

Looking for more customers? Remember to follow the rules



The Agency for Persons with Disabilities wants to provide you with the information you need to perform your job to the best of your ability. With the recent increase in support coordination caseloads to 42 customers, APD is reminding Waiver Support Coordinators to follow the

guidelines outlined in the *APD Waiver Services Handbook* when it comes to adding customers to your caseload.

Please follow these easy DOs and DON'Ts:

DO accept customer referrals from the APD Area Office.

DON'T entice people who have already chosen a Support Coordinator to switch to you.

DO share your skills and talents with customers inquiring about your services.

DON'T offer even simple gifts to customers to select you as their Support Coordinator.

DO supply a comprehensive list of providers to your customers.

DON'T limit your customers' provider choices to receive financial gain or agree with a few providers to only refer your customers to them.

DO help customers receive the services they actually need.

DON'T mislead customers into seeking more services than they need for your financial benefit.

*It is important to follow the rules outlined in the handbook. The penalty for violating the solicitation rules is removal as a waiver provider. Don't risk losing your job and income. If you suspect someone is inappropriately recruiting APD customers, contact the agency's **Inspector General**.*

1-866-APD-CARES
(273-2273)



apd.myflorida.com

DECEMBER 2007

¿En busca de más clientes? Recuerde seguir las reglas



La Agencia para Personas con Incapacidades (Agency for Persons with Disabilities, o APD) desea proporcionarle la información que usted necesita para realizar su trabajo lo mejor que pueda. Debido al reciente aumento en la carga de casos de coordinación de servicios a 42 clientes, APD les recuerda a los Coordinadores de Servicios de Exención que

sigan las pautas que se describen en el manual *APD Waiver Services Handbook* cuando tengan que agregar clientes a su carga de casos.

Siga los siguientes consejos sobre lo que debe y no debe hacer:

Acepte los clientes que le refiera la Oficina de Área de APD.

No trate de convencer a personas que ya han seleccionado un Coordinador de Servicios a que cambien a usted.

Comparta sus destrezas y talentos con los clientes que pregunten acerca de sus servicios.

No ofrezca a los clientes ningún regalo, por más sencillo que sea, para que lo seleccionen a usted como su Coordinador de Servicios.

Proporcione una lista completa de proveedores a sus clientes.

No limite las opciones de proveedores que ofrece a los clientes con el fin de recibir una ganancia financiera, ni convenga con unos cuantos proveedores para referir sus clientes a ellos solamente.

Ayude a los clientes a recibir los servicios que realmente necesitan.

No engañe a los clientes, para su propio beneficio financiero, a que obtengan servicios en exceso a sus necesidades.

*Es importante seguir las reglas que se describen en el manual. La pena por violar las reglas de solicitar clientes es la cancelación como proveedor de exención. No arriesgue perder su trabajo y sus ingresos. Si sospecha que alguien está reclutando clientes de APD indebidamente, comuníquese con el **Inspector General** de la agencia.*

1-866-APD-CARES
(273-2273)



apd.myflorida.com