



GUÍA DEL EMPLEADO PARA ASISTENTES DE ATENCIÓN MÉDICA EN CASA



PERSONAL CARE

Índice

MISIÓN.....	4
VALORES FUNDAMENTALES DE VNS HEALTH	4
BIENVENIDO A VNS Health PERSONAL CARE	5
SOBRE PERSONAL CARE.....	6
POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	7
POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO.....	9
POLÍTICA DE NO ACOSO	10
POLÍTICA DE ACOSO SEXUAL	10
CONFIDENCIALIDAD DE LOS EXPEDIENTES DE LOS EMPLEADOS	11
FILOSOFÍA DE LAS RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS	11
PERÍODO DE INTRODUCCIÓN AL EMPLEO	11
EXPEDIENTES DEL PERSONAL	11
HORARIO DE ATENCIÓN.....	12
BENEFICIOS PARA EMPLEADOS TIEMPO LIBRE PAGADO.....	12
DUELO	14
DÍAS FESTIVOS.....	14
PERMISOS DE AUSENCIA.....	14
ASIGNACIÓN DEL UNIFORME.....	17
BENEFICIOS DE JUBILACIÓN	17
SEGURO MÉDICO.....	17
BENEFICIOS LEGALES	17
PREMIOS POR ATENCIÓN MÉDICA EN CASA.....	18
JAMES R. WITHROW JR. PREMIO HHA DEL AÑO	18
POLÍTICAS DE PAGO.....	20
Verificación móvil de visitas.....	20
FUNCIÓN DEL SUPERVISOR.....	21
FUNCIÓN DEL ASISTENTE DE ATENCIÓN MÉDICA EN CASA.....	21
CONFIDENCIALIDAD Y ÉTICA.....	22
LO QUE UN ASISTENTE DE ATENCIÓN MÉDICA EN CASA DEBERÍA SABER	23
PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	23
CÓMO REPORTAR INCIDENTES Y ACCIDENTES.....	24
MENSAJE DE MUESTRA	24
SISTEMA DE RESPUESTA DE EMERGENCIA PERSONAL (PERS)	25
PROGRAMAS EDUCATIVOS.....	25
El proceso de certificación.....	25
Educación en el trabajo	26
Formación especializada	26
PLAN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES.....	27
POLÍTICAS DE ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS.....	27
TRABAJO EN DÍAS FESTIVOS Y OCASIONES ESPECIALES REQUISITOS.....	30
POLÍTICA DE DISPONIBILIDAD	31
CASOS COMPARTIDOS.....	31

POLÍTICA DE TRABAJO LOS FINES DE SEMANA.....	31
POLÍTICA DE SERVICIO SUSTITUTO	31
POLÍTICA DE COMIDAS.....	32
REGLAS DE CONDUCTA	32
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	35
POLÍTICA DE CASOS DE VEINTICUATRO (24) HORAS.....	35
POLÍTICA DE PETICIÓN Y DISTRIBUCIÓN.....	36
AYUDA A CLIENTES	36
AVISO DE RENUNCIA.....	36
REGLAMENTACIÓN DEL UNIFORME.....	36
POLÍTICA DE FUMAR	37
PROGRAMA MÉDICO	38
POLÍTICA DE LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS Y ALCOHOL	40
DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE	42
PRECAUCIONES UNIVERSALES Y SUMINISTROS	42
INFORMACIÓN RELACIONADA CON CLIENTES CON VIH.....	43
PLAN DE CONTROL DE LAS EXPOSICIONES: PATÓGENOS TRANSMITIDOS POR LA SANGRE.....	44
PREVENCIÓN DE LA HEPATITIS B	46
PALABRAS DE CIERRE	49

MISIÓN



*Mejorar la **salud** y el bienestar de las personas por medio de atención médica rentable y de alta calidad en casa y en la comunidad.*

Lillian Wald

VALORES FUNDAMENTALES DE VNS HEALTH

- Nuestros valores fundamentales guían todo lo que hacemos
- Nos unifican en torno a un mismo conjunto de principios y comportamientos compartidos



BIENVENIDO A VNS Health PERSONAL CARE

¡Felicitaciones! Se ha unido a un excelente equipo de empleados dedicados en VNS Health Personal Care. Nuestros clientes y sus familias a menudo describen a nuestros cuidadores como “invaluables”, “amables”, “sinceros” y “pacientes”. Como asistente de atención médica en casa de VNS Health Personal Care, usted dará atención, compañía y compasión para que podamos ayudar a hacer la diferencia en las vidas de los neoyorquinos enfermos y adultos mayores.

En cada interacción que tenga con un cliente o su familiar, usted representa a nuestra organización y tiene un impacto en el bienestar de esa persona y en cómo se siente sobre VNS Health Personal Care. Con cada visita, debe aspirar a dar una **atención confiable con la que su cliente pueda contar**.

¿Quién es Personal Care?

Es usted.

Usted es el motivo por el que Personal Care es la mejor organización privada de atención en casa en el área de Nueva York. Usted hace la diferencia. Todos los días. Con cada cliente y cada familia.

Ayuda a que cada cliente se mantenga en casa.

Está al lado de cada cliente cuando él quiera animarse a hacer un poco más.

Ayuda a cada cliente a conservar su dignidad.

Usted ayuda a que los clientes vivan mejor. Y da consuelo cuando ellos no pueden.

Aporta tranquilidad y seguridad.

Usted es el motivo por el que los clientes nos escogen.

Usted es lo que nuestros clientes recuerdan.

Gracias.

SOBRE PERSONAL CARE

Desde 1983, VNS Health Personal Care ha dado atención y compañía personal, enfermería privada (por RN y LPN), evaluaciones de pacientes y atención geriátrica a más de 10,000 clientes todos los días. Acreditados por CHAP y autorizados por el Departamento de Salud (DOH) del estado de Nueva York, todos los asistentes de atención médica en casa de VNS Health Personal Care superan las directrices de capacitación del DOH del estado de Nueva York. Como parte de Visiting Nurse Service of New York, también tenemos el apoyo de la organización de atención médica en casa sin fines de lucro más grande del país.

Un excelente lugar para trabajar

Se reconoce constantemente a VNS Health Personal Care como uno de los principales empleadores en la Ciudad de Nueva York. Prestamos servicios a más neoyorquinos que necesitan atención en casa, y damos más horas de trabajo para asistentes de atención médica en casa que cualquier otra agencia. En 2020, el 90 % de nuestros asistentes de atención médica en casa recomendaron a VNS Health Personal Care como un buen lugar para trabajar.

Nuestro respetado nombre

Confiamos en usted, como empleado de VNS Health Personal Care, para continuar con nuestra tradición de excelencia y mantener la reputación que hemos construido con tanto esfuerzo. Con actitud de escucha, siendo compasivo y haciendo un mayor esfuerzo puede ayudar a sus clientes a vivir de manera independiente en sus casas y dar a los neoyorquinos una atención en casa con la que puedan contar.

POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

VNS Health Personal Care anima a los empleados a plantear sus preguntas y preocupaciones a la gerencia. Todas las preocupaciones se manejarán de manera abierta.

Ocasionalmente surgen diferencias de opinión entre las personas de una organización con respecto a cuestiones relacionadas con el trabajo. Se ha establecido un procedimiento de resolución de problemas mediante el que las quejas, discrepancias o inconformidades se pueden resolver de manera amistosa, satisfactoria y rápida.

Se puede considerar como un problema cualquier queja o insatisfacción que surja de una aplicación, interpretación o supuesta infracción de cualquier disposición de las políticas, reglas o procedimientos de la Compañía, y cualquier insatisfacción con una situación laboral que un empleado considere inapropiada.

El propósito del procedimiento de resolución de problemas es permitir que un empleado busque una solución a un problema o queja aplicando las normas o políticas de la Compañía. El supervisor inmediato estará disponible para ayudar a los empleados a comprender y seguir cada paso del procedimiento. VNS Health Personal Care anima al personal a usar este procedimiento.

Este es el procedimiento para la resolución de problemas:

1. **EL SUPERVISOR INMEDIATO:** Si el empleado tiene un problema o una queja, se anima al empleado a hablar sobre la situación con el supervisor inmediato lo antes posible. El supervisor inmediato, después de escuchar e investigar el problema, dará respuesta al empleado de una manera rápida. (Si el problema es de naturaleza personal y el empleado cree que puede ser vergonzoso hablarlo con el supervisor inmediato, o si por algún motivo el empleado no quiere llevar el problema al supervisor inmediato, este debe dirigirse de inmediato al gerente de la unidad en el departamento).
2. **GERENTE DE UNIDAD:** Si el empleado no está satisfecho con la respuesta que dio el supervisor, el problema o la queja se remitirá al gerente de la unidad. El gerente de la unidad hablará del problema con el empleado y el supervisor cuando, a juicio del gerente de la unidad, se necesite información. El gerente de la unidad dará al empleado una respuesta oportuna.
3. **DIRECTOR DE DEPARTAMENTO:** Si el empleado no está satisfecho con la respuesta que dio el gerente de la unidad, el problema o la queja se enviará al director del departamento. El director del departamento hablará sobre el problema con el empleado, el supervisor o el gerente de la unidad, cuando, a juicio del director del

departamento, se necesite más información. El director del departamento dará al personal una respuesta oportuna.

4. **SOCIO DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS (HR):** Si el empleado no está satisfecho con la respuesta que dio el director del departamento, el problema o la queja se enviará al socio director de HR. El socio director de Recursos Humanos hablará del problema con el empleado, el supervisor, el gerente de unidad o el director del departamento cuando, a juicio del socio director de Recursos Humanos, se necesite más información. El socio director de Recursos Humanos dará al personal una respuesta oportuna.
5. **VICEPRESIDENTE SÉNIOR:** Si el empleado no está satisfecho con la respuesta que dio el socio director de Recursos Humanos, el problema o la queja se remitirá al vicepresidente sénior. El vicepresidente sénior hablará del problema con el empleado, lo investigará y le dará al empleado una respuesta oportuna.

POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO

VNS Health Personal Care es un empleador con igualdad de oportunidades que no discrimina por motivos de raza, credo, color, religión, país de origen, ascendencia, estado de extranjería o ciudadanía, edad, discapacidad o minusvalía, sexo, estado civil, estado de veterano, orientación sexual, antecedentes penales, predisposición genética, estado de portador, estado de cuidador, estado con respecto a la asistencia pública, membresía o actividad en una comisión local, o cualquier otra característica protegida por las leyes federales, estatales o locales aplicables. El equipo de administración de VNS Health Personal Care está dedicado a asegurar el cumplimiento de esta política con respecto al reclutamiento, la contratación, colocación, promoción, transferencia, capacitación, remuneración, beneficios, actividades de los empleados y el trato general durante el empleo.

VNS Health Personal Care se esforzará por hacer adaptaciones razonables a las limitaciones físicas o mentales conocidas de los empleados calificados y los solicitantes con discapacidades, a menos que la adaptación imponga una dificultad excesiva en la operación del negocio de VNS Health Personal Care.

POLÍTICA DE NO ACOSO

Es política de VNS Health Personal Care prohibir el acoso intencional y no intencional de cualquier persona a otra sobre la base de cualquier clasificación protegida incluyendo, entre otros, raza, color, país de origen, discapacidad, religión o edad. El propósito de esta política no es regular la moralidad personal de los empleados de Personal Care, sino asegurarnos que en el lugar de trabajo nadie acosa a otra persona.

Todos los empleados de la gerencia serán responsables de la administración efectiva de esta política. Cualquier empleado que sienta que ha sido objeto de acoso, infringiendo esta política, o cualquier empleado, gerente o supervisor que tenga conocimiento de este posible acoso, debe informar inmediatamente el asunto a su supervisor, gerente o director, o al socio director de Recursos Humanos. No se tomarán represalias contra nadie por hacer un informe según esta política.

