.

### Entrenamiento del personal

Accra se asegurará de que cada nuevo informante obligatorio reciba una orientación dentro de las 72 horas posteriores a la primera prestación de servicios de contacto directo a un adulto vulnerable y anualmente a partir de entonces. La orientación y la revisión anual informarán a los informantes obligatorios sobre los requisitos y definiciones de informes especificados en los Estatutos de Minnesota, secciones 626.557 y 626.5572, los requisitos de los Estatutos de Minnesota, sección 245A.65, y todas las políticas y procedimientos internos relacionados con la prevención y el informe de maltrato de las personas que reciben los servicios.

Accra debe documentar la provisión de esta capacitación, monitorear la implementación por parte del personal y garantizar que la política sea de fácil acceso para el personal, como se especifica en los Estatutos de Minnesota, sección 245A.04, subdivisión 14.

### Definiciones:

#### **Maltrato**

"Maltrato" significa abuso como se define en la subdivisión 2, negligencia como se define en la subdivisión 17 o explotación financiera como se define en la subdivisión 9.

#### **Abuso**

"Abuso" significa:

a. Un acto contra un adulto vulnerable que constituye una violación, un intento de violar o ayudar e incitar a una violación de:

1. asalto en los grados primero a quinto
2. el uso de drogas para dañar o facilitar el crimen
3. la sollicitación, inducción y promoción de la prostitución
4. conducta sexual criminal en los grados primero a quinto



Champions of Homecare

Una violación incluye cualquier acción que cumpla con los elementos del delito, independientemente de que exista un proceso penal o una condena.

b. Conducta que no es un accidente o una conducta terapéutica según se define en esta sección, que produce o podría esperarse razonablemente que produzca dolor físico o lesión o angustia emocional, incluidos, entre otros, los siguientes:

1. golpear, abofetear, patear, pellizcar, morder o castigar físicamente a un adulto vulnerable;
2. uso de lenguaje oral, escrito o gestual repetido o malicioso hacia un adulto vulnerable o el tratamiento de un adulto vulnerable que una persona razonable consideraría despectivo, despectivo, humillante, acosador o amenazante; o
3. uso de cualquier procedimiento aversivo o de privación, confinamiento irrazonable o reclusión involuntaria, incluyendo la separación forzada del adulto vulnerable de otras personas en contra de la voluntad del adulto vulnerable o del representante legal del adulto vulnerable; a menos que esté autorizado según los requisitos de licencia aplicables o las Reglas de Minnesota, capítulo 9544.

c. Cualquier contacto sexual o penetración entre un miembro del personal del centro o una persona que presta servicios en el centro y un residente, paciente o cliente de ese centro.

d. El acto de forzar, obligar, coaccionar o atraer a un adulto vulnerable en contra de la voluntad del adulto vulnerable para que realice servicios en beneficio de otro.

e. Por propósitos de esta sección, no se abusa de un adulto vulnerable por la única razón de que el adulto vulnerable o una persona con autoridad para tomar decisiones de atención médica para el adulto vulnerable rechace el consentimiento o retire el consentimiento, de conformidad con esa autoridad y dentro de los límites de práctica médica razonable, a cualquier conducta terapéutica, incluyendo cualquier cuidado, servicio o procedimiento para diagnosticar, mantener o tratar la condición física o mental del adulto vulnerable o, donde lo permita la ley, proporcionar nutrición e hidratación por vía parenteral o mediante intubación. Este párrafo no amplía ni disminuye los derechos que de otro modo tendrían por ley:

1. un adulto vulnerable o una persona que actúa en nombre de un adulto vulnerable, incluido un miembro de la familia involucrado, para dar su consentimiento o rechazar el consentimiento para una conducta terapéutica; o
2. un cuidador para ofrecer o proporcionar o negarse a ofrecer o proporcionar conducta terapéutica.





Champions of Homecare

F. A los efectos de esta sección, no se abusa de un adulto vulnerable por la única razón de que el adulto vulnerable, una persona con autoridad para tomar decisiones de atención médica para el adulto vulnerable o un cuidador de buena fe selecciona y depende de medios espirituales o de la oración para tratamiento o cuidado de la enfermedad o cuidado de recuperación del adulto vulnerable en lugar de atención médica, siempre que esto sea consistente con la práctica o creencia previa del adulto vulnerable o con las intenciones expresas del adulto vulnerable.

g. Para los propósitos de esta sección, un adulto vulnerable no es abusado por la única razón de que el adulto vulnerable, que no tiene impedimentos de juicio o capacidad por disfunción mental o emocional o influencia indebida, se involucra en contacto sexual consensuado con:

1. una persona, incluido un miembro del personal del centro, cuando existió una relación personal sexual consentida antes de la relación de cuidado; o
2. un asistente de cuidado personal, independientemente de si la relación personal sexual consentida existió antes de la relación de cuidado.

### **Explotación financiera**

"Explotación financiera" significa:

- a. En incumplimiento de una obligación fiduciaria reconocida en otra parte de la ley, incluidas las normas pertinentes, las obligaciones contractuales, el consentimiento documentado de una persona competente o las obligaciones de una parte responsable:
  1. se involucra en gastos no autorizados de fondos confiados al actor por el adulto vulnerable que resulta o es probable que resulte en detrimento del adulto vulnerable; o
  2. No usa los recursos financieros del adulto vulnerable para proporcionar alimentos, ropa, vivienda, atención médica, conducta terapéutica o supervisión para el adulto vulnerable, y la falla resulta o es probable que resulte en detrimento del adulto vulnerable.
- b. En ausencia de autoridad legal una persona:
  1. Deliberadamente usa, retiene o dispone de fondos o propiedad de un adulto vulnerable;
  2. Obtiene para el actor o para otro la prestación de servicios por parte de un tercero en beneficio o ventaja indebida del actor o de otro en perjuicio del adulto vulnerable;



Champions of Homecare

3. adquiere la posesión o el control de, o un interés en, los fondos o la propiedad de un adulto vulnerable mediante el uso de influencias indebidas, acoso, coacción, engaño o fraude; o
4. Fuerza, obliga, coacciona o atrae a un adulto vulnerable en contra de la voluntad del adulto vulnerable para que realice servicios en beneficio o ventaja de otro.

C. Nada en esta definición requiere que una instalación o cuidador proporcione administración financiera o supervise la administración financiera de un adulto vulnerable, excepto que la ley exija lo contrario.

## **Negligencia**

Negligencia significa descuido por parte de un cuidador o descuido propio.

a. "Negligencia del cuidador" se refiere a la falla u omisión por parte de un cuidador de proporcionar a un adulto vulnerable atención o servicios, incluidos, entre otros, alimentos, ropa, vivienda, atención médica o supervisión, que es:

1. razonable y necesario para obtener o mantener la salud o seguridad física o mental del adulto vulnerable, considerando la capacidad o disfunción física y mental del adulto vulnerable; y
2. que no sea consecuencia de un accidente o de una conducta terapéutica.

b. "Negligencia propia" significa el descuido por parte de un adulto vulnerable de su propia comida, ropa, vivienda, atención médica u otros servicios que no son responsabilidad de un cuidador y que una persona razonable consideraría esenciales para obtener o mantener la vida del adulto vulnerable. salud, seguridad o comodidad.

c. Para fines de esta sección, no se descuida a un adulto vulnerable por la única razón de que:

1. el adulto vulnerable o una persona con autoridad para tomar decisiones de atención médica para el adulto vulnerable, niega el consentimiento o retira el consentimiento, de conformidad con esa autoridad y dentro de los límites de la práctica médica razonable, a cualquier conducta terapéutica, incluida cualquier atención, servicio, o procedimiento para diagnosticar, mantener o tratar la condición física o mental del adulto vulnerable, o, donde lo permita la ley, proporcionar nutrición e hidratación por vía parenteral o mediante intubación; este párrafo no amplía ni disminuye los derechos que de otro modo tendrían en virtud de la ley:



Champions of Homecare

- i. Un adulto vulnerable o una persona que actúa en nombre de un adulto vulnerable, incluido un miembro de la familia involucrado, para dar su consentimiento o rechazar el consentimiento para una conducta terapéutica; o
  - ii. un cuidador para ofrecer o proporcionar o negarse a ofrecer o proporcionar conducta terapéutica; o
2. el adulto vulnerable, una persona con autoridad para tomar decisiones de atención médica para el adulto vulnerable, o un cuidador de buena fe selecciona y depende de los medios espirituales o la oración para el tratamiento o atención de la enfermedad o la atención de recuperación del adulto vulnerable en lugar de atención médica, siempre que sea consistente con la práctica o creencia previa del adulto vulnerable o con las intenciones expresas del adulto vulnerable;
  3. el adulto vulnerable, que no tiene impedimentos de juicio o capacidad por disfunción mental o emocional o influencia indebida, se involucra en contacto sexual consensuado con:
    - i. una persona, incluido un miembro del personal del centro, cuando existió una relación personal sexual consentida antes de la relación de cuidado; o
    - ii. un asistente de cuidado personal, independientemente de si la relación personal sexual consentida existió antes de la relación de cuidado; o
  4. un individuo comete un error en la provisión de una conducta terapéutica a un adulto vulnerable que no resulta en una lesión o daño que razonablemente requiere atención médica o de salud mental; o
  5. un individuo comete un error en la provisión de una conducta terapéutica a un adulto vulnerable que resulta en una lesión o daño, que razonablemente requiere el cuidado de un médico, y:
    - i. se brinde la atención necesaria de manera oportuna según lo dicte la condición del adulto vulnerable;
    - ii. si después de recibir atención, se puede esperar razonablemente que el estado de salud del adulto vulnerable, según lo determine el médico tratante, se restablezca a la condición preexistente del adulto vulnerable;
    - iii. el error no es parte de un patrón de errores del individuo.



Champions of Homecare

## **Póliza de Maltrato de Menores**

póliza

Es póliza de Accra proteger a los niños atendidos por este programa cuya salud o bienestar pueden ver se en peligro por abuso físico, negligencia o abuso sexual.

Procedimientos

A. Quién debe denunciar el abuso y la negligencia infantil

1. Si brinda cuidado a niños atendidos por Accra, tiene la obligación u obligación legal de informar y no puede transferir la responsabilidad de informar a su supervisor ni a ninguna otra persona en Accra.
2. Si sabe o tiene motivos para creer que un niño está siendo o ha sido descuidado o abusado física o sexualmente en los tres años anteriores, debe informar de inmediato a una agencia externa. Inmediatamente significa tan pronto como sea posible.

B. Dónde informar

1. Si sabe o sospecha que un niño está en peligro inmediato, debe llamar al 911.
2. Los informes sobre incidentes de sospecha de abuso o descuido de niños que ocurran dentro de un hogar familiar o en la comunidad deben hacerse a la unidad de protección infantil de la agencia de servicios sociales de su condado.
3. Si no sabe a quién informar o no puede ubicar el número de la unidad de protección infantil de su condado, llame a Accra al 952-935-3515 y pregunte por Servicios al Cliente, quienes lo ayudarán.

C. Qué informar

1. Las definiciones de maltrato están contenidas en la Ley de Informes de Maltrato de Menores (Estatutos de Minnesota, capítulo 260E) y se adjuntan al final de esta política.
2. Un informe a cualquiera de las agencias anteriores debe contener suficiente información para identificar al niño involucrado, cualquier persona responsable del abuso o negligencia (si se conoce), y la naturaleza y el alcance del maltrato y/o posibles violaciones de licencia. Para informes sobre sospechas de abuso o negligencia que ocurran dentro de este programa, el informe debe incluir cualquier acción tomada por este programa en respuesta al incidente.



Champions of Homecare

3. Un informe oral de sospecha de abuso o negligencia hecho a una de las agencias anteriores por un informante obligatorio debe ser seguido por un informe escrito a la misma agencia dentro de las 72 horas, sin incluir los fines de semana y días festivos.

#### D. Falta de notificación

Un informante obligatorio que sabe o tiene razones para creer que un niño es o ha sido descuidado o abusado física o sexualmente y no informa es culpable de un delito menor. Además, un informante obligatorio que no informe maltrato que se determine que es grave o maltrato recurrente puede ser descalificado del empleo en puestos que permitan el contacto directo con personas que reciben servicios de programas autorizados por el Departamento de Servicios Humanos y por el Departamento de Salud de Minnesota y organizaciones de proveedores de atención personal sin licencia.

#### E. Represalias prohibidas

Accra, como empleador de cualquier informante obligatorio, no debe tomar represalias contra el informante obligatorio por informes realizados de buena fe o contra un niño con respecto a quien se realiza el informe. La Ley de Denuncias de Maltrato de Menores contiene disposiciones específicas sobre acciones civiles que pueden iniciar los denunciantes obligatorios que creen que se han producido represalias.

#### F. Revisión interna

1. Cuando Accra tenga motivos para saber que se ha realizado un informe interno o externo de presunto o presunto maltrato, Accra debe completar una revisión interna, dentro de los 30 días calendario, y tomar medidas correctivas, si es necesario, para proteger la salud y la seguridad de niños en cuidado.
2. La revisión interna debe incluir una evaluación de si:
  - a. Se siguieron las políticas y procedimientos relacionados;
  - b. Las políticas y procedimientos fueron adecuados;
  - c. Existe la necesidad de capacitación adicional del personal;
  - d. El evento informado es similar a eventos pasados con los niños o los servicios involucrados; y
  - e. Existe la necesidad de una acción correctiva por parte del titular de la licencia para proteger la salud y la seguridad de los niños bajo cuidado.

G. Persona o puesto principal y secundario para garantizar que se completen las revisiones internas: la revisión interna será completada por el gerente designado. Si



Champions of Homecare

esta persona está involucrada en el presunto o presunto maltrato, el Gerente de Cumplimiento completará la revisión interna.

#### H. Documentación de la revisión interna

Accra debe documentar la finalización de la revisión interna y proporcionar la documentación de la revisión al comisionado del DHS a solicitud del comisionado.

#### I. Plan de acciones correctivas

Con base en los resultados de la revisión interna, Accra debe desarrollar, documentar e implementar un plan de acción correctivo diseñado para corregir las fallas actuales y prevenir fallas futuras en el desempeño de las personas o de Accra, si corresponde.

#### J. Capacitación del personal

Accra brinda capacitación a todo el personal relacionado con las responsabilidades de denuncia obligatorias según se especifica en la Ley de denuncia de maltrato de menores (Estatutos de Minnesota, capítulo 260E). El programa debe garantizar que el personal pueda acceder fácilmente a la política, como se especifica en los Estatutos de Minnesota, sección 245A.04, subdivisión 14.

Autoridad legal: Minn. Stat. Capítulo 260E; 245A.66; 245A.04; subd. 14, 245D.09; subd. 4 (5)



Champions of Homecare

## **Derechos del destinatario del servicio**

Accra tiene licencia bajo los Estatutos de Minnesota, Capítulo 245D. esto debe ayudarlo a ejercer y proteger sus derechos identificados en los Estatutos de Minnesota, sección 245D.04.

Al recibir servicios y apoyos básicos 245D de Accra, tengo derecho a:

1. Participar en la planificación y evaluación de los servicios que se me prestarán.
2. Recibir los servicios y apoyos, identificados en el Plan de apoyo y el anexo del plan de apoyo, de manera que me respeten y consideren mis preferencias, incluidos los artículos personales en mi dormitorio.
3. Rechazar o interrumpir los servicios y recibir información sobre lo que sucederá si rechazo o interrumpo los servicios.
4. Saber, antes de comenzar a recibir servicios de este programa, si el programa tiene las habilidades y la capacidad para satisfacer mis necesidades de servicios y apoyos.
5. Conocer las condiciones y términos que rigen la prestación de los servicios, incluidos los criterios de admisión al programa y las políticas y procedimientos relacionados con la suspensión temporal del servicio y la terminación del servicio.
6. Hacer que el programa ayude a coordinar mi atención si me transfiero a otro proveedor para garantizar la continuidad de la atención.
7. Saber qué servicios proporciona este programa y cuánto cuestan, independientemente de quién pagará por los servicios, y ser notificado si esos cargos cambian.
8. Saber, antes de comenzar a recibir servicios, si el costo de mi atención será pagado por el seguro, financiamiento del gobierno u otras fuentes, y recibir información sobre cualquier cargo que deba pagar.
9. Contar con personal capacitado y calificado para satisfacer mis necesidades y apoyo.
10. Que mi información personal, financiera, de servicio, de salud y médica se mantenga privada y que se me notifique si estos registros se han compartido.
11. Tener acceso a mis registros y la información registrada que el programa tiene sobre mí según lo permita la ley, regulación o regla estatal y federal.
12. Estar libre de abuso, negligencia o explotación financiera por parte del programa o su personal.
13. Estar libre de que el personal trate de controlar mi comportamiento sujetándome físicamente o usando una restricción para evitar que me mueva, dándome medicamentos que no quiero tomar o que no me han recetado, o poniéndome en tiempo fuera o reclusión; excepto si y cuando se necesita la restricción manual en una emergencia para protegerme a mí o a otros de daño físico.



Champions of Homecare

14. Recibir servicios en un lugar limpio y seguro.
15. Ser tratado con cortesía y respeto y que mi propiedad sea tratada con respeto.
16. Se me permitirá seguir razonablemente mis prácticas culturales y étnicas y mi religión.
17. Estar libre de prejuicios y acoso con respecto a mi raza, género, edad, discapacidad, espiritualidad y orientación sexual.
18. Recibir información sobre la política y los procedimientos de quejas del programa y utilizarlos, incluso saber cómo contactar a las personas responsables de ayudarme a solucionar mis problemas con el programa y cómo presentar una apelación de servicios sociales conforme a la ley.
19. Conocer los nombres, direcciones y números de teléfono de las personas que me pueden ayudar, incluido el defensor del pueblo, y recibir información sobre cómo presentar una queja ante estas oficinas.
20. Ejercer mis derechos por mi cuenta o tener un familiar u otra persona que me ayude a ejercer mis derechos, sin represalias por parte del programa.
21. Dar o no dar consentimiento informado por escrito para participar en cualquier investigación o tratamiento experimental.
22. Elegir mis propios amigos y pasar tiempo con ellos, en la comunidad.
23. Tener privacidad personal, incluido el derecho a usar un candado en la puerta de mi habitación.
24. Participar en las actividades que yo elija.
25. Tener acceso a mis posesiones personales en cualquier momento, incluidos los recursos financieros.





Champions of Homecare

## Formulario de Derechos del Destinatario del Servicio

Nombre de persona:

---

Este paquete contiene información sobre sus derechos mientras recibe servicios y apoyo de Accra, información sobre la restricción de sus derechos e información sobre dónde puede acudir si tiene preguntas o necesita información adicional relacionada con sus derechos.

- Recibí la siguiente información dentro de los cinco días hábiles de cuando comencé a recibir servicios y cada año después de eso.
1. Una copia de mis derechos bajo la ley, Estatutos de Minnesota, sección 245D.04.
  2. Una explicación de cuáles son mis derechos y que soy libre de ejercer mis derechos; y que este programa debe ayudarme a ejercer mis derechos y ayudar a proteger mis derechos.

Fecha en que se iniciaron los servicios: \_\_\_\_\_ Fecha en que recibí esta información: \_\_\_\_\_

- Esta información me fue proporcionada de una manera que entiendo. Si necesitaba la información en otro formato o idioma, me la dieron en ese formato o idioma.

¿Se ha impuesto una restricción a uno de mis derechos para proteger mi salud, seguridad y bienestar?

- Sí (en caso afirmativo, consulte el documento de restricción de derechos)  No
- Me han explicado todas las restricciones de derechos actuales y entiendo que el programa debe documentar e implementar cualquier restricción, según lo exige la ley, para garantizar que pueda recuperar mis derechos lo antes posible.
- Entiendo que puedo comunicarme con las siguientes agencias si necesito ayuda para ejercer o proteger mis derechos:

Office of the Ombudsman for Mental Health  
and Developmental Disabilities  
121 7th Place E, Suite 420

Minnesota Disability Law Center  
430 1st Ave N, Suite 300  
Minneapolis, MN 55401



Champions of Homecare

Metro Square Building  
St. Paul, MN 55101  
<http://www.mndlc.org/>  
Phone: (651) 757-1800 or 1(800) 657-3506  
Fax: (651) 797-1950  
Website: [www.ombudmhdd.state.mn.us](http://www.ombudmhdd.state.mn.us)

Email: [mndlc@mylegalaid.org](mailto:mndlc@mylegalaid.org)  
Website:

- Quiero que \_\_\_\_\_ (nombre de mi representante autorizado/representante legal/familiar) me ayude a ejercer mis derechos. El programa tiene la información de contacto de esta persona en mi registro.

Al firmar este documento, acepto que he leído y entiendo las casillas que marqué anteriormente.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Persona/Representante legal

Fecha



Champions of Homecare

## Restricciones de derechos

### ¿Se pueden restringir mis derechos?

Se permite la restricción de sus derechos solo si se determina que es necesario para garantizar su salud, seguridad y bienestar. Cualquier restricción de sus derechos debe documentarse en su Plan de soporte o Anexo del plan de soporte. La restricción debe implementarse de la manera alternativa menos restrictiva necesaria para protegerlo y brindarle apoyo para reducir o eliminar la necesidad de la restricción en el entorno más integrado e inclusivo.

¿Qué debe hacer Accra si se restringen mis derechos?

Antes de que Accra pueda restringir sus derechos de cualquier forma, Accra debe documentar la siguiente información:

1. La justificación (es decir, el motivo) de la restricción basada en una evaluación de lo que lo hace vulnerable a daños o malos tratos si se le permitiera ejercer el derecho sin restricción;
2. Las medidas objetivas establecidas como condiciones para poner fin a la restricción (lo que significa que Accra debe identificar claramente cuándo todos sabrán que la restricción ya no es necesaria y tiene que terminar);
3. Un cronograma para revisar la necesidad de la restricción con base en las condiciones para terminar la restricción que ocurrirá semestralmente a partir de la fecha de aprobación inicial, como mínimo, o con mayor frecuencia si así lo solicita la persona, el representante legal de la persona, si lo hubiere, y administrador de casos (lo que significa que al menos cada seis meses, con más frecuencia si lo desea, el programa debe revisar con usted y su representante autorizado o representante legal y el administrador de casos, por qué la restricción aún es necesaria y cómo debe cambiar la restricción para permitirle la mayor libertad posible para ejercer el derecho que se restringe); y
4. Aprobación de la restricción firmada y fechada por usted o su representante legal, si lo hubiere.

### ¿Accra puede restringir todos mis derechos?

Accra no puede restringir ningún derecho que elijan. Los únicos derechos que Accra puede restringir, después de documentar la necesidad, incluyen:

1. Su derecho a asociarse con otras personas de su elección;
2. Su derecho a tener privacidad personal; y
3. Su derecho a participar en las actividades que elija.



Champions of Homecare

**¿Qué pasa si no doy mi aprobación?**

Una restricción de sus derechos puede implementarse solo después de que haya dado su aprobación.

**¿Qué pasa si quiero cancelar mi aprobación?**

Puede retirar su aprobación de la restricción de su derecho en cualquier momento. Si retira su aprobación, el derecho debe ser restaurado de inmediato y en su totalidad.



Champions of Homecare

## Formulario de restricciones de derechos

Nombre de la persona:

---

Nombre y ubicación del programa: Accra, un proveedor de 245 D

Fecha de implementación inicial de la restricción:

---

La restricción de los derechos de una persona solo se permite si se determina que es necesaria para garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de la persona. Cualquier restricción de esos derechos se debe documentar en el Plan de Apoyo de la persona o en el Apéndice del Plan de Apoyo. La restricción debe implementarse de la manera alternativa menos restrictiva necesaria para proteger a la persona y brindar apoyo para reducir o eliminar la necesidad de la restricción en el entorno más integrado y de la manera más inclusiva.

1. Identifique los derechos relacionados con la protección a restringir (marque el derecho aplicable):

El derecho relacionado con la protección de una persona a:

- asociarse con otras personas de su elección
- privacidad personal
- participar en las actividades elegidas

2. Identificar cómo se justifica la restricción de derechos con base en una evaluación de la vulnerabilidad de la persona relacionada con el ejercicio del derecho sin restricción (es decir, por qué es necesaria la restricción y cómo se determinó):

3. Identificar cómo se restringirá el derecho (de la manera menos restrictiva necesaria para proteger a la persona y brindar apoyo para reducir o eliminar la necesidad de la restricción en el entorno más integrado e inclusivo):

4. Identificar las medidas objetivas establecidas como condiciones para poner fin a la restricción (es decir, cómo y cuándo todos sabrán que se deben restaurar los derechos de la persona):



Champions of Homecare

5. Identificar el cronograma para la revisión de la necesidad de la restricción con base en las condiciones para terminar la restricción (debe ocurrir semestralmente a partir de la fecha de aprobación inicial, como mínimo, o con mayor frecuencia si así lo solicita la persona, el representante legal de la persona, en su caso, y administrador de casos):

Fecha de revision:	La restricción fue disminuida o levantada: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Si la respuesta es no, justifique por qué y si se necesitan cambios en los resultados del servicio o apoyo de la persona para restaurar los derechos de la persona (adjunte documentación fechada).
Fecha de revision:	La restricción fue disminuida o levantada <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Si la respuesta es no, justifique por qué y si se necesitan cambios en los resultados del servicio o apoyo de la persona para restaurar los derechos de la persona (adjunte documentación fechada).
Fecha de revision:	La restricción fue disminuida o levantada <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Si la respuesta es no, justifique por qué y si se necesitan cambios en los resultados del servicio o apoyo de la persona para restaurar los derechos de la persona (adjunte documentación fechada).
Fecha de revision:	La restricción fue disminuida o levantada <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Si la respuesta es no, justifique por qué y si se necesitan cambios en los resultados del servicio o apoyo de la persona para restaurar los derechos de la persona (adjunte documentación fechada).

**Aprobación de restricción de derechos:**

Participé en la discusión de por qué es necesaria esta restricción de mis derechos para garantizar mi salud, seguridad y bienestar. Mi aprobación de esta restricción de mis derechos se limita a la restricción identificada en este documento. Entiendo que puedo retirar mi aprobación en cualquier momento. Si retiro mi aprobación, entiendo que mis derechos deben ser restaurados de inmediato y en su totalidad.



Champions of Homecare

-----

\_\_\_\_\_  
Persona/Representante legal

Fecha

**Retiro de la aprobación de la restricción de derechos:**

Retiro mi aprobación para que mis derechos sean restringidos. Todas las restricciones deben terminar y mis derechos deben ser completamente restaurados de inmediato.

-----

\_\_\_\_\_  
Persona/Representante legal

Fecha



Champions of Homecare

## **Póliza de privacidad de datos**

### **Póliza**

Accra reconoce el derecho de cada persona que recibe servicios en este programa a la confidencialidad y privacidad de los datos. Esta política proporciona pautas y principios generales para salvaguardar los derechos de los destinatarios del servicio a la privacidad de los datos según la sección 245D.04, subdivisión 3, párrafo (a) y el acceso a sus registros según la sección 245D.095, subdivisión 4, de 245D Home and Community-based. Estándares de Servicios.

### **Procedimientos**

#### **A. Datos privados**

1. Los datos privados incluyen toda la información sobre las personas que Accra o de otras fuentes ha recopilado para los fines del programa contenida en un archivo de datos individuales, incluida su presencia y estado en este programa.
2. Los datos son privados si se trata de individuos y están clasificados como privados por la ley estatal o federal. Solo las siguientes personas tienen permitido el acceso a los datos privados:
  - a. La persona física titular de los datos o un representante legal.
  - b. Cualquiera a quien el individuo dé su consentimiento firmado para ver los datos.
  - c. Empleados del sistema de previsión cuyas asignaciones laborales requieran razonablemente el acceso a los datos. Esto incluye al personal de este programa.
  - d. Cualquiera que la ley diga que puede ver los datos.
  - e. Los datos recopilados dentro del sistema de bienestar sobre las personas se consideran datos de bienestar. Los datos de bienestar son datos privados sobre individuos; incluyendo datos médicos y/o de salud. Las agencias en el sistema de asistencia social incluyen, pero no se limitan a: Departamento de Servicios Humanos; agencias locales de servicios sociales, incluido el administrador de casos de una persona; agencias de asistencia social del condado; juntas de servicios humanos; la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo; y personas y entidades bajo contrato con cualquiera de las agencias anteriores; esto incluye este programa y otros cuidadores autorizados que brindan servicios de forma conjunta a la misma persona.
  - f. Una vez que se ha obtenido el consentimiento informado de la persona o del representante legal, no hay prohibición de compartir datos de bienestar con otras personas o entidades dentro del sistema de bienestar con el fin de planificar, desarrollar, coordinar e implementar los servicios necesarios.
3. Los datos creados antes de la muerte de una persona conservan la misma clasificación legal (pública, privada, confidencial) después de la muerte de la persona que tenía antes de la muerte.





Champions of Homecare

## B. Notificación

En el momento del inicio del servicio, la persona y su representante legal, si lo hubiere, serán notificados de la política de privacidad de datos de Accra. El personal documentará que esta información se proporcionó al individuo y/o a su representante legal en el registro individual.

## C. Obtención de consentimiento informado o autorización para la divulgación de información

1. En el momento de obtener el consentimiento informado, el personal deberá comunicar a la persona física o jurídica representante lo siguiente:

- a. por qué se recopilan los datos;
- b. cómo Accra pretende utilizar la información;
- c. si el individuo puede negarse o está legalmente obligado a proporcionar la información;
- d. qué consecuencias conocidas pueden resultar de proporcionar o negarse a divulgar la información; y con quién la agencia de recopilación está autorizada por ley a compartir los datos. Qué puede hacer la persona si cree que la información es incorrecta o está incompleta;
- e. cómo el individuo puede ver y obtener copias de los datos recopilados sobre él; y cualquier otro derecho que el individuo pueda tener con respecto al tipo específico de información recopilada.

2. Un formulario adecuado de autorización o consentimiento informado para la divulgación de información debe incluir estos factores (a menos que los Estándares de privacidad de la información de salud identificable individualmente de la HIPAA 45 C.F.R. sección 164 prescriban lo contrario):

- a. estar escrito en lenguaje sencillo;
  - b. estar fechado;
  - c. designar las agencias o personas particulares que obtendrán la información;
  - d. especificar la información que se divulgará;
    - e. indicar las agencias específicas o la persona que divulgará la información;
  - f. especificar los fines para los cuales se utilizará la información inmediatamente y en el futuro;
  - g. contener una fecha de vencimiento razonable de no más de un año
  - h. especifique las consecuencias para la persona al firmar el formulario de consentimiento, que incluye: "Consecuencias: sé que las leyes de privacidad estatales y federales protegen mis registros. Sé:
- Por qué se me pide que divulgue esta información.



Champions of Homecare

- No tengo que dar mi consentimiento para la divulgación de esta información. Pero no hacerlo puede afectar la capacidad de este programa para brindarme los servicios que necesito.
  - Si no doy mi consentimiento, la información no se divulgará a menos que la ley lo permita.
  - Puedo detener este consentimiento con un aviso por escrito en cualquier momento, pero este aviso por escrito no afectará la información que este programa ya ha publicado.
  - La(s) persona(s) o la(s) agencia(s) que obtienen mi información pueden pasársela a otros.
  - Si este programa transmite mi información a otros, es posible que ya no esté protegida por esta autorización.
  - Este consentimiento terminará un año después de la fecha en que lo firme, a menos que la ley permita un período más largo".
  - Mantener todos los documentos de consentimiento informado en el registro individual del cliente.
- i. Mantener todos los documentos de consentimiento informado en el registro individual del cliente.
- D. Acceso del personal a datos privados
1. Esta política se aplica a todo el personal, los voluntarios y las personas o agencias de Accra bajo contrato con Accra (remunerado o no remunerado).
  2. Los miembros del personal no tienen acceso automáticamente a datos privados sobre las personas atendidas por este programa o sobre otro personal o personal de la agencia. Los miembros del personal deben tener una función de trabajo específica que necesite la información. Los datos privados sobre las personas están disponibles solo para aquellos empleados de Accra cuyas tareas laborales requieren razonablemente el acceso a los datos; o que estén autorizados por la ley para tener acceso a los datos.
  3. Cualquier intercambio escrito o verbal sobre la información privada de una persona por parte del personal con otro personal o cualquier otra persona se realizará de tal manera que se preserve la confidencialidad, proteja la privacidad de los datos y respete la dignidad de la persona cuyos datos privados se comparten. .
  4. Como regla general, las dudas sobre la corrección del intercambio de información deben ser remitidas al supervisor.

E. Acceso individual a datos privados.



Champions of Homecare

Las personas físicas o sus representantes legales tienen derecho a acceder y revisar el registro individual.

1. Un miembro del personal estará presente durante la revisión y anotará en las notas de progreso de la persona la persona que accedió al registro, la fecha y la hora de la revisión, y enumerará las copias realizadas del registro.
2. Un individuo puede cuestionar la exactitud o integridad de la información contenida en el registro. El personal remitirá al individuo a la política de quejas para presentar una queja.
3. Los particulares podrán solicitar copias de folios de su expediente.
4. Ningún individuo, representante legal, miembro del personal o cualquier otra persona puede eliminar o destruir permanentemente ninguna parte del registro de la persona.

