



SELECCIÓN DE SERVICIOS DE CUIDADO EN EL HOGAR

“Actividades simples como vestirme y bañarme todas las mañanas se estaban haciendo extremadamente difíciles y me estaban tomando mucho tiempo. Ahora que tengo un asistente de cuidado en el hogar, ya no me preocupa cómo voy a prepararme en la mañana.”

– Selma, de 81 años de edad

Muchos de los pacientes mayores que necesitan ayuda en sus actividades diarias prefieren seguir viviendo en sus hogares, es decir, en ámbitos conocidos y confortables, cerca de sus familiares, amigos y vecinos. El cuidado en el hogar es una buena opción si usted prefiere seguir viviendo en su hogar pero al mismo tiempo necesita asistencia que ni usted ni sus amigos o familiares pueden brindarle en forma fácil o efectiva. El cuidado en el hogar también puede prevenir o acortar hospitalizaciones costosas y reducir la necesidad de acudir a la sala de emergencia.

¿Qué servicios de cuidado en el hogar están disponibles?

Debido a que se utilizan muchos términos para describir los mismos servicios y personal en el campo del cuidado de la salud en el hogar, la exploración de las diferentes opciones de cuidado en el hogar puede resultar confusa. La forma más fácil de aclarar esta confusión es concebir al cuidado en el hogar como: 1) el cuidado relacionado con las actividades de la vida diaria, el cual comúnmente se llama **servicios de cuidado personal**, ó 2) el cuidado en el hogar relacionado con la atención médica, también llamado **cuidado de la salud en el hogar**. Se utilizan ambos términos.

Servicios de cuidado personal

Los servicios de cuidado personal **no son médicos** y son brindados por personal contratado, entrenado y supervisado por agencias, o por personas contratadas en forma independiente de una agencia. Las personas que trabajan en este campo se llaman *asistentes personales, proveedores de cuidado en el hogar, empleados domésticos, acompañantes, asistentes en el hogar o trabajadores de cuidado personal*. Los servicios que se brindan generalmente incluyen asistencia en actividades diarias básicas, como por ejemplo:

- *Actividades alimenticias* (por ejemplo: compra de alimentos, preparación de las comidas, ayuda con la alimentación)
- *Higiene personal* (por ejemplo: bañarse, vestirse, asistencia en el baño, traslado de la cama a la silla).
- *Tareas de la casa* (por ejemplo: lavado de la ropa, limpieza superficial, supervisión de la seguridad del hogar).
- *Atención relacionada con el transporte* (por ejemplo: compras, visitas al médico, acompañante de viajes o actividades).
- *Acompañante* (por ejemplo: recordatorios acerca de medicamentos, control de la salud y bienestar generales).
- *Actividades financieras* (por ejemplo: banco, escritura de cheques, extracción de dinero de un cajero automático o la utilización de crédito) **Atención:** No se recomienda encomendar a su asistente del cuidado en el hogar sus finanzas personales. Al no hacerlo, reduce la probabilidad de sufrir robos financieros. Si le preocupa el manejo de su dinero, se puede contratar un administrador de su dinero para cubrir dichas necesidades. Remítase a la sección de recursos localizada al final de este folleto para obtener una lista de administradores de dinero o comuníquese con la Agencia de su Área Dedicada al Envejecimiento (*Area Agency on Aging*) para obtener derivaciones (o referidos).

Servicios de cuidado de la salud en el hogar

Los servicios de cuidado de la salud en el hogar (comúnmente denominados “cuidado de enfermería experta”), son servicios **médicos por naturaleza**. Un médico debe ordenarlos y requieren un proveedor del cuidado de la salud especializado (como un enfermero registrado (*registered nurse, RN*), enfermero práctico (*licensed practical nurse, LPN*), trabajador social, fisioterapeuta, o foniatra) para ya sea brindar el cuidado o para supervisarlos. Frecuentemente los asistentes del cuidado de la salud en el hogar asisten a las personas mayores en las tareas del cuidado diario según las instrucciones del profesional de la salud. Algunos asistentes han recibido entrenamiento especializado y, por lo tanto, están calificados para brindar servicios más complejos bajo la supervisión de un profesional de enfermería.

Estos servicios incluyen:

- *Cuidado de enfermería experta* (por ejemplo: administración y ajuste de niveles de medicamentos, curación de heridas, inyecciones, cateterismos, extracción de sangre para realizar pruebas de laboratorio).