POLÍTICA DE ACOSO SEXUAL

Es política de la Compañía prohibir el acoso de un supervisor, empleado o visita a cualquier empleado por razones sexuales. El propósito de esta política no es regular la moralidad personal dentro de la Compañía. Es para garantizar que en el lugar de trabajo, ningún supervisor, empleado o visita acose a otra persona por motivos sexuales.

Aunque no es fácil definir con precisión qué es el acoso sexual, los ejemplos de comportamiento prohibido incluyen avances sexuales no deseados, peticiones de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual, como contacto no deseado de naturaleza sexual o comentarios de tipo sexual. Dependiendo de las circunstancias, el acoso también puede incluir bromas no deseadas, burlas u otra conducta dirigida hacia una persona por su sexo, que sea lo suficientemente grave o generalizada como para crear un entorno de trabajo hostil y poco profesional.

Toda persona que sienta que ha sido objeto de acoso sexual debe informar inmediatamente del asunto a su supervisor, gerente, director o al director de Recursos Humanos.

Cada reporte de acoso percibido se investigará y se tomarán medidas correctivas cuando corresponda. La infracción de esta política tendrá como consecuencia una medida disciplinaria, que va hasta e incluye el despido. Además, la Compañía no permitirá ningún tipo de represalia contra personas que denuncien a la gerencia conductas no deseadas o que cooperen en la investigación de dichas denuncias de acuerdo con esta política.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS EXPEDIENTES DE LOS EMPLEADOS

La información sobre un miembro del personal no se revelará a terceros sin el permiso por **ESCRITO** del empleado. Si un empleado lo permite, se verificarán las fechas de empleo, puesto, título y sueldo. No se dará más información. Sin embargo, cuando la ley exija que un empleador presente información sobre el empleo, no se obtendrá el permiso del empleado.

FILOSOFÍA DE LAS RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS

La gerencia de VNS Health Personal Care se preocupa por el desarrollo personal y la felicidad de cada empleado. La gerencia cree que la comunicación directa y abierta entre el personal y el supervisor puede promover mejor el logro de los objetivos personales y corporativos. La política de VNS Health Personal Care es estar muy atentos a cada persona.

PERÍODO DE INTRODUCCIÓN AL EMPLEO

Los primeros tres meses de empleo son un período introductorio. El período introductorio es solo eso: una introducción. Está diseñado para darle al empleado la oportunidad de familiarizarse con VNS Health Personal Care y aprender el trabajo. También le da al supervisor la oportunidad de trabajar más de cerca con el empleado que está aprendiendo sobre el trabajo y evaluar el desempeño individual. La finalización del período de introducción no es, ni debe interpretarse como, una aceptación incondicional de Personal Care del desempeño individual ni una garantía de empleo continuo.

EXPEDIENTES DEL PERSONAL

Es muy importante que el personal mantenga informado al supervisor sobre los cambios en la dirección del empleado, teléfono, estado civil y nuevos familiares. Los cambios de este tipo de información que no se reporten pueden afectar la retención de impuestos y la cobertura adecuada de los beneficios del seguro médico. Reporte cualquier cambio de este tipo al supervisor lo antes posible.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención de la oficina de Personal Care varía según las funciones del departamento.

HORARIO DE FUNCIONAMIENTO:

A. Departamentos operativos

- Departamento de Servicios Certificados
- Departamento de Private Care

El horario de atención es:

de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

sábado, domingo y días festivos de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.

B. Departamentos no operativos

- Recursos Humanos
- Educación
- Salud de los empleados
- Beneficios
- Nómina

Horario de atención:

de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

* Tenga en cuenta: como organización de servicios, Personal Care está comprometida en dar atención al cliente las 24 horas del día. En consecuencia, fuera del horario de atención existe un servicio de recepción de llamadas para recibir todas y cada una de las llamadas de emergencia. Se puede comunicar con el servicio de recepción de llamadas al teléfono:

- Para todos los casos de VNS Health/MLTC (212) 609-7600
- Para todos los casos de Private Care (212) 609-7700
- El personal de guardia responderá cualquier llamada de emergencia.

BENEFICIOS PARA EMPLEADOS

TIEMPO LIBRE PAGADO

Los empleados acumulan hasta 180 horas de tiempo libre pagado (PTO) por año, que se ganan a razón de una hora por cada 17 horas trabajadas (hasta 3.45 horas de PTO se ganan cada semana). Aunque la Compañía se esfuerza por aprobar las peticiones de PTO siempre que sea posible, debido a las necesidades de programación, la Compañía se reserva el derecho de denegar cualquier petición. Tomar PTO sin recibir la debida autorización es motivo de disciplina, que va hasta e incluye el despido.

- PTO planificado: Las peticiones de permiso/tiempo de vacaciones usando PTO las debe hacer el empleado por escrito **al menos dos (2) semanas** antes de la fecha del permiso que se pide. Las peticiones de PTO (tiempo libre pagado) no se denegarán injustificadamente.

- PTO por enfermedad, lesión y otros motivos: Están protegidas hasta 56 horas de PTO para el uso del empleado por los siguientes motivos:
 1. Enfermedad, lesión o condición de salud del empleado; necesidad de diagnóstico médico, atención o tratamiento de una enfermedad, lesión o condición médica; o necesidad de atención médica preventiva.
 2. Citas médicas en horario de trabajo para el empleado o para un familiar.
 - Se deben hacer esfuerzos para programar citas al principio o al final de la jornada laboral.
 - Cuando dichas citas sean previsibles, el empleado debe avisar a su supervisor con siete (7) días de anticipación sobre la necesidad de usar el tiempo por enfermedad. Cuando la necesidad sea imprevisible, se debe avisar tan pronto como sea posible.
 3. Cuidado de familiares u otras personas que viven con el grupo familiar del empleado que tienen una enfermedad, lesión o condición médica; necesidad de diagnóstico médico, atención o tratamiento de una enfermedad, lesión o condición médica; o atención médica preventiva.
 - Un “familiar” se refiere al cónyuge, pareja doméstica, padres (o padres del cónyuge o pareja doméstica del empleado), hijo (o hijo del cónyuge o de la pareja doméstica del empleado), hermano (incluyendo medio hermano, hermanastro o hermano adoptado), nietos y abuelos, un familiar consanguíneo y una persona en una relación cercana que es equivalente a una relación familiar. Para efectos de esta política:
 - “Hijo” significa un hijo biológico, adoptivo o de crianza temporal, menor en custodia o en los casos en que un empleado tomó el papel de padre/madre de un menor (in loco parentis).
 - “Padre” significa padre biológico, de crianza temporal, padrastro o padre adoptivo, o tutor de un empleado, o una persona que estuvo en lugar de los padres del empleado cuando este era un menor de edad (in loco parentis).
 4. El empleado es víctima de violencia doméstica y necesita atender asuntos relacionados con la violencia doméstica (por ejemplo, consultar con la policía o los fiscales, comparecer ante el tribunal u obtener una orden de protección).
 5. Cierre del lugar de negocio de un empleado por orden de un representante público debido a una emergencia de salud pública, o por la necesidad del empleado de cuidar a un niño cuya escuela o proveedor de cuidado infantil haya sido cerrado por orden de un representante público debido a una emergencia de salud pública.
- En caso de una ausencia por enfermedad o lesión, el empleado debe llamar y

reportar dicha enfermedad o lesión al empleador **al menos dos (2) horas** antes del comienzo del turno. Si la ausencia se prolonga por **más de tres (3) días**, es posible que se necesite que el empleado presente a la Compañía (i) una declaración del proveedor de atención médica, verificando que el empleado usó el tiempo de enfermedad para los fines descritos en esta Guía, mencionando la necesidad de la cantidad de tiempo que se usó para la enfermedad y verificando la condición física del empleado para reincorporarse al trabajo o (ii) un certificado confirmando la elegibilidad del empleado para el tiempo.

- Remanente de PTO: Se puede traspasar un máximo de **56 horas** de un año calendario a otro. El PTO mayor de 56 horas al final del año calendario se pagará a más tardar el 31 de enero de cada año siguiente a la tasa vigente cuando se ganaron las horas.
- Pago del PTO en la separación: Al final de su empleo, los empleados tendrán derecho a recibir un pago por PTO acumulado y no usado, calculado a la tasa vigente cuando se ganaron las horas.

DUELO

Todos los empleados serán elegibles para recibir, por duelo, hasta 3 días de ocho horas cada uno pagados en un año calendario. Los empleados deben presentar por escrito una petición de hasta tres (3) días libres con goce de sueldo en caso de fallecimiento de un familiar inmediato (padre, madre, hermano, hijo, cónyuge legal o pareja doméstica). A discreción de VNS Health Personal Care, el empleado debe entregar un certificado de defunción o evidencia aceptable para VNS Health Personal Care de la muerte y la relación. Es responsabilidad del empleado notificar oportunamente a VNS Health Personal Care sobre su intención de tomar un permiso por duelo.

DÍAS FESTIVOS

Los empleados **deben** elegir trabajar cuatro (4) de los ocho (8) días festivos mencionados abajo. Si los empleados trabajan un día festivo, se les pagará el doble de la tarifa por hora regular por todas las horas trabajadas.

Si un empleado no trabaja el día festivo, **no** se le pagará.

Día de Año Nuevo	Día de la Independencia
Cumpleaños de Martin Luther King	Día del Trabajo
Cumpleaños de Washington	Día de Acción de Gracias
Día de los Caídos	Día de Navidad

PERMISOS DE AUSENCIA

Los empleados pueden ser elegibles para los siguientes permisos de ausencia:

PERMISO DE AUSENCIA POR DISCAPACIDAD: Los empleados son elegibles para tomar un permiso de ausencia no remunerado por discapacidad (por ejemplo, enfermedad personal, embarazo o lesión no relacionada con el trabajo) hasta un máximo de veintiséis (26) semanas en cualquier período de doce (12) meses consecutivos. El permiso tomado según esta política también contará para el derecho de la política FMLA del empleado (consulte Permiso familiar y médico, abajo).

PERMISO FAMILIAR Y MÉDICO: Un empleado puede ser elegible para tomar hasta doce (12) semanas (o, en ciertas circunstancias, veintiséis (26) semanas) de permiso familiar y médico **no remunerado** dentro de un período de tiempo de doce (12) meses consecutivos. Un empleado puede tomar el permiso familiar y médico por motivos como su propia condición de salud grave, que lo incapacita para cumplir las funciones esenciales del puesto; para cuidar a un cónyuge, hijo o padre con una condición de salud grave; por el nacimiento, adopción o colocación de un menor de crianza; debido a una exigencia que califica, que surge del hecho de que el cónyuge, hijo o padre del empleado está en servicio activo o es llamado al estado de servicio activo para apoyar una operación de contingencia como miembro de la Guardia Nacional o Reservas; o porque usted es el cónyuge, hijo, padre o familiar más cercano de un miembro del servicio cubierto con una lesión o enfermedad grave. El permiso familiar y médico se puede tomar de manera continua o intermitente. Si es posible, un empleado debe avisar a su supervisor treinta (30) días antes de su petición de permiso familiar y médico.

PERMISO FAMILIAR PAGADO DE NUEVA YORK: Un empleado es elegible para el permiso familiar pagado (PFL) después de haber trabajado durante 175 días para VNS Health Personal Care. El período de empleo anterior al 1 de enero de 2018 (fecha de vigencia de PFL) cuenta para los requisitos de elegibilidad del empleado.

Los motivos para calificar para PFL incluyen:

- Dar atención, incluyendo atención física o psicológica, a un familiar (cónyuge, pareja doméstica, hijo, padre, suegro, abuelo o nieto) con una condición de salud grave.
- Para establecer un vínculo entre el hijo y el empleado después del nacimiento, o la colocación en adopción o crianza temporal dentro de los primeros 12 meses después del nacimiento o la colocación.
- Para ayudar a un familiar inmediato (cónyuge, pareja doméstica, hijo o padre) con las acciones necesarias y las circunstancias apremiantes debido a que el familiar está en servicio activo, o fue notificado de una llamada u orden inminente para el servicio activo en las fuerzas armadas de los Estados Unidos.