F. Acceso del administrador de casos a datos privados.

El administrador de casos de una persona y el otorgante de la licencia de crianza temporal tienen acceso a los registros de las personas atendidas por el programa en virtud de la sección 245D.095, subd. 4.

G. Solicitud de información de otros cuidadores autorizados o proveedores de atención médica primaria.

1. Complete el formulario de autorización de divulgación de información adjunto. Enumere cuidadosamente todas las consultas, informes o evaluaciones necesarias, dando fechas específicas siempre que sea posible. Asimismo, identifique el propósito de la solicitud.
2. Identificar claramente al destinatario de la información. Si la información se va a enviar al consultor de atención médica del programa u otro personal del programa, incluya Atención: (nombre de la persona que recibirá la información) y el nombre y la dirección del programa.
3. Asegurar que se ha obtenido de la persona o del representante legal el consentimiento informado para compartir los datos privados solicitados con la persona o entidad.
4. Mantener el documento en el registro de la persona.

Autoridad legal: MS § 245D.11, subd. 3



Champions of Homecare

## Aviso de prácticas de privacidad de HIPAA



1011 1st St. S. #315, Hopkins, MN 55343

[www.accracare.org](http://www.accracare.org): 800-935-3515

Representante de privacidad: Susan Morgan, RN, BSN

correo electrónico: [susanmorgan@accracare.org](mailto:susanmorgan@accracare.org)

### Su información. Sus derechos. Nuestras responsabilidades.

Este aviso describe cómo se puede usar y revelar su información médica, y cómo usted puede acceder a esta información. **Léalo detenidamente.**

#### Sus derechos

##### Usted tiene derecho a:

- Recibir una copia impresa o electrónica de su expediente médico
- Corregir su expediente médico impreso o electrónico
- Pedir una comunicación confidencial
- Pedimos que limitemos la información que compartimos
- Recibir una lista de aquellos con los que hemos compartido su información
- Recibir una copia de este aviso de privacidad
- Elegir a alguien para que actúe en su nombre
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad

➤ **Consulte la página 2 para obtener más información de estos derechos y cómo ejercerlos**

#### Sus opciones

##### Usted tiene algunas opciones en cuanto a la forma en que usamos y compartimos la información cuando:

- Reportamos su condición a sus familiares y amigos
- Damos ayuda en casos de desastres
- Lo incluimos en un directorio del hospital
- Prestamos atención de salud mental
- Comercializamos nuestros servicios y vendemos su información

➤ **Consulte la página 3 para obtener más información de estas opciones y cómo ejercerlas**

#### Nuestros usos y revelaciones

##### Podemos usar y compartir su información para:

- Darle tratamiento
- Dirigir nuestra organización
- Facturar sus servicios
- Ayudar con problemas de salud y seguridad pública
- Hacer investigaciones
- Cumplir la ley
- Responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos
- Trabajar con un examinador médico o director de funeraria
- Atender las solicitudes de Compensación de los trabajadores, de las fuerzas de orden público y otras solicitudes gubernamentales
- Responder a demandas y acciones legales

➤ **Consulte las páginas 3 y 4 para obtener más información de estos usos y revelaciones**



Champions of Homecare

Sus derechos

**Cuando se trata de su información médica, usted tiene ciertos derechos.**

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

**Recibir una copia electrónica o impresa de su expediente médico**

Puede pedir ver o recibir una copia electrónica o impresa de su expediente médico y otra información médica que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo.

Le daremos una copia o un resumen de su información médica, generalmente en el plazo de los 30 días posteriores a su solicitud. Es posible que cobremos un cargo razonable, basado en el costo.

**Pedirnos que corriamos su expediente médico**

Puede pedirnos que corriamos su información médica que crea que es incorrecta o que no está completa. Pregúntenos cómo hacerlo.

Podemos responder "no" a su solicitud, pero le diremos el motivo por escrito en un período de 60 días.

**Pedir comunicaciones confidenciales**

Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono de su casa o de la oficina) o que le enviemos correo a una dirección diferente.

Responderemos "sí" a todas las solicitudes razonables.

**Pedirnos que limitemos lo que usamos o compartimos**

Puede pedirnos que **no** usemos ni compartamos cierta información médica para el tratamiento, el pago o nuestras operaciones. No estamos obligados a aceptar su solicitud y podemos responder "no" si eso va a afectar su atención médica.

Si paga un servicio o artículo de atención médica en su totalidad como gastos de bolsillo, puede pedirnos que no compartamos esa información con el propósito de pago o de nuestras operaciones con la compañía de seguros médicos. Diremos "sí" a menos que una ley nos exija compartir esa información.

**Recibir una lista de aquellos con los que hemos compartido información**

Puede pedir una lista (informe) de las veces que hemos compartido su información médica durante los seis años anteriores a la fecha en que la pide, con quién la compartimos y por qué.

Incluiremos todas las revelaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica y algunas otras revelaciones (como las que usted nos haya pedido que hagamos). Le daremos un informe gratuito por año, pero le cobraremos un cargo razonable basado en el costo si pide otro informe en un período de 12 meses.

**Recibir una copia de este aviso de privacidad**

Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir el aviso de manera electrónica. Le daremos una copia impresa rápidamente.

**Elegir a alguien para que actúe en su nombre**

Si le ha dado a alguien un poder médico o si alguien es su tutor, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica.

Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar en



Champions of Homecare

su nombre antes de tomar cualquier medida.

**Presentar una queja si cree que se violan sus derechos**

Puede presentar una queja si cree que hemos violado sus derechos, comunicándose con nosotros usando la información de la página 1.  
Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (Office for Civil Rights, U.S. Department of Health and Human Services) enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-877-696-6775 o visitando [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/).  
No tomaremos represalias en su contra por presentar una queja.



**Para cierta información médica, puede decirnos sus elecciones sobre lo que quiere que compartamos.** Si tiene una preferencia clara sobre cómo quiere que compartamos su información en las situaciones que se describen abajo, hable con nosotros. Díganos lo que quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

**En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de decirnos que:**

- Compartamos la información con su familia, amigos cercanos u otras personas que participan en su atención médica
  - Compartamos información en una situación de ayuda en casos de desastres
  - Incluyamos su información en un directorio del hospital
- Si no puede decirnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podemos seguir adelante y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para reducir una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad.*

**En estos casos, nunca compartimos su información a menos que usted nos dé su permiso por escrito:**

- Propósitos de Marketing
- Vender su información
- La mayor parte del intercambio de notas de psicoterapia

**En el caso de la recaudación de fondos:**

Es posible que nos comuniquemos con usted para las iniciativas de recaudación de fondos, pero usted puede decirnos que no volvamos a comunicarnos.



Champions of Homecare

**Nuestros usos y revelaciones**

**¿Cómo usamos o compartimos normalmente su información médica?**

Normalmente, usamos o compartimos su información médica de las siguientes maneras.

**Para darle tratamiento**

Podemos usar su información médica y compartirla con otros profesionales que lo estén tratando.

*Ejemplo: Un médico que lo esté tratando por una lesión le pregunta a otro médico sobre su condición médica en general.*

**Para dirigir nuestra organización**

Podemos usar y compartir su información médica para dirigir nuestro consultorio médico, mejorar su atención médica y comunicarnos con usted cuando sea necesario.

*Ejemplo: Usamos su información médica para administrar su tratamiento y servicios.*

**Facturar sus servicios**

Podemos usar y compartir su información médica para facturar y recibir el pago de planes médicos o de otras entidades.

*Ejemplo: Le damos su información a su plan de seguro médico para que pague por sus servicios.*

**¿De qué otra manera podemos usar o compartir su información médica?** Se nos permite o exige compartir su información de otras maneras, generalmente de maneras que contribuyan al bien público, como la salud pública y la investigación. Tenemos que cumplir muchas condiciones de la ley antes de que podamos compartir su información para esos propósitos. Para obtener más información visite: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

**Para ayudar con problemas de salud y seguridad pública**

- Podemos compartir su información médica en ciertas situaciones, como:
  - Prevenir enfermedades
  - Ayudar a sacar productos del mercado
  - Reportar reacciones adversas a medicamentos
  - Denunciar sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica
  - Prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de alguna persona

**Para hacer investigaciones**

- Podemos usar o compartir su información para investigaciones médicas.

**Para cumplir la ley**

Compartiremos su información si las leyes estatales o federales lo exigen, incluyendo al Departamento de Salud y Servicios Humanos si ellos quieren ver si estamos cumpliendo la ley federal de privacidad.

**Para responder a las solicitudes de donación**

Podemos compartir su información médica con organizaciones de obtención de órganos.



Champions of Homecare

---

## de órganos y tejidos

---

### Para trabajar con un examinador médico o director de funeraria

Podemos compartir información médica con un médico forense, examinador médico o director de funeraria cuando una persona fallece.

### Para atender las solicitudes de Compensación de los trabajadores, de las fuerzas de orden público y otras solicitudes gubernamentales

• Podemos usar o compartir su información médica:

Para reclamos de Compensación de los trabajadores

Para propósitos de cumplimiento de la ley o con un representante de las fuerzas de orden público

Con agencias de vigilancia de la salud para actividades autorizadas por ley

Para funciones gubernamentales especiales, como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial

---

### Para responder a demandas y acciones legales

Podemos compartir su información médica en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

---

## Nuestras responsabilidades

---

La ley nos exige que mantengamos la privacidad y la seguridad de su información médica protegida. Le informaremos de inmediato si se produce una vulneración que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.

Debemos seguir los deberes y prácticas de privacidad que se describen en este aviso y darle una copia.

No usaremos ni compartiremos la información de otra manera que no sea la que se describe aquí, a menos que usted nos diga por escrito que podemos hacerlo. Si nos autoriza hacerlo, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Avísenos por escrito si cambia de opinión.

Para obtener más información, vea:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

### Cambios a los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible, cuando se pida, en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

1 de julio de 2016





Champions of Homecare

---

***Este Aviso de prácticas de privacidad se aplica a las siguientes organizaciones.***

*Este Aviso se aplica a todas las personas que atiende Accra.*

---

*También puede comunicarse con: David Hancox, director administrativo, llamando al 866-935-3515  
[davidhancox@accracare.org](mailto:davidhancox@accracare.org)*



Champions of Homecare

## Política de fraude, desperdicio y abuso

La evidencia de fraude se enviará a la Unidad de Vigilancia y Revisión de Integridad (SIRS) del DHS. El fraude de financiación de Medicaid es un delito grave.

### Definición de fraude, desperdicio y abuso:

Fraude: un acto intencional de engaño, tergiversación u ocultamiento para obtener algo de valor. Ejemplos incluyen:

- Facturación de servicios que nunca se prestaron;
- Facturación de servicios a una tarifa superior a la que realmente se justifica; y
- Tergiversar deliberadamente los servicios, lo que genera un costo innecesario para el programa de Medicare, pagos indebidos a los proveedores o sobrepagos.

**Despilfarro:** sobreutilización de servicios (no causados por acciones criminalmente negligentes) y mal uso de recursos.

**Abuso:** uso excesivo o inapropiado de servicios o acciones que no concuerdan con la práctica comercial o médica aceptable. "Abuso" se refiere a incidentes que, aunque no sean fraudulentos, pueden causar directa o indirectamente una pérdida financiera. Ejemplos incluyen:

- Cobro en exceso por servicio de suministros.
- Proporcionar servicios médicamente innecesarios.
- Facturación de artículos o servicios que Medicare no debería pagar.

**Plan de Cumplimiento de Fraude, Despilfarro y Abuso:** Lo siguiente se aplica para detectar, prevenir y corregir el fraude, el despilfarro y el abuso según lo exigen las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables:

### Estándares de conducta:

- No se tolerará el fraude;
- Proporcionar información falsa en una hoja de tiempo es fraude;
- Facturar por servicios no provistos es fraude;
- Dar o recibir cualquier tipo de soborno es fraude; y
- No reembolsar o devolver los sobrepagos es fraude.

### Plan de Cumplimiento (medidas para detectar, prevenir y corregir el fraude, despilfarro y abuso):

- Auditorías aleatorias de hojas de tiempo por uso excesivo y fraude.



Champions of Homecare

- Verificación de antecedentes de la Junta Directiva, los empleados administrativos y todos los trabajadores para determinar si alguno ha sido condenado por fraude en la atención médica.
- Visitas domiciliarias para monitorear el uso de los servicios.
- Política de puertas abiertas para denunciar posibles usos indebidos de los fondos de Medicare o del Plan.
- Auditorías aleatorias de siniestros de facturación (el código de facturación debe reflejar los servicios prestados).

### **Capacitación (aborda detección, prevención y corrección de fraude, desperdicio y abuso):**

- Política y procedimientos que abordan el fraude y la denuncia de fraude, despilfarro y abuso;
- Contrato de empleado que aborde el fraude y el abuso;
- Contrato de la parte responsable que aborda la detección, prevención y corrección del fraude, el despilfarro y el abuso; y
- Hojas de tiempo que abordan problemas de fraude y abuso.

### **Acciones disciplinarias:**

- Los empleados que cometen fraude pueden ser despedidos;
- Los servicios podrían cancelarse para un cliente que comete fraude; y
- Cometer fraude puede resultar en encarcelamiento, libertad condicional, deportación, multas o exclusión de servicios o trabajo en este campo o un trabajo que requiera un estudio de antecedentes.

### **Denuncia de fraude:**

- Cualquier empleado y/o gerente puede presentar un reclamo de fraude, abuso o desperdicio a Accra;
- Los reclamos serán atendidos por un miembro del equipo administrativo de Accra dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo;
- El Comité de Revisión de Incidentes de Accra revisa los incidentes de fraude al menos una vez al mes; y
- Las inquietudes de cumplimiento, la mala conducta sospechosa o real que involucre los programas de Medicaid se informarán a SIRS.

### **Respuesta a los delitos detectados y acción correctiva:**

- Las ofensas serán reportadas a SIRS;
- El sobrepago se devolverá a la fuente de financiación; y
- Reentrenamiento para prevenir delitos similares;



Champions of Homecare

- Hasta una Acción disciplinaria incluyendo el despido del empleado o del participante.

**Evitar el fraude: el programa 245D está financiado por Federal Medical Assistance. Es un delito proporcionar información falsa para los pagos de Asistencia Médica.**

**El empleado 245D:**

- Solo se puede pagar por el trabajo realizado cuando el empleado 245D está físicamente presente y brinda la atención necesaria al participante;
- No se le puede pedir o decir que divida el pago con el cliente o la Parte Responsable;
- No puede trabajar cuando el cliente está en el hospital, en la escuela, recibiendo atención hospitalaria, en un asilo de ancianos, en un centro de cuidado de relevo o está encarcelado; y
- No puede presentar una hoja de tiempo por horas no trabajadas.

**Conducta en el trabajo (el empleado 245D, cuando está en el trabajo):**

- Brindará atención como se especifica en el Plan de apoyo y el Apéndice del plan de apoyo, y seguirá las instrucciones orales y escritas del Participante, la Parte responsable y el Coordinador designado de 245D;
- Llegará a tiempo y no saldrá temprano del trabajo;
- No robará ni maltratará al Participante;
- No consumirá alcohol ni estará bajo la influencia de ninguna droga ilegal; y
- No usará teléfonos celulares, mensajes de texto ni participará en asuntos personales.

**Esquemas de pago ilegales:**

- Tanto el Empleado como el responsable serán responsables de firmar una hoja de tiempo fraudulenta.
- La siguiente conducta no es aceptable y es fraudulenta:
  - o cuando el responsable firma una hoja de tiempo para un determinado período de nómina cuando el Empleado realmente no trabajó esas horas. (Por ejemplo, el Empleado y la Parte Responsable envían una hoja de tiempo que muestra que el Empleado trabajó el miércoles de la semana anterior. Ese miércoles, el Empleado estaba de vacaciones en otro estado y no pudo haber trabajado ese día).
  - o La hoja de tiempo se firma antes de que las horas realmente se trabajen.



Champions of Homecare

**Robo de Identidad:** Utilizar una identificación que no pertenece a esa persona para obtener pagos y/o servicios.

**Ley de Reclamaciones Falsas:** Prohíbe a cualquier persona presentar o provocar, a sabiendas, una reclamación de pago fraudulenta.

**Estatuto Anti-Sobornos:** tipifica como delito ofrecer, pagar, solicitar o recibir, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor a sabiendas y intencionalmente para inducir o recompensar referencias de artículos o servicios reembolsables por un programa federal de atención médica.

**Denuncia de fraude, despilfarro y abuso: Todos tienen el derecho y la responsabilidad de denunciar fraude, despilfarro o abuso real y posible. Puede informar de forma anónima y están prohibidas las represalias cuando informa una inquietud de buena fe. Informe problemas o inquietudes a:** Línea directa de denuncia de irregularidades de Accra (1-855-612-4453); y/o

**Recursos adicionales:** Los sitios web del gobierno federal son fuentes de información sobre la detección, corrección y prevención de fraude, despilfarro y abuso:

Accra  
12600 Unidad de aguas bravas  
habitación 100  
Minnetonka, MN 55343  
952-935-3515

Señores del DHS  
651-431-2650  
1-800-657-3750

Oficina del Inspector General del DHS: <http://mn.gov/dhs/general-public/office-of-inspector-general/report-fraud/index.jsp>



Champions of Homecare

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): [https://www.cms.gov/medicare-medicaid-coordination/fraud-prevention/fraudabuseforconsumers/report\\_fraud\\_and\\_suspected\\_fraud.html](https://www.cms.gov/medicare-medicaid-coordination/fraud-prevention/fraudabuseforconsumers/report_fraud_and_suspected_fraud.html)

**EL NO SEGUIR LA POLÍTICA DE FRAUDE, DESPERDICIO Y ABUSO PUEDE RESULTAR EN LA TERMINACIÓN INMEDIATA**

Anualmente, los participantes/partes responsables y los empleados deben recibir capacitación sobre fraude, despilfarro y abuso, firmar que recibieron la capacitación y aceptar seguir las políticas.



Champions of Homecare

## **Póliza de protección de empleados (denunciantes)**

El propósito de esta Póliza de denuncia de irregularidades es crear un entorno de trabajo ético y abierto, para garantizar que Accra tenga una estructura de gobierno y rendición de cuentas que respalde su misión, y alentar y permitir que los empleados de Accra planteen inquietudes legítimas sobre la ocurrencia de actividades ilegales o poco éticas. acciones dentro de Accra en lugar de recurrir a terceros para su resolución.

Esta política está destinada a aplicarse a los empleados que informen actividades que consideren ilegales, poco éticas o deshonestas a una o más de las personas especificadas en esta política. Los denunciantes no deben sentirse responsables de investigar formalmente la actividad o de determinar fallas o medidas correctivas. En cambio, como se analiza a continuación, los funcionarios de gestión correspondientes están encargados de estas responsabilidades.

Los ejemplos de actividades ilegales, poco éticas o deshonestas incluyen, entre otros, cosas como:

- Violaciones de las leyes federales, estatales o locales
- Actividades que potencialmente violan las leyes de reforma del cuidado de la salud
- Robo o sustracción o posesión inapropiada de propiedad
- Conducta poco ética, inmoral o criminal dentro o fuera del lugar de trabajo
- Falsificación de registros de cronometraje
- Violación de OSHA u otras normas reglamentarias
- Acoso sexual u otro tipo de acoso ilegal o no deseado
- Divulgación no autorizada de "secretos" comerciales o información confidencial

Si un empleado tiene conocimiento o inquietud sobre una actividad fraudulenta ilegal o deshonestas, el empleado debe comunicarse con su supervisor inmediato o Recursos Humanos. Recursos Humanos será responsable de investigar cualquier inquietud, así como de determinar el curso adecuado de acción correctiva. Si un empleado de Recursos Humanos es objeto de la denuncia del denunciante, otro miembro de la alta dirección se hará responsable.

En la medida de lo posible, se mantendrá la confidencialidad del denunciante. Sin embargo, es posible que sea necesario revelar la identidad para llevar a cabo una investigación exhaustiva, cumplir con la ley y proporcionar a las personas acusadas sus derechos legales de defensa. Accra no tomará represalias ni permitirá represalias contra un denunciante que presente una inquietud legítima en virtud de esta política.



Champions of Homecare

Cualquier denunciante que crea que está siendo objeto de represalias debe comunicarse con Recursos Humanos de inmediato. El derecho de un denunciante a la protección contra represalias no incluye la inmunidad por cualquier irregularidad personal que se alegue e investigue.

Los empleados deben ejercer un buen juicio para evitar acusaciones sin fundamento. Los empleados que de manera intencional o imprudente presenten un informe falso o infundado de irregularidades estarán sujetos a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido. Los empleados que tengan preguntas sobre esta política deben comunicarse con su supervisor o con Recursos Humanos. Accra también tiene un número de Whistle Blower.

**Número de la línea directa para denunciantes: 1-855-612-4453**

## **Póliza sobre la Ley de Reducción del Déficit de 2005 de enero de 2017**

### **I. Propósito y declaración de política**

Accra tiene una larga práctica de trato justo y veraz con sus clientes, familias, profesionales de la salud, pagadores y otros socios comerciales. Accra también se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables y garantizar que la facturación de los programas patrocinados por el estado y el gobierno federal sea precisa y se ajuste a la ley aplicable. Estas Políticas y Procedimientos se adoptan para cumplir con las disposiciones de Educación del Empleado sobre la Recuperación de Reclamos Falsos de la Ley de Reducción del Déficit de 2005 (en adelante, la "Ley de Reducción del Déficit"). La Sección 6032 de la Ley de Reducción del Déficit requiere que cualquier entidad que reciba o realice pagos anuales de Medicaid que superen los \$5 millones establezca y difunda a todos sus empleados (incluida la gerencia) y contratistas políticas escritas que establezcan las políticas y procedimientos de la entidad para prevenir y detectar el fraude, desperdicio y abuso en los programas federales de atención médica y que describen las leyes federales y estatales de reclamos falsos y las disposiciones relacionadas. Esta política resume las políticas y los procedimientos existentes de Accra para detectar y prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso, incluido cómo informar internamente las inquietudes, y





Champions of Homecare

proporciona una descripción general de las leyes federales y estatales aplicables según lo exige la Ley de Reducción del Déficit.

## II. **Alcance**

Esta Política se aplica a todo el personal y empleados, funcionarios, directores, agentes y contratistas.

## III. **Ley Federal de Reclamaciones Falsas**

La Ley de Reclamaciones Falsas, 31 U.S.C. Las secs. 3729-3733 (en lo sucesivo denominada "Ley de Reclamaciones Falsas") dispone, en lo pertinente:

(a) Cualquier persona que (1) a sabiendas presente, o haga que se presente, a un funcionario o empleado del Gobierno de los Estados Unidos o miembro de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos una reclamación falsa o fraudulenta de pago o aprobación; (2) a sabiendas hace, usa o hace que se haga o use un registro o declaración falsos para que el Gobierno pague o apruebe un reclamo falso o fraudulento; (3) conspira para defraudar al Gobierno al conseguir que el Gobierno pague o apruebe una reclamación falsa o fraudulenta; . . . o (7) a sabiendas hace, usa o hace que se haga o use un registro o declaración falsos para ocultar, evitar o disminuir una obligación de pagar o transmitir dinero o propiedad al Gobierno, es responsable ante el Gobierno de los Estados Unidos por una sanción civil de no menos de \$5,000 y no más de \$10,000, más 3 veces el monto de los daños que el Gobierno sostenga por el acto de esa persona...

(b) Para los propósitos de esta sección, los términos "conociendo" y "con conocimiento" significan que una persona, con respecto a la información (1) tiene conocimiento real de la información; (2) actúa con deliberada ignorancia de la verdad o falsedad de la información; o (3) actúa con desprecio imprudente de la verdad o falsedad de la información, y no se requiere prueba de intención específica de defraudar.

31 USC § 3729. Si bien la Ley de Reclamos Falsos impone responsabilidad solo cuando el reclamante actúa "a sabiendas", no requiere que la persona que presenta el reclamo tenga conocimiento real de que el reclamo es falso. Una persona que actúe con desprecio imprudente o con ignorancia deliberada de la verdad o falsedad de la información puede ser considerada responsable en virtud de la Ley de Reclamaciones Falsas. 31 USC § 3729 (b).



Champions of Homecare

La Ley de Reclamos Falsos impone responsabilidad a cualquier persona que presente un reclamo al gobierno federal que sabe (o debería saber) que es falso. Un ejemplo puede ser un médico que presenta una factura a Medicare por servicios médicos que sabe que no ha proporcionado. La Ley de Reclamaciones Falsas también impone responsabilidad a una persona que, a sabiendas, pueda presentar un registro falso para obtener el pago del gobierno. Un ejemplo de esto puede incluir un contratista del gobierno que presente registros que sabe (o debería saber) que son falsos y que indican el cumplimiento de ciertos requisitos contractuales o reglamentarios. La tercera área de responsabilidad incluye aquellas instancias en las que alguien puede obtener dinero del gobierno federal al que no tiene derecho y luego usa declaraciones o registros falsos para retener el dinero. Un ejemplo de este llamado "reclamo falso inverso" puede incluir un hospital que obtiene pagos provisionales de Medicare durante todo el año y luego, a sabiendas, presenta un informe de costos falso al final del año para evitar hacer un reembolso a Medicare. programa.

Además de sus disposiciones sustantivas, la Ley de Reclamaciones Falsas establece que las partes privadas pueden iniciar una acción en nombre de los Estados Unidos. 31 USC § 3730 (b). Estas partes privadas, conocidas como "relatores qui tam", pueden compartir un porcentaje de los ingresos de un acuerdo de la Ley de Reclamaciones Falsas. La Sección 3730(d)(1) de la Ley de Reclamaciones Falsas establece, con algunas excepciones, que un relator qui tam, cuando el Gobierno ha intervenido en la demanda, recibirá al menos el 15 por ciento pero no más del 25 por ciento de los ingresos de la demanda. la acción de la Ley de Reclamaciones Falsas dependiendo de la medida en que el relator contribuyó sustancialmente al enjuiciamiento de la acción. Cuando el Gobierno no interviene, la sección 3730(d)(2) establece que el relator recibirá una cantidad que el tribunal decida que es razonable y que no será inferior al 25 por ciento ni superior al 30 por ciento.

La Ley de Reclamos Falsos brinda protección a los relatores de qui tam que son despedidos, degradados, suspendidos, amenazados, acosados o de cualquier otra manera discriminados en los términos y condiciones de su empleo como resultado de su promoción de una acción bajo los Reclamos Falsos Acto. 31 USC § 3730 (h). Los recursos incluyen la reincorporación con una antigüedad comparable a la que habría tenido el relator qui tam si no hubiera sido por la discriminación, dos veces el monto de cualquier pago atrasado, intereses sobre cualquier pago atrasado y compensación por cualquier daño especial sufrido como resultado de la discriminación, incluido el litigio. costas y honorarios razonables de abogados.

#### **IV. Recursos Administrativos Federales por Denuncias y Declaraciones Falsas**



Champions of Homecare

La Ley de Remedios Civiles contra el Fraude de Programas de 1986, 31 U.S.C. Las secs. 3801-3812 (en lo sucesivo denominadas "PFCRA"), establecen remedios administrativos por declaraciones y reclamos falsos. Las sanciones bajo PFCRA son impuestas por agencias administrativas y se suman a otros remedios que pueden ser prescritos por ley, incluyendo la Ley de Reclamaciones Falsas. PFCRA impone responsabilidad a las personas, incluidas las entidades, en las siguientes circunstancias:

(1) Cualquier persona que haga, presente o presente, o haga que se haga, presente o presente, una afirmación de que la persona sabe o tiene motivos para saber:

- (A) sea falsa, ficticia o fraudulenta;
- (B) incluye o está respaldado por cualquier declaración escrita que afirma un hecho material que es falso, ficticio o fraudulento;
- (C) incluye o está respaldado por cualquier declaración escrita que—
  - (i) omita un hecho material;
  - (ii) sea falsa, ficticia o fraudulenta como consecuencia de dicha omisión; y
  - (iii) es una declaración en la que la persona que realiza, presenta o envía dicha declaración tiene el deber de incluir dicho hecho material; o
- (D) es para el pago de la provisión de bienes o servicios que la persona no ha proporcionado según lo reclamado, estará sujeta, además de cualquier otro recurso que pueda prescribir la ley, a una sanción civil de no más de \$5,000 por cada tal reclamo. [Salvo que se disponga lo contrario en PFCRA], dicha persona también estará sujeta a una evaluación, en lugar de los daños sufridos por los Estados Unidos debido a dicho reclamo, de no más del doble del monto de dicho reclamo, o la parte de dicho reclamo, que se determina en virtud de este capítulo como una violación de la oración anterior.

(2) Cualquier persona que haga, presente o envíe, o haga que se haga, presente o envíe, una declaración escrita que:

- (A) la persona sabe o tiene razones para saber—
  - (i) afirma un hecho material que es falso, ficticio o fraudulento; o
  - (ii) (I) omita un hecho material; y
    - (II) sea falso, ficticio o fraudulento como consecuencia de tal omisión;
- (B) en el caso de una declaración descrita en la cláusula (ii) del subpárrafo (A), es una declaración en la que la persona que hace, presenta o envía dicha declaración tiene el deber de incluir dicho hecho material; y
- (C) contenga o vaya acompañada de una certificación o afirmación expresa de la veracidad y exactitud del contenido de la declaración, estará sujeta, además de



Champions of Homecare

cualquier otro remedio que pueda prescribir la ley, a una sanción civil de no más de \$5,000 por cada estado de cuenta.

"Sabe o tiene motivos para saber" según PFCRA no requiere prueba de intención específica de defraudar y significa que una persona, incluida una entidad, con respecto a una declaración o reclamo:

(1) tiene conocimiento real de que la afirmación o declaración es falsa, ficticia o fraudulenta;

(2) actúa con ignorancia deliberada de la verdad o falsedad de la afirmación o declaración; o

(3) actúa con desprecio imprudente de la verdad o falsedad de la afirmación o declaración.

## **V. Leyes estatales que imponen sanciones civiles o penales por afirmaciones y declaraciones falsas**

### **A. Ley de reclamos falsos de Minnesota**

La Ley de Reclamos Falsos de Minnesota, Minn. Stat. §§ 15C.01-.16 (en lo sucesivo, "MFCA") es similar a la Ley federal de reclamos falsos y ayuda al gobierno federal y estatal a combatir el fraude y recuperar pérdidas debido al fraude en programas, contratos y compras gubernamentales. La MFCA impone responsabilidad a las personas, incluidas las entidades, por los siguientes actos:

(1) a sabiendas presenta, o hace que se presente, a un funcionario o empleado del estado o de una subdivisión política un reclamo falso o fraudulento de pago o aprobación;

(2) a sabiendas hace o usa, o hace que se haga o use, un registro o declaración falsos para que el estado o una subdivisión política pague o apruebe un reclamo falso o fraudulento;

(3) conspira a sabiendas para presentar un reclamo falso o fraudulento al estado o a una subdivisión política para el pago o la aprobación o hace, usa o hace que se haga



Champions of Homecare

o use un registro o declaración falsos para obtener el pago o la aprobación de un pago o una declaración falsa o reclamo fraudulento;

(4) tiene posesión, custodia o control de propiedad pública o dinero usado, o a ser usado, por el estado o una subdivisión política y, a sabiendas, entrega o hace que se entregue al estado o una subdivisión política menos dinero o propiedad que el monto por el cual la persona recibe un recibo;

(5) está autorizado a preparar o entregar un recibo por dinero o bienes usados, o por ser usados, por el estado o una subdivisión política y, a sabiendas, prepara o entrega un recibo que representa falsamente el dinero o los bienes;

(6) a sabiendas compra, o recibe como prenda de una obligación o deuda, propiedad pública de un funcionario o empleado del estado o de una subdivisión política que legalmente no puede vender o dar en prenda la propiedad.

(7) a sabiendas hace o usa, o hace que se haga o use, un registro o declaración falsos para ocultar, evitar o disminuir una obligación de pagar o transmitir dinero o propiedad al estado o una subdivisión política.

Una persona o entidad no es responsable bajo la MFCA por actuar de manera negligente, involuntaria o errónea. Más bien, una persona debe actuar "a sabiendas", lo que se define como 1) tener "conocimiento real de la información"; actuar "en ignorancia deliberada de la verdad o falsedad de la información"; o 3) actuando "con desprecio imprudente de la verdad o falsedad de la información". No se requiere prueba de intención específica.

Una violación de la MFCA puede resultar en multas civiles de entre \$5,500 y \$11,000 por reclamo falso o fraudulento, más tres veces la cantidad de daños que el estado sostiene como resultado del acto, más los costos y honorarios de abogados en los que incurre el estado para entablar acciones legales. acción. Una persona o entidad puede no ser responsable si la fuente original de la información le informa que se han realizado uno o más reclamos falsos o fraudulentos contra el estado y la persona o entidad reembolsa el monto de los daños reales al estado dentro de los 45 días. después de haber sido tan informado.

