

Bay Aging - Manual para veteranos de atención dirigida a veteranos del Sistema de atención médica del Caribe de VA

Este manual le ayudará a utilizar el programa de atención dirigida para veteranos. El programa está disponible para usted a través de un programa de asociación con Bay Aging y VA Caribbean Healthcare System. Este manual incluye mucha información sobre cómo se ejecuta el programa que puede consultar durante su tiempo en el programa. También explica quién está disponible para apoyarlo en este programa. Dirigido por veteranos no significa hacer las cosas usted solo: hay personas disponibles para apoyarlo en el camino. Hay una sección que habla sobre quién hace qué. Hay ideas y consejos para cuando desarrolle su propio plan de gastos. También explica sus derechos y responsabilidades en el programa de atención dirigida para veteranos. Piense detenidamente en la información de este manual. Con el programa Veteran Directed Care, la elección y la flexibilidad conllevan responsabilidades. Este documento es propiedad comercial y está protegido por un acuerdo de confidencialidad.

Tabla de contenido

Tabla de contenidos	1
¿Qué es la atención dirigida a veteranos?	2
¿Qué significa dirigido por veteranos?	2
Mis responsabilidades	3
Consejero de opciones	3
Servicios de gestión financiera	4
Mi plan de gastos	5
Haciendo mi plan de gastos	5
Al elaborar mi plan de gastos, ¿cómo debo empezar?	5
¿Qué debe incluir mi Plan de Gastos y cómo obtendré lo que necesito?	5
¿Existen pautas específicas para la aprobación de planes y presupuestos?	6
¿Qué servicios, apoyos y bienes elijo comprar? (Estos artículos deben ser aprobados y autorizados previamente por el VA).	7
Servicios, apoyos y bienes NO CUBIERTOS en el Programa de atención dirigida para veteranos	7
Presentar mi plan y presupuesto para su aprobación	8
Hacerlo realidad: organizar servicios, apoyos y bienes	8
Convertirse en empleador	8
Contratación de trabajadores	8
Cómo localizar trabajadores	9
Entrevistando	10
Compra de bienes y servicios	11
Cómo asegurarme de que mi plan esté funcionando como quiero	12
Cómo cambiar mi plan y presupuesto aprobados	13
Revisión del plan anual y presupuesto	13
Salud y Seguridad	14
¿Qué pasa si la atención dirigida por veteranos no funciona para mí?	14
Apéndices	15
Glosario de términos	15
Preguntas frecuentes	20
Gastos no permitidos de atención dirigida a veteranos	21
Política y procedimientos de quejas	22

¿Qué es la atención dirigida a veteranos?

Veteran Directed Care ofrece un nuevo enfoque dirigido a veteranos para servicios domiciliarios y comunitarios. El Programa de atención dirigida para veteranos está diseñado para brindarle más opciones y control al dirigir sus servicios y apoyos.

<i>Contactos y números importantes</i>		
	Nombre Trabajo	Número de teléfono
1.	Jennifer Beck	Directora de Vida Comunitaria (804) 493-0238 ext. 1409
2.	Justine Coates	Asistente de vida comunitaria (804) 493-0238 ext. 1411
3.	Melissa Blake	Directora de VDC (804) 758-2386 ext. 1219
4.	Brianna Noel	Gerente de Inscripción (804) 758-2386 ext. 1243
5.	Robert Dublin	Gerente de presupuestos, facturas y hojas de horas (804) 758-2386 ext. 1254
6.	Tamara Wright	Gerente de Servicio al Cliente (804) 758-2386 ext. 1231
7.	Christina Rinaldi	Gerente de facturación (804) 758-2386 ext. 1242
8.	Juan L. Carreras	Especialista del Programa GEC, VA Caribe (787) 641-7582 ext. 132279
		Sistema de Cuidado de la Salud

¿Qué significa dirigido por veteranos?

En el programa de atención dirigida por veteranos, dirigida por veteranos significa que usted decide:

- Qué servicios, apoyos y bienes necesita
- Cuándo se brindan los servicios y apoyos
- ¿Quién proporciona esos servicios y apoyos?
- Dónde se brindan los servicios y apoyos
- Cómo se brindan los servicios y apoyos

Dirigido por veteranos significa que tienes más:

- Elección
- Control
- Flexibilidad
- Libertad

Con Dirigido por veteranos, usted:

- Tienes el control de tu vida y de cómo la vives.
- Puede obtener soporte con lo que necesita en la forma que lo necesita.
- Tomar decisiones sobre sus servicios y apoyos
- Contrata a las personas que deseas que te brinden tus servicios y apoyos.

Dirigido por veteranos también significa:

- Se aprueba el dinero para que usted lo utilice para contratar trabajadores y comprar apoyos y bienes.
- Trabaja con el personal de Bay Aging para crear un plan de gastos para ese dinero.
- Usted es responsable de seguir las reglas de atención dirigida a veteranos.

Mis responsabilidades

Como participante de Atención Dirigida para Veteranos, algunas de sus responsabilidades serán:

- Ayudarle a establecer su elegibilidad para la atención dirigida por veteranos a través del Centro Médico VA Caribbean Healthcare System
- Desarrollar un plan de gastos
- Siga su plan de gastos
- Avisa a alguien si necesitas ayuda
- Trabaje con su consejero de opciones
- Trabaje con su proveedor de servicios de gestión financiera (FMS), Bay Aging
- Haga arreglos para obtener los servicios, apoyos y bienes que necesita y pague por ellos de acuerdo con su plan de gastos.
- Contrate y administre a las personas que brindarán servicios y apoyo, lo que puede incluir reemplazarlos si no funcionan para usted.
- Mantener registros
- Siga las pautas de atención dirigida a veteranos
- Ser responsable del uso de los fondos de atención dirigida a veteranos.

¿Tengo que hacer esto MISMO?

