

Guía de Técnicas para Ayudantes de Salud en el Hogar

Jetta Fuzy, RN, MS

William Leahy, MD

QUINTA EDICIÓN

hartmanonline.com

Hartman Publishing inició ofreciendo programas de educación en el servicio a las instituciones de cuidado a largo plazo y a las agencias de salud en el hogar en 1994. Hoy en día, nos especializamos en libros de texto para el entrenamiento de proveedores de cuidado de primera línea. Los estudiantes y maestros que utilizan nuestros materiales se benefician de una compañía que está enfocada exclusivamente en educar e inspirar a los proveedores de cuidado.



Reconocimientos

Editora Ejecutiva

Susan Alvare Hedman

Traductora

María del Roble Mantecón

Revisión del Texto en Español

Gina Patricia Saenz, MD, BS, MEd, Instructor de CNA

Diseñadora

Kirsten Browne

Producción

Elena Reznikova

Fotografías

Matt Pence, Pat Berrett, Art Clifton y Dick Ruddy

Revisión del Texto

Sapna Desai, Joanna Owusu y Jeffrey Rubin

Asistente Editorial

Angela Storey

Ventas/Mercadotecnia

Deborah Rinker-Widley, Kendra Robertson, Erika Walker y Carol Castillo

Servicio al Cliente

Fran Desmond, Thomas Noble, Col Foley, Brian Fejer y Hank Bullis

Tecnología de Información

Eliza Martin

Coordinador de Bodega

Chris Midyette

Información de Derechos de Autor (Copyright)

©2019 por Hartman Publishing, Inc.

1313 Iron Ave SW

Albuquerque, New Mexico 87102

(505) 291-1274

Página de Internet: hartmanonline.com

Correo electrónico: orders@hartmanonline.com

Twitter: [@HartmanPub](https://twitter.com/HartmanPub)

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida, de ninguna forma o por ningún medio, sin la autorización por escrito de la editorial.

ISBN 978-1-60425-110-4

IMPRESO EN USA

Aviso para los lectores

Aunque las guías y los procedimientos contenidos en este texto se basan en consultas realizadas con profesionistas del cuidado de la salud, no deben ser consideradas como recomendaciones absolutas. El instructor y los lectores deben seguir las guías federales, estatales, locales y del empleador en relación con las prácticas del cuidado de la salud. Estos lineamientos cambian y es responsabilidad del lector mantenerse informado sobre estos cambios, así como sobre las reglas y los procedimientos de la agencia de cuidado para la salud en la que trabaje.

La casa editora, los autores, los editores, los críticos y el traductor no pueden aceptar ninguna responsabilidad por errores u omisiones o por cualquier consecuencia que se presente por la aplicación de la información contenida en este libro y no brinda ninguna garantía, expresa o implícita, con respecto al contenido del libro. La casa editora no garantiza, ni brinda garantía alguna, sobre cualquiera de los productos aquí descritos ni realiza ningún análisis en conexión con cualquier información del producto aquí presentado.

Agradecimiento Especial

Le mandamos un agradecimiento especial a nuestros conocedores críticos:

Janet U. Jones, DNP, MA, RN, CM/DN
Baltimore, MD

Nelson Wood, BSN, RN
New Hartford, NY

Uso gramatical del género

Este libro de texto utiliza los pronombres masculinos y femeninos de manera intercambiable para denotar a los integrantes del equipo de cuidado de la salud y a los clientes.

Contenido

| | Página | Tema | Página |
|--|-----------|---|-----------|
| I. Definir los Servicios para la Salud en el Hogar | | | |
| Cuidado de la Salud en el Hogar | 1 | | |
| <i>Las Compañías que Pagan</i> | 1 | | |
| <i>El Propósito del Cuidado en el Hogar</i> | 1 | | |
| Estructura de la Agencia | 2 | | |
| El Rol de la HHA | 3 | | |
| <i>El Equipo de Cuidado</i> | 4 | | |
| <i>El Plan de Cuidado</i> | 5 | | |
| <i>Cadena de Mando</i> | 6 | | |
| <i>Reglas y Procedimientos</i> | 7 | | |
| <i>Profesionalismo</i> | 8 | | |
| <i>Aspectos Legales y Éticos</i> | 9 | | |
| II. Las Bases Fundamentales del Cuidado de los Clientes | | | |
| Comunicación | 16 | | |
| <i>Barreras de la Comunicación</i> | 17 | | |
| <i>Reportes Orales</i> | 17 | | |
| <i>Documentación</i> | 19 | | |
| <i>Comunicación Telefónica</i> | 21 | | |
| Control y Prevención de Infecciones | 22 | | |
| <i>Maletín para el Cuidado en el Hogar</i> | 22 | | |
| <i>Propagación de Infecciones</i> | 22 | | |
| <i>Precauciones Estándares</i> | 23 | | |
| <i>Equipo de Protección Personal (PPE)</i> | 26 | | |
| <i>Precauciones Especiales</i> | 30 | | |
| <i>Precauciones basadas en la Transmisión</i> | 31 | | |
| | | Seguridad y Mecánica Corporal | 34 |
| | | <i>Principios de la Mecánica Corporal</i> | 34 |
| | | <i>Prevención de Accidentes</i> | 36 |
| | | <i>Traslado Seguro</i> | 40 |
| | | Emergencias | 42 |
| | | <i>Emergencias Médicas</i> | 42 |
| | | <i>Procedimientos para Desastres</i> | 49 |
| III. Entendiendo a sus Clientes | | | |
| | | Cultura y Familia | 53 |
| | | <i>Necesidades Básicas del Ser Humano</i> | 53 |
| | | <i>Diferencias Culturales</i> | 54 |
| | | <i>Familias</i> | 55 |
| | | Sistemas del Cuerpo | 56 |
| | | <i>Padecimientos Comunes/Observaciones y Reportes</i> | 56 |
| | | Desarrollo Humano | 65 |
| | | <i>Etapas/Padecimientos Comunes</i> | 65 |
| | | <i>Envejecimiento</i> | 68 |
| | | <i>Muerte</i> | 69 |
| | | <i>El Cuidado de Hospicio</i> | 72 |
| IV. Cuidado del Cliente | | | |
| | | Mantener la Movilidad, la Piel y la Comodidad | 74 |
| | | <i>Posicionar</i> | 74 |
| | | <i>Traslados y Deambular</i> | 77 |
| | | <i>Ejercicios del Arco de Movimiento</i> | 85 |
| | | <i>Cuidado de la Piel</i> | 90 |
| | | <i>Medidas de Comodidad</i> | 93 |