- *Fisioterapia* (por ejemplo: ejercicios terapéuticos para ganar fuerza y aumentar la amplitud de movimientos después de una enfermedad o lesión).
- *Terapia ocupacional* (por ejemplo: educación de los pacientes sobre cómo caminar con un andador o cómo desplazarse en una silla de ruedas mientras se están recuperando de una lesión como una fractura de cadera).
- *Foniatría* (por ejemplo: ejercicios del lenguaje para fomentar una mejor comprensión y expresión necesarias después de una enfermedad como un derrame (*stroke*)).
- *Servicios sociales y médicos* (por ejemplo: educación sobre la prevención, el manejo y el tratamiento de las enfermedades).
- *Asistencia en el manejo de equipos y materiales médicos* (por ejemplo: pedidos de andadores, sillas de ruedas, materiales para la incontinencia u oxígeno).
- *Apoyo nutricional* (por ejemplo: control y promoción de comidas balanceadas) y educación (por ejemplo: signos de advertencia de desnutrición).

¿Qué sentimientos puedo tener acerca del uso de servicios de cuidado en el hogar?

Tener a alguien que le ayude en su hogar puede resultarle difícil ya que esto implica permitir a un extraño acceder a áreas muy personales de su vida. La aceptación de ayuda en varias tareas puede despertar sentimientos de vergüenza, impotencia o ansiedad; por ejemplo: recibir ayuda para vestirse y bañarse puede ser vergonzante. También puede sentirse ansioso acerca del hecho de tener a un extraño implicado en sus asuntos personales, quizás pensando que el asistente de cuidado en el hogar le robará objetos de valor.

Hable acerca de sus sentimientos y problemas con alguien en quien usted confía, como por ejemplo, un ser querido, un trabajador social, un médico o un miembro del clero. Compartir sus emociones y preocupaciones puede ayudarle a planear hacia el cuidado en el hogar en una forma segura y manejable. Luego, puede que se dé cuenta de que no está solo en esta búsqueda de ayuda. De hecho, al utilizar los servicios de cuidado en el hogar como una solución para mantener la mayor independencia, las personas mayores frecuentemente experimentan sentimientos de satisfacción, alivio, alegría y esperanza renovada.

¿Qué factores debería considerar al buscar servicios de cuidado en el hogar?

1. ¿Qué servicios necesito?

Normalmente una enfermedad, un trastorno o una discapacidad, llevan a las personas a buscar cuidado en el hogar. Se precisan servicios cuando su seguridad, salud o bienestar general pueden estar en riesgo si usted no cuenta con el mismo. Por ejemplo, si usted no puede prepararse su comida, situación que podría afectar su dieta y salud, entonces usted necesita asistencia en la preparación de las comidas. Para algunas personas mayores es difícil aceptar la realidad de que puede necesitarse ayuda. Por lo tanto, al tomar la decisión sobre qué servicios de cuidado personal en el hogar usted necesita, es mejor si usted conversa con alguien en quien usted confía, como un ser querido, un amigo, un médico, un trabajador social o un enfermero.

2. ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo necesitaré estos servicios?

A medida que sus necesidades cambien, la duración y los tipos de cuidado en el hogar pueden variar. Por ejemplo, al principio usted puede sólo necesitar algunas horas por semana para hacer la limpieza de la casa y la compra de los alimentos, pero después, al recuperarse de una cirugía usted puede requerir asistencia en la preparación de las comidas y cuidado de enfermería por un par de meses. Alguien que padece una condición médica crónica como por ejemplo degeneración macular (un enfermedad que afecta la visión y que frecuentemente no tiene cura) o la enfermedad de Alzheimer, puede precisar dichos servicios por largo tiempo. Su médico, sus familiares, su proveedor de cuidado en el hogar, y otra gente interesada en su vida pueden ayudarle a determinar la cantidad, el tipo y la frecuencia del cuidado que usted necesita.

3. ¿Cómo voy a pagar por estos servicios?

- Seguro privado, incluyendo seguro de cuidado a largo plazo. Algunas pólizas cubren ciertos tipos de cuidado en el hogar por períodos especificados de tiempo. Es importante averiguar exactamente qué cubre su seguro antes de programar su cuidado en el hogar.
- Medicare. Medicare puede cubrir parcialmente los gastos de cuidado en el hogar por un período corto de tiempo de hasta 2 ó 3 semanas pero sólo por cuidado de enfermería experta relacionado con una situación médica aguda, fisioterapia o foniatría según lo haya recetado un médico, enfermero o asistente médico.

