



[cancer.org](https://www.cancer.org) | 1.800.227.2345

Agencias de atención en el hogar

A través de la atención en el hogar es posible recibir atención médica experta y comprensiva en casa en lugar de acudir a un hospital o centro médico. La selección de una agencia de atención en el hogar es importante para usted, su familia y su médico. Para ayudarle a tomar la mejor decisión, repasaremos los tipos de agencias de atención en el hogar y le sugerimos algunas preguntas que querrá hacer al contemplar sus opciones.

- [Agencias de atención en el hogar](#)
- [¿Qué servicios de atención domiciliaria están disponibles para pacientes de cáncer?](#)
- [¿Quién paga por los cuidados en el hogar para pacientes con cáncer?](#)
- [¿Cómo puedo encontrar una agencia de atención domiciliaria para un paciente de cáncer?](#)
- [Criterios para evaluar una agencia de cuidado en el hogar](#)

Agencias de atención en el hogar

La atención del enfermo en el hogar es la forma más antigua de atención médica. En la actualidad, muchos servicios sociales y de salud pueden ser proporcionados en el hogar. Ya sea que una persona está recibiendo tratamiento contra el cáncer, se está recuperando de esta enfermedad, o tienen [enfermedad avanzada](#)¹, la atención en el

hogar podría ser una opción. A través de la atención domiciliaria, usted puede recibir cuidado profesional y compasivo de salud en su hogar, en vez del hospital o alguna otra institución.

Tipos de agencias de atención domiciliaria

Muchos proveedores ofrecen servicios de atención domiciliaria, entre ellos se incluyen:

- Agencias de atención domiciliaria
- Hospicios
- Agencias de amas de llave y de asistencia en labores domésticas
- Agencias o personal de servicio privado
- Compañías proveedoras de equipo y suministros médicos
- Compañías farmacéuticas o de infusiones medicinales en casa

Algunos proveedores de atención en el hogar son profesionales que no trabajan para ninguna clase de agencia. Algunas agencias mantienen registros de trabajadores y profesionales para su contratación. Algunas veces, varios tipos de proveedores de atención domiciliaria pueden colaborar con una compañía para suministrar una gama amplia de servicios.

La selección de un proveedor de atención domiciliaria es importante tanto para usted, como para su familia y el médico. Para ayudarle a tomar la mejor decisión, revisaremos los tipos de agencias de atención en el hogar y sugeriremos algunas preguntas que usted puede hacer. El tipo de agencia que seleccione dependerá de sus necesidades de atención médica. También debe averiguar tanto como pueda sobre lo que el seguro médico cubrirá y cuánto dinero tendrá que pagar de su propio bolsillo.

Agencias de atención domiciliaria

Si usted requiere servicios de atención domiciliaria experta, generalmente los recibirá gracias a una agencia de atención domiciliaria. La misma agencia puede ofrecer diferentes servicios de atención domiciliaria a través de enfermeras, terapeutas, trabajadores sociales, amas de llaves y asistentes de atención en casa, equipo médico, proveedores de suministros médicos y voluntarios.

Algunas agencias limitan sus servicios a la enfermería y a una o dos especialidades más. Para aquellos casos en los que se necesita más de un especialista, las agencias de atención domiciliaria establecerán un equipo para proveer una atención que cubra sus necesidades. Las agencias de atención domiciliaria reclutan y supervisan su

personal; por lo tanto, ellas asumen la responsabilidad por todos los cuidados. Los servicios de atención domiciliaria se encuentran usualmente disponibles 24 horas al día, siete días a la semana, aunque la mayor parte de los servicios se llevan a cabo durante las horas del día siempre que sea posible.

Atención de hospicio

Este tipo de atención incluye a un equipo central de expertos y voluntarios que suministran atención médica, psicológica y espiritual a los pacientes para quienes no hay posibilidad de cura. La base de la atención de hospicio se encuentra, usualmente, en el hogar, para que la familia participe en la atención al paciente. Como parte del servicio, profesionales de hospicio capacitados están disponibles las 24 horas del día para ayudar a la familia en el cuidado del paciente, para ayudar a asegurarse que los deseos del paciente sean respetados y para mantener al paciente tan activo y sin dolor y otros síntomas como sea posible. También ayudan a proveer apoyo emocional a la familia en estos momentos. Muchos programas de hospicio están acreditados por Medicare y cuentan con licencia de acuerdo con los requisitos del estado. Para más información, puede consultar [Hospice Care²](#).

