

# GUÍA

## PROGRAMA DE CUIDADO DE RELEVO CON VALES DE IDAHO



BPA Health, Inc.

8050 W. Rifleman St. Ste. 100  
Boise, ID 83704 USA

[www.BPAHealth.com](http://www.BPAHealth.com)

RC-083-07-03-2024

## Contenido

Bienvenidos .....	3
Acerca del Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho .....	4
Acceso a los Vales del Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho.....	7
Elegir un Cuidador de Relevo.....	8
Pago de Servicios y Recepción de Vales.....	9
Responsabilidades de los Padres/Tutores Legales .....	11
Capacitación para Cuidadores de Relevo .....	12
Encuestas de Satisfacción, Quejas, y Reclamos .....	12
Costos y otras Consideraciones.....	13
Confidencialidad.....	13

## Bienvenido

BPA Health le da la bienvenida al Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho. El personal de BPA Health espera poder apoyarlo a usted y a su familia para que tengan acceso a la atención única para su hijo que es crucial para mantener una familia sana y feliz.

Creemos que el contacto personal fomenta fuertes vínculos con las familias, especialmente cuando se trata de asuntos delicados. Nuestro personal está capacitado, dedicado, y comprende la importancia de brindar apoyo positivo y profesional a las familias que acceden a los servicios de cuidado de relevo con vales.

Esperamos que nuestros procesos le resulten fáciles de navegar. Nuestro personal está dispuesto y listo para ayudarle.

Gracias por permitirnos ser parte del viaje de su familia. ¡Esperamos trabajar con usted!

Sinceramente

El equipo de BPA Health

### Contáctenos:

Dirección: 8050 W. Rifleman St.  
Suite 100  
Boise, ID 83704

Sitio web: [www.BPAHealth.com](http://www.BPAHealth.com) o,  
[idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com)

Correo electrónico: [respitecare@bpahealth.com](mailto:respitecare@bpahealth.com)

Teléfono: 208-947-5154 Local  
1-866-617-3126 Línea gratuita

Fax: 208-344-7430

Horario de oficina: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

*Nota: Estaremos cerrados los días festivos estatales y federales*

## Acerca del Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho

El cuidado de relevo es un alivio a corto plazo para los padres y/o tutores legales de niños menores de 18 años que experimentan trastornos emocionales graves (SED). El Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho es un programa voluntario que brinda alivio financiero mediante la emisión de reembolsos a los padres/tutores legales por los servicios de cuidado de relevo con vales pagados a sus cuidadores de relevo elegidos. Esto permite a las familias calificadas de niños con SED la oportunidad de relajarse y/o atender asuntos importantes con la tranquilidad de saber que su hijo está siendo cuidado por alguien que ya está familiarizado y equipado para manejar la situación específica de la familia. Uno de los principales resultados reportados por las familias es la reducción del estrés y el aumento de la estabilidad dentro de la unidad familiar.

El cuidado de relevo con vales se puede utilizar para asuntos personales a corto plazo, como ir al gimnasio, hacer mandados, asistir a citas médicas, etc. También se puede utilizar para permitir que el padre/tutor legal pueda pasar tiempo de calidad con otros miembros de la familia o asistir a sus actividades. El cuidado de relevo no pretende ser un reemplazo para el cuidado regular de niños o guarderías.

En el núcleo del Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho se encuentran los **Principios de Cuidado de los Servicios de Empoderamiento Juvenil (YES**, por sus siglas en inglés). Estos principios guían e informan la prestación de servicios de salud mental infantil.

