

MANUAL PARA MIEMBROS

GUIA PARA MIEMBROS Y FAMILIAS



5590 W Chandler Blvd #3, Chandler, AZ 85225 – 480-253-9360 – www.azlionhearts.com

Table of Contents

<i>¡Bienvenidos a Arizona Lionhearts!</i>	4
<i>Servicio ofrecido en Arizona Lionhearts</i>	5
Atención de asistente (ATC):.....	5
Habilitación (HAH):.....	5
Respiro (RSP):.....	6
<i>Empezando</i>	7
Documentos requeridos para Guardian/miembro.....	7
Creación y uso del portal V-Track Guardian.....	7
Configuración de cuenta V-Track:.....	7
Aprobación de visitas a proveedores con firma electrónica:.....	7
Acceso directo a VTrack en su dispositivo móvil.....	8
<i>Autorizaciones DDD y el PCSP</i>	10
<i>Encontrar un proveedor</i>	11
Determinar sus necesidades y prioridades.....	11
Comenzando con caras familiares.....	11
Pensando localmente.....	11
Publicidad.....	11
Preguntas clave para proveedores potenciales en una entrevista.....	12
Requisitos y capacitación del proveedor.....	12
<i>Explicación de la verificación electrónica de visitas (EVV)</i>	14
¿A quién se aplica esto?.....	14
¿Qué es la verificación electrónica de visitas (EVV)?.....	14
¿Qué se esperará de las familias?.....	14
¿Cuál es el cronograma de transición?.....	14
¿Dónde puedo encontrar información adicional?.....	14
<i>Expectativas para guardianes y proveedores</i>	15
Precisión de entrada de tiempo:.....	15
Limitaciones de horas de trabajo:.....	15
Fraude:.....	15
Con el tiempo:.....	15
Técnicas prohibidas:.....	15
Configuraciones con licencia:.....	16
Atendiendo a no clientes:.....	16

Hospitalización:.....	16
Terapia:.....	16
Escuela:.....	16
Viaje fuera del estado/fuera del país:.....	16
Ausentismo/Tardanzas:.....	16
Préstamos y donaciones:.....	17
Confidencialidad:.....	17
Profesionalismo:.....	17
Acoso e intimidación:.....	17
Mascotas:.....	17
Transporte:.....	17
Protocolo de transferencia:.....	18
Preocupaciones por la integridad de la piel:.....	18
Política de abuso y negligencia:.....	18
Verificación Electrónica de Visita (EVV):.....	18
Plan de contingencia:.....	19
Igualdad de oportunidades:.....	19
Preguntas frecuentes.....	20
¿Cuál es la dirección, número de teléfono y correo electrónico de la oficina principal?.....	20
¿Qué debo hacer en caso de una emergencia después de las 5 pm?.....	20
¿Cómo puedo hacer cambios en el horario de mi miembro?.....	20
¿Cuáles son los requisitos para convertirse en proveedor?.....	20
¿Cuál es el salario típico de los proveedores?.....	20
¿Cómo puedo recomendar a alguien para que se convierta en proveedor o yo mismo?.....	20
¿Cuánto tiempo dura el proceso de contratación con AZL?.....	21
¿Qué se considera una semana laboral?.....	21
¿Puedo brindar servicios a mi propio hijo?.....	21
¿Se les permite a los proveedores cuidar a los hermanos si recibe pago de forma privada?.....	21
¿Reciben los proveedores compensación por la gasolina o millaje cuando transportan a los miembros a actividades como terapia o salidas sociales como parte de los objetivos de habilitación?	21
¿Cómo puedo consultar las horas restantes en una autorización?.....	21
Qué hacer y qué no hacer.....	22

Hacer.....	22
Tarjetas de tiempo y programación:.....	22
Metas de progreso y apoyo:.....	22
Encontrar proveedores:.....	22
Políticas:.....	22
No.....	22
<i>Política de la Ley de Reclamaciones Falsas de Arizona Lionhearts LLC.....</i>	24
<i>Derechos de los miembros.....</i>	27
<i>Procedimientos de monitoreo del proveedor de Atención Asistente:.....</i>	28
<i>Declaración de reconocimiento.....</i>	29

¡Bienvenidos a Arizona Lionhearts!

Arizona Lionhearts, LLC, conocida como AZL, se enorgullece de prestar servicios en todo el estado de Arizona. Nuestra amplia gama de servicios incluye atención de asistente (ATC), habilitación (HAH) y relevo (RSP). Estamos encantados de que nos haya elegido como su socio para brindar estos servicios.

En Arizona Lionhearts, estamos comprometidos con un enfoque de atención centrado en la persona, valorando la atención y el servicio individualizados. Nuestro enfoque es progresivo y proactivo, y nos atenemos a los más altos estándares éticos en todas nuestras relaciones, servicios y prácticas comerciales. Damos gran importancia a fomentar interacciones positivas y productivas con nuestros miembros y sus familias. Si tiene alguna pregunta, inquietud o simplemente desea hablar, no dude en comunicarse con nuestro dedicado equipo.

Reconocemos que nuestros proveedores son fundamentales para nuestro éxito y estamos totalmente dedicados a garantizar que estén bien capacitados, sean dedicados profesionales y estén comprometidos a brindar excelencia. En AZL damos prioridad a la capacitación y educación de miembros y tutores, ofreciendo varias oportunidades de capacitación gratuitas a todos los miembros y tutores.

Arizona Lionhearts aspira a ser la agencia preferida de nuestros proveedores, miembros, y sus familias; con el objetivo de ser la opción más respetada en nuestra comunidad. Estamos encantados de darle la bienvenida a la familia AZL.

Un cordial saludo,

Arizona Lionhearts

Para obtener más información y recursos, visite nuestro sitio web en www.azlionhearts.com.

Servicio ofrecido en Arizona Lionhearts

Atención de asistente (ATC):

Atención de Asistente - ATC (Attendant Care) involucra proveedores que ayudan a los miembros con sus actividades de la vida diaria y supervisión general. Estos servicios están diseñados exclusivamente para satisfacer las necesidades del miembro dentro de sus áreas designadas y no se extienden al cuidado de la familia o las mascotas. **Las horas de ATC se evalúan semanalmente.** Las horas asignadas para una semana determinada que no se utilicen no se trasladarán a la semana siguiente. Los servicios de Attendant Care están estructurados para ayudar a los miembros a mantener su espacio vital y participar en actividades comunitarias. Estos servicios son administrados por proveedores capacitados según las necesidades documentadas descritas en el Plan de apoyo centrado en la persona (PCSP).

