

# Medicaid Home and Community-Based Services

## Consumer Choices Option

*Customizing Services for  
Iowans with Disabilities  
and Older Iowans*

Iowa Department of Human Services  
Iowa Medicaid Enterprise



**Números de Emergencia:**

Alerta sobre crímenes - Policía.....

Bomberos .....

Ambulancia .....

Control de venenos .....

Doctor .....

**Nombre y número para llamar en caso de emergencia:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Teléfono celular: \_\_\_\_\_

**Otros números importantes:**

Corredor de Soporte Independiente ..

Servicio de Administración Financiera ..

Unión de crédito o banco .....

Miembro del clero .....

Farmacéuta .....

Agente de seguros .....

Biblioteca .....

Odontólogo .....

Para copias adicionales

Véalo en línea en el sitio web de Iowa Medicaid Enterprise

<http://www.ime.state.ia.us/HCBS/HCBSConsumerOptions.html>

Úselo en línea o imprima su propia copia

Para una copia impresa, envíe su solicitud a

IMEMemberServices@dhs.state.ia.us

-O-

Llámenos al 1-800-338-8366 (gratis) ó  
515-256-4606 en el área de Des Moines

# Introducción

La **Opción de Elecciones del Consumidor** ofrece a las personas de Iowa la opción de asumir la responsabilidad de planificar y controlar los Servicios Domésticos y Comunitarios para que puedan permanecer en sus hogares y comunidades. Ofrece una opción para aquellos que necesitan atención por envejecimiento, enfermedad o incapacidad.

La **Opción de Elecciones del Consumidor** reconoce que las personas de Iowa con incapacidades y los ancianos pueden planear y decidir cómo pasar sus días y cómo viven sus vidas, con una asistencia amable disponible cuando se necesite. Se ofrece a través de los programas de Exención de Servicios Domésticos y Comunitarios (HCBS) de Iowa, permitiendo a las personas y sus familias tomar decisiones sobre los servicios que necesitan, y manejar dichos servicios. Esto:

- Ofrece flexibilidad para que las personas puedan obtener asistencia para el apoyo necesario en el estilo de vida que ellos elijan
- Brinda a las personas la posibilidad de dar el visto bueno para determinar sus propias necesidades, crear planes de apoyo, hacer elecciones, elegir y emplear personal y monitorear la calidad de los servicios de apoyo
- Ofrece apoyo para organizar los recursos de forma que mejoren la vida y sean significativos para la persona
- Brinda a las personas de Iowa con incapacidad y a los ancianos poder sobre un monto de dinero con destinación específica
- Promueve la responsabilidad en el buen uso de los dineros públicos y reconocimiento de la contribución que los incapacitados y ancianos hacen a sus comunidades

*Este manual es para usted si...*

- Usted es un incapacitado o anciano de Iowa, elegible para Servicios de Exención Domésticos y Comunitarios
- Usted es amigo o familiar de un incapacitado o un anciano de Iowa elegible para servicios de exención HCBS
- Usted trabaja en el campo de servicios para incapacidades o ancianidad
- Usted se preocupa por lo que ocurra a los incapacitados o ancianos de Iowa

Este manual explica la **Opción de Elecciones del Consumidor**. Explica el proceso de creación de servicios de apoyo de calidad. La **Opción de Elecciones del Consumidor** le permite a usted, el consumidor, (con la ayuda necesaria) a controlar y dirigir los apoyos que recibe tanto como sea posible. Este manual habla sobre cómo puede tener alternativas en sus opciones de vida sobre dónde vivir, dónde trabaja y con quién puede contar para su apoyo.

# Tabla de contenido

Principios guías de la Opción de Elecciones del Consumidor.....	5
Capítulo 1: Vivir su vida.....	6
Capítulo 2: Cómo empezar .....	7
Capítulo 3: Elección de un Corredor de Soporte Independiente.....	8
Capítulo 4: Planeación de su presupuesto individual .....	11
Capítulo 5: Diseño de sus soportes .....	15
Capítulo 6: Pago de servicios.....	20
Capítulo 7: Creación de calidad.....	21
Capítulo 8: Preguntas frecuentes .....	23
Glosario de términos .....	26

Las palabras que están en semi-negrilla en el manual están  
definidas en el glosario de términos

# Principios guías de la Opción de Elecciones del Consumidor

## **Dignidad y respeto**

Todas las personas tienen el derecho a ser tratadas con dignidad y respeto. Todas las personas tienen derecho a la “dignidad del riesgo” y a “saber toda la historia”. Muchas de nuestras más grandes lecciones las aprendemos cuando hacemos elecciones y seguimos nuestras decisiones. La red de soporte hace posible el riesgo ofreciendo seguridad y apoyando el crecimiento.

## **Elección y control**

Todas las personas tienen derecho a elegir qué hacer con sus vidas. Cuando la gente necesita ayuda, los amigos y la familia pueden ser muy eficientes ayudándoles a ampliar sus experiencias y a ejercer su derecho a tomar sus propias elecciones. Los servicios y apoyos deben responder a lo que los incapacitados y ancianos de Iowa realmente quieren para tener éxito.

## **Relaciones**

Las relaciones brindan fuerza, apoyo y seguridad. Es esencial mantener y expandir las relaciones. Los servicios pagos, a través de un proveedor tradicional, pueden aislar a la gente. El desarrollo de nuevas relaciones es crucial.

## **Generosidad y comunidad**

Todo el mundo tiene la capacidad de dar algo a su comunidad en una forma significativa. Cuando nos damos parte de nosotros, tenemos un sentido de pertenencia. Ser miembro de una comunidad incluye tener su propio hogar (donde usted controle quién entra por la puerta), un trabajo, participación en su comunidad e influir en la vida de los demás. Ser realmente independiente es ser capaz de reconocer nuestras fortalezas y debilidades, saber cuándo buscar ayuda y confiar en la asistencia de los otros, pero también cuándo demostrar liderazgo.

## **Soñar y planear**

Todos tenemos esperanzas y sueños para el futuro así como metas que alcanzar. Un **equipo de soporte** ayuda a las personas a identificar estos sueños, y luego crea un plan para priorizarlos y hacerlos realidad.

## **Responsabilidad personal y fiscal**

Cuando hay control sobre cómo se gastan los fondos, también hay una responsabilidad para ajustarse a un presupuesto. Hacer realidad las cosas no siempre requiere dinero. Para encontrar la mejor calidad al precio más razonable, la gente puede comprar dentro y fuera del sistema de servicio.

## **El papel de los profesionales**

Los profesionales se vuelven socios de quienes los contratan. Ayudan a las personas a entender cuáles son sus opciones y a hacer realidad sus sueños.

## **La elección tiene límites**

Los fondos públicos no serán usados para apoyar elecciones ilegales o dañinas para la persona o para los demás. Las opciones deben estar disponibles para todos. Los fondos públicos deberían tener un “retorno sobre la inversión” y no entregarse sin expectativas.

## **Se honra la auto-determinación**

Autodeterminación significa volverse más creativo al ayudar a la gente a encontrar formas para aprender a tomar decisiones y a manejar sus acciones. La autodeterminación no es una excusa para abandonar a alguien en una situación insegura basado en que él o ella lo “eligió”. Hay límites para el nivel de riesgo que una sociedad permitirá a una persona asumir con su propia vida y bienestar físico; sin embargo, no está bien limitar las “opciones” con restricciones excesivas o sin ningún apoyo.