No es necesario que lo haga usted mismo. El Consejero de Opciones y Bay Aging pueden ayudarle. Si desea estar en el programa pero no desea administrar la contratación ni su presupuesto, puede nombrar a un Representante para que haga esas cosas en su nombre. Puedes elegir a alguien en quien confíes, como un miembro de tu familia, uno de tus amigos o alguien que te haya ayudado antes.

Consejero de opciones

Todos los que participen en el Programa de atención dirigida a veteranos tendrán un consejero de opciones. Su consejero de opciones está disponible para ayudarle a:

- Comprender el programa de atención dirigida a veteranos
- Evalúe sus necesidades y piense en sus objetivos para el programa.
- Desarrolla tu plan de gastos
- Evalúe su plan de gastos y cómo la atención dirigida por veteranos está funcionando para usted
- Comprender y completar el papeleo.

- Resolver problemas que surjan

Al trabajar con su Consejero de Opciones, usted es responsable de compartir lo que es importante para usted y decidir qué dirección quiere que tome su vida.

Al trabajar con su consejero de opciones, aquí hay algunas preguntas que puede considerar hacer:

- ¿Qué días y horarios estás disponible para reunirte conmigo?
- ¿Puedes venir a mí cuando y donde te necesito?
- ¿Está ubicado en una ruta de autobús y puedo llegar hasta usted fácilmente?
- ¿Su ubicación es accesible?
- ¿Qué tan pronto podríamos reunirnos para empezar?
- ¿Puedes ayudarme a hacer el papeleo?
- ¿Qué tan familiarizado está con los recursos comunitarios?

Servicios de gestión financiera

proveedor de servicios de gestión financiera (FMS) para los veteranos que participan en el Programa de atención dirigida a veteranos. Bay Aging proporcionará todos los FMS para los participantes de atención dirigida a veteranos .

Bay Aging:

- Ayudarle a usted o a su representante a completar la documentación necesaria para que usted sea un empleador autorizado y para que Bay Aging actúe como su agente ante las agencias federales/estatales.
- Actúe como su agente de nómina y ocúpese de todos los asuntos monetarios, como hojas de tiempo, nómina, impuestos y otros requisitos relacionados con el empleador.
- Procesar la nómina de los empleados y emitir pagos a los trabajadores mediante depósito directo
- Pagar todos los impuestos sobre la nómina al gobierno en nombre del participante para el empleado (FICA, etc.)
- Mantener todos los registros financieros (tarjetas de tiempo, nómina, etc.)
- Emita W2 a sus empleados a efectos fiscales
- Complete la verificación de antecedentes de su empleado
- enviarte un regular informe presupuestario a través del panel de participantes
- Comunicarse con usted y su asesor de opciones si solicita algo que no está aprobado en su plan y presupuesto.
- Asegúrate de pagar solo aquellos gastos para los que tienes fondos en tu presupuesto
- Responda las preguntas que usted y las personas que contrate puedan tener sobre asuntos de nómina

Todos los que se autodirijan en el Programa de atención dirigida a veteranos deben utilizar Bay Aging.

Mi plan de gastos

¿Por qué necesito un plan de gastos?

Su plan de gastos describe los servicios, apoyos y bienes que necesita para vivir en la comunidad de la manera que desea. El plan enumera los servicios, apoyos y bienes que necesita, quién se los proporcionará y la cantidad de dinero que planea gastar. El plan de gastos también ayudará al VAMC a comprender por qué necesita los servicios, apoyos y bienes que eligió, y cuánto costará el plan.

¿Cuánto dinero habrá disponible para servicios, apoyos y bienes?

El VA determinará la cantidad de financiación disponible para usted en función del nivel de atención requerido. Su asesor de opciones tendrá esta información y podrá decirle cuánto dinero tiene para gastar. Podrás utilizar este dinero para comprar lo que necesitas para vivir en la comunidad.

Haciendo mi plan de gastos

La atención dirigida por veteranos le permite a USTED decidir, dentro de algunas reglas del programa, qué servicios, apoyos y bienes satisfarán mejor sus necesidades de vida comunitaria. Dedique algún tiempo a pensar en lo que es más importante para usted. Esta información le ayudará a la hora de redactar su plan y presupuesto.

Al elaborar mi plan de gastos, ¿cómo debo empezar?

- Comuníquese con su asesor de opciones para programar una reunión de planificación.
- Su asesor de opciones tendrá algunas hojas de trabajo para ayudarlo a determinar y enumerar qué es importante para usted, qué servicios y apoyos necesita, cuánto costarán estos servicios y apoyos y cuánto desea gastar.
- Piense en cómo le gustaría que fuera su vida y qué servicios, apoyos y bienes mejorarían su vida. ¿Qué habilidades te gustaría mejorar? ¿Cómo te gustaría pasar tu tiempo? ¿Con quién te gustaría pasar tiempo? Piense por qué estos cambios mejorarían su vida.
- Piensa en quién podría ayudarte a hacer que estas cosas sucedan.
- Escriba su plan con la ayuda de su asesor de opciones y de cualquier otra persona que desee ayudarlo, incluidos familiares y amigos.

¿Qué debe incluir mi Plan de Gastos y cómo obtendré lo que necesito?

Recibirá una cantidad de fondos disponibles que utilizará para desarrollar su plan de gastos para todo el año. Es necesario que divida el presupuesto en montos mensuales para ayudarlo a planificar cómo cubrirá sus necesidades durante el año. Al elaborar su plan y presupuesto, piense

en:

- Los servicios, apoyos y bienes que necesitará cada mes, y aquellos servicios, apoyos y bienes que pueda necesitar una vez durante el año o solo unas cuantas veces.
- Los tipos de trabajadores que necesita contratar para brindar los servicios y apoyos.
- Los tipos de bienes que puede necesitar.
- Con qué frecuencia obtendrá los servicios, apoyos y bienes.
- La cantidad de dinero que tiene y cuánto dinero necesitará para pagar los servicios, apoyos y bienes.
- Cómo decidirá si su plan está funcionando para usted.