Attendant Care abarca una variedad de asistencia, que incluye preparación y limpieza de comidas, ayuda para comer, bañarse, vestirse, arreglarse, ir al baño, movilidad, traslados, limpieza de la casa, lavandería, recojo de medicamentos, atención a animales de servicio certificados, y supervisión general para miembros que no se puede dejar solos. Es importante tener en cuenta que este servicio no cubre tareas como limpieza posterior al evento, limpieza de platos acumulados durante varios días, preparación de comidas para miembros de la familia, mantenimiento del césped, limpieza exhaustiva de alfombras, cuidado de mascotas, limpieza de áreas del hogar no utilizado exclusivamente por el miembro (por ejemplo, el dormitorio de los padres o el baño compartido de un hermano), realizando procedimientos médicos complejos o haciendo compras para un niño que reside en el hogar familiar. Más detalles sobre el Procedimiento de Monitoreo de ATC se pueden encontrar más adelante en la información proporcionada.

Habilitación (HAH):

La habilitación es un servicio con objetivos específicos destinado a mejorar la independencia de un miembro y alcanzar su máximo potencial mediante la aplicación de métodos de enseñanza y apoyo continuo. Los proveedores están obligados a trabajar exclusivamente en los objetivos descritos en el Plan de Apoyo Centrado en la Persona (PCSP). **Las horas HAH se evalúan sobre una base semanal fija.** Las horas no utilizadas dentro de una semana determinada no se transfieren a la semana siguiente. Los servicios de habilitación están diseñados para capacitar a las personas con discapacidades para que aprendan, retengan y mantengan habilidades para una mejor vida independiente. Estos servicios son brindados por profesionales de apoyo directo capacitados que trabajan individualmente con el miembro, siguiendo las metas y resultados establecidos por el individuo y su equipo.

La habilitación abarca la capacitación en actividades fundamentales esenciales para el bienestar personal y físico, habilidades de comunicación y habilidades para la vida. Los objetivos también pueden incluir mejorar o mantener la independencia, mejorar la socialización, promover la seguridad y las habilidades comunitarias y mejorar la salud y seguridad generales del miembro.

Además, Habilidadación busca crear un sistema de apoyo para el miembro, reduciendo la dependencia de servicios pagados y permitiendo a los miembros de la familia adquirir las habilidades necesarias para enseñarle al miembro nuevas habilidades.

Es fundamental tener en cuenta que la habilitación no pretende reemplazar otras formas de atención y se autoriza en función de las necesidades específicas del miembro. No es un sustituto de Respiro, guardería, Programas de Día de Pago privados o financiados, ni programas educativos regulares. No se permite la autorización concurrente de Habilidadación Horaria y Habilidadación Diaria.

Los servicios de habilitación no se brindan durante el horario escolar en escuelas públicas o privadas, durante el transporte escolar, en la residencia de un proveedor (a menos que también sea el hogar del miembro) o en un sitio arrendado o propiedad del proveedor.

Los proveedores de habilitación se someten a varias sesiones de capacitación para mejorar sus habilidades, que cubren temas como la implementación de objetivos, el manejo del comportamiento y las estrategias para el éxito. También se pueden incluir visitas domiciliarias en la capacitación para abordar preguntas y brindar apoyo específico a los miembros.

Respiro (RSP):

El Respiro (también conocido como “Relevo”) sirve como una iniciativa de atención a corto plazo diseñada para ofrecer alivio temporal a los cuidadores primarios no remunerados. La elegibilidad para el cuidado de Respiro se basa en la evaluación de DDD y las calificaciones para apoyo y servicios. **Estas horas de Respiro (RSP) se asignan anualmente sin un límite semanal.** Las horas no utilizadas se pueden transferir de una semana a otra, pero no de un año a otro. El cuidado de Respiro puede tener lugar en varios entornos, incluido el hogar del miembro, la comunidad o el hogar de un proveedor que cumpla con los requisitos de la Oficina de Registro y Certificación de Licencias (OLCR).

El cuidado de Respiro/Relevo abarca la interacción social y recreativa con el miembro. Los proveedores deben consultar con las familias para determinar cómo se debe utilizar este tiempo, y se requiere la aprobación de la familia para las salidas comunitarias. Es esencial enfatizar que Respiro no puede sustituir la colocación residencial, el transporte, la guardería ni ningún otro servicio específico. Además, los proveedores de relevo están restringidos a atender simultáneamente a un máximo de tres miembros.

AZL colabora estrechamente tanto con individuos como con proveedores para fomentar relaciones positivas y garantizar una comunicación continua, abordando las necesidades de todas las partes involucradas. Todos los proveedores se someten a rigurosas verificaciones de antecedentes y reciben capacitación integral, que incluye instrucción en administración de medicamentos, RCP y primeros auxilios.

Empezando

Documentos requeridos para Guardian/miembro

Recibirá un correo electrónico con los documentos que deben completarse y firmarse electrónicamente. Los documentos que deben completar los tutores ordenados por DDD y AHCCCS/ALTCS son:

- Contrato/Consentimiento para tratamiento del miembro de HCBS
- Plan de contingencia EVV para miembros
- Orientación previa para proveedores de servicios
- Acuerdo de agencia de elección
- Política de la Ley de Reclamaciones Falsas de AZL

Creación y uso del portal V-Track Guardian

Configuración de cuenta V-Track:

Recibirá un correo electrónico con un enlace para configurar una cuenta de Guardian en VTrack. VTrack es el sistema de registros médicos electrónicos (EMR) de Arizona Lionhearts y el software de verificación electrónica de visitas (EVV) requerido por AHCCCS. Recibirá un nombre de usuario y una contraseña temporal. En su primer inicio de sesión, se le pedirá que cambie su contraseña.

Aprobación de visitas a proveedores con firma electrónica:

Como guardian, usted tiene la función vital de mantener registros precisos de las horas que recibe su miembro. Es su responsabilidad asegurarse de que las horas ingresadas por su proveedor en su tarjeta de tiempo sean un fiel reflejo del tiempo que ha trabajado. Se requiere que revise meticulosamente y firme o apruebe electrónicamente la tarjeta de tiempo de su proveedor al finalizar cada turno diario. Cualquier inexactitud en las tarjetas de tiempo debe informarse de inmediato a un supervisor del equipo de AZL, ya que la puede considerarse fraudulenta.

Para que se le pague a su proveedor por los servicios prestados, todos los servicios proporcionados por el proveedor deben estar firmados electrónicamente por usted, a más tardar 1 día después del final del período de pago.

Los padres proveedores pagos NO PUEDEN firmar sus propios horarios de proveedor. Otra persona de al menos 18 años de edad que viva en el hogar debe ser la parte responsable que apruebe. Si no hay otra persona mayor de 18 años en el hogar, avise a su supervisor de AZL de inmediato.