Los Principios de Cuidado de YES incluyen:

1. Atención centrada en la familia
2. Voz y Elección de la Familia y los Jóvenes
3. Basado en fortalezas
4. Atención individualizada
5. Basado en el equipo
6. Matriz de servicios basados en la comunidad
7. Colaboración
8. Incondicional
9. Competencia cultural
10. Identificación e intervención tempranas
11. Basado en resultados

## Modelo de Práctica YES:

1. Participación: Involucrar activamente a los jóvenes y sus familias en la creación e implementación de su plan de atención coordinado
2. Evaluación: Recopilación y evaluación de información para crear un plan de atención coordinado
3. Planificación e implementación de la atención: Identificar y proporcionar los servicios y apoyos adecuados en un plan de atención coordinado
4. Trabajar en equipo: Colaborar con los niños, sus familias, proveedores, y socios comunitarios para crear un plan de atención coordinado
5. Monitoreo y adaptación: Evaluación y actualización de los servicios y apoyos en el plan de atención coordinado
6. Transición: Alterar los niveles de atención y apoyo en el plan de atención coordinado.

## Principios de YES:

1. Los Principios de Participación incluyen:
  - Proporcionar a las familias y a sus hijos respeto, honestidad, y transparencia
  - Aprender sobre las fortalezas y necesidades de los jóvenes y sus familias con la intención de ayudarlos a alcanzar sus metas.
  - Usar el idioma materno de la familia y evitar la jerga
  - Valorar y respetar la diversidad cultural
2. Los Principios de Evaluación incluyen:
  - Reconocer a las familias como expertas en sus hijos
  - Escuchar a las familias y asegurarse de que sean escuchadas y valoradas
  - Identificar las fortalezas individuales y familiares y considerarlas una parte vital para comprender al niño y sus necesidades, ofreciendo cuestionarios y evaluaciones creadas a partir de la herramienta Necesidades y Fortalezas de Niños y Adolescentes (CANS, por sus siglas en inglés)
  - Hacer las derivaciones apropiadas
3. Los Principios de Planificación e Implementación de la Atención incluyen:
  - Proporcionar a las familias información escrita sobre las opciones que tienen en su proceso de planificación de la atención y de formación de equipos
  - Informar a las familias de cualquier limitación debido a la participación de la agencia, el acceso a los servicios y la disponibilidad de recursos



- Proporcionar a las familias servicios formales e informales en los entornos más apropiados y menos restrictivos, siendo la voz y la elección de la familia el factor principal en la toma de decisiones sobre las estrategias de intervención
- Identificar los servicios y apoyos basados en la comunidad a los que se puede acceder actualmente o a medida que se amplían los recursos en la comunidad de los jóvenes
- Enfocar los servicios en las fortalezas y competencias que abordan las necesidades, no en las deficiencias y problemas que crean necesidades
- Planificar servicios que estén disponibles, accesibles y que se proporcionen en un tiempo, lugar y manera que causen la menor cantidad de tensión adicional a los jóvenes y la familia
- Medir los resultados de los objetivos y las tareas para evaluar el cambio, no el cumplimiento

4. Los Principios de Trabajo en Equipo incluyen:

- Asegurarse de que las familias tengan información sobre quién está en su Equipos de Niños y Familias (CFT, por sus siglas en inglés)
- Involucrar a las familias como socios plenos y activos en el proceso Modelo de Práctica YES
- Crear un método de toma de decisiones que sea una actividad conjunta con el niño y la familia en lugar de un proceso en el que las decisiones se tomen por una "regla de la mayoría" del equipo.

5. Los Principios de Supervisión y Adaptación incluyen:

- Identificar los servicios independientemente del comportamiento del joven, la ubicación, las circunstancias familiares o la disponibilidad de servicios basados en la comunidad
- Nunca se da por vencido con la juventud y la familia
- Modificar el plan de atención coordinada para mantener seguros a los jóvenes y sus familias
- Comprender que los contratiempos pueden reflejar las necesidades cambiantes de los jóvenes o de los miembros de la familia, no la resistencia
- Reconocer las habilidades y los conocimientos de la familia y los jóvenes son esenciales para el proceso de cambio

6. Los Principios de Transición incluyen:
- Reconocer que la familia es clave en la identificación de los recursos y apoyos disponibles
  - Ver a la comunidad como el recurso preferido para apoyos formales e informales

Para obtener más información sobre el Modelo de Principios de Atención y Práctica de YES, visite: <https://yes.idaho.gov/>. Para obtener información sobre la definición legal de Trastorno Emocional Grave, consulte la [Sección 16-2403\(13\) del Código de Idaho](#).

