



Recursos del CDPAP para consumidores

Índice

1. [Cómo obtener ayuda con el CDPAP](#)
2. [Cómo aprobar las fichas de horas en Time4Care](#)
3. [Cómo aprobar horas en el sistema de telefonía de PPL](#)
4. [Guía: cómo aprobar horas en PPL@Home](#)
5. [Cómo aprobar horas en fichas de horas físicas](#)
6. [Cómo funciona la autorización de servicios](#)
7. [Cómo trabajar con un facilitador del CDPAP](#)

Cómo obtener ayuda con el CDPAP

Los consumidores tienen varias formas de obtener ayuda con el Programa de Asistencia Personal Dirigida por el Consumidor (CDPAP) de Nueva York. Hay diversos recursos en línea, en persona y por teléfono disponibles para usted, y varios grupos diferentes dispuestos a ayudarlo cuando lo necesite.

Si necesita ayuda para usar los servicios del CDPAP, puede comunicarse con los siguientes grupos:

- **PPL: intermediario fiscal del estado para el CDPAP**
 - **Teléfono:** 1-833-247-5346. Hay muchas personas disponibles para ayudarlo en más de 300 idiomas. Las líneas telefónicas de PPL están disponibles de lunes a sábado, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este.
 - **Correo electrónico:** nycdpap@pplfirst.com
 - **En línea:** PPL tiene información disponible en línea en pplfirst.com/cdpap y pplfirst.com/cdpap-resources/. PPL también ofrece sesiones en línea semanales en las que puede participar para recibir ayuda.
 - **En persona:** si prefiere recibir asistencia en persona, PPL tiene oficinas que puede visitar en todo Nueva York y más de 40 socios facilitadores del CDPAP que pueden ayudarlo. En esta carta se incluye más información.
- **Facilitadores: socios de PPL de su comunidad que pueden ayudarlo a usted y a sus empleados a registrarse y registrar horas en PPL**
 - Puede encontrar la lista de facilitadores en el Formulario de selección de facilitadores que se incluye en esta carta y en el sitio web de PPL en <https://pplfirst.com/cdpap-facilitators>.
 - Para elegir un facilitador:
 - Llame a PPL al 1-833-247-5346 O
 - Complete y envíe el Formulario de selección de facilitadores por correo electrónico a nycdpap@pplfirst.com, por fax al 833-951-

0828 o por correo postal a la dirección impresa en el formulario.
Puede acceder al formulario

https://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/program/longterm/cdpap/docs/facilitator_selection_form_es.pdf.

- Podrá programar citas en persona en la oficina de facilitadores cerca de usted. El facilitador podrá asignarle un administrador de casos, quien podrá ser su punto de contacto habitual.

- **Su plan de salud o el departamento local de servicios sociales**

- **New York State Department of Health (DOH)**

- Teléfono: 1-833-947-8666, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., excepto los días festivos estatales.
- Correo electrónico: statewidefi@health.ny.gov
- En línea:
https://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/program/longterm/cdpap/

Citas en persona con PPL

PPL tiene oficinas en todo Nueva York. Visite <https://pplfirst.com/cdpap-events/> o use uno de los enlaces que figuran a continuación para programar una cita en la oficina que sea más conveniente para usted:

- Latham, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/NYCDPAPAlbany@pplfirst.com/bookings/>
- Rochester, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/NYCDPAPRochester2@pplfirst.com/bookings/>
- Bronx, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/BronxPPLOffice@pplfirst.com/bookings/>
- Nueva York, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/NYCDPAPNYC@pplfirst.com/bookings/>
- Brooklyn, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/Brooklyn@pplfirst.com/bookings/>
- Forest Hills, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/ForestHillPPLOfficeAppointments@pplfirst.com/bookings/>
- Hicksville, NY:
<https://outlook.office.com/owa/calendar/HicksvillePPLOfficeAppointments@pplfirst.com/bookings/>

Sesiones en línea de PPL

Si tiene preguntas sobre sus responsabilidades como consumidor en el CDPAP, puede inscribirse a la sesión semanal en línea de PPL sobre cómo aprobar y gestionar horas usando este enlace:

<https://events.zoom.us/j/91828122000>

Facilitadores del CDPAP

Los facilitadores del CDPAP son socios de PPL que pueden ayudarlo con el CDPAP. Puede encontrar más información sobre los facilitadores más abajo o visitando

<https://pplfirst.com/cdpap-facilitators/>. Puede registrarse para trabajar con un facilitador comunicándose con PPL o completando este formulario

https://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/program/longterm/cdpap/docs/facilitator_selection_form_es.pdf.