Los empleados no pueden usar el permiso familiar pagado para su propia discapacidad o condición médica grave.

El PFL se puede tomar de manera continua o intermitente. La duración máxima del permiso pagado es de 12 semanas (60 días para la licencia intermitente) en un período consecutivo de 52 semanas, y la cantidad del beneficio semanal es del 67 % del salario semanal promedio según lo define la ley de Nueva York. Si es posible, los empleados deben avisar a su supervisor con treinta (30) días de

anticipación sobre su petición de PFL.

PERMISO POR SERVICIO DE JURADO: VNS Health Personal Care reconoce que es obligación de todos los ciudadanos de Estados Unidos servir en un jurado cuando se les convoque para hacerlo. A los empleados se les permitirá tiempo libre para prestar dicho servicio sin ninguna represalia. Sin embargo, se espera que el empleado notifique al supervisor de la disponibilidad para trabajar durante la mayor parte del día en caso de que se produzca una excusa del tribunal. Si la ausencia necesaria presenta un conflicto serio para el supervisor, se le puede pedir al empleado que intente posponer el servicio de jurado. A los empleados con permiso por servicio de jurado se les pagará de acuerdo con la ley federal, la ley estatal de Nueva York o la ley local aplicable que da al empleado hasta, pero sin exceder, el pago máximo de tres días por servicio de jurado regulado por el estado.

PERMISO MILITAR: Si el empleado entra a las fuerzas armadas, será elegible para recibir un permiso militar **sin goce de sueldo**. Para presentar una solicitud de permiso militar, debe entregar al supervisor una copia de los documentos de servicio tan pronto como los reciba. Siempre que la ausencia no exceda las limitaciones legales aplicables, el personal conservará los derechos de reemplazo y acumulará antigüedad y beneficios de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables. Si se necesita que el empleado asista al servicio anual de la Reserva o la Guardia Nacional, puede enviar una solicitud de permiso militar temporal sin goce de sueldo. El empleado debe avisar al supervisor con la mayor anticipación posible para que se puedan hacer arreglos para una cobertura adecuada durante este período.

PERMISO PERSONAL: Después de que los empleados hayan cumplido tres (3) meses de empleo y en ciertas circunstancias, VNS Health Personal Care puede conceder a los empleados un permiso personal **sin goce de sueldo**. Se debe presentar una solicitud por escrito para un permiso personal al supervisor al menos dos (2) semanas antes de comenzar el permiso. La petición se considerará sobre la base de los requisitos del empleado, los motivos del permiso solicitado y los registros de desempeño y asistencia.

Normalmente, se concederá un permiso de ausencia por un período de hasta de ocho (8) semanas. En circunstancias inusuales, un permiso personal puede extenderse si el empleado presenta al supervisor una solicitud de extensión por escrito antes de que expire el permiso y se conceda la solicitud. El empleado no acumulará beneficios de la Compañía durante un permiso de ausencia.

Cuando los empleados planean regresar al trabajo, se espera que notifiquen al supervisor de la fecha de regreso proyectada. Esta notificación deberá hacerse por lo menos una (1) semana antes del vencimiento del permiso.

No informar al supervisor de la disponibilidad para reincorporarse al trabajo, no reincorporarse al trabajo cuando se le notificó o continuar la ausencia del trabajo más allá del tiempo aprobado por la Compañía, se considerará una renuncia voluntaria al empleo con Personal Care.

Para obtener más información sobre los permisos de ausencia, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos de VNS Health Personal Care al 212-609-4442.

ASIGNACIÓN DEL UNIFORME

Al completar 300 horas de trabajo, todo el personal elegible tiene derecho a un uniforme además del que recibió cuando se le contrató. Para recibir el uniforme, el empleado debe dirigirse al Departamento de Personal Care de las instalaciones en 245 East 41st Street, New York, NY 10017. Se recibirán más uniformes al completar cada 1400 horas de trabajo.

(Para obtener más información, consulte lo que estipula la Reglamentación del uniforme en esta Guía)

BENEFICIOS DE JUBILACIÓN

Todos los asistentes de atención médica en casa de VNS Health Personal Care pueden ser elegibles para el Plan de Anualidad Protegida de Impuestos 403(b) y pueden ser elegibles para otros beneficios de jubilación. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos de VNS Health Personal Care al 212-609-4442.

SEGURO MÉDICO

Los asistentes de atención médica en casa que cumplan ciertos requisitos de trabajo pueden ser elegibles para los beneficios del seguro médico. Para obtener más información sobre los beneficios del seguro médico, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos de VNS Health Personal Care llamando al 212-609-4442 para obtener una guía de beneficios. Las guías de beneficios también están disponibles en la Intranet de VNS Health en Recursos de Personal Care HHA.

BENEFICIOS LEGALES

Todos los empleados están cubiertos y sujetos a las disposiciones de las leyes de seguros por discapacidad, compensación de los trabajadores y las leyes de desempleo del estado de Nueva York. Para obtener más información de la cobertura por discapacidad y compensación de los trabajadores, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos de VNS Health Personal Care llamando al 212-609-4442 para obtener una guía de beneficios.

SEGURO POR DISCAPACIDAD: Los empleados que hayan completado 25 días de empleo activo y no puedan trabajar debido a una enfermedad o lesión que no está relacionada con su trabajo pueden ser elegibles para recibir beneficios hasta por veintiséis (26) semanas por discapacidad a través de programas de discapacidad del estado de Nueva York.

COMPENSACIÓN DE LOS TRABAJADORES: Los empleados están protegidos por la Ley de Compensación de los Trabajadores por cualquier lesión o enfermedad que surja de y en el curso normal del empleo con VNS Health Personal Care. Los empleados deben informar **INMEDIATAMENTE** de las lesiones o enfermedades a su supervisor, quien completará los formularios necesarios. Cuando se busque atención médica, los empleados **deben** informar al médico, la clínica o al hospital que la lesión está relacionada con el trabajo durante las

horas de servicio.

Si se determina que la enfermedad o la lesión está relacionada con el trabajo, Compensación de los Trabajadores pagará las visitas al médico, a la clínica o al hospital, y el empleado es elegible para recibir salarios perdidos. El proveedor de atención médica facturará directamente a PMA, el administrador de reclamos de compensación de los trabajadores. Si el empleado paga la factura, **NO** se le reembolsará. Los empleados deben enviar todas las facturas de los proveedores a:

**PMA Customer Service Center
P.O. Box 5231
Janesville, WI 53547-231
Teléfono: 888-476-2669
Fax: 800-432-9762**

Para un procesamiento rápido, estas facturas deben contener el número de ID de VNS Health n.º W565253 y el número de reclamo del empleado.

Además, si se determina que la lesión o enfermedad está relacionada con el trabajo, se puede tomar un permiso de ausencia por Compensación de los Trabajadores hasta por un máximo de un (1) año.

El permiso que se tome según esta política contará como parte del derecho de Permiso familiar y médico. (Consulte la sección de esta guía relacionada con el Permiso familiar y médico para obtener más información o comuníquese con el administrador de beneficios en el Departamento de Recursos Humanos).

SEGURO DE DESEMPLEO: Los demandantes elegibles que cumplan las condiciones establecidas por la ley de desempleo del estado de Nueva York pueden recibir beneficios de desempleo según lo determine el Departamento de Trabajo del estado de Nueva York.

PREMIOS POR ATENCIÓN MÉDICA EN CASA

JAMES R. WITHROW JR. PREMIO HHA DEL AÑO:

En memoria de un miembro fundador de la Junta Directiva de VNS Health Personal Care, **James R. Withrow, Jr.**, en 1988 se aprobó una resolución por la que se entregaría anualmente un premio Home Health Aide “al asistente de atención médica en casa de VNS Health Personal Care que mejor personifique el ideal de prestar servicio a pacientes confinados en casa”.

Cada año, los HHA son evaluados y nominados por sus supervisores para el premio HHA del año. Los criterios para la selección del premio HHA del año incluyen, entre otros:

- Registro de asistencia
- Iniciativa
- Puntualidad
- Preocupación por los clientes

- Relación con:
 - Supervisor
 - Clientes
 - Compañeros
- Voluntad de servicio:
 - Casos de horario reducido
 - Casos temporales
 - Días festivos
 - Clientes, sin importar el diagnóstico
 - Fines de semana
- Aspecto personal
- Número de:
 - Fines de semana trabajados
 - Horas trabajadas
 - Días festivos trabajados
- Sin historia de medidas disciplinarias

Premio Richard Flender Grace:

Este premio se entregará anualmente al asistente de atención médica en casa que mejor practique los valores que el señor Flender mostró en todas las situaciones y practicó durante su vida.

En memoria del señor. Flender, los criterios con los que se juzgará a este ganador del premio son:

- Actitud bajo presión en todos los medios
- Honestidad
- Sinceridad
- Integridad
- Servicio al cliente con distinción y sin tacha.

Premio Stephen V. Goodhue

Este premio se entregará anualmente al asistente de atención médica en casa que mejor practique la generosidad de espíritu que el señor Goodhue practicó todos los días.

Los criterios con los que se juzgará al ganador del premio Stephen V. R. Goodhue son:

- Un corazón y comportamiento cariñosos
- Sentido del humor edificante
- Atención a los detalles
- Integridad
- Lealtad infinita a Personal Care y VNS Health.

POLÍTICAS DE PAGO

VNS Health Personal Care ya no envía cheques de pago por correo. A todo el personal se le paga a través de depósito directo en la cuenta de banco del empleado. Al personal se le pagará solo por las horas programadas trabajadas. El personal recibirá pago por horas extras, una vez y media (1.5x) de su tarifa regular por hora, por todas las horas trabajadas arriba de cuarenta (40) horas por semana. Una semana de nómina comienza el **sábado** y termina el **viernes** siguiente. El talón de la nómina menciona todas las deducciones que se hacen a los ingresos brutos.

Los gastos que se reclamen a través del sistema telefónico electrónico o la verificación móvil de visitas se incluirán en el cheque de pago. Los reembolsos de gastos se suman al salario neto y no están sujetos a impuestos.

VNS Health Personal Care también ofrece más opciones de pago a través de los servicios de pago con tarjeta PayPro Card o a una cuenta en Municipal Credit Union.

Además de la remuneración regular, VNS Health Personal Care también ofrece remuneración por guardia diurna y nocturna, y en residencia. Los HHA de guardia o residentes deben consultar la disposición “Tipos de empleo”, que también está en el Apéndice de esta guía, para obtener más información.

Si el personal tiene alguna pregunta sobre las políticas de pago, otros tipos de empleo, opciones de pago o cree que no recibió un cheque, consulte el Apéndice que está en la parte de atrás de esta Guía, que da explicaciones y respuestas amplias a las preguntas más frecuentes sobre el programa de remuneración de VNS Health Personal Care. Este Apéndice también tiene muestras de talones de cheques de pago con varias deducciones y adiciones especiales.

VNS Health Personal Care usa un sistema telefónico electrónico para informar la asistencia y la finalización de tareas en el Plan de atención. (Consulte el Apéndice para obtener más instrucciones).

Verificación móvil de visitas

¿Qué es una verificación móvil de visitas (MVV)?

- Es la aplicación gratuita para teléfonos inteligentes que le permite registrar la entrada y la salida de sus turnos en las casas de sus clientes
- Compatible con Android y iPhone; se puede descargar desde Google Play Store (Android) o App Store (iPhone)
- Usa el GPS en su teléfono para verificar que está en la casa del cliente

¿Cuáles son los beneficios?

- Acceso a la información del cliente, horario y, a veces, Plan de atención
- Posibilidad de grabar una nota
- Ya no se usan hojas de papel con códigos de las tareas cuando un cliente no tiene teléfono o no le permite usar su teléfono
- Reportar la información crítica a la oficina/enfermero (Consulte el Apéndice para obtener más instrucciones).