## Acceso a los Vales del Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho

Para acceder a los vales de cuidado de relevo con vales, deberá comenzar por completar la [Solicitud de Cuidado de Relevo con Vales](#). Un formulario en papel está disponible en nuestro sitio web o a pedido. Para que un joven/familia sea elegible para el relevo con vale, el joven debe ser residente de Idaho y menor de 18 años. También deben cumplir con los criterios de Idaho para vivir con un trastorno emocional grave (SED, por sus siglas en inglés). SED significa un Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM, por sus siglas en inglés) que diagnostica un trastorno de salud mental, emocional o conductual, o una afección neuropsiquiátrica con resultados en una discapacidad grave, y que requiere intervenciones de tratamiento sostenidas y causa que el funcionamiento del niño se vea afectado en el pensamiento, la percepción, el afecto o el comportamiento. Se considerará que un trastorno "resulta en una discapacidad grave" si causa un deterioro sustancial o el funcionamiento en la familia, la escuela o la comunidad que se mide y documenta utilizando un instrumento estandarizado aprobado por el departamento y dirigido o supervisado por un médico calificado. Un trastorno por consumo de sustancias no constituye, por sí mismo, un trastorno emocional grave, aunque ambos pueden coexistir. SED es un término que se usa cuando los jóvenes menores de 18 años tienen un diagnóstico de salud mental y un deterioro funcional según lo identificado por la herramienta Necesidades y Fortalezas de Niños y Adolescentes (CANS, por sus siglas en inglés) (Nivel de Atención como 1, 2 o 3). En el "Dominio de Recursos y Necesidades del Cuidador" en el CANS, el ítem "Acceso al Cuidado Infantil/Respiro" debe identificarse como una necesidad, es decir, un 2 o 3.

Para demostrar que su hijo cumple con los criterios anteriores, se requieren las siguientes páginas del CANS actual de su hijo:

- Página 1 del CANS como evidencia del diagnóstico de salud conductual

- Última página del CANS como evidencia del Nivel de Atención Recomendado (debe ser un 1, 2 o 3)
- La página del CANS que muestra el ítem "Accesibilidad a los recursos y/o respiro para el cuidado infantil" en el "Dominio de recursos y necesidades del cuidador". Esto debe identificarse como un 2 o un 3. La ubicación de esta sección varía de una persona a otra, pero a menudo es la penúltima página.

La herramienta CANS puede ser administrada y programada por el proveedor de salud mental de su hijo o por Liberty Healthcare. Puede comunicarse con Liberty Healthcare Corp. al (877) 305-3469.

Si su hijo cumple con los criterios para recibir cuidado de relevo con vales, se le enviará por correo electrónico una carta de autorización. Esta carta de autorización, o vale, será válida hasta por seis meses y no excederá los \$600.00 por niño calificado. Es importante que conserve esta carta de autorización para sus registros y para solicitar el reembolso.

Se recomienda a las familias que actualmente tienen Medicaid que se comuniquen con el contratista estatal de Medicaid para obtener servicios de cuidado de relevo de la agencia. Los servicios de cuidado de relevo con vales están disponibles además de los servicios de cuidado de relevo de la agencia disponibles a través de Medicaid. Su hijo no necesita tener Medicaid para calificar para los servicios de cuidado de relevo con vale. Sin embargo, necesitan un CANS actual.

### **Solicitud de Vales Adicionales**

Una vez que su vale haya vencido y/o el saldo se haya agotado, debe completar el formulario en línea para obtener asistencia continua con el cupón. Simplemente vuelva a visitar la [Solicitud de Cuidado de Relevo con Vales](#). A las familias se les autorizan dos (2) vales en un año consecutivo (12 meses). Su hijo necesitará un CANS que no tenga más de seis meses de antigüedad.