Agencias de amas de llave y de asistencia en labores domésticas

Estas agencias ayudan a los pacientes con la preparación de comidas y les brinda asistencia para bañarlos, vestirlos y limpiar la casa. Además el personal de estas agencias acompaña a los pacientes que no pueden permanecer solos por razones médicas o de seguridad. A esto algunas veces se le llama “servicio de acompañante”. Algunos estados requieren que estas agencias obtengan una licencia y cumplan con ciertas normas de atención.

Compañías farmacéuticas y de terapia de infusión

Estas compañías suministran medicinas, equipo, y servicios de enfermería para personas que requieren de líquidos intravenosos, nutrición, o tratamientos en sus casas. Además, ofrecen alimentación especial a través de tubos que se colocan en el estómago o el intestino (alimentación por sonda). Las enfermeras enseñan a los pacientes y a los familiares a administrar estas medicinas, líquidos o alimentos en el hogar. A menudo, pasan por el hogar para asegurar que todo anda bien. Además, usted les puede llamar a cualquier hora que haya algún problema. Algunas compañías farmacéuticas y de terapia de infusión son agencias de atención domiciliaria acreditadas por Medicare.

Distribuidores de equipo de larga duración y suministros médicos

Estas compañías proveen productos que van desde máquinas para respirar (respiradores), tanques de oxígeno, sillas de ruedas y andaderas, hasta catéter y materiales para el cuidado de heridas. Estos productos son entregados, instalados y configurados a domicilio, y se enseña a los pacientes y cuidadores de la salud a operarlos. La mayoría de estas compañías no proveen cuidado médico para los pacientes, aunque algunas ofrecen servicios de farmacia e infusión. Pueden proveer una enfermera que administre el medicamento y la alimentación por sonda a los pacientes, y enseñe al paciente y familiares las técnicas adecuadas para la autoadministración. Algunas ofrecen servicios de terapia respiratoria, para ayudar a los pacientes a usar equipos de respiración. Aquellas compañías que cobran a Medicare, tienen que cumplir con los mínimos estándares federales. Algunos estados requieren que estas compañías tengan licencia.

Agencias de registros de personal de servicio privado

Las agencias de servicio privado suministran servicios de enfermería, amas de llave, asistencia en las labores domésticas y servicio de acompañante. En la mayoría de los casos, estas agencias no poseen licencia o no están reguladas por el gobierno. A menudo, los registros de personal funcionan como agencias de empleo para enfermeras y asistentes de atención domiciliaria; buscan un paciente que corresponda con su experiencia y cobran honorarios por esta búsqueda. Cuando contrata a alguien que ha sido encontrado por un registro, es prácticamente lo mismo que si lo contratara usted mismo (la persona trabaja para usted y es usted quien le paga). Como empleador, puede que también tenga que pagar impuestos sobre nómina, Seguro Social y seguro por desempleo.

Proveedores independientes

Los proveedores independientes se constituyen por enfermeras, terapeutas, asistentes, amas de llave y acompañantes que son empleados de forma privada por personas que necesiten sus servicios. El paciente o la familia tienen que reclutar, contratar y supervisar a estos proveedores. El paciente o la familia les pagan directamente, y puede que también sean responsables por los impuestos sobre nómina, Seguro Social y el seguro por desempleo.

Hyperlinks

1. www.cancer.org/content/cancer/es/tratamiento/como-comprender-su-

- [diagnostico/cancer-avanzado.html](#)
2. www.cancer.org/treatment/finding-and-paying-for-treatment/choosing-your-treatment-team/hospice-care.html
 3. <mailto:permissionrequest@cancer.org>

Escrito por

Equipo de redactores y equipo de editores médicos de la Sociedad Americana Contra El Cáncer (www.cancer.org/cancer/acs-medical-content-and-news-staff.html)

Nuestro equipo está compuesto de médicos y enfermeras con postgrados y amplios conocimientos sobre el cáncer, al igual que de periodistas, editores y traductores con amplia experiencia en contenidos médicos.