FUNCIÓN DEL SUPERVISOR

El supervisor de VNS Health Personal Care cumple una función muy importante. Los supervisores dan a los empleados información de la gerencia para garantizar que el personal esté informado sobre nuevos desarrollos o cambios. El supervisor también representa al personal ante la gerencia al escuchar las ideas, preocupaciones o problemas del personal y ayuda al personal asegurándose de que la gerencia escuche sus puntos de vista.

Finalmente, el supervisor es responsable de asegurarse de prestar un servicio de calidad a los clientes de VNS Health Personal Care. Cada supervisor es responsable de mantener al personal trabajando, administrar los servicios del cliente y monitorear la calidad del servicio que se presta.

Hay numerosos motivos para ponerse en contacto con el supervisor. En caso de duda, tómese el tiempo para llamar. Siempre es más prudente verificar las cosas y obtener un visto bueno oficial que proceder con incertidumbre. El supervisor está interesado en el personal y hará todo lo posible para comprender, respetar y resolver las preocupaciones.

FUNCIÓN DEL ASISTENTE DE ATENCIÓN MÉDICA EN CASA

Trabajo en equipo: Un equipo es un grupo de personas que trabajan juntas para promover el bienestar del cliente. Cada miembro del equipo tiene un trabajo específico que hacer basado en lo que puede hacer mejor. Por lo general, esto se decide sobre la base del tipo de capacitación que haya tenido cada miembro del equipo o de la función que desempeñe en la vida del cliente. Ejemplos de los miembros del equipo incluyen:

Familiares	Clero	Terapeuta físico (PT)	Terapeuta ocupacional (OT)
Amigos	HHA	Enfermero registrado (RN)/enfermero de práctica autorizada (LPN)	Terapeuta del habla
Trabajadores sociales	Supervisor de HHA		

El HHA tiene una función muy especial. El HHA pasa la mayor parte del tiempo con el cliente, conoce las funciones de todos los demás miembros del equipo y actúa como los ojos y los oídos del enfermero a cargo.

Obligaciones del HHA

El HHA da atención práctica y asistencia nutricional y de limpieza a los clientes en sus casas de acuerdo con un Plan de atención [Ver ejemplos en el Apéndice de esta Guía] preparado por el enfermero responsable de la atención del cliente. La función del HHA exige capacidades especiales de atención básica de enfermería, capacidad para trabajar con equipos de adaptación, limpieza/administración de la casa y compras de comestibles. Los

HHA acompañan a los clientes a/desde las clínicas/consultorios médicos y al exterior cuando así se les asigne.

El HHA trabaja con clientes de todas las edades e interactúa con los familiares y el personal de la agencia como parte del puesto y de sus funciones como HHA. El HHA no puede asumir deberes o responsabilidades que no sean las que le asignó el enfermero o el Plan de atención y se espera que busque aclaraciones de inmediato cuando no esté seguro sobre las tareas o asignaciones.

Observación, informes y registros

La observación, los informes y el registro son algunas de las responsabilidades más importantes del HHA. A través de la capacitación, el HHA podrá identificar cambios funcionales y psicológicos en los clientes, independientemente de la capacidad del cliente para comunicarse verbalmente. Algunos de los cambios que el HHA puede detectar son:

- cambios en la superficie de la piel
- cambios en el estado emocional
- cambios en el estado respiratorio
- cambios en el nivel de actividad
- cambios en la función intestinal y de la vejiga
- cambios en el estado nutricional
- cambios en el bienestar físico
- cambios en el estado ambulatorio
- cambios en el estado mental

Esta información se les enseñó como parte del Programa de capacitación del HHA y se volverá a enfatizar durante las clases de capacitación en el trabajo.

CONFIDENCIALIDAD Y ÉTICA

El HHA debe seguir el código de ética que la agencia ha adoptado para todos los miembros del equipo de atención médica. La ética tiene que ver con la responsabilidad moral o el comportamiento. La confidencialidad en el contexto de la práctica del HHA significa que la información personal que se genere en la relación laboral con el cliente debe compartirse solo con los miembros del equipo que participan directamente en la atención del cliente.

Se debe usar el buen juicio con respecto a lo que es relevante para la atención médica del cliente y qué información infringe el derecho del cliente a la privacidad. La confidencialidad denota lealtad hacia el cliente, el enfermero y la agencia. El HHA debe prestar la mejor atención posible a cada cliente, independientemente de su raza, credo, color, religión, país de origen, ascendencia, estado de extranjería o ciudadanía, edad, discapacidad o minusvalía, sexo, estado civil, condición de veterano, orientación sexual, antecedentes penales, predisposición genética, estado de portador, estado con respecto a la asistencia pública, membresía o actividad en una comisión local, o cualquier otra característica protegida por la ley federal, estatal o local aplicable.

- Hacer proselitismo El HHA debe respetar las creencias religiosas de los clientes y no imponer sus propias creencias a los clientes.

- Sinceridad Aceptar solo la remuneración monetaria que Personal Care le da a los HHA en forma de sueldo, y no pedir ni aceptar obsequios o pagos de un cliente.
- Confidencialidad Respetar la dignidad básica, la privacidad y los derechos de la persona.
- Confiabilidad Notificar a Personal Care inmediatamente cuando no pueda estar de servicio
- Fiabilidad Cumplir fielmente las tareas según el Plan de atención. Reportar las que no podrá hacer.
- Puntualidad Presentarse a trabajar a tiempo y no salir antes de tiempo.
- Iniciativa Participar en y compartir la responsabilidad de cubrir las necesidades de salud de los clientes. Informar de inmediato las observaciones y situaciones que atenten contra la salud del cliente.

LO QUE UN ASISTENTE DE ATENCIÓN MÉDICA EN CASA DEBERÍA SABER

Al comenzar a cuidar a un cliente en una asignación de campo, es importante que el HHA sepa y conozca:

- cómo revisar el Plan de atención al llegar a la casa del cliente
- leyes de confidencialidad sobre el VIH
- señales y síntomas que puede esperar
- la dieta del cliente
- los medicamentos del cliente:
- nombres de los medicamentos y para qué sirven a qué efectos secundarios prestarles atención

Si no conoce toda la información de arriba, el HHA debe comunicarse con su supervisor.

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

Todas las emergencias de los clientes deben reportarse a VNS Health Personal Care. Todos los HHA deben anotar los teléfonos de emergencia de veinticuatro (24) horas que se han distribuido. Todos los empleados deben reportar de inmediato a sus supervisores cualquier accidente o lesión en el trabajo relacionado con un empleado o un cliente.

Cuando ocurra un problema, es importante recordar:

- Permanecer en calma
- Evaluar el problema
- Tomar las medidas adecuadas
- Reportarlo de inmediato

* Un cliente puede pedirle que no reporte un problema a VNS Health Personal Care, pero tenga en cuenta que es su deber hacerlo.

Siempre sepa:

- Cuándo informar al supervisor
- Cuándo llamar al 911
- Cuándo llamar al enfermero

Temperatura, pulso y respiración:

- Saber cómo tomarlos
- Rango normal
- Rango anormal
- Qué causa una temperatura alta o baja, o un pulso o respiración irregular.

Si el cliente tiene un problema clínico y el HHA debe comunicarse con su supervisor de inmediato.

CÓMO REPORTAR INCIDENTES Y ACCIDENTES

El HHA debe reportar inmediatamente todos los incidentes y accidentes a VNS Health Personal Care. Sea minucioso, pero breve y vaya directo al punto en el reporte. Si el HHA no puede hablar directamente con el supervisor del HHA del cliente, debe hablar con el gerente de la unidad. Si el incidente o accidente ocurre fuera del horario de atención habitual, se pueden dejar mensajes en el servicio de recepción de llamadas al teléfono (212) 609-7600 para los casos de VNS Health/MLTC y al teléfono (212) 609-7700 para los casos de atención privada.

MENSAJE DE MUESTRA:

“Soy _____ . Soy el HHA que tiene a su cargo a _____ . El ID de
 (nombre) (nombre del cliente)

es _____ y su teléfono es _____ .

El (fecha) a las (hora), (describir brevemente el incidente y también explicar la medida que tomó, por ejemplo: llamé al 911, llamé a Visiting Nurse Service of New York, regresé al cliente a la cama, etc.) El nombre de mi supervisor es _____ y trabajo en (distrito municipal). Le agradeceré me llame de vuelta al (teléfono) hoy.”

La siguiente es una lista de los posibles incidentes. Si se da una situación que no está en la lista y el HHA no está seguro de si debe reportarlo o no, **¡LLAME!**

Consejos útiles para la seguridad:

La seguridad del personal es muy importante para VNS Health Personal Care. El HHA

a menudo viajará solo a barrios desconocidos. Para comodidad del personal se prepararon directrices de seguridad que el HHA debe seguir para asegurar el bienestar continuo del personal. Siga estas directrices siempre que sea posible. En caso de duda, sea precavido [Consulte las Directrices de seguridad en el Apéndice de esta Guía].

SISTEMA DE RESPUESTA DE EMERGENCIA PERSONAL (PERS)

Las unidades PERS a menudo las usan los clientes que necesitan pedir ayuda en momentos en que están solos en sus casas. (Consulte más información en las instrucciones del Paquete de bienvenida)

PROGRAMAS EDUCATIVOS

El proceso de certificación:

(Solo para personas en capacitación de HHA)

Las personas en capacitación participan en un programa de capacitación de tres (3) semanas. Al finalizar la capacitación, el instructor completa un formulario de evaluación (consulte el formulario de evaluación incluido en el Paquete de bienvenida).

Una vez que se completa con éxito la parte en el salón de clases del Programa de capacitación de los HHA, se asignan ocho horas de experiencia clínica supervisada a los empleados en capacitación. Se asigna al HHA en capacitación un RN como instructor en un entorno clínico supervisado.

La instrucción supervisada o las visitas de supervisión se hacen para:

- a) ayudar a los empleados que están en capacitación en la transición del papel de estudiante a paraprofesional.
- b) dar más instrucción personalizada en las capacidades según se necesite.
- c) asegurarse de que los empleados que estén en capacitación adquieran todas las capacidades necesarias.

Se exige un mínimo de ocho (8) horas de instrucción/supervisión. Sobre la base de capacidades demostradas. Los empleados en capacitación pueden obtener la certificación. Esto lo determina el instructor RN y el gerente del Departamento de Educación.

Completando con éxito la experiencia de la supervisión clínica, el HHA en capacitación ahora está certificado y se le puede contratar y recibir orientación sobre VNS Health Personal Care. Cuando está autorizado para trabajar, se le asigna al

asistente de atención médica en casa que cuide a un cliente en su casa.

Los certificados se imprimen en los 10 días hábiles después de la fecha de certificación. El HHA debe llamar para saber si el certificado está listo para recogerlo en 245 East 41st Street, en el Departamento de Educación.

Los certificados también se pueden recoger en la primera clase de educación en el trabajo y, para ello, cada empleado en capacitación recibirá una invitación.

Educación en el trabajo

Se exige que todos los asistentes de atención médica en casa de Personal Care asistan a doce (12) horas de clases de educación en el trabajo anualmente. A los que se les programe esta capacitación recibirán su tarifa de pago por hora regular por las horas de clase a las que asistan. El Departamento de Educación determinará la programación.

Una vez programada, **la asistencia es obligatoria.**

Formación especializada

Personal Care se compromete a dar a los empleados la mejor capacitación posible para permitir que los HHA den a los clientes la atención de la manera más eficiente y experta. El Departamento de Educación de Personal Care ofrece formación especializada pagada para los HHA interesados en dar atención a clientes con trastornos y necesidades específicos.