## **Lo que sea necesario**

Hay un compromiso para ayudar a las personas a determinar sus sueños, respetar sus sueños y ayudarlos a volverse realidad. Una respuesta como “No, no podemos” se reemplaza por “¿Cómo podemos hacer esto realidad?”

# Capítulo 1: Vivir su vida

**¿Qué es una buena vida?** Lo que es importante en la vida no es tan difícil de definir. Las respuestas usualmente se reducen a unas pocas cosas – un hogar agradable, un trabajo decente, salud, seguridad, tener gente amable cerca y sentirse bien consigo mismo.

Con la **Opción de Elecciones del Consumidor**, usted puede elegir servicios que le ayuden a dirigirse hacia su versión de “la buena vida”. Esto significa:

- Hacer sus propias elecciones
- Hablar cuando no está contento con algo
- Tener control sobre su propia vida
- Querer ensayar nuevas cosas
- Averiguar lo que le gusta y lo que no le gusta
- Pedir ayuda cuando la necesita
- Conocer toda la historia
- Asumir la responsabilidad por sus decisiones

*¡Tener el control y tomar sus propias decisiones es poderoso! A veces, sin embargo, todos necesitamos aportes y apoyo en diferentes partes de la vida.*

Muchas de las cosas que desea y quiere en la vida costarán dinero. Tendrá que comprar algo de la ayuda que necesita. Usted puede elegir la persona que le ayudará a cumplir sus metas en la vida. Cuando sus colaboradores estén trabajando para usted como parte de su **equipo de soporte**, usted sabe que todos tienen las mismas metas. Éstas se basan en lo que es importante para usted. Otras metas costarán poco dinero o serán gratis. Determinar cómo se gasta el dinero es muy importante cuando no hay suficiente para dar a todos lo que lo necesitan.



*Si va a hacer sus propias elecciones y desea más control sobre su propia vida,  
¡Necesitará herramientas!*

El uso cuidadoso de fondos de Medicaid ayuda a la gente a adquirir control sobre su futuro.

La **Opción de Elecciones del Consumidor** ofrece tres herramientas para ayudarle a tomar importantes decisiones sobre su vida y apoyarlo con sus acciones de seguimiento:

1. Servicios de **Corredor de Soporte Independiente**
2. Un **Presupuesto Individual**
3. Servicios de Administración Financiera

Estas herramientas pretenden facilitarle la toma de control sobre dónde vivir y con quién, volverse un miembro próspero en su comunidad, participar en relaciones a largo plazo, así como elegir, obtener y conservar un trabajo.

# Capítulo 2: Cómo empezar



*¡Hacer elecciones puede llevarle a lograr sus sueños!*

¿Cómo pueden las personas incapacitadas o ancianas de Iowa obtener ayuda para comprar o dirigir sus propios servicios a través de la **Opción de Elecciones del Consumidor**?

1. Si usted actualmente no está usando los Servicios de Exención Domésticos o Comunitarios (HCBS), usted puede llamar a su oficina local del Department of Human Services (DHS) o al Coordinador del Punto Central de Coordinación (CPC) local de su comunidad para determinar su **elegibilidad** para los fondos de HCBS – su puerta a la **Opción de Elecciones del Consumidor**.
2. **Los Servicios al Miembro de Iowa Medicaid Enterprise pueden ayudarle a encontrar el número de su oficina local de DHS o del Coordinador CPC local. Puede contactar los Servicios al Miembro de Iowa Medicaid Enterprise llamando al 1-800-338-8366 (gratis) ó al 515-256-4606 en el área local Des Moines.** Ellos están allí para ayudarle a conseguir los servicios y para explicarle cómo pueden ser suministrados. También puede revisar su página Web en <http://www.ime.state.ia.us>. También puede hallar los números de su oficina local de DHS o CPC del condado en su directorio.
3. Si ya está usando los Servicios Domésticos y Comunitarios, un **gerente de caso /trabajador de servicio** se reunirá con usted, su familia y/o sus abogados.
4. Una vez que haya sido determinado elegible para HCBS y decida que desea la **Opción de Elecciones del consumidor**, su **gerente de caso / trabajador de servicio** trabajará con usted para determinar cuánto dinero puede gastar cada mes según sus necesidades. El **gerente de caso / trabajador de servicio** usará información de su plan de servicios y revisará su historial de uso de servicios para determinar su **mesada mensual**.

**¿De dónde viene su mesada mensual?**

El Iowa Department of Human Services (DHS) recibe dinero para servicios de: El Estado de Iowa, el gobierno federal y el gobierno local. Hay muchas normas y regulaciones relacionadas con las diferentes fuentes de fondos.

# Capítulo 3: Elección de un Corredor de Soporte Independiente



## **Corredor de Soporte Independiente**

*Una persona que ofrece información, ayuda a desarrollar su **Presupuesto Individual**, ayuda a obtener los **soportes** necesarios dentro de ese presupuesto y ofrece monitoreo permanente de **Su Presupuesto Individual**.*

El primer paso para dirigir sus propios servicios es elegir un Corredor de Soporte Individual. Elegir un **Corredor de Soporte Independiente** es importante y puede ser difícil. Algunas veces es más fácil tomar decisiones cuando se tiene ayuda. Puede ser útil tener un pariente, abogado o amigo que usted sepa que va a respetar sus preferencias para que le dé una mano a fin de entender lo que cada **Corredor de Soporte Independiente** tiene para ofrecer. Su **Corredor de Soporte Independiente** deberá terminar con éxito una capacitación aprobada por el Department of Human Services.

Los Corredores de Soporte Independientes podrán ofrecerle a usted y su familia información e ideas sobre dónde buscar ayuda. Entre más sepa su **Corredor de Soporte Independiente** acerca de usted y del apoyo que desea y necesita, mejor servicio podrán brindarle.

Si no puede pensar en nadie para contratar como su **Corredor de Soporte Independiente**, su **gerente de caso / trabajador de servicio** podrá ayudarle a contactar corredores disponibles y responder sus preguntas sobre la **Opción de Elecciones del Consumidor**. Su **gerente de caso / trabajador de servicio** designado puede ser capaz de ayudarle a programar entrevistas y prepararle para entrevistar a Corredores de Soporte Independiente.

Una vez contratado, su **Corredor de Soporte Independiente** trabajará con usted para conseguir la ayuda que usted necesita. Su Corredor de Servicio Independiente podrá trabajar hasta seis horas para ayudarle a desarrollar su primer **Presupuesto Individual**. Una vez esté desarrollado su **Presupuesto Individual**, su **Corredor de Soporte Independiente** podrá trabajar hasta 20 horas al año. Su **Corredor de Soporte Independiente** trabaja para usted. Si siente que éste no suple sus necesidades, puede elegir uno diferente.