Tenga en cuenta que las tarifas administrativas de la atención dirigida a veteranos se reembolsan a través de su presupuesto. Los honorarios administrativos incluyen los costos asociados con la evaluación del Consejero de Opciones y sus Servicios de Administración Financiera. Su asesor de opciones le proporcionará el monto exacto de estas tarifas.

¿Existen pautas específicas para la aprobación de planes y presupuestos?

Al desarrollar su plan de gastos, debe seguir las pautas de aprobación. Su asesor de opciones lo ayudará a interpretar las pautas y le explicará cómo afectan su plan y presupuesto.

Los servicios, apoyos y bienes que usted elija deben:

- Ayudarle a satisfacer sus necesidades funcionales, médicas y/o sociales;
- Ayudarte a alcanzar las metas que te hayas propuesto;
- No estar prohibido por leyes y reglamentos federales y estatales;
- **No estar disponible a través de otra fuente de VA Y**
- Haga uno o más de los siguientes:
 - Facilitarle la tarea de hacer cosas que le resultan difíciles debido a su discapacidad o problemas de salud;
 - Aumente su seguridad en el entorno de su hogar;
 - Y/o disminuir su necesidad de otros servicios financiados con fondos públicos.

Si tiene un cambio en sus necesidades sociales o de salud o una hospitalización breve con un cambio en su estado de salud inicial, se puede completar otra evaluación. **Si está hospitalizado por más de 15 días, el VA lo suspenderá de Atención dirigida por veteranos y es posible que necesite una nueva evaluación para volver a inscribirse en Atención dirigida por veteranos.** Con la justificación, aprobación y disponibilidad de fondos adecuadas, es posible que pueda recibir más fondos, si sus necesidades lo requieren. Pero, en su mayor parte, la cantidad de fondos disponibles para usted para el mes no cambiará, por lo que debe tener cuidado al planificar cómo cubrirá sus necesidades durante todo el año.

¿Qué servicios, apoyos y bienes elijo comprar? (Estos artículos deben ser aprobados y autorizados previamente por el VA).

A continuación se muestran algunos ejemplos de servicios, apoyos y bienes que puede adquirir a través del Programa de atención dirigida para veteranos :

- Cuidado diurno para adultos
- Servicios de asistente
- Educación y capacitación de cuidadores
- Coordinación de apoyo al cuidador
- Mantenimiento de tareas domésticas
- Monitoreo electrónico
- Servicios ambientales
- Mantenimiento de la salud
- Tareas del hogar y cuidado personal
- Servicios identificados individualmente necesarios para una vida independiente
- Bienes identificados individualmente y necesarios para una vida independiente
- Servicios de información y referencias
- Cuidado de relevo en el hogar
- Manejo de medicamentos
- Servicios nutricionales
- Servicios de seguridad
- Ir de compras o hacer recados
- Servicios de apoyo a la socialización
- Transporte

Servicios, apoyos y bienes NO CUBIERTOS en el Programa de atención dirigida para veteranos

Veteran Directed Care no cubrirá la atención institucional, el relevo de enfermería ni su alojamiento y comida.

Algunas otras compras que no están permitidas a través de Veteran Directed Care son

- Servicios que ya se brindan a un veterano o a sus cuidadores familiares por o a través del Departamento de Asuntos de Veteranos
- Servicios, apoyos o bienes proporcionados o que benefician a personas distintas a

usted

- Alojamiento y comida, incluidos pagos de alquiler e hipoteca.
- Artículos y servicios personales no relacionados con su discapacidad
- Tratamientos experimentales
- Gastos de vacaciones (excepto el costo de los servicios que pueda necesitar mientras esté de vacaciones)
- Consulte el Apéndice E para obtener una lista más detallada de gastos no permitidos.

Compras Especiales

Al elaborar su plan de gastos, tenga en cuenta que su financiación mensual disponible debe cubrir sus necesidades durante todo un mes. Esto incluye compras de cualquier artículo especial de mayor costo que pueda necesitar.

Enviar mi plan y presupuesto para su aprobación

Su plan y presupuesto deben ser aprobados por el VA antes de que comiencen los servicios bajo el Programa de atención dirigida a veteranos. Una vez que se haya aprobado su plan de gastos, se le entregarán copias a usted, a su asesor de opciones y al personal de servicios de administración financiera de Bay Aging.

Mientras espera la aprobación de su plan y presupuesto, puede comenzar a trabajar para obtener los servicios, apoyos y bienes incluidos en su plan y presupuesto. Sin embargo, en realidad no puede contratar a alguien y comenzar los servicios hasta que se aprueben su plan y presupuesto.

Hacerlo realidad: organizar servicios, apoyos y bienes

Convertirse en empleador

Antes de poder contratar personal, deberá convertirse en un empleador legal. Bay Aging lo ayudará a completar y presentar la documentación necesaria para convertirse en empleador. Si utiliza un representante para que lo apoye en la dirección de veteranos, el representante se convertirá en el empleador legal y deberá completar una búsqueda de antecedentes penales.

Contratación de trabajadores

Puede contratar a sus propios trabajadores de servicios, a un familiar o a un amigo. Aquí hay algunas cosas en las que pensar al contratar :

- ¿Qué necesito que haga el proveedor de servicios?
- ¿Cómo quiero que se haga?

