

# **PREGUNTAS MAS FRECUENTES**

**Bright Horizons Back-Up Care**  
**(Cuidado de respaldo)**

# Preguntas: Descripción general

## Bright Horizons “Back-Up Care”

Su universidad se ha asociado con **Bright Horizons**® para ayudarlo a manejar de mejor manera sus múltiples responsabilidades de estudios, familiares y personales.

*Bright Horizons Back-Up Care*™ brinda acceso a servicios de cuidado de ocurrir un lapso o interrupción en los arreglos de cuidado regular de los miembros de su familia (hijos, adultos y ancianos).

### Detalles de los beneficios

Para registrarse o reservar servicios de cuidado de respaldo, visite:

<https://clients.brighthouse.com/arizona-students>

**Descargue la aplicación:** busque "back-up care" en el [App Store](#) o [Google Play](#)

Para registrarse por primera vez utilizando la aplicación móvil, ingrese:

**Nombre de usuario:** Arizona-Students | **Contraseña:** Benefits4You

# Servicios de cuidado de respaldo

## ¿Qué es Bright Horizons “Back-Up Care”?

Bright Horizons “Back-Up Care” puede ser utilizado en cualquier momento que usted necesite estudiar, pero su familiar necesita ser cuidado.

### Algunos ejemplos de cuando puede usar el servicio de cuidado para niños son:

- La escuela o el centro de cuidado de su hijo está cerrado.
- Ocurre un cambio en su horario de clases y necesita cuidado para los niños durante la noche o el fin de semana.
- Está en el proceso de cambiar de cuidador(a).
- Su cuidador(a) habitual no está disponible.

### Algunos ejemplos de cuando puede usar el servicio de cuidado para adultos y ancianos:

- La persona que regularmente cuida a sus padres en el hogar no está disponible.
- Sus abuelos viven fuera del estado y necesitan asistencia.
- Sus padres viven con su hermana...pero su hermana tiene un conflicto temporero y no puede cuidarlos.
- Su cónyuge, pareja, u otro familiar adulto se está recuperando de una lesión o cirugía y necesita asistencia.
- Usted se está recuperando de una lesión o cirugía y necesita asistencia.

## ¿Qué tipo de servicios de cuidado hay disponibles?

Cuidado en centros de cuidado infantil de alta calidad para niños que están sanos, y cuidado en el hogar por cuidadores evaluados para los miembros de su familia. Pueden recibir el servicio de cuidado en el hogar los bebés, niños pequeños, niños en edad preescolar, niños en edad escolar, adolescentes y familiares adultos y ancianos.

## ¿Dónde están disponibles los servicios de cuidado de respaldo?

Este beneficio le brinda acceso a una red nacional de centros licenciados de cuidado infantil de alta calidad, incluidos cientos de centros de cuidado infantil Bright Horizons acreditados en todo Estados Unidos. Los estudiantes elegibles deben ser residentes de Arizona. Las posibilidades de que haya opciones cerca de su hogar y su lugar de estudio son muy altas. Además, estamos asociados con 450 agencias de cuidado en el hogar que emplean un total de casi 200,000 cuidadores experimentados. Estos viajan hasta 35 millas para brindar cuidado en su hogar o en el hogar de su familiar calificado. Las opciones de cuidado dependen de la disponibilidad de estos proveedores de la red en su área. Si bien el servicio no está garantizado, Bright Horizons hará todo lo posible para satisfacer su solicitud de cuidado.

## ¿Cuál es la política de cancelación?

La cancelación del servicio debe completarse antes de las 5:00 p.m. hora local, dos (2) días laborables antes del día de cuidado solicitado. Por ejemplo, un servicio solicitado para viernes debe ser cancelado antes de las 5:00 p.m. del miércoles. Si el servicio se cancela luego de las 5:00 p.m. hora local, dos (2) días laborables antes del día de cuidado solicitado, se le contará el uso como parte de su límite anual y cualquier copago aplicable se cobrará según los parámetros de beneficios de su empleador.

## No veo un proveedor local en el sitio web de Bright Horizons “Back-Up Care.” ¿Qué puedo hacer?

Bright Horizons le ayudará a determinar si hay proveedores contratados en su área local. Nuestro centro de contacto tiene la información actualizada sobre nuestra red contratada y tratarán de ayudarlo a encontrar opciones que se adapten a sus necesidades de servicios de cuidado.