Algunos de los programas de capacitación especializada en el trabajo que se ofrecen actualmente son los siguientes:

- | | |
|-----------------------------|--|
| Atención de adultos en casa | Enfermedad de Alzheimer |
| Cuidado de bebés/infantil | Diversidad cultural |
| Diabetes | Dificultad para atender a los clientes |
| Hospicio | Salud Mental |
| Trastornos neurológicos | Fisioterapia |
| Abuso de sustancias | Administración de la casa |
| Abuso de personas mayores | CPR (después de 1 año de empleo) |
| Infestación de chinches | Preparación para emergencias por desastres |
| Dieta kosher | Código de conducta/ética |

Si el HHA está interesado en recibir capacitación especializada en el trabajo, debe comunicarse con el Departamento de Educación.

PLAN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

VNS Health Personal Care se compromete a dar atención esencial e ininterrumpida al cliente durante una emergencia o desastre designado.

En situaciones como cortes de energía e interrupción del transporte debido a tormentas, huelgas u otras causas, y en condiciones de clima extremo, el presidente o una persona designada tomará la decisión sobre el estado de emergencia. Lo que se espera de todo el personal en una emergencia incluye:

1. Todo el personal debe reportarse ante sus clientes asignados.
2. El personal que no pueda reportarse con sus clientes asignados deberá notificarlo a su supervisor llamando a la oficina. Si la emergencia ocurre fuera del horario de atención habitual, el personal debe seguir los procedimientos fuera de horario existentes para comunicarse con su supervisor (llamar al servicio de recepción de llamadas al (212) 609-7600 para casos de VNS Health y al (212) 609-7700 para casos de atención privada de VNS Health).
3. El supervisor determinará si se identifica que el cliente tiene una necesidad de servicio esencial. Si se identifica que este es el caso, se buscarán arreglos alternos con el personal asignado para dar el servicio esencial.
4. Si es necesario asignar un reemplazo, el supervisor procederá a hacerlo y avisará al cliente sobre la situación.
5. Si no se identifica al cliente como alguien con una necesidad de servicio esencial, se avisará al cliente que no se le puede dar el servicio habitual programado.
6. Al empleado que no pueda reportarse ante sus clientes asignados regularmente, pero que pueda trabajar en un lugar alternativo, se le pedirá que se mantenga en contacto por teléfono para la asignación.
7. Al personal que no pueda reportarse a ningún lugar de trabajo se le pedirá que se mantenga en contacto diario con su supervisor mientras dure la emergencia.

POLÍTICAS DE ASISTENCIA DE LOS EMPLEADOS

A todos los HHA se les contrata para cumplir una función importante en VNS Health Personal Care. Al igual que con cualquier esfuerzo de grupo, para operar de manera efectiva se necesita de la cooperación y el compromiso de todos. Por lo tanto, la asistencia y la puntualidad son muy importantes. Las ausencias y tardanzas

innecesarias ponen en riesgo a los clientes, son costosas, perturbadoras y suponen una carga injusta para los compañeros de trabajo y los supervisores. VNS Health Personal Care espera una excelente asistencia de cada HHA. El absentismo o la tardanza excesivos tendrá como consecuencia sesiones de orientación con supervisión para mejorar. La falta de mejora después de estas sesiones puede dar como resultado el despido. Se espera que un HHA, como miembro del equipo, evite problemas de asistencia siempre que sea posible.

Sin embargo, VNS Health Personal Care reconoce que hay ocasiones en las que no se pueden evitar las ausencias y las tardanzas. En tales casos, se espera que el HHA notifique al supervisor de acuerdo con la política que se menciona abajo. Pedirle a otro empleado, amigo o familiar que haga este aviso es inapropiado y puede tener como consecuencia sesiones de orientación con supervisión para mejorar. Llame, indicando la naturaleza de la enfermedad, la tardanza o el absentismo y la duración prevista. En caso de enfermedad, es posible que se le pida al HHA que entregue al supervisor una nota del médico el día que el HHA regrese al trabajo.

1. ABSENTISMO

A. Cancelación de visitas

- a) El HHA debe avisar al supervisor con cinco **(5) días** de anticipación cuando necesite que se le reemplace en cualquier asignación por un motivo que no sea de emergencia.
- b) Si el HHA le da al supervisor **menos de cinco (5) días, pero veinticuatro (24) horas o más** de aviso para que lo reemplacen por un motivo que no sea de emergencia, el HHA puede recibir:
 - 1) Primera ocasión: asesoramiento verbal
 - 2) Segunda ocasión: asesoramiento por escrito
 - 3) Tercera ocasión: advertencia
 - 4) Cuarta ocasión: despido
- c) Si el HHA le da al supervisor **menos de veinticuatro (24) horas, pero doce (12) horas o más** de aviso para que lo reemplacen en su asignación por un motivo que no sea de emergencia, el HHA puede recibir:
 - 1) Primera ocasión: asesoramiento por escrito
 - 2) Segunda ocasión: advertencia
 - 3) Tercera ocasión: despido
- d) Si el HHA da un aviso al supervisor con **menos de doce (12) horas de anticipación** para que lo reemplacen en la asignación por un motivo que no sea de emergencia, el HHA puede recibir:

- 1) Primera ocasión: advertencia
 - 2) Segunda ocasión: despido
- e) Si el HHA tiene una emergencia documentada y le da al supervisor:
- 1) **aviso con doce (12) a veinticuatro (24) horas de anticipación** para que lo reemplacen en la asignación, no se tomarán medidas contra el HHA.
 - 2) **aviso con menos de doce (12) horas de anticipación** para que lo reemplacen en la asignación, el HHA **puede** recibir:
 - 1) Primera ocasión: asesoramiento verbal
 - 2) Segunda ocasión: asesoramiento por escrito
 - 3) Tercera ocasión: advertencia
 - 4) Cuarta ocasión: despido.

B. Comunicación tardía

El HHA debe llamar a la oficina y hablar con un supervisor durante los **veinte (20) minutos antes de la hora oficial de empezar** de una asignación para informar la incapacidad de prestar el servicio al cliente. Por ejemplo:

- a) El paciente no quiere dejar entrar al HHA.
- b) El paciente no está en casa.
- c) No responden en la puerta del paciente.
- d) El paciente está hospitalizado.
- e) El HHA está en el hospital para recoger al paciente, pero este no ha recibido el alta.

Si el HHA no se comunica con un supervisor **durante veinte (20) minutos**, el HHA puede recibir:

- 1) Primera ocasión: asesoramiento por escrito
- 2) Segunda ocasión: advertencia
- 3) Tercera ocasión: despido

NOTA: Si el HHA llama a la oficina antes de las 7:00 a. m. o en un día festivo, el HHA debe llamar al servicio de recepción de llamadas al (212) 609-7600 para clientes de VNS Health/MLTC y al (212) 609-7700 para clientes de Atención Privada para reportar la ausencia o emergencia.

- C. **Tardanza:** Si el HHA no está en el lugar del paciente asignado a la hora programada, independientemente del motivo, se considerará que el HHA está llegando tarde y puede recibir:

- 1) Primera ocasión: asesoramiento verbal
- 2) Segunda ocasión: asesoramiento por escrito
- 3) Tercera ocasión: advertencia
- 4) Cuarta ocasión: despido

D. **No se presenta/no llama:** Si el HHA no se presenta ni llama o abandona la asignación, el HHA será despedido inmediatamente. Si el HHA produce documentación que evidencia una emergencia, el HHA puede recibir:

- 1) Primera ocasión: asesoramiento por escrito
- 2) Segunda ocasión: advertencia
- 3) Tercera ocasión: despido

TRABAJO EN DÍAS FESTIVOS Y OCASIONES ESPECIALES REQUISITOS

Estas políticas y procedimientos se relacionan con los ocho (8) días festivos reglamentarios y las siguientes ocasiones especiales:

1. Noche de Fin de Año
2. Domingo de Pascua
3. Día de la Madre
4. Nochebuena

- a) El HHA debe trabajar cuatro (4) de los ocho (8) días festivos. De ellos, dos (2) deben ser el Día de Acción de Gracias, Navidad o Año Nuevo.
- b) No se le permitirá al HHA tomarse libre el día de Navidad durante dos (2) años consecutivos.
- c) Cancelación de pacientes para días festivos y ocasiones especiales:
- d) El HHA debe avisar al supervisor con cuatro (4) semanas de anticipación cuando necesite que lo reemplacen en una asignación en los siguientes días festivos u ocasiones especiales:
 - I. Noche de Fin de Año
 - II. Día de Año Nuevo
 - III. Día de la Madre
 - IV. Nochebuena
 - V. Día de Acción de Gracias
 - VI. Día de Navidad
- e) El HHA debe avisar al supervisor con dos (2) semanas de anticipación cuando necesite que lo reemplacen en una asignación en los siguientes

días festivos u ocasiones especiales:

- I. Domingo de Pascua
 - II. Día de los Caídos (Memorial Day)
 - III. Día de la Independencia
 - IV. Día del Trabajo
 - V. Cumpleaños de Washington
 - VI. Día de Martin Luther King
- f) Se debe completar un formulario de Selección de días festivos (consulte el Paquete de bienvenida) cuando se le contrate y cada año calendario a partir de entonces. El HHA debe seleccionar los cuatro (4) días festivos en los que el HHA trabajará ese año. La selección debe estar basada en la política anterior. Consulte la sección de Beneficios para empleados de esta Guía para obtener más información sobre el pago por trabajo en días festivos.

POLÍTICA DE DISPONIBILIDAD

Los empleados que actualmente no están asignados a un paciente deben **llamar a su supervisor diariamente para obtener trabajo**. Tres (3) o más días sin llamar se considera incumplimiento. Si el empleado tiene dos (2) semanas sin trabajar, se necesitará que se le reactive antes de reanudar el trabajo.

CASOS COMPARTIDOS

Todos los asistentes de atención médica en casa que trabajen con dos o más clientes en la misma residencia, al mismo tiempo recibirán un pago extra de \$.50 centavos por hora por las horas trabajadas.

POLÍTICA DE TRABAJO EN FINES DE SEMANA

Se espera que el HHA esté disponible para trabajar los fines de semana, al menos dos (2) por mes. Si el personal trabaja el fin de semana, se le pagará un diferencial de \$1.10/hora por todas las horas trabajadas durante el fin de semana. Si al HHA se le programó para trabajar en un caso de fin de semana y no estará disponible, el HHA debe avisar al supervisor con cinco (5) días de anticipación para dar tiempo a buscar al reemplazo.

POLÍTICA DE SERVICIO SUSTITUTO

El HHA **NO** tiene permitido cambiar de modo independiente el horario de trabajo, intercambiar clientes ni arreglar ningún servicio sustituto para los clientes que atiende. Todos los cambios los debe hacer el supervisor de Personal Care con anticipación.

POLÍTICA DE COMIDAS

Mientras se trabaja un día completo en la casa del cliente, no hay tiempo para que el HHA salga de la casa para almorzar. Por lo tanto, el HHA debe llevar el almuerzo y comer durante un momento de tranquilidad. Al HHA solo se le permite salir de la casa del cliente si así lo determina el Plan de atención (por ejemplo, para comprar, lavar la ropa).

REGLAS DE CONDUCTA

Todas las compañías, sin importar qué sea su negocio, tienen ciertas reglas de comportamiento que se deben cumplir para asegurar una operación segura y productiva. VNS Health Personal Care no es la excepción. En la mayoría de los casos, el buen criterio del personal indicará qué comportamiento es adecuado en el trabajo. Estos son algunos ejemplos de conductas inaceptables. Esta lista no incluye todos los casos y la compañía puede tomar medidas incluyendo dar de baja, con o sin aviso o causa, cuando lo considere apropiado.