### **Un Corredor de Soporte Independiente necesita habilidades para...**

- Desarrollar su **Presupuesto Individual**.
- Hacer arreglos y coordinar soporte en una forma que se ajuste a su **Presupuesto Individual** y permanezca dentro de su **mesada mensual**
- Ayudar a priorizar necesidades y deseos para que usted reciba el apoyo que sea más importante para usted
- Explorar recursos comunitarios

- Ayudar a conectarle con su comunidad
- Monitorear su **Presupuesto Individual** y brindar apoyo para entregar las **tarjetas de tiempo** en forma precisa y oportuna
- Representarle cuando trate con sus proveedores de servicio y empleados
- Crear opciones de apoyo adicional cuando se necesite
- Desarrollar apoyos formales e informales
- Ser un buen escucha y **defensor**
- Ser un compañero de equipo que pueda trabajar con la gente, las familias y los proveedores de servicio
- Presentar diplomáticamente diferentes puntos de vista respetando sus prioridades y siguiendo sus deseos
- Resolver conflictos respetuosamente

### **Cosas para tener en mente antes de contratar un Corredor de Soporte Independiente:**

- Un **Corredor de Soporte Independiente** puede ser un amigo, vecino, pastor u otra persona desinteresada.
- Un corredor también puede ser un **Corredor de Soporte Independiente** profesional de tiempo completo.
- Si usted tiene menos de 18 años, el **Corredor de Soporte Independiente** no puede ser su padre/guardián.
- Si usted tiene más de 18 años, el **Corredor de Soporte Independiente** no puede ser su guardián, cónyuge o representante legal.
- Un **Corredor de Soporte Independiente** no puede ser empleado de una agencia que suministre servicios o **soportes** directamente a usted.
- Un **Corredor de Soporte Independiente** no puede recibir pago por prestarle otros servicios.
- Un **Corredor de Soporte Independiente** debe tener conocimiento de los servicios y apoyos locales.

Un **Corredor de Soporte Independiente** debe estar dispuesto a someterse a una revisión de su pasado penal y a llenar los requisitos mínimos de capacitación del DHS.

### **Antes de entrevistar personas que soliciten ser su Corredor de Soporte Independiente, piense lo siguiente:**

- ¿Con qué tipo de personas se lleva bien? ¿personas calmadas? ¿personas enérgicas?
- ¿Personas calladas o habladoras? ¿Personas de su misma edad? ¿Más jóvenes? ¿Mayores?
- ¿En qué tipo de personas confía para que le ayuden?
- ¿Quiere que su **Corredor de Soporte Independiente** sea su amigo o simplemente quiere que se haga el trabajo?
- ¿Cómo quiere que su **Corredor de Soporte Independiente** trabaje con su familia, amigos y proveedores de servicios?
- ¿Hay alguna información que desea que permanezca en privado?
- ¿Hay cosas que desea hacer por su cuenta?
- ¿Qué preguntas puede hacer para asegurarse que contrata a un **Corredor de Soporte Independiente** Que trabaje bien con usted?

### **Algunas preguntas para hacer en sus entrevistas de Corredor de Soporte Independiente:**

- ¿Tiene experiencia apoyando a personas con una vida como la mía?
- ¿Si la gente necesita un cambio en su vida, cómo les ha ayudado a hacer esos cambios?
- ¿Está bien si la gente desea que las cosas permanezcan exactamente igual?
- ¿Con cuántas personas trabaja?

- ¿Qué tanto conoce sobre los servicios locales de mi comunidad? ¿Qué tan conectado está con mi comunidad?
- ¿Qué tan seguido puedo esperar verle? ¿Qué pasa si necesito ayuda adicional por un corto tiempo?
- ¿Tiene una Buena relación con agencias proveedoras?
- ¿Cómo ha sido un **defensor** de las personas con las que trabaja ahora?
- ¿Cómo maneja situaciones cuando las personas en un equipo tienen diferentes opiniones o no se llevan bien?
- ¿Cómo me ayudaría a entender mi presupuesto?
- ¿Cómo me ayudaría a planear mi futuro y a alcanzar mis metas?
- ¿Cómo puedo averiguar qué piensa sobre usted la gente que apoya?
- ¿Qué tan frecuentemente desea que le diga cómo está haciendo su trabajo?
- ¿Cómo aprende las cosas que un **Corredor de Soporte Independiente** debe saber?

Después de haber entrevistado a los candidatos para **Corredor de Soporte Independiente**, piense en las siguientes preguntas para ayudarle a decidir quién ese la mejor persona para ser su **Corredor de Soporte Independiente**:

- ¿Esta persona parece respetar y defender sus opiniones?
- ¿Siente que él o ella estará de su lado y le defenderá?
- ¿El o ella es bien organizado/a?
- ¿Cuántas relaciones y conexiones importantes tiene en su comunidad?
- ¿Confía en que él o ella hará una buena labor por usted?
- ¿El o ella le ven de la misma forma que usted se ve?

### **Una vez haya contratado un Corredor de Soporte Independiente...**

- Ellos llegarán a conocerle a usted y su familia, si aún no lo hacen.
- Le ayudarán a hacer un plan que equilibre el soporte que usted necesita y desea con el dinero que tiene para gastar. Este plan también le ayudará a identificar sus metas y esperanzas para el futuro.
- Le ayudarán a completar su **Presupuesto Individual** que muestra cómo planea gastar su dinero de servicio.
- Su **Corredor de Soporte Independiente** puede ayudarle a completar las **tarjetas de tiempo** si tiene preguntas.
- Pueden reunirse con usted y/o su **equipo de soporte** regularmente a petición suya para asegurar que su plan está funcionando o ayudarle a hacer los cambios que desea.
- Pueden ayudarle si la gente que trabaja para usted o le soporta no está de acuerdo con la mejor forma de ayudarle.
- Deben ayudarle a revisar su plan por lo menos una vez cada tres meses pero usted puede cambiarlo más frecuentemente.

**Si no está contento/a con su Corredor de Soporte Independiente, recuerde que puede cambiarlo en la forma que puede cambiar cualquier proveedor de servicio o empleado.**

# Capítulo 4 Planeación de su Presupuesto Individual



*¡Este es el momento de soñar y desarrollar una “visión” de lo que desea en su vida!*

Su Corredor de Soporte Individual le ayudará a desarrollar un plan. Le aconsejamos que pida ayuda a otras personas en quien confíe. Esto puede incluir su familia, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, profesionales pagados o su **red personal de soporte**. Juntos, también discutirán ideas para implementar su plan y cambiarlo cuando sea necesario.

Su **Corredor de Soporte Independiente** le ayudará a desarrollar, implementar y cambiar su plan según sea necesario. Él o ella escribirán el plan y lo compartirán con su **red personal de soporte** libremente elegida. Su plan deberá establecer qué apoyo desea y necesita, nombrar quién brindará el apoyo, cuándo será suministrado y cuánto costará. Su plan también deberá incluir cosas que usted desea que no cuesten dinero. Algunas cosas gratuitas que son importantes son el tiempo que pase con su familia, comidas favoritas, actividades favoritas, membresías en clubes o iglesias, ó pasar tiempo en los sitios de diversión favoritos del barrio. Todos los planes deben decir cómo manejará sus necesidades de seguridad y salud.

Algunas personas piensan que quienes tienen incapacidades significativas o los ancianos frágiles no pueden participar en el proceso de toma de decisiones sobre sus vidas. Usted debe participar en la toma de decisiones al máximo posible. El trabajo de su **Corredor de Soporte Independiente** Es garantizar su participación! Tener un fuerte círculo de amigos y allegados puede ayudar a asegurar que sus necesidades, preferencias y prioridades se respeten y se cumplan.



*La Planeación de su presupuesto Individual ayuda a identificar Lo que le gusta y no le gusta, sus necesidades y prioridades.*

Su **Presupuesto Individual** puede ser revisado regularmente por usted y sus amigos, familia y aliados de confianza. Esto asegura que su plan describa acertadamente el apoyo que necesita. A veces, usted y los miembros de su **red personal de soporte** pueden no estar de acuerdo sobre necesidades de apoyo o metas personales. Esto casi siempre pasa cuando desea intentar algo

nuevo que otra gente que suena demasiado riesgoso. Un buen Corredor de Soporte Individual le ayudará a expresar sus opiniones mientras escucha respetuosamente a otras personas que son importantes para usted. Su **Corredor de Soporte Independiente** le puede ayudar a resolver esos conflictos para asegurar que sus necesidades y deseos de soporte se cumplan y que la gente importante para usted siga trabajando como un equipo. Un fuerte grupo de personas que se preocupan por usted le animarán a intentar nuevas cosas y velarán por su seguridad y su salud también.