Acceso directo a VTrack en su dispositivo móvil

VTrack es un sitio web, no una aplicación. Sin embargo, existe una manera de hacer que el sitio web funcione como una aplicación creando un acceso directo en la pantalla de inicio de su teléfono.

iPhones

Para Safari:

- Abre Safari. Otros navegadores, como Chrome, no funcionan para esto.
- Puede navegar a VTrack Log in page
- Toque el botón Compartir en la parte inferior de la página. Parece un cuadrado con una flecha apuntando desde arriba.
- En la lista de opciones que aparecen, desplácese hacia abajo hasta que vea "Agregar a la pantalla de inicio". Toca esto. Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar a la pantalla de inicio.
- Haga clic en Agregar cuando haya terminado. Safari se cerrará automáticamente y se le dirigirá al lugar donde se encuentra el icono en la pantalla de inicio de su iPhone.

Chrome

- Abra Atajos en su iPhone arrastrando 2 dedos hacia abajo en la pantalla y escribiendo Atajos.
- Abra la aplicación Atajos y haga clic en + en la esquina superior derecha.
- En la parte inferior, en la barra de búsqueda que dice Buscar aplicaciones y acciones, escriba Abrir URL en Chrome.
- Haga clic en la acción "Abrir URL en Chrome".
- Escriba Vtrack en el espacio de la URL. Presiona Listo en la parte inferior de la pantalla.
- Nombra el nuevo acceso directo que creaste en la parte superior de la pantalla. Presione "Listo" en la parte inferior.
- Pruébalo presionando la flecha en la parte inferior.
- De vuelta en Atajos, haga clic en la barra de 3 líneas en la parte superior derecha, al lado de X.
- Haga clic en Agregar a la pantalla de inicio, luego presione Agregar nuevamente.

Teléfonos Android

- Abre Chrome.
- Navegue hasta el sitio web o la página web que desea anclar a su pantalla de inicio.
- Toque el ícono de menú (3 puntos en la esquina superior derecha) y toque Agregar a la pantalla de inicio.
- Elija un nombre para el acceso directo al sitio web y luego Chrome lo agregará a su pantalla de inicio.

Autorizaciones DDD y el PCSP

Para iniciar servicios de Arizona Lionhearts para un miembro, el Coordinador de Apoyo de DDD del miembro debe otorgar autorización. Emitirán autorizaciones específicas de servicio (por ejemplo, HAH, ATC, RSP) a través de FOCUS, el portal de gestión HCBS en línea de DDD. Arizona Lionhearts entonces reconocerá y aceptará la autorización para brindar servicios dentro de FOCUS. Además, el Coordinador de Apoyo del miembro enviará una copia del PCSP (Plan de Servicio Centrado en la Persona) del miembro a Arizona Lionhearts.

Comuníquese con el Coordinador de Apoyo de DDD del miembro, para notificarle su intención de seleccionar Arizona Lionhearts como agencia para brindar servicios. Esta comunicación debe venir del Guardian, o del propio miembro.

Si sus horas de servicio autorizadas están actualmente asignadas a otra agencia, debe solicitarle a esa agencia que "libere" las horas. Esta solicitud también debe ser realizada por el Guardian o el miembro.

Arizona Lionhearts recomienda enviar un correo electrónico tanto a la agencia, como al Coordinador de Apoyo de DDD para solicitar la liberación de horas. Después de esto, envíe un correo electrónico por separado al Coordinador de Apoyo de DDD para expresar su deseo de que se reasignen las horas a Arizona Lionhearts.

Encontrar un proveedor

Para servicios como Respiro, Habilitación o Atención de Asistente, los miembros y las familias a menudo toman la iniciativa en la selección de sus propios proveedores. Una vez que haya identificado a una persona con la que desea trabajar, refiérala amablemente a su supervisor de AZL para iniciar el proceso de contratación. Por supuesto, si usted no tiene nadie en mente, nosotros le podemos ayudar a encontrar un proveedor.

Determinar sus necesidades y prioridades

Reflexione sobre los atributos críticos que son importantes para usted y su familia. ¿Qué cuidados particulares necesita el afiliado? Esto debe incluir considerar la rutina diaria del miembro y si el proveedor necesita transportarlo.

¿Qué tipo de individuo estás buscando? ¿Tiene alguna preferencia con respecto al género o la edad del proveedor?

¿Qué cualidades son importantes para usted, el miembro y su familia? ¿Necesitas a alguien que sea alegre y animado? ¿Necesitas a alguien tranquilo y reservado? ¿Necesitas a alguien que pueda levantar cierto peso?

¿A qué tipo de horario estás apuntando? ¿Buscas asistencia entre semana, fines de semana o durante las tardes?

¿Qué servicios desea asegurar? ¿Está interesado en Respiro, Habilitación, Atención de Asistente o servicios múltiples?

Comenzando con caras familiares

Muchas personas pueden convertirse en proveedores destacados con la formación y el apoyo adecuados. La experiencia profesional, personal o voluntaria puede ser un buen punto de partida. Un indicador de una buena adaptación es su capacidad para interactuar eficazmente con el miembro que recibe apoyo. No dude en comunicarse con amigos, vecinos, compañeros de trabajo y familiares en busca de posibles proveedores.

Pensando localmente

Los proveedores que residen dentro de un radio de 15 millas suelen ser la opción más confiable, ya que AZL no ofrece reembolso por el tiempo de viaje ni los gastos de gasolina.

Publicidad

Visite la página Personal/Empleo en nuestro sitio web en www.azlionhearts.com, o explore vías como su periódico local, la aplicación Next Door, plataformas de redes sociales o comuníquese con su supervisor para obtener ayuda.

Preguntas clave para proveedores potenciales en una entrevista

Al realizar una entrevista con un proveedor potencial, asigne aproximadamente entre 15 y 30 minutos y venga preparado con una serie de preguntas. Considere realizar la entrevista en su hogar, ya que esto le permitirá observar al proveedor en su entorno de vida. También puede resultar beneficioso involucrar al miembro en la reunión para evaluar su interacción con el proveedor.

Confíe en sus instintos y adapte las siguientes preguntas para abordar sus necesidades específicas:

- ¿Qué experiencia tiene trabajando con personas con discapacidades intelectuales, de desarrollo y/o físicas?
- ¿Qué es lo que más te gratifica de este tipo de trabajo?
- ¿Cómo manejaría los conflictos, ya sea con un miembro o con un miembro del equipo?
- ¿Puedes describirte como confiable y confiable?
- ¿Se siente cómodo brindando cuidados de higiene personal?
- ¿Cómo manejaría situaciones específicas que surgen con frecuencia, como problemas médicos, desafíos de comportamiento, regulación emocional, necesidades de ir al baño, etc.?
- ¿Prevé que necesitará tiempo libre regular en días específicos o en momentos particulares en los próximos meses?
- ¿Hay situaciones que te hacen sentir tenso o nervioso?
- ¿Hay algo más que te gustaría compartir sobre ti?
- ¿Se siente cómodo proporcionando transporte?
- ¿Cuál es su método de contacto preferido: ¿llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico?