1. Negarse a atender a un cliente por motivos de edad, religión, estado civil, discapacidad o incapacidad, antecedentes penales, país de origen, raza de ascendencia, credo, estado relacionado con la asistencia pública, membresía o actividad en una comisión local, estado de veterano, estado de extranjería o ciudadanía, color, sexo, orientación sexual, estado o diagnóstico de portador.
2. Poner en riesgo la vida de un cliente.
3. Presunto abuso a un cliente.
4. No hacer las tareas asignadas.
5. Robo comprobado o presunto en forma repetitiva.
6. No regresar de un permiso de ausencia aprobado.
7. Demostrar insubordinación como resultado de negarse tres (3) veces a aceptar casos o dos (2) peticiones para que lo transfieran de casos que el supervisor consideraba adecuados por accesibilidad y horario.
8. Demostrar negligencia repetitiva al dejar información del servicio dentro del sistema electrónico telefónico.
9. Abandonar a un cliente, retirándose antes del final de un turno o de la llegada

del reemplazo o suplente en caso de un turno de 24 horas

10. Dar al cliente su teléfono, celular o bíper.
11. Presentar resultados positivos en una prueba médica de drogas.
12. Infringir cualquier ley, reglamentación o norma.
13. Cometer un delito.
14. Llevar menores, amigos o familiares al trabajo.
15. No llegar y no llamar en caso de cliente asignado.
16. Dormir durante su guardia en la casa del cliente, excepto en los casos de turnos de 24 horas.
17. Trabajar de manera independiente/privada para un cliente de VNS Health Personal Care.
18. Robar o intentar robar propiedad de la compañía, de cualquier compañero de trabajo, cliente o familiar de un cliente.
19. No cooperar completamente en cualquier búsqueda, inspección o investigación de seguridad de la compañía.
20. Insubordinarse, que incluye, entre otras conductas, negarse a cumplir tareas del trabajo, tener una conducta beligerante, desafiante, abusiva o amenazante hacia un miembro de la gerencia, compañero de trabajo, cliente o familiar del cliente.
21. Mostrar rudeza u otra conducta ofensiva al tratar con los estudiantes, compañeros de trabajo, miembros del público o invitados comerciales.
22. Falsificar u omitir intencionalmente información pertinente de cualquier reporte o expediente, incluyendo, entre otros, solicitudes de empleo, reclamos de beneficios o información del sistema electrónico telefónico.
23. Firmar la entrada o salida de otro empleado o hacer que otro empleado firme la entrada o salida en nombre del HHA.
24. Tener, usar, distribuir o vender drogas ilegales o alcohol durante las horas hábiles o estar bajo la influencia de drogas ilegales o alcohol en cualquier momento durante el horario de trabajo o en cualquier momento mientras está en propiedad de la compañía o haciendo negocios en nombre de esta.
25. Fumar en áreas prohibidas, incluyendo en la casa de los clientes.

26. Tener un desempeño laboral no satisfactorio.
27. Faltar o llegar tarde muchas veces, o no avisar con suficiente anticipación (o no dar una explicación satisfactoria) cuando el HHA va a llegar tarde o se va a ausentar del trabajo.
28. Infracción a las reglas de la Compañía de no pedir ni distribuir.
29. Quitar o deteriorar los avisos publicados en el boletín de la Compañía, o abusar de la propiedad de la Compañía.
30. Participar en jugueteos, conducta desordenada, conducta mal intencionada o infracción de las reglas de seguridad de sentido común.
31. Traer explosivos o armas a las instalaciones de la compañía o a la residencia de un cliente.
32. Negarse a dar información o testimonio relevantes cuando la Compañía hace una investigación o se defiende contra cualquier reclamación, acusación o demanda legal.
33. Menospreciar públicamente a la Compañía o a los compañeros de trabajo.
34. Revelar información confidencial sobre la Compañía, sus negocios o sus políticas a otras personas.
35. Hacer apuestas en la propiedad de la Compañía o mientras trabaja para la Compañía.
36. Desperdiciar material o abusar del equipo de la Compañía.
37. Destruir deliberadamente o dañar la propiedad de la Compañía.
38. Infringir las reglas de buen mantenimiento y de seguridad de la Compañía.
39. Aceptar regalos o gratificaciones de los clientes.
40. Visitar clientes después de horas laborales o cuando ya no está asignado.
41. Distribuir los teléfonos de los clientes.
42. Aceptar dinero de los clientes sin autorización.
43. Aceptar llaves de los clientes sin una autorización firmada por el enfermero que visita o el supervisor de campo de atención privada.

44. Infringir cualquier otra regla o reglamentación promulgada por la Compañía en cualquier momento.
 45. Tener una relación personal o sexual con un compañero de trabajo en la casa de un cliente
 46. Tener una relación personal o sexual con un cliente o con familiares de un cliente
 47. Infringir la privacidad fotografiando a un cliente con el teléfono celular u otros dispositivos
 48. Usar cualquier tipo de equipo electrónico mientras trabaja. (Teléfonos celulares, iPod etc.)
 49. No cumplir estrictamente con la reglamentación de HIPPA, especialmente respecto a la confidencialidad del paciente.
-

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Las evaluaciones administrativas son importantes en la evaluación del desempeño laboral y son una forma en que el HHA y el supervisor pueden hablar sobre las preocupaciones mutuas y los avances. Todos los informes de evaluación se completan anualmente o cuando sea necesario. El supervisor analiza las evaluaciones con el HHA antes de colocarlas en el archivo del personal. Se entregará una copia de la evaluación al HHA si así lo pide. [Consulte la evaluación de muestra en el Paquete de bienvenida]

POLÍTICA DE CASOS DE VEINTICUATRO (24) HORAS

- A. **Dormir:** No se le permite al HHA dormir en ningún momento mientras esté en la casa de un cliente. La **ÚNICA** excepción a esto es en un caso de trabajo en residencia de veinticuatro (24) horas.
- B. **Relevo:** En los casos en los que se preste servicio las 24 horas, se espera que el HHA permanezca con el cliente hasta que llegue el asistente de relevo. Si el asistente de relevo no llega según lo programado, el HHA debe comunicarse con el supervisor a través del servicio de recepción de llamadas si es necesario. **El HHA no debe dejar solos a los pacientes nunca.**

POLÍTICA DE PETICIÓN Y DISTRIBUCIÓN

VNS Health Personal Care cree que a los empleados no se les debe molestar o interrumpir en el cumplimiento de sus funciones laborales. Por este motivo, está prohibido que cualquier persona haga peticiones de cualquier tipo durante el horario laboral. Las peticiones de cualquier tipo hechas por personas que no son empleados están prohibidas en todo momento. La distribución de material de propaganda, folletos, literatura impresa o por escrito de cualquier clase en áreas de trabajo está prohibida en todo momento. También se prohíbe que personas que no son empleados distribuyan literatura dentro de las instalaciones de la compañía en todo momento.

AYUDA A CLIENTES

- A. **Política de acompañamiento:** 36 Con autorización del enfermero que visita, es posible que se le pida al HHA que acompañe al cliente. Esto debe hacerse en transporte público o, en casos específicos, de modo ambulante o en ambulancia. **En ninguna circunstancia el HHA debe transportar a un cliente en su auto personal.** Sin embargo, con autorización del enfermero, el HHA puede acompañar a un cliente en el auto del cliente o de un familiar, siempre que **el HHA no maneje el auto.**
- B. **Política de gastos:** El HHA no puede manejar más de \$50.00 a la vez del dinero del cliente, a menos que tenga **ANTES** permiso del enfermero que visita o, en los casos de atención privada, del supervisor. Asegúrese de obtener facturas cada vez que maneje dinero del cliente. En el caso de pérdida o robo de cualquier cantidad de dinero del cliente mayor de \$50.00, y que el HHA no tuviera **ANTES** permiso para tenerlo, el HHA será responsable de devolver el dinero al cliente.
- C. **Bancos:** El HHA no tiene permiso para manejar transacciones bancarias del cliente a menos que esté mencionado específicamente en el Plan de atención **y el HHA haya recibido la aprobación previa del supervisor.** El HHA nunca debe usar la tarjeta de cajero automático del cliente para hacer transacciones bancarias.

AVISO DE RENUNCIA

El HHA debe presentar una carta al menos dos (2) semanas antes del último día que trabajará.

REGLAMENTACIÓN DEL UNIFORME

Es necesario usar el uniforme en TODO momento cuando se atiende a cualquier cliente, que consiste en (para mujeres) un vestido de uniforme blanco o azul marino, una túnica blanca o azul marino, o camisa y pantalones; y (para hombres), un uniforme impecable blanco o azul

marino. Todos los uniformes deben estar limpios y pulcros en todo momento.

- **Medias: SOLO** se permite usar medias blancas o de color piel.
- **Zapatos:** Blancos. No se permite el uso de tacones ni de sandalias por motivos de seguridad. Está permitido usar zapatos deportivos limpios. Sin embargo, debe tener en cuenta que estos no protegen los dedos si les cae algo encima.
- **Joyería:** Solo está permitido usar el anillo de boda, aretes de tornillo y un reloj. Por motivos de seguridad, no use joyería costosa o excesiva.
- **Tarjeta de identificación:** Asegure su ID al cuello del uniforme. Esto es parte del código de vestuario del uniforme y **DEBE** usarse en todo momento cuando se esté en algún caso. **La tarjeta de identificación es propiedad de Personal Care y DEBE devolverse cuando se separe de la Compañía.** Si el HHA pierde la tarjeta, debe emitirse una tarjeta de identificación de reemplazo con un costo de \$3.00. El HHA debe llamar al Departamento de Recursos Humanos para hacer una cita y tomarse la fotografía.
- **Aseo e higiene:** El pelo largo se debe sujetar hacia atrás. Las uñas de las manos deben estar recortadas. Se espera una higiene adecuada **EN TODO MOMENTO**. Consulte la sección Asignación del uniforme en la Guía para obtener más información.

POLÍTICA DE FUMAR

De acuerdo con las responsabilidades de VNS Health Personal Care según la Ley de aire libre de humo de la Ciudad de Nueva York y el Artículo 13-E de la Ley de Salud Pública del estado de Nueva York, se **prohíbe** fumar en todo momento, en todas las áreas de acceso público, en las áreas habituales de trabajo y otras áreas en las instalaciones que por lo general son accesibles para los empleados, incluyendo las salas de descanso para empleados, cafeterías y comedores para empleados, salas de reuniones y conferencias, auditorios, salones de clases, elevadores, escaleras, pasillos, sanitarios, instalaciones médicas para empleados, áreas de fotocopiado, áreas de procesamiento de textos, salas de archivo, salas de distribución de correspondencia, salas de almacenaje, área de recepción y otras áreas que tengan todo tipo de equipo de oficina que es de uso común entre los empleados. **Fumar también está prohibido en las casas de los clientes.** Se prohíbe tener ceniceros en todas las áreas libres de humo.

Infringir esta política podría tener como consecuencia una acción disciplinaria, incluyendo el despido. Cualquier persona puede expresar objeciones al socio director de Recursos Humanos por el humo que se acumula en cualquier área libre de humo, sin temor a represalias.

Se entregarán copias de esta política a los empleados y solicitantes de empleo cuando se pida. Se exige y espera que todo el personal ayude a cumplir las responsabilidades legales de Personal Care según las leyes de salud pública de la Ciudad y del estado.

PROGRAMA MÉDICO

Examen físico antes del empleo: El Departamento de Salud del estado de Nueva York y Personal Care exigen que, antes de contratarlos, todos los HHA se hagan a un examen físico, que incluye una prueba de título de anticuerpos contra la rubeola (sarampión alemán) antes de su nombramiento como parte del personal. Personal Care pagará estos exámenes.

Prueba de la tuberculina con rayos X de tórax y Mantoux: El Departamento de Salud del estado de Nueva York exige que todo el personal que tenga contacto directo con clientes reciba una prueba médica y una evaluación de tuberculosis antes del contacto con el cliente y, a partir de entonces, anualmente.