Last Medical Review: April 19, 2016 Last Revised: June 7, 2016

¿Qué servicios de atención domiciliaria están disponibles para pacientes de cáncer?

A través de una agencia de atención domiciliaria, usted puede recibir muchos de los mismos cuidados y servicios disponibles en un hospital. Un médico colaborará con sus proveedores de atención domiciliaria para prepararle su plan de atención médica. Este plan incluye los servicios que necesita, así como el tipo de personal más indicado para ofrecerle dichos servicios y qué tan frecuente se necesitan los servicios.

Servicio de enfermería

Una enfermera acreditada altamente calificada (RN) puede ser de gran ayuda para un paciente con cáncer en su hogar, y puede ayudar a disminuir la carga sobre los miembros de la familia. Una enfermera llega a su casa, conoce las necesidades de cuidado de usted y de su familia y, en conjunto con el médico, crea un plan de atención. Los servicios pueden incluir el vendaje de heridas y cuidado de ostomía,

suministro de tratamiento intravenoso, administración y supervisión de medicamentos y control de los efectos secundarios. Su plan de atención también puede incluir el suministro de cuidado de apoyo, como control del dolor, instrucción y apoyo emocional. Las necesidades tanto del paciente como de la familia están cubiertas.

Fisioterapia

Los fisioterapeutas pueden ayudarle a recuperar el uso de sus músculos débiles o que presentan alguna incapacidad. También ellos le ayudan a mejorar el rango de movimiento en las articulaciones, así como enseñarle a usar cualquier equipo necesario para realizar actividades cotidianas.

Terapia ocupacional

Un terapeuta ocupacional puede ayudarle con problemas que le impiden hacer las actividades de la vida diaria. Un terapeuta ocupacional necesita saber lo que usted puede hacer, y le mostrará formas de llevar a cabo tareas cotidianas como comer, bañarse, vestirse y otras rutinas domésticas. Si usted necesita equipo especial, se le enseñará a usarlo. Con la ayuda de un terapeuta, puede aprender a realizar más actividades por sí mismo(a).

Terapia del lenguaje

Si no puede hablar de la manera que acostumbraba, un terapeuta del lenguaje puede ayudarle a comunicarse nuevamente al enseñarle técnicas especiales y con práctica. También pueden ayudar si usted presenta problemas para tragar.

Trabajo social

Los trabajadores sociales evalúan los factores sociales y emocionales que afectan a los pacientes. Realizan la función de administración de casos para pacientes con necesidades complejas y asisten con la búsqueda de fuentes de ayuda en la comunidad. Esto puede incluir asesoría para que la familia busque ayuda financiera si se requiere. También aconsejan a los pacientes sobre cómo sobrellevar las demandas de la enfermedad, así como los conflictos familiares y el duelo que afectan la atención del paciente.

Asistentes domiciliarios

Con la ayuda de un asistente, usted puede manejar mejor el cuidado personal, como levantarse de la cama o acostarse, caminar, bañarse y vestirse. Algunos asistentes han recibido entrenamiento especial y están calificados para suministrar servicios más complejos supervisados por una enfermera titulada.

Amas de llave

Un ama de llave puede realizar tareas del hogar no muy pesadas para usted, como lavar, cocinar, limpiar y hacer las compras. Estos servicios tienen el fin de ayudar con el mantenimiento del hogar, y no proveer atención médica. Algunas agencias asignan estas labores a una persona que atiende también los servicios de salud en casa.

Voluntarios

Un voluntario de organizaciones comunitarias o de una agencia de atención domiciliaria o de hospicio puede estar con usted para proveer apoyo emocional, así como ayudar en el cuidado personal, trámites y transporte para acudir a las citas médicas.