De manera similar a la Ley Federal de Reclamaciones Falsas, la MFCA establece que las partes privadas pueden sostener una acción en nombre del estado. Dependiendo de si el estado interviene en la acción privada, una parte privada ganadora puede



Champions of Homecare

tener derecho a entre el 15 y el 30 por ciento de cualquier recuperación más una compensación por los costos y honorarios razonables de abogados y consultores. Sin embargo, si el demandado gana en una acción privada y el tribunal determina que el reclamo fue claramente frívolo, vejatorio o presentado en gran parte por acoso, entonces el tribunal puede otorgar al demandado los costos y los honorarios razonables de los abogados contra la parte privada por iniciar la acción. . MFCA también brinda protección a los empleados que divulgan información al estado, una subdivisión política o una agencia de aplicación de la ley. Los empleadores tienen prohibido despedir, degradar, suspender, amenazar, acosar, negar el ascenso o discriminar de otro modo a los empleados en los términos o condiciones de empleo debido a actos legales realizados por el empleado en su nombre o en el de otra persona al divulgar información al estado. en apoyo de la acción en virtud de la MFCA, incluidas las investigaciones y la prestación de testimonios. Los recursos incluyen la restitución, el doble del monto de la compensación perdida, intereses y daños especiales.

## **B. Protección estatal de denunciantes**

Además de las protecciones descritas anteriormente, Minn. Stat. § 181.932 brinda protección adicional a los empleados contra acciones laborales adversas en ciertas circunstancias. Los empleadores tienen prohibido despedir, disciplinar, amenazar o discriminar o penalizar de otro modo a un empleado con respecto a la compensación, los términos, las condiciones, las ubicaciones o los privilegios de empleo porque el empleado:

- (1) De buena fe, denuncia violaciones o sospechas de violaciones de leyes o normas federales o estatales;
- (2) Participa en investigaciones, audiencias o consultas;
- (3) se niega a realizar una acción que razonablemente se cree que viola las leyes o normas estatales o federales;
- (4) Informes, de buena fe, de situaciones de servicios de atención médica por debajo del estándar; o
- (5) Es un empleado público y comunica resultados de estudios científicos o técnicos que el empleado, de buena fe, cree que son veraces y exactos.



Champions of Homecare

La divulgación de la entidad de la persona que informa se rige por la Ley de Prácticas de Datos de Minnesota, Minn. Stat. cap. 13. La sección 181.932 no protege a un empleado de declaraciones que sean falsas o hechas con desprecio imprudente de la verdad.

### **C. Fraude de asistencia médica**

Min. Stat. § 609.466 dispone:

Cualquier persona que, con la intención de defraudar, presente una reclamación de reembolso, un informe de costos o una solicitud de tarifa, relacionada con el pago de fondos de asistencia médica de conformidad con el capítulo 256B, a la agencia estatal, que sea falsa en todo o en parte. Es culpable de tentativa de robo de fondos públicos y puede ser condenado en consecuencia.

### **D. Protecciones para adultos vulnerables**

La ley de Minnesota brinda protección a los adultos vulnerables contra la explotación financiera y el maltrato. Min. Stat. § 609.2335 impone sanciones penales de reclusión y/o multa a las personas que cometan el delito de explotación financiera. En resumen, los actos que constituyen explotación financiera incluyen:

- (1) En incumplimiento de un deber fiduciario reconocido por la ley, una persona:
  - (i) no utiliza la propiedad o los recursos financieros de un adulto vulnerable para proporcionar alimentos, ropa, vivienda, atención médica, conducta terapéutica o supervisión;
  - (ii) usa, administra o toma, ya sea de forma temporal o permanente, la propiedad o los recursos financieros del adulto vulnerable, ya sea que estén a nombre del adulto vulnerable o de un tercero, en beneficio de alguien que no sea el adulto vulnerable;
  - o
  - (iii) prive al adulto vulnerable, ya sea de manera temporal o permanente, de sus bienes o recursos financieros, ya sea que estén a nombre del adulto vulnerable o de un tercero, en beneficio de alguien que no sea el adulto vulnerable; o
- (2) Sin autoridad legal, una persona:
  - (i) adquiere la posesión o el control del interés del adulto vulnerable en bienes o recursos financieros, ya sea a nombre del adulto vulnerable o de un tercero, mediante coacción, influencia indebida o acoso;



Champions of Homecare

- (ii) obligue o induzca a un adulto vulnerable contra su voluntad a realizar servicios en beneficio o ventaja de otro; o
- (iii) forma una relación con obligación fiduciaria con un adulto vulnerable a través de influencia indebida, acoso, coacción, fuerza, compulsión, coerción u otra tentación.

Min. Stat. § 626.557 requiere denunciar el maltrato de adultos vulnerables. Los profesionales y sus delegados que se dedican al cuidado de adultos vulnerables y los empleados que brindan asistencia para el cuidado personal y servicios de atención médica domiciliaria son informantes obligatorios. Los informantes obligatorios que tengan motivos para creer que un adulto vulnerable está siendo o ha sido maltratado, o que tengan conocimiento de que un adulto vulnerable ha sufrido una lesión que no se explica razonablemente, deben informar de inmediato la información al condado o a su designado. Las personas que informan de buena fe están exentas de responsabilidad civil o penal. Los informantes obligatorios que de manera negligente o intencional no informan son responsables de los daños causados por tal incumplimiento.

### **E. Daños triples**

Min. Stat. § 256B.121 establece:

Cualquier proveedor de atención médica que deliberadamente presente un informe de costos, una solicitud de tarifa o una reclamación de reembolso por atención médica que el proveedor sepa que es una declaración falsa y que resulte en el pago de fondos públicos para los cuales el proveedor no es elegible deberá, además de otras disposiciones de la ley de Minnesota, estar sujeto a una acción por daños civiles por parte del estado de Minnesota o cualquiera de sus subdivisiones o agencias. Los daños y perjuicios otorgados incluirán el triple de los pagos que resulten de la representación falsa, junto con las costas y desembolsos, incluidos los honorarios razonables de abogados o su equivalente.

### **VI. Política de denunciantes de Accra**

Accra ha adoptado una política sobre los derechos de denuncia de irregularidades de los empleados. Ver política.

### **VII. Política de fraude, desperdicio y abuso de Accra y procedimiento interno de informes**





Champions of Homecare

Accra ha adoptado las políticas y procedimientos para detectar y prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso. Ver política. Todos los empleados y las partes responsables deben leer y reconocer con su firma la Política de fraude, despilfarro y abuso de Accra anualmente.



Champions of Homecare

## **Póliza de quejas**

### **Objetivo:**

Es póliza de Accra garantizar que las personas a las que se atiende y nuestros empleados tengan derecho a servicios respetuosos y receptivos. Accra se compromete a proporcionar un proceso de queja simple para los participantes y sus representantes legales o autorizados para presentar las quejas y resolverlas de manera oportuna.

### **Póliza:**

Se alentará y ayudará a cada cliente o parte responsable a compartir ideas y expresar inquietudes continuamente a través de conversaciones informales con los coordinadores de servicios y en reuniones de equipo. Se abordará cada inquietud o queja y se intentará llegar a una resolución justa de manera razonable. Si un cliente o una parte responsable siente que un problema o queja no se ha resuelto o no se puede resolver a través de una conversación informal, debe presentar una queja formal. Los clientes y las partes responsables recibirán capacitación y apoyo con respecto al procedimiento de quejas. Esta política se proporcionará a los participantes atendidos por Accra.

Los miembros del personal de Accra brindarán orientación sobre la política de quejas durante la reunión de admisión. A lo largo del proceso de queja, puede ser necesaria la interpretación en idiomas distintos al inglés y/o con modos de comunicación alternativos y se proporcionará a pedido. Si lo desea, se puede buscar la asistencia de una agencia externa (por ejemplo, MN Disability Law Center, MN Office of Ombudsman) para ayudar con la queja. Los clientes o las partes responsables pueden presentar una queja sin amenazas ni sentimientos de represalia, despido o pérdida de la prestación futura de servicios y apoyo apropiados.

### **Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo**

121 7th Place E, Suite 420

Edificio Metro Square

St. Paul, MN 55101 SitioTeléfono: (651) 7567-1800 o 1(800) 657-3506 Fax: (651) 797-195

[www.ombudmhdd.state.mn.us](http://www.ombudmhdd.state.mn.us)

**Minnesota Disability Law Center**



Champions of Homecare

430 1st Ave N, Suite 300  
Minneapolis, MN 55401  
web: <http://www.mndlc.org/>

**Procedimiento:**

A. Se proporciona una copia de la política y el procedimiento de quejas al cliente o la parte responsable y al administrador de casos del condado en la reunión de admisión. El Coordinador de Servicios revisa la política durante la reunión.

B. Presentación de una queja:

- a. Si un Cliente o Parte Responsable siente que hay un problema que no se puede resolver, el Cliente o Parte Responsable debe presentar la queja por escrito al Coordinador de Servicios.
- b. El Coordinador de Servicios presentará la queja al Equipo de Revisión Interna y notificará al director del Programa y a otros miembros del personal de Accra según sea necesario.
- c. El Equipo de revisión interna revisará la queja y se comunicará con el personal necesario.
- d. Se completará una respuesta al Cliente o Parte Responsable dentro de los 3 días.
- e. Si el Cliente o la Parte Responsable no está satisfecho con la resolución de la queja, se contactará al CEO para obtener más apoyo en la búsqueda de una resolución de la queja formal.
- f. Si el Cliente o Responsable o representante legal no cree que la queja haya sido resuelta, puede llevar la queja al más alto nivel de autoridad en este programa.
  - i. En Accra, esa persona es John Dahm, director ejecutivo. Puede ser contactado en:
  - ii. 12600 Whitewater Drive, Suite 100, Minnetonka, MN 55343
  - iii. 952-935-3515 o 866-935-3515 (llamada gratuita)
- g. Los coordinadores de servicios brindarán asistencia al cliente o a la parte responsable con el proceso de queja si es necesario, lo que incluye:
  - i. Proporcionar el nombre, la dirección y el número de teléfono de las agencias externas que pueden ayudar a la persona (Arc MN, Disability Law Center, MN Ombudsman, etc.)
  - ii. Continuar trabajando con el cliente para resolver el problema
- h. Si el Cliente o la Parte Responsable cree que se han violado sus derechos, conserva la opción de comunicarse con los Servicios de Protección de Adultos o niños del condado o con el Departamento de Servicios Humanos.
- i. Accra tomará medidas para abordar de inmediato cualquier problema que pueda afectar la salud y la seguridad del participante.



Champions of Homecare

C. Quejas informales:

- a. Cuando se recibe una queja que no se presenta como una queja formal, el Coordinador de servicios presentará un informe al Equipo de revisión interna.
- b. El Coordinador de Servicios responderá al Cliente o Responsable para notificarle la acción tomada en respuesta al problema.
- c. Todas las quejas se abordarán dentro de los 30 días y se registrará una nota en CRM sobre el motivo por el cual el problema no se ha abordado o resuelto.
- d. Si la queja no ha sido abordada y resuelta dentro de los 30 días, se incluirá un plan para resolver el problema en CRM.

D. Revisión:

- a. Accra documentará y rastreará todas las quejas formales e informales recibidas y las resoluciones de esas quejas a través de CRM.
- b. El equipo de revisión interna realizará una evaluación de todas las quejas formales que incluirá si:
  - i. Se siguieron las políticas y procedimientos relacionados;
  - ii. Las políticas y procedimientos relacionados fueron adecuados;
  - iii. Existe la necesidad de capacitación adicional del personal;
  - iv. La denuncia es similar a denuncias anteriores; y
  - v. Es necesario tomar medidas correctivas para proteger la salud y la seguridad del participante.
- c. Con base en la revisión, Accra desarrollará, documentará e implementará un plan de acción correctivo diseñado para corregir las fallas actuales y prevenir futuras ocurrencias.
- d. Accra proporcionará un resumen escrito de la queja y la resolución propuesta de Accra para la queja al cliente y al administrador de casos del condado que:
  - Identifica la naturaleza de la queja y la fecha en que se recibió;
  - Incluye los resultados de la revisión; y
  - Identifica la resolución de la queja, incluido el plan de acción correctiva.
- mi.
- e. El resumen y la notificación de resolución se mantendrán en el expediente del participante.



Champions of Homecare

## **Póliza de suspensión temporal del servicio**

### **Póliza**

Es póliza de Accra garantizar que nuestros procedimientos para la suspensión temporal del servicio promuevan la continuidad de la atención y la coordinación del servicio para las personas que reciben los servicios.

### **Procedimientos**

A. Accra limitará la suspensión temporal del servicio a las siguientes situaciones:

1. La conducta de la persona presenta un riesgo inminente de daño físico para sí mismo o para otros y ya sea:
  - a. se han implementado estrategias de apoyo positivo para resolver los problemas que llevaron a la suspensión temporal del servicio, pero no han sido efectivas y las estrategias de apoyo positivo adicionales no lograrían ni mantendrían la seguridad.
  - b. medidas menos restrictivas no resolverían los problemas que llevaron a la suspensión.
2. La persona tiene problemas médicos emergentes que superan la capacidad del titular de la licencia para satisfacer las necesidades de la persona; O
3. A Accra no se le ha pagado por los servicios.

B. Antes de dar aviso de suspensión temporal del servicio, Accra debe documentar las acciones tomadas para minimizar o eliminar la necesidad de la suspensión del servicio.

1. Las medidas adoptadas por Accra deben incluir, como mínimo:

- a. Consulta con el equipo de soporte de la persona o con el equipo de soporte ampliado para identificar y resolver problemas que conduzcan a la emisión del aviso; y
  - b. Una solicitud al administrador de casos para los servicios de intervención identificados, incluidos los servicios de apoyo conductual, los servicios de alivio de crisis en el hogar o fuera del hogar, los servicios de especialistas u otros servicios de consulta o intervención profesional para apoyar a la persona en el programa.
3. Si, con base en los mejores intereses de la persona, las circunstancias en el momento del aviso eran tales que Accra no pudo consultar con el equipo de la persona o solicitar servicios de intervención, Accra debe documentar las circunstancias específicas y la razón por la cual no pudo para hacerlo

C. El aviso de suspensión temporal del servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:



Champions of Homecare

Accra debe notificar a la persona o al representante legal de la persona y al administrador del caso por escrito sobre la suspensión temporal prevista del servicio. Autoridad legal: MS § 245D.10, subd. 3

1. Si la suspensión temporal del servicio es de apoyos y servicios residenciales, incluidos los servicios de vida asistida, los servicios de crianza temporal o los servicios residenciales en un centro de vivienda supervisado, incluidos ICF/DD, Accra también debe notificar al Comisionado por escrito. La notificación del DHS se enviará por fax al 651-431-7406.
2. El aviso de suspensión temporal del servicio debe darse el primer día de la suspensión del servicio.
3. La notificación escrita de suspensión del servicio deberá incluir los siguientes elementos:
  - a. El motivo de la acción;
  - b. Un resumen de las acciones tomadas para minimizar o eliminar la necesidad de suspensión temporal del servicio; y
  - c. Por qué estas medidas no lograron evitar la suspensión.
4. Durante el período de suspensión temporal, Accra debe:
  - a. Proporcionar la información solicitada por la persona o el administrador del caso;
  - b. Trabajar con el equipo de apoyo o el equipo de apoyo ampliado para desarrollar alternativas razonables para proteger a la persona y a los demás y para apoyar la continuidad de la atención; y
  - c. Mantener información sobre la suspensión del servicio, incluido el aviso por escrito de suspensión temporal del servicio en el registro de la persona.

D. Una persona tiene derecho a volver a recibir servicios durante o después de una suspensión del servicio con las siguientes condiciones.

1. Según una revisión realizada por el equipo de apoyo de la persona o el equipo de apoyo ampliado, la persona ya no representa un riesgo inminente de daño físico para sí misma o para otros, la persona tiene derecho a volver a recibir servicios.
2. Si, al momento de la suspensión del servicio o en cualquier momento durante la suspensión, la persona está recibiendo tratamiento relacionado con la conducta que resultó en la suspensión del servicio, el equipo de apoyo o el equipo de apoyo ampliado debe considerar la recomendación del médico autorizado, profesional, profesional de salud mental u otro profesional con licencia involucrado en el cuidado o tratamiento de la persona al determinar si la persona ya no representa un riesgo inminente de daño físico para sí misma o para otros y puede regresar al programa.



Champions of Homecare

3. Si el equipo de apoyo o el equipo de apoyo ampliado toma una determinación que es contraria a la recomendación de un profesional licenciado que trata a la persona, Accra debe documentar las razones específicas por las que se tomó una decisión contraria.

Legal Authority: MS § 245D.10, subd. 3

## **Política de terminación del servicio**

### **Política**

Es política de Accra garantizar que nuestros procedimientos para la terminación del servicio promuevan la continuidad de la atención y la coordinación del servicio para las personas que reciben los servicios.

### **Procedimientos**

- A. Accra debe permitir que cada persona permanezca en el programa o continúe recibiendo servicios y no debe cancelar los servicios a menos que:
  1. La terminación es necesaria para el bienestar de la persona y el centro no puede satisfacer las necesidades de la persona;
  2. La seguridad de la persona, de otros en el programa o del personal de Accra está en peligro y se intentaron estrategias de apoyo positivo y no se ha logrado ni mantenido de manera efectiva la seguridad de la persona o de los demás;
  3. De lo contrario, la salud de la persona, de otros en el programa o del personal de Accra estaría en peligro;
  4. Accra no se le ha pagado por los servicios;
  5. Accra deja de operar; o
  6. La agencia principal ha cancelado la elegibilidad para la exención de la persona.
- B. Antes de dar aviso de terminación del servicio, Accra debe documentar las acciones tomadas para minimizar o eliminar la necesidad de terminación.
  1. La actuación del titular de la licencia deberá incluir, como mínimo:
    - a. Consulta con el equipo de apoyo de la persona o el equipo de apoyo ampliado para identificar y resolver problemas que conduzcan a la emisión del aviso; y
    - b. Una solicitud al administrador de casos para servicios de intervención, incluidos servicios de apoyo conductual, servicios de relevo de crisis en el hogar o fuera del hogar, servicios de especialistas u otros servicios de consulta o intervención profesional para apoyar a la persona en el programa. La solicitud de servicios de intervención no se realizará para avisos de terminación de servicios emitidos porque el programa no ha sido pagado por los servicios.



Champions of Homecare

2. Si, en función de los mejores intereses de la persona, las circunstancias en el momento de la notificación eran tales que Accra no puede consultar con el equipo de la persona o solicitar servicios de intervención, Accra debe documentar las circunstancias específicas y la razón por la cual no puede para hacerlo

C. El aviso de terminación del servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Accra debe notificar a la persona o al representante legal de la persona y al administrador del caso por escrito sobre la terminación prevista del servicio.
2. Si la finalización del servicio se debe a servicios y apoyos residenciales, incluidos los servicios de vivienda asistida, los servicios de crianza temporal o los servicios residenciales en un centro de vivienda supervisado, incluido un ICF/DD, el titular de la licencia también debe notificar al Departamento de Servicios Humanos por escrito. La notificación del DHS se enviará por fax al 651-431-7406.
3. La notificación por escrito de una terminación de servicio propuesta debe incluir todos los elementos siguientes:
  - a. El motivo de la acción;
  - b. Un resumen de las acciones tomadas para minimizar o eliminar la necesidad de la terminación del servicio o la suspensión temporal del servicio, y por qué estas medidas no lograron evitar la terminación o suspensión. No se requiere un resumen de acciones cuando la terminación del servicio es el resultado del cese de operación del programa;
  - c. El derecho de la persona a apelar la terminación de los servicios bajo los Estatutos de Minnesota, sección 256.045, subdivisión 3, párrafo (a); y
  - d. El derecho de la persona a solicitar una orden temporal que suspenda la terminación de los servicios de acuerdo con los procedimientos de la sección 256.045, subdivisión 4a o 6, párrafo (c).
4. La notificación por escrito de una terminación de servicio propuesta, incluidas aquellas situaciones que comenzaron con una suspensión temporal del servicio, debe darse antes de la fecha efectiva propuesta de terminación de servicio.
  - a. Para aquellas personas que reciben otros servicios, el aviso debe proporcionarse al menos 30 días antes de la fecha efectiva propuesta de terminación del servicio.
5. Este aviso puede darse junto con un aviso de suspensión temporal del servicio.

D. Durante el período de aviso de terminación del servicio, Accra debe:

1. Trabajar con el equipo de apoyo o el equipo de apoyo ampliado para desarrollar alternativas razonables para proteger a la persona y a los demás y para apoyar la continuidad de la atención;
2. Proporcionar la información solicitada por la persona o el administrador del caso; y
3. Mantener información sobre la terminación del servicio, incluido el aviso por escrito de la intención de terminar el servicio, en el registro de la persona.





Champions of Homecare

Autoridad legal: MS § 245D.10, subd. 3ª

## **Política de uso de emergencia de restricciones manuales**

### **I. Política**

Es política de Accra promover los derechos de las personas atendidas por este programa y proteger su salud y seguridad durante el uso de emergencia de restricciones manuales. "Uso de emergencia de restricción manual" significa usar una restricción manual cuando una persona representa un riesgo inminente de daño físico para sí misma o para otros y es la intervención menos restrictiva que lograría la seguridad. Los daños a la propiedad, la agresión verbal o la negativa de una persona a recibir o participar en un tratamiento o programación por su cuenta no constituyen una emergencia.

Accra aboga y respalda el uso de enfoques positivos para apoyar el cambio de comportamiento. Esta política se basa en el respeto fundamental por la integridad y dignidad de cada persona. Cuando un individuo muestra desafíos de comportamiento, es importante identificar y abordar la función que cumple el comportamiento para que se puedan satisfacer las necesidades subyacentes. Una parte fundamental de este proceso es identificar la intención comunicativa del comportamiento y enseñar a las personas formas alternativas de comunicar el mismo mensaje.

### **II. Se requieren estrategias y técnicas de apoyo positivo**

Accra cree en el uso de estrategias y técnicas de apoyo conductual positivo y alienta a todo el personal a utilizar las siguientes estrategias para reducir los comportamientos de una persona antes de que represente un riesgo inminente de daño físico para sí mismo o para los demás.

- Seguir estrategias individualizadas en el Plan de Apoyo de una persona y el Apéndice del Plan de Apoyo;
- Cambiar el enfoque al redirigir verbalmente a la persona a una actividad alternativa deseada;
- Modelar el comportamiento deseado;
- Reforzar el comportamiento apropiado;
- Ofrecer opciones, incluidas actividades que sean relajantes y agradables para la persona;
- Utilizar orientación y comentarios verbales positivos;



Champions of Homecare

- Escuchar activamente a una persona y validar sus sentimientos;
- Cree un ambiente tranquilo al reducir el sonido, las luces y otros factores que puedan agitar a una persona;
- Hablar con calma con palabras tranquilizadoras, considerar el volumen, el tono y la comunicación no verbal;
- Simplificar una tarea o rutina o suspenderla hasta que la persona se calme y acepte participar; o
- Respete la necesidad de espacio físico y/o privacidad de la persona.

### **III. Acciones y procedimientos permitidos**

Accra permite el uso de las siguientes técnicas de instrucción y procedimientos de intervención utilizados de forma intermitente o continua. Cuando se usa de forma continua, debe abordarse en el Apéndice del Plan de Apoyo de una persona.

- A. El contacto físico o las técnicas de instrucción deben usarse de la manera menos restrictiva posible para satisfacer las necesidades de la persona y pueden usarse para:
1. Calmar o consolar a una persona sosteniéndola sin resistencia por parte de esa persona;
  2. Proteger a una persona que se sabe que está en riesgo o lesionada debido a caídas frecuentes como resultado de una condición médica;
  3. Facilitar que la persona complete una tarea o respuesta cuando la persona no se resiste o la resistencia de la persona es mínima en intensidad y duración; o
  4. Bloquear o redirigir brevemente las extremidades o el cuerpo de una persona sin sostener a la persona o limitar el movimiento de la persona para interrumpir el comportamiento de la persona que puede provocar lesiones a sí mismo o a otros.
  5. Redirigir el comportamiento de una persona cuando el comportamiento no represente una amenaza grave para la persona o los demás y el comportamiento se redirija de manera efectiva con menos de 60 segundos de contacto físico por parte del personal.
- B. La restricción se puede utilizar como un procedimiento de intervención para:
1. Permitir que un profesional de la salud con licencia realice de manera segura un examen médico o brinde tratamiento médico ordenado por un profesional de la salud con licencia a una persona necesaria para promover la curación o la recuperación de una afección médica aguda, es decir, a corto plazo; o
  2. Asistir en la evacuación segura o redirección de una persona en caso de una emergencia y la persona esté en riesgo inminente de daño.
  3. Posicionar a una persona con discapacidades físicas de la manera especificada en el Apéndice del Plan de Apoyo de la persona.



Champions of Homecare

- C. Uso de ayudas o equipos de adaptación, dispositivos ortopédicos u otros equipos médicos ordenados por un profesional de la salud con licencia para tratar una condición médica diagnosticada que, en sí mismos, no constituyen el uso de una restricción mecánica.
- D. Corrección verbal positiva que se enfoca específicamente en el comportamiento que se está abordando.
- E. Retención o remoción temporal de objetos que se usan para lastimarse a sí mismo oa otros.

#### **IV. Procedimientos Prohibidos**

A. Accra prohíbe el uso de los siguientes procedimientos como sustituto de la dotación de personal adecuada, para un programa conductual o terapéutico para reducir o eliminar el comportamiento, como castigo o para la comodidad del personal:

- 1. Restricción química;
- 2. Restricción mecánica;
- 3. Restricción manual;
- 4. Tiempo fuera;
- 5. Reclusión; o
- 6. Cualquier procedimiento aversivo o de privación.

B. Definiciones de procedimientos prohibidos:

- 1. **Restricción química:** Restricción química significa la administración de una droga o medicamento para controlar el comportamiento de la persona o restringir la libertad de movimiento de la persona y no es un tratamiento o dosis estándar para la condición médica o psiquiátrica de la persona.
- 2. **Restricción mecánica:** Restricción mecánica significa el uso de dispositivos, materiales o equipos adheridos o adyacentes al cuerpo de la persona, o el uso de prácticas destinadas a restringir la libertad de movimiento o el acceso normal al propio cuerpo o partes del cuerpo, o limita el movimiento voluntario de una persona o mantiene a una persona inmóvil como una intervención precipitada por el comportamiento de una persona.
  - a. **La restricción mecánica** no incluye dispositivos usados por la persona que activan alarmas electrónicas para advertir al personal que una persona está saliendo de una habitación o área, que, por sí mismos, no restringen la libertad de movimiento.
  - b. **La restricción mecánica** no incluye ayudas o equipos de adaptación o dispositivos ortopédicos ordenados por un profesional de la salud que se usan para tratar o controlar una afección médica.



Champions of Homecare

- B. **La restricción mecánica** no incluye el uso de un cinturón de seguridad según los Estatutos de Minnesota, sección 169.686; o el uso de un sistema de sujeción para niños como pasajero según lo exigen los Estatutos de Minnesota, sección 245A.018, subdivisión 1.
3. **Restricción manual** - Restricción manual significa intervención física destinada a mantener inmóvil a una persona o limitar el movimiento voluntario de una persona usando el contacto corporal como la única fuente de restricción física.
4. **Tiempo fuera** - Tiempo fuera significa la remoción involuntaria de una persona por un período de tiempo a un área designada de la cual no se le impide salir.
- a. **El tiempo fuera** no significa la remoción voluntaria o la auto-retirada con el fin de calmar, prevenir la escalada o reducir la escalada del comportamiento.
- b. **El tiempo fuera** no significa tomar un breve descanso o descansar de una actividad con el fin de brindarle a la persona la oportunidad de recuperar el autocontrol.
5. **Reclusión:** reclusión significa llevar a una persona involuntariamente a una habitación cuya salida está prohibida por un miembro del personal o un mecanismo como una cerradura, un dispositivo o un objeto colocado para mantener la puerta cerrada o evitar que la persona salga de la habitación. habitación; o de otra manera sacar o separar involuntariamente a una persona de un área, actividad, situación o contacto social con otros y bloquear o impedir el regreso de la persona.
- a. El **tiempo fuera** y el **aislamiento** a menudo se confunden. La distinción clave entre los dos procedimientos es si la persona tiene la capacidad de salir cuando ha sido expulsada involuntariamente. El aislamiento no permite que la persona salga de esa área mientras que el tiempo fuera sí.
6. **Procedimiento aversivo** - Procedimiento aversivo significa la aplicación de un estímulo aversivo contingente a la ocurrencia de un comportamiento con el fin de reducir o eliminar el comportamiento. El "estímulo aversivo" se define como un objeto, evento o situación que se presenta inmediatamente después de un comportamiento en un intento de suprimir el comportamiento. Típicamente, un estímulo aversivo es desagradable y penaliza o confina.
7. **Procedimiento de privación:** el procedimiento de privación significa la eliminación de un reforzador positivo después de una respuesta que da como resultado, o tiene la intención de dar como resultado, una disminución en la frecuencia, duración o intensidad de esa respuesta. A menudo, el reforzador positivo disponible son bienes, servicios o actividades a los que la persona normalmente



Champions of Homecare

tiene derecho. La eliminación suele adoptar la forma de un retraso o un aplazamiento del reforzador positivo.

## V. La restricción manual no está permitida en emergencias

A. Accra no permite el uso de emergencia de la restricción manual. El personal debe utilizar las siguientes medidas alternativas para lograr la seguridad cuando la conducta de una persona representa un riesgo inminente de daño físico para sí mismo o para otros y las estrategias menos restrictivas no han logrado la seguridad:

- Como alternativa a la restricción manual, el personal de Accra puede usar lo siguiente:
  - Continuar siguiendo las estrategias individualizadas en el Apéndice del Plan de Apoyo del Plan de Apoyo de una persona;
  - Continuar utilizando las estrategias de apoyo positivo enumeradas anteriormente;
  - Pregúntele a la persona y/u otros si les gustaría mudarse a otra área donde se sientan más seguros o tranquilos;
  - Quitar objetos del entorno inmediato de la persona que pueda usar para hacerse daño a sí mismo oa otros;
  - Use un objeto como un cojín para bloquear los golpes de la persona si está tratando de ser agresivo con usted;
  - Llame al 911 para obtener asistencia policial si las medidas alternativas enumeradas anteriormente no son efectivas para lograr la seguridad de la persona y/o de los demás. Mientras espera que llegue la policía, el personal continuará ofreciendo las medidas alternativas enumeradas anteriormente si hacerlo no representa un riesgo de daño para la persona y/u otros.

B. Accra will not allow the use of an alternative safety procedure with a person when it has been determined by the person's physician or mental health provider to be medically or psychologically contraindicated for a person. This program will complete an assessment of whether the allowed procedures are contraindicated for each person receiving services as part of the required service planning required under the 245D Home and Community-based Services (HCBS) Standards (section 245D.07, subdivision 2, for recipients of basic support services.

**Accra no permite el uso de la restricción manual en caso de emergencia. Si las estrategias de apoyo positivo no fueron eficaces**



Champions of Homecare

**para reducir o eliminar el comportamiento de la persona, el personal se comunicará con el "911" para obtener ayuda.**

## **VI. Informar sobre el uso de emergencia de la restricción manual**

- A. Si bien la política de Accra es no permitir el uso de emergencia de restricciones manuales, si un miembro del personal presencia o sospecha que se usó una restricción manual de emergencia, debe informar el incidente del uso de emergencia de la restricción manual de acuerdo con el siguiente proceso.
- B. Dentro de las 24 horas de un uso de emergencia de la restricción manual, el representante legal y el administrador del caso deben recibir una notificación verbal de la ocurrencia según lo exigen los requisitos de respuesta e informe de incidentes en los Estándares 245D HCBS, sección 245D.06, subdivisión 1. Cuando el uso de emergencia de la restricción manual involucra a más de una persona que recibe los servicios, el informe del incidente realizado al representante legal y al administrador del caso no debe revelar información de identificación personal sobre ninguna otra persona a menos que el programa tenga el consentimiento de la persona.
- C. Dentro de los 3 días calendario posteriores al uso de emergencia de una restricción manual, el miembro del personal que implementó el uso de emergencia debe informar por escrito al coordinador designado del programa la siguiente información sobre el uso de emergencia:
  - 1. Quién estuvo involucrado en el incidente que condujo al uso de emergencia de una restricción manual; incluidos los nombres del personal y las personas que reciben los servicios que estuvieron involucrados?
  - 2. Una descripción del entorno físico y social, incluso quién estuvo presente antes y durante el incidente que condujo al uso de emergencia de una restricción manual;
  - 3. Una descripción de qué medidas alternativas menos restrictivas se intentaron para reducir el incidente y mantener la seguridad antes de implementar el uso de emergencia de una restricción manual. Esta descripción debe identificar cuándo, cómo y durante cuánto tiempo se intentaron las medidas alternativas antes de implementar la restricción manual;
  - 4. Una descripción de la condición mental, física y emocional de la persona que fue restringida manualmente, antes, durante y después de la restricción manual;
  - 5. Una descripción de la condición mental, física y emocional de las otras personas involucradas antes, durante y después de la restricción manual;
  - 6. Si hubo alguna lesión a la persona que fue restringida antes o como resultado del uso de una restricción manual;



Champions of Homecare

7. Si hubo lesiones a otras personas, incluido el personal, antes o como resultado del uso de una restricción manual; y
  8. Si hubo un informe con el personal y, si no está contraindicado, con la persona que fue restringida y otras personas que estuvieron involucradas o que presenciaron la restricción, luego del incidente. Incluya el resultado de la sesión informativa. Si la sesión informativa no se realizó en el momento en que se hizo el informe del incidente, el informe debe identificar si se ha planificado una sesión informativa.
- D. Se debe mantener una copia de este informe en el registro del destinatario del servicio de la persona. El registro debe ser uniforme y legible.
- mi. Cada incidente individual de uso de emergencia de la restricción manual debe informarse por separado. Un solo incidente es cuando se han cumplido las siguientes condiciones:
1. Después de implementar la restricción manual, el personal intenta liberar a la persona en el momento en que cree que la conducta de la persona ya no representa un riesgo inminente de daño físico para sí mismo o para otros y se pueden implementar estrategias menos restrictivas para mantener la seguridad;
  2. Al intentar liberar la restricción, el comportamiento de la persona vuelve a escalar inmediatamente; y
  4. El personal debe volver a implementar inmediatamente la restricción manual para mantener la seguridad.