Responsabilidades del consumidor del CDPAP

Como consumidor y coempleador en el CDPAP, usted es responsable de contratar y fijar el horario de sus asistentes personales para que presten los servicios descritos en su plan de atención dentro de las horas autorizadas del CDPAP. Su autorización de servicios del CDPAP se basa en el plan de atención que elaboró con su plan de salud o el departamento local de servicios sociales (LDSS).

Usted es responsable de aprobar las horas de su asistente personal antes de las 12:00 p. m., ET, todos los domingos. Las horas que no se aprueben antes de esa fecha límite no se podrán pagar hasta que usted las apruebe. Cuando las apruebe, su asistente personal recibirá el pago en la próxima nómina.

Aprobar las horas es simple y rápido, y puede usar cualquiera de los sistemas de PPL para hacerlo. Consulte la información a continuación para ver instrucciones rápidas. Encontrará guías más detalladas más abajo.

- **Aplicación Time4Care de PPL:** descargue Time4Care desde [Apple App Store](https://apps.apple.com/us/app/time4care/id899993153) en <https://apps.apple.com/us/app/time4care/id899993153> o desde [Google Play Store](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.paragyte.publicpartnerships&hl=en_US) en https://play.google.com/store/apps/details?id=com.paragyte.publicpartnerships&hl=en_US. Luego, inicie sesión con el mismo número de teléfono o dirección de correo electrónico que usa en PPL@Home. Puede consultar, aprobar o rechazar registros de horas desde el panel de control de Time4Care. Si no tiene un teléfono inteligente, puede usar el teléfono de su asistente personal para iniciar sesión en su cuenta de Time4Care después de que su asistente personal cierre la sesión.
- **Telefonía:** apruebe horas por teléfono llamando al 1-833-278-3959, seleccionando la opción 2 para consumidores (opción 3 para representantes designados) y siguiendo las instrucciones para aprobar o rechazar registros.
- **PPL@Home:** use la pestaña Timesheet (Ficha de horas) en PPL@Home para consultar, aprobar o rechazar registros de horas de su asistente personal. Hay enlaces para iniciar sesión en PPL@Home disponibles en pplfirst.com/cdpap.

- **Fichas de horas físicas:** si tiene autorización para usar fichas de horas físicas, debe firmar y escribir la fecha en la ficha de horas usando tinta azul o negra y enviarla por fax, correo electrónico o correo postal.

Obtenga más información sobre cómo aprobar horas con los videos y las guías que se enumeran a continuación. **Hay muchos recursos disponibles para usted.**

Cómo aprobar las fichas de horas en Time4Care

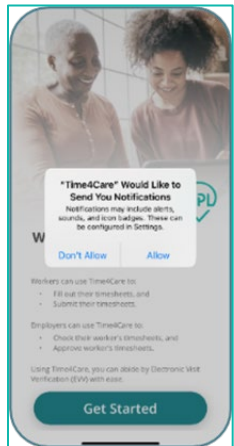
Hay una guía escrita sobre Time4Care disponible en línea en <https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/Approving-Timesheets-Through-Time4Care.pdf>.

Hay una guía en video sobre Time4Care disponible en línea en <https://www.youtube.com/watch?v=xYgzJqkS7UM>.

Cómo deben los consumidores aprobar las fichas de horas en Time4Care

Si aún no descargó y configuró Time4Care, comience con los pasos 1 a 9. Si ya tiene la aplicación e inició sesión, puede comenzar a partir del paso 10.

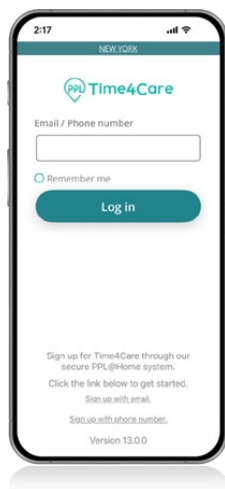
1. Descargue Time4Care desde Google Play Store en https://play.google.com/store/apps/details?id=com.paragyte.publicpartnerships&hl=en_US o desde Apple App Store en <https://apps.apple.com/us/app/time4care/id899993153>. Pulse el ícono de la aplicación para comenzar con la configuración.
2. Pulse “Allow” (Permitir) para recibir alertas importantes.



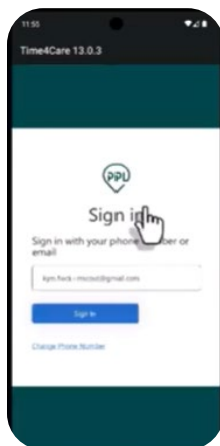
Es posible que la aplicación le pida que seleccione el estado en el que vive. Desplácese hacia abajo y pulse “Nueva York”.