Además, exprese las necesidades y expectativas que usted, el miembro y la familia tienen sobre un proveedor potencial:

- Describa las necesidades físicas, emocionales, conductuales o mentales que pueda tener el miembro.
- Comparta cómo es un día típico para el miembro.
- Comparta sus expectativas con el proveedor con respecto a:
 - Trabajando con el miembro.
 - Trabajando dentro de tu casa.
 - Comunicación con usted, el miembro y otros miembros del equipo de tratamiento.

Requisitos y capacitación del proveedor

Los proveedores de HCBS deben pasar por rigurosas verificaciones de antecedentes, mucho papeleo y horas de capacitación. La siguiente es una lista de elementos que los proveedores deben completar antes de trabajar con su ser querido.

- Tarjeta de autorización de huellas dactilares de nivel uno
- Declaración de antecedentes penales

- Certificación de servicios de protección para adultos
- Atestación de Servicios de Protección Infantil
- Verificación del registro de servicios de protección infantil
- Formulario de servicio del proveedor de DDD
- Paquete de transporte (ya sea un formulario para no conductores o un formulario para conductores, que incluye una copia del informe MVD, registro de automóvil y seguro de automóvil)
- Copia de Licencia de Conducir y Tarjeta de Seguro Social
- 3 referencias personales/profesionales
- Capacitación por servicio prestado y por PCSP del miembro, como Certificación del Artículo 9, RCP/Primeros auxilios, Certificación de habilitación, Certificación de trabajador de atención directa 1 y 2, Manejo de convulsiones, Certificado de administración de medicamentos, Certificación de prevención y apoyo, Certificación de prevención y apoyo.

Explicación de la verificación electrónica de visitas (EVV)

De acuerdo con la Ley de Curas del Siglo XXI, todas las agencias proveedoras bajo la División de Discapacidades del Desarrollo/Ancianos con Discapacidades Físicas (DDD/EPD) se han estado preparando diligentemente para el próximo requisito de Verificación Electrónica de Visitas (EVV).

¿A quién se aplica esto?

Las disposiciones de la Ley de Curas del Siglo XXI son aplicables a todas las personas que reciben servicios financiados a través de AHCCCS, que abarca los servicios ofrecidos por la DDD, así como los planes de salud financiados por Medicaid.

¿Qué es la verificación electrónica de visitas (EVV)?

La EVV, de conformidad con la Sección 1903 de la Ley del Seguro Social (42 USC 1396b), exige la verificación electrónica de varios componentes críticos, que incluyen:

- El tipo de servicio prestado.
- El destinatario del servicio.
- La fecha de prestación del servicio.
- La ubicación precisa donde se administran los servicios.
- El proveedor que presta el servicio.
- Los horarios exactos de inicio y finalización de cada servicio (AHCCCS, 2020)

Después de una extensa investigación, hemos elegido VTrack como nuestro proveedor de software EVV.

¿Qué se esperará de las familias?

Según las regulaciones de AHCCCS/DDD, todos los miembros deben utilizar EVV. Sin embargo, se pueden considerar soluciones alternativas para los miembros que carecen de acceso a teléfonos inteligentes, computadoras o conectividad a Internet. Si enfrenta alguno de estos desafíos, comuníquese con su supervisor de AZL para explorar las opciones disponibles.

¿Cuál es el cronograma de transición?

La implementación de EVV en AZL comenzó el 1 de noviembre de 2020.

¿Dónde puedo encontrar información adicional?

Para obtener más detalles, incluidos los cronogramas de implementación, los requisitos y las preguntas frecuentes, puede consultar el sitio web de AZL en www.azlionhearts.com y el sitio web de AHCCCS en <https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Initiatives/EVV/>.

Expectativas para guardianes y proveedores

Precisión de entrada de tiempo:

Como guardián o parte responsable, usted tiene la función vital de mantener registros precisos de las horas de cada servicio específico que recibe su miembro. Es su responsabilidad asegurarse de que las horas ingresadas por su proveedor en su tarjeta de tiempo sean un fiel reflejo del tiempo que ha trabajado. Se requiere que revise meticulosamente y firme o apruebe electrónicamente la tarjeta de tiempo de su proveedor al finalizar cada turno diario. Cualquier inexactitud en las tarjetas de tiempo debe informarse de inmediato a su supervisor, ya que puede considerarse fraudulenta.

Limitaciones de horas de trabajo:

Los proveedores no pueden exceder las 16 horas hábiles dentro de un período de 24 horas.

Fraude:

AZL mantiene una política de tolerancia cero ante cualquier forma de conducta fraudulenta, ya sea iniciada por el proveedor o la persona responsable del miembro. Cualquier caso comprobado de fraude se perseguirá con todo el peso de la ley. Es fundamental que tanto la persona responsable como el proveedor comprendan que la persona responsable no puede otorgar permiso al proveedor para contravenir cualquiera de las políticas y procedimientos establecidos por AZL. Puede encontrar una copia de la Política antifraude de AZL en la página 16.

Con el tiempo:

Los proveedores no están autorizados a trabajar más de 40 horas en una sola semana laboral sin la aprobación previa de su supervisor. Una semana laboral se define como la que va de domingo a sábado, independientemente del ciclo de facturación. El incumplimiento de esta política puede resultar en acciones disciplinarias, incluido el posible despido.

Técnicas prohibidas:

Según el artículo 9, el uso de técnicas de sujeción en decúbito prono (boca abajo) o sentado está estrictamente prohibido. Bajo ninguna circunstancia su proveedor debe emplear estos métodos. Es obligatorio completar la capacitación en Prevención y Apoyo antes de implementar cualquier forma de restricción o antes de brindar atención a un miembro del programa de Autismo en la Primera Infancia (ECA), o a cualquier miembro que tenga dicho requisito en sus documentos de planificación. Notifique a su supervisor de AZL si su proveedor requiere capacitación en Prevención y Apoyo.

Configuraciones con licencia:

Los proveedores no pueden llevar a un miembro a su propia casa a menos que haya recibido una licencia oficial del estado de Arizona. El único servicio autorizado para brindarse en el hogar de un proveedor autorizado es el cuidado de relevo. Cualquier salida o visita a los hogares de otras personas debe ser aprobada previamente por escrito por el padre o la persona responsable.

Atendiendo a no clientes:

Si tiene otros familiares en su hogar que requieren apoyo mientras su proveedor está de servicio, comuníquese con su supervisor para hablar sobre nuestros servicios privados de atención domiciliaria.