## ¿Quién es considerado un familiar adulto o anciano?

El dependiente o familiar calificado debe cumplir con el criterio descrito en el [IRS Publication 501](#). Este puede ser su padre o madre, abuelo(a), cónyuge, compañero(a) doméstico(a), pariente político, hijo(a) adulto(a), etc.

## ¿Cuál es la edad límite de los beneficiarios de estos servicios?

Para el cuidado en un centro, los límites de edad variarán según la ubicación. La mayoría de los centros pueden atender a niños desde las 6 semanas hasta los 6 años; algunos atienden a niños hasta los 12 años. Para el cuidado en el hogar, no hay límite de edad.

## ¿Cómo puedo ofrecer comentarios sobre mi experiencia con el servicio?

Sus comentarios son fundamentales para ayudarnos a manejar la calidad y la experiencia que tienen las personas al usar este programa. Después de la última fecha de cuidado, cada vez que programe un servicio con nosotros, le enviaremos por correo electrónico un enlace a una encuesta. Por favor, tómese unos minutos para completar esta encuesta y háganos saber cómo lo estamos haciendo. Además, se pueden proporcionar comentarios a través del sitio web de “Back-Up Care” en cada reservación de cuidado, en el enlace de comentarios dentro de su lista completa de reservaciones.

## Cuidado de respaldo en el hogar para niños, adultos y ancianos

### ¿Cuándo puedo usar servicios de cuidado en el hogar para mi hijo?

El cuidado de niños en el hogar se puede usar cuando usted prefiere que el cuidado se lleve a cabo en su hogar, en lugar de en un centro de cuidado de niños. Un cuidador en el hogar puede cuidar hasta tres niños.

### ¿Cuándo puedo usar servicios de cuidado en el hogar para mi familiares adultos y ancianos?

El cuidado de adultos y ancianos en el hogar está disponible para cubrir una amplia variedad de necesidades de cuidado. El cuidado domiciliario se brinda a su familiar adulto o anciano que cumpla con los criterios establecidos en la Publicación 501 del IRS. Se ofrece en la comodidad de su propio hogar (o centro de vida asistida) y está disponible en cualquier lugar de los EE. UU. que quede próximo a nuestras agencias asociadas de atención domiciliaria. Algunas razones por las que puede optar por utilizar el cuidado en el hogar para familiares adultos y ancianos incluyen:

- **Cuidado de relevo** – perfecto para cuando el cuidador regular de su familiar adulto o anciano no está disponible, o cuando el cuidador principal necesita un día fuera de la casa.
- **Cuidado durante recuperación** – es una excelente opción si su familiar adulto o anciano se sometió a una cirugía menor y necesita un cuidador durante los primeros días de recuperación en el hogar.

## ¿Cómo pueden asegurarme de que los cuidadores en el hogar brindan un ambiente seguro?

El cuidado en el hogar está diseñado para brindar un cuidado cariñoso e individualizado para su hijo, pariente adulto o anciano en el ambiente familiar del hogar. Cuando su familiar necesita atención o ayuda temporera, nuestros cuidadores calificados brindan apoyo en el hogar para que usted pueda trabajar sin preocupaciones.

No hay límite de edad para el cuidado en el hogar. Todos los cuidadores en el hogar son empleados de Bright Horizons o de las agencias con las que Bright Horizons tiene contratos. Estos están capacitados, evaluados y acreditados profesionalmente. Los cuidadores con experiencia en cuidado infantil o geriátrico son cuidadosamente seleccionados y cumplen con los estrictos requisitos de acreditación, pasan exhaustivas verificaciones de antecedentes y procesos de selección, y están capacitados en RCP/primeros auxilios.

Como en cualquier situación en la que terceros tengan acceso a su hogar mientras usted está fuera, tome precauciones razonables para proteger su dinero en efectivo, tarjetas de crédito y otros objetos de valor o información de naturaleza personal y financiera.