## **VII. Revisión interna del uso de emergencia de la restricción manual**

- A. Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha del uso de emergencia de una restricción manual, Accra debe completar y documentar una revisión interna del informe preparado por el miembro del personal que implementó el procedimiento de emergencia.
- B. La revisión interna debe incluir una evaluación de si:
  1. Las estrategias de servicio y apoyo de la persona deben revisarse;
  2. Se siguieron las políticas y procedimientos relacionados;
  3. Las políticas y procedimientos fueron adecuados;
  4. Existe la necesidad de capacitación adicional del personal;
  5. El evento informado es similar a eventos pasados con las personas, el personal o los servicios involucrados; y
  6. Existe la necesidad de una acción correctiva por parte del programa para proteger la salud y la seguridad de las personas.
- C. Con base en los resultados de la revisión interna, Accra debe desarrollar, documentar e implementar un plan de acción correctivo para el programa diseñado



Champions of Homecare

para corregir las fallas actuales y prevenir fallas futuras en el desempeño de las personas o del programa.

- D. El plan de acción correctivo, si lo hay, debe implementarse dentro de los 30 días posteriores a la finalización de la revisión interna.
- 1. Accra ha identificado a la siguiente persona o cargo responsable de realizar la revisión interna y garantizar que se tomen medidas correctivas, cuando se determine necesario:

**Se puede comunicar con el gerente designado de 245D llamando al: 952-935-3515 o al 1-866-935-3515**

#### **VIII. Revisión ampliada del equipo de apoyo del uso de emergencia de la restricción manual**

- A. Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la finalización de la revisión interna, Accra debe consultar con el equipo de soporte ampliado para:
  - 1. Discutir el incidente para:
    - a. Definir el antecedente o hecho que dio lugar a la conducta que dio lugar a la restricción manual; y
    - b. Identificar la función percibida que cumplió el comportamiento.
  - 2. Determinar si el Apéndice del Plan de Apoyo de la persona necesita ser revisado para:
    - 2. Ayudar positiva y efectivamente a la persona a mantener la estabilidad; y
    - 3. Reducir o eliminar futuras ocurrencias de restricción manual.
- B. Accra debe mantener un resumen escrito de la discusión y las decisiones del equipo de apoyo ampliado en el registro del destinatario del servicio de la persona.
- C. Accra ha identificado a la siguiente persona o cargo responsable de realizar la revisión del equipo de apoyo ampliado y de garantizar que se revise el Apéndice del Plan de Apoyo de la persona, cuando se determine necesario.

**Se puede comunicar con el gerente designado de 245D llamando al: 952-935-3515 o al 1-866-935-3515**

#### **IX. Revisión externa e informe del uso de la restricción manual de emergencia**

- A. Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la finalización de la revisión del equipo de apoyo ampliado, Accra debe enviar lo siguiente al Departamento de Servicios Humanos utilizando el formulario de informe de intervención conductual en línea que envía automáticamente el informe a la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y las Discapacidades del Desarrollo:





Champions of Homecare

1. Informe del uso de emergencia de una restricción manual;
2. La revisión interna y el plan de acción correctiva; y
3. El resumen escrito de la revisión del equipo de soporte ampliado.

### **X. Después de una situación de emergencia o crisis**

- A. Cuando una persona pasa por una situación de emergencia o crisis, es importante apoyar a la persona así como a usted mismo después del evento. Esta etapa para el individuo puede denominarse Reducción de la tensión. En esta etapa, el individuo está recuperando el control. Es posible que hayan pasado por una experiencia muy aterradora o traumática, y es posible que ni siquiera lo recuerden todo. El individuo puede sentirse confundido, arrepentido, triste, etc. A menudo, el evento es más aterrador para él que para el personal involucrado en el evento.
- B. En esta etapa, el empleado debe proporcionar una relación o comunicación terapéutica. Muchas veces, el individuo busca comunicarse. Algunas cosas que puede hacer para apoyar a la persona es pedirle que respire profundamente. Esto puede tener dos propósitos: la respiración profunda ayuda a la persona a relajarse y, si sigue tu dirección, muestra que ha recuperado el control. Habla con la persona. Pregúnteles cómo están, si están dispuestos a discutir el incidente, pregúnteles cómo podrían actuar de manera diferente la próxima vez. Es hora de devolverles su autoestima, y devolverles el control.
- C. También puedes usar lo siguiente:
- C - Control:** La persona necesita tener el control emocional, físico y verbal. Asegúrate de que la persona pueda mantener una conversación contigo.
  - O - Orientar:** asegúrese de estar orientado a los hechos. No seas crítico. Escuchar al cliente.
  - P - Patrones:** ¿Hay patrones en el comportamiento de la persona, por ejemplo, día de la semana, hora del día, en respuesta a la misma actividad o persona?
  - I - investigar:** Investigar opciones o alternativas a la conducta inapropiada. Qué podría haberse hecho de manera diferente. Pregúntele a la persona cómo podría haberlo manejado de manera diferente.
  - N - Negociar:** Negociar juntos. Ambos quieren ganar. Agítelo, escriba un acuerdo que el individuo entienda.
  - D- Dar:** dar apoyo verbal al individuo. Devuélvalles la dignidad, devuélvalles el control.

### **XI. Autocuidado de los empleados**



Champions of Homecare

A. Como personal involucrado en situaciones de emergencia o crisis, es importante que se cuide después de un incidente. Aprenda a reconocer los signos de estrés o trauma, resultantes de situaciones de emergencia, y desarrolle herramientas o acciones para abordar mejor estos sentimientos. Los que se recuperan más rápido son los que toman acciones específicas para manejar sus respuestas y sentimientos.

B. Las reacciones comunes a situaciones de emergencia o crisis incluyen:

1. Emociones fuertes que incluyen conmoción, miedo, ira, pena, confusión u horror.
2. Sentimientos de impotencia, incredulidad, impotencia o soledad.
3. Pensamientos o recuerdos intrusivos o perturbadores del evento.
4. Dificultades para dormir.
5. Problemas de concentración, aprendizaje y toma de decisiones.
6. Cambios de humor extremos, irritabilidad, inquietud o arrebatos de ira.
7. Dolores de cabeza, dolores de estómago, erupciones u otras reacciones alérgicas.
8. Mayor preocupación por la seguridad de sus seres queridos o su propia seguridad.

C. Estrategias de autocuidado o técnicas de afrontamiento:

1. R. Manténgase alejado de las sustancias que alteran el estado de ánimo, incluidas las drogas y el alcohol.
2. Coma comidas bien balanceadas.
3. Haga ejercicio, aunque sea un poco.
4. Participar en actividades que sean significativas para usted.
5. Descanse lo suficiente para sentirse descansado y relajado.
6. Practique técnicas de reducción del estrés como la respiración profunda o la meditación.
7. Pida a los demás directamente lo que necesita y desea.
8. Haga algo para ayudar a los demás: done sangre, done alimentos, sea voluntario.

D. Cuidar de las personas puede ser emocionalmente abrumador o estresante, a veces, especialmente después de situaciones de emergencia o crisis. Nuestro desafío es mantener nuestra resiliencia para que podamos seguir haciendo nuestro trabajo con cuidado, energía y compasión.



Champions of Homecare

## Política de respuesta, informe y revisión de incidentes

### Política

Es política de Accra responder, informar y revisar todos los incidentes que ocurran mientras se brindan los servicios de manera oportuna y efectiva para proteger la salud y la seguridad de las personas que reciben los servicios y minimizar el riesgo de daño.

Si se trata de una lesión de un empleado, consulte la Política de compensación laboral e informe la lesión al Coordinador de compensación laboral al 952-935-3515 o al 866-935-3515.

"Incidente" significa un suceso que involucra a una persona y requiere que el programa dé una respuesta que no es parte de la prestación ordinaria de servicios del programa a esa persona, e incluye:

#### A. Lesiones graves de una persona;

1. Fracturas;
2. Dislocaciones;
3. Evidencia de lesiones internas;
4. Lesiones en la cabeza con pérdida del conocimiento o posibilidad de lesión cerrada en la cabeza o conmoción cerebral sin pérdida del conocimiento que requiera una evaluación médica por parte de un profesional de la salud, ya sea que se busque o no más atención médica.
5. Laceraciones que involucren lesiones en tendones u órganos y aquellas en las que se presenten complicaciones;
6. Quemaduras extensas de segundo o tercer grado y otras quemaduras con complicaciones;
7. Congelación extensa de segundo o tercer grado, y otra congelación para la cual se presenten complicaciones;
8. Movilidad irreversible o avulsión de dientes;
9. Lesiones al globo ocular;
10. Ingestión de sustancias y objetos extraños que sean dañinos;
11. Casi ahogamiento;
12. Agotamiento por calor o insolación; y
13. Intento de suicidio
14. Todas las demás lesiones consideradas graves después de una evaluación por parte de un profesional de la salud, incluidas, entre otras, conducta autolesiva, un error de medicación que requiere tratamiento médico, sospecha de retraso en el tratamiento



Champions of Homecare

médico, complicación de una lesión anterior o complicación del tratamiento médico de una lesión

- B. La muerte de una persona.
- C. Cualquier emergencia médica, enfermedad grave inesperada o cambio significativo inesperado en una enfermedad o condición médica de una persona que requiera que el personal de Accra llame al 911, tratamiento médico u hospitalización.
- D. Cualquier crisis de salud mental que requiera que un empleado llame al 911, un equipo de intervención de crisis de salud mental o un equipo o servicio de respuesta de salud mental similar cuando esté disponible y sea apropiado.
- E. Un acto o situación que involucre a una persona que requiera que un empleado llame al 911, a la policía o al departamento de bomberos.
- F. La ausencia no autorizada o injustificada de una persona.
- G. Conducta de una persona que recibe servicios contra otra persona que recibe servicios que:
  - 1. Es tan grave, omnipresente u objetivamente ofensivo que interfiere sustancialmente con las oportunidades de una persona para participar o recibir servicio o apoyo;
  - 2. Pone a la persona en un temor real y razonable de daño;
  - 3. Hace que la persona tenga un temor real y razonable de daño a la propiedad de la persona;
  - 4. Interrumpe sustancialmente el funcionamiento ordenado del programa.
- H. Cualquier actividad sexual entre personas que reciben servicios que involucre fuerza o coerción.
  - 1. "Fuerza" significa el infligir, el intento de infligir o la amenaza de infligir por parte del autor de un daño corporal o la comisión o amenaza de cualquier otro delito por parte del autor contra el denunciante u otro, que (a) hace que el denunciante crea razonablemente que el actor tiene la capacidad presente de ejecutar la amenaza y (b) si el actor no tiene una relación significativa con el denunciante, también hace que el denunciante se someta.
  - 2. "Coerción" se refiere a las palabras o circunstancias que hacen que el denunciante tema razonablemente que el autor infligirá daño corporal, mantendrá en confinamiento al denunciante u otra persona, u obligará al denunciante a someterse a penetración o contacto sexual, pero la prueba de la coerción no requiere prueba de un acto o amenaza específicos).
- I. Cualquier uso de emergencia de la restricción manual.
- J. Una denuncia de presunto o presunto maltrato infantil o adulto vulnerable.
- K. Un informe de fraude.



Champions of Homecare

## **Procedimientos de respuesta**

1. Lesiones graves
  1. En caso de una lesión grave, brinde primeros auxilios de emergencia siguiendo las instrucciones recibidas durante el entrenamiento o según las indicaciones.
  2. Solicitar asistencia, si está disponible, para ayudar a proporcionar primeros auxilios de emergencia o buscar atención médica de emergencia.
  3. Busque atención médica, lo que incluye llamar al 911 para recibir atención médica de emergencia, tan pronto como sea posible.
- B. muerte
  1. Si está solo, llame inmediatamente al 911 y siga las instrucciones que le dé el personal de emergencias.
  2. Si hay otra(s) persona(s) con usted, pídale que llamen al 911 y siga las instrucciones que le dé el personal de emergencias.
  3. Póngase en contacto con la parte responsable lo antes posible para obtener instrucciones.
- C. Emergencia médica, enfermedad grave inesperada o cambio significativo inesperado en una enfermedad o condición médica
  1. Evaluar si la situación requiere una llamada al 911, buscar tratamiento médico u hospitalización.
  2. Si se trata de una emergencia médica que pone en peligro la vida, llame al 911 de inmediato.
  3. Brindar primeros auxilios de emergencia según lo capacitado o indicado hasta que llegue más atención médica de emergencia o la persona sea llevada a un médico u hospital para recibir tratamiento.
- L. Crisis de salud mental

Si el empleado cree que una persona está experimentando una crisis de salud mental, llame al 911 o a un trabajador de salud mental específico si la persona tiene uno.
- M. Requerir el 911, la policía o el departamento de bomberos
  1. Para incidentes que requieran la aplicación de la ley o el departamento de bomberos, llame al 911.
  2. Para incidentes que no sean de emergencia que requieran la aplicación de la ley, llame al número local de aplicación de la ley que no sea de emergencia.
  3. Para incidentes que no sean de emergencia que requieran el departamento de bomberos, llame al número local del departamento de bomberos que no sea de emergencia.



Champions of Homecare

4. Proporcione toda la información solicitada y siga las instrucciones dadas por el personal de emergencia que responde a la llamada.
- N. Ausencia no autorizada o injustificada
- Cuando se determina que una persona está desaparecida o tiene una ausencia no autorizada o inexplicable, siga los siguientes pasos:
1. Si la persona tiene un plan específico descrito en su Apéndice del Plan de apoyo para abordar estrategias en caso de ausencias no autorizadas o injustificadas, ese procedimiento debe implementarse de inmediato, a menos que circunstancias especiales justifiquen lo contrario.
  2. El empleado y otras personas que puedan estar disponibles completarán una búsqueda inmediata y exhaustiva del área donde se vio a la persona por última vez.
  3. Si después de no más de 15 minutos, la búsqueda de la casa y el vecindario no tiene éxito, comuníquese con las autoridades policiales y la parte responsable.
- O. Conducta de la persona
- Cuando una persona está exhibiendo una conducta contra otra persona que es tan severa, generalizada u objetivamente ofensiva que genera un temor real y razonable de daño; o que existe un temor real y razonable de daño a la propiedad, tome las siguientes medidas:
1. Pida ayuda, si está disponible. Mueva a otras personas fuera del camino.
  2. Bloquear los intentos de dañar la propiedad o lesionar al cliente oa otras personas. Manteniendo a todas las partes seguras.
  3. Según corresponda, implementar el Apéndice del Plan de Apoyo para la persona.
  4. Una vez que la situación esté bajo control, asegúrese de que no haya heridos y observe si hay signos de lesiones. Proporcionar tratamiento médico y buscar tratamiento médico externo según sea necesario.
- P. Actividad sexual que implique fuerza o coacción
- Si el cliente está involucrado en una actividad sexual con otra persona y esa actividad sexual involucra fuerza o coerción, siga los siguientes pasos:
1. Indique al cliente de manera tranquila, práctica y sin prejuicios que descontinúe la actividad. No reacciones emocionalmente. Dirija verbalmente a cada persona a áreas separadas.
  2. Si no responden a la redirección verbal, intervenir para proteger al cliente de la fuerza o la coerción, usando la menor cantidad de intervención física posible.
  3. Convocar ayuda si es necesario y factible.
  4. Comuníquese con la policía lo antes posible y siga sus instrucciones.
  5. Si las personas están desnudas, proporcionarles ropa adecuada. No haga que se vistan con la ropa que llevaban puesta.
  6. No les permita bañarse o ducharse hasta que la policía haya respondido y autorizado esta acción.



Champions of Homecare

7. Si la(s) persona(s) expresa(n) malestar físico y/o angustia emocional, o por otras razones usted lo considera necesario, comuníquese con el personal médico lo antes posible. Siga todas las instrucciones proporcionadas por el personal médico.
- Q. Uso de emergencia de la restricción manual (EUMR)  
Siga la Política EUMR.
- R. Maltrato  
Seguir la Política de Maltrato de Menores o Adulto Vulnerable.
- S. Fraude  
Siga la Política de fraude, desperdicio y abuso.

### **Procedimientos de informes**

#### 1. Completar un informe de incidente

1. Comunicar al responsable cualquier incidencia a la mayor brevedad.
2. Los informes de incidentes se completarán tan pronto como sea posible después de la ocurrencia, pero a más tardar 24 horas después de que ocurrió el incidente o el empleado se dio cuenta de la ocurrencia. Un formulario de informe de incidentes se encuentra en la carpeta de inicio. Los empleados deben completar la mayor cantidad de información posible. Envíe por fax los formularios completados a Accra al 952-935-7112 o al 844-935-7112.
3. Llame a Accra al 952-935-3515 y reporte el incidente a Servicios al Cliente.
4. Servicios al cliente ingresará el informe en CRM y seguirá el proceso para notificar al profesional calificado o al coordinador de servicios de Accra.
5. El QP de Accra o el coordinador de servicios informará el incidente a las personas correspondientes.

#### 2. Reportar incidentes a los miembros del equipo

1. Todos los incidentes deben informarse al representante legal de la persona o al contacto de emergencia designado y al administrador de casos/coordinador de atención del condado (cuando haya uno):
  - a. dentro de las 24 horas de ocurrido el incidente mientras se prestaban los servicios;
  - b. dentro de las 24 horas posteriores al descubrimiento o recepción de información de que ocurrió un incidente; o
  - c. cómo se indica de otra manera en el Plan de soporte de una persona o en el Apéndice del plan de soporte.
2. Los miembros del personal de Accra se asegurarán de que el incidente se informe al administrador de casos del condado.
3. Accra no reportará un incidente cuando tenga una razón para saber que el incidente ya ha sido reportado.
4. Cualquier uso de emergencia de la restricción manual de una persona debe informarse verbalmente al representante legal de la persona o al contacto de



Champions of Homecare

emergencia designado y al administrador de casos/coordinador de atención dentro de las 24 horas posteriores a la ocurrencia. El informe escrito debe completarse de acuerdo con los requisitos de la política de uso de emergencia de restricciones manuales del programa.

3. Requisitos adicionales de notificación de muertes y lesiones graves:

1. Los miembros del personal de Accra se asegurarán de que la muerte o las lesiones graves de una persona se notifiquen tanto a la División de Licencias del Departamento de Servicios Humanos (solo para los servicios 245D) como a la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y las Discapacidades del Desarrollo.
2. El informe se realizará dentro de las 24 horas posteriores a la ocurrencia de la muerte o lesión grave mientras se brindaban los servicios o dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la información de que ocurrió la muerte o lesión grave.
3. Accra no reportará una muerte o lesión grave cuando tenga motivos para saber que la muerte o lesión grave ya ha sido informada a las agencias requeridas.
4. Requisitos adicionales de notificación de malos tratos
  1. Al denunciar malos tratos, Accra informará al administrador de casos/coordinador de atención (si lo hay) del informe, a menos que haya motivos para creer que el administrador de casos/coordinador de atención está involucrado en la sospecha de maltrato.
  2. El informe al administrador de casos/coordinador de atención revelará la naturaleza de la actividad o el incidente informado y la agencia que recibió el informe de maltrato.
5. Requisitos de información adicionales para el uso de emergencia de la restricción manual (EUMR)  
Siga la Política EUMR.
6. Requisitos de informes adicionales por fraude: se realizará un informe de fraude a SIRS, siga la política de fraude, despilfarro y abuso.

### **Procedimientos de revisión**

- A. Realización de una revisión de incidentes y emergencias  
Accra completará una revisión de todos los incidentes.
  1. La revisión será completada por el QP o el coordinador de servicios y se escalará al director del programa y hasta el director ejecutivo inclusive, según sea necesario.
  2. El QP o el coordinador de servicios completará la revisión dentro de las 48 horas posteriores al incidente.
  3. La revisión incluirá:
    - a. Proporcionar un resumen escrito del incidente.
    - b. Identificar tendencias o patrones, si los hay, y





Champions of Homecare

- c. Determinar si es necesaria una acción correctiva.
4. Cuando se necesite una acción correctiva, se asignará a un miembro del personal para que desarrolle e implemente el plan de corrección dentro de un período de tiempo específico.
5. El Comité de Revisión de Incidentes de Accra se reunirá cada dos meses para revisar todos los incidentes.
- B. Realización de una revisión interna de muertes y lesiones graves  
Accra llevará a cabo una revisión interna de todas las muertes y lesiones graves que ocurrieron mientras se brindaban los servicios si no se denunciaron como presunto o presunto maltrato. (Consulte la Política de informe y revisión interna de maltrato de adultos vulnerables y la Política de informe y revisión interna de maltrato de menores cuando se haya denunciado un presunto o presunto maltrato). Las muertes por causas naturales no requieren una investigación.
  1. La revisión será completada por el QP, el coordinador de servicios o el miembro del personal asignado y se escalará al director del programa y hasta el director ejecutivo inclusive, según sea necesario.
  2. La revisión se completará dentro de las 48 horas posteriores a la muerte o lesión grave.
  3. La revisión interna debe incluir una evaluación de si:
    - a. se siguieron las políticas y procedimientos relacionados;
    - b. las políticas y procedimientos eran adecuados;
    - c. existe la necesidad de capacitación adicional del personal;
    - d. el evento informado es similar a eventos pasados con las personas o los servicios involucrados para identificar patrones de incidentes;
    - e. existe la necesidad de una acción correctiva por parte del programa para proteger la salud y la seguridad de las personas que reciben los servicios y para reducir futuras ocurrencias.
  4. Con base en los resultados de la revisión interna, Accra desarrollará, documentará e implementará un plan de mejora del desempeño diseñado para corregir fallas actuales y prevenir fallas futuras en el desempeño del personal o de Accra, si corresponde.
  5. La revisión interna de todos los incidentes de uso de emergencia de restricciones manuales debe completarse de acuerdo con los requisitos de la política de uso de emergencia de restricciones manuales de Accra.
- C. Realización de una revisión interna del maltrato  
Siga la Política de denuncia de maltrato de menores o adultos vulnerables
- D. Realización de una revisión del uso de emergencia de restricciones manuales  
Siga la Política EUMR.



Champions of Homecare

## **Procedimientos de mantenimiento de registros**

- A. La revisión de un incidente se documentará en el formulario de informe de incidentes e incluirá la identificación de tendencias o patrones y la acción correctiva si es necesario.
- B. Los informes de incidentes se mantendrán en el registro de la persona.

## **Definición de violencia sexual**

La violencia sexual incluye agresión sexual y abuso sexual. La agresión es un delito de violencia, ira, poder y control donde se utiliza el sexo como arma contra la víctima. Incluye cualquier contacto o atención sexual no deseada lograda por la fuerza, amenazas, sobornos, manipulación, presión, trucos o violencia. Puede ser físico o no físico e incluye violación, intento de violación, incesto y abuso de menores y acoso sexual. También puede incluir la exposición a materiales sexuales y el uso de comentarios o lenguaje sexual inapropiado.

El abuso sexual es similar a la agresión sexual, pero es un patrón de comportamiento sexualmente violento que puede variar desde contacto físico inapropiado hasta violación. La diferencia entre los dos es que la agresión sexual constituye un solo episodio, mientras que el abuso sexual continúa.

Es posible que las personas con discapacidades del desarrollo no entiendan lo que está sucediendo o no tengan una forma de comunicar la agresión a una persona de confianza. Otros pueden darse cuenta de que están siendo agredidos, pero no saben que es ilegal y que tienen derecho a decir que no. Debido a las amenazas a su bienestar, es posible que nunca le cuenten a nadie sobre el abuso, especialmente si lo comete una figura de autoridad a la que aprenden a no cuestionar. Incluso cuando se intenta denunciar, es posible que se enfrenten a obstáculos al hacer declaraciones a la policía porque es posible que no se les considere creíbles debido a que tienen una discapacidad.

## **Efectos de la violencia sexual en una persona con discapacidad**

La violencia sexual provoca efectos nocivos psicológicos, físicos y conductuales. La clienta puede quedar embarazada, adquirir enfermedades de transmisión sexual, hematomas, laceraciones y otras lesiones físicas. A menudo se presentan síntomas



Champions of Homecare

psicosomáticos, como dolores de estómago, dolores de cabeza, convulsiones y problemas para dormir. Las consecuencias psicológicas comunes incluyen depresión, ansiedad, ataques de pánico, baja autoestima, vergüenza y culpa, miedo irracional y pérdida de confianza. Las dificultades de comportamiento incluyen retraimiento, agresividad, conducta autolesiva y sexualmente inapropiada.

### **Señales de posible violencia sexual**

Físicos: moretones o dolor en áreas genitales, signos de maltrato físico, dolores de cabeza, dolores de estómago, enfermedades de transmisión sexual.

Comportamiento: depresiones, abuso de sustancias, abstinencia, evita entornos/personas específicas, cambios en el sueño o el apetito, episodios de llanto, convulsiones, fobias, regresión, sentimientos de culpa/vergüenza, comportamiento autodestructivo, sentimientos de pánico, comportamientos sexualmente inapropiados, ansiedad severa/ preocupación, resiste el examen físico, dificultades de aprendizaje, irritabilidad, cambio de hábitos/estado de ánimo.

### **Aumento de los factores de riesgo para las personas con discapacidad**

- Dependencia del cuidador para acceder a recursos/servicios
- Falta de transporte/falta de acceso al transporte
- Desafíos de comunicación
- Dependencia financiera o confianza en el cuidador para acceder a las finanzas
- Miedo a las consecuencias percibidas (represalias por parte del delincuente, pérdida del cuidador, pérdida de independencia, etc.)
- Miedo a no ser creído
- Manipulado para sentir culpa
- Falta de conocimiento sobre la sexualidad
- Falta de conocimiento sobre los derechos
- Socializado para cumplir
- Inhibido de ser autodirigido

### **Estrategias para ayudar a reducir el riesgo de violencia sexual para personas con discapacidades del desarrollo**

- Garantizar el acceso a los métodos de comunicación (teléfono, Internet, etc.) si se necesita ayuda.
- Mantener el acceso a los dispositivos de asistencia.



Champions of Homecare

- Minimizar la dependencia financiera de una sola persona; incluir a más de una persona en los arreglos financieros.
- Obtener y comprender información básica sobre violencia sexual, límites personales, seguridad personal y recursos comunitarios.
- Informar a los cuidadores y otros proveedores de servicios que la agresión sexual se denunciará a la policía.
- Reducir el aislamiento a través de múltiples conexiones sociales (familiares, amigos, vecinos, redes sociales, etc.) que se producen de forma no programada en persona o por teléfono o Internet.
- Disponer de un plan de seguridad individualizado.

## **El papel del consentimiento**

El consentimiento es crucial cuando cualquier persona se involucra en actividades sexuales, pero juega un papel aún más importante y potencialmente más complicado cuando alguien tiene una discapacidad. Algunas discapacidades pueden dificultar la comunicación del consentimiento para participar en actividades sexuales, y algunos perpetradores pueden aprovecharse de esto. Es posible que las personas con discapacidad tampoco reciban la misma educación sobre sexualidad y consentimiento que reciben las personas sin discapacidad. Además, es posible que alguien que tenga una discapacidad intelectual o del desarrollo no tenga la capacidad de dar su consentimiento para la actividad sexual, tal como lo definen las leyes estatales.

En muchos casos, la persona que tiene una discapacidad puede depender del agresor para recibir atención o apoyo, lo que dificulta aún más denunciar.

## **Relaciones Saludables / Autonomía Corporal**

Como Personal de Apoyo Directo, queremos apoyar a las personas con discapacidad para que tengan relaciones saludables con los demás, así como una completa autonomía sobre sus propios cuerpos. Lo primero que se debe alentar es el concepto de "Mi cuerpo, mi elección". Aquí hay tres consejos que puede usar cuando apoye a alguien en el área de las relaciones y la autonomía corporal.

1. Apoyar a la persona para que comprenda los límites dentro de diferentes tipos de relaciones. Los diferentes tipos de relaciones incluyen amigos, familiares, personal de apoyo directo y extraños. Las interacciones pueden verse diferentes con cada uno de



Champions of Homecare

estos grupos y es importante comprender qué tipos de sentimientos y contacto son apropiados para cada grupo.

2. Apoyar a la persona para que entienda qué son los espacios “públicos” vs “privados” y qué comportamientos son apropiados en cada uno. “Público” es cuando otras personas están allí o podrían estar allí. Es un lugar donde otras personas son libres de moverse o ver dentro y fuera. “Privado” es cuando están solos y nadie puede entrar o salir del espacio.

3. Ayude a la persona a comprender que se debe dar consentimiento o permiso para cualquier tipo de contacto. Ayúdelos a comprender que no deben sentirse incómodos con lo que está ocurriendo. Cuando hable sobre la seguridad personal, revise y practique ser asertivo y diferentes formas de decir "No".

Autoridad Legal: MS. §§§ 245D.11, inciso. 2; 245.91, inc. 6; 609.341, subd. 3 y 14  
Formulario de informe de incidentes



Champions of Homecare

## Formulario de informe de incidentes

Todos los incidentes deben informarse dentro de las 24 horas posteriores al incidente o dentro de las 24 horas posteriores al momento en que el personal de Accra se dio cuenta del incidente. Los informes deben hacerse a Servicios al Cliente al 952-935-3515 ej. 540 o [clientcare@accracare.org](mailto:clientcare@accracare.org). Se debe completar un formulario por separado para cada persona; no use información de identificación, como nombres o iniciales, si el incidente involucró a otra persona que recibió servicios. Envíe por fax el formulario completo a Accra al: 952-935-7112.

Si se trata de una lesión de un empleado, consulte la Política de compensación laboral y llame al Coordinador de compensación laboral al: 952-935-3515/866-935-3515 ext. 505.

Fecha del incidente: \_\_\_\_\_ Hora del incidente: \_\_\_\_\_  am /  pm

Lugar del incidente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Persona que reporta el incidente: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Parte Responsable: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

### Tipo de incidente (marque todo lo que corresponda):

- Muerte o lesión grave (También debe informarse utilizando los formularios de la Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y las Discapacidades del Desarrollo)
- Cualquier emergencia médica, enfermedad grave inesperada o cambio significativo inesperado en una enfermedad o condición médica que requiera que el programa llame al 911, tratamiento físico u hospitalización
- Cualquier crisis de salud mental que requiera que el programa llame al 911 o a un equipo de intervención de crisis de salud mental



Champions of Homecare

- Un acto o situación que involucra a una persona que requiere que el programa llame al 911, a la policía o al departamento de bomberos
- Ausencia no autorizada o injustificada de un programa
- Conducta de una persona contra otra persona que: es tan severa, generalizada u objetivamente ofensiva que interfiere sustancialmente con las oportunidades de una persona para participar o recibir servicio o apoyo; coloca a la persona en un temor real y razonable de daño; pone a la persona en un temor real y razonable de daño a la propiedad de la persona; o interrumpe sustancialmente el funcionamiento ordenado del programa
- Cualquier actividad sexual entre personas que implique fuerza o coacción
- Cualquier uso de emergencia de la restricción manual (consulte también la Política de uso de emergencia de la restricción manual)
- Una denuncia de presunto o presunto maltrato de niños o adultos vulnerables (consulte también la Política de denuncia de maltrato de menores o adultos vulnerables)
- Error de medicación (Adjuntar informe de error médico si corresponde)
- Fraude potencial (consulte también la Política de fraude, desperdicio y abuso)

**I. Descripción del incidente (incluida la naturaleza de las lesiones):**

**II. Identifique las acciones tomadas por el(los) empleado(s) y el trato dado:**

**tercero Identificar las medidas a tomar para remediar y prevenir la recurrencia:**

**IV. Nombre del médico tratante, centro médico u hospital (incluya el número de teléfono, la fecha y la hora en que se brindó la atención):**

**V. Diagnóstico médico de lesión, enfermedad o causa de muerte si se conoce:**

- Cuando corresponda, se implementaron los anexos del plan de apoyo tal como están escritos para la(s) persona(s) involucrada(s).