Personal Care hará pruebas cutáneas a todos los posibles empleados para detectar TB. La única excepción serán las personas que presenten documentación firmada por su médico de que han tenido una reacción positiva y no se recomienda la prueba cutánea. Estas personas deberán hacerse, al principio, una radiografía de tórax y, después, radiografías de tórax anualmente si hay señales o síntomas presentes de tuberculosis o se desarrollan. Los que tengan reacciones negativas deberán hacerse pruebas cutáneas anualmente.

Vacuna de la hepatitis B: Todo el personal de Personal Care tiene información sobre la disponibilidad de esta vacuna y se ofrece gratis a aquellos miembros del personal que tengan un riesgo razonable de exposición.

Prueba de título de anticuerpos contra la rubeola (sarampión): A los empleados nacidos a partir del 1/1/57 se les pedirá que entreguen documentación de inmunidad contra la rubeola en el momento de su examen físico. Si el HHA no puede entregar la documentación, se le hará una prueba.

Si los resultados de la prueba indican que el empleado no tiene inmunidad, se administrará gratis una vacuna contra la rubéola en un centro médico contratado por Personal Care.

Informe médico anual: Todos los HHA de VNS Health Personal Care deben completar una Evaluación médica anual según la política de la Compañía y las reglamentaciones del Departamento de Salud del estado de Nueva York. Además de la evaluación médica anual hay un cuestionario de TB. La Evaluación médica anual del empleado, incluyendo el cuestionario anual de TB, es un formulario de verificación que se completa fácilmente con áreas para comentarios.

El consejero de salud del empleado o su designado distribuirá, recopilará y revisará el formulario. Se puede pedir documentación de seguimiento de un médico. Cualquier empleado que no presente estos formularios no podrá trabajar hasta que se completen.

Revelación de información médica: Cualquier empleado que pida que se revele su expediente médico a él o a otra agencia debe presentar la solicitud por escrito y pagar los cargos correspondientes. VNS Health Personal Care hará todo lo posible por responder a una petición dentro de los cinco (5) días hábiles después de que se recibe la solicitud por escrito.

Autorización para reincorporarse al trabajo: Cualquier empleado que no haya trabajado durante ocho (8) días o más, debido a motivos médicos, deberá tener una autorización por escrito de un médico mencionando que el empleado puede reincorporarse al trabajo. Esto asegura que todos los trabajadores cumplan las reglamentaciones de la Compañía y del Departamento de Salud antes de la asignación.

POLÍTICA DE LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS Y ALCOHOL

I. DECLARACIÓN DE PROPÓSITO

VNS Health Personal Care da atención a adultos mayores, débiles o gravemente enfermos, por lo que se necesita un compromiso total con el bienestar del cliente. Por lo tanto, VNS Health Personal Care tiene un interés vital en asegurarse de tener un entorno de trabajo seguro, saludable y protegido para los empleados y los clientes. La presencia o el uso ilegal o inapropiado de sustancias controladas o alcohol en el lugar de trabajo entra en conflicto con estos intereses vitales y puede poner en peligro no solo la salud y seguridad del empleado, sino también la salud y seguridad de los clientes de VNS Health Personal Care y la capacidad de VNS Health Personal Care de dar cuidado de calidad. Por estos motivos, se ha establecido una política de trabajo libre de drogas y alcohol. Esta política representa solo las directrices administrativas y no debe interpretarse como un contrato de trabajo. Además, la Compañía tiene un programa de abuso de sustancias. Las pruebas de drogas o alcohol son una parte integral del programa de abuso de sustancias de VNS Health Personal Care. Todos los solicitantes y empleados recibirán una copia de la política de abuso de sustancias.

II. CONDUCTA PROHIBIDA

Los empleados tienen prohibido presentarse a trabajar o permanecer en servicio con una concentración de alcohol mayor de 0.02. Además, los empleados tienen prohibido consumir alcohol durante las horas de trabajo, incluyendo los períodos de comida y descanso. Esto no incluye el uso autorizado de alcohol en funciones o actividades patrocinadas por la Compañía. Los empleados no pueden negarse a presentar una prueba de drogas o alcohol que exige la política de abuso de sustancias de la Compañía. Además, los empleados tienen prohibido participar en la distribución, dispensación, solicitud, venta, transferencia o posesión ilegal o no autorizada de alcohol en funciones o actividades patrocinadas por la Compañía. Los empleados también tienen prohibido continuar trabajando si dieron positivo para drogas o alcohol. Los empleados tienen prohibido presentarse a trabajar o permanecer en servicio cuando usan sustancias controladas, excepto cuando se usan según las instrucciones de un proveedor de atención médica autorizado.

III. PRUEBAS NECESARIAS POR MEDICAMENTOS O ALCOHOL

Además, es posible que se exija a todos los solicitantes, a quienes se les hizo una oferta de empleo condicional, que se hagan una prueba de drogas para determinar la presencia de drogas ilegales. La persona debe recibir un resultado negativo como condición para el empleo. Además, es posible que se exija que todos los empleados actuales presenten pruebas de drogas o alcohol por sospecha razonable, aleatorias, de regreso al trabajo y de seguimiento a la rehabilitación. (Consulte la política de abuso de sustancias para obtener información más específica). La Compañía se adherirá a los Procedimientos Federales para el Transporte en cuanto a los Programas de Pruebas de

Drogas y Alcohol en el Lugar de Trabajo, 49 CFR Parte 40 y sus enmiendas, o la ley estatal para todas las pruebas de drogas y alcohol que se hagan según esta política. Estos procedimientos aseguran, como mínimo, la integridad, confidencialidad y confiabilidad de los procesos de prueba, protegen la validez de los resultados de la prueba y aseguran que estos resultados se atribuyan a la persona correcta. Además, estos procedimientos minimizan, en la medida de lo posible, el impacto sobre la privacidad y la dignidad de las personas que se hacen dichas pruebas.

Se usarán muestras de orina para hacer las pruebas de drogas. Laboratorios certificados por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos harán todas las pruebas de drogas. Se usarán muestras de saliva o aliento para hacer las pruebas de alcohol.

IV. CONSECUENCIAS POR INFRACCIONES A LA POLÍTICA

Cualquier solicitante que se niegue a presentar una prueba de drogas antes del empleo o que reciba un resultado positivo confirmado de la prueba de drogas, no será elegible para trabajar con la Compañía. Además, cualquier solicitante que altere o intente alterar o sustituir una muestra de orina no será elegible para el empleo. Cualquier empleado que se niegue a presentar una prueba de drogas o alcohol exigida, o que altere o intente alterar o sustituir una muestra de orina será despedido. Cualquier empleado que reciba una prueba positiva confirmada de drogas o alcohol estará sujeto a medidas disciplinarias hasta llegar a e incluye el despido. Cualquier empleado que viole esta política y la política de abuso de sustancias de la Compañía de cualquier otra manera será separado inmediatamente de sus responsabilidades laborales y estará sujeto a medidas disciplinarias hasta llegar a e incluye el despido.

V. INSPECCIÓN DE LA PROPIEDAD

Además de las pruebas, la Compañía se reserva el derecho de tomar otras acciones apropiadas y legales para hacer cumplir esta política, incluyendo, entre otras, el derecho de inspeccionar los casilleros, escritorios, autos de la Compañía u otra propiedad de la Compañía. La Compañía se reserva el derecho de inspeccionar la propiedad de los empleados cuando exista una sospecha razonable para creer que el empleado pudo haber violado o violó las prohibiciones de drogas o alcohol contenidas en esta política.

VI. CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA COMO CONDICIÓN DEL EMPLEO

El empleo del personal con la Compañía está condicionado al pleno cumplimiento de la política del lugar de trabajo libre de drogas y alcohol anterior. La infracción a esta política podría tener como consecuencia una acción disciplinaria hasta llegar a e incluye el despido. Además, cualquier empleado que cometa una infracción a esta política o que busque asistencia voluntariamente se le puede pedir, en relación con o en lugar de acciones disciplinarias, que participe y complete con éxito un programa de asesoramiento, asistencia o rehabilitación de drogas o alcohol como condición para

continuar en el empleo. La Compañía asegura que cualquier información relacionada con el consumo de drogas o alcohol de un empleado permanecerá confidencial.

De acuerdo con su política de empleo justo, la Compañía mantiene una política de no discriminación y se esforzará por hacer adaptaciones razonables para ayudar a los adictos o alcohólicos en recuperación y a aquellos que tengan una historia médica que refleje el tratamiento por condiciones de abuso de sustancias. Animamos a los empleados a buscar ayuda antes de que el abuso de drogas y alcohol los incapacite para cumplir sus funciones laborales esenciales o ponga en peligro la salud y la seguridad de ellos mismos o de los demás. La Compañía intentará ayudar al HHA a través de remisiones a programas de asistencia o rehabilitación, permisos de ausencia apropiados y otras medidas en la medida en que estas no impongan una dificultad excesiva a la Compañía o pongan en peligro la salud y la seguridad del empleado o la salud y la seguridad de los compañeros de trabajo, los clientes o el público.

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

VNS Health Personal Care protege y promueve los derechos de cada cliente. El cliente, el representante del cliente o ambos pueden ejercer estos derechos. Se espera que todo el personal observe y respete los derechos de los clientes como consumidores de los servicios de atención en casa.

PRECAUCIONES UNIVERSALES Y SUMINISTROS

Las directrices de precaución universal están diseñadas para garantizar la mejor atención al cliente. Exigen que el cuidador use delantal y guantes cuando bañe a **TODOS** los clientes o manipule fluidos corporales como orina, sangre o cualquier desecho corporal.

Los clientes generalmente tienen suministros (guantes y delantales) en la casa. Se entrega otro juego de suministros al HHA en el paquete de orientación. El HHA debe llevar estos guantes y delantales en todo momento a la casa de cada cliente y usarlos cuando los clientes no tengan suministros disponibles. El HHA debe notificar al enfermero que visita cuando sea necesario volver a pedir los suministros de los clientes. Siempre se adjunta un Formulario de pedido de suministros del HHA con los suministros que da VNS Health Personal Care, y el HHA debe completarlo diez (10) días antes de que se necesiten más suministros. Envíe por correo el formulario de pedido de suministros cuando se necesiten más suministros. Si los suministros no llegan a tiempo, según lo solicitado, el HHA puede pedirle ayuda al supervisor para obtener los suministros necesarios para el cliente.

Las precauciones universales se enseñan como parte de la capacitación de los HHA y se repetirán a los HHA certificados durante las clases en servicio. Incluyen:

1. **Lavado de manos**
 - A. Lavarse las manos antes y después de atender a cualquier cliente. Incluyendo, **antes** de ponerse los guantes y **después** de quitárselos.
 - B. Lavarse las manos antes y después de preparar la comida.
 - C. Lavarse las manos antes y después de usar el baño.
2. Los **guantes** deben usarse cuando:
 - A. Se trabaja con un cliente incontinente.
 - B. Se da cuidado bucal.
 - C. Se hacen tareas de cuidado del catéter.
 - D. Se cambian protectores Chux, pañales, vendajes no estériles o toallas sanitarias.
 - E. Exista alguna posibilidad de exposición a sangre u otros fluidos corporales.
3. Se dan **delantales** para ayudar al HHA a mantener un uniforme limpio y deben usarse cuando:
 - A. Se baña al paciente.
 - B. Durante cualquier otro procedimiento que pueda causar salpicaduras de fluidos corporales.
4. Se deben usar **mascarillas y gafas protectoras** si un procedimiento puede causar salpicaduras. El enfermero le dirá al HHA si se necesitan mascarillas y gafas protectoras.

NOTA: Si el HHA se expone a sangre o fluidos corporales mientras trabaja, el HHA debe:

1. Lavar el área con agua tan pronto como sea posible después de la exposición. Si la exposición se debe a un corte con una rasuradora o un pinchazo con una aguja, se debe presionar el lugar de la lesión, no apretarlo, para causar sangrado antes de lavar el área.
2. Cualquier exposición a la sangre o fluidos del cliente de cualquier área abierta o agrietada del cuerpo debe lavarse con agua y jabón de inmediato.
3. Si el HHA se expuso a sangre o fluidos corporales, **debe comunicarse con el supervisor de inmediato**. Él remitirá al HHA al consejero de salud del empleado o a un gerente clínico de guardia para un seguimiento apropiado.