### **Elegir un Cuidador de Relevo**

Elegir un cuidador de relevo para cuidar a su hijo puede ser estresante cuando tiene un hijo con SED. Hay muchas opciones, y es importante asegurarse de que el cuidador de relevo que elija esté equipado o calificado para cuidar a su hijo. El programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho permite al padre/tutor legal la libertad de elegir a alguien de su red de apoyo natural. La relación entre el padre/tutor legal y el cuidador de relevo es una asociación. Es importante asegurarse de que esta asociación se construya en torno al respeto, la comunicación, la apertura y la paciencia.



Los requisitos mínimos para un cuidador de relevo en este programa son los siguientes:

1. Debe tener al menos diecinueve (19) años y un mínimo de cuatro (4) años más que el niño a quien se le proporciona un respiro
2. Debe ser un miembro del sistema de apoyo natural de la familia (es decir, pariente, amigo, vecino, entrenador extracurricular, mentor, o maestro de lecciones de enriquecimiento como música, baile, deportes, etc.)
3. No debe residir en el hogar
4. Debe ser independiente de una agencia profesional proveedora de salud conductual
5. Los servicios prestados a la familia están reservados únicamente para el cuidado de relevo

El padre/tutor legal es responsable de garantizar que la persona que brinda el cuidado de relevo tenga el conocimiento y las habilidades, según lo determine la familia, para brindar cuidado. Los recursos educativos y de capacitación están disponibles para el cuidador de relevo y el padre/tutor legal en [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com). La capacitación formal no es un requisito de este programa.

### **Después de Elegir un Cuidador de Relevo**

Una vez que se haya elegido un cuidador de relevo, deberá acordar una tarifa por hora de atención que sea justa y razonable. Deberá realizar un seguimiento de las horas de cuidado de relevo para incluirlas en su facturación.

### **Pago de Servicios y Recepción de Vales**

Recibir el reembolso es sencillo. Una vez que haya solicitado y recibido una carta de autorización de BPA Health, se le permite solicitar el reembolso de los servicios de cuidado de relevo. Para recibir el reembolso, siga los pasos a continuación:

1. El padre/tutor legal paga al cuidador de relevo en el momento del servicio o según lo acordado por ambos
2. Luego, el padre/tutor legal completa la factura en línea y hace clic en "Enviar" para que se envíe al cuidador de relevo para su firma. Una vez que el cuidador de relevo firme la factura y haga clic en enviar, se enviará a BPA Health para procesar el cheque de reembolso
3. El reembolso del monto facturado se emitirá al padre/tutor legal dentro de los 14 días posteriores a la recepción de una factura aprobada

Solo el padre/tutor legal puede solicitar el reembolso. Si solicita pagos para varios niños, se debe enviar una factura separada para cada uno.

Las facturas se pueden encontrar en [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com) o aquí: [Factura del Programa de Cuidado de Relevo con Vale de Idaho](#).

El padre/tutor legal es responsable de realizar un seguimiento de los pagos, las horas y es financieramente responsable de los servicios u horas facturados que excedan la cantidad autorizada. Tras el pago, el padre/tutor legal recibirá por correo electrónico un recibo de pago que incluirá un resumen de lo que se ha pagado y el saldo restante.

Todas las facturas por servicios prestados durante un período de vale de seis meses deben enviarse a más tardar 30 días después de la fecha de vencimiento del vale.

### **Llenar el Formulario de Factura de Cuidado de Relevo con Vale**

Completar el Formulario de Factura de Cuidado de Relevo con Vale se puede completar de dos maneras, en línea o en papel.

#### En línea

1. Padre/Tutor Legal
  - A. Haga clic en el enlace al formulario de factura en el [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com)
  - B. Llene la factura con sus datos, las fechas de los servicios prestados, y el monto a reembolsar por cada fecha de servicio. Asegúrese de firmar y fechar la factura
  - C. Haga clic en "Enviar". *Nota: deberá ingresar la dirección de correo electrónico del cuidador de relevo*
2. Cuidador de Relevo
  - A. El cuidador de relevo recibirá una notificación por correo electrónico de que tiene una factura lista para firmar
  - B. Haga clic en el enlace y revise la factura para verificar su exactitud.
  - C. Firme y feche el formulario, luego haga clic en "Enviar"
  - D. Una copia del formulario con ambas firmas se enviará por correo electrónico al Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho y al padre/tutor legal una vez completado.

