

ESTADO DE MAINE

**NORMATIVA SOBRE LA CONCESIÓN DE LICENCIAS A LAS AGENCIAS DE
CUIDADO PERSONAL**

CÓDIGO DE REGLAMENTOS DE MAINE 10-144

Capítulo 129



Departamento de Salud y Servicios Humanos
División de Licencias y Certificaciones
11 State House Station
Augusta, Maine, 04333-0011

Fecha de entrada en vigencia: 20 de agosto de 2024

CONTENIDO

SECCIÓN 1: OBJETIVO Y DEFINICIONES	1
A. Objetivo	1
B. Definiciones	1
SECCIÓN 2: CONCESIÓN DE LICENCIAS	5
A. Requisitos generales	5
B. Elegibilidad del solicitante	5
C. Tipo y plazo de la licencia	6
D. Especificaciones de la licencia	6
E. Honorarios	6
F. Procedimiento de solicitud inicial	6
G. Procedimiento de renovación de la licencia	7
H. Cambios dentro del plazo de la licencia	7
I. Cambio de titularidad	8
J. Agregado de un sitio	8
K. Cierre involuntario de una agencia con licencia	9
L. Cierre voluntario de una agencia con licencia	9
SECCIÓN 3: ADMINISTRACIÓN	10
A. Requisitos comerciales	10
B. Publicación de la licencia	10
C. Derivaciones y admisiones	10
D. Altas	10
E. Contrato con el cliente o el representante legal	11
SECCIÓN 4: DOTACIÓN DE PERSONAL	12
A. Calificaciones	12
B. Elegibilidad para el empleo	12
C. Dotación de personal	13
D. Alcance de las obligaciones	13
SECCIÓN 5: MEDIDAS DE CALIDAD	14
A. Manual de operaciones	14
B. Orientación para el personal	15
C. Capacitación anual del personal	15
D. Supervisión	16
E. Medidas de mejora de la calidad	16
SECCIÓN 6: ALEGACIONES DE ABUSO, NEGLIGENCIA O APROPIACIÓN INDEBIDA DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	18
A. Requisitos de informes	18
B. Investigaciones	19
SECCIÓN 7: EXPECTATIVAS DE LAS AGENCIAS	20

A. Expectativas.....	20
B. Procedimiento de presentación de reclamos.....	21
SECCIÓN 8: SERVICIOS.....	22
A. Desarrollo e implementación de un plan de servicios.....	22
B. Documentación de los servicios prestados.....	22
SECCIÓN 9: REGISTROS.....	23
A. Confidencialidad.....	23
B. Registros de los clientes.....	23
C. Registros de los propietarios y empleados.....	24
D. Registros comerciales.....	25
SECCIÓN 10: APLICACIÓN.....	25
A. Derecho de ingreso e inspección.....	26
B. Frecuencia y tipo de inspecciones.....	26
C. Investigaciones de las quejas.....	26
D. Exención de una norma para la concesión de licencias.....	27
E. Declaraciones de deficiencias.....	27
F. Conferencia informal.....	27
G. Planes de corrección.....	28
H. Sanciones por el incumplimiento de esta normativa.....	29
I. Licencia condicional.....	30
J. Negación a emitir una licencia.....	30
K. Suspensión o revocación de una licencia.....	31
L. Apelaciones.....	31
AUTORIDAD ESTATUTARIA Y ANTECEDENTES NORMATIVOS.....	31

SECCIÓN 1: OBJETIVO Y DEFINICIONES

A. OBJETIVO:

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Maine, División de Licencias y Certificaciones, otorga licencias a las agencias de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés), que brindan servicios de cuidado personal a las personas en su lugar de residencia.

B. DEFINICIONES:

1. **Abuso** se refiere a una situación donde se inflige una lesión, confinamiento no razonable, intimidación o castigo cruel que causan o pueden causar un daño o dolor físico o angustia; el sometimiento a abuso o explotación sexual o la privación intencional, consciente o imprudente de las necesidades esenciales de una persona. “Abuso” incluye actos y omisiones.
2. **Actividades de la vida diaria (ADL, por sus siglas en inglés)** se refiere a las tareas que una persona realiza de manera rutinaria para mantener las funciones corporales, que incluyen, pero no se limitan a, movilización en la cama, transferencias entre superficies, locomoción, vestimenta, alimentación, ayuda para ir al baño, bañarse y realizar la higiene personal.
3. **Administrador** se refiere a la persona responsable por la gestión de una PCA con licencia, lo que incluye el cumplimiento de esta normativa.
4. **Solicitante** se refiere a la persona que solicita una licencia y asume funciones y obligaciones de conformidad con esta normativa.
5. **Asistente de enfermería certificado (CNA, por sus siglas en inglés)** se refiere a una persona que ha completado con éxito un programa o un curso de capacitación con un plan de estudio establecido por la Junta de Enfermería del Estado de Maine, que tiene un certificado de capacitación de dicho programa o curso y que está inscrita en el Registro de Asistentes de Enfermería Certificados y Trabajadores de Cuidado Directo del Estado de Maine.
6. **Cliente** se refiere a una persona que recibe servicios en su lugar de residencia.
7. **Plan de contingencia** se refiere a un plan para responder a escenarios de emergencia que pueden afectar la capacidad de una agencia de prestar servicios a los clientes.
8. **Departamento** se refiere al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Maine.
9. **Deficiencia** se refiere a una violación de esta normativa.
10. **Cuidado directo** se refiere a la ayuda mediante el contacto directo con actividades de cuidado personal o de la vida diaria.
11. **Trabajador de cuidado directo** se refiere a una persona que, en virtud de su empleo, brinda por lo general cuidado directo a personas o tiene acceso directo para brindar cuidados y servicios a los clientes, pacientes o residentes, con independencia del entorno. “Trabajador de cuidado directo” no incluye a un asistente de enfermería certificado empleado para desempeñar las tareas propias de este rol.
12. **Plan de corrección dirigido** se refiere a un plan de corrección, emitido por el Departamento, que indica a la agencia cómo y cuándo corregir las deficiencias mencionadas, identifica a la parte responsable y establece un plazo para realizar tales acciones.

13. **Alta** se refiere a la interrupción de los servicios.
14. **Situaciones de emergencia** se refiere a eventos sobre los cuales la agencia no tiene control, que presentan el riesgo de daño a los clientes o los empleados.
15. **Empleado** se refiere a una persona contratada por una agencia de cuidado personal.
16. **Explotación** se refiere al uso ilegal o inadecuado de un adulto incapacitado o dependiente o sus recursos para beneficio o ventaja de otra persona.
17. **Reclamación** se refiere a una queja de un cliente sobre una acción o inacción por parte de una agencia o un empleado.
18. **Centro de atención médica** se refiere a un centro de enfermería que tiene una licencia conforme a las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, Capítulo 405; un centro de cuidado residencial que tiene una licencia conforme a las MRS, Tít. 22, Cap. 1663 y 1664; un centro de vivienda asistida que tiene una licencia conforme a las MRS, Tít. 22, Cap. 1663 y 1664; un hospital que tiene una licencia conforme a las MRS, Tít. 22, Cap. 405; un centro residencial para problemas de salud mental o abuso de sustancias que tiene una licencia conforme a las MRS, Tít. 34-B, sección 1203-A o Tít. 22, sección 7801; o un centro o programa de cuidados paliativos que tiene una licencia conforme a las MRS, Tít. 22, Cap. 1681.
19. **Impedimento o interferencia con una inspección** se refiere a no proporcionar información al Departamento durante una inspección, incluida una investigación, necesaria para evaluar el cumplimiento con las normas de concesión de licencias, o no permitir o negar al Departamento el acceso a los registros o las instalaciones de una PCA.
20. **Actividades instrumentales de la vida diaria (IADL, por sus siglas en inglés)** se refiere a las actividades relacionadas con la vida independiente, que incluyen la preparación de comidas, la administración del dinero, las compras de alimentos o artículos personales, la realización de tareas domésticas livianas y la comunicación.
21. **Alta involuntaria** se refiere a una decisión por parte de una agencia de interrumpir la prestación de servicios a un cliente que prefiere continuar recibiendo los servicios de esa agencia.
22. **Representante legal** se refiere a un tutor, conservador, agente en virtud de un poder duradero, pagador representante u otra persona autorizada por ley, que tiene facultades para atender el asunto en consideración y que ha presentado a la agencia de cuidado personal la documentación necesaria que acredite sus facultades legales.
23. **Licenciatario** se refiere a cualquier empresa, organización o persona a la que el Departamento haya otorgado un permiso legal para prestar servicios de cuidado personal conforme a esta normativa.
24. **Registro de Asistentes de Enfermería Certificados y Trabajadores de Cuidado Directo del Estado de Maine** se refiere a un registro en línea que identifica a las personas calificadas y elegibles para el empleo como asistente de enfermería certificado y a las personas que no reúnen los requisitos para el empleo como CNA o trabajador de cuidado directo debido a alguna anotación por infracciones que las descalifican.
25. **Apropiación indebida de la propiedad** se refiere al extravío deliberado, la explotación o el uso indebido, de forma temporal o permanente, de los bienes o el dinero de un cliente sin el consentimiento de dicha persona.

