



A more human resource.™

LifeCare®

Programa de Asistencia al Empleado en cuanto a la relación entre la actividad laboral y la vida privada

Preguntas frecuentes para gerentes

¿Qué es LifeCare?

LifeCare es un beneficio del Programa de Asistencia al Empleado en cuanto a la relación entre la actividad laboral y la vida privada (Work-Life EAP, por sus siglas en inglés). Su empleador y ADP TotalSource® lo han puesto a disposición de usted y su familia. LifeCare ahorra tiempo y dinero con soluciones personalizadas de calidad mediante recursos para la crianza, cuidado de ancianos, servicios legales y financieros, servicios para el hogar, bienestar y sesiones de EAP. LifeCare también opera LifeMart®, uno de los mayores sitios web de compra en línea con descuentos solamente para miembros, con descuentos en miles de productos y servicios.



¿Cómo accedo a LifeCare?

Puede comunicarse con los especialistas de LifeCare llamando a la línea gratuita, **1-866-574-7256** (1-800-873-1322 TTY), las 24 horas del día.

Para tener acceso al **sitio web de LifeCare**, inicie sesión en My TotalSource® y haga clic en **Myself- > Benefits Program- > Life Management** y seleccione **EAP portal**. En ese momento, los usuarios que inician sesión por primera vez pueden inscribirse realizando el proceso por única vez.

¿En qué horario atiende LifeCare?

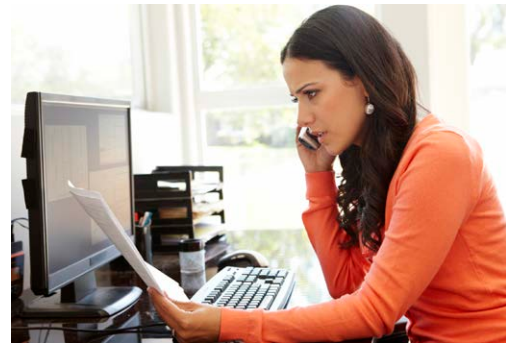
Nuestros especialistas experimentados y serviciales están disponibles para ayudarle con las necesidades más importantes de la vida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

¿Qué puede hacer LifeCare por mí?

Los servicios de LifeCare están diseñados para ayudarle a usted y a todos los miembros de su familia a lograr el equilibrio entre trabajo, la vida y las cuestiones personales. LifeCare ofrece:

- **Acceda** a 3 sesiones del EAP, en persona o por teléfono, por persona y por inquietud por año (hasta 9 sesiones en total), más derivaciones a servicios relacionados. Los ejemplos de inquietudes en las cuales EAP puede ofrecer ayuda abarcan vínculos, salud emocional, depresión y ansiedad.
- **Servicios de cuidado infantil y de crianza** que lo respaldan a usted y a su familia y con derivaciones a opciones de cuidado de niños, recursos de adopción, programas prenatales y de lactancia materna, y programas de educación y recreativos, y ayuda a la hora de planificar la educación de sus hijos.
- **Servicios de cuidado de ancianos** le prestan respaldo a usted y a su familia con derivaciones a opciones de alojamiento para personas de la tercera edad, cuidado a domicilio y recursos de seguridad en el hogar, recursos de planificación para la jubilación y ayuda cuando se trata de abordar los problemas e inquietudes del cuidador.
- **Servicios legales y financieros** le ofrecen apoyo a usted y a su familia con derivaciones a un asesor legal, planificadores financieros, asesores financieros para ayudarle con la gestión de deudas y créditos, y recursos para ayudarle a confeccionar documentos legales y de planificación de sucesión. Usted reúne los requisitos para una consulta legal de 30 minutos sobre 3 cuestiones legales por año y una consulta financiera de 30 minutos sobre la gestión de deudas y créditos sobre 3 problemas financieros anuales.

- **Los recursos de Servicios para el hogar y personales** lo respaldan a usted y a su familia con derivaciones a contratistas y especialistas en reparación de viviendas, recursos para el cuidado de mascotas y recomendaciones a recursos comunitarios cuando se muda o se reubica.
- **LifeMart** es un mercado en línea privado a su disposición. LifeMart cuenta con miles de descuentos en las marcas líderes de vendedores minoristas nacionales y locales, incluidos ahorros todos los días, descuentos locales y nacionales, y ofertas de tiempo limitado.



¿Con quién estoy hablando cuando llamo a LifeCare?

LifeCare le proporciona especialistas licenciados y con maestría, educados y capacitados en un área de especialidad (cuidado de niños, cuidado de ancianos, académica, etc.). Nuestros especialistas saben que cada situación es única y que realmente nos preocupa ofrecer las mejores soluciones posibles. Estarán encantados de ayudarle hasta que sus necesidades queden totalmente cubiertas.

¿Con qué frecuencia puedo usar los servicios de LifeCare?

Para eventos de la vida, como las opciones de cuidado de niños, recursos educativos, preguntas sobre cuidado y servicios de mejoras para el hogar, tiene acceso ilimitado a especialistas de LifeCare y a los descuentos de LifeMart. Usted tendrá acceso a 3 sesiones del EAP por año por cada inquietud, con un máximo de 9 sesiones por año. Los ejemplos de inquietudes en las cuales EAP puede ofrecer ayuda abarcan vínculos, salud emocional, depresión y ansiedad.