Otros servicios

Los servicios de atención domiciliaria también pueden incluir:

- Apoyo nutricional y ayuda con la dieta
- Equipos y suministros médicos
- Estudios de laboratorio y rayos X
- Servicio de farmacia
- Terapia respiratoria
- Transporte
- Entrega de comidas a domicilio
- Resolución de problemas u otra asistencia por teléfono
- Servicios a domicilio de dentistas, religiosos, médicos especialistas y de otros profesionales de la salud
- Sistemas de alerta de emergencias o de control de seguridad

Hyperlinks

1. <mailto:permissionrequest@cancer.org>

Escrito por

Equipo de redactores y equipo de editores médicos de la Sociedad Americana Contra El Cáncer (www.cancer.org/cancer/acs-medical-content-and-news-staff.html)

Nuestro equipo está compuesto de médicos y enfermeras con postgrados y amplios conocimientos sobre el cáncer, al igual que de periodistas, editores y traductores con amplia experiencia en contenidos médicos.

Referencias

Administration on Aging. Eldercare Locator. Home Health Care. 10/15/2015. Accessed at www.eldercare.gov/Eldercare.NET/Public/Resources/Factsheets/Home_Health_Care.aspx on April 18, 2016.

National Association for Home Care & Hospice. How Do I Select the Right Home Care Provider? Accessed at www.nahc.org/consumer-information/right-home-care-provider/ on April 15, 2016.

Last Medical Review: April 19, 2016 Last Revised: June 7, 2016

¿Quién paga por los cuidados en el hogar para pacientes con cáncer?

Los servicios de atención domiciliaria pueden ser pagados por:

- Terceros pagadores del sector público, tales como Medicare, Medicaid y la Administración de Veteranos (VA por sus siglas en inglés).
- Terceros pagadores del sector privado, tales como compañías de seguros médicos y planes de cuidado controlado.
- El paciente y la familia (gastos “de bolsillo”).

Para que la mayoría de los servicios de atención domiciliaria sean cubiertos por

pagadores del sector público o privado, tienen que ser médicamente necesarios. Además, usted tiene que reunir ciertos requisitos. Los diferentes planes médicos tienen diferentes pólizas, y es posible que usted necesite comunicarse con ellos para averiguar qué cubren. La cubierta con el programa Medicaid varía según el estado donde usted vive.

Para aquellos servicios que no están cubiertos por los seguros médicos, usted puede optar por pagarlos directamente de su bolsillo si usted los puede costear. Algunas agencias de atención en el hogar están subsidiadas por grupos comunitarios y algunas reciben fondos del gobierno local y estatal para ayudar a reducir el costo de la atención de los pacientes que no tengan otra manera de pagar por sus cuidados. Algunas agencias reciben donaciones de individuos y grupos caritativos para que puedan proveer atención a cualquier persona que la necesite, sin importar si puede o no pagar.

Terceros pagadores del sector público

Cómo calificar para obtener el beneficio de atención domiciliaria de Medicare

Medicare parte A o parte B cubre los servicios de salud en el hogar para las personas elegibles. Para calificar para la atención domiciliaria, una persona con Medicare tiene que cumplir con todo lo siguiente:

- Su médico debe decidir que requiere de atención médica en casa y preparar un plan para su atención en casa.
- Debe necesitar al menos uno de los siguientes servicios ya sea a medio tiempo o de forma intermitente: atención de enfermería especializada, terapia física, terapia del lenguaje o terapia ocupacional.
- Debe estar confinado(a) a estar en casa y sin la posibilidad de salir de casa sin la ayuda de alguien. El estar confinado(a) en casa significa que para salir de casa requiere de un gran esfuerzo. No obstante, salir de la casa para tratamiento médico o viajes cortos que no sean por razón médica (como ir a cortarse el cabello o acudir a servicios religiosos) no le descalifica.

Si cumple con todos los requisitos antes mencionados, puede ser elegible para los servicios ofrecidos por una agencia de atención domiciliaria certificada por Medicare. Los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid tienen mucha más información sobre este asunto. Llame gratis al 1-800-633-4227 (1-800-MEDICARE) o visite www.cms.hhs.gov.

Cómo calificar para la cobertura de atención domiciliaria de Medicaid

Los estados están obligados a proveer servicios de salud a las personas que reciben dinero de los programas de ingreso apoyados por el gobierno, como el Seguro Social y el programa de ayuda provisional para familias necesitadas (*Temporary Assistance for Needy Families* o TANF, por sus siglas en inglés).