26. **Negligencia** se refiere a una amenaza a la salud o el bienestar de un cliente debido a la falta de prestación de los bienes o servicios necesarios para evitar una lesión o discapacidad física o mental o la amenaza de una lesión o discapacidad.
27. **Agencia de cuidado personal (PCA)** se refiere a una entidad comercial o una subsidiaria de una entidad comercial que cuenta con una licencia del Departamento y contrata y emplea personal de acceso directo para trabajar en contacto directo con los clientes con el objetivo de brindar asistencia con las actividades de la vida diaria (ADL) y las actividades instrumentales de la vida diaria (IADL) en los lugares donde residen, ya sea de forma permanente o temporal. “Agencia de cuidado personal” no incluye a un prestador de atención médica en el hogar que tiene una licencia conforme a las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, Capítulo 419 o una Agencia Prestadora de Servicios Familiares, según se define en el Código de Reglamentos de Maine 10-144, Capítulo 101, Manual de Beneficios de MaineCare, Capítulo II, sección 96.
28. **Servicios de cuidado personal** se refiere a una serie de servicios de asistencia humana prestados a personas con discapacidades y afecciones crónicas para permitirles desarrollar las actividades de la vida diaria (ADL) y las actividades instrumentales de la vida diaria (IADL). Los servicios de cuidado personal, también conocidos como “servicios de cuidado en el hogar” se brindan para ayudar a los clientes a permanecer en sus propios hogares y comunidades en lugar de vivir en un entorno institucional.
29. **Especialista en apoyo personal** se refiere a un trabajador de cuidado directo no médico que ayuda a los clientes con las ADL y las IADL.
30. **Plan de corrección** se refiere a un plan específico desarrollado por el prestador que aborda en su totalidad la Declaración de Deficiencias al detallar el plan del prestador para corregir las deficiencias, prevenir la repetición de ocurrencias y los plazos (fechas específicas) para concretarlo.
31. **Prestador** se refiere a una agencia de cuidado personal con licencia.
32. **Plan de mejora de la calidad** se refiere al marco de desarrollo y mejora de los procesos de una agencia de cuidado personal (PCA). Incluye los indicadores específicos para medir los resultados del cuidado y la calidad de vida desarrollados por la PCA, y la dirección, los plazos, las actividades y la mejora de la calidad a lo largo del tiempo dentro de la organización.
33. **Deficiencia repetida** se refiere a una deficiencia posterior con circunstancias o disposiciones de una normativa comparables a una deficiencia anterior, a menos que el Departamento establezca que las circunstancias de la deficiencia anterior son tan diferentes que no sería apropiado considerar a la deficiencia como una repetición.
34. **Daño grave** se refiere a una lesión o discapacidad física grave; una lesión o discapacidad mental grave que es probable que se haga evidente en el presente o en el futuro por un trastorno grave de la salud mental, de la conducta o de la personalidad, que incluye, pero no se limita a, ansiedad severa, depresión o retraimiento, conducta agresiva adversa o conducta disfuncional grave similar; abuso sexual o explotación sexual; o derroche o dilapidación grave de los recursos.
35. **Plan de servicios** se refiere a un plan escrito individualizado, desarrollado junto con el cliente o su representante legal, que identifica la cantidad, la frecuencia y el alcance de la prestación de servicios.
36. **Cambio significativo** se refiere a una degradación o mejora importantes en el estado de un cliente que impacta a una o más áreas del estado funcional o de salud del cliente y requiere una revisión o actualización multidisciplinaria del plan de servicios.

37. **Sitio** se refiere al lugar o los lugares físicos donde se coordinan y administran los servicios. Un sitio puede estar compuesto por uno o más centros. Un sitio es el lugar donde se encuentra el personal administrativo y se mantienen los registros.
38. **Cumplimiento sustancial** se refiere a la corrección de las citadas deficiencias de conformidad con el POC, la ausencia de deficiencias repetidas y la ausencia de violaciones que representarían una amenaza para la salud y la seguridad de los clientes.
39. **Hallazgo sustanciado** se refiere a que los hechos y la evidencia reunidos durante una investigación respaldan una decisión, por la preponderancia de las pruebas, de que una persona ha sometido a un cliente a un abuso específico de alta gravedad, a negligencia o a apropiación indebida de la propiedad que pusieron al cliente en peligro de sufrir un daño grave.
40. **Supervisor** se refiere a una persona designada que es responsable de la supervisión del personal y de los trabajadores de cuidado directo u otros profesionales que brindan cuidado o apoyo directo a los clientes.
41. **Declaración de deficiencias (SOD, por sus siglas en inglés)** se refiere a un resumen escrito, emitido por el Departamento luego de realizar una inspección o una investigación, donde se identifican las disposiciones de esta norma que un licenciatario no ha cumplido.
42. **Días laborales** se refiere al período de lunes a viernes, sin incluir los feriados estatales, también conocido como días hábiles.

SECCIÓN 2: CONCESIÓN DE LICENCIAS

A. REQUISITOS GENERALES.

1. Ninguna PCA puede prestar servicios o aceptar pagos por servicios a menos que primero obtenga una licencia del Departamento.
2. Ninguna PCA puede publicitarse como agencia de salud en el hogar o como prestadora de servicios de “salud” o “atención médica” que requiere de los servicios de un profesional médico con licencia.
3. Las licencias no se pueden ceder ni transferir. Los cambios de propiedad o control se deben realizar de conformidad con las disposiciones de la sección 2(l).
4. El solicitante debe ser el propietario de la agencia.
5. El solicitante/licenciatarario debe cumplir con todas las leyes y normativas de Maine aplicables.
6. Una PCA debe tener un sitio físico en Maine, en un edificio no residencial, habilitado para uso comercial o, si opera desde un domicilio particular o un entorno residencial, debe estar ubicada en un espacio separado y diferente que garantice la confidencialidad y contenga un espacio de almacenamiento cerrado con llave para los registros.

B. ELEGIBILIDAD DEL SOLICITANTE.

1. El solicitante/licenciatarario y el administrador deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. El solicitante/licenciatarario y el administrador deben demostrar de forma satisfactoria al Departamento su capacidad para operar y administrar la agencia con el debido respeto de la salud y la seguridad de los clientes y en cumplimiento de esta normativa y todas las leyes pertinentes.
 - b. Al tomar decisiones en virtud de esta sección, el Departamento puede considerar:
 - i. Registros de juntas de concesión de licencias profesionales, registros, historial de cumplimiento pasado, antecedentes penales, antecedentes de incidentes registrados en los servicios de protección de menores o de adultos relacionados con el solicitante/licenciatarario y el administrador;
 - ii. Capacidad financiera y responsabilidad fiscal del solicitante/licenciatarario (como historial de pagos en término de las retenciones impositivas federales sobre el salario, capacidad de obtener financiación para capital de trabajo y reparaciones o antecedentes de acciones legales por una gestión financiera deficiente) y experiencia en facturación de servicios de atención médica;
 - iii. Experiencia en el campo de la atención médica, servicios sociales y áreas relacionadas con la prestación de servicios de cuidado personal;
 - iv. Comprensión y cumplimiento de las expectativas de la agencia; y
 - v. Cualquier información razonablemente relacionada con la capacidad de prestar servicios que respalden la salud y la seguridad de los clientes.
2. No se emitirá una licencia si el solicitante/licenciatarario se niega a autorizar o aceptar la divulgación de la información enumerada en la sección 2 (B)(1)(b) al Departamento.