- ¿Con qué frecuencia quiero ayuda? ¿A tiempo parcial o a tiempo completo?
- ¿A qué hora del día quiero ayuda?
- ¿Quiero ayuda los fines de semana y/o durante la semana?
- ¿La persona que me ayuda necesita ser fuerte?
- ¿La persona que me ayuda necesita saber conducir?
- ¿La persona que me ayuda necesita tener coche propio?
- ¿Necesito que más de una persona me ayude?
- ¿Necesito que diferentes personas me ayuden con diferentes cosas?
- ¿Qué quiero que las personas que me ayudan sepan sobre mí?
- ¿Quiero que las personas que me ayudan sean amigos, vecinos, familiares o prefiero utilizar a alguien que no conozco aparte de que se preocupe por mí?
- ¿La persona que más deseo que me ayude sería la mejor persona para el trabajo?
- ¿Cuánto estoy dispuesto a pagar por la ayuda que necesito?

Una vez que sepa qué tipo de proveedor de servicios desea que lo ayude, necesitará encontrar a alguien que haga el trabajo.

Cómo localizar trabajadores

Es posible que tenga familiares y amigos que ya sabe que quieren trabajar para usted. Si no es así, puede hacer correr la voz a través de su familia, amigos, iglesia u otras redes de que está buscando ayuda. Estas formas informales suelen ser la mejor manera de localizar a los trabajadores adecuados para usted.

Sin embargo, si no puede encontrar la ayuda que necesita en esos lugares, es posible que desee colocar un anuncio. Es posible que tengas que colocar un anuncio en un periódico, en línea o en un tablón de anuncios para encontrar ayuda. Consulte los anuncios en cada uno de esos lugares para ver cómo son y cuánto cuestan. El costo de un anuncio puede incluirse en su plan y presupuesto si así lo desea.

Asegúrese de incluir información importante en su anuncio como:

- ¿A qué horas quieres que alguien trabaje?
- Una descripción general de lo que quieres que hagan.
- Cómo contactar con usted o su persona de contacto
- Cualquier cualificación que pueda exigir que posea la persona

Debe tener cuidado con el tipo de información que incluye en el anuncio. No incluyas tu dirección ni que vives solo.

Al igual que con otras partes de la atención dirigida a veteranos, su asesor de opciones puede ayudarlo si tiene preguntas sobre el proceso de entrevista y contratación.

Entrevistando

La proyección telefónica

Debe tener cuidado de que cualquier persona que contrate lo trate como usted desea que lo traten a usted. Una forma de hacerlo es hablar con ellos por teléfono antes de reunirse con ellos.

- Haga preguntas: nombre, dirección, número de teléfono y cómo llegarían al trabajo.
- Hable sobre las tareas laborales y luego pregúnteles sobre las cosas que podrían resultarles difíciles, como levantar objetos o cuidarse personalmente.
- Pregunte sobre su experiencia trabajando con personas con discapacidad.
- Asegúrate de que proporcionen referencias.
- Agradézcales por llamar y dígales que les devolverá la llamada si desea entrevistarlos en persona.

La entrevista cara a cara

Piensa dónde quieres realizar la entrevista: en casa o en algún otro lugar cercano. A menudo es una buena idea realizar la primera entrevista en un lugar público que no sea su casa, como una cafetería del barrio. Si esa no es una buena opción para usted, también es una buena idea tener a alguien más presente durante la primera entrevista. Si entrevista a alguien, es posible que desee hacer algo de lo siguiente:

- Tome notas durante la entrevista o pida a alguien que le ayude a recordar lo que se dice.
- Presentarte
- Cuéntales sobre el trabajo y lo que quieres que hagan.
- Entrégales una solicitud y pídeles que la completen.
- Pregunte cómo llegarán al trabajo.
- Habla sobre cuando necesitas ayuda
- Pregúnteles sobre su experiencia laboral y cómo se sienten al brindarle la atención que necesita.
- Hable sobre la atención dirigida a veteranos y cómo Bay Aging procesará su nómina y se asegurará de que se manejen sus impuestos sobre la nómina.
- Hablar de lo que paga el trabajo.
- Pregúntales por qué quieren trabajar contigo.
- Pregúnteles por qué creen que serían buenos trabajando con usted.
- Dígales que debe realizar una verificación de antecedentes penales y solicitar prueba de ciudadanía/residencia legal.
- Pídeles referencias
- Agradézcales y dígales que los llamará cuando tome su decisión.
- Una vez finalizada la entrevista, deberás comprobar sus referencias.

Bay Aging completará una búsqueda de antecedentes penales/delincuentes sexuales por usted;

si desea una verificación de antecedentes más completa, podría incluirla en su presupuesto . Los empleados no serán aprobados para comenzar a trabajar hasta que se hayan recibido los resultados de sus antecedentes penales. Si se identifican delitos de barrera en los antecedentes penales del empleado, se notifica al empleador que el empleado no es elegible para participar en el programa VDC a menos que se identifiquen circunstancias atenuantes y el VA otorgue la aprobación. También se requerirá completar un Acuerdo de negociación de riesgos y un formulario de Aceptación de responsabilidad por el empleo. Si se identifican delitos que no son barrera, el veterano/representante-empleador tiene la opción de despedir al empleado o firmar una renuncia para continuar con el empleo que libera a Bay Aging de toda responsabilidad asociada con el empleo continuo del empleado.

Cómo verificar referencias

Para verificar referencias, llame a las personas que figuran como referencias y pregunte sobre el solicitante. Algunas buenas preguntas son:

- ¿Cuáles son las fortalezas del solicitante?
- ¿Cuáles son las debilidades del solicitante?
- ¿Recomendarían al solicitante que trabajara con usted?
- ¿Se presentan a tiempo?
- ¿Hacen el trabajo requerido?
- ¿Aparecen regularmente?
- ¿Llaman cuando llegarán tarde o es posible que no puedan trabajar?
- ¿Traen problemas personales en el trabajo?
- ¿Beben o consumen drogas en el trabajo, o llegan al trabajo en estado de ebriedad?
- Si tuvieras la oportunidad, ¿contratarías a esta persona nuevamente?
- Haz preguntas sobre las cualidades que deseas en alguien. Por ejemplo, ¿es honesto el solicitante? ¿La persona respeta a otras personas?