| Tema | Página | Tema | Página |
|---|------------|---|------------|
| Procedimientos para el Cuidado Personal | 95 | <i>Cáncer</i> | 165 |
| <i>El Baño</i> | 96 | <i>Diabetes</i> | 168 |
| <i>Arreglo Personal</i> | 104 | <i>CVA o Embolia</i> | 171 |
| <i>Cuidado Bucal</i> | 111 | <i>Enfermedad de Parkinson</i> | 174 |
| <i>Usar el Baño</i> | 116 | <i>Esclerosis Múltiple (MS)</i> | 175 |
| Signos Vitales | 121 | <i>Padecimientos del Sistema Circulatorio</i> | 175 |
| <i>Temperatura</i> | 122 | <i>HIV y AIDS</i> | 180 |
| <i>Pulso</i> | 127 | <i>Demencia</i> | 183 |
| <i>Respiraciones</i> | 129 | <i>Enfermedad de Alzheimer (AD)</i> | 183 |
| <i>Presión Sanguínea</i> | 129 | <i>Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (COPD)</i> | 189 |
| <i>Dolor</i> | 131 | <i>Tuberculosis (TB)</i> | 190 |
| <i>Altura y Peso</i> | 132 | <i>Reemplazo de Cadera o Rodilla</i> | 191 |
| Procedimientos Especiales | 134 | | |
| <i>Ingresos y Egresos (I&O)</i> | 134 | VI. Manejo del Hogar y de la Nutrición | |
| <i>Cuidado del Catéter</i> | 136 | El Ambiente del Cliente | 194 |
| <i>Cuidado de Ostomías</i> | 139 | <i>Limpieza del Hogar</i> | 194 |
| <i>Recolección de Especímenes</i> | 141 | <i>Lavado de Ropa</i> | 202 |
| <i>Vendajes No Estériles</i> | 145 | <i>Tender la Cama</i> | 205 |
| <i>Aplicaciones de Calor y Frío</i> | 146 | Nutrición Apropiaada | 208 |
| <i>Medicamento</i> | 150 | <i>Nutrición</i> | 208 |
| <i>Oxígeno</i> | 154 | <i>Dietas Especiales</i> | 216 |
| <i>Terapia de IV</i> | 156 | <i>Planeación y Compras</i> | 221 |
| | | <i>Preparación y Almacenamiento</i> | 222 |
| V. Clientes Especiales, Necesidades Especiales | | Administración del Tiempo y del Dinero | 228 |
| Discapacidades y Enfermedades Mentales | 158 | <i>Administración del Tiempo</i> | 228 |
| <i>Discapacidades</i> | 158 | <i>Plan de Trabajo</i> | 229 |
| <i>Enfermedades Mentales</i> | 159 | <i>Dinero del Cliente</i> | 230 |
| Condiciones Especiales | 163 | | |
| <i>Artritis</i> | 164 | | |

VII. El Cuidado de Uno Mismo

| | |
|---------------------------|------------|
| Educación Continua | 231 |
| Manejo del Estrés | 232 |
| Su Carrera | 235 |

VIII. Apéndice

| | |
|--|-----|
| <i>Abreviaturas</i> | 237 |
| <i>Glosario</i> | 240 |
| <i>Índice</i> | 247 |
| <i>Nombres/Números Telefónicos Importantes</i> | 254 |
| <i>Recursos de la Comunidad</i> | 255 |

Procedimientos

| | |
|--|-----|
| Lavado de manos (higiene de las manos) | 26 |
| Cómo usar (ponerse) y remover (quitarse) la bata | 27 |
| Cómo usar (ponerse) la mascarilla y los lentes | 28 |
| Cómo usar (ponerse) los guantes | 29 |
| Cómo remover (quitarse) los guantes | 30 |
| Realizar presiones abdominales en una persona consciente | 44 |
| Reaccionar ante un infarto al miocardio | 48 |
| Ayudar a un cliente a sentarse en un lado de la cama: quedar colgado | 76 |
| Trasladar a un cliente de la cama a la silla de ruedas | 79 |
| Ayudar a un cliente a trasladarse utilizando un tablero para traslado | 80 |
| Trasladar a un cliente utilizando un elevador mecánico | 81 |
| Ayudar a un cliente a ambular | 82 |
| Ayudar a un cliente a ambular utilizando bastón, andador o muletas | 84 |
| Ayudar con los ejercicios pasivos del arco de movimiento | 86 |
| Brindar un masaje en la espalda | 94 |
| Ayudar a un cliente a trasladarse a la bañera | 97 |
| Ayudar a un cliente que puede caminar a bañarse en la ducha o en la bañera | 99 |
| Brindar un baño completo de cama | 100 |
| Lavar el cabello con champú | 104 |
| Peinar o cepillar el cabello | 106 |
| Brindar cuidado para las uñas de las manos | 107 |

| | |
|---|-----|
| Brindar cuidado de los pies | 108 |
| Afeitarse a un cliente | 109 |
| Brindar cuidado bucal | 111 |
| Brindar cuidado bucal al cliente inconsciente | 112 |
| Limpiar los dientes con hilo dental | 113 |
| Limpiar y almacenar las dentaduras postizas | 114 |
| Volver a colocar las dentaduras postizas | 115 |
| Ayudar al cliente con el uso del cómodo de baño | 117 |
| Ayudar a un cliente del sexo masculino con un urinal (pato) | 119 |
| Ayudar a un cliente a usar un inodoro portátil o a ir al baño | 120 |
| Tomar y registrar la temperatura oral | 123 |
| Tomar y registrar la temperatura rectal | 125 |
| Tomar y registrar la temperatura timpánica | 126 |
| Tomar y registrar la temperatura axilar | 126 |
| Tomar y registrar el pulso apical | 128 |
| Tomar y registrar el pulso radial; contar y registrar las respiraciones | 129 |
| Tomar y registrar la presión sanguínea (método de un paso) | 130 |
| Medir y registrar el peso de un cliente ambulatorio | 132 |
| Medir y registrar la altura de un cliente | 133 |
| Medir y registrar los ingresos y egresos | 135 |
| Observar, reportar y documentar el émesis | 136 |
| Brindar cuidado del catéter | 137 |

| <i>Procedimiento</i> | <i>Página</i> |
|---|---------------|
| Vaciar la bolsa de drenaje del catéter | 138 |
| Brindar cuidado de una ostomía | 140 |
| Recolectar un espécimen de esputo | 141 |
| Recolectar un espécimen de excremento | 142 |
| Recolectar un espécimen de orina rutinario | 143 |
| Recolectar un espécimen de orina de toma limpia (mitad de la micción) | 144 |
| Recolectar un espécimen de orina de 24 horas | 145 |
| Cambiar un vendaje seco usando la técnica no estéril | 145 |
| Aplicar compresas calientes | 147 |
| Administrar sumersiones calientes | 148 |
| Ayudar con un baño de asiento | 149 |
| Aplicar paquetes de hielo | 149 |
| Aplicar compresas frías | 150 |
| Brindar cuidado de los pies a un cliente diabético | 170 |
| Poner medias elásticas en un cliente | 179 |
| Limpiar el baño | 200 |
| Lavar la ropa | 203 |
| Tender una cama ocupada | 205 |
| Tender una cama desocupada | 208 |
| Ayudar a un cliente con la alimentación | 227 |

**¡Bienvenido a la Guía
de Técnicas para Ayudantes
de Salud en el Hogar de
Hartman Publishing!**



Esperamos que usted coloque este pequeño libro de referencia con mucho gusto en su bolsa de mano, mochila o en su maletín para visitas del cuidado en el hogar y lo deje ahí para que lo tenga disponible en todo momento mientras que realiza sus tareas diarias como ayudante de salud en el hogar. Esta guía de técnicas le servirá como una herramienta de referencia rápida, pero comprensiva, para que usted la utilice de un cliente a otro.

Ventajas y Beneficios

Este libro es una herramienta valiosa por muchas razones. Incluye todos los procedimientos que usted aprendió en el programa de entrenamiento para ayudantes de salud en el hogar, además hace referencias a abreviaturas, términos médicos, guías de procedimiento para el cuidado de enfermedades específicas y un apéndice donde usted puede escribir los nombres y números telefónicos importantes. Para las asistentes de enfermería certificadas que ahora quieren brindar cuidado de la salud en el hogar, hemos incluido información sobre la transición de una institución a un hogar. Adicionalmente, este libro contiene todos los requisitos federales para las ayudantes de salud en el hogar, para que también se pueda utilizar en un programa de entrenamiento básico.