Otras personas que pueden calificar para la ayuda de Medicaid incluyen a las personas “categóricamente necesitadas”. Esto incluye a las personas que cumplen con los requisitos de ingreso y recursos de la TANF, pero que no están recibiendo este beneficio. (Por ejemplo, algunos niños menores de 21 años, así como a ciertos individuos de edad avanzada, ciegos o discapacitados cuyo ingreso está por debajo de ciertos niveles).

Según las leyes federales de Medicaid, la cobertura de servicios de atención domiciliaria debe incluir enfermería de tiempo parcial, servicios de asistencia en las labores domésticas, y materiales y equipos médicos. Según las opciones de cada estado, Medicaid también puede cubrir audiología (servicios de aparatos auditivos), fisioterapia, terapia ocupacional y del lenguaje, y servicios médicos sociales, así como la atención de hospicio.

Department of Veterans Affairs

Existen distintos tipos de servicios disponibles en diferentes regiones de los Estados Unidos. La mayoría de las regiones de la Administración de Veteranos (VA) cubren la atención especializada en casa y servicios de hospicio, aunque puede que la VA no sea quien directamente ofrezca estos servicios. El veterano debe ser referido por un médico de la VA y cumplir con los requisitos médicos para calificar para la atención especializada en casa o los servicios de hospicio. El departamento de Servicios Sociales de su centro de atención médica de la VA más cercano debe responder a sus preguntas sobre elegibilidad en su área. Para encontrar agencias de atención domiciliaria administradas por VA llame al número gratuito del *Department of Veterans Affairs* 1-800-827-1000 o visite www.va.gov.

Organizaciones comunitarias

Algunos grupos comunitarios, junto con los gobiernos locales y estatales, ayudan a pagar por la atención domiciliaria y para el cuidado personal. Dependiendo de la elegibilidad de la persona y sus necesidades financieras, estos grupos pueden pagar por todos o una parte de los servicios. Los planificadores de alta hospitalaria, trabajadores sociales, oficinas locales para la vejez, *United Way* y la Sociedad

Americana Contra El Cáncer pueden ayudarle a encontrar los servicios que se ofrecen en su área.

Terceros pagadores del sector privado

Compañías comerciales de seguro médico

La mayoría de las pólizas de seguro privadas incluyen algunos servicios de atención domiciliaria para necesidades a corto plazo, pero los beneficios de cuidado a largo plazo varían de un plan a otro. Asegúrese de comunicarse con su plan médico para obtener los detalles sobre la cobertura de la atención domiciliaria.

Organizaciones de control de cuidados

Algunas veces, éstos y otros grupos de planes de salud cubren servicios de atención domiciliaria. Las organizaciones especializadas en el manejo de cuidados que tienen contrato con Medicare tienen que proveer todos los servicios de atención domiciliaria cubiertos por Medicare y disponibles. La cobertura puede estar limitada a los servicios médicos dirigidos por un médico y a los tratamientos, pero la selección de la agencia está restringida. Asegúrese de informarse sobre la cobertura de su plan.

Pago privado o pago personal

Si la cobertura del seguro no está disponible o no cubre toda la atención que necesita, usted y su familia pueden emplear a los proveedores y pagar usted mismo por estos servicios. Tenga en cuenta que usted podría ser responsable por los impuestos sobre nómina, Seguro Social y seguro por desempleo en algunas situaciones. (El IRS puede informarle más). Puede que ayude comparar precios, ya que estos servicios pueden ser muy costosos.

Hyperlinks

1. <mailto:permissionrequest@cancer.org>

Escrito por

Equipo de redactores y equipo de editores médicos de la Sociedad Americana Contra El Cáncer (www.cancer.org/cancer/acs-medical-content-and-news-staff.html)

Nuestro equipo está compuesto de médicos y enfermeras con postgrados y amplios conocimientos sobre el cáncer, al igual que de periodistas, editores y traductores con amplia experiencia en contenidos médicos.

Referencias

Administration on Aging. Eldercare Locator. Home Health Care. 10/15/2015. Accessed at www.eldercare.gov/Eldercare.NET/Public/Resources/Factsheets/Home_Health_Care.aspx on April 18, 2016.

National Association for Home Care & Hospice. How Do I Select the Right Home Care Provider? Accessed at www.nahc.org/consumer-information/right-home-care-provider/ on April 15, 2016.