C. TIPO Y PLAZO DE LA LICENCIA. Una licencia puede ser provisional, completa o condicional.

1. Una licencia provisional se puede emitir por un período mínimo de 3 meses o un período mayor, según el Departamento considere adecuado, que no superará los 12 meses consecutivos.
2. Una licencia completa se puede emitir por un período de dos años, si cumple de manera sustancial con las disposiciones de esta norma. Si el solicitante no se encuentra en cumplimiento sustancial, el Departamento puede emitir una licencia por menos de dos años o adoptar otra medida autorizada por esta norma.
3. Una licencia condicional se puede emitir por un período específico, que no superará un año, o el período restante de la licencia completa anterior, lo que el Departamento considere apropiado según las leyes y normas que se han violado.

D. ESPECIFICACIONES DE LA LICENCIA. Cada licencia emitida por el Departamento identificará:

1. El nombre de la PCA;
2. El nombre del licenciatario;
3. La dirección física de la agencia y los sitios aprobados;
4. El período de la licencia; y
5. El tipo de licencia.

E. TARIFAS.

1. Cada solicitud inicial debe estar acompañada de una tarifa de \$500.00.
2. Cada solicitud de renovación debe estar acompañada de una tarifa establecida según se indica a continuación:

Cantidad de empleados en el momento de la renovación:	Tarifa de concesión de licencia:
1-5	\$200.00
6-10	\$500.00
11-20	\$1,000.00
21-50	\$1,500.00
51 o más	\$2,000.00

3. Ante cualquier cambio en el nombre de la agencia, los sitios o la ubicación física se deberá volver a emitir la licencia. Se debe enviar al Departamento una tarifa de procesamiento de \$10.00 junto con la solicitud de cambio de información.
4. No se harán reintegros de las tarifas.

F. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD INICIAL.

1. Todas las solicitudes deben incluir la fuente de pago para los servicios. Esto puede incluir, pero no se limita a, pago privado, MaineCare o seguro privado.

2. El solicitante debe presentar documentación que demuestre que cuenta con un seguro de responsabilidad general y profesional.
3. El solicitante debe presentar los resultados de una comprobación de antecedentes penales para todos los propietarios, obtenida de la Oficina Estatal de Identificaciones (SBI; por sus siglas en inglés), completada como máximo 30 días calendario antes de la presentación de la solicitud.
4. El solicitante debe indicar el nombre y la información de contacto, incluida la dirección de correo electrónico, del administrador.
5. El Departamento revisará la solicitud y la información complementaria y aprobará o rechazará la licencia inicial, por escrito, en el plazo de 90 días laborales de recibida toda la documentación requerida.
6. Un solicitante debe presentar una solicitud completada al Departamento antes de obtener una licencia provisional.
 - a. Una solicitud inicial o de renovación de licencia completa debe incluir toda la información requerida en el formulario aprobado por el Departamento, toda la documentación y la tarifa adecuada.
 - b. Las solicitudes que permanezcan incompletas después de transcurridos 60 días calendario de la recepción de la solicitud por parte del Departamento se considerarán nulas.

G. PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN DE LA LICENCIA.

1. La agencia debe presentar ante el Departamento una solicitud de renovación de su licencia al menos 60 días calendario antes del vencimiento de la licencia actual.
2. Se notificará por escrito a la agencia la decisión de denegación de renovación de una licencia.
3. Una agencia puede presentar una solicitud escrita para la renovación de una exención aprobada en virtud de la Sección 10 (D) de esta norma en el momento de solicitar la renovación de la licencia.

H. CAMBIOS DENTRO DEL PLAZO DE LA LICENCIA.

1. La agencia debe notificar al Departamento, por escrito, cualquiera de los siguientes cambios durante el período de la licencia:
 - a. Cambio en el nombre de la agencia;
 - b. Cambio de dirección física o domicilio postal;
 - c. Cambio de administrador;
 - d. Intención de agregar un nuevo sitio; o
 - e. Cambio de número de teléfono o dirección de correo electrónico.
2. La notificación se debe enviar dentro de los siguientes plazos:

- a. Cambio en el nombre de la agencia y de los domicilios: al menos 14 días calendario antes de que se produzca el cambio;
 - b. Cambio de administrador, de la siguiente manera:
 - i. Renuncia: al menos 14 días calendario antes del último día de trabajo del administrador;
 - ii. Cese involuntario: no más de siete días hábiles después de la fecha de cese involuntario; o
 - iii. Licencias por emergencia o extensiones de licencias: no más de 14 días después de la concesión de la licencia por emergencia o la extensión de una licencia;
 - c. Intención de agregar un nuevo sitio: al menos 60 días calendario antes de la apertura del nuevo sitio; y
 - d. Cambio en el número de teléfono o dirección de correo electrónico: no más de siete días calendario después del cambio, según las disposiciones de la sección 3(A)(2).
3. En el caso de cambio de nombre de la agencia, agregado de un sitio o cambio de la ubicación física, la agencia debe presentar una solicitud y una tarifa por cambio de licencia.

I. CAMBIO DE TITULARIDAD.

1. El cambio de titularidad o control de la agencia de cuidado personal anulará de inmediato la licencia.
2. La agencia debe notificar al Departamento, por escrito, su intención de cambiar de titularidad al menos 60 días antes de la fecha prevista de la transacción.
3. La agencia debe revelar el nombre del propietario o los propietarios previstos y su información de contacto al momento de enviar la notificación.
4. El propietario previsto debe presentar una nueva solicitud al menos 45 días antes de la transacción prevista, junto con toda la documentación requerida conforme a las disposiciones de la sección de esta normativa referida al procedimiento de solicitud de una nueva licencia.
5. No se emitirá una licencia hasta que el propietario actual verifique que la transacción se ha completado e indique la fecha de entrada en vigencia del cambio de titularidad.

J. AGREGADO DE UN SITIO.

1. La agencia debe presentar una solicitud antes de abrir un nuevo sitio.
2. Esta solicitud debe incluir la siguiente información:
 - a. Dirección del lugar previsto;
 - b. Horas de funcionamiento; y
 - c. Un resumen de la forma en que la ubicación principal se ocupará de la supervisión y dirección del nuevo sitio.
3. La agencia es responsable de cumplir con esa regla en todos los sitios mencionados en la licencia.

K. CIERRE INVOLUNTARIO DE UNA AGENCIA CON LICENCIA.

1. La agencia debe tener una política para abordar la transferencia de servicios para todos los clientes actuales a otro prestador si el Departamento se niega a renovar una licencia conforme a la Sección 10 de esta norma o si el Departamento revoca, suspende o anula una licencia.
2. La política debe incluir un proceso para notificar al Defensor del Pueblo para el Cuidado a Largo Plazo sobre el cierre involuntario.
3. Una vez producido el cierre, la agencia debe presentar de inmediato cualquier licencia en su poder al Departamento.

L. CIERRE VOLUNTARIO DE UNA AGENCIA CON LICENCIA.

1. Cuando una agencia con licencia decida cesar sus servicios de forma voluntaria, debe:
 - a. Notificar a la División de Licencias y Certificaciones, a la Oficina de Servicios de Maine, la Oficina de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas y al Programa del Defensor del Pueblo para el Cuidado a Largo Plazo, por escrito, al menos 90 días calendario antes de la fecha del cierre voluntario.
 - b. Notificar por escrito a todos los clientes actuales o representantes legales lo antes posible pero a más tardar 60 días calendario antes de la fecha prevista de cierre.
 - c. La agencia debe, si así se le solicita, presentar un plan de transición al Departamento para su revisión y aprobación. El Departamento puede solicitar a la agencia que adopte medidas adicionales, que el Departamento considere razonables y adecuadas para la salud y la seguridad de los clientes, para iniciar el proceso de transición de los clientes antes de la fecha de cierre voluntario.
 - d. Una vez producido el cierre, se considera que se ha renunciado a la licencia y la agencia debe entregar de inmediato cualquier licencia que tenga en su poder al Departamento.
2. La agencia debe notificar al Departamento, por escrito, cualquier situación de emergencia que impida el cumplimiento con los requisitos anteriores.