Hemos dividido el libro en ocho partes y le hemos asignado una etiqueta con su propio color a cada parte, la cual verá usted en la parte superior de cada página.

I. Definir los Servicios para la Salud en el Hogar

II. Las Bases Fundamentales del Cuidado de los Clientes

III. Entendiendo a sus Clientes

IV. Cuidado del Cliente

V. Clientes Especiales, Necesidades Especiales

VI. Manejo del Hogar y de la Nutrición

VII. El Cuidado de Uno Mismo

VIII. Apéndice

Usted encontrará **términos clave** en el texto. Las explicaciones de estos términos se encuentran en el Glosario dentro de la sección del Apéndice de este libro. **Los Padecimientos Comunes, las Guías de Procedimientos y las Observaciones y Reportes** también están resaltados a color para su fácil referencia. Los procedimientos están indicados con una barra negra. Un ícono azul para videos en la barra negra indica que Hartman Publishing ofrece un video correspondiente para esa habilidad. También cuenta con un Índice en la parte posterior del libro. ¿Preguntas o comentarios? Puede contactarnos en:

Hartman Publishing, Inc.

1313 Iron Avenue SW

Albuquerque, NM 87102

Teléfono: (505) 291-1274

Fax: (505) 291-1284

Página de Internet: hartmanonline.com

Correo electrónico: orders@hartmanonline.com

Twitter: [@HartmanPub](https://twitter.com/HartmanPub)

Pasos iniciales y finales en los procedimientos del cuidado

Los siguientes pasos deben ser realizados para la mayoría de los procedimientos del cuidado. Entender la importancia de estos pasos le ayudará a recordar que los debe realizar cada vez que brinde el cuidado.

Pasos Iniciales

Lávese las manos.

El lavado de manos provee control de infecciones. Nada lucha mejor contra las infecciones que realizar el lavado de manos apropiado y consistente. El lavado de manos quizás se tenga que realizar más de una vez durante un mismo procedimiento. Practique las precauciones estándares con cada cliente.

Explique el procedimiento al cliente hablando de manera clara, lenta y directa. Mantenga contacto cara a cara cuando sea posible.

Los clientes tienen el derecho legal de saber exactamente qué cuidado se va a brindar. Esto promueve el entendimiento, la cooperación y la independencia. Los clientes pueden hacer más cosas por sí mismos si saben lo que necesita pasar.

Brinde privacidad para el cliente.

Hacer esto mantiene los derechos de los clientes de privacidad y dignidad. Brindar privacidad no es simplemente una cortesía, es un derecho legal.

Si la cama se puede ajustar, ajústela a un nivel seguro para trabajar, usualmente a la altura de la cintura. Si la cama se puede mover, ponga el freno en las llantas de la cama.

Si el cliente tiene una cama que se puede ajustar, poner el freno en las llantas de la cama es una medida de seguridad importante. Esto asegura que la cama no se moverá mientras que usted brinde el cuidado. Elevar la cama le ayuda a recordar el uso apropiado de la mecánica corporal, lo cual previene que usted y el cliente se lesionen.

Pasos Finales

Regrese la cama al nivel más bajo.

Bajar una cama que se puede ajustar brinda seguridad al cliente.

Lávese las manos.

El lavado de manos es la cosa más importante que usted puede hacer para prevenir la propagación de infecciones.

Documente el procedimiento y sus observaciones.

Usualmente, usted será la persona que pase más tiempo con el cliente, por lo tanto, se encuentra en la mejor posición para observar cualquier cambio en la condición de un cliente. Cada vez que usted brinde cuidado, observe las capacidades físicas y mentales del cliente, así como la condición de su cuerpo. Por ejemplo, un cambio en la habilidad de un cliente para vestirse por sí mismo puede ser una señal de un problema mayor. Después de que haya terminado de brindar el cuidado, documéntelo apropiadamente. No registre el cuidado antes de haberlo realizado. Si usted no documenta el cuidado, legalmente no pasó.



Además de los pasos iniciales y de los pasos finales antes mencionados, recuerde seguir la guía de procedimientos para la prevención de infecciones. Incluso si un procedimiento que se presente en este libro no le pide a usted que utilice guantes o cualquier otro equipo PPE, puede haber situaciones donde sea apropiado utilizarlo.

I. Definir los Servicios para la Salud en el Hogar

Cuidado de la Salud en el Hogar

Las ayudantes de salud en el hogar (HHA por sus siglas en inglés) brindan asistencia a las personas que tienen una enfermedad crónica, a los ancianos y a los familiares que son proveedores del cuidado y que necesitan un alivio del estrés que causa el brindar dicho cuidado. Muchas ayudantes de salud en el hogar también trabajan en instituciones con servicios de asistencia, las cuales brindan una forma de vida independiente dentro de un ambiente hogareño en grupo, teniendo cuidado profesional disponible, cuando sea necesario. Mientras los avances en medicina y tecnología prolonguen las vidas de las personas con enfermedades **crónicas**, el número de personas que necesiten cuidado para la salud aumentará. La necesidad de ayudantes para la salud en el hogar también aumentará.

Las Compañías que Pagan

Las agencias le pagan a las HHA de los pagos que reciben de las siguientes compañías:

- Programas gubernamentales federales como **Medicare** y **Medicaid**
- Programas gubernamentales estatales y locales
- Compañías de seguros
- Clientes individuales o los familiares

Los Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés, página de Internet: [cms.gov](https://www.cms.gov)) son una agencia federal que forma parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. El CMS administra los programas de Medicare y Medicaid a nivel federal.

Medicare paga a las agencias una cuota fija por un periodo de 60 días de cuidado en base a la condición del cliente. Si el costo de brindar el cuidado excede al pago, la agencia pierde dinero. Si el cuidado brindado cuesta menos que el pago recibido, la agencia gana dinero. Por estas razones, las agencias del cuidado de la salud en el hogar deben de poner mucha atención en los costos. Debido a que todas las compañías que pagan monitorean la calidad del cuidado que se brinda, el documentar o registrar el cuidado es muy importante. El sistema de pagos de CMS para el cuidado en el hogar se le conoce como el *sistema de pagos potenciales para el cuidado de la salud en el hogar* (“*home health prospective payment system*” en inglés) o HH PPS (por sus siglas en inglés).

El Propósito del Cuidado en el Hogar

Una de las razones más importantes por las que se ofrece el cuidado de la salud en el hogar es que la mayoría de las personas que están enfermas o discapacitadas se sienten más cómodas en su hogar. El cuidado de la salud que se brinda en un ambiente familiar mejora el bienestar físico y mental. Se ha comprobado que este es un factor importante en el proceso de sanación.

Estructura de la Agencia

Los clientes que necesitan cuidado en el hogar son referidos a una agencia para la salud en el hogar por parte de sus doctores o por otro proveedor profesional para el cuidado de la salud que tenga permitido hacerlo. También pueden ser referidos por la persona encargada de dar de alta a los pacientes en un hospital, por una agencia de servicios sociales, por el departamento local o estatal de salud pública, por una agencia local para la vejez o por un centro para adultos mayores. Los clientes y sus familias también pueden escoger una agencia que cumpla con sus necesidades. Una vez que se escoge la agencia, un proveedor del cuidado para la salud aprobado realiza una evaluación del cliente. Esto determina la mejor manera en que se pueden satisfacer las necesidades del cuidado. El medio ambiente del hogar también será evaluado para determinar si es un lugar seguro para el cliente o no.