- Medicaid. Los programas estatales de Medicaid pueden brindar servicios de cuidado personal y de la salud en el hogar a personas con pocos bienes e ingresos limitados. Medicaid usualmente determina tanto el número de horas de cuidado en el hogar como la agencia (vendedor) que provee el servicio. Si usted actualmente recibe beneficios de Medicaid, hable con su proveedor de cuidado de la salud sobre la posibilidad de recibir servicios de cuidado en el hogar a través de Medicaid. Para inscribirse en Medicaid, usted debe presentar un formulario en su oficina local de Medicaid (llame a la Administración de Recursos Humanos (*Human Resource Administration*) llamando al teléfono 877-472-8411). Se le pedirá mostrar pruebas de ingresos y otros bienes, y una entrevista en persona. Para ubicar una agencia comunitaria que le ayudará a completar su formulario, comuníquese con la línea directa de ayuda del Departamento de la Ciudad de Nueva York para el Envejecimiento (*New York City Department for the Aging*) llamando al 212-442-1000.
- Pago en forma privada o “de su propio bolsillo”. Si su seguro privado, Medicare o Medicaid no cubre el costo de sus servicios de cuidado en el hogar, usted tendrá que pagar en forma privada. La mayoría de las agencias de cuidado en el hogar con licencia en el área de la Ciudad de Nueva York cobran por hora por un asistente en el hogar que le brindará ayuda en su cuidado personal y frecuentemente estas agencias exigen un mínimo de 4 horas por día.

4. ¿Quién me brindará estos servicios?

Si Medicare y/o Medicaid pagan por los servicios de cuidado en el hogar, éstos deben brindarse a través de una Agencia de Cuidado en el Hogar Certificada (*Certified Home Health Agency, CHHA*). (Una CHHA es una agencia que ha sido certificada basándose en estándares nacionales). Si usted paga mediante una compañía de seguro privado, debe averiguar cómo manejar los costos con su compañía de seguro. Si usted paga “de su bolsillo”, tendrá todas las siguientes opciones:

- Individuos privados. Usted puede preferir contratar gente a través de recomendaciones de amigos o familiares, o mediante un aviso en el periódico. Aunque el costo de individuos privados es frecuentemente significativamente menor que lo que una agencia cobra, el asistente puede tener escaso o nulo entrenamiento en el campo de cuidado en el hogar y, por eso, requerir entrenamiento en el hogar mismo. Además, usted deberá llamar a las referencias

y hacer investigaciones acerca de la persona para asegurarse de que la misma no tenga antecedentes criminales, y usted además tiene que tener una persona de reemplazo en mente por si su asistente llega tarde o no está disponible ya sea por una enfermedad, razones personales o vacaciones.

- Agencia de cuidado en el hogar. Una agencia de cuidado en el hogar debe estar certificada o poseer licencia y asegurar que los asistentes estén entrenados y supervisados según las regulaciones estatales. Muchas agencias de cuidado en el hogar exigen un mínimo de 4 horas por cada visita al hogar. La agencia debe responsabilizarse si el asistente llega tarde, se ausenta o si se requiere reemplazarlo por alguna razón.
- Administradores del cuidado geriátrico brindado por trabajadores sociales. Un administrador (*manager*) de cuidado es un individuo (generalmente un enfermero o trabajador social) entrenado para evaluar las necesidades de una persona mayor y localizar, coordinar y supervisar el cuidado. Los administradores de cuidado usualmente también pueden brindar asesoramiento (consejería) a las personas mayores y comunicarse con los familiares (quienes comúnmente están fuera de la ciudad) sobre los planes del cuidado. Los administradores de cuidado cobran a sus clientes un honorario por los servicios que éstos prestan y la mayoría de los mismos normalmente no están cubiertos por seguros, aunque quizás es posible hacer que Medicare cubra el asesoramiento brindado en el hogar.

¿Qué debería preguntar a la agencia de cuidado en el hogar acerca de sus servicios?