SECCIÓN 3: ADMINISTRACIÓN

A. REQUISITOS COMERCIALES.

1. La agencia debe contar con lo siguiente:
 - a. Una línea telefónica dedicada;
 - b. Una dirección de correo electrónico dedicada;
 - c. Un administrador designado para la operación de la agencia; y
 - d. Horarios de atención designados publicados en la entrada del sitio donde está el espacio de oficina. Si no hay ninguna persona en la oficina durante el horario de atención designado, debe haber un número de teléfono de contacto indicado en la puerta.
2. La agencia debe informar al Departamento sobre cualquier cambio en la información de contacto en un plazo de siete días calendario de producido el cambio.
3. La agencia debe mantener un seguro de responsabilidad general y profesional adecuado para proteger a los clientes contra lesiones personales.

B. PUBLICACIÓN DE LA LICENCIA.

1. La licencia de la agencia se debe mantener en un lugar visible en el área donde se desarrollan las actividades comerciales.
2. Si una agencia que presta servicios de cuidado personal tiene una doble licencia, ambas emitidas por el Departamento, se deben exhibir las dos.

C. ADMISIONES.

1. La agencia debe llevar un registro de todas las admisiones, que incluya lo siguiente:
 - a. Nombre del cliente;
 - b. La fecha de inicio de prestación de servicios, y
 - c. Si se interrumpió la prestación de servicios, la fecha en que se produjo dicha interrupción y el motivo por el cual se dejaron de prestar los servicios.
2. La agencia debe conservar los registros de los clientes por al menos cinco años.
3. La agencia debe demostrar que cuenta con suficiente personal para satisfacer las necesidades de los clientes al admitir clientes para la prestación de servicios.

D. ALTAS.

1. La agencia debe mostrar pruebas documentadas de las estrategias utilizadas para prevenir las altas involuntarias. No se puede dar el alta involuntaria a un cliente, excepto por los siguientes motivos:

- a. Cuando existen pruebas documentadas de que un cliente ha infringido sus obligaciones contractuales, a pesar de intentos razonables por resolver el problema;
 - b. La conducta de un cliente o el clima de convivencia constituyen una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas;
 - c. La conducta intencional de un cliente ha ocasionado un daño físico a la propiedad de la agencia;
 - d. Cuando hay pruebas documentadas de que la agencia no puede satisfacer las necesidades del cliente según el diseño esencial del programa;
 - e. El cliente ha proporcionado información fraudulenta o inexacta de forma reiterada en conexión con su elegibilidad para recibir servicios;
 - f. La agencia no puede proporcionar el personal necesario para prestar los servicios según está documentado en el plan de servicios; o
 - g. La licencia de la agencia se ha revocado, no se ha renovado o se ha renunciado de forma voluntaria.
2. Si se interrumpirán los servicios debido a una amenaza directa para la salud o la seguridad de otras personas, se deben presentar pruebas documentadas de lo siguiente:
 - a. La fecha y la naturaleza de la amenaza; y
 - b. Las personas involucradas.
 3. Se debe enviar una notificación de alta que describa el motivo para el alta involuntaria al cliente o a su representante legal en el plazo de cinco días hábiles. La notificación de alta debe incluir la información de contacto para el Programa del Defensor del Pueblo para el Cuidado a Largo Plazo.

E. CONTRATO CON EL CLIENTE O EL REPRESENTANTE LEGAL.

1. Para todos los clientes, la agencia debe tener un contrato comercial escrito con el cliente o el representante legal que incluirá, como mínimo, cualquier costo por el cual el cliente será responsable.
 - a. Se debe notificar al cliente o al representante legal si hay algún cambio en los costos por algún servicio al menos 30 días calendario antes del cambio.

SECCIÓN 4: DOTACIÓN DE PERSONAL

A. CALIFICACIONES.

1. Una agencia puede no permitir que una persona brinde servicios de cuidado directo específicos, según se describe en la Sección 4(A)(2), salvo que la persona cumpla con al menos uno de los siguientes requisitos:
 - a. Figure actualmente como CNA activo en el Registro de Asistentes de Enfermería Certificados y Trabajadores de Cuidado Directo del Estado de Maine.
 - b. Haya completado con éxito una capacitación como especialista en apoyo personal o un programa aprobado por el Departamento relacionado con la prestación de servicios de cuidado personal.
 - c. Se haya inscrito en un programa de capacitación como especialista en apoyo personal o un programa aprobado por el Departamento relacionado con la prestación de servicios de cuidado personal dentro de los 60 días calendario anteriores a la contratación.
 - i. El empleado debe completar la capacitación en el plazo de nueve meses de su contratación.
 - ii. Si una persona no completa el programa dentro de este período, ya no cumplirá con las calificaciones necesarias para prestar servicios de cuidado directo y no podrá brindar estos servicios hasta completar el programa.
2. La capacitación descrita en la Sección 4(A)(1) debe ser completada por cualquier persona que preste servicios de cuidado directo que involucren el mantenimiento de las funciones corporales, que incluyen, pero no se limitan a, movilización en la cama, transferencias entre superficies, locomoción, vestimenta, alimentación, ayuda para ir al baño, bañarse y realizar la higiene personal. No es necesario completar una capacitación como especialista en apoyo personal cuando los servicios prestados se limitan a brindar ayuda con las comidas, la administración del dinero, las compras, las tareas domésticas ligeras y la comunicación.

B. ELEGIBILIDAD PARA EL EMPLEO.

1. Todos los empleados y los propietarios y administradores deben ser elegibles para el empleo, según se demuestre por una comprobación de antecedentes exitosa realizada por el Centro de Verificación de Antecedentes de Maine (MBCC, por sus siglas en inglés), conforme a las MRS, Tít. 22, Cap. 1691. La verificación de antecedentes del MBCC cumple con la obligación legal de comprobar el Registro de Asistentes de Enfermería Certificados y Trabajadores de Cuidado Directo del Estado de Maine para ver el listado de CNA y verificar que no haya anotaciones descalificadoras.
2. La agencia debe determinar que cada empleado no tiene antecedentes de incidentes sustanciados de abuso, negligencia o apropiación indebida de la propiedad registrados en los Servicios de Protección de Adultos de Maine o los Servicios de Protección de Menores de Maine.
3. La agencia debe mantener un archivo que contenga el resultado de todas las verificaciones de antecedentes. Este archivo debe contener la fecha de cada verificación y una impresión de las bases de datos verificadas o la documentación de la fuente que realizó la verificación.

C. DOTACIÓN DE PERSONAL.

1. Si la agencia no puede prestar servicios en un día programado, se debe notificar al cliente o al representante legal antes de la visita programada e informarle el motivo por el cual no se pueden prestar los servicios según lo previsto.
2. Se debe mantener un registro de cualquier fecha en la que la agencia no pudo prestar los servicios programados a un cliente y el motivo de este impedimento. Este registro debe estar disponible para los representantes del Departamento.

D. ALCANCE DE LAS OBLIGACIONES. Los empleados que brindan servicios de cuidado directo a los clientes solo pueden desempeñar las tareas para las cuales han recibido capacitación a través de un programa para asistentes de enfermería certificados aprobado por el estado o un programa aprobado por el Departamento relacionado con la prestación de servicios de cuidado, de conformidad con las Secciones 4 (A)(1) y 4(A)(2) mencionadas con anterioridad.