Las agencias para la salud en el hogar contratan a muchos ayudantes de salud en el hogar (HHA por sus siglas en inglés) y a muchas asistentes de enfermería certificadas (CNA o NA por sus siglas en inglés). Los servicios que se brindan dependen en el tamaño de la agencia. Las agencias pequeñas pueden brindar cuidado de enfermería básico, cuidado personal y servicios de limpieza en el hogar. Las agencias más grandes pueden brindar terapia del lenguaje, terapia física y terapia ocupacional, así como trabajo social médico. Los servicios que usualmente se brindan incluyen cuidado de enfermería médico-quirúrgico, incluyendo manejo de medicamentos, cuidado para heridas, cuidado de diferentes tipos de tubos y cuidado para diferentes enfermedades. Los servicios también incluyen terapia de infusión intravenosa, cuidado de enfermería maternal, pediátrica y para recién nacidos, terapia de nutrición, servicio social médico; cuidado personal; renta de servicios y equipo médico, servicio de farmacia y servicio de hospicio. Todas las agencias para la salud en el hogar tienen empleados profesionales que toman decisiones sobre los servicios que se necesitan (Fig. 1-1).

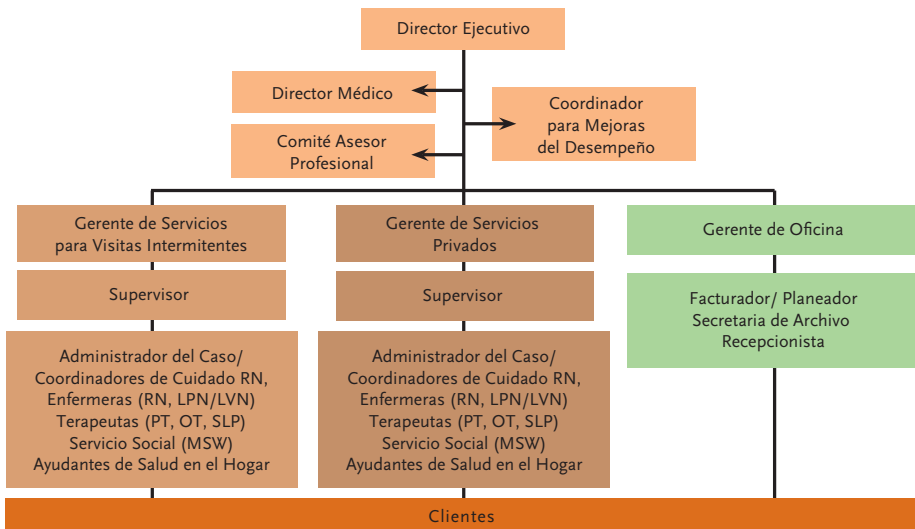


Fig. 1-1. Diagrama organizacional de una agencia de la salud en el hogar típica.

El Rol de la HHA

Un HHA puede ser asignado a pasar cierto número de horas cada día o a la semana con un cliente para brindar cuidado y servicios. Mientras que el plan de cuidado y las tareas a realizar son desarrollados por el supervisor o el encargado del caso, se necesita recibir información de todos los integrantes del equipo de cuidado. Todas las HHA se encuentran bajo la supervisión de un profesionalista calificado y con licencia: una enfermera, un fisioterapeuta, un patólogo del habla y lenguaje o un terapeuta ocupacional.

Trabajar en el Hogar del Cliente

De cierta manera, trabajar como ayudante de la salud en el hogar es similar a trabajar como asistente de enfermería. La mayoría de los procedimientos médicos básicos y muchos de los procedimientos para el cuidado personal serán los mismos; sin embargo, algunos aspectos de trabajar en el hogar son diferentes:

- **Limpieza en el hogar:** Una HHA puede tener responsabilidades de limpieza leve en el hogar, incluyendo cocinar, limpiar, lavar la ropa y comprar la comida, por lo menos, para algunos clientes.
- **Contacto con la familia:** Una HHA puede tener mucho más contacto con la familia del cliente al trabajar en el hogar que al trabajar en una institución.
- **Independencia:** Una HHA trabajará de manera independiente. Un supervisor monitoreará su trabajo, pero la HHA pasará la mayor parte de sus horas trabajando con clientes sin supervisión directa. Por lo tanto, la HHA debe ser una persona trabajadora, responsable e independiente.
- **Comunicación:** Las habilidades de comunicación son importantes. Una HHA debe mantenerse informada sobre los cambios que se realicen en el plan de cuidado del cliente. También debe mantener informados a los demás integrantes sobre los cambios que observe en el cliente y en el ambiente que lo rodea.
- **Transportación:** Una HHA tendrá que transportarse de la casa de un cliente a otra. Necesitará tener un carro confiable o saber cómo utilizar el transporte público. Es posible que tenga que enfrentar malas condiciones climáticas. Los clientes necesitan el cuidado —lluvia, nieve o caiga hielo.
- **Seguridad:** Una HHA necesita estar alerta sobre su seguridad personal cuando se traslade sola a visitar a los clientes. Debe poner atención de las cosas que la rodean, caminar con seguridad y evitar situaciones peligrosas.
- **Flexibilidad:** La casa de cada cliente será diferente. Una HHA necesitará adaptarse a los cambios en el ambiente.
- **Ambiente de trabajo:** en el cuidado en el hogar, la falta de equipo, las escaleras, las habitaciones pequeñas, los tapetes, el desorden, el diseño de las habitaciones y hasta las mascotas pueden hacer que sea más complicado brindar el cuidado.
- **El hogar del cliente:** En el hogar de un cliente, un HHA es un visitante y debe ser respetuoso de las pertenencias, costumbres y estilo de vida del cliente.

- **Comodidad del cliente:** Uno de los mejores beneficios del cuidado en el hogar es que permite que los clientes permanezcan en el ambiente familiar y cómodo de sus propios hogares. Esto puede ayudar a la mayoría de los clientes a recuperarse o adaptarse a su condición más rápidamente.

Un HHA es parte de un equipo de profesionales de la salud que incluye doctores, enfermeras, trabajadores sociales, terapeutas y especialistas. El cliente y su familia son considerados una parte muy importante del equipo. Todas las personas involucradas trabajarán juntas y muy de cerca para ayudar a que los clientes se recuperen de enfermedades o lesiones. Si no es posible lograr una recuperación completa, el equipo ayudará a que los clientes realicen todo lo que puedan por sí mismos.

El Equipo de Cuidado

Los clientes tendrán diferentes necesidades y problemas. Profesionistas de la salud con diferentes tipos de educación y experiencia ayudan en el cuidado de los clientes. A este equipo se le conoce como el *equipo de cuidado*. Los integrantes del equipo para el cuidado incluyen los siguientes:

Ayudante de Salud en el Hogar (HHA por sus siglas en inglés): El ayudante de salud en el hogar desempeña tareas asignadas como tomar los signos vitales. La HHA también ayuda o brinda el cuidado personal como bañar clientes o preparar alimentos. Las tareas del cuidado diario personal, como bañarse; vestirse; el cuidado de la piel, uñas, cabello y dientes; comer y beber; caminar; trasladarse y la evacuación son conocidas como **actividades de la vida diaria (ADL por sus siglas en inglés)**. Ayudar con las ADL es una parte importante de las responsabilidades del HHA. Los HHA pasan más tiempo con los clientes que los otros integrantes del equipo de cuidado. Ellos actúan como los “ojos y oídos” del equipo. Observar y reportar los cambios en la condición o en las habilidades del cliente es una tarea muy importante del HHA.