- ¿Qué tipo de servicios brinda su agencia?
- ¿Qué clase de experiencia de trabajo usted exige a sus empleados?
- ¿Qué tipo de control e investigación realiza a sus empleados antes de contratarlos?
- ¿Qué clase de entrenamiento reciben sus empleados tanto antes de su primer trabajo como luego?
- ¿Cuánto cuestan sus servicios?
- ¿Existe una cantidad mínima de horas por día en las cuales debo utilizar a mi asistente?
- ¿Existe una cantidad mínima de días en los cuales debo utilizar a mi asistente?

- ¿Cómo maneja la agencia los pedidos de cambios de asistentes?
- ¿Su agencia tiene licencia, está protegida y asegurada? ¿Cómo me beneficia esto?

¿Qué debería preguntarle a mi asistente de cuidado en el hogar antes de contratarlo?

Independientemente de si contrata un asistente de cuidado en el hogar a través de una agencia o por algún otro medio, usted debería entrevistar a los candidatos en persona antes de contratarlos. Si es posible, realice las entrevistas en presencia de un ser querido, amigo, o trabajador social para poder tener otro punto de vista sobre los candidatos. Hacer esto ayuda ya que los candidatos saben que usted no está aislado y que cuenta con otras personas en su vida.

Durante la entrevista, haga las siguientes preguntas:

- ¿Alguna vez ha cuidado a una persona mayor? Si lo ha hecho, ¿qué hizo?, ¿le gustó el trabajo? ¿Por qué?
- ¿Qué lo motiva a buscar este tipo de trabajo ahora?
- ¿Tiene referencias? (Todos los candidatos deberían poder brindar 2 a 3 referencias de trabajo y personales)

Durante la entrevista, aborde los siguientes temas:

- El tipo específico de trabajo que a usted le gustaría que la persona realice todos los días, día por medio o semanalmente.
- Las horas y días en los cuales usted quiere que la persona trabaje para usted.
- El salario que usted pagará (si la persona no proviene de una agencia), cómo le pagará (efectivo o cheque), y qué día de la semana la persona recibirá su pago.
- Sus expectativas acerca de la puntualidad, la actitud y el comportamiento de la persona.
- Cómo se manejará su dinero. Tome medidas de seguridad para protegerse de abuso financiero. Por ejemplo, si el asistente de cuidado en el hogar hará las compras de los alimentos, establezca una cuenta en la tienda donde le manden una factura (*bill*) periódica de las compras o desarrolle un sistema de efectivo y recibos para controlar los gastos.

Durante la entrevista considere lo siguiente:

- ¿Cómo se presenta el candidato?
- ¿Es la persona limpia y está bien vestida?
- ¿La persona fue puntual?
- ¿La persona mostró respeto hacia usted?
- ¿Se sintió cómodo con esta persona?

Antes de terminar la entrevista con el candidato:

- Obtenga el nombre, dirección y número de teléfono del candidato
- Obtenga la información sobre cómo es la mejor forma de contactarse con el candidato
- Si el candidato no viene de una agencia, obtenga lo siguiente:
 - Número de licencia de conducir (si la persona conducirá)
 - Nombres y teléfonos de 2 ó 3 referencias (por lo menos una de ellas debe ser una referencia de trabajo)

Después de la entrevista:

- Comuníquese con las referencias y pregúnteles hace cuánto tiempo conocen al candidato, sus fuertes y sus debilidades, así como también su actitud, confianza y hábitos de trabajo.
- Si realiza la entrevista solo, si es posible después de la entrevista hable con alguien en quien usted confíe sobre sus impresiones.

¿Cuáles son las expectativas razonables que puedo tener de un asistente de cuidado en el hogar?

El proveedor de su servicio debería:

- Ser puntual
- Brindar el nivel de cuidado adecuado y acordado
- Ser respetuoso hacia usted y hacia su hogar
- Nunca usar el teléfono por razones no urgentes
- Nunca pedir prestado o comprar algo de valor de usted
- Ser ordenado, limpio y profesional
- Ser sensible a sus necesidades y preocupaciones
- Ser confiable

Si tiene alguna preocupación acerca de la calidad o del tipo de servicio que usted está recibiendo, nunca debe quedarse callado. Hable con la agencia, un familiar, amigo o con su proveedor de cuidado de salud. Confíe en sus instintos y dígame a alguien si la relación con su asistente de cuidado en el hogar es incómoda.