#### La Copia en Papel

1. Padre/Tutor Legal
  - A. Descargue una versión en PDF del formulario de factura desde el [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com)
  - B. Complete y firme el documento con todas las fechas de servicio y los montos a reembolsar
  - C. Entrégueselo al cuidador de relevo para que lo firme
  - D. Envíe el formulario por correo electrónico, fax, o correo postal a BPA Health utilizando la información de contacto proporcionada

en la sección "Contáctenos" de esta guía

### **Recibir el Pago (para los Cuidadores de Relevo)**

El Programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho está diseñado para proporcionar un reembolso al padre/tutor legal por los servicios prestados al cuidador de relevo. Como tal, los arreglos de pago deben hacerse con el padre/tutor legal antes de proporcionar los servicios. En caso de falta de pago o discrepancia en el pago, es su responsabilidad trabajar con el padre/tutor legal para llegar a un acuerdo. Si no se puede llegar a un acuerdo, tiene derecho a presentar una queja como se describe en la sección Encuestas de Satisfacción, Quejas y Reclamos de este manual.

Debido a que el pago se emite al padre/tutor legal y no existe un acuerdo contractual entre el cuidador de relevo y BPA Health, es responsabilidad del cuidador informar cualquier ganancia al IRS para fines fiscales.

### **Responsabilidades de los padres/tutores legales**

El padre/tutor legal tiene varias responsabilidades en la planificación del cuidado de un niño en el programa de cuidado de relevo con vales. Estas responsabilidades incluyen elegir un cuidador de relevo, informar y capacitar al cuidador de relevo sobre las necesidades del joven, instruir al cuidador de relevo con respecto a los medicamentos y comunicar los cambios en las necesidades especiales a través del Formulario de Orientación para Padres / Tutores Legales (favor de llamarnos si necesita una copia de este formulario en español). Además, el padre/tutor legal es responsable de coordinar con el cuidador de relevo para determinar la duración, la hora, el día, las actividades y el pago del cuidado de relevo.

### **Informar y capacitar a un cuidador de relevo para las necesidades especiales de su hijo**

Nadie conoce mejor a un niño que el padre/tutor legal, es importante que el cuidador de relevo esté completamente informado sobre las necesidades especiales de un niño. Esto incluye tratamientos, formas en que el niño se siente reconfortado, restricciones dietéticas, horarios de sueño y comida, y cualquier otra información pertinente que se preste a la seguridad, comodidad, y bienestar del niño.

### **Completar la Orientación para Padres/Tutores Legales**

Cada familia tendrá la opción de completar un formulario de orientación. El formulario de orientación proporcionará al cuidador de relevo información vital sobre el niño. El cuidador de relevo, a su vez, completará un formulario de orientación para que el padre/tutor legal lo consulte. Es importante que estos formularios estén

impresos y disponibles para ambas partes como referencia. Ambos formularios están disponibles en [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com).

### **Cambios en las Necesidades del Niño**

Se alienta a los padres / tutores legales a notificar al cuidador de relevo cualquier cambio en las necesidades del niño, en las necesidades de la familia, cambios en la información de contacto, o cualquier otra información que sea pertinente para el cuidador de relevo.

### **Capacitación para cuidadores de relevo**

BPA Health ofrece videos de capacitación y recursos a cualquier persona que esté interesada en obtener más información sobre el cuidado de relevo. Si bien no son obligatorios, estos recursos ayudarán a preparar a los cuidadores de relevo para manejar adecuadamente una variedad de problemas de comportamiento y proporcionarán ideas sobre actividades que pueden aumentar la capacidad del cuidador de relevo para conectarse con el niño. Se puede acceder a estos recursos en [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com).

El padre/tutor legal es responsable de seleccionar un cuidador de relevo que esté en el sistema de apoyo natural del niño. Como tal, el padre/tutor legal es responsable de supervisar al cuidador de relevo y abordar cualquier inquietud ética o de comportamiento.