Administrador de Caso o Supervisor: Usualmente, la agencia para la salud en el hogar asigna a una enfermera registrada, un administrador de casos o un supervisor para cada cliente. El administrador del caso, con los comentarios de los otros integrantes del equipo, diseña el plan de cuidado básico para el cliente y monitorea cualquier cambio que la HHA haya observado y reportado. El administrador del caso también realiza cambios en el plan de cuidado del cliente cuando es necesario.

Enfermera Registrada (RN por sus siglas en inglés): En una agencia para la salud en el hogar, una enfermera registrada coordina, maneja y brinda cuidado. Las RN también supervisan y entrenan a las HHA y desarrollan las tareas que las HHA deben realizar.

Doctor (MD ó DO por sus siglas en inglés): Un doctor diagnostica enfermedades o discapacidades y prescribe el tratamiento. Un doctor generalmente decide cuándo los pacientes necesitan cuidado de salud en el hogar y los refiere a las agencias para la salud en el hogar.

Fisioterapeuta (PT o DPT por sus siglas en inglés): Un fisioterapeuta evalúa a una persona y desarrolla un plan de tratamiento. Las metas son aumentar el movimiento, mejorar la circulación, promover la sanación, reducir el dolor, prevenir la discapacidad y recuperar o mantener la movilidad. Un PT brinda terapia en forma de calor, frío, masaje, ultrasonido, estimulación eléctrica y ejercicio a los músculos, huesos y articulaciones.

Terapeuta Ocupacional (OT por sus siglas en inglés): Un terapeuta ocupacional ayuda a que los clientes aprendan a compensar sus discapacidades. Un OT puede ayudar a entrenar a los clientes para que aprendan a realizar las ADL como vestirse, comer y bañarse.

Patólogo del Habla y Lenguaje (SLP por sus siglas en inglés): Un patólogo del habla y lenguaje, o terapeuta del lenguaje, identifica desórdenes de comunicación, considera los factores involucrados en la recuperación y desarrolla un plan de cuidado para cumplir con las metas de recuperación. Un SLP enseña ejercicios que ayudan al cliente a mejorar o sobrellevar los problemas del habla. Un SLP también evalúa la habilidad de una persona de deglutir alimentos y tomar líquidos.

Dietista Certificado (RD o RDN por sus siglas en inglés): Un dietista certificado, o nutriólogo, evalúa el estatus nutricional de un cliente y desarrolla un plan de tratamiento para mejorar la salud y manejar su enfermedad. Un dietista certificado crea dietas especiales para cumplir con las necesidades especiales de los clientes y también puede supervisar la preparación de alimentos y educar a las personas sobre nutrición.

Trabajador Social Médico (MSW por sus siglas en inglés): Un trabajador social médico determina las necesidades de los clientes y les ayuda a obtener servicios de apoyo como asesorías, servicios de comida y asistencia financiera. Un trabajador social médico puede programar citas y transportación para el cliente.

Cliente y la Familia del Cliente: El cliente es un integrante importante del equipo de cuidado. El cliente tiene el derecho de tomar decisiones sobre su propio cuidado. La familia del cliente también puede estar involucrada en estas decisiones. La familia es una gran fuente de información. Ellos conocen las preferencias personales del cliente, su historia, dieta, rituales y rutinas. También pueden estar aprendiendo sobre el cuidado brindado, ya que pueden cuidar al cliente cuando el servicio del cuidado en el hogar termina. El equipo de cuidado gira alrededor del cliente y de su condición, tratamiento y avance. Sin el cliente, no hay equipo de cuidado.

El Plan de Cuidado

El plan de cuidado se realiza de manera individual para cada cliente y se desarrolla para ayudar a alcanzar las metas del cuidado. Menciona las tareas que el equipo de cuidado debe realizar, incluyendo las tareas de las ayudantes de salud en el hogar. Menciona qué tan frecuente y cómo se deben realizar dichas actividades.

El plan de cuidado es una guía para ayudar al cliente a obtener el mejor nivel de salud posible. **Las actividades que no están incluidas en el plan de cuidado no se deben realizar.** El plan de cuidado de la HHA es parte del plan general. Debe seguirse con mucho cuidado.

La planeación del cuidado debe incluir los comentarios del cliente y/o de la familia, así como la información de los profesionistas de la salud. Los profesionistas evaluarán las necesidades físicas, financieras, sociales y psicológicas del cliente. Después de que el doctor prescribe el tratamiento, el supervisor, las enfermeras y los otros integrantes del equipo de cuidado diseñan el plan de cuidado. Muchos factores son considerados cuando se diseña dicho plan. Estos factores incluyen la salud y la condición física del cliente, el diagnóstico, el tratamiento, las metas, las prioridades, las expectativas, cualquier servicio adicional necesario y las condiciones del hogar y la familia del cliente.

Algunos clientes pueden necesitar varios planes de cuidado. En estos casos, el supervisor coordinará el cuidado general del cliente. La HHA tendrá un plan de cuidado a seguir. Los otros proveedores tendrán planes de cuidado separados, como el plan del fisioterapeuta.

Los planes de cuidado deben ser actualizados conforme cambien las condiciones del cliente. Reportar cambios y problemas al supervisor es una tarea muy importante del HHA. Esta es la manera en que el equipo de cuidado revisa los planes de cuidado para cumplir con las necesidades cambiantes del cliente (Fig. 1-2).

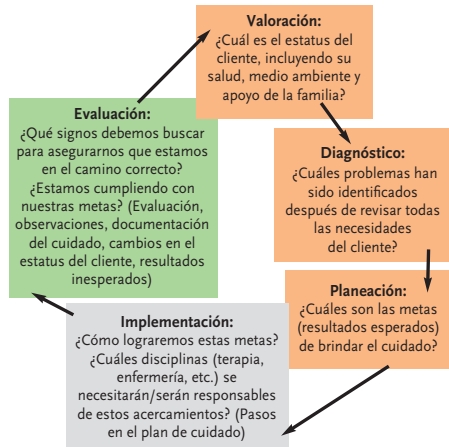


Fig. 1-2. El proceso de planeación del cuidado.

Cadena de Mando

Una ayudante de salud en el hogar sigue las instrucciones que le dio una enfermera. La enfermera está actuando bajo las instrucciones de un doctor o de otro integrante del equipo de cuidado. Esta **cadena de mando** describe la línea de autoridad y ayuda a asegurarse que sus clientes obtengan el cuidado apropiado. También protege a los empleados y empleadores de alguna responsabilidad legal. La **responsabilidad legal** es un término legal que indica que una persona puede ser responsable por lastimar a alguien más. Por ejemplo, imagine que una tarea que realiza una HHA para un cliente lo lastima. Sin embargo, la tarea estaba incluida en el plan de cuidado y lo realizó de acuerdo con las reglas y los procedimientos. En ese caso, puede ser que la HHA no sea responsable por haber lastimado al cliente. Sin embargo, si una HHA hace algo que no está incluido en el plan de cuidado y lastima a un cliente, podría ser responsable. Es por esto que es muy importante seguir las instrucciones en el plan de cuidado y que la agencia tenga una cadena de mando (Fig. 1-3).

Cada estado del país otorga el derecho de realizar ciertos trabajos para el cuidado de la salud por medio de una licencia. Algunos ejemplos incluyen una licencia para practicar enfermería, medicina o terapia física. Cada uno de los integrantes del equipo de cuidado trabaja dentro de las obligaciones de la práctica de cada profesión. Las **obligaciones de la práctica** definen las tareas que los proveedores del cuidado tienen permitido hacer legalmente en base a las leyes federales y estatales.