SECCIÓN 5: MEDIDAS DE CALIDAD

A. MANUAL DE OPERACIONES.

1. La agencia debe tener un manual que incluya, como mínimo, lo siguiente:
 - a. Un diagrama organizativo que delimite las líneas de responsabilidad y rendición de cuentas;
 - b. Descripciones de todos los puestos de trabajo dentro de la agencia;
 - c. Una descripción del programa de orientación, que incluya pero no se limite a, los requisitos de informes obligatorios;
 - d. Políticas y procedimientos relacionados con diferentes temas, incluidos, sin limitación, los detallados en las subdivisiones (i) a (xvii) a continuación. Las políticas y procedimientos relacionados con diferentes temas abordados por esta norma o por las leyes aplicables a la agencia deben cumplir con la legislación pertinente.
 - i. Control de infecciones en la oficina y en domicilios particulares;
 - ii. Una política para buscar una derivación/evaluación cuando un cliente puede necesitar un mayor nivel del cuidado;
 - iii. Verificación de las calificaciones antes del empleo;
 - iv. Confidencialidad de los registros y servicios, incluido el transporte y el almacenamiento de registros;
 - v. Evaluación de los propietarios y empleados, incluida la determinación de la elegibilidad para el empleo;
 - vi. Capacitación en el trabajo, que incluye aspectos de confidencialidad y planificación de servicios para los clientes;
 - vii. Gestión del desempeño, que incluye medidas disciplinarias y revisiones anuales de desempeño;
 - viii. Supervisión del personal, incluidas las ausencias/llamadas de atención y el consumo de tabaco, alcohol o drogas ilegales durante la prestación de servicios a los clientes;
 - ix. Relaciones comerciales éticas con los clientes, que incluyen una restricción para aceptar propinas, préstamos u obsequios de clientes y sus familias;
 - x. Derivaciones de clientes;
 - xi. Planes de servicios a los clientes, que incluyen la documentación de los servicios prestados y procedimientos de emergencia relacionados con el cliente;
 - xii. Procedimiento de presentación de reclamos;
 - xiii. Denuncias e investigación de alegaciones de abuso, negligencia o apropiación indebida de la propiedad de los clientes;

- xiv. Interrupción de los servicios, incluida el alta involuntaria;
 - xv. Planificación de contingencias, incluido el cierre de la agencia;
 - xvi. Conservación de los registros comerciales y de los clientes durante el funcionamiento de la agencia y después del cierre; y
 - xvii. Comunicación de nuevas políticas y cambios en las políticas a todos los empleados.
2. La agencia debe aplicar y cumplir con todas sus políticas y procedimientos, incluido el plan para comunicar los cambios en las políticas a todos los empleados.

B. ORIENTACIÓN PARA EL PERSONAL.

1. Todos los empleados que prestan servicios de cuidado directo a los clientes deben recibir una orientación de la agencia antes de trabajar de forma independiente con un cliente.
2. El programa de orientación de la agencia debe incluir, como mínimo, los siguientes temas:
 - a. Requisitos de informes obligatorios, conforme a las disposiciones de las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, secciones 3477 y 4011-A;
 - b. La política de la agencia relacionada con situaciones de abuso, negligencia o apropiación indebida de la propiedad de los clientes;
 - c. Las expectativas de la agencia enumeradas en la Sección 7 (A) de esta normativa;
 - d. La política de presentación de reclamos;
 - e. Las obligaciones y responsabilidades laborales;
 - f. Las políticas de la agencia en materia de gestión del desempeño, que incluye medidas disciplinarias y revisiones anuales de desempeño;
 - g. Los planes de servicios para los clientes;
 - h. Los requisitos de documentación;
 - i. Las prácticas de planificación de contingencias;
 - j. El control de infecciones;
 - k. Los requisitos de capacitación;
 - l. Los procedimientos de emergencia relacionados con el cliente; y
 - m. Los requisitos de confidencialidad de conformidad con las normas y leyes estatales y federales.

C. CAPACITACIÓN ANUAL DEL PERSONAL.

1. Cada empleado debe recibir capacitación anual, que incluya pero no se limite a:
 - a. Las leyes de informes obligatorios de Maine;

- b. La política de la agencia relacionada con situaciones de abuso, negligencia o apropiación indebida de la propiedad de los clientes;
- c. La política de presentación de reclamos;
- d. Las expectativas de la agencia enumeradas en la Sección 7 (A) de esta normativa;
- e. El control de infecciones;
- f. Las políticas de atención de situaciones de emergencia y desastres; y
- g. Los requisitos de confidencialidad de conformidad con las normas y leyes estatales y federales.

D. SUPERVISIÓN.

1. La agencia debe designar a una o más personas que serán responsables de supervisar a los empleados que prestan servicios de cuidado directo.
 - a. Para ser un supervisor, una persona debe:
 - i. Tener una licencia vigente como enfermero práctico con licencia o enfermero registrado;
 - ii. Haber completado el curso aprobado por el Departamento sobre servicios de cuidado personal y tener al menos un año de experiencia en la prestación de servicios de cuidado personal;
 - iii. Estar registrado como CNA; o
 - iv. Tener una combinación de al menos cinco años de educación o experiencia en un campo relacionado.
 - b. El supervisor debe realizar una supervisión en el sitio al menos una vez cada 30 días para cada empleado al que se asignen tareas de cuidado directo, por los primeros tres meses de empleo. La supervisión en el sitio se debe realizar mientras el empleado presta servicios de cuidado directo.
 - c. La visita de supervisión en el sitio debe quedar documentada. Esta documentación debe incluir, como mínimo, lo siguiente:
 - i. Los servicios que observó el supervisor;
 - ii. Cualquier problema de competencia observado;
 - iii. El plan de acción para resolver cualquier problema; y
 - iv. Una entrevista con el cliente o el representante legal relativa a su satisfacción con los servicios que brinda el personal al cliente y el cumplimiento del plan de servicios.
 - d. El supervisor debe realizar una evaluación de desempeño anual, según la fecha de contratación del empleado. Esta evaluación se mantendrá en el legajo de personal del empleado.

- E. MEDIDAS DE MEJORA DE LA CALIDAD.** La agencia debe desarrollar, implementar y mantener un Plan de mejora de la calidad basado en datos que se centre en indicadores para medir los resultados del cuidado y la calidad de vida.

1. El plan debe incluir la forma en que los datos y la información recopilada de los sistemas o los informes se utilizará para desarrollar, investigar o identificar las tendencias relacionadas con la prestación de servicios, el cuidado de los clientes y la calidad de vida o del servicio prestado.
2. Las agencias deben usar la información para desarrollar estrategias destinadas a mitigar o prevenir eventos adversos y mejorar la calidad del servicio.
3. La agencia debe contar con documentación que demuestre el desarrollo, la implementación y la evaluación de acciones correctivas o actividades de mejora del desempeño.

**SECCIÓN 6: ALEGACIONES DE ABUSO, NEGLIGENCIA O
APROPIACIÓN INDEBIDA DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE**

A. REQUISITOS DE INFORMES.

1. La agencia debe tener una política y un procedimiento escritos para abordar los informes de abuso, negligencia o apropiación indebida de la propiedad de los clientes. La política no puede estar en conflicto con las disposiciones de las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, secciones 3477 y 4011-A.
2. Todas las alegaciones de abuso, negligencia, explotación o apropiación indebida de la propiedad de los clientes que involucren al personal de la agencia se deben informar de inmediato a las siguientes personas y entidades:
 - a. Administrador de la agencia;
 - b. Servicios de Protección de Adultos, si el cliente es mayor de 18 años;
 - c. Servicios de Protección de Menores, si el cliente es menor de 18 años; y
 - d. La División de Licencias y Certificaciones.
3. Las denuncias a la División de Licencias y Certificaciones se pueden presentar a través de los sitios de informes en línea establecidos o por teléfono.
4. Se debe presentar una denuncia por escrito a la División de Licencias y Certificaciones después de hacer una denuncia por teléfono o correo de voz.
 - a. La denuncia escrita se puede presentar mediante el formulario en línea o mediante un formulario del Departamento designado para tal efecto; y
 - b. Debe ser recibida por el Departamento en el plazo de 48 horas de realizada la denuncia oral.
5. Todas las denuncias presentadas ante la División de Licencias y Certificaciones, tanto orales como escritas, deben indicar, como mínimo, lo siguiente:
 - a. Nombre, dirección y número de teléfono de la agencia;
 - b. Nombre del cliente;
 - c. Dirección del cliente;
 - d. Información sobre la naturaleza de la situación de abuso, negligencia, explotación o apropiación indebida de la propiedad del cliente;
 - e. Nombre y cargo, si corresponde, del presunto perpetrador;
 - f. Nombre de la persona que presenta la denuncia; y
 - g. Número de contacto de la persona que presenta la denuncia.