Hospitalización:

Durante la admisión hospitalaria de un miembro, los proveedores no pueden facturar por horas.

Terapia:

Los proveedores deben garantizar la supervisión constante del afiliado y no podrán dejarlo sin supervisión en ningún momento. Las horas de relevo se pueden facturar por el transporte hacia y desde la terapia, así como por la duración de la sesión de terapia, siempre que el Documento de planificación especifique la terapia como parte de los objetivos del miembro y la participación del proveedor en la terapia. En tales casos, es posible que se facturen los servicios de Hogar y Salud (HAH) por el tiempo de terapia.

Escuela:

Se permite la facturación por relevo para el transporte hacia y desde la escuela, pero no se autoriza ninguna facturación durante el horario escolar regular mientras el miembro esté en la escuela.

Viaje fuera del estado/fuera del país:

Si necesita servicios mientras viaja fuera de Arizona, comuníquese con su fuente de financiamiento (coordinador de apoyo o administrador de casos) para iniciar la solicitud. AZL requiere la aprobación de la fuente de financiamiento antes de autorizar la facturación de soporte de proveedores fuera del estado. No se permite la facturación mientras viaja fuera del condado.

Ausentismo/Tardanzas:

Los proveedores están obligados a ser puntuales en cada turno. Incluso un solo caso de tardanza puede conducir a la separación si pone en peligro al miembro. En caso de emergencias

o enfermedades que puedan causar que un proveedor esté ausente o llegue tarde, debe informarle de inmediato tanto a usted como a su supervisor de AZL.

Préstamos y donaciones:

Los proveedores no pueden pedir prestado, dar prestado o aceptar dinero ni ninguna otra propiedad, ni pueden aceptar obsequios de usted o su familia.

Confidencialidad:

Los proveedores tienen prohibido revelar o compartir cualquier información sobre su familia o el miembro, incluidos nombres, fotografías o cualquier dato, en cualquier forma, ya sea hablada, escrita o electrónica. También está estrictamente prohibido compartir información en redes sociales, como Facebook, Instagram, Tik Tok, etc.

Profesionalismo:

Los proveedores de AZL tienen el mandato de mantener el profesionalismo y una actitud positiva en todas las interacciones, incluidos los miembros de la familia, el miembro, los supervisores y los compañeros. Esto requiere centrarse en su trabajo con la persona para la que han sido contratados. Los proveedores deben abstenerse de utilizar dispositivos electrónicos, incluidos teléfonos celulares y tabletas, para fines no relacionados con el trabajo durante las horas facturables. El único uso permitido de un teléfono es para marcar la entrada/salida y registrar datos en VTrack, o para notificar a su supervisor sobre cualquier cambio de horario.

Acoso e intimidación:

Cualquier forma de acoso e intimidación está estrictamente prohibida. Esto incluye, entre otros, comportamientos que degradan o menosprecian a las personas por su raza, religión, origen nacional, orientación sexual, edad, discapacidad o género, creando un ambiente hostil. Ni su proveedor puede acosarlo a usted, al miembro ni a su familia, ni usted puede acosarlos a ellos. Cualquier caso de acoso o intimidación debe informarse de inmediato a su supervisor o al departamento de recursos humanos.

Mascotas:

Mientras los proveedores están de servicio, los miembros y sus familias deben asegurarse de que las mascotas se mantengan en un lugar seguro.

Transporte:

Los proveedores de AZL deben obtener aprobación previa antes de transportar a cualquier miembro. Se deben cumplir todos los requisitos de transporte antes de que los proveedores puedan utilizar este servicio, y no se les reembolsará el millaje ni la gasolina.

Protocolo de transferencia:

Cuando un proveedor transfiere la atención de un miembro a otro proveedor, padre, tutor o persona responsable, es esencial compartir información crítica para garantizar la continuidad de una atención de alta calidad. En estas situaciones, el proveedor que entrega la atención debe:

1. Transmitir verbalmente toda la información relevante sobre el miembro al proveedor receptor o al padre/tutor/persona responsable.
2. Asegúrese de que el destinatario comprenda la información y aborde cualquier pregunta o incertidumbre.
3. Notificar al supervisor de cualquier incidente o lesión.
4. Asegúrese de que todos los miembros que requieran supervisión no queden desatendidos.
5. Confirme que el traspaso sea comprendido y aceptado.

Preocupaciones por la integridad de la piel:

Si un miembro tiene un problema o inquietud reconocido sobre la integridad de la piel, se requiere notificación inmediata al supervisor. En casos de un nuevo problema de integridad de la piel, se debe completar un Informe de incidente dentro de las 24 horas. Para todos los problemas de integridad de la piel identificados, el proveedor debe cumplir con el protocolo de tratamiento prescrito por el médico de atención primaria (PCP) que esté dentro de su ámbito de práctica. Ejemplos de problemas de integridad de la piel incluyen heridas abiertas o llagas.

Política de abuso y negligencia:

AZL prioriza salvaguardar el bienestar físico, emocional y financiero de sus miembros. Condena inequívocamente el abuso o negligencia verbal, emocional, física o programática de un miembro por parte del personal de AZL. Todos los empleados de AZL están designados como Informantes Obligatorios de Abuso y Negligencia, con el mandato por ley de informar cualquier caso sospechoso o conocido de abuso o negligencia a los Servicios de Protección de Adultos (APS), el Departamento de Seguridad Infantil (DCS) y/o el departamento de policía local; según sea necesario. Tampoco se permite dormir en el trabajo, excepto durante los servicios nocturnos aprobados con la autorización del supervisor.

Verificación Electrónica de Visita (EVV):

Los guardianes/padres están obligados a iniciar sesión en VTrack diariamente para revisar y aprobar electrónicamente la tarjeta de tiempo de cada proveedor. La verificación de visita electrónica (EVV) es obligatoria por regulaciones estatales y federales, vigente desde el 1 de enero de 2021, según las pautas de AHCCCS.

Plan de contingencia:

Muchos miembros deben mantener un plan de contingencia con AZL. Este plan debe describir todos los servicios que recibe el miembro y el nivel de frecuencia solicitado para cada servicio. El plan de contingencia debe revisarse y actualizarse al menos una vez al año. Se pueden realizar ajustes al nivel de preferencia de servicio para miembros según sea necesario.

Igualdad de oportunidades:

Como empleador que ofrece igualdad de oportunidades, AZL prohíbe estrictamente las decisiones de contratación o no contratación basadas en raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, orientación sexual o discapacidad física o mental.

Preguntas frecuentes

¿Cuál es la dirección, número de teléfono y correo electrónico de la oficina principal?

Dirección: 5590 W Chandler Blvd Ste #3, Chandler, AZ 85226

Teléfono: (480) 253-9360

Correo electrónico: info@azlionhearts.com

¿Qué debo hacer en caso de una emergencia después de las 5 pm?