## ¿Puedo programar una reunión para conocer al cuidador en el hogar antes de necesitar el servicio?

Puede solicitar conocer a un cuidador por adelantado; sin embargo, no podemos garantizar que el cuidador específico que conoció esté disponible el día en que realmente necesite los servicios de cuidado. Cuando se programe una reunión, se aplicarán las políticas específicas de su universidad cuando el cuidador vaya a su casa. También aplican todos los otros requisitos mínimos de servicios de cuidado. Debe tener en cuenta que es un requisito que los cuidadores se comuniquen con usted para presentarse antes de ofrecer su servicio, para hablar sobre las necesidades de cuidado de su hijo(a), pariente adulto o anciano y demás detalles.

## ¿Quién está autorizado a recibir y despedir al cuidador en el hogar?

Cuando el cuidado es programado para un niño, un adulto (persona mayor de 18 años cumplidos) debe estar presente tanto a la llegada como a la partida del cuidador. El adulto debe estar dispuesto a asumir la responsabilidad del cuidado del niño en caso de que el cuidador no llegue o no pueda brindar el cuidado en el último momento. Esto puede incluir, pero no se limita a, el padre o tutor, un abuelo, un hermano adulto o un amigo de la familia. El adulto o adultos deben ser identificados al momento de solicitar el servicio de cuidado.

El padre o tutor debe asumir la responsabilidad de recibir y/o despedir al cuidador si el adulto designado no puede realizar esa función. Generalmente, los adultos que reciben servicios de cuidado no requieren de una persona designada para recibir y despedir al cuidador.

## ¿Puede el cuidador en el hogar hacer tareas domésticas ligeras?

Un cuidador en el hogar puede realizar tareas domésticas livianas únicamente cuando es algo relacionado directamente al cuidado ofrecido. Las tareas domésticas livianas normalmente incluyen limpiar la cocina después de la preparación de comidas/meriendas, ordenar la sala familiar o de estar y la habitación del niño (si el niño ha jugado en la habitación durante el día), etc. Las tareas domésticas livianas no incluyen lo siguiente: pasar la aspiradora, lavar la ropa, desempolvar, limpiar baños, etc. La única vez que un cuidador puede proporcionar cualquiera de los servicios anteriores es cuando la persona que recibe el cuidado ha creado un desorden que requiere los servicios anteriores.

## ¿Puede el cuidador en el hogar preparar comidas?

Un cuidador en el hogar únicamente puede preparar comidas cuando está relacionado con el servicio de cuidado que se ofrece. La preparación de comidas normalmente incluye cocinar alimentos y preparar refrigerios para que quien está siendo cuidado los consuma durante las horas del cuidado. La preparación de comidas no incluye preparar comidas para los próximos días/semanas ni la preparación de comidas para otros miembros de la familia que no están siendo cuidados.

## ¿Puede el cuidador en el hogar administrar medicamentos?

Los cuidadores en el hogar no pueden administrar directamente medicamentos recetados o que no requieren receta a ninguna persona bajo su cuidado. Los cuidadores si pueden aplicar ungüentos tópicos que no requieren receta a una persona bajo su cuidado. Los cuidadores solo pueden recordarle al adulto/anciano bajo su cuidado que tome su medicamento previamente medido a una hora asignada según autorizado por el estudiante. Usted puede hacer otros arreglos para que terceras personas (por ejemplo: un vecino) administren medicamentos. Siempre debe de notificárselo al cuidador con anticipación.

Los profesionales de atención domiciliar que pueden dispensar medicamentos varían según las regulaciones estatales, pero generalmente son enfermeras registradas (RN) o enfermeras prácticas con licencia (LPN). El cuidado médico debe solicitarse cuando se hace la reservación. Se cobrará un cargo adicional de \$50 por hora (mínimo de 1 hora) si se requiere la administración de medicamentos y/o ciertos procedimientos médicos (incluido el cuidado de heridas) como parte del cuidado ofrecido.

## ¿Puede el cuidador en el hogar proveer transportación?

Los cuidadores no pueden transportar a ningún beneficiario en un vehículo privado. Los cuidadores pueden acompañar a la persona a quien está cuidando cuando esta utiliza un transporte público (es decir, taxi, autobús, tren o transporte especial) de ser necesario con relación al cuidado brindado. Se requiere la autorización previa del estudiante y notificar a Bright Horizons. En el caso del cuidado de adultos o ancianos, los cuidadores pueden acompañar a la

persona que están cuidando cuando el vehículo privado es conducido por la persona siendo cuidada(o), por un familiar autorizado, o por un conocido de la persona que recibe el cuidado.