B. INVESTIGACIONES.

1. La investigación de la agencia respecto de una alegación debe incluir, pero no se limita a, la siguiente documentación:
 - a. Fecha y hora de los eventos denunciados;
 - b. La naturaleza de la alegación;
 - c. Fecha y hora de notificación de todas las partes requeridas, conforme a la sección 6(A)(2);
 - d. Nombre e información de contacto del denunciante inicial;
 - h. Nombre e información de contacto del presunto perpetrador, y cargo, si corresponde;
 - e. Fecha y hora en que se apartó de sus tareas al presunto perpetrador, en el caso de un empleado;
 - f. Entrevistas documentadas con el cliente, todas las personas con posible conocimiento del supuesto incidente y el presunto perpetrador;
 - g. Una declaración de conclusión; y
 - h. Un plan de acción.
2. El presunto perpetrador, en el caso de un empleado, no puede trabajar con clientes hasta que se haya completado una investigación.
3. El informe de la investigación que contiene la información que se menciona en la Sección 6(B)(1)(a-h) se debe presentar al Departamento a más tardar al final del día laboral del séptimo día calendario posterior al supuesto incidente.
4. Cualquier sospecha razonable de un delito que involucre al cliente, como víctima, se debe denunciar a las autoridades policiales dentro de los siguientes plazos:
 - a. Cualquier evento que dio lugar a una sospecha razonable y causó lesiones físicas graves a un cliente se debe denunciar de inmediato, a más tardar dos horas después de que surja la sospecha.
 - b. Un evento que dio lugar a una sospecha razonable y no causó lesiones físicas graves a un cliente se debe denunciar a más tardar 24 horas después de que surja la sospecha.
5. La agencia no puede interferir con, impedir ni obstruir una investigación por parte del Departamento, lo que incluye, pero no se limita a, influir o limitar la participación del cliente o del personal en las actividades de investigación del Departamento.

SECCIÓN 7: EXPECTATIVAS DE LAS AGENCIAS

A. EXPECTATIVAS.

1. Las agencias deben cumplir con lo siguiente:
 - a. Informar a los clientes los nombres del personal de la agencia y sus calificaciones, cuando así se solicite;
 - b. Prestar servicios a los clientes libres de abuso, negligencia, explotación o apropiación indebida de la propiedad;
 - c. Involucrar a los clientes en el desarrollo de su plan de servicios;
 - d. Disponer que los clientes reciban los servicios identificados en su plan de servicios, a menos que el cliente rechace los servicios;
 - e. Comunicar a los clientes información relativa a los servicios y apoyos en un idioma que puedan entender;
 - f. Informar a los clientes si no se pueden prestar los servicios en un día determinado;
 - g. Brindar a los clientes acceso a sus registros y producir copias impresas de todos los registros relacionados con un cliente a pedido del cliente o de su representante legal. Si el pedido de copias impresas se realiza oralmente, la agencia debe documentar la fecha en que se recibió la solicitud en el registro del cliente (la agencia puede evaluar aplicar una tarifa razonable, basada en el costo, por las copias impresas, de conformidad con las leyes aplicables);
 - h. Dar un tratamiento confidencial a los registros de los clientes y a la información relativa a la situación personal, médica y mental de los clientes, de conformidad con la sección 9(A)(2) de esta normativa;
 - i. Informar a los clientes, de forma oral o escrita, el procedimiento para presentar una reclamación ante la agencia, en un idioma que comprendan los clientes;
 - j. Informar a los clientes, de forma oral o escrita, en un idioma que comprendan los clientes, el procedimiento para presentar una queja ante el Departamento y aclararles que esta queja se puede presentar en lugar de o además de una reclamación;
 - k. Informar a los clientes sobre el resultado de una inspección o investigación relacionada con la concesión de una licencia realizada por el Departamento, si así se solicita; e
 - l. Informar a los clientes sobre sus derechos de protección y abogacía amparados por el estado, que incluyen, pero no se limitan a, brindar información de contacto para la División de Licencias y Certificaciones, los Servicios de Protección de Adultos y el Programa del Defensor del Pueblo para el Cuidado a Largo Plazo de Maine.
2. Se debe entregar al cliente una copia de estas expectativas de la agencia en el momento de la firma del contrato con la agencia.
3. Se debe mantener una copia firmada en el registro del cliente.

B. PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES.

1. La agencia debe tener un proceso para que los clientes planteen cuestiones o inquietudes sobre la forma de prestación y la calidad de los servicios u otras reclamaciones ante la agencia.
2. La agencia debe conservar un registro de todas las reclamaciones presentadas por un cliente o su representante legal. Este registro debe contener lo siguiente:
 - a. Nombre del cliente;
 - b. Fecha de presentación de la reclamación; y
 - c. Naturaleza de la reclamación.
3. La agencia debe investigar todas la reclamaciones.
4. La agencia debe documentar la investigación y la resolución de todas las reclamaciones en el registro del cliente.
5. La agencia debe presentar al cliente una resolución por escrito dentro de siete días calendario y se debe mantener una copia en el registro del cliente.

SECCIÓN 8: SERVICIOS

A. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE SERVICIOS.

1. Se debe preparar un plan de servicios escrito, en coordinación con el cliente o el representante legal, antes de la prestación de cualquier servicio.
2. El plan de servicios debe identificar lo siguiente:
 - a. La fecha en que se desarrolló el plan de servicios;
 - b. Las personas que participaron en el desarrollo del plan;
 - c. Los servicios que se prestarán;
 - d. La frecuencia a la cual se prestará cada servicio; y
 - e. La firma del cliente o el representante legal, que acredite su intervención y su acuerdo con el plan.
3. El plan de servicios se debe actualizar cuando se produzca un cambio significativo en la función o en el estado del cliente. En el momento de la actualización, el cliente o el representante legal firmarán para acreditar su intervención y su acuerdo con el plan de servicios actualizado.
4. Se debe realizar una revisión del plan de servicios con el cliente o el representante legal al menos una vez por año. En el momento de la actualización, el cliente o el representante legal deben estampar su firma para acreditar su intervención y su acuerdo con el plan de servicios actualizado.
5. La agencia debe poner en práctica el plan de servicios según lo consignado por escrito.

B. DOCUMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

1. En cada visita, el empleado debe documentar qué servicios se prestaron al cliente.
2. La documentación debe incluir la firma del empleado y la fecha del servicio prestado.
3. Si el cliente tiene una reclamación respecto de sus servicios, el empleado debe documentar estas inquietudes en el registro del cliente e informarlas de conformidad con la política de la agencia.

SECCIÓN 9: REGISTROS

A. CONFIDENCIALIDAD.

1. Todos los registros administrativos y de los clientes se deben almacenar de forma segura para impedir el acceso a personas no autorizadas. Los dispositivos electrónicos personales utilizados para almacenar o transmitir información de los clientes deben tener instalado un software o aplicaciones que garanticen que se impida el acceso a la información a personas no autorizadas.
2. Los registros o la información confidencial de conformidad con las leyes estatales o federales deben cumplir con los requisitos de confidencialidad de dichas leyes.

B. REGISTROS DE LOS CLIENTES.

1. Se debe mantener un registro individualizado para cada cliente. Estos registros se pueden llevar en formato impreso o electrónico. El registro debe contener, como mínimo, la siguiente información:
 - a. Nombre;
 - b. Domicilio;
 - c. Número de teléfono;
 - d. Persona de contacto ante una emergencia;
 - e. Fecha de admisión;
 - f. Fecha de inicio de los servicios;
 - g. Planes de servicio;
 - h. Documentación de la prestación del servicio;
 - i. Contrato de servicios firmado;
 - j. Cualquier inquietud o quejas que el cliente haya expresado sobre su cuidado;
 - k. Resumen del alta, incluida la fecha de finalización de los servicios, el motivo de finalización de los servicios y el estado del cliente al momento del alta; y
 - l. Cualquier divulgación de información firmada, actualizada anualmente.
 - m. Si se interrumpieron los servicios por falta de pago o por motivo de seguridad del personal, una copia de la carta enviada al cliente, a la familia o al representante legal.
2. Todos los registros de los clientes deben estar a disposición de los representantes del Departamento cuando lo soliciten.