Si tiene una emergencia entre las 5 p. m. y las 9 a. m., de lunes a viernes, o en cualquier momento durante el fin de semana, llame al número de emergencia fuera del horario de atención al 480-253-9360. Sin embargo, asegúrese de que se trate de una emergencia genuina, como que su proveedor no se presente. Si el asunto puede esperar hasta el horario habitual de oficina, le solicitamos que lo posponga.

¿Cómo puedo hacer cambios en el horario de mi miembro?

Para realizar cambios en el horario de su miembro, comuníquese con su supervisor de AZL o coordine con su proveedor.

¿Cuáles son los requisitos para convertirse en proveedor?

Para convertirse en proveedor, debe cumplir con varios criterios:

- Tener al menos 18 años de edad.
- Obtenga una tarjeta de autorización de huellas dactilares de nivel uno del Departamento de Seguridad Pública (DPS)
- Poseer una tarjeta CPR/FA válida y vigente
- Tener la certificación vigente del Artículo 9
- Pasar con éxito las verificaciones de antecedentes con APS, Registro Central de Antecedentes, Oficina del Inspector General (OIG), SAM, LEIE
- Proporcionar tres cartas de referencia de personas que no sean familiares.

¿Cuál es el salario típico de los proveedores?

Nos complace ofrecer tarifas de pago competitivas para todos los servicios que brindamos. Para conocer las tarifas de pago actuales, comuníquese con su supervisor.

¿Cómo puedo recomendar a alguien para que se convierta en proveedor o yo mismo?

Si está interesado en recomendar a alguien para que se convierta en proveedor o en convertirse usted mismo en uno, comuníquese con su supervisor y exprese su interés.

¿Cuánto tiempo dura el proceso de contratación con AZL?

El tiempo requerido para el proceso de contratación puede variar para cada posible proveedor debido a requisitos específicos. AZL tiene como objetivo completar el proceso de contratación en dos semanas. Este proceso generalmente incluye orientación, verificación de antecedentes y finalización obligatoria del curso.

¿Qué se considera una semana laboral?

Una semana laboral abarca todas las horas trabajadas de domingo a sábado. Cualquier hora trabajada más de 40 dentro de este período se considera tiempo extra y está sujeta a políticas de aprobación de tiempo extra. Es fundamental tener en cuenta la distinción entre una semana laboral y un período de pago, ya que hay dos períodos de pago cada mes: del 1 al 15 y del 16 al último día de cada mes. Si un período de pago finaliza dentro de una semana laboral, las horas no se restablecen y los proveedores deben realizar un seguimiento de las horas facturadas cuando esto ocurre.

¿Puedo brindar servicios a mi propio hijo?

Para obtener más información sobre cómo brindar servicios a su propio hijo, comuníquese con su supervisor.

¿Se les permite a los proveedores cuidar a los hermanos si recibe pago de forma privada?

Si tiene otros familiares en su hogar que requieren apoyo mientras su proveedor está trabajando, comuníquese con su supervisor para consultar sobre nuestros servicios privados de atención domiciliaria.

¿Reciben los proveedores compensación por la gasolina o millaje cuando transportan a los miembros a actividades como terapia o salidas sociales como parte de los objetivos de habilitación?

No, los proveedores no reciben ningún reembolso por la gasolina ni millas cuando transportan a los miembros a las actividades.

¿Cómo puedo consultar las horas restantes en una autorización?

Puede consultar los saldos de horas restantes a través del sitio web de VTrack. Si no tiene acceso para iniciar sesión, comuníquese con su supervisor para obtener ayuda.

Qué hacer y qué no hacer

Hacer

Tarjetas de tiempo y programación:

- Revise minuciosamente la tarjeta de tiempo de su proveedor antes de firmarla o aprobarla electrónicamente.
- Firmar/aprobar electrónicamente la tarjeta de tiempo de su proveedor diariamente. En caso de correcciones o problemas con la tarjeta de tiempo, comuníquese con su supervisor de inmediato.
- Lleve un registro de las autorizaciones de servicio de sus miembros para asegurarse de no exceder las horas asignadas.
- Programe su proveedor dentro de las horas semanales evaluadas para habilitación y atención de asistente.
- Tenga en cuenta que su proveedor no recibe ningún reembolso por los gastos de gasolina relacionados con actividades con su familiar.
- Programe un proveedor "según sea necesario" al menos una vez cada 90 días para mantener su estado activo con AZL.
- Aproveche las clases de capacitación de AZL, que se brindan sin costo alguno.
- Si es necesario ajustar un horario, comuníquese con su supervisor al menos una hora antes del turno programado.

Metas de progreso y apoyo:

- Revise el progreso de la habilitación con su proveedor y/o supervisor al final del trimestre para evaluar el progreso e identificar posibles barreras para el éxito.
- Notifique a su coordinador de apoyo si son necesarios cambios en las metas antes de la reunión del Documento de Planificación.
- Informe a su supervisor de AZL si experimenta cambios en sus necesidades de personal.
- Como parte de nuestro programa de apoyo a la habilitación, tendrá acceso a una variedad de miembros del equipo y apoyos, incluido un especialista en apoyo de HAH que está disponible para:
- Revisar los objetivos actuales para garantizar que se alineen con las necesidades actuales de sus miembros.
- Brindar apoyo a los proveedores y capacitación para la implementación de objetivos.
- Ofrecer apoyo al cuidador y capacitación para la implementación de objetivos.

Encontrar proveedores:

- Haga un seguimiento de los posibles solicitantes de proveedores recomendados por su supervisor y programe una entrevista con el proveedor potencial (se proporciona un ejemplo de entrevista más adelante en este paquete).
- Refiera a otros posibles cuidadores calificados a AZL.

Políticas:

- Cumpla con todas las políticas de AZL.
- Anticipar la actualización de los formularios de Orientación para miembros anualmente.
- Mantenga informado a su supervisor de AZL sobre cualquier cambio en su información de contacto.

No

- Solicitar al proveedor que cuide a los hermanos, parientes, cónyuge u otras personas de un miembro sin un acuerdo de atención domiciliaria privada a través de AZL.
- Solicitar al proveedor que realice tareas fuera de la descripción del servicio (por ejemplo, colgar luces navideñas, trabajar en el jardín, preparar comidas familiares, etc.).

- Le pida a su proveedor que lleve a un miembro a su casa (la del proveedor) si no ha sido inspeccionada por OCLR y la inspección no está registrada en AZL.
- Solicitar al proveedor que transporte a su familiar si no es un conductor certificado con AZL.
- Agregar horas a la tarjeta de tiempo de su proveedor que no hayan sido trabajadas.
- Nota: La política de la Ley de Reclamaciones Falsas de Arizona Lionhearts LLC está vigente para detectar y prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso en la prestación de servicios.