### **Encuestas de Satisfacción, Quejas y Reclamos**

Se alienta a las familias que reciben dinero para el cuidado de relevo a completar una encuesta de satisfacción para permitir que BPA Health tenga la oportunidad de mejorar la calidad de los servicios prestados. Las encuestas se enviarán trimestralmente por correo electrónico y los resultados se compartirán con el Departamento de Salud y Bienestar de Idaho (IDHW).

Los padres/tutores legales, los jóvenes y los cuidadores de relevo tienen derecho a presentar inquietudes y quejas al IDHW a través del sitio web de la [yes@dhw.idaho.gov](mailto:yes@dhw.idaho.gov) o utilizando el [Formulario de inquietudes y quejas de los Servicios de Empoderamiento Juvenil \(YES\)](#). Las inquietudes y quejas se pueden enviar a YES de forma anónima si lo desea.

Las quejas y reclamos también pueden ser presentados ante BPA Health en el sitio de web de [idahorespitecare.com](http://idahorespitecare.com) o en este [Formulario de Queja](#) en cualquier momento por cualquier persona. Se pueden presentar quejas y reclamos con respecto a un cuidador de relevo específico, BPA Health, o cualquier aspecto relacionado con el programa de cuidado de relevo con vales. Todas las quejas serán revisadas e

investigadas. Las quejas recibidas por BPA Health que no sean anónimas serán respondidas por teléfono dentro de los tres días hábiles posteriores a su recepción y el reclamante recibirá una resolución por escrito dentro de los 5 días hábiles posteriores a la llamada. Las quejas también pueden dejarse de forma anónima si el denunciante no desea una respuesta.

Cualquier queja relacionada con el programa de relevo de Medicaid debe dirigirse al contratista estatal de Medicaid.

## Costos y Otras Consideraciones

El padre/tutor legal es responsable de garantizar que el cuidador de relevo sea compensado y es personalmente responsable del costo de la atención que exceda los montos autorizados bajo el programa de Cuidado de Relevo con Vales de Idaho.

Puede haber ocasiones en las que un cuidador de relevo desee llevar al niño a asistir a actividades en las que hay costos adicionales asociados, como eventos infantiles, películas, la YMCA, etc. El padre/tutor legal es responsable de todos los costos no relacionados con el cuidado inmediato del niño, incluidos, entre otros, las tarifas, los costos de viaje y la comida. Sin embargo, el cuidador de relevo es responsable de informar al padre/tutor legal del gasto y obtener permiso antes de asistir a dichas actividades.

En todas las actividades, ya sea en el hogar o en la comunidad, existen riesgos inherentes. El padre/tutor legal es responsable de los gastos médicos o de cualquier otro tipo relacionados con lesiones, enfermedades, daños a la propiedad o pérdidas asociadas con la participación en este programa voluntario.

## Confidencialidad

El programa de cuidado de relevo con vales de Idaho administrado por BPA Health cumple con todas las leyes de confidencialidad estatales y federales que rigen la divulgación de información sobre salud médica y conductual. Nuestros registros consisten únicamente en la información que comparte con nosotros como parte del proceso de solicitud. En este sentido, el personal de BPA Health mantendrá la privacidad de sus registros de relevo con las siguientes excepciones:

1. Hay preocupaciones o acusaciones de abuso, seguridad o negligencia de un niño o un adulto dependiente
2. Hay acusaciones o preocupaciones de autolesión o daño a un niño o adulto dependiente
3. Existen otras preocupaciones de salud o seguridad que llevan a BPA Health a creer que el niño o la familia están en riesgo debido a la incapacidad de cuidar al niño o de cuidarse a sí mismos

En todos los casos en que un miembro del personal de BPA Health tenga alguna de las inquietudes enumeradas anteriormente, las discutirá con un supervisor y, si se justifica, hará un informe al Departamento de Salud y Bienestar de Idaho y/o a las autoridades policiales.