Champions of Homecare

- Las políticas y los procedimientos aplicables del programa se implementaron tal como están escritos. Si no explique:

Personal(es) que respondieron al incidente:

\_\_\_\_\_

Nombre y firma del personal informante:

\_\_\_\_\_

## **Aviso de lesiones en el lugar de trabajo**

Es su responsabilidad reportar todas las Lesiones a su supervisor inmediatamente.

Accra tiene cobertura de compensación para trabajadores de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Compensación para Trabajadores de Minnesota. La cobertura se proporciona bajo una póliza de "Nonprofit Insurance Trust".

Persona cuyas lesiones deben ser reportadas:

Coordinador de compensación laboral  
Teléfono: 952-935-3515 / 866-935-3515  
Extensión #5505

Por favor llame a este número lo antes posible. Si después del horario comercial normal o los fines de semana, deje un mensaje y alguien se comunicará con usted para realizar un seguimiento.

Los trabajadores nuevos o menores de edad, de tiempo completo o parcial, temporales o fijos que tengan una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo están cubiertos por la Compensación para trabajadores de Minnesota.

Si está lesionado:

Informe cualquier lesión a su supervisor lo antes posible, sin importar cuán leve parezca. Proporcione toda la información para que se pueda presentar un informe de lesión adecuado. Obtenga el tratamiento médico necesario lo antes posible.

Bajo la Compensación de Trabajadores de Minnesota, usted tiene derecho a:

- Compensación por salarios perdidos.
- Servicios de rehabilitación, asistencia en el regreso al trabajo, si es necesario.





Champions of Homecare

- Gastos de tratamiento médico, incluido el transporte.
- Beneficios por muerte para dependientes.
- Indemnización por pérdida de uso de parte de su cuerpo.

Si tiene alguna pregunta o problema relacionado con:

- Reporte de siniestros llamar al 952-935-3515 x 5505
- Pagos de beneficios, comuníquese con:

Nonprofit Insurance Trust

Teléfono: (952) 469-5963

## Primeros auxilios básicos y respuesta a emergencias

La siguiente información pretende ser una breve descripción general de los primeros auxilios básicos y la seguridad. Las familias pueden solicitar que los proveedores de atención participen en un curso estándar certificado de primeros auxilios y RCP. Su papel en una situación de emergencia puede salvar una vida. Llamar al 911 es lo más importante que puede hacer. Cuanto antes llegue la ayuda médica, mayores serán las posibilidades de supervivencia de una persona.

### 1. Reconocer que existe la emergencia.

Las emergencias pueden ocurrir en cualquier lugar a cualquier persona. Antes de poder brindar ayuda, debe reconocer la situación como una emergencia. Puede darse cuenta de que ha ocurrido una emergencia solo si algo inusual atrae su atención. Los ejemplos pueden incluir:

- Ruidos inusuales: gritos, alaridos, gemidos, gemidos, llamadas de ayuda, cristales rotos, choques, chirrido de neumáticos o voces fuertes repentinas.
- Vistas inusuales: un vehículo parado, una olla volcada, medicamentos derramados, cables eléctricos caídos, fuego o humo.
- Olores inusuales: un olor más fuerte de lo normal o irreconocible.
- Aspecto inusual: dificultad para respirar, apretar el pecho o la garganta, hablar arrastrando las palabras o confuso, confusión, sudoración sin razón aparente, color de piel inusual.

### 2. Decide actuar.

Involucrarse y dar dirección. Siga la regla Verificar, llamar, cuidar.

- COMPRUEBE la escena. ¿Es seguro que te acerques? COMPROBAR a la víctima. ¿Es esta una situación que amenaza la vida?
- LLAME AL 911 o a su número de emergencia para obtener ayuda.
- Proporcione CUIDADO hasta que llegue la ayuda.



Champions of Homecare

### **Cuando llame al 911:**

1. Mantén la calma
2. Responda todas las preguntas del operador lo mejor que pueda.
3. No cuelgues el teléfono hasta que te lo indique la operadora.
4. Siga las instrucciones que le dé el operador.
5. Espera ayuda

Esta descripción general tiene como objetivo ayudarlo a brindar atención para lesiones menores y para brindar atención hasta que llegue la ayuda en caso de emergencia.

## **Enfermedades o lesiones que pueden requerir primeros auxilios básicos**

### **Quemaduras**

El fuego, el sol, los productos químicos, los objetos calientes, los fluidos y la electricidad pueden causar quemaduras. Pueden ser problemas menores o emergencias que amenazan la vida. Distinguir una quemadura menor de una quemadura más grave implica determinar el grado de daño al tejido del cuerpo. Si no está seguro de la gravedad de la quemadura, busque ayuda médica de emergencia.

- Las quemaduras de primer grado son aquellas en las que solo se quema la capa externa de la piel. La piel suele estar roja y puede haber algo de hinchazón y dolor. A menos que la quemadura involucre grandes porciones del cuerpo, puede tratarse en casa.
- Las quemaduras de segundo grado son aquellas en las que se ha quemado la primera capa de piel y también se ha quemado la segunda capa de piel. En estas quemaduras, la piel se enrojece intensamente y se desarrollarán ampollas. También se producen dolor intenso e hinchazón. Si una quemadura de segundo grado no mide más de dos o tres pulgadas de diámetro, se puede tratar en casa. Si la quemadura cubre un área más grande, busque atención médica. Es posible que necesite un refuerzo contra el tétanos.
- Las quemaduras de tercer grado son las más graves e involucran todas las áreas de la piel. Los nervios, la grasa, los músculos y, a veces, los huesos pueden verse afectados. Las áreas pueden estar carbonizadas de negro o aparecer de un blanco seco. Si el daño a los nervios es sustancial, es posible que no sienta ningún dolor. Estas quemaduras deben recibir atención médica de emergencia.



Champions of Homecare

### **Siga estos pasos cuando trate quemaduras menores en casa:**

1. Si la piel no está rota, deje correr agua fría sobre la quemadura durante varios minutos.
2. Cubra la quemadura con un vendaje estéril o un paño limpio.
3. Tome aspirina o paracetamol para aliviar cualquier dolor o inflamación.

### **Busque tratamiento de emergencia de inmediato para quemaduras graves. Hasta que llegue una unidad de emergencia, siga estos pasos:**

1. Retire a la persona de la fuente de la quemadura (fuego, corriente eléctrica, etc.)
2. Quítese toda la ropa ardiendo sin llama para evitar que se siga quemando.
4. Si la persona está respirando lo suficiente, cubra el área quemada con un vendaje estéril húmedo y fresco o con un paño limpio. No coloque cremas, ungüentos o hielo en el área quemada ni rompa las ampollas.

### **Asfixia**

La maniobra de Heimlich es el método más conocido para retirar un objeto de las vías respiratorias de una persona que se está asfixiando. Puedes usarlo en ti mismo o en otra persona.

1. Párese detrás de la persona que se está asfixiando y envuelva sus brazos alrededor de su cintura. Doble a la persona ligeramente hacia adelante.
2. Haga un puño con una mano y colóquelo ligeramente por encima del ombligo de la persona.
3. Sujete el puño con la otra mano y presione con fuerza el abdomen con un empujón rápido hacia arriba. Repita este procedimiento hasta que el objeto sea expulsado de las vías respiratorias.

Si debe realizar esta maniobra usted mismo, coloque su propio puño ligeramente por encima de su ombligo. Tome su puño con la otra mano y empújelo hacia arriba dentro de su abdomen hasta que el objeto sea expulsado.

### **Cortes y raspaduras**

Los pequeños cortes y raspaduras por lo general no exigen una visita a la sala de emergencias, pero es necesaria la atención adecuada para evitar que ocurran infecciones u otras complicaciones.

### **Cuando se trate de heridas menores, tenga en cuenta las siguientes pautas:**



Champions of Homecare

1. Detenga el sangrado aplicando presión, usando guantes de goma y usando una gasa o un paño limpio. Si el sangrado persiste después de varios minutos de aplicar presión, busque atención médica de inmediato.
2. Mantenga limpia la herida lavando el área con agua y jabón suave y quitando la suciedad. Seque el área suavemente con un paño limpio y cubra la herida con un vendaje protector. Cambie el vendaje al menos una vez al día. Si la herida se vuelve sensible al tacto y enrojece o supura líquido, consulte a su médico.
3. Si el corte es más grave y el sangrado no se detiene por sí solo o si el corte es grande, profundo o tiene los bordes ásperos, intente detener el sangrado. Use guantes de goma y aplique presión directamente sobre la lesión con una gasa esterilizada o un paño limpio. Mantenga la presión sobre la herida hasta que se detenga el sangrado. Consulte a un médico. Es posible que se requiera un refuerzo contra el tétanos.

### **Hemorragia nasal**

Una hemorragia nasal es un sangrado repentino de una o ambas fosas nasales y puede deberse a una variedad de eventos: un golpe en la nariz, respirar aire seco, alergias o sin razón aparente. Para detener el flujo de una hemorragia nasal común, siga estos pasos:

1. Haga que la persona se siente o se ponga de pie para disminuir el flujo de sangre en las venas de la nariz. No incline la cabeza hacia atrás.
2. Pellizque la nariz con el pulgar y el índice durante 10 minutos sin aliviar la presión. La persona debe respirar por la boca durante este tiempo.
3. Si el sangrado continúa a pesar de estos esfuerzos, consulte a un médico o llame al 911.

## **RECUERDE LAS PRECAUCIONES UNIVERSALES SIEMPRE QUE MANEJE FLUIDOS CORPORALES**

### **Lesiones oculares - cuerpos extraños**

Los cuerpos extraños como la suciedad, la arena, la madera o los barcos de metal pueden causar lagrimeo de los ojos, lo que puede eliminar el cuerpo extraño del ojo. Si el objeto permanece en el ojo, haga que la víctima parpadee varias veces. Si el objeto aún permanece en el ojo, enjuague suavemente el ojo con agua.

### **Envenenamiento**

Un envenenamiento puede o no ser obvio. A veces, la fuente de una intoxicación se puede identificar fácilmente: una botella abierta de medicamento o una botella



Champions of Homecare

derramada de limpiador doméstico. Busque estos signos si sospecha que se trata de una emergencia por envenenamiento:

1. Quemaduras o enrojecimiento alrededor de la boca o los labios.
2. El aliento huele a productos químicos.
3. Quemaduras, manchas y olores en la persona, su ropa, o en muebles, pisos, alfombras u otros objetos en el área circundante.
4. Vómitos, dificultad para respirar u otros síntomas inesperados.

Si no puede encontrar indicios de envenenamiento, no trate a la persona por envenenamiento, pero llame al 911 para obtener ayuda.

Si cree que alguien ha sido envenenado, siga los siguientes pasos:

1. Pregúntele a la persona qué se tragó o intente identificar cualquier recipiente abierto cerca de ella. Llame inmediatamente a su centro local de control de envenenamiento para recibir instrucciones. Guarde el número junto a su teléfono. Línea directa de control de envenenamiento: 1-800-222-1222 o use la herramienta en línea webPOISONCONTROL® para obtener recomendaciones específicas para sustancias ingeridas involuntariamente según la edad, la sustancia y la cantidad consumida. Ambas opciones son gratuitas y confidenciales. Ambas opciones le dan respuestas expertas.
2. Proporcione tranquilidad.
3. Mantenga la calma y brinde la mayor cantidad de información posible a Poison Control. Le indicarán si se puede brindar atención adicional en el hogar y le aconsejarán que llame al 911 o puede llamar al 911 por usted.

### **Sangrado severo**

Para detener un sangrado grave, siga estos pasos:

1. Acueste a la persona afectada. Si es posible, la cabeza de la persona debe estar ligeramente más baja que el tronco de su cuerpo o las piernas deben estar elevadas. Esta posición aumenta el flujo de sangre al cerebro. Si es posible, eleve el sitio del sangrado para reducir el flujo de sangre.
2. No intente limpiar la herida.
3. Aplique una presión constante y firme directamente sobre la herida con un vendaje esterilizado, un paño limpio o con la mano. Mantenga la presión hasta que se detenga el sangrado, luego envuelva la herida con un vendaje ajustado y asegúrela con cinta adhesiva. La mayoría de las hemorragias se pueden controlar de esta manera. Solicite ayuda de emergencia de inmediato.
4. Si el sangrado continúa y se filtra a través del vendaje, agregue más material absorbente. No quite el primer vendaje.



Champions of Homecare

5. Si el sangrado no se detiene, aplique presión en la arteria principal que lleva sangre al área de la lesión.
6. Cuando haya cesado la hemorragia, inmovilice la parte lesionada del cuerpo. Puede usar otra parte del cuerpo, como una pierna o el torso, para inmovilizar el área. Deje los vendajes en su lugar y lleve a la persona a recibir atención médica inmediata o solicite ayuda de emergencia.

## **RECUERDE LAS PRECAUCIONES UNIVERSALES SIEMPRE QUE MANEJE FLUIDOS CORPORALES**

### **Convulsiones**

Si una persona está teniendo una convulsión, siga el protocolo de convulsiones del Cliente. Llame al 911 para convulsiones que duren cinco minutos o más, para convulsiones que comiencen, cesen y vuelvan a comenzar, o si el empleado sospecha que sufrió una lesión durante el transcurso de la convulsión.

### **Amenaza de suicidio**

Si el Cliente se siente suicida o intenta o amenaza con suicidarse, llame al 911. El empleado también puede llamar a Prevención de crisis: 612-379-6363 o Prevención de suicidio: 612-347-2222.

### **Choque**

El shock puede ocurrir cuando una persona ha tenido una lesión o enfermedad grave. Una variedad de síntomas aparece en una persona que experimenta un shock.

- a. La piel puede aparecer pálida o gris y fría y húmeda al tacto.
- b. El latido del corazón es débil y rápido. La respiración es lenta y superficial y la presión arterial se reduce.
- c. Los ojos carecen de brillo y parecen mirar fijamente. A veces las pupilas están dilatadas.
- d. La persona puede estar consciente o inconsciente, si está consciente, la persona puede desmayarse o estar muy débil o confundida. Por otro lado, el shock a veces hace que una persona se emocione y se angustie demasiado.

Incluso si una persona parece normal después de una lesión, tome precauciones y trate a la persona por shock siguiendo estos pasos:



Champions of Homecare

- T. Haga que la persona se acueste boca arriba y eleve los pies por encima de la cabeza de la persona. Evite que se muevan innecesariamente.
- U. Mantenga a la persona abrigada y cómoda. Afloje la ropa ajustada y cúbrala con una manta. No les des nada de beber.
- V. Si la persona está vomitando o sangrando por la boca, colóquela de lado para evitar que se ahogue.
- W. Trate cualquier herida apropiadamente. (Por ejemplo, sangrado o huesos rotos).
- X. Llamar inmediatamente a la asistencia médica de emergencia.

## **Emergencias relacionadas con el clima**

### **Agotamiento por calor**

El agotamiento por calor ocurre cuando el corazón y el sistema vascular no responden adecuadamente a las altas temperaturas. Los síntomas del agotamiento por calor se asemejan a un shock e incluyen desmayos, latidos cardíacos rápidos, presión arterial baja, apariencia cenicienta, piel fría y húmeda y náuseas.

Si sospecha de agotamiento por calor:

1. Saque a la persona del sol y colóquela en un lugar fresco.
2. Acueste a la persona y levántele ligeramente los pies.
3. Afloje o quite la mayor parte o toda la ropa de la persona.
4. Dé a beber a la persona agua fría (no helada), con una cucharadita de sal añadida por litro.

### **Golpe de calor**

El golpe de calor es una fiebre de 105 grados Fahrenheit con piel caliente y seca. Otros signos incluyen latidos cardíacos rápidos, respiración rápida y superficial, presión arterial alta o baja y confusión o pérdida del conocimiento. El golpe de calor es una emergencia que requiere atención inmediata.

Si sospecha un golpe de calor:

1. Saque a la persona del sol y colóquela en un lugar fresco.
2. Refresque a la persona cubriéndola con sábanas húmedas o rociándola con agua.
3. Dirija el aire hacia la persona con un ventilador o periódico.
4. Controle la temperatura de la persona con un termómetro.
5. Deje de enfriar a la persona cuando su temperatura vuelva a la normalidad.



Champions of Homecare

**TENGA EN CUENTA QUE ALGUNOS MEDICAMENTOS PUEDEN CAUSAR SENSIBILIDAD AL SOL. UTILICE SIEMPRE PROTECTOR SOLAR.**

### **Congelación**

La congelación se distingue por la calidad dura, pálida y fría de la piel que ha estado expuesta al frío. A medida que el área se descongela, la carne se vuelve roja y dolorosa. Si los dedos, las orejas u otras áreas están congeladas, aléjese del frío. Caliente sus manos metiéndolas en sus axilas. Si la nariz, las orejas o la cara están congeladas, caliente el área cubriéndola con las manos secas y enguantadas. No frote la zona afectada. Si persiste el entumecimiento durante el calentamiento, busque atención médica profesional de inmediato. Si no puede obtener asistencia de emergencia inmediata, caliente las manos o los pies gravemente congelados con agua tibia, no caliente. (El agua debe estar entre 100 y 105 grados Fahrenheit).





Champions of Homecare

## **Política de exposición a patógenos transmitidos por la sangre/exposición a pinchazos con agujas**

Fecha de vigencia: 1 de abril de 2022

Fecha revisada:

### **Objetivo**

El propósito de esta política es establecer pautas para la exposición a patógenos transmitidos por la sangre y la exposición a pinchazos con agujas para la seguridad de los empleados, para prevenir la propagación de enfermedades transmisibles y para promover la salud de todos los empleados.

### **Política**

Es política de Accra que todos los empleados sigan las precauciones universales, las prácticas de control de infecciones y el manejo/eliminación segura de objetos punzocortantes para la prevención y el control de infecciones.

### **¿Qué es una exposición?**

Contacto de sangre/fluidos corporales con membranas mucosas:

- Ojos
- Nariz
- Boca

Contacto de sangre/fluidos corporales con piel rota o membranas mucosas perforantes o la barrera de la piel a través de eventos tales como:



Champions of Homecare

- pinchazos de aguja
- Mordeduras
- Cortes
- Abrasiones

### **Procedimiento**

#### **Exposición a patógenos transmitidos por la sangre**

Se alienta a todos los empleados y se espera que practiquen las "Precauciones universales" (tratar la sangre y otros fluidos corporales de todos como potencialmente infecciosos). Se espera que el empleado use guantes cuando entre en contacto con fluidos corporales (es decir, primeros auxilios, cambio de pañales, tratar heridas menores, etc.) Si es necesario reabastecer el suministro de guantes, el empleado es responsable de hablar con la parte responsable o el cliente, ya que es responsabilidad del cliente asegurarse de que haya guantes disponibles para el empleado.

#### **Si se produjera una exposición a la sangre (la exposición es una salpicadura de sangre en los ojos, la nariz, la boca o la piel no intacta):**

- Lave a fondo el área afectada inmediatamente con jabón y agua caliente.
- Proporcionar tratamiento básico de primeros auxilios, si es necesario.
- El empleado debe informar al equipo de Beneficios para empleados de Recursos Humanos dentro de las 24 horas posteriores a la exposición o lesión, para informar como un incidente de compensación del trabajador. Recursos Humanos informará la exposición a la Enfermera de Prevención y Control de Enfermedades.



Champions of Homecare

- El equipo de Beneficios para Empleados de Recursos Humanos completará un Primer Informe de Lesión y lo enviará a NPIA (agencia de compensación para trabajadores).
- NPIA emitirá un formulario de capacidad de trabajo para el empleado. El empleado debe traer este formulario a su cita de salud ocupacional.
- El equipo de Beneficios para Empleados de Recursos Humanos trabajará con el empleado y la Clínica de Salud Ocupacional de Minnesota para programar una hora para que el Empleado se haga la prueba.
- La enfermera de prevención y control de enfermedades se comunicará con la fuente/cliente para obtener el consentimiento verbal de su muestra de sangre para la prueba y enviará por correo electrónico el formulario para que el cliente lo firme. La ubicación de la prueba se determinará con el cliente en ese momento.
- El Miembro del Equipo de Beneficios del Empleado de Recursos Humanos asignado se comunicará con el empleado después de obtener los resultados de la Clínica de Salud Ocupacional. La enfermera de prevención y control de enfermedades se comunicará con el cliente una vez que se obtengan los resultados del cliente.
- Accra seguirá las recomendaciones del proveedor de salud ocupacional sobre pruebas y plazos adicionales.
- Recursos Humanos documentará el primer informe de lesión/exposición en el registro OSHA 300.

### **Exposición a pinchazos de aguja**

Se alienta y se espera que todos los empleados practiquen medidas de seguridad con objetos punzocortantes que utiliza otra persona. Los empleados deben asegurarse de observar las áreas que están limpiando antes de la tarea para garantizar que el área sea segura y



Champions of Homecare

que no haya objetos afilados que puedan causar lesiones al empleado. Si descubre un objeto afilado o una aguja, nunca debe levantarlo con las manos. Utilice unas pinzas o un recogedor con cepillo para retirar el objeto y deséchelo en un recipiente para objetos punzocortantes u otro receptáculo apropiado (es decir, una botella de detergente para ropa designada para desechar objetos punzantes. Si utiliza algo que no sea un recipiente rojo estándar para objetos punzantes, debe estar etiquetado como semejante). Informe a su empleador sobre cualquier peligro de las agujas que observe en su entorno de trabajo.

**Si sufre una lesión por pinchazo de aguja, debe tomar las siguientes medidas de inmediato:**

- Lave a fondo el área afectada inmediatamente con jabón y agua caliente.
- Proporcionar tratamiento básico de primeros auxilios, si es necesario.
- El empleado debe informar al equipo de Beneficios para empleados de Recursos Humanos dentro de las 24 horas posteriores a la exposición o lesión, para informar como un incidente de compensación del trabajador. Recursos Humanos informará la exposición a la Enfermera de Prevención y Control de Enfermedades.
- El equipo de Beneficios para Empleados de Recursos Humanos completará un Primer Informe de Lesión y lo enviará a NPIA (agencia de compensación para trabajadores).
- NPIA emitirá un formulario de capacidad de trabajo para el empleado. El empleado debe traer este formulario a su cita de salud ocupacional.
- El equipo de Beneficios para Empleados de Recursos Humanos trabajará con el empleado y la Clínica de Salud Ocupacional de Minnesota para programar una hora para que el Empleado se haga la prueba.
- La enfermera de prevención y control de enfermedades se comunicará con la fuente/cliente para obtener el consentimiento verbal de su muestra de sangre para la prueba y enviará por correo electrónico el formulario para que el cliente lo firme. La ubicación de la prueba se determinará con el cliente en ese momento.
- El Miembro del Equipo de Beneficios del Empleado de Recursos Humanos asignado se comunicará con el empleado después de obtener los resultados de la Clínica de Salud Ocupacional. La



Champions of Homecare

enfermera de prevención y control de enfermedades se comunicará con el cliente una vez que se obtengan los resultados del cliente.

- Accra seguirá las recomendaciones del proveedor de salud ocupacional sobre pruebas y plazos adicionales.
- Recursos Humanos documentará el primer informe de lesión/lesión por pinchazo de aguja en el registro OSHA 300.

### **Cómo limpiar un derrame**

- a. Cualquier limpieza de sangre/fluidos corporales se realizará utilizando el equipo de protección personal adecuado. Las superficies sucias se limpiarán y luego se desinfectarán con una solución de lejía de 1 a 10 o un desinfectante de la marca Lysol.

### **Mantenimiento de registros**

Accra Human Resources mantendrá un registro de salud confidencial para cada empleado expuesto bajo el estándar de patógenos transmitidos por la sangre; Los registros de salud incluirán la siguiente información:

- \*Nombre y SSN del empleado;
- \*Resultados de exámenes, pruebas médicas y evaluación posterior a la exposición y procedimientos de seguimiento.
- \*Opinión escrita del profesional de la salud; y
- \*Una copia de la información proporcionada al profesional de la salud

Los registros médicos se mantendrán confidenciales y se mantendrán en el archivo personal del empleado durante al menos la duración del empleo más 30 años.

Se mantendrán registros de capacitación para cada empleado cubierto en su archivo de empleado.



Champions of Homecare

Previa solicitud, tanto el registro médico como el de capacitación se pondrán a disposición del Director de NIOSH y del Subdirector de Trabajo de OSHA.

El registro de capacitación estará disponible para los empleados que lo soliciten. El registro médico de un empleado puede ser obtenido por ese empleado o cualquier persona que tenga el consentimiento por escrito de ese empleado.

Si la agencia deja de operar, el registro médico y de capacitación se transferirá a la oficina del administrador de Accra.

### **Patógeno transmitido por la sangre Fuente Persona**

## **FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN**

Entiendo que un médico o un médico designado ha determinado que un empleado de Accra ha tenido una exposición significativa a mi sangre o fluidos corporales. La naturaleza de mi exposición a sangre o fluidos corporales al empleado de Accra me ha sido explicada a mi entera satisfacción.

Entiendo que para tomar las decisiones médicas apropiadas para el empleado de Accra expuesto a mi sangre o fluidos corporales, Accra solicita que envíe voluntariamente una muestra de sangre para detectar patógenos transmitidos por la sangre, hepatitis B, hepatitis C y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) pruebas. La prueba será gratuita para mí y todos los resultados de la prueba se proporcionarán a:

(a) Mi médico o la persona designada por el Médico,

\_\_\_\_\_

(b) Designado del médico del empleado de Accra,

\_\_\_\_\_

Reconozco que se me dio la oportunidad de hacer preguntas sobre la exposición, cómo se proporcionará mi muestra de sangre, qué prueba se realizará, quién recibirá copias de los resultados de mi prueba y



Champions of Homecare

cualquier otra pregunta que tuviera. Entiendo todas las respuestas a mis preguntas antes de tomar mi decisión a continuación.

\_\_\_\_\_ Doy mi consentimiento para que Accra me tome una muestra de sangre, estudiarlos y publicando los resultados de las pruebas como se indicó anteriormente.

○

\_\_\_\_\_ Me niego a permitir que Accra me tome una muestra de sangre.

Nombre de la persona fuente

\_\_\_\_\_

Firma de la persona fuente \_\_\_\_\_ Fecha

\_\_\_\_\_

Consentimiento verbal obtenido el: Fecha:

\_\_\_\_\_

Representante en Accra:

\_\_\_\_\_

## Procedimientos de emergencia

### Fuego

1. Cuando se detecte un incendio, llame al 911.
2. Todas las personas deben salir de la casa o edificio por la salida de emergencia designada para su área o por la salida segura más cercana. El personal es responsable de asistir a adultos y menores vulnerables.
3. Aléjese de la casa o edificio para permitir el ingreso de los camiones de bomberos.
4. Permanecer fuera de la casa o edificio hasta que se dé el "todo despejado".

### Tornado

1. Cuando haya una advertencia de tornado aplicable o una advertencia de clima severo, todas las personas se dirigirán al nivel más bajo y a las habitaciones más internas de la casa o edificio, lejos de las ventanas y puertas de vidrio.



Champions of Homecare

2. Las personas deben adoptar una posición de protección: sentarse de cara a una pared sólida y, si es posible, con los brazos por encima de la cabeza.
3. Los informes meteorológicos deben monitorearse por televisión o radio. Cuando pase la amenaza de peligro, una persona designada tomará la decisión de dirigir a las personas a sus actividades originales.
4. Si se produce una lesión, proporcione los primeros auxilios adecuados y llame al 911, si se justifica.

### **Condiciones de ventisca**

Quédese adentro y sintonice la televisión o la radio para recibir advertencias. Si debe salir, asegúrese de cubrir toda la piel expuesta.

### **Procedimientos de emergencia individuales**

Discuta las acciones necesarias en caso de una emergencia con la parte responsable. Incluya la ubicación de los números de teléfono de emergencia, los procedimientos de evacuación y los suministros de emergencia (radio, linternas, botiquines de primeros auxilios y medicamentos).

## **Política de enfermedades transmisibles**

### **Política:**

Como parte de nuestro compromiso de brindar un lugar de trabajo seguro, saludable y productivo, Accra ha adoptado esta Política para ayudar a proteger a los clientes y al personal de apoyo directo de la propagación y exposición a enfermedades transmisibles. Una enfermedad transmisible es una enfermedad debida a un agente infeccioso que se transmite directa o indirectamente de una persona a otra. Las partes responsables son responsables de comprender y hacer cumplir esta Política.

### **Alcance y propósito:**

Esta política cubre la respuesta de Accra a aquellas enfermedades que pueden ser transmisibles en un entorno laboral, incluidas, entre otras, varicela, virus del Ébola,





Champions of Homecare

gripe porcina, COVID-19, tuberculosis activa (tuberculosis), gripe aviar, sarampión, pollo viruela o infección por estafilococo MRSA (denominados colectivamente como "enfermedades contagiosas").<sup>1</sup> Sin embargo, estos son solo ejemplos y esta Política cubre cualquier enfermedad contagiosa que represente una amenaza creíble de transmisión en nuestro lugar de trabajo.

Esta política es aplicable a todo el personal de apoyo directo.

### **Definiciones:**

**Lugar de trabajo:** A los efectos de esta Política, Lugar de trabajo significa cualquier lugar donde se presten servicios autorizados de Accra al cliente.

**Personal de apoyo directo:** significa profesionales de apoyo directo (DSP), asistentes de cuidado personal (PCA), personal de apoyo individualizado en el hogar (IHS), amas de casa (HM), personal de relevo, personal de supervisión nocturna y personal de apoyo individual para la vida en la comunidad (ICLS).

Una enfermedad transmisible se define como una enfermedad debida a un agente infeccioso que se transmite directa o indirectamente de una persona a otra. Ejemplos adicionales de enfermedades transmisibles incluyen, por ejemplo, hepatitis B, meningitis, paperas, rubéola, SARS y el resfriado común. Además, consulte el cuadro a continuación para obtener más información sobre los métodos de transmisión de enfermedades transmisibles.

### **Responsabilidades de la parte responsable:**

Las partes responsables deben estar listas para responder las preguntas de los empleados sobre la Política. Si alguien tiene una pregunta específica sobre la Política o una posible enfermedad contagiosa, y la parte responsable no puede responder a la pregunta, la persona debe comunicarse con Recursos Humanos de Accra.

Se espera que la parte responsable dé un buen ejemplo lavándose las manos antes de comer y después de usar el baño, usando desinfectante para manos con regularidad, buscando atención médica para raspaduras y cortes, asegurándose de que cualquier herida abierta se mantenga limpia y cubierta, y alentando a este mismo comportamiento de todo el personal de apoyo directo.

Accra recomienda encarecidamente a todas las partes responsables, clientes y personal de apoyo directo que se protejan de contraer la gripe estacional



Champions of Homecare

vacunándose contra la gripe estacional todos los años. Para obtener más información sobre la vacuna actual contra la gripe estacional, consulte <http://www.cdc.gov/vaccines/>. Incluso si una persona solo tiene un resfriado o gripe estacional, se le debe recomendar encarecidamente que se quede en casa hasta que esté lo suficientemente bien como para volver al trabajo y su condición ya no sea contagiosa.

### **Responsabilidades del personal de apoyo directo:**

Esta Política informa al Personal de Apoyo Directo sobre su responsabilidad de informar a la Parte Responsable y a Recursos Humanos de Accra en caso de que el empleado:

1. ha tenido síntomas relacionados con una enfermedad transmisible que aumentan el riesgo de que la enfermedad se transmita a otra persona;
2. haber sido diagnosticado con una enfermedad transmisible que no está suficientemente controlada para que el contacto con el cliente suponga un riesgo de transmisión;
3. ha estado en contacto cercano con una persona a la que se le ha diagnosticado o está siendo examinada para detectar una enfermedad transmisible sin la protección adecuada, de modo que el personal de apoyo directo ahora presenta un mayor riesgo de transmisión de la enfermedad transmisible;
4. estado en un área con transmisión sostenida y generalizada de una enfermedad transmisible, como las áreas que los CDC designan como Nivel 3 [<https://wwwnc.cdc.gov/travel/notices>] u otras áreas de alto riesgo que identifica Accra;
5. está o debería estar en cuarentena en relación con una enfermedad contagiosa; o
6. no pueden cubrir de manera efectiva una enfermedad contagiosa de la piel o un brote o lesión de HSV-1 para garantizar que puedan evitar por completo cualquier contacto piel con piel.

La información relacionada con el estado de salud del personal de apoyo directo se mantendrá de forma confidencial.  
manera como se establece en esta Política.

### **Enfermedad del personal de apoyo directo y regreso al trabajo:**

El Personal de Apoyo Directo debe limitar cualquier exposición a otro Personal de Apoyo Directo o clientes que contraigan una enfermedad contagiosa. Si un Personal



Champions of Homecare

de Apoyo Directo no puede hacerlo de manera efectiva y realizar su trabajo, el Personal de Apoyo Directo debe notificar inmediatamente a la Parte Responsable de su cliente y a Recursos Humanos de Accra. El personal de apoyo directo no debe presentarse en el trabajo donde pueda exponer a otros miembros del personal de apoyo directo o a los clientes a contraer una enfermedad contagiosa.