La **Opción de Elecciones del Consumidor** le brinda la oportunidad de asumir la responsabilidad de la planeación y control de los recursos para que usted viva en su hogar y comunidad. Los bienes y servicios comprados dentro de su **Presupuesto Individual** pretenden hacer posible que usted viva y permanezca en su hogar y comunidad. Animamos a usted y su **Corredor de Soporte Independiente** para que sean lo más creativos posible al desarrollar su **Presupuesto Individual**. Los siguientes son ejemplos de servicios, **soportes** y otros rubros en cada categoría que usted puede comprar a proveedores médicos no tradicionales:

#### Cuidado personal auto-dirigido

Los apoyos listados a continuación pueden ayudarle en su hogar o comunidad y serán suministrados principalmente por su(s) empleado(s). Los siguientes son ejemplos de cosas que pueden estar cubiertas:

- Servicios de limpieza	- Manejo de medicamentos
- Tareas domésticas	- Asistencia en arreglo personal
- Asistencia en lavado de ropa	- Asistencia con transferencias de movilidad
- Supervisión	- Preparación de alimentos
- Cuidado del césped	- Cuidado de descanso eventual
- Remoción de nieve	- Compras
- Asistencia en la ducha	- Transporte

#### **Soportes** comunitarios y de empleo auto dirigidos

Estos **soportes** le ayudan a vivir y trabajar en su comunidad. Estos **soportes** serán suministrados principalmente por su empleado. Los siguientes son ejemplos de cosas que pueden estar cubiertas:

- Desarrollo de habilidades para Auto-dirección y auto-defensa	- <b>Soportes</b> para mantener un empleo
- Capacitación para uso de equipo médico	Desarrollo de habilidades de arreglo personal
- Desarrollo de habilidades personales y domésticas	- Desarrollo de habilidades culinarias
- Manejo del dinero y tiempo	- Desarrollo de habilidades de limpieza
• Capacitación en desarrollo de habilidades sociales	- Desarrollo de habilidades para uso de transporte público
• Habilidades para preparación de carrera	• Compañía
• Career counseling	• <b>Soportes</b> para asistir a eventos sociales
• Búsqueda de empleo / ubicación profesional	• Desarrollo de habilidades para prepararse frente a emergencias
• Asistencia personal en lugar de trabajo	

## Bienes y servicios individuales dirigidos

Los bienes y servicios individuales dirigidos son servicios, equipos o suministros que de otra forma no se ofrecerían a través del plan estatal de Medicaid que haga frente a una necesidad identificada en el plan de servicio. El elemento o servicio reduciría la necesidad de otros servicios de Medicaid; y/o promover la inclusión en la comunidad; y/o aumentar la seguridad en su hogar o comunidad. Estos elementos o servicios se comprarían principalmente en negocios de la comunidad. Los siguientes son ejemplos de cosas que pueden estar cubiertas:

• aparatos de ayuda	• Servicios de lavandería	• Búsqueda de empleo/ubicación profesional
• Servicios de cocina / comidas despachadas a su casa	• Servicios de un “todero”	• Publicidad de empleados
• Equipo médico	• Servicios de jardinería	• Aparatos para independencia
• Modificaciones domésticas	• Retiro de nieve	• Pase de Bus
• Modificaciones al vehículo	• Mensajería	• Servicio de taxi/transporte
• Servicios de limpieza	• Habilidades de preparación profesional	• Indemnización de trabajadores
	• Orientación profesional	• Otros

Estas listas no incluyen todo. **Los soportes, bienes y servicios que no están en estas listas pueden adquirirse únicamente con aprobación previa a través de la Iowa Medicaid Enterprise.**



---

*¡Un Presupuesto Individualizado debe ser su plano para la “buena vida”!*

### Proceso de aprobación para otros **soportes** y bienes y servicios

Si se necesitan otros **soportes**, bienes y servicios que no están incluidos en esta lista, deberá describirlos en la casilla de descripción de su formulario de **Presupuesto Individual**. Su **Servicio de Administración Financiera** le hará saber que su **Presupuesto Individual** ha sido aprobado. Hay muchas ocasiones en que se le pedirá que dé más información sobre la necesidad de estos elementos, bienes o servicios antes de que puedan ser aprobados.

Elementos que no serán admitidos en su **Presupuesto Individual**: Vivienda y alimentación, cuidado infantil y elementos de entretenimiento personal.

### Decisión sobre **soportes**:

Su **Presupuesto Individual** documentará sus necesidades y prioridades de apoyo. Describirá las cosas que mantienen y mejoran su calidad de vida. Durante el proceso de planeación, usted y los otros decidirán cómo arreglar estos **soportes** de forma que suplan sus necesidades.

El **Presupuesto Individual** de cada quien es diferente. Una persona puede elegir comprar el soporte totalmente a agencias que se especialicen en personas con incapacidades o ancianos. Otra puede elegir una combinación de agencias proveedoras tradicionales o no tradicionales como contratar un compañero de trabajo para que sea un entrenador laboral o un vecino para que le ayude con las labores domésticas. Usted puede decidir no usar el soporte de una agencia, sino contratar su propio personal. La única limitación al elegir el soporte es permanecer dentro de la **mesada mensual** determinada por el **gerente de caso / trabajador de servicio**.

### Cosas que pensar al desarrollar su **Presupuesto Individual**:

- ¿Cómo quiere que sea su vida en 12 meses? ¿2 años? ¿5 años?
- ¿Qué necesita realmente para permanecer saludable y seguro?
- ¿Qué soporte es importante para usted?
- ¿Qué **soportes** cuestan dinero? ¿Cómo puede su familia, amigos o su comunidad ayudar?
- ¿Si n puede comprar todo lo que desea, cuáles son sus prioridades más importantes?
- Si tiene fondos personales disponibles, ¿cómo pueden estos ayudarle a conseguir lo que desea?
- ¿Puede usted obtener más del soporte que desea si comparte personal, ahorra dinero, tiene un compañero de casa, sale con amigos, comparte un trabajo, etc?
- Sea específico; decida quién le ayudará a hacer qué, cuándo? Si no está obteniendo la ayuda que necesita, decida quién le ayudará a enderezar las cosas.

### Algunas ideas para aprender sobre los tipos de soporte que otros usan:

- pregunte a los Corredores de Soporte Independiente sobre los distintos tipos de soporte que la gente usa.
- Contacte su **gerente de caso / trabajador de servicio**.
- Hable con otros consumidores que reciban servicios de soporte y con sus familiares.
- Haga entrevistas informativas con sus proveedores de servicio y empleados.
- Considere servicios típicamente suministrados a personas sin incapacidades. Por ejemplo, un servicio de limpieza puede ser un uso más eficiente del dinero que pagar un proveedor soportado que viva en la comunidad para que limpie su hogar. Además, muchas tiendas tienen servicio a domicilio donde usted llama para ordenar y paga para que le lleven las compras.
- ¡Piense en conexiones comunitarias! Caminar en su barrio, hallar un sitio favorito para pasar el tiempo, ser voluntario en el centro comunitario o asistir al centro de culto local crea sentimientos de pertenencia con la comunidad.