Ahora que conoce al solicitante, tome la mejor decisión posible sobre si es adecuado para usted. Llame y dígle a la persona que desea contratarlo para el trabajo y repita lo que paga el trabajo. También debe llamar a la persona y decirle si ha decidido no contratarla. Si la persona acepta el trabajo, reúname con el empleado para brindarle orientación, complete los formularios necesarios para el empleado y decida una fecha de inicio. Su asesor de opciones enviará los documentos requeridos a Bay Aging para comenzar con los requisitos de nómina e impuestos.

Compra de bienes y servicios

Algunas de las cosas en las que quizás desee gastar su presupuesto podrían ser cosas que le facilitarían las cosas y significarían que necesitaría menos ayuda de los demás. Por ejemplo, una computadora portátil podría ayudar a facilitar la presentación oportuna de las hojas de horas de sus empleados.

Revise la lista de categorías en esta guía para ver ejemplos.

Cuando compras algo que no sea contratar a alguien para que te ayude, necesitas:

- Contacta a tu Consejero de Opciones con el artículo y precio de lo que desees adquirir. Su asesor de opciones enviará un memorando al VA solicitando aprobación para utilizar el presupuesto del VDC para realizar esta compra. **Todos los artículos que utilizan el presupuesto de VDC deben ser aprobados previamente por el VAMC antes de comprarlos. Esto incluye garantías o accesorios que puedan ser necesarios.**
- Una vez aprobado por el VAMC, realice la compra únicamente de artículos aprobados.
- Obtenga una factura, que es un documento escrito que muestra cuánto cuesta el servicio o artículo, incluidos los impuestos y las tarifas de entrega o instalación, si corresponden.
- Descubra si la empresa aceptará un cheque de Bay Aging
- Envíe la factura y una lista de verificación de compra de proveedores de VDC completa a su asesor de opciones antes del día 15^{del} mes siguiente a la fecha de compra para solicitar el pago a Bay Aging.
- Cualquier bien o servicio que desee comprar deberá estar en su plan de gastos para que Bay Aging sepa que es un artículo aprobado.

Cómo asegurarme de que mi plan esté funcionando como quiero

Una vez que utilice los servicios y apoyos de su plan, ¿cómo se asegura de que realmente le estén ayudando? Sólo tú sabrás realmente si es necesario cambiar algo. Quizás quieras hacerte preguntas como:

- ¿Estoy avanzando hacia las metas que establecí cuando escribí mi plan de gastos?
- ¿La persona que contraté hace lo que acordamos que haría?
- ¿Soy más feliz ahora?
- ¿Paso más tiempo haciendo las cosas en las que soy bueno y disfruto?
- ¿Paso tiempo con las personas que me importan y me agradan?
- ¿Cómo podría mi vida ser mejor?

Si desea hablar con alguien sobre estas preguntas, piense en preguntarle a su familia, amigos u otras personas de su confianza. También puede comunicarse con su asesor de opciones para hablar sobre estos temas.

Cómo cambiar mi plan y presupuesto aprobados

Cuando desee realizar algún cambio en su plan o presupuesto, primero debe comunicarse con su asesor de opciones para analizar el cambio y, si es necesario, obtener la aprobación. Dependiendo de los cambios que desee realizar, es posible que deba modificar su plan de gastos y obtener su aprobación. Estas son las reglas para realizar cambios:

Usted DEBE modificar su plan y presupuesto y solicitar otra aprobación si:

- Quiere hacer un gran cambio, como gastar más en un servicio o artículo. Tendrá que revisar su plan y presupuesto y aprobarlos, porque los cambios significan que tendrá que gastar menos en otra cosa.
- Quiere agregar una nueva necesidad al plan y comprar un nuevo servicio o bien. Nuevamente, recuerde que cuando agrega un nuevo servicio o bien, tendrá menos para gastar en otro lugar y tendrá que ajustar sus gastos.

NO tiene que modificar su plan y presupuesto y solicitar otra aprobación si:

- Quiere aumentar o disminuir ligeramente las cantidades que gasta en las compras aprobadas.
- Tiene asistencia inesperada y gastará menos de lo que planeó ese mes en un servicio o soporte.
- Quiere redistribuir las horas de sus trabajadores entre sus trabajadores (cuando tiene más de un trabajador) manteniendo igual el número total de horas.
- Quiere cambiar una compra de un servicio o bien aprobado a un servicio o bien alternativo que podría satisfacer sus necesidades de una manera similar o mejor con pocos cambios en su presupuesto aprobado.

Recuerde, cuando desee realizar algún cambio en su plan y presupuesto, primero debe comunicarse con su Consejero de Opciones para analizar el cambio y, si es necesario, obtener la aprobación.

Revisión del plan anual y presupuesto.

Durante el primer año que esté en el Programa de atención dirigida a veteranos, después de seis meses, será reevaluado para asegurarse de que su plan de gastos satisfaga sus necesidades. Después de eso, será reevaluado cada año para mantener actualizado su plan de gastos y renovar su elegibilidad para atención dirigida para veteranos. Cada autorización es por un período de 365 días. Los servicios se suspenderán si no se recibe una autorización de renovación del Centro Médico VA antes de la fecha de vencimiento de la autorización. También puedes revisar el plan y el presupuesto con más frecuencia, si es necesario. Cuando revise su plan y presupuesto, es posible que desee realizar cambios, especialmente si sus necesidades han

cambiado. Comuníquese con su asesor de opciones y siga las pautas descritas en la sección anterior para realizar cambios en su plan y presupuesto aprobados.