Dónde obtener ayuda

Los siguientes recursos brindan listados extensos de servicios de cuidado personal y de la salud en el hogar que están ubicados en los cinco vecindarios de la Ciudad de Nueva York. El consultorio de su médico, el departamento de trabajo social de su hospital o los programas comunitarios para personas mayores pueden proporcionarle otras fuentes de cuidado en el hogar.

Asociación de Alzheimer, Capítulo de la Ciudad de Nueva York (*Alzheimer's Association, New York City Chapter*). La Asociación de Alzheimer es la organización de salud voluntaria nacional más grande que se dedica a la investigación de las causas, los tratamientos y la prevención de la enfermedad de Alzheimer. Su sitio Web brinda un extenso listado de agencias de cuidado en el hogar. Estas agencias no proveen servicios exclusivos para pacientes que padecen Alzheimer. Para acceder al directorio de agencias de cuidado en el hogar, visite el sitio www.alzheimernyc.org, haga doble clic en *Search for Services* (buscar servicios), ingrese *Home Care Agencies* (agencias de cuidado en el hogar) en *Service Type* (tipo de servicio), haga clic en *Apply Field* (aplicar campo), ingrese su vecindario en *Area Served* (área servida), y presione *Enter* (ingresar). Teléfono: 212-983-0700.

Home Care Association of New York State, Inc. Provee información sobre cómo acceder a proveedores de cuidado de la salud en el hogar a lo largo del Estado de Nueva York y los servicios que éstos brindan. Teléfono: 518-426-8764. Sitio Web: www.hcanys.org

Comparación de la salud en el hogar brindada por Medicare (*Medicare Home Health Compare*). Es una sección del sitio Web oficial del Gobierno de los Estados Unidos para las personas con Medicare. Ésta brinda información detallada (mediante un buscador de proveedores) sobre las agencias de cuidado de la salud en el hogar certificadas por Medicare. www.medicare.gov/ Teléfono: Línea directa de ayuda 1-800-MEDICARE (en inglés y español) 1-800-633-4227. Teléfono de texto: 1-877-486-2048.

SeniorMag.com. Este sitio Web brinda información sobre los proveedores de cuidado en el hogar. Contiene un directorio de proveedores de cuidado personal en el hogar. www.seniormag.com/services/home_health_care/ny/new_york.htm.

Otros recursos útiles

Asociación Americana de Administradores de Dinero Diario (*American Association of Daily Money Managers*). La asociación puede proporcionarle nombres de administradores de dinero diario dentro o cerca de la comunidad de una persona mayor. La asociación también publica *Daily Money Management: What It is and How Can It Help Me? (Manejo del Dinero Diario: ¿Qué es y cómo puede ayudarme?* Teléfono: (301) 593-5462. Sitio Web: www.aadmm.com/

Asociación Americana de Personas Retiradas (*American Association of Retired Persons, AARP*). Es una organización nacional de membresía sin fines de lucro que brinda información sobre muchos temas a las personas de 50 o más años de edad, incluyendo información sobre los servicios comunitarios que ayudan en la provisión de cuidado, específicamente asistencia por parte de Evercare Connections (un programa de defensoría del cuidado de pacientes tras el cobro de un honorario) la cual evalúa, identifica y coordina servicios. Teléfono: 1-888-687-2277. Sitio Web: www.aarp.org

Localizador de Cuidado para las Personas Mayores (*Eldercare Locator*). Es un programa de la Administración del Envejecimiento (*Administration on Aging*) que ayuda a las personas mayores y a las personas que las cuidan, incluyendo administradores del cuidado geriátrico. Teléfono: 1-800-677-1116. Sitio Web: www.eldercare.gov

La Asociación Nacional de Administradores Geriátricos Profesionales (*The National Association of Professional Geriatric Care Managers, GCM*). Organización profesional sin fines de lucro de proveedores que, entre sus servicios, escogen, arreglan y controlan la ayuda en el hogar. Esta asociación le va a ayudar a ubicar (sólo mediante su sitio Web) un administrador de cuidado geriátrico en su comunidad. Sitio Web: www.caremanager.org/index.htm

Este material le brinda información general y breve sobre este tema del cuidado de la salud. Sin embargo, éste no reemplaza las instrucciones específicas de sus proveedores del cuidado de la salud. Para obtener respuestas a otras preguntas que usted pueda tener, consulte a su médico o a otro proveedor del cuidado de la salud.

Copyright NewYork-Presbyterian Hospital 2004. Se reserva todos los derechos.