Un plan aceptable es uno que usted desarrolle con su **Corredor de Soporte Independiente** y otros que le conocen mejor, cumple con sus necesidades de salud y seguridad y está dentro de su **mesada mensual**.

# Capítulo 5: Diseño de soportes

Después de seleccionar un **Corredor de Soporte Independiente** y su **Presupuesto Individual** inicial esté escrito, es hora de saber quién proveerá los servicios descritos en su plan. El proceso de planeación centrado en la persona creará muchas ideas sobre cómo pueden llevarse a cabo los **soportes**. Su Corredor de Soporte Individual le ayudará a poner su plan en acción..



*Es SU vida.... Usted puede elegir  
Qué quiere crear y cómo  
Quiere crearlo... Cómo crear lo  
que quiere... Y querer lo que crea.*

## Primeros pasos

*¡Es hora de pensar creativamente!*

Empiece por pensar lo que necesita. Esto puede ser diferente de lo que usted quiere. Frecuentemente, hay cosas que no puede comprar y no puede imaginarse cómo hacerlo.

## Preguntas para hacerse cuando piense acerca de la ayuda que necesita

- ¿Necesito ayuda para limpiar mi casa?
- ¿Necesito ayuda para cocinar?
- ¿Cómo me aseguro que estoy seguro en mi casa?
- ¿Necesito ayuda para encontrar un trabajo?
- ¿Necesito ayuda en mi trabajo?
- ¿Necesito ayuda para llegar a mi trabajo?
- ¿Necesito ayuda levantándome y arreglándome en la mañana?

## Considere sus opciones

- Hable con su **Corredor de Soporte Independiente** sobre quién puede ayudarle a alcanzar las metas de su **Presupuesto Individual**.
- Prepárese para ceder. - Puede haber problemas obteniendo los servicios adecuados.
- Puede no haber suficientes empleados de soporte para toda la gente que necesita ayuda.
- Puede no haber tantos fondos disponibles como usted quisiera.
- Alguien puede obtener servicios antes que usted. Esto pasa cuando alguien tiene una crisis y necesita servicios inmediatamente. Aunque es frustrante tener que esperar o compartir recursos, su **Corredor de Soporte Independiente** seguirá trabajando con usted sobre sus metas.

## Algunas ideas

- **Aúne recursos con alguien más.** Tal vez usted pueda comprar parte de lo que quiere; alguien más puede estar en la misma situación.
- **Comparta recursos con un amigo.** Puede encontrar a un amigo que haga algo con usted. Tal vez puedan compartir una persona de soporte para que eso suceda.
- **Tenga un compañero de casa.** Tal vez pensó que quería vivir solo. Sin embargo, puede ser muy costoso vivir solo y pagar el personal de soporte que le ayuda. Un compañero de casa podría ser su amigo y su empleado de soporte también.
- **Revise otras Fuentes de fondos.** Algunos ejemplos pueden ser:
  - La oficina de seguridad social
  - La Iowa Division of Vocational Rehabilitation Services
  - Iowa Workforce Development
  - Sección 8 ofrece asistencia con la renta para vivienda.
- **Las familias y los amigos pueden ayudar**

## Acerca de las agencias proveedoras

Las agencias proveedoras son compañías que se especializan en suministrar servicios de soporte a personas incapacitadas o ancianas. Servicios al miembro de Iowa Medicaid Enterprise tiene una lista de agencias proveedoras. Puede llamarles gratuitamente al **800-338-8366** ó al **515-256-4606** en el área local de Des Moines o a través de su sitio Web **<http://www.ime.state.ia.us>**. Hay listas de agencias proveedoras disponibles a través de muchos libros de recursos, sitios Web y el directorio telefónico. Puede contactar Iowa COMPASS acerca de agencias proveedoras en su área llamando al **1-800-779-2001** ó **TTY 877-686-0032**, o a través de la **página Web de Iowa COMPASS en <http://www.medicine.uiowa.edu/iowacompass/>**. También puede preguntar a personas que conozca si sabe de alguna agencia.

Las agencias proveedoras pueden enviarle información sobre sus servicios, políticas, filosofía de servicio y tarifas, y sobre su experiencia acerca de asuntos específicos. Puede hallar que algunas agencias tienen experiencia o una filosofía de servicio que suplen mejor sus necesidades que otras.

Las agencias proveedoras tienen experiencia como proveedoras de servicio. Si necesita ayuda en su trabajo o en el hogar, probablemente haya una agencia que entienda cómo hacerlo. Sin embargo, algunos sienten que las políticas o procedimientos de las agencias pueden interferir con sus decisiones y libertad. Las agencias proveedoras pueden ser la mejor solución para algunas de sus necesidades, pero probablemente no para todas. Puede querer encontrar o crear conexiones y apoyos más flexibles.

## Entrevista a posibles empleados de soporte

Hable con sus potenciales empleados por unos minutos. Pídales que le cuenten sobre ellos, incluyendo sus intereses. Deje que le digan por qué les gusta ayudar a otros y cómo ayudan a la gente a ser parte de la comunidad. Sepa cuáles son sus valores de servicio y cuáles son sus fortalezas.

Preguntas para hacer a agencias de proveedores acerca del personal de soporte:

- ¿Cómo examinan a los empleados?
- ¿Cómo emparejan al personal con los individuos?
- ¿Qué capacitación dan a los empleados?
- ¿Cómo supervisan al personal?

- ¿Cómo evalúan a los empleados? ¿Aportará usted algo al proceso de evaluación?
- ¿Cómo se manejan los reemplazos cuando alguien del personal se ausenta?
- ¿Cuál es la tasa de rotación del personal?

Otros asuntos para considerar al elegir a su(s) empleado(s):

- Discuta los costos. Si los servicios están “empaquetados”, asegúrese de necesitar todos los elementos del paquete. Si no necesita todos los servicios, averigüe si hay alguna forma de pagar únicamente aquellos que desea.
- Pregunte por los costos administrativos. Éstos incluyen cosas como tiempo de supervisión, seguro de salud para el personal, costos secretariales y de contabilidad, espacio de oficina, equipo, entre otros.
- Sea claro sobre sus expectativas. Para que los empleados le den una idea real de cómo pueden ayudarle, ellos necesitan saber lo que usted espera.
- Entre en detalles. Por ejemplo, si necesita apoyo para ir donde el doctor, ¿quién le llevará? ¿Cómo se proveen los **soportes** cuando la persona a su servicio desea tomar vacaciones?
- Hable con otra gente que haya recibido servicios del empleado potencial.

Piense creativa y concretamente sobre los **soportes**

La asistencia para muchas actividades puede adquirirse fuera de una **agencia proveedora**... Usted puede generar más flexibilidad en su plan si halla soporte para actividades en lugares distintos de las agencias proveedoras. También puede combinar servicios de una **agencia proveedora**, de los empleados de soporte que contrate y/o de servicios disponibles en su comunidad. . . Aquí hay algunos ejemplos:

Si necesita levantarse a determinada hora para ir al trabajo...

Uno de sus empleados de soporte puede levantarlo... o... puede pedir a un vecino que pase y verifique que usted se levante a tiempo.

Si va a nadar al Y...

Su empleado de soporte puede llevarle al Y... o... puede tomar clases de natación con un amigo.

Cuando necesita limpiar su casa...