Salud y seguridad

El Centro Médico VA Caribbean Healthcare System y el Programa de Atención Dirigida por Veteranos quieren asegurarse de que usted reciba los servicios y el apoyo que necesita en la Atención Dirigida por Veteranos para vivir exitosamente en su hogar y en la comunidad. Los funcionarios de Veteran Directed Care y el Centro Médico VA Caribbean Healthcare System examinarán el programa para asegurarse de que se sigan las políticas y directivas de Veteran Directed Care y que los participantes de Veteran Directed Care estén recibiendo los servicios y apoyos que necesitan.

Si sospecha abuso, negligencia o explotación y es residente de Puerto Rico, llame a **la Agencia de Servicios de Protección para Adultos (787) 749-1333**. Si es residente de las Islas Vírgenes de EE. UU., llame al **Departamento de Servicios Humanos: St. Thomas (340) 774-0930, St. Croix (340) 773-2323 y St. John (340) 776-6334**.



¿Qué pasa si la atención dirigida por veteranos no funciona para mí?

Si decide que el Programa de atención dirigida para veteranos no funciona para usted, puede cancelar su inscripción en Atención dirigida para veteranos y, en su lugar, regresar a los servicios a través de otros programas de VA. Comuníquese con su asesor de opciones para organizar un plan para esto si lo desea.

Además, se le pedirá que abandone el programa si:

- no está desempeñando su función como empleador con éxito y no puede localizar a un representante que actúe en su nombre
- has malversado tus fondos
- no puede mantener su salud o mantenerse a salvo
- Cualquier tipo de mala conducta física, sexual o verbal o comportamiento amenazante/ambiente hostil se considerará un episodio de incumplimiento y puede ser motivo de cancelación del programa basado en la tolerancia cero de este tipo de comportamiento.

Si sucede alguna de estas cosas, su asesor de opciones hará todo lo posible para hablar con usted sobre ello y darle la oportunidad de corregir cualquier problema. Sin embargo, si eso no funciona, su asesor de opciones le informará por correo y, si es posible, directamente por teléfono o en persona, que se le solicitará que abandone el programa. El asesor de opciones

trabajará con usted y con VA Caribbean Healthcare System Medical Center para coordinar su transición a otros servicios.

Apéndices

Glosario de términos

Cuidado diurno para adultos: cuidado diurno de cualquier parte del día, menos de 24 horas. El programa proporciona un programa estructurado e integral que está diseñado para satisfacer las necesidades de adultos con discapacidades funcionales a través de un plan de atención individual al brindar servicios de salud, sociales y de apoyo relacionados en un entorno de protección distinto del hogar del veterano.

Bay Aging: La agencia local de la Red de Envejecimiento y Discapacidad tiene un contrato con el Departamento de Asuntos de Veteranos, contrata consejeros de opciones individuales y capacita a estos consejeros de opciones para trabajar a nivel local y brindar apoyo a veteranos individuales de atención dirigida por veteranos. También tiene contrato con Bay Aging para brindar apoyo de servicios de gestión financiera a los veteranos.

Presupuesto: La cantidad de financiación disponible para cada participante individual. Se basa en las necesidades del veterano. El Consejero de Opciones recibe el presupuesto individual del VA e informa al participante cuando decide si selecciona Atención dirigida por veteranos en lugar de los servicios tradicionales del VA y durante el proceso de planificación. Cualquier solicitud de ajuste al presupuesto, basada en un cambio en las necesidades del participante veterano, la inicia el participante a través de su consejero de opciones.

Educación y capacitación para cuidadores: acceso a una biblioteca de recursos, recursos informativos, grupos de apoyo, seminarios y grupos focales, asesoramiento individual o grupal y servicios educativos para cuidadores de veteranos.

Coordinación de apoyo al cuidador: los cuidadores de veteranos a menudo dedican más horas de las que se les paga como servicio adicional al veterano. La coordinación del apoyo a los cuidadores comienza con evaluaciones integrales de los cuidadores mediante visitas al hogar o al consultorio y seguimiento telefónico. Se crea un plan de atención basado en la evaluación y el personal ayuda a coordinar la atención y los servicios necesarios para incluir capacitaciones para

cuidadores y grupos de apoyo para ayudar a los cuidadores en sus funciones. Esto también puede incluir servicios de asesoramiento individual o grupal para ayudar a los cuidadores con la resolución de problemas y el apoyo emocional.

Tareas de mantenimiento: Tareas de limpieza intensa iniciales y/o periódicas. Chore Maintenance permite un nivel de limpieza intensivo para lograr que la casa se convierta en un ambiente saludable para el veterano. Esto puede incluir la eliminación de basura y escombros de la casa, limpieza profunda (fregar pisos, lavar paredes, lavar ventanas exteriores), mover muebles pesados, limpiar el jardín y reparar y mantener los senderos.

Dirección del consumidor, autodirección o dirección del participante: un enfoque de servicios y apoyos a largo plazo que enfatiza la capacidad de las personas mayores, las personas con discapacidades y, con la aprobación del veterano, sus familias o representantes, para decidir sobre sus propias necesidades y tomar decisiones sobre qué servicios cubrirían mejor esas necesidades. La dirección del consumidor, la autodirección y la dirección del participante a veces se utilizan indistintamente.

Monitoreo electrónico: Monitores de sala para permitir el monitoreo remoto del veterano. Estos pueden incluir monitores de movimiento y otros servicios de monitores que de otro modo no están cubiertos por VA u otros programas de seguros.

Mantenimiento de la salud: la provisión de servicios y dispositivos de asistencia que prevenirán, aliviarán y/o curarán la aparición de enfermedades agudas o crónicas, aumentarán la conciencia sobre las necesidades de salud especiales y/o mejorarán el bienestar emocional del Veterano. Esto puede incluir el costo de un cuidador que acompañe al veterano para facilitar su participación según sea necesario. Algunos servicios de mantenimiento de la salud incluyen los siguientes:

- El mantenimiento y monitoreo continuo de la salud no está disponible a través del seguro o los beneficios para veteranos.
- Clases de cocina para cuidador.
- Membresía de gimnasio o club de salud
- Consejería de Salud
- Educación para la salud
- Terapia de masaje más allá de los servicios tradicionalmente cubiertos por el seguro
- Programas de mantenimiento de la salud, como clases de ejercicios acuáticos o clases de

ejercicios cardioaeróbicos.