Last Medical Review: April 19, 2016 Last Revised: June 7, 2016

¿Cómo puedo encontrar una agencia de atención domiciliaria para un paciente de cáncer?

Encontrar una agencia de atención domiciliaria que cumpla con sus necesidades puede tomarle cierto tiempo de búsqueda, pero vale la pena. Usted querrá revisar la calidad de su atención, si los servicios que necesita están incluidos, el entrenamiento y experiencia del personal, y la cobertura médica de los servicios necesarios. La mayoría de las comunidades cuentan con muchos proveedores entre los que se puede escoger. A continuación se mencionan algunas maneras para comenzar su búsqueda de nombres y números de teléfonos de las agencias:

Fuentes locales

Hable con su médico, trabajador social o con el planificador de altas en el hospital sobre las agencias de atención domiciliaria en su área. Generalmente han trabajado

con las agencias de atención domiciliaria y saben con cuáles se puede contar para responder mejor a las necesidades de sus pacientes.

Puede encontrar información y referencias de los servicios a través de la *Agency on Aging, del United Way* o de la oficina más cercana de la Sociedad Americana Contra El Cáncer. Otros recursos útiles son:

- National Association for Home Care & Hospice (NAHC) Sitio Web: www.nahc.org
- Visiting Nurse Associations of America Sitio Web: www.vnaa.org

Pregunte a amigos en su área sobre cualquier agencia de atención domiciliaria que ellos hayan usado o que conozcan. También puede revisar la sección de las páginas amarillas del directorio telefónico de su área bajo "home care" (atención en casa), "home health care" (atención médica domiciliaria) y "nurses" (enfermeras).

Fuentes estatales

Póngase en contacto con su departamento estatal de salud o de servicios sociales para obtener una lista de las agencias que tengan licencias. Si busca una agencia certificada por Medicare, llame a Medicare (1-800-MEDICARE [633-4227]) o revise la sección de página azules en su directorio telefónico para el departamento de salud de su estado o condado.

Hyperlinks

1. <mailto:permissionrequest@cancer.org>

Escrito por

Equipo de redactores y equipo de editores médicos de la Sociedad Americana Contra El Cáncer (www.cancer.org/cancer/acs-medical-content-and-news-staff.html)

Nuestro equipo está compuesto de médicos y enfermeras con postgrados y amplios conocimientos sobre el cáncer, al igual que de periodistas, editores y traductores con amplia experiencia en contenidos médicos.

Last Medical Review: April 19, 2016 Last Revised: June 7, 2016

Crterios para evaluar una agencia de cuidado en el hogar

Existen muchas cosas importantes que deben ser tomados en cuenta a la hora de escoger la mejor agencia que cumple con sus necesidades. Lo primero que usted debe hacer es hablar con su equipo de atención contra el cáncer y determinar qué servicios necesitará. Luego usted puede encontrar las agencias que ofrezca esos servicios. Pídale a las agencias que usted está considerando si están acreditadas, si tienen licencia o certificación. Usted también debe saber sobre la calidad de cuidado del cáncer que ofrecen, sus experiencias suministrando servicios de cuidado del cáncer y la experiencia y entrenamiento del personal.

A continuación se sugieren algunas preguntas que usted puede hacer cuando esté evaluando a una agencia de cuidado en el hogar.

Acreditación

¿Está acreditada esta agencia por una unidad acreditativa reconocida nacionalmente como la *Joint Commission*? La *Joint Commission* es una organización independiente sin ánimo de lucro que evalúa y acredita organizaciones y programas del cuidado de la salud que desean ser revisados. Usted puede verificar si la agencia se encuentra en el sitio Web de la *Joint Commission* en www.qualitycheck.org¹.

La acreditación es un indicador importante para la selección de servicios de atención médica de calidad. Además, usted puede solicitar ver los resultados de la más reciente evaluación de agencias de atención domiciliaria de la *Joint Commission*.

Certificación

¿Está certificado el programa de atención médica en casa por Medicare? Los programas certificados por Medicare cumplen con los requisitos federales para el cuidado y control de pacientes. Gracias a requisitos legales, los servicios suministrados por estas agencias son altamente supervisados y controlados. Medicare sólo certifica agencias que cuentan con enfermeras expertas.