Su empleado de soporte puede hacerlo... o... alguien puede ayudarle a limpiar... o... puede contratar un servicio de limpieza.

Si necesita un trabajo...

Una **agencia proveedora** puede ayudarle... o ... puede pagar a un agente laboral privado para que encuentre un trabajo... o... un amigo o familiar puede tener algunas ideas.

¡Piense creativamente acerca de bienes y servicios que pueda comprar con su **Presupuesto Individual!**

Aquí hay algunas ideas sobre lo que puede comprar que podrían serle útiles...

- Contrate personas, incluyendo familiares y amigos, para que le brinden asistencia personal
- Asistencia en la ducha a través de una agencia o persona de atención doméstica
- Verificaciones de antecedentes de sus posibles empleados
- Seguro de responsabilidad en su papel de empleador

- Capacitación que permita a sus empleados prestar servicios con alta calidad. La capacitación puede adquirirse de varias fuentes.
- Tareas domésticas, incluyendo exteriores que ofrezcan un ambiente y acceso seguro para entrar y salir de casa.
- Servicios de limpieza de compañías o personas
- Preparación de alimentos y envío de comidas preparadas
- Servicios de Transporte
- Dinero para gasolina o pedir a un amigo que recoja las compras
- Servicios de lavandería de un centro de lavado u otro centro de servicios
- Servicio de mensajería para ayudarlo con bancos, compras u otro tipo de tareas de rutina
- Aparatos de ayuda como horno microondas, utensilios especiales para comidas
- Modificaciones domésticas como rampas y pasamanos, instalación de alarmas visuales o táctiles así como alarmas de movimiento u otros cambios
- Suministros y equipo que promueva o mejore la independencia como sillas para ducha, dispositivos para vestirse, cepillo de dientes especial, etc.

### Contratación de sus empleados

Recuerde...

- Usted es el empleador y tendrá una relación empleador-empleado con su personal
- Usted fijará los salarios
- Usted elegirá su propio personal. Por ejemplo, puede contratar amigos, vecinos, conocidos o compañeros de trabajo para que le ayuden en el trabajo, en casa o en la comunidad
- Usted supervisa y programa su personal,
- Usted da retroalimentación a su personal por su calidad de trabajo y si están supliendo sus necesidades
- Además de su **Corredor de Soporte Independiente**, y para mayor seguridad, usted debe pedir revisión de sus antecedentes penales, antecedentes de abuso de adultos y de menores para todos o cualquiera de sus empleados. - Estas revisiones de antecedentes son gratis para usted. Contacte su **Servicio de Administración Financiera** para información sobre cómo hacer estas revisiones
- Usted puede ser responsable de darles Seguro de Compensación de Trabajadores que les ofrece beneficios si se accidentan o hieren en el trabajo mientras trabajan para usted. Usted puede ser responsable del pago de sus gastos médicos o salarios perdidos si no tiene este tipo de cobertura(s) de seguros. Contacte su **gerente de caso / trabajador de servicio** para más información sobre cómo acceder a este tipo de cobertura de seguro.

Usted tendrá un **Presupuesto Individual** que lista todos los servicios y **soportes** que usted necesita, identifique las personas que los suministrarán y demuestre cuánto cuesta cada uno. Los costos totales deben estar dentro de su **mesada mensual** pre-aprobada.

Cuando decida dónde comprar los **soportes**, es tiempo de llenar su **contrato empleador-empleado** con su Nuevo empleado de soporte. El contrato mostrará cuánto dinero costará el servicio que adquiere y cuánto durará. El contrato siempre es de término fijo, usualmente un año. Si usa el mismo proveedor cada año, llenará un contrato una vez al año para ese empleado.

Después de eso, aprobará las **tarjetas de tiempo** dos veces al mes para cada empleado de soporte que contrate. Asegúrese que sea precisa y enviada a tiempo para que se les pague. Recuerde que usted es el supervisor y es responsable del envío de la **tarjeta de tiempo**. Su empleado de soporte no podrá recibir su pago sin una **tarjeta de tiempo**.

Los empleados que elija se vuelven sus compañeros que le ayudan a obtener lo que necesita. ¡Ellos son su **equipo de soporte**! Una comunicación frecuente y honesta construirá una relación de confianza. Su **Corredor de Soporte Independiente** podrá ayudar a resolver desacuerdos con su equipo.

Piense en la gente de su vida que pueda estar involucrada. Recuerde que todo no puede hacerse a la vez. Así que empiece en el presente y siga planificando el futuro.

#### Servicios adicionales

Algunos servicios Domésticos y Comunitarios están disponibles fuera de su Presupuesto Individual, si necesita ayuda especializada. Algunos ejemplos de ayuda especializada son:

Enfermo y minsuálido	Anciano	VIH / SIDA	Retardo Mental	Daño cerebral	Incapacidad física
Cuidado diurno adultos					
				Programación de comportamiento	
				Gerencia de caso	
Cuidado del soporte dirigido X consumidor (experto)					
Asesoría		Asesoría			
Respuesta a emergencias					
				Asesoría y capacitación familiar	
Asistencia de Salud domiciliaria					
Monitoreo y tratam. Médico Interino			Monitoreo y tratam. Médico Interino	Monitoreo y tratam. Médico Interino	
	Asistencia en salud mental				
Enfermería	Enfermería	Enfermería	Enfermería		
Asesoría nutricional	Asesoría nutricional				
Relevo grupal					
Relevo especializado					

# Capítulo 6: Pago de servicios/Servicio de Administración Financiera

El Segundo paso para dirigir sus propios servicios es elegir un **Servicio de Administración Financiera**. Su **gerente de caso / trabajador de servicio** puede ayudarle a obtener una lista de las uniones de crédito y bancos de Iowa que participan, para ayudarle a decidir qué **Servicio de Administración Financiera** es mejor y más conveniente para usted.

## Compra de bienes, servicios y **soportes** usando su **mesada mensual**

Su **mesada mensual** es la cantidad de dinero que usted puede usar para comprar **soportes** y cosas que le ayuden para un mes. Su **Presupuesto Individual** describe cómo se gastará este dinero. Usted, su **Corredor de Soporte Independiente** y a solicitud suya, su **red personal de soporte**, desarrollarán un **Presupuesto Individual**. El presupuesto que cree debe estar dentro de su **mesada mensual** y debe cumplir las guías de seguridad. Su **Presupuesto Individual** lista los costos de los **soportes**. En Iowa, el dinero disponible para que usted compre bienes y servicios se mantiene en una unión de crédito o banco, que actúa como su **Servicio de Administración Financiera**. El DHS autorizará a la unión de crédito o banco para que le pague su dinero de soporte, de acuerdo con su **Presupuesto Individual**. Su **mesada mensual** deberá mantenerse en una cuenta especial separada de su dinero personal. Un **Servicio de Administración Financiera** simplemente es una forma de asegurar que el dinero que usted use para comprar **soportes** fluirá sin problemas y en forma legal.

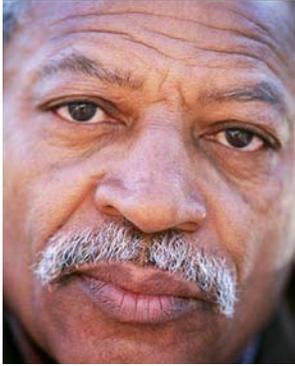
La unión de crédito o banco trabajan para usted y aseguran que se obedezcan todas las leyes federales y estatales como impuestos sobre nómina. El dinero de su **mesada mensual** se usa para pagar sus bienes y servicios una vez les diga que usted aprueba el pago a través de una **tarjeta de tiempo**, "**factura**" o "**recibo**" aprobados. Todos los empleados de soporte que contrate deben llenar **tarjetas de tiempo** para recibir su pago. Todos los demás bienes y servicios comprados listados en su presupuesto deben tener un **recibo** a fin de hacer el pago.