- Programas estructurados de reducción de peso.

Servicios del hogar: Estos incluyen, entre otros : lavar la ropa, barrer y trapear pisos, quitar el polvo, cambiar la ropa de cama, limpiar el baño (bañeras/duchas, lavabos y pisos), limpiar la cocina (cargar/descargar lavavajillas, lavar platos a mano, lavar encimeras, fregaderos, pisos y estufas según sea necesario). Esto también puede incluir la preparación de comidas, administración del hogar y/o servicios de acompañamiento.

Servicios o bienes identificados individualmente necesarios para una vida independiente: estos servicios y bienes no están cubiertos por el VA tradicional ni por otros recursos, pero se consideran necesarios para que el veterano siga siendo independiente con la mejor calidad de vida según lo define el veterano.

Servicios nutricionales: pueden incluir, entre otros, servicio de comidas, comidas terapéuticas y educación dietética especificada por su médico. Para obtener detalles y opciones más específicos, comuníquese con su asesor de opciones. Estos servicios pueden incluir *comidas a domicilio* : los servicios de nutrición a domicilio deben entregar al menos una comida caliente, fría, congelada, seca, enlatada o suplementaria por día y pueden proporcionar comidas adicionales a una persona elegible que esté confinada en su hogar debido a una enfermedad, , invalidez incapacitante o que de otro modo esté aislada.

Consejero de opciones: una persona capacitada que ayuda a los veteranos de atención dirigida a veteranos individuales a comprender los requisitos del programa de atención dirigida a veteranos, desarrollar un plan y presupuesto de servicio y apoyo e identificar dónde o cómo se puede implementar el plan y presupuesto de servicio y apoyo desarrollados. El Consejero de Opciones también sirve como enlace entre el Veterano y otro personal de Atención Dirigida a Veteranos.

Servicios de cuidado personal: estas son tareas de servicio proporcionadas directamente al veterano e incluyen asistencia con las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, alimentarse o moverse. También puede incluir proporcionar indicaciones verbales para tomar medicamentos o guiar físicamente al veterano para que los tome.

Cuidado de relevo: El cuidado de relevo proporciona descansos a corto plazo que alivian el estrés,

restauran la energía y promueven el equilibrio en los cuidadores del veterano.

Servicios de seguridad: Estos pueden incluir un sistema personal de respuesta a emergencias o una caja de llaves combinadas para la puerta (mantiene una llave disponible para que el personal de emergencia pueda acceder fácilmente a la casa). Los Servicios de seguridad pueden incluir una evaluación de la seguridad del hogar realizada por un profesional para garantizar la seguridad de las rutas de viaje y el equipo médico duradero necesario que pueda crear un ambiente más seguro para el Veterano.

Autodeterminación: un concepto amplio que significa que los participantes veteranos tienen control general de sus vidas y capacidad para participar en la sociedad. El Veterano tiene la capacidad de triunfar o fracasar en sus propias decisiones. La autodeterminación se basa en cinco principios básicos: 1) libertad para llevar una vida significativa en la comunidad; 2) autoridad sobre los dólares necesarios para el apoyo; 3) apoyo para organizar los recursos de manera que mejoren la vida y sean significativas; 4) responsabilidad por el uso racional del dinero público; y 5) confirmación del importante liderazgo que tienen los participantes veteranos en el desarrollo de su plan de atención.

Ir de compras o hacer recados: Ir de compras con o sin el veterano. Si el cuidador utiliza el vehículo privado del Veterano, no se paga millaje. Si el cuidador utiliza su propio vehículo privado para viajar, el millaje y el viaje podrán reembolsarse según lo acordado con el Veterano.

Servicios de apoyo a la socialización: Cuidador que acompañará al Veterano a actividades como clases educativas o de ejercicios, grupos de apoyo, películas u otros compromisos sociales según lo indique el Veterano. Se brinda asesoramiento y apoyo, asesoramiento que va más allá de los servicios tradicionalmente reembolsados por VA u otros seguros.

Plan de gastos: un plan para veteranos que contiene los servicios que el veterano elige: incluye el costo, la frecuencia y la duración proyectados del(los) servicio(s); y el tipo de proveedor que brinda cada servicio. El plan también puede incluir otros servicios y apoyos informales que complementen los servicios adquiridos para satisfacer las necesidades del participante. El plan de gastos incluye una hoja de trabajo de presupuesto y un plan de atención desarrollado por el veterano y/o representante designado y el consejero de opciones.

Transporte: El transporte especializado requerido para acudir a actividades de apoyo de

socialización o apoyo médico con el cuidador designado podrá ser reembolsado según lo acordado con el Veterano. La prestación de asistencia de transporte puede incluir una escolta para un veterano que tenga necesidades especiales (físicas o cognitivas) cuando utilice el transporte vehicular regular.

Preguntas frecuentes

¿Cómo pueden los veteranos calificar para el Programa de atención dirigida a veteranos?

Todos los veteranos inscritos en el Sistema de Salud de VA y que se determine que “necesitan atención en un asilo de ancianos” según lo define el VA son elegibles para participar en el Programa de atención dirigida a veteranos . El veterano debe manifestar interés en la atención dirigida al consumidor.

¿Quién es el líder del Programa de atención dirigida a veteranos?

El veterano es el líder. Él/ella decide si deben involucrarse miembros de la familia o cualquier otra persona.

¿Qué servicios están incluidos?