El personal de apoyo directo debe seguir todas las pautas de los CDC y las organizaciones de salud pública con respecto a cómo limitar la exposición al riesgo de contraer una enfermedad o enfermedad transmisible. La orientación a menudo excluye a los trabajadores de la salud.

El personal de apoyo directo con síntomas de gripe, resfriado u otra enfermedad o enfermedad transmisible no debe venir a trabajar si eso implica la interacción con otro personal de apoyo directo o clientes hasta que el personal de apoyo directo haya estado libre de fiebre, signos de fiebre y cualquier otros síntomas de gripe, resfriado u otra enfermedad transmisible o dolencia durante al menos 24 horas o según lo recomendado por los CDC, sin el uso de medicamentos para reducir la fiebre u otros que alteren los síntomas (por ejemplo, antitusígenos).

Es posible que se requiera una nota del médico que certifique la aptitud para el trabajo (es decir, autorización de regreso al trabajo).

### **Exposiciones potenciales en el lugar de trabajo:**

Como todos sabemos, las enfermedades transmisibles pueden variar mucho en su grado de gravedad, facilidad de transmisión y riesgo para los demás. Como resultado, Accra puede cambiar su respuesta a enfermedades potencialmente transmisibles según lo requiera la situación.

Accra seguirá todas las regulaciones o instrucciones aplicables emitidas por las autoridades de salud pública federales, estatales o locales, los CDC u otras agencias gubernamentales. Accra generalmente seguirá las pautas o recomendaciones emitidas por estas fuentes, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de nuestro lugar de trabajo.

Para limitar los gérmenes y las enfermedades resultantes, solicitamos que las partes responsables y el personal de apoyo directo apoyen estas mejores prácticas:

- Lávese las manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos.



Champions of Homecare

- Si no hay agua y jabón disponibles, use un desinfectante para manos a base de alcohol.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.
- Evite el contacto cercano con personas enfermas, a menos que use la protección adecuada.
- Quédese en casa cuando esté enfermo.
- Cúbrase al toser o estornudar con un pañuelo desechable (o con el codo o el hombro si no hay pañuelo disponible), luego tírelo a la basura y lávese o desinfecte las manos.
- Limpie y desinfecte objetos y superficies que se tocan con frecuencia.
- Nunca enmascare la fiebre con Tylenol o Advil para ir a trabajar.

### **Responsabilidades de recursos humanos:**

Cuando hay un caso informado o sospechado de un posible diagnóstico de enfermedad transmisible o exposición en el lugar de trabajo, el Departamento de Recursos Humanos de Accra o la gerencia:

1. Coordinar con quien sea responsable de Salud y Seguridad Ambiental (Equipo de Respuesta de Acción de Emergencia), proveedores de beneficios y el departamento legal o asesor externo, según sea necesario.
2. Trabajar con el personal de apoyo directo diagnosticado o potencialmente expuesto ("portador potencial") para obtener más información sobre los síntomas o la posible exposición del personal de apoyo directo; ayudar con adaptaciones, solicitudes de licencia y coordinación de beneficios (si corresponde) para el portador diagnosticado/potencial; y hacer un seguimiento con los proveedores médicos para obtener certificaciones y documentación de regreso al trabajo, según sea necesario.
3. Cree una lista de otros empleados potencialmente expuestos al posible portador mientras esa persona pueda haber sido contagiosa, y ayude a esas personas con información, adaptaciones, solicitudes de licencia, coordinación de beneficios y documentación médica, según sea necesario.
4. Mantener toda la información médica confidencial en la medida de lo posible y de acuerdo con la ley aplicable.

### **Responsabilidades del equipo de respuesta de acción de emergencia:**

Cuando haya un informe o caso sospechoso de un posible diagnóstico de enfermedad transmisible o exposición en el lugar de trabajo, los miembros del Equipo de Respuesta de Acción de Emergencia:



Champions of Homecare

1. Crear, actualizar y mantener documentación que describa el informe y la posible exposición, y el plan de respuesta interna de Accra.
2. Investigar la enfermedad transmisible para: (a) desarrollar el plan de respuesta interno coordinado de Accra; (b) poder dar respuestas al Personal de Apoyo Directo potencialmente expuesto, así como a sus clientes y Responsables; y (c) hacer esfuerzos para prevenir la propagación de la enfermedad transmisible y erradicarla de las instalaciones.
3. Trabajar con la parte responsable para prevenir la propagación de la enfermedad contagiosa y erradicarla de las instalaciones, entre otras cosas, proporcionando el equipo de protección personal necesario, según sea necesario, y alentando a la parte responsable a limpiar a fondo cualquier superficie potencialmente expuesta que pueda conducir a la propagación de la enfermedad e informar a las personas potencialmente expuestas lo que deben hacer al respecto.
4. Determinar si el problema se debe informar a alguna agencia estatal o federal de salud y seguridad ocupacional o a cualquier funcionario de salud pública y cumplir con los requisitos de informe.
5. Mantener toda la información médica confidencial en la medida de lo posible y de acuerdo con la ley aplicable.
6. Determinar si Accra debe tomar medidas proactivas para ayudar a prevenir la propagación de enfermedades potencialmente transmisibles en el futuro e implementar esas medidas.

## **Exposición potencial (viajes u otros):**

Accra generalmente sigue y recomienda que el personal de apoyo directo siga los avisos de viaje emitidos por los CDC, el Departamento de Estado, los funcionarios de salud federales/estatales/locales y otras agencias gubernamentales. Esto significa que los viajes pueden, o deben, restringirse total o parcialmente en caso de un brote de una enfermedad contagiosa en un área geográfica específica (un "Área de riesgo").

1. Exposición potencial debido a viajes relacionados con el trabajo
  - a. Si se requiere que un Personal de Apoyo Directo viaje a un Área de Riesgo para trabajar, y la persona se enferma o cree que puede estar enferma, el Personal de Apoyo Directo debe informar a su Parte Responsable y al Departamento de Recursos Humanos de Accra de inmediato.



Champions of Homecare

- b. Si, como resultado de un viaje relacionado con el trabajo, el personal de apoyo directo no está enfermo ni presenta síntomas al regresar, pero un funcionario de salud pública o un proveedor médico requiere o recomienda la cuarentena, Accra requerirá que el personal de apoyo directo siga las recomendaciones. El personal de apoyo directo se colocará en el tipo de licencia apropiado (como compensación laboral) durante el período de cuarentena según las circunstancias relevantes.
- c. Si, como resultado de un viaje relacionado con el trabajo, se confirma la exposición del personal de apoyo directo, la compensación se manejará como una exposición relacionada con el trabajo confirmada (se describe a continuación).
- d. Accra no permite viajes relacionados con el trabajo a las áreas de riesgo identificadas como de nivel 3 por los CDC.

## 2. Exposición relacionada con el trabajo confirmada

- a. Si un Personal de Apoyo Directo se enferma o cree que puede estar enfermo como resultado de una exposición relacionada con el trabajo, la persona debe informar a su Parte Responsable y a un miembro del Departamento de Recursos Humanos de Accra de inmediato.
- b. Se completará un informe de lesión y se enviará a la aseguradora de compensación de trabajadores de Accra para una determinación sobre la relación con el trabajo y la compensación. El personal de apoyo directo deberá permanecer fuera del lugar de trabajo y Accra compensará al empleado según lo exija la ley o la política de la empresa hasta que se determine la posibilidad de compensación.
- c. Si hay una exposición relacionada con el trabajo confirmada y se acepta la responsabilidad en virtud de la compensación para trabajadores, los beneficios por pérdida de salario se pagarán de acuerdo con las leyes de compensación para trabajadores.
- d. Si no hay una exposición relacionada con el trabajo confirmada y/o se niega el reclamo, la compensación se manejará como una exposición personal (descrito a continuación).

## 3. Exposición personal

- a. Si un Personal de Apoyo Directo se enferma o cree que puede estar enfermo debido a la exposición por un motivo no relacionado con el trabajo (es decir, no por los motivos descritos anteriormente), el empleado debe informar a su Parte Responsable y a un miembro de Accra Human Departamento de Recursos inmediatamente.
- b. Si el personal de apoyo directo se enferma o presenta síntomas debido a un motivo no relacionado con el trabajo, el personal de apoyo directo debe revisar las políticas de beneficios y permisos de ausencia de Accra para determinar si son elegibles para dichos beneficios o permisos de ausencia (p. Política de la Ley de Licencia Médica).



Champions of Homecare

Los empleados deben comunicarse con Recursos Humanos de Accra para obtener más información.

- c. Si un Personal de Apoyo Directo no está enfermo ni presenta síntomas, pero un funcionario de salud pública o proveedor médico requiere o recomienda la cuarentena por un motivo no relacionado con el trabajo, y el Personal de Apoyo Directo tendrá la opción de usar PTO/ tiempo de vacaciones, si está disponible.

### **Acomodación razonable:**

Si Accra recibe un aviso de que un Personal de apoyo directo está solicitando una adaptación razonable para una enfermedad contagiosa, Accra solicitará que la solicitud de adaptación se haga por escrito. Accra involucrará al personal de apoyo directo en el proceso interactivo, que puede incluir solicitar información al personal de apoyo directo y al proveedor médico del personal de apoyo directo para determinar si se pueden realizar ajustes razonables. Al revisar las solicitudes de adaptaciones, Accra considerará, entre otros factores relevantes, la salud y la seguridad de otras personas con las que el personal de apoyo directo interactúa regularmente en el lugar de trabajo.

Un Personal de Apoyo Directo puede regresar físicamente al trabajo cuando ya no haya riesgo de transmitir la enfermedad contagiosa a otros, y siempre que el Personal de Apoyo Directo pueda realizar las funciones esenciales del trabajo con o sin una adaptación razonable.

### **Cuarentena:**

En caso de cuarentena, es responsabilidad del personal de apoyo directo proporcionar a Accra una confirmación por escrito de un funcionario de salud pública de cualquier período de cuarentena, tan pronto como sea posible. Mientras esté en cuarentena, se le puede recomendar al personal de apoyo directo que no se presente a trabajar durante un período de tiempo específico. En tales casos, Accra requerirá que el Personal de Apoyo Directo permanezca fuera del trabajo hasta que finalice el período de cuarentena especificado o hasta que el Personal de Apoyo Directo se libere de la enfermedad transmisible según lo determine el proveedor médico, lo que ocurra primero.

### **Confidencialidad/Privacidad:**



Champions of Homecare

Excepto en las circunstancias en las que Accra esté legalmente obligada a informar los casos de enfermedades transmisibles en el lugar de trabajo, se mantendrá la confidencialidad de todas las condiciones médicas de acuerdo con la ley aplicable y en la medida en que sea práctico según las circunstancias. Cuando sea requerido, el número de personas a las que se informará sobre la condición del Personal de Apoyo Directo se mantendrá en el mínimo necesario no solo para cumplir con los informes legalmente requeridos, sino también para asegurar la atención adecuada del Personal de Apoyo Directo y detectar situaciones en las que el potencial de transmisión puede aumentar. Accra se reserva el derecho de informar a otro personal de apoyo directo que un compañero de trabajo (sin revelar el nombre de la persona) ha sido diagnosticado con una enfermedad transmisible si el otro personal de apoyo directo podría haber estado expuesto a la enfermedad para que el personal de apoyo directo pueda tomar medidas para proteger su propia salud.

## **Libre de Discriminación:**

Accra prohíbe la discriminación, el acoso y las represalias debido a la discapacidad o condición médica del personal de apoyo directo, incluidas las enfermedades transmisibles.

## **Responsabilidad:**

En todos los casos de ausencia debido a la contracción (o posible contracción) de una enfermedad transmisible, el Personal de Apoyo Directo afectado debe notificar a su Parte Responsable y a Recursos Humanos de Accra inmediatamente que el Personal de Apoyo Directo ha contraído o ha contraído potencialmente una enfermedad transmisible.

Cualquiera que descubra evidencia de una enfermedad transmisible que podría poner en peligro la salud de otras personas en el lugar de trabajo debe informarlo de inmediato a Recursos Humanos de Accra. Accra notificará a los funcionarios del departamento de salud correspondientes según se considere necesario o si la ley exige dicho informe.

## **Preguntas generales**

Dada la variedad y naturaleza de las enfermedades transmisibles cubiertas por esta Póliza, Accra puede modificar esta Póliza caso por caso. La respuesta de Accra a





Champions of Homecare

posibles exposiciones a enfermedades transmisibles no discutidas o cubiertas específicamente por esta Política se determinará caso por caso.

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos de Accra.

**Sitios relacionados:**

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades - [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)  
 Organización Mundial de la Salud - [who.int](http://who.int)

Cómo se pueden propagar algunas enfermedades contagiosas en el lugar de trabajo	
Método de transmisión	
Contacto (tocar la piel de una persona infectada, cuerpo, líquido o una superficie contaminada)	Transmisión Respiratoria (que pasa desde los pulmones, garganta o nariz de una persona a otra a través del aire)
Varicela * Herpes labial Conjunctivitis Piojos Impetigo Tiña Sarna Influenza* Hepatitis B* Tos Ferina* Pneumonia* Enfermedad del virus de Ebola	Varicela* Gripe comun COVID-19 Diphtheria Enfermedad de mano-pie-boca Meningitis bacterial* Hand-Foot-Mouth Disease Impetigo Sarampion* Paperas* Rubeola* Influenza*
* Hay vacunas disponibles para prevenir estas enfermedades.	



Champions of Homecare

## **Política Universal de Precauciones y Prácticas Sanitarias**

### **Objetivo**

El propósito de esta política es establecer pautas de precauciones y prácticas sanitarias universales para prevenir la propagación de enfermedades transmisibles para nuestros empleados y participantes y promover la salud de los empleados y las personas que reciben servicios a través de prácticas sanitarias.

### **Política**

Es política de Accra seguir precauciones y prácticas sanitarias universales, incluido el lavado de manos, para la prevención y el control de infecciones y para prevenir enfermedades transmisibles. Los empleados siempre deben usar guantes cuando brinden atención personal a su cliente, lo que puede implicar una posible exposición a fluidos corporales. Los empleados pueden comprar guantes para usar con su cliente y pueden enviar su recibo a Accra para su reembolso. Cuando existe la posibilidad de transmisión de una enfermedad transmisible, es posible que se necesite equipo de protección personal adicional, como máscaras. Si se necesita equipo de protección personal adicional, comuníquese con su SC (o QP) para obtener orientación.

### **Procedimientos**

- A. Precauciones universales, prácticas sanitarias y prevención
- Las precauciones universales se aplican a los siguientes materiales infecciosos: sangre; fluidos corporales visiblemente contaminados con sangre; semen; y secreciones vaginales. Todo el personal debe seguir precauciones universales y prácticas sanitarias, que incluyen:
1. Uso del procedimiento adecuado para lavarse las manos: consulte el folleto sobre lavado de manos
  2. Uso de guantes en contacto con materiales infecciosos, incluida la ropa sucia
  3. Uso de bata o delantal cuando la ropa pueda ensuciarse con materiales infecciosos
  4. Uso de mascarilla y protección para los ojos, si es posible que se produzcan salpicaduras
  5. Uso de guantes y solución desinfectante al limpiar una superficie contaminada
  6. Eliminación adecuada de objetos punzocortantes



Champions of Homecare

7. Uso de guantes y procedimientos de embolsado adecuados al manipular y lavar ropa contaminada
- B. Control de enfermedades transmisibles
1. El personal informará a la Parte Responsable cualquier signo de posibles infecciones o síntomas de enfermedades transmisibles que esté experimentando una persona que recibe los servicios.
  2. Cuando una persona que recibe servicios ha estado expuesta a una enfermedad transmisible diagnosticada, el personal informará de inmediato a la parte responsable.
  3. El personal diagnosticado con una enfermedad transmisible puede volver a trabajar bajo la dirección de un profesional de la salud.
  4. Para obtener información sobre enfermedades transmisibles, consulte el siguiente sitio web: <http://www.health.state.mn.us> (Enfermedades infecciosas notificables: Enfermedades notificables de la A a la Z)

### **Información sobre la exposición a la sangre**

Se alienta a todo el personal y se espera que practique las "Precauciones universales" (tratar la sangre y otros fluidos corporales de todos como potencialmente infecciosos). Se espera que el personal use guantes cuando entre en contacto con fluidos corporales (es decir, primeros auxilios, cambio de pañales, etc. .) Si es necesario reabastecer el suministro de guantes, hable con la parte responsable o el participante, es su responsabilidad asegurarse de que haya guantes disponibles.

- Si se produjera una exposición a la sangre (la exposición es una salpicadura de sangre en los ojos, la nariz, la boca o la piel no intacta):
  - Lave el área afectada inmediatamente.
  - Tratamiento de Primeros Auxilios si es necesario.
  - Informar inmediatamente al Profesional Habilitado, dentro de las 24 horas.
  - Puede ser necesario un seguimiento con un médico para una evaluación, tratamiento y asesoramiento adecuados.

Si se desconoce el estado de la exposición, o si lo muerden y la mordedura rompe la piel, esto también debe tratarse como una exposición.

### **¿Qué es la exposición?**

Contacto de sangre con mucosas:



Champions of Homecare

- Ojos
- Nariz
- Boca

Contacto de sangre con piel rota o membranas mucosas perforantes o la barrera cutánea a través de eventos tales como:

- pinchazos de aguja
- Mordeduras
- Cortes
- Abrasiones

### **Uso de Guantes**

¿Cuándo me pongo guantes?

Todo el personal observará las precauciones universales para evitar el contacto con sangre u otro material potencialmente infeccioso.

### **Se espera que el personal:**

A. Use guantes desechables de un solo uso.

B. Use guantes cuando:

1. Haya contacto con sangre, heridas abiertas o llagas.
2. Administre primeros auxilios y cuando pueda estar involucrado con cualquier forma de fluido corporal.
3. Colocación y cambio de vendajes.
4. Manipulación de artículos o superficies con sangre sucia.
5. Cambio de pañales

### **Limpieza de derrames de sangre o fluidos corporales:**

1. Use guantes
2. Limpie los derrames con toallas de papel.
3. Limpie el área con agua jabonosa caliente.
4. Desinfecte con una solución de lejía.
5. Área de secado al aire.



Champions of Homecare

## Principios básicos de la mecánica corporal

Siempre que deba mover algo, ya sea una persona o una caja de materiales de trabajo, debe PENSAR Y PLANIFICAR. PIENSE en el tamaño de la carga. ¿Necesitas ayuda? PIENSE en la posición de sus pies, piernas y espalda y PIENSE en usar los grupos musculares correctos. PLANIFIQUE el levantamiento o transporte de modo que no mueva el objeto o la persona más allá de lo absolutamente necesario. Reorganice la habitación o el área de trabajo si es necesario. Siempre que sea posible, use equipo (sillas de oficina con ruedas o carros) para transportar artículos en lugar de cargarlos. Almacene los materiales en estantes a la altura de las rodillas y los hombros para reducir el levantamiento desde el piso o desde posiciones elevadas.

Las siguientes reglas de mecánica corporal sirven como guía para mover personas y objetos de manera segura y eficiente. La práctica de estos principios disminuirá en gran medida el riesgo de lesiones asociadas con el levantamiento y el transporte.

Familiarízate con los principios de una buena mecánica corporal. Practica la posición de tu cuerpo frente a un espejo. Obtenga una caja de 10 libras y practique levantarla usando los principios de una buena mecánica corporal.

1. Si el objeto es grande o pesado, evite moverlo solo. Use dispositivos de elevación auxiliares para clientes grandes, carros o plataformas rodantes para materiales de trabajo.
2. Estírese y caliente antes de levantar o ayudar físicamente a los clientes.
3. No mueva un objeto más allá de lo absolutamente necesario. Disponga la superficie a la que se va a mover el objeto lo más cerca posible de la superficie desde la que se transfiere.
4. Mantenga sus brazos y el objeto lo más cerca posible de su cuerpo durante el movimiento.
5. Mantén las tres curvas naturales de tu espalda.
6. Doble las rodillas y las caderas en lugar de la cintura. No gire la cintura mientras levanta. Gira o mueve los pies.
7. Mantenga los pies apoyados en el suelo y sepárelos a la altura de los hombros. Coloque un pie hacia atrás para obtener una base de apoyo más firme. Su pie trasero debe usarse como base de pivote al transferir un objeto y debe estar más cerca de la dirección en la que desea moverse. Gire sobre este pie cuando esté girando.
8. Use todo su cuerpo al empujar, jalar o levantar, no solo la espalda y los brazos.
9. Levante lenta y suavemente.



Champions of Homecare

10. Use cinturones de transferencia con el individuo según lo recomendado para el individuo.
11. Haga ejercicio y practique una buena postura para mantener su espalda sana y fuerte.

### **Técnicas de elevación adecuadas**

Una de las principales razones posibles de las lesiones de espalda son las técnicas inadecuadas de levantamiento del cliente.

Aquellos en profesiones de cuidado deben aprender y practicar las técnicas para mover clientes, ya que esto puede ser una gran parte de su trabajo. Aprender a realizar un levantamiento adecuado reducirá las lesiones y aumentará la seguridad del cliente. Cuando se realiza correctamente, incluso los cuidadores que son más pequeños que su cliente pueden mover a los pacientes sin lesionarse.

### **Consideraciones generales antes del levantamiento:**

- Conozca el peso de su cliente.
- Conozca sus propias limitaciones y sea realista. Si no puede mover al cliente de forma segura por su cuenta, busque ayuda. O si el cliente tiene un dispositivo de elevación asistida (tabla deslizante, cinturón de transferencia, elevador hoyer, etc.), asegúrese de usarlo después de recibir capacitación sobre cómo usarlo correctamente.
- Tenga un plan de acción. Ya sea que esté trabajando solo o con otro cuidador, sepa cómo planea mover al cliente, qué pasos tomará y qué hará si el Plan A no funciona.
- Comunicarse, tanto con el otro cuidador como con el paciente. Cuando todos están en la misma página, las lesiones se minimizan y todos los esfuerzos son más eficientes.

### **Técnica adecuada para el movimiento general:**

- Considere su alineación. Al mantener la cabeza y el cuello alineados con la columna, se minimiza el riesgo de esguinces y distensiones.
- Doble y levante con las rodillas, no con la cintura. Doblar la cintura ejerce una tensión innecesaria en la parte inferior de la columna.
- Evite torcer el cuerpo, especialmente al agacharse, por las mismas razones que las anteriores.
- Sostenga al cliente cerca de su cuerpo mientras lo levanta y lo transfiere. Cuanto más cerca los sostenga, más fácil será mantener su centro de gravedad natural y



Champions of Homecare

mantenerse firme sobre sus pies. Al extender los brazos, involucra los músculos más débiles y aumenta el riesgo de resbalones, caídas y posiblemente de dejar caer a su cliente.

- Mantenga una postura separada al ancho de los hombros siempre que sea posible, lo que ayudará a mantener el equilibrio y distribuir el peso de su cliente de manera uniforme.
- Técnica adecuada para trasladar a un cliente de una cama a una silla de ruedas:
- Identifique el lado más fuerte del cliente y coloque la silla de ruedas en ese lado.
- Bloquee las ruedas de la silla de ruedas para asegurar su posición.
- Levante la cama (si tienen una cama que se ajuste) hasta que esté un poco más alta que la silla de ruedas.
- NO lleve al cliente a una posición sentada. En su lugar, use los controles eléctricos de la cama para levantar la cabecera de la cama o ayúdelos a "girar troncos" (primero sobre el lado que mira hacia la silla de ruedas y luego empújelos hacia arriba, primero hasta el codo, luego la mano, hasta que estén completamente sentados). vertical). Puede ayudarlos apoyándoles la espalda y ayudándolos a pasar las piernas por el costado de la cama.
- Manteniendo las piernas separadas al ancho de los hombros, la espalda recta y las rodillas flexionadas, levante al cliente hasta que quede de pie, también conocido como levantamiento sentado para pararse.
- Gire al cliente hasta que esté de espaldas a la silla de ruedas. Hágalo lentamente y con un esfuerzo continuo y consciente; debe guiarlos, no empujarlos ni jalarlos, ya que los movimientos repentinos pueden desestabilizar su equilibrio y el suyo.
- Mientras mantiene su postura, manteniendo la espalda y el cuello alineados y doblando las rodillas y no la cintura, baje lentamente al cliente a la silla de ruedas.
- Esta misma técnica se puede utilizar para ayudar a un cliente a pasar de una posición sentada a una de pie, simplemente elimine los escalones con la silla de ruedas. También se puede usar para ayudar a un cliente a pasar de una posición sentada a una de pie desde una silla normal o mientras usa el baño.

Con un poco de práctica y los conocimientos mencionados anteriormente, trasladar a un cliente puede ser una tarea segura y fácil de realizar.

<http://elearning.loyno.edu/rn-bsn/resource/proper-patient-lifting-techniques-for-nurses>



Champions of Homecare

Guía para lavarse las manos



# Be A Germ-Buster



## WASH YOUR HANDS



Minnesota Department of Health  
Food Safety Center  
625 N Robert St, PO Box 64975, St. Paul, MN 55164  
651-201-5414, TDD/TTY 651-201-5797, www.health.state.mn.us

Adapted with permission from Washington State Department of Health





Champions of Homecare

## Transporte para actividades comunitarias

### **Política:**

Es política de Accra promover el transporte seguro para los participantes. Es responsabilidad del cliente o responsable asegurarse de que el vehículo utilizado para transportar al cliente se mantenga en buenas condiciones; que el empleado se asegure de que el cliente esté usando el cinturón de seguridad; que el conductor obedezca todas las leyes de tránsito y operación; y que el empleado conozca las técnicas de transferencia segura que se necesitan.

Accra brindará servicios que faciliten el crecimiento y desarrollo óptimos de cada individuo que recibe el servicio. La facilitación incluye apoyo para el cliente y estímulo para que participe en actividades en la comunidad. Se entiende que las actividades de la vida normal llevan a los participantes fuera del hogar y pueden incluirse en los servicios prestados por el empleado. Accra no es responsable de proporcionar transporte a las personas que reciben servicios. Es responsabilidad del cliente o de la parte responsable hacer arreglos para un transporte seguro a los eventos comunitarios.

### **Procedimiento:**

Operación del vehículo:

1. El cliente o la parte responsable es responsable de organizar el transporte.
2. Si el empleado debe proporcionar el transporte, la parte responsable debe asegurarse de que el vehículo del empleado se mantenga en buenas condiciones.
3. El cliente o la parte responsable brindará capacitación para garantizar el transporte seguro del cliente, incluido el uso de transferencias si es necesario y brindará asistencia con el uso de cinturones de seguridad o asientos para niños.
4. Los empleados deben tener sus licencias de conducir con ellos en todo momento.
5. Cuando el vehículo esté en movimiento, el conductor y los pasajeros deben usar cinturones de seguridad.
6. Los empleados no pueden usar un teléfono celular mientras conducen. Si es necesario realizar o contestar una llamada, deténgase a un lado de la carretera u otro lugar seguro para realizar la llamada.
7. Los empleados deben asegurarse de tener información de emergencia con ellos, incluidos el nombre y el número de teléfono de la parte responsable a contactar en caso de emergencia.



Champions of Homecare

8. Los costos relacionados con los eventos en la comunidad deben ser cubiertos por el cliente o la parte responsable del cliente y el empleado. Accra no reembolsa los gastos relacionados con actividades o eventos comunitarios.
9. No se proporciona reembolso de millaje. El empleado será pagado por las horas trabajadas en la comunidad.



Champions of Homecare

## Política de Asistencia de Medicamentos Seguros

### Política

Es política de Accra brindar asistencia médica segura:

- Cuando se le asigne la responsabilidad de hacerlo en el plan de apoyo de la persona o en el apéndice del plan de apoyo;
- Por parte del personal que haya completado con éxito la capacitación básica en asistencia con medicamentos antes de brindar realmente asistencia con medicamentos. El personal de Accra 245D no está capacitado ni autorizado para proporcionar configuración o administración de medicamentos.
- De una manera que permita a una persona autoadministrarse medicamentos o tratamiento cuando la persona sea capaz de dirigir su propia atención, o cuando el representante legal de la persona esté presente y pueda dirigir la atención de la persona.

A los efectos de esta política, la asistencia con medicamentos incluye:

1. Traer el envase individual y de apertura de medicamentos previamente instalado.
2. Vaciar el recipiente de medicamento previamente preparado en la mano de la persona.
3. Llevar líquidos o alimentos individuales para acompañar la medicación.
4. Proporcionar recordatorios, en persona o de forma remota, para tomar los medicamentos programados regularmente.
5. Proporcionar Medicamentos según sea necesario (PRN), siempre que los medicamentos estén predosificados y preparados por la Parte Responsable.
1. \*\*\*\* La Política de Asistencia con Medicamentos Seguros de Accra NO permite administrar Medicamentos predosificados y etiquetados a través de sondas G, bolígrafos o por vía rectal. \*\*\*\*

**Definiciones.** A los efectos de esta política, los siguientes términos tienen el significado dado en la sección 245D.02 de las Normas de servicios basados en el hogar y la comunidad 245D:

- A. "Medicamento" significa un medicamento recetado o de venta libre e incluye suplementos dietéticos.



Champions of Homecare

- B. "Administración de medicamentos" significa seguir los procedimientos para garantizar que una persona tome sus medicamentos y tratamientos según lo prescrito. El personal de Accra 245D no está capacitado para la administración de medicamentos del proveedor.
- C. "Asistencia con medicamentos" significa permitir que la persona se autoadministre medicamentos o tratamiento cuando la persona es capaz de dirigir su propia atención, o cuando el representante legal de la persona está presente y puede dirigir la atención de la persona.
- D. "Preparación de medicamentos" significa organizar los medicamentos, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por la farmacia, el médico que receta o el enfermero autorizado, para su posterior administración. El personal de Accra 245D no está capacitado para proporcionar configuración de medicamentos.
- E. "Medicamento de venta libre" se refiere a un medicamento que la ley federal no exige que lleve la declaración "Precaución: la ley federal prohíbe la dispensación sin receta".

## **Procedimiento**

### A. Asistencia con medicamentos

Cuando un personal de Accra es responsable de la asistencia con medicamentos, el personal puede:

1. Traer el envase individual y de apertura de medicamentos previamente instalado.
  2. Vaciar el recipiente de medicamento previamente preparado en la mano de la persona.
  3. Llevar líquidos o alimentos individuales para acompañar la medicación.
  4. Proporcionar recordatorios, en persona o de forma remota, para tomar los medicamentos programados regularmente.
  5. Proporcionar Medicamentos según sea necesario (PRN), siempre que los medicamentos estén predosificados y preparados por la Parte Responsable.
- A. \*\*\*\* La Política de Asistencia con Medicamentos Seguros de Accra NO permite administrar Medicamentos predosificados y etiquetados a través de sondas G, bolígrafos o por vía rectal. \*\*\*\*

### B. Revisión y notificación de problemas de medicación y tratamiento



Champions of Homecare

Cuando un miembro del personal de Accra es responsable de la asistencia con medicamentos, debe informar lo siguiente al representante legal de la persona y al administrador de casos cuando ocurran o según se indique en el Plan de apoyo o el Anexo del plan de apoyo:

1. La negativa de una persona o la falta de tomar o recibir medicamentos o tratamiento según lo prescrito.
2. Cualquier inquietud sobre la autoadministración de medicamentos o tratamiento de una persona.

#### C. Capacitación del personal

1. El personal de Accra 245D está capacitado, como parte del proceso de contratación de 245D, y autorizado para brindar asistencia con medicamentos.

Autoridad legal: MS § 245D.11, subd. 2 (3), 245D.05, subdivisiones 1a, 2 y 5 y 245D.51 y 245D.09, subdivisión 4a, párrafo (d)



Champions of Homecare

## Prácticas de Empleo y Contratación

Para contratar nuevos empleados, comuníquese con Accra y solicite un paquete de solicitud de empleado 245D.

Teléfono: **952-935-3515 o 866-935-3515** (llamada gratuita)

Correo Electrónico: [clientcare@accracare.org](mailto:clientcare@accracare.org)

### Leyes de trabajo infantil

Los empleados deben tener 16 años o más. Los empleadores deben cumplir con las leyes laborales para los empleados que tienen entre 16 y 17 años. El cliente o representante debe revisar las Leyes de trabajo infantil con cada empleado menor de 18 años. El cliente o representante es responsable del seguimiento continuo de las Leyes de Trabajo Infantil en lo que se refiere al empleado. Los empleados menores de 18 años no pueden trabajar durante la noche, pasar o ayudar con medicamentos ni conducir participantes.