C. REGISTROS DE LOS PROPIETARIOS Y EMPLEADOS.

1. Se debe mantener en la agencia un registro individualizado para los propietarios y todos los empleados.
2. Los registros de los propietarios deben contener lo siguiente:
 - a. Nombre;
 - b. Dirección y número de teléfono actuales;
 - c. Número de seguro social o fecha de nacimiento; y
 - d. Resultados de las verificaciones realizadas por el Centro de Verificación de Antecedentes de Maine (MBCC), los Servicios de Protección de Adultos (APS) y los Servicios de Protección de Menores (CPS).
3. Los registros de los empleados deben contener lo siguiente:
 - a. Nombre;
 - b. Dirección y número de teléfono actuales;
 - c. Número de seguro social o fecha de nacimiento;
 - d. Fecha de contratación;
 - e. Descripción del puesto de trabajo firmada;
 - f. Fecha en que el empleado prestó por primera vez servicios de cuidado directo a un cliente;
 - g. Pruebas de finalización de un programa de Asistente de enfermería certificado o de un programa de capacitación aprobado por el Departamento relacionado con la prestación de servicios de cuidado directo;
 - h. Si el empleado no había completado un programa requerido en el momento de la contratación, la fecha en que el empleado se inscribió en un programa;
 - i. Resultados de las verificaciones realizadas por el Centro de Verificación de Antecedentes de Maine (MBCC), los Servicios de Protección de Adultos (APS) y los Servicios de Protección de Menores (CPS);
 - j. Documentación de finalización del programa de orientación requerido y todas las capacitaciones obligatorias;
 - k. Cada evaluación de desempeño anual; y
 - l. Documentación de todas las visitas de supervisión requeridas.

D. REGISTROS COMERCIALES. La organización debe tener los siguientes registros comerciales en el sitio para su revisión:

1. El acta constitutiva de la agencia, si se ha inscrito como sociedad,
2. Las pólizas de seguro de la agencia; y
3. La agencia debe crear un cuadro que muestre la estructura organizativa, incluidas las líneas de autoridad.

SECCIÓN 10: APLICACIÓN

A. DERECHO DE INGRESO E INSPECCIÓN.

1. El Departamento puede ingresar a las instalaciones de cualquier sitio con licencia, a cualquier hora razonable, para realizar inspecciones e investigaciones de quejas, de conformidad con las disposiciones de las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, sección 1717.
2. El Departamento tiene el derecho de inspeccionar las instalaciones de una PCA que cuenta con una licencia del Departamento a un horario razonable y a inspeccionar y copiar, previa solicitud, cualquier libro, cuenta, documentos, registros y otra documentación necesaria para determinar el estado de cumplimiento con las leyes y normativas aplicables.
3. El derecho de ingreso e inspección se extiende a cualquier instalación que el Departamento sepa o considere que está funcionando sin una licencia. Dichos ingresos o inspecciones se deben realizar con el permiso del propietario o de la persona a cargo, a menos que se obtenga primero una orden del tribunal de distrito que autorice dicho ingreso o inspección.
4. Los empleados del Departamento, con el permiso del cliente, también pueden visitar los sitios donde se prestan servicios para establecer el cumplimiento de estas normativas.
5. Una agencia no puede impedir ni obstruir una investigación del Departamento.

B. FRECUENCIA Y TIPO DE INSPECCIONES. Una inspección se puede producir:

1. Antes de la emisión de una licencia;
2. Antes de la renovación de una licencia;
3. Ante una queja sobre una presunta violación de esta normativa;
4. Cuando se ha realizado un cambio o una propuesta de cambio de administrador, planta física o sitios;
5. Cuando sea necesario para determinar el cumplimiento de un Plan de corrección o las condiciones establecidas en una licencia, o para determinar si se han corregido las deficiencias mencionadas;
6. Para un control de rutina del cuidado brindado a los clientes; o
7. Para evaluar si una agencia ha violado una disposición de esta normativa o si está funcionando sin una licencia.

C. INVESTIGACIONES DE LAS QUEJAS. El Departamento aceptará quejas de cualquier persona sobre presuntas violaciones de esta normativa.

1. El proveedor no puede tomar represalias contra ningún cliente o su representante por presentar una queja.
2. Cualquier infracción de la licencia observada a partir de la investigación de una queja se indicará a la PCA en una Declaración de Deficiencias.
3. Si en las investigaciones de las quejas se obtienen pruebas fundamentadas de abuso, negligencia o apropiación indebida de la propiedad, estos hallazgos se pueden compartir con el Registro de Asistentes de Enfermería Certificados y Trabajadores de Cuidado Directo del Estado de Maine.

D. EXENCIÓN DE UNA NORMA PARA LA CONCESIÓN DE LICENCIAS. Una agencia que tenga una licencia completa puede solicitar por escrito una exención de una disposición de esta normativa.

1. El Departamento puede eximir o modificar una disposición de esta normativa en virtud de los siguientes términos y condiciones:
 - a. La agencia debe presentar pruebas claras y convincentes, incluido un dictamen pericial si así lo solicita el Departamento, que demuestren a entera satisfacción del Departamento, que el método alternativo de la organización cumplirá con el espíritu de la disposición de la normativa;
 - b. La disposición no está estipulada por la ley federal o estatal; y
 - c. La exención no puede violar los derechos de los clientes que reciben los servicios.
2. Una exención concedida por el Departamento es exigible como norma y su violación es pasible de las acciones legales establecidas en esta normativa.
3. Una exención se concederá por un período determinado que no excederá el plazo de la licencia.
4. Una exención puede afectar la capacidad de una agencia de recibir el pago de los servicios. Es la responsabilidad de la PCA investigar cualquier posible conflicto antes de solicitar una exención.

E. DECLARACIONES DE DEFICIENCIAS (SOD).

1. Después de una inspección, se enviará una SDO al licenciataria si dicha inspección identifica un incumplimiento de esta normativa.
2. Una SOD puede estar acompañada de un Plan de corrección dirigido (DPOC).

F. CONFERENCIA INFORMAL.

1. Una agencia puede solicitar una conferencia informal de cortesía para rebatir cualquier deficiencia mencionada en una SOD.
2. Una agencia que desee rebatir los hallazgos de una SOD debe solicitar por escrito una conferencia informal de cortesía al Departamento dentro de diez (10) días hábiles de la recepción de la SOD.
3. Se debe presentar un Plan de Corrección (POC) al Departamento dentro de diez (10) días hábiles de la recepción de una SOD por parte de la organización. La solicitud de una conferencia informal no autoriza a la agencia a retrasar la presentación de un POC dentro del plazo establecido. No presentar un POC dentro del plazo establecido constituye una violación de esta normativa y puede ser pasible de sanciones.
4. La solicitud escrita de una conferencia informal de cortesía debe identificar específicamente las deficiencias en disputa, incluir un motivo para la solicitud y presentar pruebas suficientes para respaldar la discrepancia con la deficiencia.
5. No se pueden utilizar las conferencias informales para presentar pruebas que debían ponerse a disposición en el momento de una inspección o investigación.

6. Si la agencia cumple con los requisitos de la sección 10 (F)(1)-(5) anterior a entera satisfacción del Departamento al presentar la solicitud, el Departamento programará una conferencia informal. Las conferencias informales se programarán según la disponibilidad del personal de DLC.
7. Solo se permitirá una conferencia informal en relación con una inspección que dé como resultado la emisión de una SOD. No presentarse a la hora estipulada para la conferencia informal o no notificar con una antelación mínima de 24 horas la necesidad de reprogramar la conferencia informal hará que se pierda la posibilidad de tener una conferencia informal para dicha SOD.
8. Si la agencia opta por estar acompañada por un abogado, debe notificar su intención al Departamento en la solicitud de una conferencia informal de cortesía. El Departamento se reserva el derecho a cancelar una conferencia informal de cortesía cuando se presente un abogado de la agencia sin notificación previa.
9. Una conferencia informal de cortesía puede dar lugar a los siguientes resultados:
 - a. Ningún cambio a la SOD; o
 - b. Una revisión de la SOD para reflejar de forma precisa las violaciones respaldadas por las pruebas.
10. El Departamento notificará a la PCA, por escrito, sobre los resultados de la conferencia informal de cortesía. Si se realiza una revisión de la SOD, se emitirá a la agencia una SOD modificada, y la agencia deberá enviar un POC en el plazo de diez (10) días hábiles.
11. Una conferencia informal no demorará cualquier acción de cumplimiento posterior contra la agencia ni cualquier otro aspecto de la investigación o el proceso de concesión de licencias. DLC retiene la autoridad de realizar inspecciones posteriores que pueden dar lugar a otras acciones.
12. La decisión de conceder o denegar una conferencia informal de cortesía no es una acción final de la agencia y no se puede apelar. Los resultados de las conferencias informales de cortesía no se pueden apelar, si bien la capacidad de apelar las sanciones se establecerá en la subdivisión H.