Para encontrar una agencia de atención domiciliaria que sea aprobada por Medicare, visite www.medicare.gov². En la parte superior derecha de este sitio Web, haga clic en la sección "Forms, Help, & Resources". Allí encontrará nombres, direcciones y teléfonos de agencias que se encuentran cercanas a usted. Además, usted puede

evaluar las medidas de calidad, los resultados de inspecciones que tengan pacientes y familiares, y comparar las agencias de atención domiciliaria que usted seleccione.

Información para el consumidor

¿Cuenta la agencia con declaraciones escritas que incluyan los servicios (incluyendo los servicios de cuidado del cáncer), requisitos de elegibilidad, costos, procedimientos de pago, descripciones de trabajo para empleados, seguro contra terceros y negligencia médica? Pídale que le envíen información y folletos acerca de sus servicios.

Referencias

¿Por cuántos años ha estado la agencia sirviendo a su comunidad? ¿Puede esta agencia proveer referencias sobre profesionales en el cuidado del cáncer, como oncólogos, enfermeras de oncología, centros de cáncer o trabajador social de oncología, que la agencia haya usado? Solicite nombres y números de teléfono. Una buena agencia proveerá esta información si usted la solicita. Hable con estas personas sobre sus experiencias.

Verifique también con el *Better Business Bureau*, el *Consumer Bureau* local o con la oficina del Procurador General del Estado. Esta oficina puede indicarle si se han radicado querellas contra la agencia.

Admisiones

¿Qué tan flexible es esta agencia aplicando sus políticas a cada paciente o solucionando las diferencias que se tengan? Si la agencia impone condiciones desde el principio que no son cómodas, tal vez sea una señal de que ésta no es la adecuada para usted.

¿Está la agencia dispuesta a ayudar a determinar si usted o algún familiar califica para la cobertura de atención en casa de Medicare, o si ni siquiera la quiere? Esto puede ser útil al determinar cuán disponibles están para trabajar con usted.

Plan de cuidado

¿Crea la agencia un plan de cuidado para cada paciente nuevo? ¿Está el plan cuidadosa y profesionalmente diseñado con usted y su familia, o está basado únicamente en lo que usted solicita? ¿Está el plan por escrito? ¿Se le dan copias a todos los involucrados? Verifique si incluye una lista de tareas específicas, días/horas

de trabajo, el nombre y el teléfono del supervisor encargado. ¿Se actualiza el plan a medida que sus necesidades cambian? Pregunte también si usted puede ver una muestra del plan de atención.

Evaluación preliminar

¿Le evaluó una enfermera o trabajadora social antes de ser admitido para averiguar cuáles servicios serán necesarios? ¿Se realiza la evaluación directamente en su casa y no por teléfono? ¿Acaso resalta lo que puede hacer por sí mismo(a)? ¿Incluye la evaluación hablar con profesionales de oncología, el médico de la familia u otros profesionales que le suministran en ese momento servicios sociales y de salud? ¿Se consultaron miembros de su familia?

Personal

Si usted está considerando una agencia, ¿tiene ésta las referencias archivadas del personal de la atención médica en casa? Pregunte cuántas referencias verifica la agencia (dos o más deberían requerirse por cada miembro del personal que ofrece atención domiciliaria). ¿Entrena, supervisa y vigila la agencia a sus proveedores de cuidado? Pregunte qué tan a menudo la agencia envía un supervisor a la casa del paciente para verificar el cuidado que le es dado. Pregunte si los proveedores de cuidado tienen licencia o están asegurados. ¿A quién puede llamar para plantearle preguntas o quejas? ¿Cómo se resuelven los problemas que surgen?

Proveedor de cuidado de la familia

¿Exige la agencia como condición un proveedor de cuidado de la familia u otro proveer principal de cuidado del hogar del paciente? ¿Cuánto se espera del proveedor de cuidado de la familia? ¿Puede ofrecer la agencia de atención domiciliaria ayuda para coordinar y asistir a la familia para cumplir con sus horarios de trabajo, planes de viajes u otras responsabilidades? Si vive solo(a), ¿cuáles otras opciones puede sugerir la agencia?