*Por favor Consulte el cartel de la Ley de trabajo infantil incluido en esta carpeta.*

### Orientación y Capacitación de Empleados

Los empleados que brindan apoyo individualizado en el hogar (sin capacitación), relevo, tareas del hogar, supervisión nocturna o servicios de apoyo individual para la vida en la comunidad deben completar una capacitación específica antes de tener contacto con el participante. Después de que el empleado haya aprobado el estudio de antecedentes, Accra enviará un paquete de materiales de capacitación al empleado. Cuando Accra haya recibido la documentación de que se completó la capacitación, Accra le notificará que el empleado puede comenzar a trabajar. Durante el primer día de trabajo, deberá brindar orientación sobre las tareas y responsabilidades específicas que el empleado deberá completar para satisfacer las necesidades del participante. Asegúrese de revisar el apéndice del Plan de apoyo y el IAPP con el empleado. Hay capacitación adicional disponible para usted y sus empleados a través de "College of Direct Supports". En este folleto se incluye una hoja informativa. Comuníquese con Recursos Humanos si tiene preguntas adicionales.

Los empleados deben completar la capacitación anualmente. Accra enviará los materiales de capacitación a sus empleados. Asegúrese de que completen la capacitación y devuelvan la información a Accra.



Champions of Homecare

Además, deberá completar una revisión de desempeño con sus empleados anualmente. Esto se puede completar cuando los empleados estén completando la capacitación anual.

### **Cambio de información**

Informe a Accra de cualquier cambio en la información del empleado, incluido el nombre, la dirección, el teléfono, el correo electrónico, etc. La información actualizada se puede enviar por correo postal o por fax al 952-935-7112 o al 844-935-7112 (llamada gratuita). ) o envíelo por correo electrónico a Recursos Humanos: [employeecare@accracare.org](mailto:employeecare@accracare.org)

**Finalización del empleo/Terminación del empleo:** No se garantiza a los empleados un empleo continuo. Accra puede rescindir el empleo a voluntad y sin previo aviso; y los empleados pueden renunciar a voluntad y sin previo aviso; sin embargo, se debe organizar la atención al cliente en los casos en que los empleados opten por renunciar a la mitad del turno.

La consideración para el reemplazo con Accra estará condicionada a si se dio un aviso de dos semanas y si la partida estaba en regla. Se enviará un cheque final dentro del ciclo de nómina, cuando se reciban todas las hojas de tiempo completadas correctamente.

Cuando un empleado renuncia voluntariamente a su puesto, solicitamos que el aviso se haga por escrito utilizando el Formulario de renuncia o terminación incluido en este manual y enviado a Recursos Humanos o por correo electrónico a [employeecare@accracare.org](mailto:employeecare@accracare.org). Si hay problemas de desempeño o asistencia, el representante debe discutir estos problemas con el coordinador de servicios de Accra o el Departamento de Recursos Humanos antes de la terminación. En todos los casos, el responsable y/o el empleado deben notificar a Recursos Humanos cuando finalice el empleo, completando el Formulario de Renuncia o Terminación que se encuentra en este manual junto con la última hoja de horas firmada.



Champions of Homecare

## Requisitos de capacitación de los empleados

Propósito: El propósito de esta información es describir las expectativas del personal de 245D con respecto a las calificaciones, la capacitación y la educación.

### Capacitación inicial de empleados 245D:

Todos los empleados potenciales de 245D deben completar, como parte del proceso de contratación, el Paquete de capacitación/orientación para empleados de 245D. Este paquete de capacitación se envía directamente al posible empleado 245D, después de que pasa la verificación de antecedentes estatal requerida. Los empleados recibirán un bono de capacitación de \$100, si todavía están empleados sesenta días después de su primer turno 245D.

**Carpeta de inicio 245D y políticas disponibles de la parte responsable o en [www.accrahomecare.org](http://www.accrahomecare.org), en Recursos para empleados, ubicado en la pestaña Cuidadores.**

El paquete de capacitación inicial de 245D incluye capacitaciones sobre los siguientes temas.

#### Revisado con la parte responsable:

- Orientación a las necesidades individuales del destinatario del servicio.
- Plan Individual de Prevención de Abuso (IAPP)
- Apéndice del plan de soporte

#### Prueba de competencia completada con el manual de políticas de Accra 245D:

- Responsabilidades del empleado/Descripción del trabajo
- Política de uso de emergencia de restricciones manuales
- Maltrato de Adultos Vulnerables
- Maltrato de Menores
- Respuesta e informes de incidentes
- Primeros Auxilios Básicos y Respuesta a Emergencias
- Asistencia con medicamentos seguros
- Política de Drogas y Alcohol
- Política de quejas
- Derechos del destinatario del servicio
- Política de Suspensión Temporal del Servicio





Champions of Homecare

- Política de Terminación del Servicio
- Privacidad de fechas
- Precauciones Universales y Prácticas Sanitarias
- Política de Fraude, Despilfarro y Abuso
- Planificación y prestación de servicios centrada en la persona
- Competencia Cultural
- 

**Capacitación anual de empleados 245D:**

(Terminado en la primavera de cada año)

**Revisado con la parte responsable:**

- Plan Individual de Prevención de Abuso (IAPP)
- Apéndice del plan de soporte
- Revisión Anual de Desempeño
- Responsabilidades del empleado 245D actualizadas/Descripción del trabajo (si se actualizó)

**Prueba escrita completada con el Manual de políticas de Accra 245D:**

- Responsabilidades del empleado/Descripción del trabajo
- Política de uso de emergencia de restricciones manuales
- Maltrato de Adultos Vulnerables
- Maltrato de Menores
- Respuesta e informes de incidentes
- Primeros Auxilios Básicos y Respuesta a Emergencias
- Asistencia con medicamentos seguros
- Política de Drogas y Alcohol
- Política de quejas
- Derechos del destinatario del servicio
- Política de Suspensión Temporal del Servicio
- Política de Terminación del Servicio
- Privacidad de fecha
- Precauciones Universales y Prácticas Sanitarias
- Política de Fraude, Despilfarro y Abuso
- Planificación y prestación de servicios centrada en la persona
- Competencia cultural



Champions of Homecare

## **Available Ongoing Employee Training:**

Additional training is available online through the College of Direct Supports, please contact Accra's Human Resources Department for information on how to access this training.

Facultad de Apoyo Directo

College of Direct Support es una colección de cursos basados en la web diseñados para el personal de apoyo directo, personas con discapacidades, sus familias y otras personas que apoyan a las personas con discapacidades. El trabajo del curso conecta a los estudiantes con un plan de estudios reconocido a nivel nacional que permite a las personas llevar una vida más independiente y autodirigida.

Usando el soporte de College of Direct:

- Brinda acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a módulos integrales de capacitación a su propio ritmo
- Da acceso al Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) para rastrear y medir el desempeño de los estudiantes.
- Tiene la capacidad de personalizar los módulos de capacitación.
- Ayuda a los proveedores a cumplir algunos de los requisitos de capacitación 245D
- Ofrece apoyo del personal del DHS y de la Universidad de Minnesota.
- Prepara a los profesionales de soporte directo para la acreditación de la Alianza Nacional de Profesionales de Soporte Directo (NADSP).

La capacitación está disponible para sus empleados a través del College of Direct Support. Comuníquese con el personal de Recursos Humanos de Accra para obtener más información y recibir instrucciones sobre cómo inscribir a sus empleados.



Champions of Homecare

## Normas de trabajo para menores de edad

# Una guía de Child Labor Standards Act (Ley de normas de trabajo) de Minnesota

### LOS MENORES DE 16 AÑOS NO PUEDEN TRABAJAR

**LEY FEDERAL (empleadores con ventas o ingresos anuales de más de \$500,000)**

Durante el año escolar  
más tarde de las 7:00 p. m.;  
más de tres horas al día; o  
más de 18 horas a la semana.

**LEY DEL ESTADO (todos los empleadores)**

Durante el año escolar  
más tarde de las 9:00 p. m.;  
más de tres horas al día; o  
más de 18 horas a la semana o después de las 9:00 p. m., con la excepción de un repartidor de periódicos

Por más de 40 horas a la semana o más de ocho horas por cada período de 24 horas, excepto en operaciones agrícolas

Durante el horario escolar en días lectivos sin un certificado de empleo extendido por los representantes escolares correspondientes

### LOS JÓVENES DE 16 Y 17 AÑOS NO PUEDEN TRABAJAR

**LEY DEL ESTADO (todos los empleadores)**

Más tarde de las 11:00 p. m. por las noches antes de la jornada escolar o antes de las 5:00 a. m. de la jornada escolar. Con un permiso por escrito de uno de los padres o tutor, estos horarios se pueden extender a las 11:30 p. m. y las 4:30 a. m.

**Nota:** Si los empleadores están cubiertos por los requisitos estatales y federales, se deben seguir ambas leyes.

### PENALIZACIONES POR INFRINGIR LA LEY DE NORMAS DE TRABAJO PARA MENORES DE EDAD

Un empleador que incumpla las disposiciones de la Ley de normas de trabajo para menores de edad de Minnesota recibirá penalizaciones según los estatutos de Minnesota §181A.12. Las penalizaciones son desde \$250 hasta \$5,000 por cada infracción.

### EDAD MÍNIMA

**No se puede emplear** a menores de 14 años, excepto:

como repartidor de periódico, si tiene al menos 11 años;

en agricultura, si tiene al menos 12 años y con el consentimiento del padre/madre o tutor;

como actor o modelo; o

como árbitro de un programa deportivo juvenil, si tiene al menos 11 años y con el consentimiento del padre/madre o tutor.



### COMPROBANTE DE EDAD

Se debe mantener un comprobante de edad de un menor como parte de los registros de nómina. Un comprobante aceptable es uno de los siguientes: una copia de un certificado de nacimiento; una copia de una licencia de conducir o permiso; un certificado de edad extendido por la escuela; o un 1-9.



### OCUPACIONES PROHIBIDAS PARA MENORES

Los menores no pueden trabajar en las siguientes ocupaciones:

sirviendo licor;

trabajando con material peligroso, como explosivos;

operando maquinaria eléctrica, incluyendo automóviles; y

en o cerca de sitios de construcción.

Puede encontrar una lista detallada de trabajo prohibido para menores en Minnesota Rules (Normas de Minnesota) 5200.0910 y 5200.0920.





Champions of Homecare

Labor Standards • 443 Lafayette Road N. • St. Paul, MN 55155  
651-284-5075 • 800-342-5354 • 651-284-5099 (español) • www.dli.mn.gov

Aviso: Este volante es un resumen breve de la ley de Minnesota. Pretende ser una guía y no se debe considerar que sustituye los estatutos de Minnesota respecto a las leyes de mano de obra infantil.  
Versión 12:18

## Accra y empresas relacionadas

Accra es una de seis organizaciones sin fines de lucro, cada una de las cuales está gobernada por una junta directiva, que en conjunto brindan servicios y apoyo a personas con discapacidades y adultos mayores en Minnesota. Las seis organizaciones sin fines de lucro y los servicios que brindan son:

**Accra Care, Inc.:** proporciona servicios con licencia PCA Choice y 245D Basic: apoyos domiciliarios individualizados (sin capacitación), relevo, ama de casa, gastos de manutención del cuidador, supervisión nocturna y apoyos individuales para la vida comunitaria.

**Consumer Choice Services Inc. d/b/a Accra Consumer Choice:** brinda servicios de apoyo fiscal para personas con cualquiera de las exenciones que utilizan apoyos comunitarios dirigidos por el consumidor y para personas con la subvención de apoyo al consumidor.

**Accra Home Health, Inc. y Accra Home Care, Inc.:** son agencias de atención domiciliaria integral con licencia y certificadas por Medicare que brindan asistente de salud en el hogar, enfermería especializada, vida personalizada, ama de casa, terapia ocupacional y fisioterapia.

**Accra Management Group:** proporciona servicios profesionales y de gestión a otras organizaciones sin fines de lucro afiliadas a Accra.

Trabajamos con clientes en: Asistencia Médica, exenciones, planes de salud, Medicare y pago privado.

Los empleados son contratados y pagados por la empresa de la que el participante recibió los servicios.

Si tiene alguna pregunta sobre las diferentes empresas de Accra o cualquiera de los servicios que brindamos, llámenos.



## Recursos legislativos

Accra participa en el proceso legislativo sobre cuestiones que son importantes para usted, las personas que reciben servicios de Accra, así como el personal de apoyo directo que trabaja para usted. A continuación, se muestra una lista de recursos sobre cómo usted también puede participar.

**Arc Minnesota:** <http://thearcofminnesota.org/> Haga clic en Política pública donde podrá encontrar enlaces a: quién lo representa, cómo obtener información y alertas de acción, y cómo compartir su historia con los legisladores.

**Autism Society of Minnesota (AuSM):** <https://www.ausm.org/> Haga clic en Servicios y encuentre enlaces a recursos de defensa y legislación para apoyar a familias e individuos que viven con autismo.

**Minnesota Brain Injury Alliance:** <https://www.braininjurymn.org/> Haga clic en Advocacy para descubrir cómo puede unirse a sus esfuerzos para mejorar los servicios para las personas que viven con lesiones cerebrales y accidentes cerebrovasculares.

**Consortio de Minnesota para Ciudadanos con Discapacidades (MN-CCD):** <https://www.mnccd.org/> Haga clic en Política para ver su agenda legislativa y cómo participar.

**Consejo del Gobernador de Minnesota sobre Discapacidades del Desarrollo:** <http://mn.gov/mnddc/> Haga clic en Partners in Policy Making para obtener información sobre un curso estatal gratuito sobre habilidades de liderazgo y defensa para personas con discapacidades y familiares.

**Alianza Nacional de Enfermedades Mentales de Minnesota (NAMI):** <http://www.namihelps.org/> Haga clic en Advocacy para encontrar información sobre legislación relacionada con la salud mental.

**Buscador de distritos:** Para obtener un enlace directo para saber quiénes son sus legisladores: <https://www.leg.state.mn.us/leg/districtfinder> Haga clic en Buscador de distritos y escriba su dirección, o llame a Accra y lo ayudaremos.

**Secretario de Estado:** <http://www.sos.state.mn.us/> Para obtener información sobre el caucus y la votación (cómo registrarse para votar, las ubicaciones de los caucus e información sobre qué es un caucus, los procesos de votación y el caucus, quiénes estarán en la boleta, qué nivel de cargo gubernamental ocupan, etc.).

**Legislatura del estado de Minnesota:** <https://www.leg.state.mn.us/> Investigación y seguimiento de proyectos de ley, etc.



Champions of Homecare

**Consejo de Discapacidad de MN (MCD):** <https://www.disability.state.mn.us/public-policy/> fue creado para asesorar al Gobernador, las agencias estatales, la Legislatura estatal y al público sobre cuestiones de discapacidad. Su misión es abogar por políticas y programas en los sectores público y privado que promuevan los derechos de los habitantes de Minnesota con discapacidades.

Además de los recursos para la defensa de cuestiones legislativas, cada una de estas organizaciones proporciona muchos recursos valiosos para familias y personas con discapacidades. Accra también es un recurso, tenemos enlaces a recursos en nuestro sitio web: [www.accracare.org](http://www.accracare.org) o puede llamar a nuestra oficina y lo ayudaremos.



## Nómina y hojas de horas

### **Períodos de pago**

La semana laboral es de domingo a sábado. Accra proporciona una nómina quincenal. Para solicitar una copia del calendario de nómina, llame al 952-935-3515 o al 866-935-3515 o descargue una copia del calendario desde [www.accracare.org](http://www.accracare.org).

### **Deposito directo**

Los cheques de pago de Accra se emiten a través de ADP. Hay dos opciones disponibles: depósito directo o tarjeta Aline. Los empleados pueden acceder a la información de su talón de pago en línea a través de ADP en [my.adp.com](http://my.adp.com). Comuníquese con el coordinador de servicios o con RR.HH. si necesita una copia impresa del recibo de pago.

### **Hojas de horas**

Todas las hojas de horas deben completarse de manera correcta, legible y estar firmadas por el cliente o representante y el empleado al momento de los servicios. Recuerde lo siguiente:

1. Al firmar la hoja de horas, el cliente o representante confirma que el empleado realmente ha trabajado las horas.
2. La hoja de horas no se puede firmar antes de que se hayan trabajado las horas.
3. Un empleado sólo puede presentar una hoja de horas que incluya las horas realmente trabajadas durante el período de nómina. La presentación de una hoja de horas no trabajadas es fraude y se presentará evidencia de fraude a la Unidad de Utilización y Vigilancia. El cliente o representante será responsable si firma hojas de tiempo fraudulentas.

### **Envío de hoja de horas**

Recibir el pago a tiempo es importante. Ofrecemos varias opciones para que los empleados envíen hojas de horas al Departamento de Nómina: Las hojas de horas deben enviarse después de que se trabajó el último turno para ese período de pago y antes del mediodía del martes siguiente al final del período de pago. (Consulte el calendario de nómina para fechas específicas).

1. **Envíe por Fax:** Nuestras máquinas de fax están encendidas las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Nuestro número de fax es 952-935-7112. ○
2. **Enviar por correo o entregar la hoja de tiempo** ○
3. **Envíe por correo electrónico** a [mytime@accracare.org](mailto:mytime@accracare.org) como archivo adjunto en formato PDF. Para obtener instrucciones sobre cómo enviar hojas de horas desde



Champions of Homecare

dispositivos Apple o Android, visite nuestro sitio web [www.accracare.org](http://www.accracare.org) y haga clic en la pestaña Recursos.

Es responsabilidad del empleado enviar su hoja de horas a Accra correctamente y a tiempo. Consulte el calendario de nómina para conocer las fechas de vencimiento de las hojas de horas; tenga en cuenta que algunos días festivos requerirán un día de la semana diferente para enviar las hojas de horas.

Accra tiene un sistema de notificación por correo electrónico, disponible sin cargo, para verificar que se recibieron las hojas de tiempo y la cantidad de horas procesadas. Para inscribirse simplemente llame a nuestro departamento de nómina al 952-935-3515, ext. 5500 o envíeles un correo electrónico a [payroll@accracare.org](mailto:payroll@accracare.org) y proporcióneles el nombre completo del empleado, el número de identificación del empleado y la dirección de correo electrónico.

El día de pago es el lunes (de la semana siguiente a la fecha de vencimiento de la hoja de horas). No podemos controlar el momento en que su banco realiza los depósitos. Llame a su banco para conocer la hora del depósito, ya que Accra no tiene esa información.

### **Hojas de tiempo adicionales**

Cuando se le acaban las hojas de tiempo, la parte responsable debe comunicarse con Accra por teléfono o correo electrónico para obtener hojas de tiempo adicionales. La política de Accra es que solo enviamos tarjetas de tiempo a la parte responsable, ya que las tarjetas de tiempo deben permanecer en la casa del participante.

**Toda la información de nómina está disponible en línea a través de ADP:** Para que los empleados accedan a su información es necesario registrarse haciendo lo siguiente:

1. Abra <https://my.adp.com> en Google Chrome, Microsoft Internet Explorer o Apple Safari
2. Haga clic en Registrarse ahora
3. Ingrese el código de acceso de registro de autoservicio: [accracare-online](https://accracare-online)
4. Haga clic en Sí para configurar una cuenta en Accra.
5. Ingrese la siguiente información para validar su identidad:
  - a) Nombre y apellido tal como figuran en su estado de cuenta de pago
  - b) Número de Seguro Social completo





Champions of Homecare

6. Una vez que complete el proceso de registro, registre su ID de usuario y contraseña.

Una vez que haya creado su cuenta ADP, puede iniciar sesión para ver sus extractos de pago y formularios W-2. Además, puede ir a Apple App Store o Google Play Store y descargar la aplicación móvil para ver sus extractos de pago y W-2 en su teléfono/tableta a través de la aplicación móvil, "ADP Mobile Solutions".

Recomendamos que todos los empleados visiten periódicamente <https://my.adp.com> para ver sus deducciones. Si hay algo que parece ser un error, comuníquese con el departamento de nómina al 952-935-3515 o [payroll@accracare.org](mailto:payroll@accracare.org).

## Instrucciones de la hoja de horas

1. Utilice siempre tinta negra o azul: no lápices ni corrector
2. Ingrese la "Fecha de finalización del período de pago" usando el formato Mes/Día/Año (consulte el calendario de nómina para conocer las fechas correctas).
3. Cada día del período de pago debe ingresarse en la hoja de horas (mes/día/año) y los días no trabajados por el empleado deben marcarse.
4. Las hojas de horas deben completarse al final de cada turno siguiendo estas pautas:
  - Hora de entrada incluyendo AM o PM/Tiempo de salida incluyendo AM o PM.
  - Número total de horas redondeado a los 15 minutos o cuartos de hora más cercanos. (1 hora y 15 minutos = 1,25 h, 30 minutos son 0,5 horas, etc.).
  - Para las hojas de tiempo 245D, el número total de horas trabajadas por cada día debe ir en el "carril" correcto. Asegúrese de indicar correctamente si está trabajando en Apoyo Domiciliario Individualizado (IHS), Relevó, Tareas del Hogar, Supervisión Nocturna o Apoyo Individual para la Vida Comunitaria (ICLS). El total semanal también debe estar bajo el servicio correcto.
  - Si tiene un "turno dividido" en un día, debe indicar los horarios separados de entrada y salida para cada turno separado trabajado ese día. Trace una línea a través del cuadro de tiempo de entrada y salida para dividir el cuadro y documentar los "turnos divididos". Luego indique el número total de horas de ese día en el "carril" correcto.
  - Si trabaja dos servicios en un día (por ejemplo, IHS y Respíte), debe documentar un "turno dividido".
  - Si trabaja en Respíte durante la noche, debe marcar la salida a las 11:59 p. m. el primer día y regresar a la entrada a las 12:00 a. m. del día siguiente.



Champions of Homecare

- El empleado debe firmar en la parte inferior izquierda, fechar e imprimir su nombre en la parte inferior central e incluir su número de identificación de empleado.
- El cliente o representante debe firmar y fechar en la parte inferior derecha después de que el empleado haya completado la tarjeta de tiempo. Al firmar la hoja de horas, el cliente o representante está verificando las horas trabajadas. No firme antes de que el empleado complete sus horas trabajadas durante el período de pago.
- Por favor no haga copias de las hojas de horas. Para solicitar más hojas de horas, llame al 952-935-3515 o envíe un correo electrónico a [clientcare@accracare.org](mailto:clientcare@accracare.org).

## Ejemplo de Hoja de Tiempo

**accra** Accra Care, Inc. a 24SD Provider  
12600 Whitewater Drive Ste 100, Minnetonka, MN 55343  
Teléfono: 952-935-3515 Fax: 952-935-7112  
Correo electrónico: [mytime@accracare.org](mailto:mytime@accracare.org)

Completelo solo si se hospitalizó al cliente:  
Admisión: Fecha 10/14/2022 Hora 4:00 p. m. Fecha 10/15/2022 Hora 3:00 p. m.  
No se pueden reclamar horas si el cliente está en el hospital, en un centro de atención residencial, encarcelado o fuera de la colocación en casa

Cliente James Test Fecha de nacimiento: 1/1/1991 # de MA: 01234567  
(Escriba en letra de molde) 014468

Fecha en que termina el período: 10/22/2022

### SEMANA UNO

Semana uno	Mes/día/año	Hora de entrada/salida a. m. o p. m.	Hora de entrada/salida a. m. o p. m.	Acompañante adulto o Pers Supt o IHS	Relevo	Administrador de casa	**Supervisión nocturna /ILCS
Dom.	10/9/2022						
Lun.	10/10/2022	3:30 p. m.	5:45 p. m.	2.25			
Mar.	10/11/2022	4:00 p. m. - 11:00 p. m.	11:00 p. m. - 11:59 p. m.	7	1		
Mié.	10/12/2022	12:00 a. m.	8:30 a. m.		8.5		
Jue.	10/13/2022	2:00 p. m.	4:00 p. m.			2	
Vie.	10/14/2022	Hospital					
Sáb.	10/15/2022	Hospital					
***Horas máximas por semana*** 40 horas para todos los clientes combinados				Total	9.25	9.5	2
				Acompañante adulto o Pers Supt o IHS		Administrador de casa	Supervisión nocturna

### SEMANA DOS

Semana dos	Mes/día/año	Hora de entrada/salida a. m. o p. m.	Hora de entrada/salida a. m. o p. m.	Acompañante adulto o Pers Supt o IHS	Relevo	Administrador de casa	**Supervisión nocturna /ILCS
Dom.	10/16/2022						
Lun.	10/17/2022	3:00 p. m.	9:00 p. m.	6			
Mar.	10/18/2022	10:00 a. m.	3:45 p. m.	5.75			
Mié.	10/19/2022	2:00 p. m.	4:00 p. m.				2
Jue.	10/20/2022	4:00 p. m. - 9:30 p. m.	9:30 p. m. - 11:59 p. m.	5.5	2.5		
Vie.	10/21/2022	12:00 a. m. - 8:00 a. m.	8:00 a. m. - 10:00 a. m.	2	8		
Sáb.	10/22/2022						
***Horas máximas por semana*** 40 horas para todos los clientes combinados				Total	19.25	10.5	2
				Acompañante adulto o Pers Supt o IHS		Administrador de casa	Supervisión nocturna

\* Asegúrese de que las horas estén en la columna que corresponde a los servicios que le está prestando al cliente.

\*\* Administrador de casa básico no es un servicio de 24SD. Para las tareas, vea el Anexo del plan de apoyo.

\*\*Firmando esta hoja de horario verifico que las horas registradas arriba son verdaderas y exactas. Es un delito federal dar información materialmente falsa de las facturaciones de servicios por el pago de asistencia médica o los servicios prestados según un plan de exoneración aprobado por el gobierno federal, según se autoriza conforme a los estatutos de Minnesota 256B.0913, 256B.0915, 256B.092, 256B.49.

*Gary Employee*

*James Test*

10/24/2022 Gary Employee DSP 10000 10/24/2022  
Firma del empleado Fecha Nombre del empleado (en letra de molde) Título ID del empleado Firma del cliente o de la parte responsable Fecha  
(En el comprobante de pago)

Teléfono del empleado (555) 555 - 5555

Teléfono del cliente o de la parte responsable (444) 444 4444

\*\*\* Las hojas de horario se deben entregar en la oficina los martes al mediodía después del final del período de pago.

V2019



Champions of Homecare

## Política de tiempo libre remunerado

### **Política:**

A partir del 1 de julio de 2018, Accra ofrece tiempo libre remunerado (PTO) a todos los empleados que trabajan bajo la licencia 245D. Todos los empleados con licencia 245D obtendrán una hora de PTO por cada 30 horas de servicios 245D trabajados. Los empleados pueden comenzar a tomar PTO una vez que lo hayan acumulado. Los trabajadores pueden transferir hasta 80 horas de PTO de un año fiscal estatal al siguiente. El año fiscal del Estado es del 1 de julio al 30 de junio. Si un trabajador termina su empleo en Accra y ha trabajado un mínimo de 600 horas, puede solicitar que se le pague su PTO acumulado. Pueden solicitar PTO acumulado hasta un máximo de 80 horas simplemente completando un formulario de solicitud de PTO.

### **Procedimiento:**

Usted es responsable de determinar si tiene las horas disponibles para tomar PTO revisando su talón de pago de ADP en línea.

Debe obtener el permiso del participante para utilizar el PTO. Se requiere que el participante obtenga atención de reemplazo cuando un trabajador usa PTO.

Debe completar el formulario de solicitud de Accra PTO disponible en nuestro sitio web: [www.accracare.org](http://www.accracare.org). Haga clic en "Recursos para empleados", en la pestaña Empleados, ubicada en la parte superior de la página de inicio. Haga que la parte responsable firme el formulario y entréguelo con su tarjeta de tiempo en el período de pago cuando esté tomando PTO.

### **Preguntas frecuentes:**

**P.** ¿Las horas de PTO contarán para las horas extras?

**R.** No, las horas extras sólo se calculan sobre las horas reales trabajadas.

**P.** Estoy limitado a 40 horas por semana, si tomo PTO ¿tengo que reducir mis horas esa semana?

**R.** No, el PTO no cuenta para el máximo de 40 horas en una semana laboral.

**P.** ¿Puedo utilizar las horas de PTO cuando el participante está hospitalizado?

**R.** Sí, si ha acumulado horas de PTO y no está trabajando debido a que el participante está hospitalizado y no puede recibir servicios, puede usar PTO. Deberá



Champions of Homecare

completar el formulario de solicitud de PTO y marcar la casilla que dice "el participante está hospitalizado y solicito usar \_\_\_ horas de PTO". Envíe el formulario de solicitud de PTO con su tarjeta de tiempo para el período de pago en el que el participante estuvo hospitalizado.

**P.** Si proporciono servicios a más de un participante, ¿quién aprueba las solicitudes de PTO?

**R.** Debe obtener permiso de cada participante para quien tenía programado trabajar durante el período en el que desea tomar tiempo libre.

**P.** ¿Las horas utilizadas para PTO afectarán la cantidad de horas que el participante tiene disponibles para los servicios?

**R.** No, las horas PTO no se toman del total de horas disponibles del participante.

### **Procedimiento para procesar solicitudes de PTO:**

Los servicios para empleados procesan la hoja de horas como otras hojas de horas, pero además de comprobar las fechas, horas y firmas de la hoja de horas, los servicios para empleados verifican que haya suficiente PTO acumulado para cubrir las horas solicitadas.



Champions of Homecare

## Aviso del IRS 2014-7

En enero de 2014, el IRS emitió el Aviso 2014-7 indicando que ciertos salarios ganados por empleados que brindan servicios a personas con una exención de Medicaid pueden excluirse del impuesto federal sobre la renta.

- Esto se aplica a los empleados que viven a tiempo completo en el hogar con la persona de la exención de Medicaid a la que brindan servicios.
- También puede aplicarse a otros programas de Medicaid similares a los programas financiados con exención, como PCA Choice o Consumer Support Grant. Sin embargo, la determinación la toma el IRS y no una agencia, como Accra.

Para obtener información adicional, visite el sitio web del IRS:

[http://www.irs.gov/irb/2014-4\\_IRB/ar06.html](http://www.irs.gov/irb/2014-4_IRB/ar06.html)

<http://www.irs.gov/Individuals/Certain-Medicaid-Waiver-Payments-May-Be-Excludable-From-Income>

### **Otras implicaciones para 2014-7:**

- Reclamar 2014-7 y reducir el ingreso bruto ajustado (AGI) en el formulario de impuestos 1040 podría tener otras implicaciones si el empleado recibe beneficios o seguro calculado sobre el AGI de una persona, como pagos TEFRA para MA o elegibilidad para seguro médico.
- 2014-7 no se aplica a los salarios de tiempo libre remunerado.
- Un empleado también puede presentar una declaración de impuestos enmendada para años fiscales anteriores para beneficiarse del 2014-7.
- MN Revenue se aplica en 2014-7 al impuesto estatal sobre la renta si un individuo reclama la exclusión.

### **Accra no persigue esto para los empleados y el personal de Accra no son profesionales de impuestos.**

- Corresponde al empleado/pagador de impuestos verificar sus propias exenciones de impuestos.
- Los empleados deben consultar con su preparador de impuestos sobre la renta para determinar si, por ejemplo, la exclusión 2014-7 o el Crédito por Ingreso del Trabajo (EIC) es mejor para su situación.
- Si un empleado o preparador de impuestos quiere pruebas de que los salarios pagados fueron financiados con exención, Accra puede proporcionárselas.



Champions of Homecare

Responsabilidades de los empleados y código de conducta de Accra  
Este Acuerdo es entre Accra Care, Inc., en adelante denominado "Accra", y \_\_\_\_\_, el "Empleado". Estoy completando este acuerdo como (marque uno)  Solicitante, solicitando empleo  Empleado actual.

Como empleado soy responsable de brindar asistencia al cliente en su domicilio siguiendo un plan y trabajando dentro del horario autorizado. El Participante, y/o Responsable y/o Profesional Calificado me capacitarán en el cuidado del Participante. Accra es el empleador. El Responsable (RP) tiene la responsabilidad de la supervisión y programación diaria. Para recibir el pago, debo estar físicamente presente y trabajando con el Cliente o brindando un servicio de acuerdo al plan.

Por favor, ponga sus INICIALES en las casillas a continuación para confirmar que comprende nuestras políticas y requisitos laborales. Entiendo:

- 1. Accra no me pagará por trabajar durante el tiempo en que no queden horas restantes para el Participante, el Cliente no sea elegible para el servicio o tenga un desembolso impago que deba pagarse a Accra.
- 2. La Parte Responsable ha revisado conmigo lo siguiente: Manual de Políticas y Procedimientos, Plan de Apoyo y/o Anexo al Plan de Apoyo, Plan de Prevención de Abuso Individual (IAPP) e información específica del participante, proporcionada por la Parte Responsable. La información específica del cliente puede incluir, entre otros, medicamentos, levantamientos y traslados seguros, protocolos de convulsiones, estilos de comunicación y cualquier otra área identificada por la Parte Responsable. La Parte Responsable proporcionará a los empleados las actualizaciones/cambios que ocurran relacionados con la salud o las necesidades de medicación del Participante. Yo, el empleado, acepto comunicar cualquier inquietud de salud o capacitación directamente a la Parte Responsable. Las Políticas y Procedimientos, el Plan de Apoyo o el Anexo al Plan de Apoyo y el IAPP deben estar disponibles para el empleado en todo momento. Entiendo que 16 años es la edad mínima requerida para trabajar en Accra.
- 3. Acepto enviar copias actuales de cualquier título, licencia o certificación que posea.