### **¿Puede el cuidador en el hogar participar en actividades al aire libre con mi familiar?**

Los cuidadores están obligados a ofrecer los servicios de cuidado en los hogares de los empleados, el adulto o anciano u otros lugares autorizados. Los cuidadores pueden salir de las instalaciones solo con autorización previa. Las actividades al aire libre están limitadas por la política de transporte.

Los cuidadores no pueden acompañar a quien están cuidando a ningún cuerpo de agua (piscinas públicas o en el patio, lagos, etc.), excepto en relación con una actividad acordada previamente de la que un tercero es responsable (como una lección de natación con un instructor), y sólo con autorización previa.

### **¿Se permite que visitantes vengan a mi casa mientras estoy usando la atención domiciliaria?**

No se permiten visitas en las instalaciones sin su autorización previa. Ningún visitante autorizado puede ser menor de 18 años (a menos que resida en el hogar). Las personas autorizadas deben proporcionar una identificación con foto para que se les dé acceso a la persona que recibe el cuidado.

### **Si me gusta un cuidador en el hogar en específico, ¿puedo solicitarlo en el futuro?**

Sí. Bright Horizons trabajará para asegurar el servicio con su cuidador en el hogar preferido. Sin embargo, es posible que el cuidador no siempre esté disponible si él o ella ya está confirmado para otro servicio de cuidado con otra familia.

### **Si viajo por estudios y necesito traer a mi hijo(a), ¿hay cuidado disponible en mi habitación de hotel?**

Sí. La atención que se lleva a cabo en un hotel es proporcionada por nuestra red de agencias en el hogar. Con su aprobación, el cuidador y su hijo pueden salir de la habitación durante el cuidado. Además, el cuidador y la(s) persona(s) atendida(s) pueden abandonar los terrenos del hotel durante el cuidado con su consentimiento por escrito, que debe proporcionarse a Bright Horizons antes de que se lleve a cabo el servicio.

# Cuidado de respaldo en centros de cuidado infantil

## ¿Cómo puedo estar seguro de que el centro es un ambiente seguro para mi hijo?

Todos los centros de cuidado infantil que brindan sus servicios cumplen con estrictos requisitos de calidad y cuentan con la licencia del estado en el que operan. Cada centro ofrece un plan de estudios apropiado para el desarrollo dirigido por maestros calificados, sigue políticas estrictas de salud y seguridad y garantizan la proporción adecuada de maestro niños requerida según la edad del grupo.

Estos centros están diseñados específicamente para brindar un ambiente cariñoso, acogedor y atractivo donde los niños exploran y participan activamente. Los maestros en ambientes de cuidado temporero están especialmente capacitados para sintonizar con las necesidades e intereses de su hijo, para ayudarlo a hacer una transición cómoda en el momento de la llegada y para ayudar a su hijo a sentirse bienvenido, seguro y cómodo en lo que generalmente es un ambiente nuevo y desconocido.

## El personal del centro, ¿puede administrar medicamentos?

Cada centro de cuidado infantil en la red de servicios tiene sus propias políticas con respecto a los medicamentos según las regulaciones locales y estatales. Consulte con el centro que utilizará, en caso de que exista, o surja en cualquier momento, la necesidad de administrar medicamentos durante el cuidado.

## ¿Qué información tendré que proveer al centro de cuidado infantil?

Una vez que programe el cuidado, deberá completar cierta información y formularios para enviar al centro. Los materiales específicos requeridos varían según los requisitos estatales y locales, pero pueden incluir el certificado de nacimiento, los registros de vacunación y la información de contacto del médico de atención primaria. La información es requerida por la licencia estatal para la seguridad y el cuidado de su hijo y debe completarse y entregarse al centro para recibir cuidado. Nuestros asesores pueden proporcionarle más detalles sobre los requisitos específicos.

# “Back-Up Care” pagos y reembolsos

## ¿Cómo pago por el servicio?

Cualquier copago aplicable es cobrado por Bright Horizons. Antes de hacer una reservación, visite <https://clients.brighthorizons.com/arizona>. Seleccione “Use It” en el mosaico “Reserve Back-Up Care” para obtener más información sobre la política de copago y el método específico de cobro de su universidad.