Los HHA deben entender lo que pueden y lo que no pueden hacer. Esto es importante para que no dañen a los clientes o se involucren a ellos o a su empleador en demandas legales. Algunos estados del país certifican que un ayudante de la salud en el hogar está calificado para trabajar. Sin embargo, los HHA no son proveedores del cuidado de la salud con licencia. Todo lo que hacen en su trabajo es asignado por un profesional de la salud con licencia. Ellos trabajan bajo la autoridad de la licencia de otra persona. Es por esto que los profesionales mostrarán gran interés en lo que los HHA hacen y cómo lo hacen.

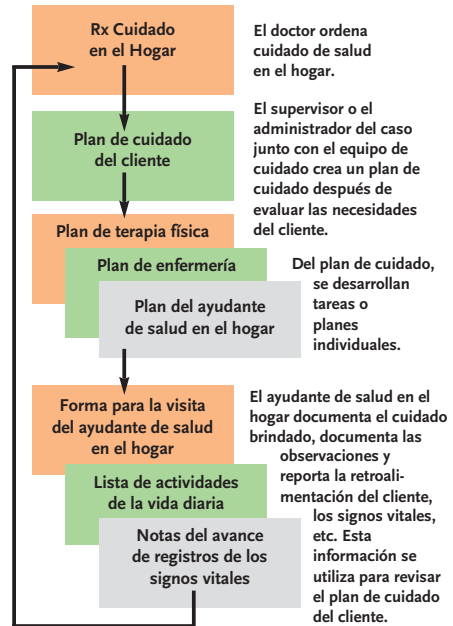


Fig. 1-3. La cadena de mando describe la línea de autoridad y ayuda a asegurar que el cliente reciba el cuidado apropiado.

Reglas y Procedimientos

Todas las agencias tienen reglas (políticas) y procedimientos que todos los empleados deben seguir. Una **regla** es un curso de acción que se debe seguir cada vez que se presente cierta situación. Por ejemplo, una regla muy básica es que se debe seguir el plan de cuidado. Un **procedimiento** es un método, o una manera, de hacer algo. Por ejemplo, una agencia tendrá un procedimiento para reportar información sobre los clientes. El procedimiento explica cuál forma debe llenar, cuándo, con qué frecuencia debe llenarla y a quién se la debe entregar.

Algunas de las reglas y procedimientos comunes de las agencias para la salud en el hogar incluyen las siguientes:

- Toda la información del cliente se debe mantener de manera confidencial.
- El plan de cuidado del cliente siempre se debe seguir. Las tareas que no se encuentran en el plan de cuidado o que no han sido aprobadas por el supervisor no se deben realizar.
- Las HHA deben reportarse con el supervisor en horarios regulares, a las horas acordadas y con mayor frecuencia, de ser necesario.

- Las HHA deben reportar de inmediato al supervisor los eventos o cambios importantes en los clientes.
- Los problemas personales no se deben platicar con el cliente o con la familia del cliente.
- Las HHA deben ser puntuales y confiables. Las HHA deben notificar al supervisor si no pueden reportarse a trabajar o si llegarán tarde al trabajo.
- Las fechas indicadas para la entrega de documentación y papelería se deben cumplir.
- Las HHA deben brindar todo el cuidado del cliente de manera profesional y agradable.
- Las HHA no deben dar o aceptar regalos.

Los empleadores tendrán políticas y procedimientos para cada situación que se pueda presentar durante el cuidado del cliente. Los procedimientos pueden parecer complicados, pero cada paso es importante.

Profesionalismo

Profesional significa que está relacionado con el trabajo o con un empleo. *Personal* se refiere a su vida afuera del trabajo, como la familia, los amigos y la vida en el hogar. Profesionalismo es comportarse de manera apropiada en el trabajo. Esto incluye vestirse de manera apropiada y hablar bien; también incluye llegar a tiempo, terminar las tareas y reportarse con el supervisor. Para una HHA, profesionalismo significa seguir el plan de cuidado, anotar las observaciones importantes y realizar los reportes de manera exacta. Seguir las reglas y los procedimientos es una parte importante del profesionalismo. Los clientes, compañeros de trabajo y supervisores respetan a los empleados que se comportan de manera profesional. Mostrar profesionalismo ayuda a que las personas conserven su trabajo. También puede ayudarles a ganar ascensos y aumentos de sueldos. Una relación profesional con los clientes incluye lo siguiente:

- Brindar **cuidado centrado en la persona** (enfazando la individualidad de la persona que necesita el cuidado y promoviendo los intereses, la dignidad, las decisiones y las preferencias individuales)
- Mantener una actitud positiva
- Llegar a tiempo, realizar las tareas de manera eficiente y salir a tiempo
- Terminar una tarea
- Realizar únicamente las tareas asignadas
- Mantener toda la información del cliente de manera confidencial
- Ser amable y profesional en todo momento (Fig. 1-4)
- No platicar sobre problemas personales



Fig. 1-4. Se espera que las HHA sean amables y profesionales bajo todas circunstancias.

- No utilizar teléfonos personales mientras brinda el cuidado a los clientes
- Nunca utilizar malas palabras o maldiciones, incluso si el cliente las usa
- Escuchar al cliente
- Llamar al cliente *Sr., Sra. o Srita.* y su apellido o por el nombre que él o ella prefiera
- Nunca dar o aceptar regalos
- Siempre explicar el cuidado antes de realizarlo
- Seguir las prácticas del cuidado, como el lavado de manos, para protegerse a uno mismo y a los clientes

Una relación profesional con los empleadores incluye lo siguiente:

- Realizar las tareas de manera eficiente
- Siempre seguir las políticas y los procedimientos
- Documentar y reportar de manera correcta y cuidadosa
- Reportar los problemas con los clientes o con las tareas
- Reportar cualquier cosa que no le permita a una HHA terminar sus tareas
- Realizar preguntas cuando una HHA no sepa o no entienda algo
- Seguir instrucciones o tomar las críticas sin disgustarse
- Vestirse de manera limpia y bien arreglada (Fig. 1-5)
- Siempre llegar a tiempo
- Informar al empleador si la HHA no puede presentarse a trabajar
- Seguir la cadena de mando
- Participar en programas de educación
- Ser un modelo de conducta positiva para la agencia



Fig. 1-5. El arreglo personal apropiado para las HHA incluye usar un uniforme limpio y planchado. El cabello debe estar limpio y cepillado y el cabello largo debe estar recogido. Los zapatos deben ser apropiados, estar cómodos y limpios.

Los ayudantes de salud en el hogar deben ser **compasivos, empáticos**, comprensivos y honestos. También deben **tener tacto, ser conscientes**, confiables, pacientes, respetuosos, tolerantes y no tener prejuicios.

Aspectos Legales y Éticos

La ética y las leyes guían el comportamiento. La **ética** es el conocimiento sobre el bien y el mal. Una persona ética tiene sentido del deber hacia los demás. Siempre trata de hacer lo que está bien. Las **leyes** son reglas establecidas por el gobierno para ayudar a que las personas vivan juntas en armonía y para asegurar el orden y la seguridad.

La ética y las leyes son muy importantes en el cuidado de la salud. Protegen a las personas que reciben el cuidado y guían a las personas que brindan el cuidado. Las ayudantes de salud en el hogar y todos los integrantes del equipo de cuidado deben ser guiados por un código de ética y deben conocer las leyes que corresponden para su trabajo.