El **contrato empleador-empleado** demuestra que su **Corredor de Soporte Independiente**, su(s) empleado(s) de soporte y usted están de acuerdo en cómo se prestarán los servicios, cómo trabajarán juntos y cuánto costarán los servicios. El contrato firmado se envía a la unión de crédito o banco, quien luego paga a sus empleados de soporte con base en las **tarjetas de tiempo** que usted entregue. La unión de crédito o banco le darán la papelería necesaria para contratar a su empleado de soporte. Su **Corredor de Soporte Independiente**, la unión de crédito o banco y usted, hacen seguimiento al presupuesto y **tarjetas de tiempo** para asegurarse que la gente cumpla con el **contrato empleador-empleado**. La unión de crédito o banco le envía extractos sobre cuánto ha gastado de su **mesada mensual** y qué proveedores han sido pagados.

¡Es importante que usted y su familia tengan buena comunicación con su **Servicio de Administración Financiera**!

# Capítulo 7 Creación de calidad

**Garantía de calidad** significa que hay estándares que cumplir para que la gente pueda vivir su vida en forma segura y productiva. El proceso de garantía de calidad del Iowa Department of Human Services monitorea servicios para ayudar a asegurar que la vida de las personas va bien.



*La **Garantía de calidad** hace estas preguntas: ¿Se están supliendo las necesidades de la gente? ¿Los servicios y **soportes** se están ofreciendo con cuidado, competencia y respeto? ¿Tiene la gente una opción y oportunidad en su vida?*

Es claro que la gente desea vida – no programas. La Opción de Elecciones del Consumidor ve las metas diarias de las personas como la norma de calidad para todos.

Entonces, ¿cómo mejora la calidad el tener opciones bajo la Opción de Elecciones del Consumidor?

- Su **Presupuesto Individual** y su **contrato empleador-empleado** describen qué resultados desea de sus servicios. Si se alcanzan los resultados, usted y quienes le rodean sabrán que tiene buenos **soportes**.
- Usted y quienes le conocen definen mejor qué significan servicios de calidad para su vida. Usted dirá a otros si sus **soportes** no son aceptables.
- Usted podrá seguir comprando los **soportes** que suplan sus necesidades.
- Usted puede tomar su dinero y comprar nuevos y diferentes **soportes** si no está satisfecho.
- Su **Corredor de Soporte Independiente** está allí para ayudarle a crear **soportes** de calidad. Su **Corredor de Soporte Independiente** puede monitorear servicios independientemente del proveedor de los mismos.
- Su **Corredor de Soporte Independiente** puede ayudarle a pensar en formas para garantizar que usted esté seguro.
- Su **Corredor de Soporte Independiente** puede ayudarle a crear un plan de respaldo que identifique trabajadores adicionales que le ayuden en un momento si sus empleados de siempre no pueden venir a trabajar.

## Su Equipo de **Garantía de calidad**

Su **red personal de soporte** es su equipo de **garantía de calidad**. Ellos se aseguran que las cosas estén marchando bien en su vida. Una Buena **red personal de soporte** respeta las opiniones y valores de los demás y el papel de los demás miembros. Cada persona aporta ideas útiles al grupo. Un buen equipo sabe que algunas veces las cosas se dificultan, pero son más fuertes y más inteligentes al trabajar juntos. Todos saben que es su labor ayudarle a alcanzar sus metas según su **Presupuesto Individual**. Cada miembro de su **equipo de soporte** debe sentirse libre para hablar y preguntar.

Los miembros de su **Red personal de soporte** pueden incluir a:

- Usted como **auto-defensor**. Las personas que reciben servicios y se representan a sí mismas, son **auto-defensores**. La auto-defensa es importante para la calidad de vida que usted quiere. Algunas veces las personas son tímidas para hablar. Tal vez usted no ha tenido la oportunidad de hacer muchas elecciones en el pasado. Es importante sentirse **empoderado** - sentirse seguro de que puede afectar la dirección de su vida.
- Su **Corredor de Soporte Independiente**: Su **Corredor de Soporte Independiente** es su monitor de calidad de vida de primera línea. Es importante que usted y su familia tengan una relación abierta con su **Corredor de Soporte Independiente**.
- Familia, amigos y aquellos que se interesan por usted. Las personas que se interesan por usted ayudan a vigilar cómo van las cosas. Se les anima a que sean miembros activos de su **equipo de soporte**. Ellos lo conocen de forma especial y frecuentemente tienen una perspectiva única.
- Su personal de soporte. Usted puede haber pagado personal de soporte que le ayude en el trabajo o en casa. Ellos son miembros claves porque están con usted cada día. Su personal de soporte está capacitado para brindar servicios con base en sus necesidades y metas.  
Le ayuda a ser más independiente y a tener una buena vida.

#### Otro Soporte de **Garantía de calidad**

- El gerente de caso / trabajadores de servicio están disponibles para atender quejas de personas y familias. Se asigna un **gerente de caso/trabajador de servicio** a cada persona como un recurso para usted y su **Corredor de Soporte Independiente**.
- El **gerente de caso/trabajador de servicio** se reúne regularmente con las agencias proveedoras para atender asuntos de agencia e individuales. Las agencias proveedoras deben reportar todos los incidentes que podrían poner en peligro su bienestar. Se requieren verificaciones de antecedentes para todos los Corredores de Soporte Independientes.
- La Iowa Medicaid Enterprise del Iowa Department of Human Services vigila los problemas de calidad en todo el estado.

# Capítulo 8 Algunas preguntas frecuentes

¿Qué pasa si no uso todo el dinero de mi **Presupuesto Individual**?

Su **Presupuesto Individual** se basa en su necesidad de dinero. Si el dinero no se está gastando, irá otra vez al estado a menos que usted haya identificado un elemento para el que esté ahorrando de su presupuesto. Recuerde que si está ahorrando para un elemento, únicamente puede hacerlo una vez al año. Si no ha comprado ese elemento antes del final del año, el dinero regresará al estado. Por lo menos una vez al año se revisará y cambiará el monto de su **Presupuesto Individual** con base en sus necesidades.

¿Qué pasa si necesito más dinero de lo que dice la **mesada mensual** que puedo tener para soporte?

Si necesita más soporte, su **Corredor de Soporte Independiente** hablará con el **gerente de caso/trabajador de servicio** y pedirá una mayor **mesada mensual**. Su **Corredor de Soporte Independiente** explicará al **gerente de caso/trabajador de servicio** por qué se necesita el aumento. Esto puede ocurrir en cualquier momento del año, y también se revisa cada año cuando se revisa su **Presupuesto Individual**. El personal de gerencia del caso aprueba todos los aumentos. Si se aprueba el cambio de monto, la nueva **mesada mensual** no tendrá efecto hasta después del primer día del mes siguiente al mes en que se hizo la solicitud. En otras palabras, los cambios en la **mesada mensual** no pueden ocurrir a mitad de mes.

¿Hay cosas o servicios que no puedan comprarse a través de mi **Presupuesto Individual**?