## ¿Puedo buscar mi propio proveedor de cuidado de respaldo?

Debe utilizar centros y proveedores en el hogar que tengan contrato con Bright Horizons “Back-Up Care.”

## ¿Puedo usar una cuenta de gastos flexibles (FSA) para pagar el copago asociado con el cuidado?

Los copagos, deben pagarse con un método de pago estándar. A menudo, los copagos pueden ser reembolsables a través de su programa FSA (sujeto a los términos del proveedor de FSA de su patrono). Para recibir el reembolso, debe enviar la documentación adecuada a su proveedor de FSA.

## Si mi hijo se enferma y tiene que abandonar el centro, ¿recibiré un reembolso por ese día de cuidado?

Al igual que con cualquier programa de cuidado infantil, si su hijo se enferma mientras está en el centro de cuidado infantil, deberá buscarlo para evitar que la enfermedad se propague a otros niños. No habrá reembolso monetario o crédito a su balance de horas anuales de cuidado.

# Back-Up Care elegibilidad y registro

## ¿Cómo me registro?

Los estudiantes deben completar la inscripción al programa de respaldo con la Universidad de Arizona antes de registrarse con Bright Horizons. Una vez completada la inscripción, recibirán un correo electrónico con el enlace de registro de Bright Horizons. Los estudiantes deben completar la inscripción al programa de cuidado de respaldo de la Universidad de Arizona cada año fiscal.

Usted y los miembros de su familia deben estar registrados con Bright Horizons Back-Up Care antes de poder hacer una reservación y utilizar los servicios de cuidado de respaldo. Le recomendamos encarecidamente, que se registre con anticipación para que pueda usar el beneficio cuando lo necesite. Hay varias formas de registrarse: en línea o llamando al número gratuito 1-877-BH-CARES (242-2737). Los consultores de servicio están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## ¿Cómo creo un “perfil de cuidado” y qué información necesito?

En la página de inicio, haga clic en el botón azul " Create Your Care Profile " y siga estos pasos:

- **Complete su perfil de estudiante:** proporcione su contacto principal e información de empleo.
- **Añada sus beneficiarios:** Ingrese su relación, ubicación(es) del cuidado e información de salud, y descargue/complete los formularios requeridos.
- **Habilite sus contactos autorizados:** agregue los adultos (por ejemplo: cónyuge/pareja, abuelos, amigos) para contactos de emergencia y/o personas autorizadas para recoger a los beneficiarios del cuidado de respaldo.
- **Entre las localidades de cuidado:** déjenos saber dónde normalmente se necesitará el cuidado.

## ¿Puedo acceder a los servicios desde mi teléfono?

Sí, los servicios están al alcance de su mano con la aplicación móvil Bright Horizons Back-Up Care. Puede descargarlo buscando "back-up care" en el App Store o Google Play. Una vez que haya descargado la aplicación, asegúrese de registrarse para su beneficio de cuidado de respaldo y así podrá enviar solicitudes de reservaciones en cualquier momento y en cualquier lugar, incluso cuando esté en yendo de un lugar a otro.

## ¿Qué cosas puedo hacer con la aplicación móvil de Back-Up Care?

Una vez que haya descargado la aplicación móvil Back-Up Care, usted podrá:

- Registrarse para recibir servicios de cuidado de respaldo.

- Enviar nuevas solicitudes o duplicar solicitudes anteriores
- Solicitar un proveedor de cuidado infantil utilizado previamente
- Localizar centros de cuidado infantil cercanos y ver su ubicación en un mapa
- Añadir sus reservaciones confirmadas al calendario de su dispositivo electrónico
- Mantenerse al día con notificaciones y confirmaciones en tiempo real
- Manejar fácilmente sus métodos de pago

## **Mi familiar que será cuidado, ¿necesita estar cubierto por mi seguro para recibir el servicio?**

No. Cualquier familiar que cumpla con los criterios establecidos en la Publicación 501 del IRS (es decir, padre, suegro, abuelo) califica para recibir cuidado de respaldo a través de Bright Horizons Back-Up Care cuando experimente una interrupción de los arreglos de cuidado normales. Sus familiares elegibles para cuidado de respaldo no están obligados a estar cubiertos por su seguro.