Política de la Ley de Reclamaciones Falsas de Arizona Lionhearts LLC

Propósito: Arizona Lionhearts (AZL) se compromete a detectar y prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso en la prestación de servicios.

Numerosas leyes federales y estatales tienen como objetivo frustrar el fraude en la atención médica, en particular la provisión ilegal de sobornos o pagos por derivaciones de pacientes, particularmente en programas financiados a nivel federal o estatal.

Una violación de la Ley de Reclamaciones Falsas ("FCA") abarca cualquier caso en el que un empleado, a sabiendas, presente o provoque la presentación de reclamaciones de pago falsas o fraudulentas. La Ley de Reclamaciones Falsas se refiere al fraude que involucra cualquier contrato o programa financiado con fondos federales, excluyendo el fraude fiscal.

Esta política se implementa para facilitar el establecimiento de controles que contribuyan al descubrimiento y prevención de fraude, despilfarro y abuso. AZL tiene la intención de fomentar una conducta organizacional consistente ofreciendo pautas y asignando responsabilidad para el desarrollo de controles y las actividades de investigación.

Esta política abarca cualquier irregularidad o sospecha de irregularidad que involucre a empleados, destinatarios de servicios, tutores, consultores, proveedores, contratistas, agencias externas en asociación con empleados de la agencia y cualquier otra parte en una relación comercial con AZL.

Definiciones:

Fraude: Un acto intencional de engaño o tergiversación realizado con el conocimiento de que podría resultar en un beneficio no autorizado para uno mismo o para otros, incluidas acciones que califican como fraude según la ley estatal o federal aplicable (como se define en 42 CFR 455.2).

Desperdicio: La utilización excesiva o inapropiada de servicios, el mal uso de recursos o prácticas que generan costos innecesarios para el Programa Medicaid.

Abuso del programa: prácticas del proveedor inconsistentes con prácticas fiscales, comerciales o médicas sólidas que resultan en costos innecesarios o reembolsos por servicios médicamente innecesarios que no cumplen con los estándares de atención médica reconocidos profesionalmente. También incluye prácticas de beneficiarios que incurren en costos innecesarios para la División o cualquier programa financiado por AHCCCS (42 CFR 455.2).

Cualquier irregularidad identificada o sospechada debe ser reportada inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos.

Las sanciones por violar las leyes antifraude pueden incluir multas, acciones penales o civiles, exclusión de los programas Medicare y AHCCCS, u otros programas federales, y terminación del empleo. La responsabilidad por violar la FCA puede ascender a tres veces la cantidad defraudada por el gobierno y sanciones civiles que van desde \$11,665 a \$23,331 (ajustados por inflación) por cada reclamo falso. Los empleados de Arizona Lionhearts reconocen su compromiso de cumplir con la política de AZL.

Acciones Constitutivas de Fraude:

Un empleado que a sabiendas utilice o induzca el uso de un registro o declaración falso para ocultar, evitar o disminuir una obligación de pagar dinero o transferir propiedad al Gobierno Federal puede violar

la FCA. Colaborar con otros para asegurar el pago de un reclamo falso o fraudulento también puede constituir una violación de la FCA. Los empleados deben cumplir con todos los estatutos de Arizona relacionados con sanciones civiles o penales por afirmaciones y declaraciones falsas.

Ejemplos de fraude incluyen, entre otros:

- Cualquier acto deshonesto o fraudulento.
- Presentar reclamos por servicios no prestados, incluida la inflación de las horas reales trabajadas (tarjetas de tiempo conocidas incorrectas).
- Falsificar documentación y codificar afirmaciones para tergiversar los servicios prestados.
- Manejo incorrecto o declaración errónea de transacciones financieras.
- Ofrecer o recibir pagos u otros beneficios por referencias o pedidos de servicios.
- Aceptar pagos u otros beneficios de vendedores o proveedores a cambio de un mayor negocio.
- Participar en la destrucción, remoción o uso indebido de registros, muebles, accesorios y equipos.
- Divulgar información confidencial y de propiedad exclusiva a partes externas.

En los casos en los que no esté seguro de si una acción constituye fraude, despilfarro o abuso, comuníquese con Recursos Humanos de inmediato.

Si se identifica actividad fraudulenta, AZL es responsable de lo siguiente:

- Rectificar facturación inexacta.
- Notificar a los pagadores sobre pagos en exceso y emitir reembolsos cuando corresponda.
- Cooperar con investigadores autorizados que buscan información sobre posibles inquietudes sobre facturación o fraude.
- AZL tiene prohibido tomar represalias contra personas que, de buena fe, presenten una queja o participen en la investigación de una declaración o reclamo de pago falso o fraudulento.

Los miembros del equipo de AZL que denuncien acusaciones de actividad fraudulenta no enfrentarán sanciones a menos que hagan dichas acusaciones con intenciones maliciosas. La Ley de denuncia de irregularidades protege a los empleados de AZL y evita que los empleadores tomen medidas punitivas (por ejemplo, despido, degradación, acoso u otra discriminación) contra un empleado por presentar una queja bajo la Ley de Reclamaciones Falsas.

Si una investigación establece que un empleado realizó una actividad fraudulenta, ese empleado será despedido. Si la investigación identifica actividad fraudulenta que involucra a un contratista, agente o socio comercial, se terminará la relación.

Prevención de fraude, despilfarro y abuso:

- AZL lleva a cabo una revisión de las hojas de horas para verificar su exactitud antes de enviarlas para facturación.
- AZL utiliza un sistema de verificación electrónica de visitas (EVV) para verificar la fecha, hora y lugar de prestación del servicio.
- Las horas de los miembros se utilizan de acuerdo con las autorizaciones recibidas de fuentes de financiación y rastreadas en el sistema EVV.

Cómo informar un problema de cumplimiento:

Si tiene dudas o preguntas sobre el cumplimiento de AZL, usted puede:

Comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos al 480-253-9360, ubicado en 5590 W Chandler Blvd Ste #3, Chandler, AZ 85226

- Alternativamente, puede presentar una inquietud sobre cumplimiento por escrito al Departamento de Recursos Humanos. El Departamento de Recursos Humanos responderá con prontitud a todas las llamadas e informes de cumplimiento, tratándolos de forma confidencial, según lo permite la ley, a menos que usted indique lo contrario.
- Se aceptan llamadas o informes anónimos, aunque las investigaciones pueden ser más desafiantes sin la posibilidad de comunicarnos con usted para obtener información de seguimiento.

REFERENCIAS de denunciantes: Ley Pública 101-12 (Ley de Protección de Denunciantes), Ley Pública 109-171 (Ley de Reducción del Déficit de 2005); 31 USC 3729-3733 (Ley de Reclamaciones Falsas).