Guía de Procedimientos: Comportamiento Legal y Ético

- G** Sea honesto en todo momento.
- G** Proteja la privacidad y confidencialidad de los clientes.
- G** Reporte el abuso o las sospechas de abuso de los clientes. Ayude a que los clientes reporten el abuso si desean realizar una queja.
- G** Siga el plan de cuidado y las tareas asignadas.
- G** No realice ninguna tarea que esté fuera de sus obligaciones de la práctica.
- G** Reporte todas las observaciones e incidentes de los clientes al supervisor.
- G** Documente de manera precisa y oportuna.
- G** Siga las reglas de seguridad y control de infecciones, incluyendo las normas de la Administración de la Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA por sus siglas en inglés, página de Internet: osha.gov) sobre los patógenos transmitidos por la sangre, las precauciones estándares y la tuberculosis.
- G** No acepte regalos o propinas.
- G** No se involucre de manera personal o sexual con los clientes, con sus familiares o amigos.
- G** No lleve amigos o familiares con usted a los hogares de los clientes.

Mantener los Límites

En las relaciones profesionales, se deben establecer márgenes. Los márgenes son los límites en las relaciones. Los ayudantes de salud en el hogar son guiados por ética y leyes que establecen los límites para sus relaciones con los clientes. Estos límites ayudan a tener una relación sana entre el cliente y el trabajador. Trabajar en los hogares de los clientes puede hacer que sea más difícil respetar los límites de las relaciones profesionales. Los clientes pueden sentir que las HHA son sus amigos porque van a sus casas. Si una HHA y un cliente se involucran de manera personal entre ellos, se vuelve más difícil hacer cumplir las reglas de la agencia. Por ejemplo, una HHA puede querer darle al cliente ayuda adicional o dejarle que no haga los ejercicios que no le gustan. El cliente puede esperar que la HHA rompa las reglas porque piensa que son amigos. Las uniones emocionales con clientes no son profesionales y pueden debilitar el juicio de la HHA. Las HHA deben ser amigables, amables y afectuosas con los clientes, pero se deben comportar de manera profesional y quedarse dentro de los límites establecidos. Las reglas de las agencias y las instrucciones del plan de cuidado se deben seguir. Estas se han establecido para protección de todos.

Instrucciones Anticipadas

Las **instrucciones anticipadas** son documentos legales que permiten que las personas escojan qué tipo de cuidado médico desean tener si no pueden tomar dichas decisiones por ellos mismos. Las instrucciones anticipadas también pueden nombrar a alguien para que tome las decisiones si la persona se enferma o se encuentra discapacitada. Algunos ejemplos son los testamentos en vida (*“living will”* en inglés), las cartas de poder legal para la atención médica (*“durable power of attorney for health care”* en inglés) y los poderes legales del cuidado para la salud (*“healthcare proxies”*). Por ley, las instrucciones anticipadas deben ser respetadas. Las HHA deben respetar las decisiones de cada cliente sobre las instrucciones anticipadas. Esto es un asunto muy personal y privado. Las HHA no deben hacer comentarios con nadie sobre las decisiones de los clientes.

Los derechos de los clientes se relacionan con la manera en que deben ser tratados. Dichos derechos forman un código ético de conducta para los trabajadores del cuidado para la salud. Las agencias para la salud en el hogar brindan a los clientes una lista de estos derechos y revisan cada uno con ellos. Muchos estados del país requieren que las agencias para la salud en el hogar brinden a sus clientes los números telefónicos gratuitos para reportar abuso. Por ley, las HHA son consideradas **informantes por mandato** y deben reportar las sospechas de los casos de abuso.

Declaración de Derechos de los Clientes

Los clientes de la salud en el hogar y sus proveedores formales tienen el derecho de no ser discriminados en base a la raza, color, religión, origen nacional, edad, sexo, género, orientación sexual o discapacidad. Adicionalmente, los clientes y los proveedores tienen el derecho mutuo de respeto y dignidad, incluyendo respeto a sus pertenencias. Los proveedores del cuidado tienen prohibido aceptar regalos personales y pedir prestado de los clientes.

Los clientes tienen el derecho de

- tener relaciones con los proveedores de la salud en el hogar basadas en estándares de conducta honestos y éticos;
- ser informados sobre el procedimiento que pueden seguir para reportar quejas con el proveedor de la salud en el hogar sobre el cuidado que se brinda o que no se brinda y sobre la falta de respeto hacia sus pertenencias;
- saber sobre la resolución de dichas quejas;

- expresar sus reclamos sin miedo a discriminación o represalias por haberlo hecho; y
- ser informados sobre los números telefónicos y las horas de operación de la línea gratuita estatal para el cuidado en el hogar, la cual recibe preguntas y quejas sobre las agencias locales para el cuidado en el hogar, incluyendo quejas sobre la implementación de los requerimientos de instrucciones anticipadas.

Los clientes tienen el derecho de

- ser notificados por anticipado sobre el cuidado que se va a realizar, las disciplinas de los proveedores del cuidado que lo realizarán y la frecuencia de las visitas propuestas;
- ser informados de cualquier cambio en el plan de cuidado antes de que se realice el cambio;
- participar en la planeación del cuidado, en la planeación de los cambios de su cuidado y de ser informados de que ellos tienen el derecho de hacerlo;

- ser informados por escrito sobre los derechos que tienen bajo la ley estatal de tomar decisiones sobre el cuidado médico, incluyendo el derecho de aceptar o rechazar tratamiento y el derecho de formular instrucciones anticipadas;
- ser notificados de los resultados esperados del cuidado y de cualquier obstáculo o barrera del tratamiento*;
- ser informados por escrito de las reglas y procedimientos para implementar las instrucciones anticipadas, incluyendo cualquier limitante si el proveedor no puede implementar una instrucción anticipada en base de consciencia;
- que los proveedores del cuidado para la salud cumplan con las instrucciones anticipadas de acuerdo con los requerimientos de la ley estatal;
- recibir cuidado sin condición ni discriminación en base a la ejecución de instrucciones anticipadas; y
- rechazar servicios sin el miedo de represalias o discriminación.

*El proveedor del cuidado en el hogar o el doctor del cliente pueden ser forzados a referir al cliente con otra fuente de cuidado si el rechazo del cliente de cumplir con el plan de cuidado pone en riesgo el compromiso del proveedor de brindar cuidado de calidad.

Los clientes tienen el derecho de

- confidencialidad de su expediente médico, así como de la información sobre las circunstancias de salud, situación social y financiera y sobre lo que pasa en el hogar; y
- esperar que el proveedor del cuidado en el hogar libere información únicamente como sea requerido por ley o cuando haya sido autorizado por el cliente y de ser informado sobre los procedimientos para divulgar información.

Los clientes tienen el derecho de

- ser informados de cuánto pago pueden esperar recibir de Medicare, Medicaid o de cualquier otra compa-

ña que se encargue de los pagos que conozca el proveedor del cuidado en el hogar;

- ser informados sobre los cargos que no estarán cubiertos por parte de Medicare;
- ser informados sobre los cargos por los cuales el cliente puede ser responsable;
- recibir esta información, de manera oral y escrita, antes de iniciar el cuidado y dentro de 30 días calendario a partir de la fecha en la que el proveedor del cuidado en el hogar se entere de cualquier cambio; y
- tener acceso, cuando lo solicite, a todas las facturas por el servicio que el cliente ha recibido sin importar si las facturas se hayan pagado por el cliente o por cualquier otra compañía o persona.