El participante decide qué servicios necesita. Esto significa que el participante puede optar por comprar cualquier servicio, apoyo o bien si dichos servicios, apoyo o bien:

- Ayudar al Veterano a satisfacer sus necesidades funcionales, médicas y/o sociales y vivir la vida con éxito;
- Ayudar al Veterano a alcanzar las metas que se ha propuesto;
- No están prohibidos por las leyes y regulaciones federales y estatales;
- No están disponibles a través de otra fuente; y
- Haga uno o más de los siguientes:
 - El servicio o artículo facilitaría al Veterano hacer cosas que le resultan difíciles debido a su discapacidad;
 - El servicio o artículo aumentaría la seguridad del Veterano en su entorno hogareño; y/o
 - El servicio o artículo reduciría la necesidad del veterano de recibir servicios de VA u otros servicios financiados con fondos públicos.

¿Cuánto financiamiento hay disponible para los servicios y quién decide cómo se gastará?

El VA determinará la cantidad de fondos disponibles para usted y se basará en su nivel de necesidad. Su asesor de opciones tendrá esta información y podrá decirle cuánto dinero tiene para gastar.

¿Quién puede ayudar al veterano a desarrollar un plan de gastos?

El Veterano decide qué servicios necesita y desarrolla un plan de gastos con la ayuda del Consejero de Opciones y cualquier otra persona que el participante Veterano quiera involucrar,

como un familiar o un amigo de confianza.

¿Quién contrata a los trabajadores del servicio y decide cuánto pagarles? ¿Quién paga a los trabajadores?

El veterano decide qué trabajadores contratar. La tasa de pago mínimo será el salario mínimo estatal. Al trabajador se le reembolsará el millaje cuando transporte al veterano hacia y desde las citas médicas/dentales a la tarifa federal cuando use sus automóviles si el veterano aceptó el reembolso y lo incluyó en el plan de gastos.

Bay Aging pagará a los trabajadores según el presupuesto aprobado y se encargará de otras responsabilidades del empleador para el participante.

¿Quién puede ayudar al veterano a implementar el plan y el presupuesto aprobados?

El Consejero de Opciones para Veteranos puede ayudar a implementar el Plan de Servicio y Apoyo aprobado. El FMS (Bay Aging) ayudará a implementar el presupuesto aprobado pagando a los trabajadores de los veteranos y realizando un seguimiento de los gastos.

¿Cuánta flexibilidad y control tendrá el veterano sobre los servicios?

El Veterano dirige sus servicios. El Veterano tendrá flexibilidad y control, dentro de las reglas del programa, sobre los tipos de servicios y apoyos que compra, quién proporcionará los servicios, dónde y cuándo se recibirán esos servicios y apoyos, y cuánto se les pagará a los trabajadores.

¿Qué actividades de aprendizaje y formación están incluidas?

El veterano recibirá información sobre el Programa de atención dirigida para veteranos y cómo funciona de múltiples fuentes: su consejero de opciones, aprendizaje personalizado y apoyo de pares. Las personas también pueden estudiar por su cuenta, utilizando el Manual para veteranos de atención dirigida para veteranos, hojas de trabajo y otros materiales. El Veterano puede usar sus fondos para capacitar a trabajadores y comprar servicios de apoyo que mejoren su capacidad para manejar su discapacidad.

Gastos no permitidos en atención dirigida a veteranos

- Servicios brindados a veteranos que viven en hogares de crianza autorizados u otros entornos residenciales colectivos
- Servicios cubiertos por la Administración de Salud para Veteranos (VHA), Medicare u otros terceros responsables, incluidos educación, educación en el hogar y servicios vocacionales.
- Servicios, bienes o apoyos proporcionados o que benefician a personas distintas al veterano
- Cualquier honorario incurrido por el Veterano, como honorarios médicos y copagos,

costos de abogados o costos relacionados con agencias de defensa, con excepción de los servicios brindados como administración flexible de casos.

- Seguro, excepto los costos de seguro relacionados con la cobertura de los empleados.
- Alojamiento, comida y artículos personales que no estén relacionados con la discapacidad.
- Modificaciones en el hogar que agregan pies cuadrados
- Modificaciones de vivienda para una residencia que no sea la residencia principal del Veterano
- Gastos de viaje, alojamiento o comidas relacionados con la capacitación del Veterano o su representante o cuidadores remunerados o no
- Tratamientos experimentales
- Todos los medicamentos, compuestos y soluciones recetados y de venta libre, y tarifas relacionadas, incluidas primas y copagos.
- Cuotas o costos de membresía, excepto los relacionados con la condición física o el ejercicio físico.
- Gastos de vacaciones distintos del costo de los servicios directos.
- Mantenimiento del vehículo (puede cubrir el mantenimiento hasta modificaciones relacionadas con la discapacidad)
- Entradas y costos relacionados para asistir a eventos deportivos u otros eventos recreativos.
- Animales, incluidos los animales de servicio, y sus costos relacionados.

Política y procedimientos de quejas

Si no está de acuerdo con una acción que afecta sus servicios o la cancelación de su inscripción en el programa Veteran Directed Care, puede presentar una queja. Se debe enviar una queja formal de cancelación de inscripción o prestación de servicios por correo a Bay Aging, PO Box 610, Urbanna, VA 23175 o llamar al Director de Vida Comunitaria al 804-493-0238. La queja debe ser recibida por el Programa de atención dirigida para veteranos en o antes de los 21 días posteriores a la acción reclamada. Debe incluir el motivo de la queja y cualquier información que respalde su posición.

Al recibir la queja, el Director de Vida Comunitaria la revisará, considerará la decisión y se comunicará con usted para discutir la situación. Se proporcionará una copia de la queja a Shem Graham, representante de pacientes de las Islas Vírgenes Estadounidenses y congresista Stacey

E. Plaskett.

Si no se puede llegar a una resolución con el Director de Vida Comunitaria, el problema se enviará al Director Ejecutivo de Bay Aging para una resolución final.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso, comuníquese con su consejero de opciones o con el director de vida comunitaria.