Derechos de los miembros

A cada miembro se le concederán los siguientes derechos:

1. **Dignidad, respeto y consideración:** cada miembro será tratado con dignidad, respeto y consideración en todo momento.
2. **Protección contra daños y explotación:** los miembros estarán protegidos contra daños, incluidos, entre otros, abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual, excepto lo permitido en R9-10-1012(B), restricción o aislamiento, represalias por presentar quejas o apropiación indebida de propiedad personal y/o privada por parte de otro miembro, empleado o miembro del equipo.
3. **Consentimiento informado:** Los miembros o sus representantes, excepto en emergencias, tienen derecho a dar consentimiento o rechazar el tratamiento. Los miembros también pueden rechazar o retirar el consentimiento para el tratamiento antes de que comience. En situaciones que no sean de emergencia, se informará a los miembros sobre las alternativas a los medicamentos psicotrópicos o procedimientos quirúrgicos propuestos, así como los riesgos asociados y las posibles complicaciones. Los miembros también serán informados sobre las políticas del centro para pacientes ambulatorios sobre directivas de atención médica y el proceso de quejas de los miembros.
4. **Consentimiento para tomar fotografías:** los miembros deben brindar su consentimiento antes de ser fotografiados, con excepciones permitidas para identificación inicial y fines administrativos al unirse a un centro para pacientes ambulatorios.
5. **Divulgación de información:** Los miembros deberán brindar su consentimiento por escrito para la divulgación de información en sus registros médicos o financieros, excepto cuando la ley lo permita.
6. **Libertad de discriminación:** los miembros tienen derecho a no ser discriminados por motivos de raza, origen nacional, religión, género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado civil o diagnóstico.
7. **Tratamiento individualizado:** Los miembros tienen derecho a recibir un tratamiento que apoye y respete su individualidad, elecciones, fortalezas y habilidades.
8. **Privacidad:** Los miembros tienen derecho a la privacidad en su tratamiento y atención de sus necesidades personales.
9. **Acceso a registros médicos:** los miembros, previa solicitud por escrito, tienen derecho a revisar su propio registro médico de acuerdo con las leyes aplicables.
10. **Referencia para servicios necesarios:** los miembros tienen derecho a recibir una referencia a otra institución de atención médica si el centro para pacientes ambulatorios no está autorizado o no puede brindar los servicios de salud física o conductual requeridos.
11. **Participación en las decisiones de tratamiento:** Los miembros o sus representantes tienen derecho a participar en el desarrollo o en las decisiones relativas a su tratamiento.

12. Investigación y tratamiento experimental: los miembros tienen derecho a participar o negarse a participar en una investigación o tratamiento experimental.

13. Asistencia para el ejercicio de los derechos: los miembros tienen derecho a recibir asistencia de un familiar, representante del miembro u otra persona para comprender, proteger o ejercer sus derechos como pacientes.

Procedimientos de monitoreo del proveedor de Atención Asistente:

Las visitas de monitoreo de Atención de Asistente (ATC) son un requisito establecido por AHCCCS y AZ Long Term Care Services (ALTCs). Si usted o un miembro de su familia recibe servicios de Atención de Asistente a través de AZL, nos gustaría describir nuestras responsabilidades a este respecto.

Nuestra obligación consiste en realizar visitas de seguimiento presenciales a todos los afiliados beneficiarios de servicios de atención. El monitor ATC se comunicará con usted a intervalos específicos para programar estas visitas. AHCCCS exige una visita dentro de los 5 días posteriores al inicio de los nuevos servicios, con una visita adicional a los 30 días. Si se identifican problemas durante la visita de 30 días, se necesita una visita adicional al cumplirse los 60 días. Posteriormente, las visitas son obligatorias cada 90 días.

Es importante señalar que todo el personal que presta servicios de Atención Asistente también está sujeto a un monitoreo dentro de los 90 días siguientes al inicio de sus servicios, seguido de un monitoreo anual a partir de entonces.

Agradecemos su cooperación para programar estas visitas y cumplir con los cronogramas requeridos por AHCCCS.

Un monitor designado se pondrá en contacto con usted para coordinar la visita necesaria al menos una semana antes de la fecha prevista. En caso de que encontremos algún desafío con la programación, el supervisor de área responsable del servicio se comunicará con usted para abordar cualquier problema que pueda estar impidiendo nuestra capacidad de completar la visita. Si es necesario, también se puede contactar al coordinador de soporte para obtener ayuda.

En situaciones en las que no podamos realizar una visita de seguimiento al personal asignado para brindar los servicios, dicho personal podrá ser suspendido temporalmente de la prestación del servicio hasta que la visita pueda completarse exitosamente.

Responsabilidades del monitor del proveedor de Atención Asistente:

- El monitor debe observar al proveedor ejecutando una tarea de atención antes de que todas las partes involucradas completen y firmen el formulario de evaluación.
- Cuando varios proveedores participan en la prestación de tareas de atención, cada proveedor debe someterse a un seguimiento dentro de los 90 días posteriores al inicio de su empleo y anualmente a partir de entonces.

Tenga en cuenta que el Attendant Care Monitor no está equipado para abordar preguntas relacionadas con la política o los servicios de AZL. Para cualquier consulta adicional relacionada con este formulario, los documentos de planificación para miembros o los servicios ofrecidos por AZL, comuníquese con su supervisor.

Los requisitos de la visita de servicio:

- Una visita inicial dentro de los cinco (5) días posteriores al inicio de los nuevos Servicios de atención de asistente.
- Una visita de seguimiento de 30 días después de la primera visita (si hay problemas presentes en la visita de 30 días, se puede programar una visita de 60 días para abordar las inquietudes).
- Las visitas posteriores se realizarán cada 90 días.
- Se realizarán visitas al proveedor de 90 días y anuales para cada proveedor asignado al miembro, y estas se pueden programar al mismo tiempo que la visita del miembro de 90 días.

Declaración de reconocimiento

Yo, el abajo firmante, he revisado y comprendido minuciosamente el contenido del Manual para miembros, además de las políticas y procedimientos que se enumeran a continuación, y me comprometo a cumplirlos. Confirmo que me he comunicado con mi supervisor para cualquier consulta o aclaración sobre la información proporcionada.

- Derechos de los miembros
- Expectativas del tutor y del proveedor
- Descripciones de servicios
- Política antifraude
- Política de monitoreo ATC
- Verificación Electrónica de Visita (EVV)
- Los cronogramas de prestación de servicios se desarrollan en colaboración entre el miembro, el tutor/parte responsable y el personal de AZL.
- Plan de contingencia

Nombre impreso del tutor o persona responsable

Firma del tutor o persona responsable

Fecha