G. PLANES DE CORRECCIÓN (POC).

1. El licenciario debe completar un POC que aborde cada deficiencia mencionada, firmar el plan y presentarlo al Departamento en el plazo de diez (10) días hábiles de la recepción de la SOD.
2. Un plan de corrección aceptable debe incluir los siguientes elementos. Debe:
 - a. Abordar la forma en que se aplicará la acción correctiva para aquellos clientes que se han visto afectados por la práctica deficiente;
 - b. Abordar la forma en que la agencia identificará a otros clientes con el potencial de verse afectados por la misma práctica deficiente;
 - c. Abordar las medidas que se pondrán en práctica o los cambios sistémicos realizados para garantizar que no se repetirá la práctica deficiente;
 - d. Indicar la forma en que la agencia planea supervisar su cumplimiento para garantizar la continuidad de aplicación de las soluciones;
 - e. Incluir las fechas en que se completará la acción correctiva; y

- f. Limitarse al contenido anterior.
- 3. El Departamento revisará y podrá aprobar el POC. Las acciones correctivas y las fechas de finalización deben ser aceptables para el Departamento.
- 4. Si el Departamento rechaza el POC en su presentación inicial, se notificará a la agencia por escrito.
 - a. La agencia debe presentar un POC aceptable que aborde los motivos del rechazo del POC inicial dentro de cinco días calendario de la fecha de notificación.
 - b. Si el POC revisado es aceptable, el Departamento notificará a la agencia por escrito.
 - c. Si la agencia no presenta un plan de corrección aceptable en el plazo de cinco días calendario de la fecha de la notificación, el Departamento puede emitir sanciones de conformidad con esta normativa.
- 5. La agencia es responsable del cumplimiento de un POC aprobado.

H. SANCIONES POR EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA NORMATIVA

- 1. El Departamento puede emitir una o más de las siguientes sanciones cuando se han establecido uno o más motivos de sanción.
 - a. Emitir un plan de corrección dirigido;
 - b. Emitir una directiva para cesar la admisión o recepción de nuevos clientes;
 - c. Imponer una sanción financiera;
 - d. Emitir una licencia condicional;
 - e. Solicitar al tribunal superior que designe un administrador judicial para operar la PCA de conformidad con las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, Capítulo 1666-A;
 - f. Denegar la renovación de la licencia; o
 - g. Iniciar una acción ante el tribunal de distrito para suspender o revocar una licencia.
- 2. El Departamento puede emitir un Plan de correcciones dirigido (DPOC) que indique a la agencia cómo y cuándo corregir las citadas deficiencias, identifique a la parte responsable y establezca un plazo para completar dichas acciones.
 - a. Un DPOC puede indicar los pasos a seguir, que incluyen, pero no se limitan a, buscar asistencia técnica a través del Departamento o su agente designado.
 - b. Un DPOC puede incluir una restricción para admitir nuevos clientes para la prestación de servicios de cuidado.
- 3. El Departamento puede imponer una o más sanciones financieras si se observan una o más de las circunstancias mencionadas a continuación y el Departamento considera que una sanción es necesaria y apropiada para garantizar el cumplimiento de esta normativa y proteger a los clientes a quienes la agencia presta servicios, de conformidad con las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, secciones 1717 (4)(A-1) y (13-A)(A)(5).

- a. La operación de una agencia de cuidado personal sin una licencia se puede denunciar ante la Oficina del Procurador General como una infracción civil, pasible de una multa de al menos \$500 diarios, hasta un monto máximo de \$10,000.
- b. El Departamento puede imponer una sanción financiera a una PCA sumada a, o en lugar de, las sanciones impuestas en virtud de la subdivisión H (3)(a) anterior por una violación de esta normativa, de acuerdo con el esquema que figura a continuación.

i.	Falta de presentación de un POC dentro de diez días calendario posteriores a la recepción de una SOD.	\$500 por día de funcionamiento
ii.	Hallazgos sustanciados de abuso, negligencia o apropiación indebida.	\$500 por día de funcionamiento
iii.	Falta de cumplimiento de un Plan de correcciones dirigido.	\$500 por día de funcionamiento
iv.	Impedimento u obstrucción de una inspección del Departamento.	\$500 por día de funcionamiento
v.	Falta de cumplimiento de la obligación de verificación de antecedentes de conformidad con esta normativa.	\$500 por día de funcionamiento
vi.	Falta de cumplimiento de la obligación de informar alegaciones de abuso o negligencia.	\$500 por día de funcionamiento
vii.	Operación de un sitio sin la aprobación previa por parte del Departamento.	\$500 por día de funcionamiento

I. LICENCIA CONDICIONAL.

1. El Departamento puede emitir una licencia condicional cuando una agencia no cumpla con las leyes y normativas aplicables y, a criterio del Comisionado, la emisión de una licencia condicional sería más conveniente para los intereses del público.
 - a. La licencia condicional se emitirá por un período suficiente para lograr el cumplimiento, que no excederá los 12 meses.
 - b. El Departamento especificará cuándo y qué correcciones se deben realizar durante el término de la licencia condicional.
 - c. Una agencia no puede agregar nuevos sitios durante el término de una licencia condicional.

J. DENEGACIÓN DE EMITIR O RENOVAR UNA LICENCIA.

1. El Departamento puede negarse a emitir una licencia provisional al solicitante si establece que la información presentada como parte de la solicitud es inexacta o incorrecta.
2. El Departamento puede negarse a renovar una licencia si establece que existe alguna de las siguientes condiciones:
 - a. El solicitante ha demostrado un incumplimiento reiterado de esta normativa, incluidas citaciones por deficiencias repetidas o falta de implementación de un POC o DPOC.
 - b. El solicitante ha incurrido en incumplimiento de todas las Leyes de Maine y normativas y regulaciones aplicables; o

- c. El Departamento establece que la práctica de la agencia perjudica el bienestar de las personas a quienes la agencia de cuidado personal presta servicios.

K. SUSPENSIÓN O REVOCACIÓN DE UNA LICENCIA.

1. El Departamento puede iniciar una acción ante el tribunal de distrito para suspender o revocar una licencia emitida por motivo de violación de las leyes y normativas aplicables.
2. Ante la revocación de una licencia, esta se debe entregar de inmediato al Departamento.
3. Cuando el Departamento establezca que existe un peligro inmediato para la salud o la seguridad física de una persona que recibe servicios, el Departamento puede, de conformidad con las disposiciones de emergencia de las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 4, sección 184(6), solicitar al tribunal de distrito que suspenda o revoque la licencia o proceda de conformidad con las disposiciones de las Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 5, sección 10004.

L. APELACIONES. Una persona que se vea perjudicada por la decisión del Departamento de adoptar cualquiera de las siguientes acciones puede solicitar una audiencia administrativa, de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo de Maine:

1. Denegación de, o negación de renovación de, una licencia completa;
2. Denegación de una licencia provisional;
3. Emisión de una licencia condicional;
4. Enmienda o modificación de una licencia; o
5. Imposición de las sanciones establecidas en la subdivisión H(1)(a)-(c).

AUTORIDAD ESTATUTARIA: Leyes Revisadas de Maine (MRS), Título 22, secciones 1717, 1723

ANTECEDENTES NORMATIVOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 1 de enero de 1999

DEROGADA Y REEMPLAZADA: 20 de agosto de 2024