Medicaid tiene reglas y normas que deben seguirse. Obviamente, las compras deben ser legales y no pueden ser muy limitantes, pero las normas no permiten que se usen los Presupuestos Individuales para servicios de atención institucional o médica tales como aquellos suministrados por un doctor. Ejemplos de estos elementos que no puede comprar con su **Presupuesto Individual** son:

- Alimentos
- Equipo usado para entretenimiento como videos, VCRs, televisores, equipos de sonido, CDs, DVDs, cintas de audio/video, etc.
- Drogas ilegales o alcohol
- Servicios de taller protegidos
- Habitación y alimentación
- Costos asociados con viajes (pasajes, alojamiento, comidas, etc.) para vacaciones o entretenimiento
- Ropa o zapatos
- Cubre lechos, sábanas o cortinas
- Vitaminas / suplementos herbales
- Detergente de lavado o elementos de limpieza de hogar
- Gastos de vehículos incluyendo mantenimiento y reparaciones, seguro, dinero para gasolina para un vehículo personal
- Elementos no relacionados directamente con su incapacidad o necesidades relacionadas

### ¿Cuáles son sus responsabilidades?

La opción y flexibilidad ofrecidas por la Opción de Elecciones del Consumidor vienen con responsabilidades agregadas. Si elige esta opción, usted es responsable de:

- Desarrollar y seguir su Presupuesto Individual (Plan de gastos)
- Contratar, supervisar y manejar sus empleados de soporte
- Aprobar las **tarjetas de tiempo** y devolverlas al Servicio de Administración Financiera a tiempo y en forma precisa
- Entregar **recibos** de elementos comprados
- Informar inmediatamente cualquier incidente cuando sienta que han abusado o se han aprovechado de usted

### ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con un proveedor de soporte?

Un primer paso es hablar con el proveedor y tratar de arreglar las cosas. Tratar de escuchar el punto de vista del otro. Si un problema continua, su **Corredor de Soporte Independiente** le ayudará a presentar su punto de vista y tratará de ayudar a resolver el problema. La mayoría de los problemas pueden resolverse hablando abiertamente sobre ellos. Algunos problemas pueden resolverse hablándolos con alguien aparte de la situación, como su **gerente de caso/trabajador de servicio** asignados.

Si los problemas son suficientemente graves, usted puede no querer recibir más soporte de ese proveedor. El **contrato empleador-empleado** describe las condiciones bajo las cuales usted y el proveedor pueden dejar de trabajar juntos. Su **Corredor de Soporte Independiente** puede ayudarle a conseguir nuevos **soportes**.

Puede ser difícil encontrar un nuevo proveedor de **soportes**. Es por ello que es mejor pensar muy cuidadosamente cuando contrate un proveedor de soporte y trate de mantener la comunicación abierta con sus proveedores.

### ¿Cómo puedo volverme un buen **defensor** para mí mismo?

Hablar y expresar sus opiniones requiere confianza. Una forma para desarrollar la autoconfianza es tener oportunidades para hablar frente a otros. Todos aprendemos de la experiencia. Aquí hay algunas formas en que la gente puede ayudarle a tener oportunidades para hablar:

- Antes de las reuniones, revise la agenda con miembros de su **equipo de soporte** y hágales saber lo que quiere decir.
- Tras las reuniones, revise lo que se decidió y haga saber a su **equipo de soporte** si se habló de algo que usted no entendió. La mayoría de la gente tiene preguntas sobre lo que ocurrió en reuniones.
- No sea duro con usted mismo mientras aprende a ser un mejor **auto-defensor**. Deje que las cosas se muevan a su propio ritmo. Recuerde que los cambios vienen con el tiempo.
- Tome oportunidades para hacer elecciones en su vida. Entre más elecciones haga, mejor las hará.



---

*Encuentre la guía, responsabilidad  
y enfoque que le permitirán hacer  
realidad sus sueños para el futuro!*

¿Cómo pueden los demás volverse buenos **defensores** para incapacitados o adultos mayores?

- Escuche al discapacitado o al adulto mayor. Piense cómo se comunica esa persona y haga preguntas en una forma que sea útil para la persona. Por ejemplo, si una persona no habla, use dibujos para explicar conceptos. Siga explorando formas para llevar a la persona a un proceso activo de toma de decisiones.
- No hable por la persona aún si cree saber la respuesta. Trate de controlar su propia opinión.
- Usted puede no estar de acuerdo con la decisión de la persona que recibe el servicio. Sin embargo, es su decisión. Reconozca que todos aprendimos cómo tomar decisiones tomando unas que eran mejores o peores que otras.
- Escuche a otros que conocen a la persona en diferentes ambientes.
- No deje que las credenciales o posición de alguien se interpongan en su conocimiento sobre la persona.
- Anime a la gente a explorar oportunidades, desarrolle sus propios dones y déjeles tener la oportunidad de conocerlos.
- Evite la palabra “No puede/puedo”. Más bien use “Cómo podemos”... ó “Qué tal si...”

# Glosario de términos

**Defensor** – una persona cuyo único papel con la persona incapacitada o anciana es ayudar a presentar el punto de vista de ésta y ayudarle a tener una elección informada.

**Gerente de caso/trabajador de servicio** - los gerentes de caso/trabajadores de servicio están disponible en todo Iowa como un recurso para la gente que recibe los servicios.

**Elegibilidad** – cumple con las condiciones del condado y de Iowa para recibir fondos para servicios de apoyo a través del Programa de Exención de Servicios Domésticos y Comunitarios (HCBS).

**Contrato empleador-empleado** – el formulario que muestra el servicio específico suministrado y la cantidad de servicios que la persona compra de ese proveedor

**Empoderado** – sentirse en control de su propio destino

**Servicio de Administración Financiera** – una unión de crédito o banco que guarda el dinero del **Presupuesto Individual** y paga los bienes y a aquellos que ofrecen soporte

**Corredor de Soporte Independiente** – una persona que suministra información, ayuda a la gente a desarrollar sus planes y presupuestos personales, y hace arreglos sobre soporte necesario dentro del **Presupuesto Individual** de una persona

**Presupuesto Individual** – un plano personalizado para desarrollar **soportes** para la persona que muestre cómo comprarán servicios dentro de su mesada mensual

**Factura** – una factura que muestre que el cliente cobra por los bienes entregados o el trabajo hecho

**Mesada mensual** – el monto de dinero que será suficiente para que las personas compren sus **soportes** necesarios

**Red Personal de Soporte** – un grupo de personas que se preocupan por un incapacitado o anciano y desea asistir con soporte a largo plazo

**Agencia proveedora** - una compañía que suministra servicios de soporte a personas incapacitadas o ancianas

**Garantía de calidad** – un grupo de actividades orientadas a monitorear los estándares relacionados con los servicios de apoyo

**Recibo** – un documento escrito que prueba que algo se recibió y ya se pagó

**Auto-defensor** – una persona que necesita servicios de apoyo que hace elecciones y toma decisiones sobre el estilo de vida que eligió

**Equipo de soporte** – las personas pagas y no pagas que ayudan a la persona que recibe servicios

**Soportes** – la ayuda que permite a una persona vivir y trabajar en la comunidad

**Tarjeta de tiempo** – el registro de las horas trabajadas por cada empleado

---

**Iowa Department of Human Services**

Iowa Medicaid Enterprise

100 Army Post Road

Des Moines, Iowa 50315

All material Copyright © State of Iowa, 2007

Por favor envíe comentarios, retroalimentación o sugerencias sobre este manual a:

**IMEMemberServices@dhs.state.ia.us**





**CONSUMER**  
CHOICES OPTION