## **Mi familiar adulto que necesita cuidado, ¿debe vivir conmigo para ser elegible para los servicios?**

No, el miembro adulto de la familia no tiene que vivir con usted. El cuidado de respaldo está disponible en todo el país, por lo que incluso si el miembro de la familia vive en una comunidad o estado diferente, aún puede aprovechar este beneficio. Sin embargo, los estudiantes elegibles deben residir en Arizona.

## **¿Se pueden registrar los cónyuges o parejas domésticas?**

Al registrarse, Bright Horizons verificará su elegibilidad solicitando información específica relacionada con su empleo. Por esa razón, debe iniciar el proceso de registro en línea o por teléfono. Una vez que se haya creado un nombre de usuario y una contraseña para su cuenta en línea, puede agregar a su cónyuge o pareja como usuario autorizado para que pueda acceder a la cuenta.

## **¿Qué información se necesita para registrar a un familiar?**

Se requerirá el nombre de la persona que recibirá el cuidado, la fecha de nacimiento, cualquier alergia conocida y un contacto de emergencia. Puede encontrar detalles completos de lo que se necesita visitando el sitio web de cuidado de respaldo.

## **¿Tengo que registrarme todos los años?**

Los estudiantes deben completar la inscripción al programa de cuidado de respaldo de la Universidad de Arizona cada año fiscal, pero registrarse solo una vez con Bright Horizons. Sin embargo, según los servicios que necesite, es posible que deba proporcionar información adicional para el centro infantil específico o el proveedor en el hogar que utilice.

# Reservaciones de servicios

## ¿Es lo mismo registrarse que hacer una reservación?

No. Usted y los miembros de su familia deben estar registrados con Bright Horizons Back-Up Care antes de poder hacer una reservación y utilizar los servicios de cuidado de respaldo. Regístrese en línea de manera sencilla, use la aplicación móvil Bright Horizons Back-Up Care o comuníquese con nosotros por teléfono. Un experto asesor de cuidado lo ayudará a completar el registro. El registro es gratuito, por lo que le recomendamos encarecidamente que se registre con anticipación para estar listo para usar el beneficio cuando necesite atención.

## ¿Por qué necesito hacer una reservación?

Las reservaciones permiten que nuestros asesores le aseguren el tipo de cuidado que usted necesita, en los días específicos en que lo necesita. También avisan al proveedor sobre las necesidades específicas de su familia para que esté preparado. De ser necesario, puede hacer reservaciones para cuidado con antelación. Consulte nuestro sitio web para obtener más detalles. Reserve el cuidado en línea a través del sitio web de beneficios de Bright Horizons, o llamando a nuestro centro de contacto. Cuando necesite hacer una reservación para servicios por teléfono, un asesor le hará algunas preguntas para comprender completamente sus necesidades, tales como la información sobre su familiar, cuándo necesita el cuidado y el lugar donde la necesita. El consultor revisará con usted las posibles opciones y hará los arreglos con el proveedor en su nombre. Luego, usted recibirá un correo electrónico de confirmación que incluye los detalles de los arreglos de servicio.

## Si no utilizo todas mis horas de cuidado de respaldo durante el año, ¿se pueden transferir?

Sus horas anuales de cuidado de respaldo deben usarse durante el año fiscal en curso. Las horas no utilizadas se pierden.

## Si estudio durante un horario no convencional como fines de semana o noches, ¿puedo utilizar este beneficio?

Cuidado durante los fines de semana y las noches (típicamente en el hogar) está disponible y los reglamentos estándar de su universidad aplican. Sin embargo, usted debe estar en su horario de estudios cuando se ofrece el cuidado.

## ¿Estoy obligado a utilizar este beneficio?

Bright Horizons Back-Up Care es un servicio, subsidiado por su universidad, diseñado para asistirle con cuidado temporero para los miembros de su familia. Usted no está obligado a usar este beneficio; sin embargo, su universidad solo subsidiará cuidado de respaldo ofrecido a través de Bright Horizons Back-Up Care.

## ¿Tendrá conocimiento mi universidad de que estoy usando este beneficio?

Si, Bright Horizons proporcionará reportes mensuales de utilización a su universidad para indicar quién se ha registrado y utilizado este beneficio.