¿Los servicios de LifeCare son confidenciales?

Sí. Los servicios LifeCare son completamente confidenciales. Esto significa que cuando usted o un miembro de su familia se comuniquen al número de teléfono gratuito, ni su empleador ni nadie sabrán que han utilizado los servicios a menos que hayan autorizado a divulgar la información o dicha divulgación esté permitida por la ley correspondiente.

¿Los miembros de mi familia también pueden utilizar estos servicios de LifeCare?

Sí. Los miembros de su familia reúnen los requisitos para aprovechar los servicios LifeCare. Los familiares también pueden tener acceso a los servicios de LifeCare llamando las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-866-574-7256 (TTY 1-800-873-1322) y mencionando el nombre del empleado para confirmar la elegibilidad. Además, los miembros de su familia y los niños hasta la edad de 26 años tienen acceso a 3 sesiones de EAP por año y por inquietud, con un máximo de 9 sesiones al año, así como a los sitios web de LifeCare y LifeMart y derivaciones ilimitadas a los servicios en cuanto a la relación entre la actividad laboral y la vida privada. Tenga en cuenta, el acceso de los empleados despedidos se describe a continuación.

¿Los servicios de LifeCare están disponibles en Internet?

Sí. El sitio web de LifeCare ofrece contenido integral, amplias funciones de búsqueda y una gran gama de herramientas interactivas que incluyen LifeMart, un centro de descuentos en línea. Entre las características más destacadas podemos mencionar:

- **Búsquedas de proveedores en línea y derivaciones a ellos:** Acceda al instante a información sobre los proveedores y recursos (cuidado de niños, cuidado de adultos, escuelas, gimnasios, etc.) a nivel nacional o solicite derivaciones personalizadas de un especialista a través de nuestros formularios interactivos
- **Contenido del mejor nivel:** Lea o descargue nuestra extensa biblioteca de materiales disponibles en formato HTML imprimible, PDF y copia en papel, que incluye: información sobre crianza otorgada por expertos, un amplio contenido para adultos mayores y cuidadores, contenido que incluye artículos sobre la salud y para consumidores, y artículos sobre temas cotidianos, como la elección de servicios de limpieza, seguridad personal y mejoras para el hogar
- **Herramientas y funciones interactivas:** Responda cuestionarios interactivos sobre temas tales como la ira, la ansiedad, la depresión, el estilo de vida, la paciencia y la autoestima, asista a seminarios virtuales en directo y escuche consejos en formato de audio

Si un empleado de mi empresa tiene un problema personal que afecta su desempeño, ¿LifeCare puede ayudarme?

Sí, como gerente o supervisor tiene acceso a soporte telefónico ilimitado y orientación para ayudarle a entender cómo ofrecerles de mejor manera a sus empleados la ayuda que necesitan ante cualquier tipo de problema personal que pudiera estar afectando su desempeño laboral. Entre estos problemas podemos mencionar como ejemplos los siguientes: drogodependencia y alcoholismo, violencia doméstica, problemas vinculares, etc.

¿Cómo hago una consulta obligatoria y qué sucederá después?

En el caso de una consulta obligatoria, llame a LifeCare al 1-866-574-7256 (TTY 1-800-873-1322) y solicite los Servicios de gestión. Un consultor de gestión le aconsejará con respecto al proceso, los próximos pasos y los formularios de divulgación necesarios de parte del empleado. Tenga en cuenta que, según el plan de tratamiento, el empleado puede incurrir en desembolsos personales por servicios no cubiertos en virtud del beneficio de EAP. Sin embargo, sabrá que el miembro ha iniciado y llevado a cabo las sesiones necesarias.

¿Tendremos apoyo disponible si ocurre un incidente crítico en el lugar de trabajo?

LifeCare ofrece acceso a asesoramiento clínico in situ para su organización, si tuviese lugar un incidente crítico en el lugar de trabajo. Su organización tiene acceso a un grupo de apoyo para sobreponerse al incidente crítico (CISD, por sus siglas en inglés) por año en un solo lugar (hasta cuatro horas). Después de que ha empleado una sesión de CISD anual gratuito, pueden ser necesarias horas adicionales. La tarifa actual es de 250 dólares por hora para CISD habituales y 375 dólares por hora en el caso de CISD urgentes, más 150 dólares de viáticos por viaje y gasto por lugar/evento.

¿A quién debo contactar si estoy lidiando con cuestiones relacionadas con cambio organizacional, cambios de personal o un desempeño deficiente de los empleados?

Para estos tipos de inquietudes, el administrador de su compañía puede ponerse en contacto con su socio estratégico de recursos humanos (HRBP, por sus siglas en inglés).

¿Los empleados despedidos reúnen los requisitos para estos servicios?

Los empleados despedidos son elegibles para las 3 sesiones presenciales habituales. Para que los empleados despedidos utilicen estos servicios, el empleador debe comunicarse con su HRBP o a ADPterminations@lifecare.com e informar los nombres de los empleados que deben permanecer elegibles, el nombre de la compañía y una mención de su afiliación a ADP TotalSource. El empleado tendrá entonces 2 semanas después de la terminación de la relación laboral para ponerse en contacto con LifeCare para derivaciones a sesiones personales o telefónicas de EAP. Una vez que el empleado elija las derivaciones, tendrá 90 días para completar las 3 sesiones.



A more human resource.™

LifeCare.