Costos

¿Cómo maneja la agencia el pago y cobro? Obtenga todos los arreglos financieros por escrito, como costos, procedimientos de pago y cobros. Lea cuidadosamente los arreglos antes de firmarlos. Asegúrese de quedarse con una copia. ¿Cuáles recursos provee la agencia para ayudarle a encontrar asistencia financiera de ser necesaria? ¿Se ofrecen opciones de planes de pago estándar?

Equipo

Si se necesita usar equipo como un respirador, máquina de oxígeno o de diálisis, ¿le enseña la agencia o a algún familiar responsable cómo usar y cuidar el equipo en la casa? ¿Quién está disponible en caso de que surjan problemas con el equipo durante las noches o los fines de semana?

Calidad de la atención

¿Tiene la agencia un número de teléfono que funcione las 24 horas del día al que usted pueda llamar cuando tiene alguna pregunta, problema o queja? ¿Cómo responde la agencia a su primera llamada? ¿Expresa el personal encargado del teléfono interés, paciencia y habilidad desde el primer contacto, incluso si tiene que regresar su llamada? ¿Hablan en un lenguaje sencillo o utilizan mucha jerga? ¿Cuáles son sus procedimientos para recibir y resolver quejas?

La manera en la que una agencia responde a la primera llamada de ayuda es un buen indicador del tipo de cuidado que se debe esperar. Usted también puede preguntar si la agencia lleva a cabo encuestas de satisfacción. De ser así, pida ver los resultados de la más reciente encuesta.

Plan de emergencia

¿Tiene la agencia un plan de emergencia establecido en caso de que falle la electricidad o si ocurre algún desastre natural? Solicite ver una copia del plan. En caso de una emergencia, usted necesita saber si la agencia aún puede llevar sus servicios a su casa.

Servicios

¿Qué tan rápido puede iniciar los servicios la agencia? ¿Ofrece la agencia servicios especializados a través de terapeutas de rehabilitación, dietistas, asesores familiares o terapeutas de arte cuando éstos puedan mejorar su comodidad? ¿Ofrece la agencia prestar equipo médico usado u otro artículo que pueda también mejorar su calidad de vida?

Cuidado del paciente hospitalizado

¿Cuál es la política de la agencia en cuanto al cuidado de un paciente hospitalizado, si usted lo necesitara? ¿Dónde se suministra este tipo de cuidado? ¿Cuáles son los requisitos para la admisión de un paciente hospitalizado y por cuánto tiempo puede

quedarse? ¿Qué sucede cuando ya no necesita estar hospitalizado, pero no puede regresar a su casa? ¿Puede usted visitar las instalaciones residenciales que la agencia usa? ¿Cuáles hospitales hacen contratos con la agencia para el cuidado de un paciente hospitalizado? ¿Qué tipo de seguimiento provee la agencia para los pacientes hospitalizados? ¿Hay asilos que tienen contrato con la agencia? ¿Provee la agencia los mismos servicios de enfermería, trabajo social y cuidado asistido para cada paciente en el asilo de ancianos que en la propia casa?

Hyperlinks

1. <mailto:permissionrequest@cancer.org>

Escrito por

Equipo de redactores y equipo de editores médicos de la Sociedad Americana Contra El Cáncer (www.cancer.org/cancer/acs-medical-content-and-news-staff.html)

Nuestro equipo está compuesto de médicos y enfermeras con postgrados y amplios conocimientos sobre el cáncer, al igual que de periodistas, editores y traductores con amplia experiencia en contenidos médicos.

Referencias

Administration on Aging. Eldercare Locator. Home Health Care. 10/15/2015. Accessed at www.eldercare.gov/Eldercare.NET/Public/Resources/Factsheets/Home_Health_Care.aspx on April 18, 2016.

National Association for Home Care & Hospice. How Do I Select the Right Home Care Provider? Accessed at www.nahc.org/consumer-information/right-home-care-provider/ on April 15, 2016.

Last Medical Review: April 19, 2016 Last Revised: June 7, 2016

La información médica de la La Sociedad Americana Contra El Cáncer está protegida bajo la ley *Copyright* sobre derechos de autor. Para solicitudes de reproducción, por favor escriba a permissionrequest@cancer.org (<mailto:permissionrequest@cancer.org>)³.

cancer.org | 1.800.227.2345