Eliminación de desechos: Es importante practicar las precauciones universales cuando se desechen artículos que se contaminaron con fluidos corporales o sangre. Siempre deben usarse guantes cuando se manipulan artículos contaminados [Consulte más información en el Paquete de bienvenida].

INFORMACIÓN RELACIONADA A CLIENTES CON VIH

La confidencialidad significa que los clientes tienen derecho a la privacidad con respecto a la información médica. Un trabajador de atención médica no puede hablar nada sobre la condición del cliente con un tercero sin el consentimiento del cliente. VNS Health

Personal Care se compromete a evitar la revelación inapropiada o no autorizada de cualquier información relacionada con el cliente incluyendo, entre otros: nombre del cliente, dirección, teléfono, número de Seguro Social, diagnóstico, número de expediente médico.

El Capítulo 584 de la Ley de Salud Pública del estado de Nueva York exige un manejo especial de la información relacionada con el VIH. La información del cliente relacionada con el VIH **solo** se puede revelar (dar a conocer a otros) si esta información es necesaria para la atención o el tratamiento adecuado del cliente. (Recuerde, el virus del VIH causa el SIDA). Cuando se entrega al HHA información relacionada con el VIH de un cliente, recuerde que la revelación de esta información está protegida por la ley estatal. La ley estatal prohíbe que el HHA haga más revelaciones de esta información sin el consentimiento específico por escrito de la persona a quien se refiere. **CUALQUIER OTRA REVELACIÓN NO AUTORIZADA QUE INFRINJA LA LEY ESTATAL PUEDE TENER COMO CONSECUENCIA UNA MULTA, UNA SENTENCIA DE CÁRCEL O AMBAS.**

PLAN DE CONTROL DE LAS EXPOSICIONES: PATÓGENOS TRANSMITIDOS POR LA SANGRE

VNS Health Personal Care ha definido una política y procedimientos relacionados con la posible exposición de los empleados a patógenos transmitidos por la sangre. También se ha descrito la capacitación, las medidas preventivas, los procedimientos de emergencia, los pasos de notificación y los seguimientos posteriores.

Política

VNS Health Personal Care tiene el compromiso de dar atención de calidad al cliente de una manera que proteja, de manera segura, a los empleados contra la transmisión de patógenos transmitidos por la sangre. En consecuencia, VNS Health Personal Care deberá cumplir las reglamentaciones federales, estatales y municipales aplicables. Un enfermero de Servicios Médicos para Empleados deberá evaluar a un empleado que pudo haber tenido, durante el trabajo, una exposición a patógenos transmitidos por la sangre como resultado de una exposición percutánea (es decir, piel) o mucosa (nariz, boca, recto, etc.) a sangre u otros fluidos corporales para:

1. Confirmar que se produjo una exposición.
2. Identificar los organismos que pudieron haberse transmitido y el riesgo de infección.
3. Iniciar la atención y el tratamiento apropiados después de la exposición de la herida.
4. Recibir educación y asesoramiento sobre el riesgo de infección.
5. Asegurarse de un adecuado seguimiento médico y psicológico.

Empleados en riesgo de exposición durante el trabajo

Se considera que los empleados, cuyas responsabilidades laborales los ponen en contacto físico con clientes o fluidos corporales de clientes, corren un riesgo razonable de exposición durante el trabajo.

1. Asistente de atención médica en casa

2. Enfermero de práctica autorizado
3. Gerente, servicios clínicos
4. Fisioterapeutas
5. Enfermeros registrados
6. RN supervisor de campo

Procedimiento

1. **Práctica de medicina preventiva:** Motivos para las medidas de protección
 - a. *Se usan constantemente* para evitar el contacto con sangre u otro material potencialmente infeccioso (por ejemplo, fluidos corporales).
 - b. *Se exigen universalmente* porque la historia médica no puede identificar, de manera confiable, a todos los clientes infectados con el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el virus de la hepatitis B (HBV) y otros virus transmitidos por la sangre (HTLV-1, HTLV-11, VIH-2, hepatitis NANB).

2. Equipo de protección personal (PPE)

- a. **Uso:** Equipo de protección personal (PPE) adecuado, que se usa en todos los casos potenciales de exposición durante el trabajo.
- b. **Disponibilidad:** Disponible y de fácil acceso en cada oficina, en los tamaños apropiados, sin costo alguno para el empleado.

Guantes hipoalergénicos de fácil acceso para los empleados alérgicos a los guantes que normalmente se dan.

Guantes sin talco fácilmente accesibles para los empleados alérgicos a los guantes con talco.

Ejemplos de PPE:

guantes, delantales, protectores para la cara, mascarillas, gafas protectoras.

- c. **Descripción:**

En circunstancias normales, el PPE no permite que la sangre u otro material potencialmente infeccioso pase o alcance la ropa, la ropa interior, la piel, los ojos, la boca u otras membranas mucosas de un empleado durante el tiempo que se usa. El PPE protege la ropa, la ropa interior, la piel, los ojos, la boca y otras membranas de un empleado contra la contaminación con sangre u otro material potencialmente infeccioso.
- d. Si el PPE no está disponible
 - El empleado reporta a su supervisor que el PPE no está disponible de inmediato, quien adquirirá el equipo necesario.
 - El supervisor reporta al director o gerente.

PREVENCIÓN DE LA HEPATITIS B

VACUNA

1. Candidatos

Personal Care deberá ofrecer la serie de vacunas contra la hepatitis B a los empleados que tengan un riesgo razonable de exposición durante el trabajo. Los empleados que tienen contacto físico con clientes o con fluidos corporales de clientes corren un riesgo razonable.

2. Procedimiento

- a. Gratis.
- b. Programación:
 1. Cantidades y tiempos prescritos por el consultorio médico.
 2. Cita programada por Servicios Médicos para Empleados durante el horario de trabajo regular con la aprobación del supervisor, sujeta a las necesidades operativas.
 3. Se ofrece al finalizar la sesión de capacitación y está disponible en cualquier momento cuando se solicite (dado que el empleado de VNS Health Personal Care aún corre un riesgo razonable de exposición durante el trabajo).
 4. VNS Health Personal Care ofrecerá a los empleados, una vez finalizada la serie de vacunas, dosis de refuerzo de rutina de la vacuna contra la hepatitis B, según la determinación médica de no inmunidad a la vacuna. Este ofrecimiento es gratis para los empleados. De acuerdo con las recomendaciones del Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos.
 5. La participación en el programa de pruebas médicas previas no es un requisito para la vacuna.

3. Rechazo de la vacunación contra la hepatitis B

El empleado debe firmar la Declaración de declinación de la vacuna contra la hepatitis B

La vacuna no se ofrecerá si:

- a. *el empleado recibió antes la serie completa de vacunas contra la hepatitis B y*
- b. *la prueba de anticuerpos revela inmunidad, o*
- c. *la vacuna está contraindicada por motivos médicos*

4. Capacitación

Se dan programas de capacitación al comienzo y anualmente a todos los empleados con riesgo razonable o alto de exposición durante el trabajo. La capacitación incluye:

1. Distribución de la política a los nuevos empleados
2. Copia de la política dada durante la orientación
3. Programas de capacitación gratis para el empleado
4. Programas de capacitación impartidos durante el horario laboral
5. Los registros de capacitación de los empleados y las copias de la política se mantienen en el expediente del personal del empleado.
6. VNS Health Personal Care dará más capacitaciones cuando haya cambios en tareas y procedimientos o nuevas tareas o procedimientos que afecten la exposición ocupacional del empleado. Las otras capacitaciones pueden limitarse a tratar las nuevas exposiciones creadas.

5. Exposición a sangre o fluidos corporales: procedimientos inmediatos para el primer tratamiento del empleado

- a. Lave bien el área expuesta con agua y jabón (para los ojos, solo agua)
- b. Enjuague el área expuesta con agua
- c. Si la exposición es intensa, también se debe presionar el lugar de la lesión para facilitar el sangrado y, luego, lavar con agua y jabón.

Aviso al supervisor

- a. Se debe notificar al supervisor inmediatamente sobre el incidente, antes de completar cualquier otra visita al cliente.
- b. El empleado o supervisor obtiene información del cliente de origen.
- c. El empleado debe permanecer disponible, por teléfono, para las instrucciones de atención médica de los Servicios Médicos para Empleados.

6. Administración médica de la atención de seguimiento

- a. Programada: En cualquier momento, al comenzar el tratamiento en un centro médico con el empleado.
- b. Monitoreada: Por el consejero de salud del empleado, para asegurarla atención médica de seguimiento adecuada (por ejemplo, pruebas a las 6 semanas, 6 meses y 12 meses después del incidente).
- c. Evaluada: Copia por escrito de la opinión del proveedor de atención médica que evalúa, obtenida por Servicios Médicos para Empleados de Personal Care durante los 15 días después de la finalización de la evaluación de un accidente de exposición. Todos los demás resultados o diagnósticos permanecerán confidenciales y no se incluirán en una opinión por escrito.
- d. Exposición: Si un empleado estuvo expuesto al VIH, HBV u otros virus

transmitidos por la sangre, el empleado debe informar de inmediato cualquier caso agudo, especialmente enfermedades que incluyen fiebre, sarpullido, dolores musculares, fatiga, malestar general o glándulas linfáticas inflamadas a un enfermero de Servicios Médicos para Empleados.

7. Mantenimiento de expedientes

Para casos de exposición, Servicios Médicos para Empleados establecen y mantienen un expediente preciso para cada empleado, incluyendo:

- a. *Nombre y número de Seguro Social* del empleado
- b. *Copia del estado de vacunación de hepatitis B*
 - i. Fechas de las vacunas de hepatitis B
 - ii. Expediente médico relacionado con la capacidad de recibir vacunas
- c. *Copia de todos los resultados* de exámenes, pruebas médicas y procedimientos necesarios durante el seguimiento después de la exposición
- d. *Copia de la opinión por escrito del profesional de atención médica*
- e. *Copia de la información dada al profesional de atención médica* (descripción de las funciones del empleado expuesto cuando se dio un incidente de exposición, documentación de la ruta de exposición y fuente de análisis de sangre de la persona).

Personal Care se asegurará de que los expedientes médicos de estos empleados:

- a. se mantengan confidenciales
- b. no se revelen ni reporten, sin el consentimiento por escrito del empleado, a cualquier persona dentro o fuera del lugar de trabajo, excepto según lo exija esta sección o según lo exija la ley de acuerdo con los procedimientos departamentales.
- c. se mantengan al menos durante la duración del empleo más treinta (30) años.

8. Pago por gastos asociados con exposiciones a sangre o fluidos corporales

- a. Todos los gastos médicos y de laboratorio médico autorizados en los que incurre un empleado como resultado de una exposición relacionada con el trabajo los paga Personal Care.
- b. Todos los recibos y facturas deben dirigirse a Servicios Médicos para Empleados.

9. Revisión periódica

VNS Health Personal Care revisará periódicamente el Plan de control de exposiciones para garantizar su precisión y evaluar su eficacia. Se deberán hacer las modificaciones, según corresponda.

PALABRAS DE CIERRE

El objetivo de esta guía es darle al HHA un amplio resumen de la información sobre VNS Health Personal Care. La información de esta guía es de carácter general y, en caso de que surjan preguntas, se debe consultar al supervisor para obtener información completa. Aunque existe toda la intención de continuar con las políticas, reglas y beneficios descritos en esta guía, la gerencia de VNS Health Personal Care siempre puede modificar los asuntos establecidos en esta guía a discreción exclusiva de la gerencia. No dude en hablar con el supervisor o con el socio director de Recursos Humanos con respecto a cualquier pregunta sobre la Compañía o las políticas y prácticas del personal.