Champions of Homecare

4. Acepto completar la orientación y la capacitación anual requeridas por Accra y presentar la documentación requerida. No completar o demostrar competencia podría resultar en la terminación de mi empleo.
5. En caso de una emergencia médica, los empleados no pueden transportar a un cliente al hospital. LLAMA AL 911
6. Estoy empleado para satisfacer las necesidades de salud y seguridad del Cliente e informaré mis inquietudes a la Parte Responsable y/o Accra. No participaré en ninguna mala conducta verbal o física. No abusaré ni acosaré sexualmente al Cliente ni a nadie más.
7. No puedo violar la Ley de Adultos Vulnerables o la Ley de Maltrato de Menores y completaré esta capacitación dentro de las 72 horas posteriores a la prestación de servicios de contacto directo y anualmente a partir de entonces. No participaré en ninguna práctica insegura. Soy un denunciante obligatorio de abuso y/o negligencia. Debe informarse al Centro de denuncia de abuso de adultos de Minnesota y a Accra o al 911. Consulte las políticas de adultos vulnerables y/o maltrato de menores.
8. Para asegurarse de que el Cliente reciba la atención adecuada; Llamaré al menos con una hora de antelación si no puedo llegar a tiempo. Sé que mi empleo puede terminar por no presentarse, llegar tarde repetidamente o salir temprano de mi turno. El empleado tiene la responsabilidad legal de notificar al responsable si no regresa para cubrir el siguiente turno. El empleado puede ser acusado de abandonar al Participante.
9. No me pueden pagar por el tiempo trabajado cuando el Cliente está fuera de casa, por ejemplo, en la escuela, recibiendo atención hospitalaria, en un hospital, hogar de ancianos, cárcel o centro de atención de relevo en caso de crisis. Si el Cliente es admitido en el hospital, lo notificaré a Accra.
10. No puedo traer ningún trabajo externo al trabajo, incluidos proyectos personales, manualidades, tareas o videojuegos.
11. No puedo traer a mis propios hijos ni a nadie más al trabajo. No puedo cuidar a otras personas en el hogar que no estén recibiendo servicios. A menos que sea una emergencia o relacionada con el trabajo; No puedo usar mi teléfono celular, enviar mensajes de texto ni acceder a Internet para uso personal.
12. No puedo poseer, consumir o estar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales, sustancias controladas o drogas no autorizadas cuando me presento a trabajar o mientras trabajo. Esto incluye el uso no autorizado de medicamentos o recetas legales. No se permite fumar mientras se trabaja con un participante.
13. Los empleados tratarán la información sobre el Cliente como privada. No puedo hablar sobre los Participantes con nadie excepto con Accra o la Parte Responsable.



Champions of Homecare

No tomaré ni mostraré ninguna fotografía o video del Cliente sin el permiso por escrito del Cliente y/o la Parte Responsable.

- 14. **Cualquier comunicación o inquietud dirigida a la Oficina Administrativa de Accra se realizará de manera profesional y respetuosa. No se tolerará ninguna forma de abuso verbal (maldiciones, gritos o insultos).**
- 15. Actualizaré a la Oficina Administrativa de Accra, por escrito, sobre cualquier cambio en mi estado que incluya: dirección, números de teléfono, nombre, dependientes, cambios en los impuestos, exención o cambios en mi situación laboral y otra información pertinente o requerida legalmente.
- 16. No tengo garantizado un empleo continuo. Accra puede rescindir mi empleo a voluntad y sin previo aviso; y puedo renunciar a voluntad y sin previo aviso; sin embargo, la consideración para volver a trabajar en Accra estará condicionada a que yo dé un aviso de dos semanas y me vaya al día. Se enviará un cheque final dentro del ciclo de nómina o cuando se reciban todas las hojas de tiempo completadas correctamente.
- 17. Según el Estatuto de Registro de Personal de Minnesota, tendré acceso a mi expediente personal y podré recibir copias de los documentos contenidos en mi expediente. La política completa está disponible en la Oficina Administrativa de Accra.
- 18. Es mi responsabilidad notificar a la parte responsable y al departamento de recursos humanos de la Oficina Administrativa de Accra sobre cualquier lesión relacionada con el trabajo dentro de las 24 horas posteriores a la lesión.
- 19. Con excepción del relevo, se requiere la aprobación previa de Accra antes de trabajar horas extras. Las horas extraordinarias son más de 40 horas en una semana laboral.
- 20. CADA DÍA, yo, no la parte responsable, escribiré en mi hoja de horas la hora en que comienzo y termino de trabajar, incluidas las mañanas y las tardes. Las hojas de tiempo tardías, incompletas, sin firmar o ilegibles serán devueltas para su corrección y resultarán en un retraso en el pago. Debo escribir mi número de empleado y número de teléfono en mis hojas de asistencia.
- 21. Las hojas de asistencia deben enviarse por fax, correo electrónico, correo postal o entregarse antes de la fecha límite de cada período de pago; Consulte el Calendario de Nómina.
- 22. No se me puede pedir ni decir que divida el pago con el Cliente o Responsable. Esto es FRAUDE.
- 23. Entiendo que no se tolerará el fraude. Consulte la Política de fraude.





Champions of Homecare

24. Cumpliré con las Políticas y Procedimientos de Accra, que la Parte Responsable revisó en su totalidad conmigo.

25. Entiendo que se realizan controles federales de fraude al momento del empleo y posteriormente mensualmente.

26. Entiendo que Accra llevará a cabo las verificaciones de antecedentes penales requeridas. Además, entiendo que si no apruebo alguna verificación de antecedentes o estudio requerido, Accra puede rescindir mi empleo a su entera discreción.

27. Entiendo que es un delito federal proporcionar información materialmente falsa sobre la facturación de servicios de asistencia médica o servicios proporcionados bajo un plan de exención aprobado a nivel federal según lo autorizado según las secciones 256B.0913, 256B.0915, 256B.092 y 256B de los Estatutos de Minnesota. .49

**COMPLETE #28 SÓLO SI ES UN EMPLEADO NUEVO O ESTÁ SOLICITANDO EMPLEO DE NUEVO**

28. **ENTIENDO QUE NO PUEDO COMENZAR A TRABAJAR HASTA QUE EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CLIENTE DE ACCRA HAYA NOTIFICADO A LA PARTE RESPONSABLE.** Si presento una hoja de horas trabajadas antes de mi fecha de inicio autorizada, NO se me pagará por esas horas.

Con mi firma a continuación, reconozco, entiendo, acepto y me comprometo a cumplir con la información contenida en este acuerdo. Ninguna declaración o representación oral puede cambiar ninguna disposición de este acuerdo. Este documento reemplaza todos los acuerdos, entendimientos y representaciones anteriores. Si violo cualquiera de las políticas anteriores u otras políticas y procedimientos de Accra, mi empleo puede ser terminado.

Firma del empleado \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Apto \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico (le enviaremos una copia de este formulario por correo electrónico) \_\_\_\_\_



Champions of Homecare

Accra Por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## Política de drogas y alcohol

### **Política:**

La política de Accra es apoyar un lugar de trabajo libre de los efectos de las drogas, el alcohol, los productos químicos y el abuso de medicamentos recetados. Esta política se aplica a todos nuestros empleados, subcontratistas y voluntarios (empleados).

### **Procedimiento:**

- A. Todos los empleados deben estar libres del abuso de medicamentos recetados o de estar de cualquier manera bajo la influencia de una sustancia química que afecte su capacidad para brindar servicios o atención.
- B. El consumo de alcohol está prohibido mientras sea directamente responsable de las personas que reciben los servicios, o en nuestra propiedad (propia o arrendada), o en nuestros vehículos, y resultará en acciones correctivas que pueden incluir el despido.
- C. Estar bajo la influencia de una sustancia controlada identificada según los Estatutos de Minnesota, capítulo 152, o alcohol o drogas ilegales de cualquier manera que perjudique o pueda perjudicar la capacidad de un empleado para brindar atención o servicios a las personas que reciben servicios está prohibido y resultará en acción correctiva que puede incluir el despido.
- D. El uso, venta, fabricación, distribución o posesión de drogas ilegales mientras brindamos atención o a personas que reciben servicios, o en nuestra propiedad (propia o arrendada), o en nuestros vehículos, resultará en acciones correctivas que pueden incluir el despido. .
- E. Cualquier empleado condenado por uso o actividad delictiva de drogas debe notificar a Servicios al Empleado de Accra al 952-935-3515 a más tardar cinco (5) días después de la condena.
- F. La condena penal por la venta de narcóticos, drogas ilegales o sustancias controladas dará lugar a medidas correctivas que pueden incluir el despido.
- G. El miembro del personal designado del programa notificará a la agencia policial correspondiente cuando tengamos sospechas razonables de creer que un empleado puede tener drogas ilegales en su posesión mientras está de servicio durante el horario laboral. Cuando corresponda, también notificaremos a las juntas de licencias.

Autoridad legal: MS §§ 245A.04, subd. 1 (c) y 14



## Política de competencia cultural

### **Política:**

La política de Accra es apoyar un lugar de trabajo que reconozca y respete los dones únicos que cada individuo aporta a Accra. Todos los empleados de Accra 245D están capacitados y se espera que tengan en cuenta la cultura específica del individuo al brindar o planear brindar servicios 245D.

**Definición:** A los efectos de esta política, los siguientes términos tienen el significado que se les da en las secciones 245D.02 de los Estándares de servicios comunitarios y en el hogar 245D.

“Competencia Cultural” o “Culturalmente Competente” significa la capacidad y la voluntad de responder a las necesidades únicas de una persona que surgen de la cultura de la persona y la capacidad de utilizar la cultura de la persona como un recurso o herramienta para ayudar con la intervención y ayudar. satisfacer las necesidades de la persona.

### **Procedimiento**

- A. Reconocer la importancia de la cultura de una persona. Los antecedentes culturales de cada persona influyen en sus creencias, actitudes y comportamientos. Como parte de su trabajo, el personal de apoyo de 245D debe considerar los valores, normas y creencias culturales que moldean la comprensión de la persona sobre cómo se deben brindar sus servicios.
- B. Áreas culturales a considerar al planificar o brindar servicios 245D:
- **Comunicación:** ¿Cuál es la forma adecuada de dirigirse a la persona? ¿Cuándo es aceptable el contacto físico, como un apretón de manos? ¿Se debe evitar el contacto visual? ¿Qué significan ciertos gestos y cuáles son potencialmente inaceptables para la persona?
  - **Dieta:** ¿Cuáles son las costumbres alimentarias de la persona? ¿Hay algún alimento culturalmente prohibido?



Champions of Homecare

- **Familia:** ¿Cómo y cuándo debe comunicarse con los miembros de la familia? ¿Es un miembro de la familia la personalidad dominante? ¿Un familiar está cuidando a la persona? ¿Cómo afecta eso el rol del empleado?
- **Espacio:** ¿Cuáles son las costumbres culturales y/o religiosas respecto al espacio y contacto personal? ¿Cuáles son las preferencias de la persona respecto a la distancia de comunicación?
- **Costumbres Sociales:** ¿Qué fechas son importantes para la persona y su familia? ¿Por qué son importantes estas fechas? ¿Cuál es la importancia y el uso de los rituales? ¿Cómo podrían las costumbres sociales influir en la capacidad del empleado para desempeñar sus cuidados?
- **Tradiciones de Salud:** ¿Cómo define la persona Salud y Enfermedad?

Desarrollar comprensión y comportamientos que permitan la conciencia cultural, la sensibilidad y la competencia es importante porque cuidar significa cosas diferentes para diferentes personas. El conocimiento de prácticas, puntos de vista y costumbres comunes proporciona una base para una relación sólida entre cuidador y cliente.

### **C. Formación:**

Según el Capítulo 9544 de Minnesota (Regla de apoyo positivo), la capacitación sobre competencia cultural se incluye en todas las capacitaciones iniciales y anuales de todos los empleados de 245D.



Champions of Homecare

## Mala conducta de los empleados

Se espera que los empleados muestren un comportamiento profesional y centrado en la persona en todo momento mientras trabajan con los participantes. Se espera que todos los empleados cumplan con las políticas y procedimientos de Accra. Si un Empleado viola cualquiera de las políticas, estándares y regulaciones de Accra, el Empleado puede ser despedido inmediatamente sin previo aviso. Las siguientes son algunas, pero no todas, las infracciones que pueden dar lugar a medidas disciplinarias, incluido el despido inmediato:

1. Maltrato al participante, violación de la Declaración de Derechos de los Participantes, la Ley de Adultos Vulnerables, la Ley de Maltrato de Menores o participar en otras prácticas inseguras;
2. Falsificar u omitir información al completar la solicitud de empleo;
3. Falsificar información en una hoja de tiempo;
4. Robo o deshonestidad;
5. Conducta inmoral, cualquier actividad delictiva o portación de armas ocultas sin permiso;
6. No presentarse al trabajo a la hora prevista de inicio, o salir anticipadamente sin autorización del responsable;
7. Ausentismo excesivo y/o tardanzas;
8. Tomar o mostrar fotografías o videos del cliente sin el permiso de la parte responsable o discutir o revelar información privada sobre el cliente con cualquier persona excepto la parte responsable o la Administración de Accra. (violación de HIPAA);
9. Participar en conducta verbal o física no deseada; abuso o acoso verbal, físico o sexual hacia el participante, la parte responsable, el personal administrativo de Accra o cualquier otra persona;
10. Incumplimiento de la capacitación requerida;
11. Dejar al cliente desatendido durante el turno de trabajo.



Champions of Homecare

## Política de acoso sexual o de otro tipo

Accra se compromete a proporcionar un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso ilegal. Accra prohíbe la discriminación y el acoso por motivos de raza, color, credo, religión, origen nacional, género, estado civil, estatus con respecto a la asistencia pública, membresía o actividad en una comisión local de derechos humanos, discapacidad, orientación sexual, edad, genética, información, o cualquier otra característica legalmente protegida.

Cualquier empleado que **participe** en acoso; **que permite** que los empleados bajo su supervisión participen en dicho acoso; o **quien toma represalias o permite represalias** contra un empleado que informa dicho acoso es culpable de mala conducta y estará sujeto a medidas correctivas inmediatas que pueden incluir disciplina o terminación del empleo.

### **Derechos y responsabilidades de los empleados:**

Los empleados tienen derecho a una resolución oportuna de cualquier queja sobre acoso o comportamiento inapropiado. Además, los empleados están protegidos contra represalias por presentar una queja o ejercer otros derechos protegidos por la ley.

Es responsabilidad y obligación de un empleado denunciar acoso o comportamiento inapropiado, ya sea que esté dirigido a él o sea algo que haya visto u oído y que estuviera dirigido a otra persona. Cualquier gerente o supervisor que se entere o observe acoso o comportamiento inapropiado, o reciba una queja sobre este tipo de comportamiento, debe informar inmediatamente el comportamiento o queja a Recursos Humanos o al Director de Cumplimiento.

Accra investigará la situación y tomará medidas oportunas y apropiadas para corregirla. Cada empleado debe cooperar plenamente durante cualquier investigación iniciada por Accra, proporcionando información honesta y completa. Los empleados no pueden optar por "mantenerse al margen" si se les solicita información que tienen o a la que tienen acceso.

No participar plena y honestamente en el proceso de investigación, o en cualquier proceso de investigación iniciado por Accra, es una violación grave de la política de la empresa y es motivo para tomar medidas correctivas, que pueden incluir el despido.



Champions of Homecare

## ¿Qué es el acoso?

El acoso es una conducta física ofensiva, comentarios verbales o comentarios escritos, incluidas publicaciones en línea, relacionados con el estado de categoría protegida de otra persona o debido a él, si esa conducta tiene el propósito o efecto de crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo, o interfiere injustificadamente con el desempeño laboral de una persona. u oportunidades, o de otra manera afecta los términos y condiciones de empleo.

### **Definición de acoso sexual**

El acoso sexual se define como insinuaciones sexuales no deseadas, solicitudes de favores sexuales, contacto físico con motivación sexual y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual cuando:

1. La sumisión a la conducta se convierte explícita o implícitamente en un término o condición del empleo de un individuo.
2. La sumisión o el rechazo de dicha conducta por parte de un individuo se utiliza como base para decisiones laborales que afectan a ese individuo; o
3. La conducta tiene el propósito o efecto de interferir injustificadamente con el desempeño laboral de un individuo; o
4. La conducta tiene el propósito o efecto de crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

### **Ejemplos de acoso**

Ejemplos de acoso incluyen, entre otros:

- Insinuaciones sexuales no deseadas.
- Ofrecer beneficios laborales a cambio de favores sexuales.
- Tomar o amenazar con represalias después de una respuesta negativa a insinuaciones sexuales.
- Hacer miradas lascivas o hacer gestos sexuales.
- Mostrar o hacer circular objetos, fotografías, dibujos animados, correos electrónicos o carteles sexualmente sugerentes.
- Mostrar o hacer circular objetos, fotografías, caricaturas, correos electrónicos o carteles ofensivos basados en una característica legalmente protegida como raza, religión u orientación sexual.
- Hacer o utilizar comentarios, epítetos, calumnias o chistes despectivos.
- Publicación en línea de comentarios ofensivos o despectivos sobre un individuo debido a su membresía en una clase protegida.



Champions of Homecare

- Comentarios verbales gráficos sobre el cuerpo de un individuo, palabras sexualmente degradantes utilizadas para describir a un individuo, o cartas, notas o invitaciones sugerentes u obscenas.
- Conducta física no deseada que incluye tocar, agredir, impedir o bloquear movimientos y comportamiento amenazante e intimidante.

### **Procedimiento de presentación de informes**

Los empleados que crean que han experimentado o presenciado acoso sexual u otro acoso ilegal en el lugar de trabajo, ya sea por parte de empleados o no empleados, deben tomar las siguientes medidas:

- Tomar medidas inmediatas en lugar de ignorar el problema y esperar a que desaparezca;
- Decirle a la persona infractora, si se siente cómoda haciéndolo, que sus acciones o comentarios no son bienvenidos, que el comportamiento es ofensivo y debe detenerlo inmediatamente;
- Informe el incidente lo antes posible a un supervisor, a Recursos Humanos o al Equipo de Cumplimiento de Accra llamando al 952-935-3515.
- Recuerde que Accra no tolerará ninguna represalia contra usted por informar inquietudes sobre comportamiento o conducta de acoso.

Los empleados que sean testigos de acoso o comportamiento inapropiado deben:

- Tome en serio el incidente(s);
- Negarse a tolerar o participar en el comportamiento;
- Alentar a la víctima a hablar con su supervisor, Recursos Humanos, un Gerente de Programa o el Equipo de Cumplimiento en Accra llamando al 952-935-3515; y
- Expresar sospechas o inquietudes al supervisor correspondiente, a Recursos Humanos o al Equipo de Cumplimiento de Accra, para que Accra pueda ser alertada sobre cualquier posible situación de acoso.

Los empleados que puedan estar involucrados en acoso o comportamiento inapropiado deben:

- Detenga el comportamiento inmediatamente;
- Escuche a la persona que se queja del comportamiento; y
- Aprender de la experiencia y no repetirla.

Cualquier supervisor o gerente que tenga conocimiento de un posible acoso sexual u otro tipo de acoso ilegal debe denunciarlo de inmediato a Recursos Humanos o al





Champions of Homecare

Equipo de Cumplimiento de Accra, para que pueda ser investigado de manera oportuna.

Accra investigará de inmediato todas las denuncias de acoso. Todas las quejas se manejarán de la forma más discreta posible, aunque Accra no puede garantizar una confidencialidad absoluta. No es posible una confidencialidad estricta, ya que el presunto acosador tiene derecho a responder a los supuestos cargos, especialmente si la disciplina o el despido es un posible resultado. Sin embargo, se harán esfuerzos razonables para respetar la confidencialidad de las personas involucradas. Se tomarán medidas correctivas de acuerdo con los resultados de la investigación de Accra.

Se espera que todos los empleados cooperen con las investigaciones de acoso. Un empleado que se niegue a participar en la investigación, proporcione declaraciones falsas al investigador u obstruya de otra manera el proceso de investigación está sujeto a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

### **Represalias**

Accra no tolerará ninguna represalia contra ningún empleado que denuncie un incidente de presunto acoso por comportamiento inadecuado en el lugar de trabajo o proporcione información durante una investigación, y tomará medidas para proteger a todos esos empleados de represalias. Participar en un comportamiento de represalia es una violación de esta política y es motivo de acción correctiva, que puede incluir el despido.

### **Responsabilidad por acoso**

Cualquier empleado que haya violado esta política está sujeto a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido. Los empleados también pueden estar sujetos a responsabilidad legal personal por la violación de esta política.

**Los empleados que deseen obtener más información sobre nuestra política de acoso o proceso de quejas deben comunicarse con un supervisor, Recursos Humanos o el Equipo de Cumplimiento de Accra.**



Champions of Homecare

## Código Ético

El Código de Ética de Accra se basa en nuestra misión, visión, valores y enfoque estratégico aprobado por la junta directiva. El Código de Ética es una demostración de nuestro compromiso con altos estándares éticos y sirve como guía para nuestra Junta y nuestro personal en su conducta cuando actúan en nombre de Accra. El Código de Ética contiene principios amplios que reflejan los tipos de comportamiento que Accra espera de la Junta y del personal en sus acciones hacia los participantes, empleados, donantes, pares, el público y Accra como organización.

**La misión de Accra es:** Mejorar vidas brindando servicios de atención domiciliar individualizados y apoyo a las personas que viven en sus hogares.

**La visión de Accra es:** construir el ecosistema que brinde atención personalizada en el hogar para satisfacer mejor las necesidades de quienes reciben servicios del sistema de atención médica actual.

### **Responsabilidad hacia las personas a las que servimos**

- Adherirnos a los más altos estándares de comportamiento ético en todas las relaciones con las personas a las que apoyamos y las personas de su círculo.
- Cumplir con las leyes, regulaciones y responsabilidades fiduciarias federales, estatales y locales aplicables en un esfuerzo por crear transparencia en todas nuestras operaciones.
- Respetar a las personas que Accra apoya y no utilizar nuestra relación profesional para promover nuestros propios intereses o beneficio personal.
- Garantizar un entorno de inclusión y compromiso con la diversidad en Accra, al no discriminar ni rechazar servicios a ninguna persona por motivos de raza, género, credo, religión, origen nacional, edad, estado de asistencia pública, estado civil, orientación sexual, condición de veterano, discapacidad física o mental, o cualquier otra categoría protegida por la ley.

### **Confidencialidad (ver Política de Confidencialidad)**

- Respetar la privacidad de la información obtenida en el curso del servicio profesional y no revelar información a nadie excepto según lo dispuesto por la ley; para prevenir un peligro claro y presente para la persona; o si existe una divulgación de información vigente por escrito y solo a aquellos indicados en la divulgación.



Champions of Homecare

- Respetar la confidencialidad y la privacidad de las personas al no compartir información con colegas que no trabajan con la persona o cuyo trabajo no requiere la información.
- Al finalizar mi servicio en Accra, mantener el mismo nivel de honor con respecto a la confidencialidad que durante mi empleo o servicio en la Junta.

### **Responsabilidad hacia Accra**

- Utilizar los recursos de Accra únicamente para el fin para el que fueron destinados y no para beneficio personal.
- Desarrollar, administrar y defender políticas y procedimientos que fomenten un trato justo, coherente y equitativo para todos.
- Independientemente de los intereses personales, apoyar las decisiones tomadas por Accra que sean tanto éticas como legales.
- Tratar a las personas con dignidad, respeto y compasión para fomentar un entorno laboral de confianza libre de acoso, intimidación y discriminación ilegal.
- Identificar conflictos de intereses y, cuando surja un conflicto, revelarlo a las partes interesadas relevantes y tomará todas las demás acciones pertinentes.

### **Prácticas Comerciales/Marketing**

- Participar en una administración responsable y practicar prácticas comerciales justas y razonables.
- Los miembros del personal y los miembros de la Junta no aceptarán obsequios, dinero o gratificaciones de alto valor de empresas que puedan interpretarse como una influencia en las decisiones comerciales.

### **Recursos humanos**

- Promover una atmósfera de aprendizaje continuo y continuo para mantenerse actualizados y brindar servicios de alta calidad a las personas atendidas.
- Garantizar que todos los miembros del personal tengan acceso a un entorno de trabajo seguro y libre de drogas.



Champions of Homecare

## Formulario de Renuncia o Terminación

En caso de renuncia o despido de un empleado, este formulario debe completarse y devolverse a la Oficina de Accra. El Responsable o Empleado podrá completar este formulario. El formulario completado servirá como carta de renuncia o despido. Proporcione tantos detalles como sea posible.

Nombre del participante:

---

Nombre de empleado:

---

Último día y turno que trabajó el empleado:

---

**Por favor Indique cómo terminó el empleo marcando una de las siguientes cuatro casillas:**

- El empleado renunció con aviso: duración del aviso \_\_\_\_\_
- ¿Trabajó el empleado durante el tiempo de aviso dado?    Sí        No
- Empleado renunció sin previo aviso
- La parte responsable finalizó el empleo: explique a continuación

**Por favor Indique el motivo por el cual terminó el empleo marcando una de las siguientes casillas:**

- Tergiversación de experiencia y/o calificaciones
- Empleado insatisfecho con su trabajo.
- El empleado aceptó otro trabajo
- Violar las normas de seguridad en el lugar de trabajo.
- Tardanzas/Alto Ausentismo
- Condena por un delito:
- Mal desempeño laboral: Por favor explique: \_\_\_\_\_
- Violación de las políticas de la agencia: Por favor explique:  
\_\_\_\_\_
- Empleado que asiste a la escuela/universidad
- Servicio militar



Champions of Homecare

- No pudo regresar de su licencia personal/médica
- Renuncia- se mudó fuera del área
- Renuncia-sin dar motivo
- No había horas disponibles

¿Hubo una situación específica que provocó la renuncia/despido? Si es así, explique:

---



---

Si se terminó el empleo, ¿se le dio al empleado una advertencia verbal o escrita? En caso afirmativo, explique cómo y cuándo:

---



---

**Si tiene más documentación, incluidas conversaciones o cualquier otra información relevante, envíela en una página separada.**

---

Firma del Responsable o Empleado

Fecha

**Devuelva este formulario a Accra por correo electrónico a [Employeeecare@accracare.org](mailto:Employeeecare@accracare.org) o por fax al 952-935-7112.**

## Folleto del defensor del pueblo

Información sobre la Oficina del Defensor del Pueblo para Salud Mental y Discapacidades en el Desarrollo

En 1987, la ley creó la Oficina del Defensor del Pueblo para Salud Mental y Discapacidades en el Desarrollo (Office of Ombudsman for Mental Health and Developmental Disabilities), una agencia estatal independiente, para:

*"...promover los estándares alcanzables más altos de tratamiento, competencia, eficiencia y justicia... para las personas que reciben servicios o tratamiento por enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo, dependencia de productos químicos o trastornos emocionales..."*

### Reporte de muerte y lesiones graves

Una agencia, centro o programa debe reportar a la Oficina del Defensor del Pueblo la muerte o lesión grave de un cliente en un plazo de 24 horas del incidente.

Llame al: (651) 757-1800 o (800) 657-3506  
Fax: (651)797-1950

### Declaración de igualdad de oportunidades

La Oficina del Defensor del Pueblo no discrimina basándose en la edad, el sexo, la raza, el color, el credo, la religión, el país de origen, el estado civil o el estatus respecto a la asistencia pública, orientación sexual, membresía a una comisión de derechos humanos local o discapacidad en el empleo o la provisión de servicios.

Este material se le puede entregar en diferentes formas. como letra grande, Braille o en una cinta si llama al 1-651-757-1800 y lo pide.

El personal del defensor regional del pueblo da ayuda a los clientes que viven en la comunidad y en los centros regionales de tratamiento.

Anoka: 651-431-5201

Fax: 651-797-1964

Brainerd: 218-828-2366

Fax: 651-797-1965

Duluth: 218-279-2526

Llamada sin costo: 877-766-5481

Fax: 651-797-1966

Metropolitano del este: 651-757-1810

Fax: 651-797-1953

Fergus Falls: 218-736-1895

Fax: 651-797-1955

St Peter: 507-985-2052

Llamada sin costo: 888-845-6116

Fax: 651-797-1959

Metropolitano sudoeste y MN este: 651-757-1812

Fax: 651-797-1957

MN centro oeste: 320-231-5962

Fax: 651-797-1963

Metropolitano del oeste: 651-757-1811

Fax: 651-797-1951

Office of Ombudsman for Mental Health and Developmental Disabilities

121 7th Place East

Metro Square Building, Suite 420

Saint Paul, Minnesota 55101-2117

Voz: (651) 757-1800

Llamada sin costo: 1-800-657-3506

Fax: (651) 797-1950

Correo electrónico: [ombudsman.mhdd@state.mn.us](mailto:ombudsman.mhdd@state.mn.us)

Sitio web: <http://mn.gov/omhdd>



ESTADO DE  
MINNESOTA

OFICINA DEL  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
PARA SALUD MENTAL  
Y  
DISCAPACIDADES  
DEL DESARROLLO

AYUDANDO A LAS PERSONAS  
QUE RECIBEN SERVICIOS  
POR:

ENFERMEDAD  
MENTAL  
DISCAPACIDADES  
DEL DESARROLLO  
DEPENDENCIA  
A SUSTANCIAS QUÍMICAS  
TRASTORNO  
EMOCIONAL



REVISADO EN AGO/2013



### Definiciones

El **defensor del pueblo** es un representante que se designó para ayudarlo a superar el retraso, la injusticia o la entrega impersonal de servicios.

Un **cliente** es cualquier persona a la que atiende una agencia, un centro o programa, que recibe servicios o tratamiento por enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo, dependencia de productos químicos o trastornos emocionales.

**Agencia** significa (1) las divisiones, representantes o empleados del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services), Departamento de Salud (Department of Health), Departamento de Educación (Department of Education), distritos escolares locales, o (2) agencias de servicios sociales del condado “que participan en monitorear, prestar o regular los servicios o el tratamiento de enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo, dependencia a sustancias químicas o trastornos emocionales”.

**Centro o programa** significan un programa residencial o no residencial o un centro de atención de casos agudos para pacientes hospitalizados que presta servicios o tratamiento por enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo, dependencia de productos químicos o trastornos emocionales. El último incluye a las unidades psiquiátricas en hospitales privados.

### ¿Por qué llamar a un defensor del pueblo?

Puede elegir llamar cuando:

tenga una preocupación o queja de los servicios.

tenga una pregunta sobre derechos.

tenga una queja formal.

quiera acceso a los servicios apropiados.

tenga una idea para mejorar los servicios.

tenga una pregunta general o necesidad de información relacionada con servicios para personas con discapacidades mentales.

### Cómo decidimos a quiénes podemos ayudar

Las preocupaciones o las quejas pueden venir de cualquier fuente, y deben incluir las acciones o falta de acciones de una agencia, centro o programa. Los temas pueden ser específicos del cliente o una preocupación a nivel del sistema.

Se le da prioridad a:

Temas que afectan la salud, la seguridad o el bienestar de los clientes.

Situaciones de abuso o negligencia.

Cuando se ignoran los derechos del cliente.

Las muertes y lesiones graves de clientes.

La calidad de los servicios prestados.

Políticas y prácticas que reducen la dignidad o la independencia del cliente.

Leyes o reglas, su interpretación y su efecto en los servicios a los clientes.

### Acciones que podemos tomar

La Oficina trata de resolver las preocupaciones o quejas de una manera que mejora la calidad de la atención que los clientes reciben.

Las posibles acciones de la Oficina incluyen:

Mediar o abogar en nombre del cliente.

Consultar con proveedores sobre políticas, prácticas y procedimientos.

Reunir y analizar información.

Hacer revisiones o investigaciones.

Revisar las muertes y lesiones graves.

Examinar expedientes.

Hacer visitas al lugar.

Hacer recomendaciones, extender reportes y monitorear resultados.

### Cosas que probar antes de llamar a un defensor del pueblo

Una diferencia de opinión o malentendido a menudo se resuelve simplemente tomándose el tiempo para hablar y escuchar. Estos son algunos pasos básicos para tratar de resolver el problema por su cuenta.

**Prepárese:** tenga disponible la información relevante antes de llamar a la agencia o al programa. Una llamada telefónica breve puede ahorrar horas de tiempo y dolores de cabeza.

**Sea simpático:** trate a los demás como le gustaría que lo trataran. Enojarse o ser pesado no resolverá el problema y puede confundir el verdadero problema.

**Lleve registros:** tome notas, pida nombres y cargos de las personas con las que habla y guarde toda la correspondencia.

**Haga preguntas:** pregunte por qué la agencia o el programa hizo lo que hizo. Pregunte por las reglas, las políticas o las leyes relevantes.

**Lea todo lo que le envíen:** muchas decisiones de la agencia se pueden apelar, pero hay fechas límite y procedimientos que se deben seguir.

Si siguió estas sugerencias y no puede resolver su problema, llámenos. Es posible que podamos ayudarlo.

**Cuando presenta una queja de buena fe, la ley del estado de Minnesota lo protege de represalias.**