Los clientes tienen el derecho de

- recibir el cuidado de la mejor calidad;
- en general, de ser admitido por parte de un proveedor del cuidado en el hogar solamente si éste tiene los recursos necesarios para brindar el cuidado de manera segura y en el nivel de intensidad requerido, como se indica en una evaluación profesional; sin embargo, un proveedor que tiene menos de los recursos óptimos puede admitir al cliente si un proveedor más apropiado no está disponible, pero sólo después de haber informado completamente al cliente sobre las limitantes del proveedor y la falta de arreglos alternos apropiados; y
- ser informado sobre qué hacer en el caso de una emergencia.

El proveedor para la salud en el hogar debe asegurarse que

- todo el cuidado en el hogar relacionado médicamente que se realice en cumplimiento con las instrucciones de los doctores y que un plan de cuidado especifique los servicios, la frecuencia y la duración; y
- todo el cuidado personal relacionado médicamente que se realice por un

ayudante de salud en el hogar apropiadamente entrenado, supervisado por una enfermera o por cualquier otro profesional calificado para brindar cuidado en el hogar.

Los clientes tienen la responsabilidad de

- notificar al proveedor de los cambios en su condición (ej: hospitalización, cambios en el plan de cuidado, síntomas que deben ser reportados);
- seguir el plan de cuidado;
- notificar al proveedor si el horario de la visita necesita cambiarse;
- informar a los proveedores sobre la existencia de cualquier cambio realizado a las instrucciones anticipadas;
- avisar al proveedor sobre cualquier problema o descontento con los servicios brindados;

- brindar un ambiente seguro para el cuidado que se va a realizar; y
- desempeñar las responsabilidades mutuamente acordadas.

Para satisfacer los requerimientos de certificación de Medicare, los Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) requieren que las agencias

1. Brinden una copia de la Declaración de Derechos a cada cliente, en el idioma que puedan entender, durante el proceso de admisión; y
2. Expliquen la Declaración de Derechos al cliente y documenten que esto se ha realizado.

Las agencias pueden pedir que los clientes firmen una copia de la Declaración de Derechos de los Clientes para confirmar que el cliente la recibió.

Guía de Procedimientos: Proteger los Derechos de los Clientes

- G** Nunca **abuse** de un cliente de manera **física, psicológica, verbal** o **sexual**.
- G** Observe y reporte con su supervisor cualquier signo de abuso o **negligencia**.
- G** Llame al cliente por el nombre que él o ella prefiera.
- G** Involucre a los clientes en la planeación. Permita que tomen todas las decisiones que sea posible sobre cuándo, dónde y cómo se realiza el cuidado.
- G** Siempre explique el procedimiento a un cliente antes de realizarlo.
- G** Brinde privacidad antes de brindar el cuidado. No deje al descubierto de manera innecesaria a un cliente mientras que le brinda el cuidado.
- G** Respete el derecho del cliente de rechazar el cuidado. Reporte el rechazo a su supervisor de inmediato.
- G** Informe al supervisor si un cliente tiene preguntas, preocupaciones o quejas sobre un tratamiento o sobre las metas del cuidado.
- G** Sea sincero cuando documente el cuidado.
- G** No diga chismes o hable sobre un cliente.
- G** Toque la puerta y pida permiso antes de entrar a la habitación del cliente.
- G** No abra la correspondencia de un cliente, ni registre sus pertenencias.
- G** No acepte regalos o dinero de un cliente.
- G** Reporte cualquier práctica financiera dudosa a su supervisor.
- G** Respete las pertenencias personales del cliente y manéjelas con cuidado.
- G** Reporte sus observaciones sobre la condición o el cuidado de un cliente.

Observaciones y Reportes: Abuso y Negligencia

- °/R Abuso físico — lesiones sin explicación incluyendo quemaduras, moretones y lesiones en los huesos.
- °/R Abuso psicológico — quejas de ansiedad, signos de estrés, alejamiento de los demás, o miedo a familiares, amigos o personas con autoridad.
- °/R Negligencia — signos de falta de cuidado, como ropa interior para incontinencia que no ha sido cambiada, ropa de cama sucia, úlceras por presión o falta de comida en la casa.

Negligencia significa acciones, o la falta de actuar o de brindar el cuidado apropiado a un cliente, que tiene como resultado una lesión no intencionada. Algunos ejemplos de negligencia incluyen los siguientes:

- Una HHA no se da cuenta de que las dentaduras postizas de un cliente no le quedan bien. El cliente no come bien y ocasiona desnutrición.
- Una HHA no observa que la vista de un cliente está empeorando. No se toman medidas correctivas y el cliente se cae y se lastima.
- Una HHA olvida poner el freno a la silla de ruedas del cliente antes de trasladarlo. El cliente se cae y se lastima.
- Una HHA no brinda al cliente el cuidado asignado en el plan de cuidado.

Respetar la **confidencialidad** significa mantener las cosas privadas de manera privada. Las HHA conocerán información confidencial (privada) de sus clientes. Pueden enterarse sobre el estado de salud del cliente, sobre sus finanzas y sus relaciones personales. Ética y legalmente, ellas deben proteger esta información. Las HHA no deben compartir información sobre sus clientes con ninguna persona que no sea integrante del equipo de cuidado de la salud.

El Congreso aprobó la **Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguro Médico (HIPAA por sus siglas en inglés)** (página de Internet: hhs.gov/hipaa) en 1996. Después fue definida aún más y revisada desde entonces. Una razón por la que el Congreso pasó esta ley es para ayudar a mantener la información sobre la salud de manera privada y segura. Todas las organizaciones del cuidado para la salud deben tomar pasos especiales para proteger la información de la salud. Sus empleados pueden ser multados y/o encarcelados si no siguen las reglas especiales para proteger la privacidad de los pacientes.

Bajo la ley HIPAA, la información protegida de la salud de una persona (PHI por sus siglas en inglés) debe mantenerse de manera privada. Algunos ejemplos de PHI incluyen el nombre, dirección, número telefónico, número de seguro social, dirección de correo electrónico y el número de expediente médico. Solamente las personas que requieran la información para brindar el cuidado o para procesar los registros deben conocer la información privada sobre la salud de la persona. Ellos deben proteger la información para que nadie más la conozca o la utilice. Se debe mantener de manera confidencial.

La ley HIPAA aplica para todos los proveedores del cuidado de la salud, incluyendo doctores, enfermeras, ayudantes de la salud en el hogar y cualquier otro integrante del equipo de cuidado. Las HHA no pueden brindar ninguna información sobre un cliente a alguna persona que no esté directamente involucrada en el cuidado del cliente, a menos de que el cliente le brinde consentimiento oficial o a menos que la ley así lo requiera. Por ejemplo, si un vecino le pregunta a una HHA cómo está un cliente, ella debe contestar: “Lo siento, pero no puedo compartir esa información; es confidencial”. Esa es la respuesta correcta para cualquier persona que no tenga una razón legal para tener información sobre el cliente.

Todos los trabajadores para el cuidado de la salud deben cumplir con los reglamentos de la ley HIPAA, sin importar dónde se encuentren o lo que estén haciendo. Existen sanciones serias por violar estos reglamentos incluyendo multas y sentencias en prisión.

Mantener la confidencialidad es una obligación ética y legal. Es parte de respetar a sus clientes y sus derechos. Hablar sobre el cuidado del cliente o sobre sus asuntos personales con cualquier persona que no sea integrante del equipo de cuidado viola esta ley.