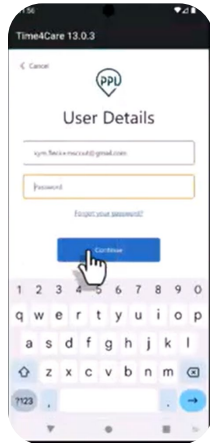
3. Ingrese la dirección de correo electrónico o el número de teléfono que usa en PPL@Home y pulse “Log in” (Iniciar sesión).



4. Si es la primera vez que configura la aplicación, deberá ingresar nuevamente su número de teléfono o dirección de correo electrónico y luego pulsar “Sign in” (Registrarse).



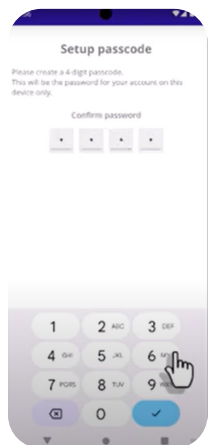
5. Luego, ingrese la contraseña que usa en PPL@Home. Si usa un número de teléfono móvil, Time4Care le enviará un código para que ingrese en lugar de una contraseña. Luego, haga clic en “Continue” (Continuar).



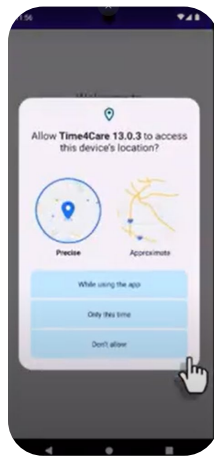
6. Después, cree un código de acceso de cuatro dígitos. Así es como iniciará sesión en la aplicación a partir de ese momento.



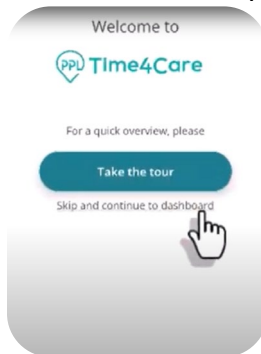
7. Confirme su código de acceso ingresándolo nuevamente.



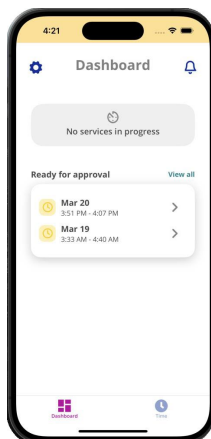
8. Si aparece la opción, active los servicios de ubicación.



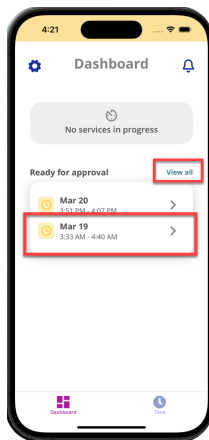
9. Puede explorar la aplicación pulsando “Take the Tour” (Explorar) o dirigirse directamente a su panel de control pulsando “Skip” (Omitir).



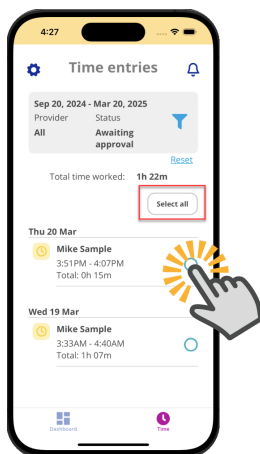
10. Su panel de control es la sección en la que podrá aprobar o rechazar los registros de horas de su asistente personal.



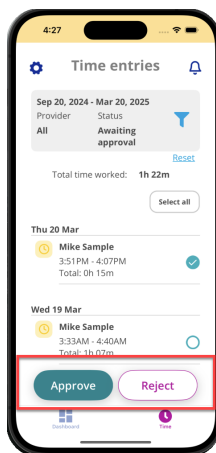
11. En el panel de control se mostrarán todos los registros de horas que necesitan su aprobación. Puede pulsar cada uno de los registros o pulsar “View All” (Ver todos) para consultarlos todos.



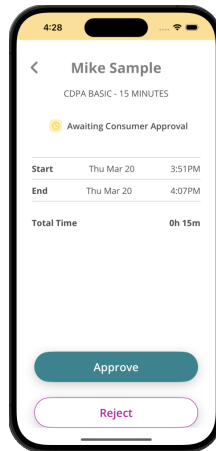
12. Luego, verá la lista de todo lo que necesita su aprobación. Para seleccionar varios registros, pulse los botones de círculos que aparecen junto a cada registro a la derecha o pulse “Select All” (Seleccionar todos) para seleccionar todos los registros.



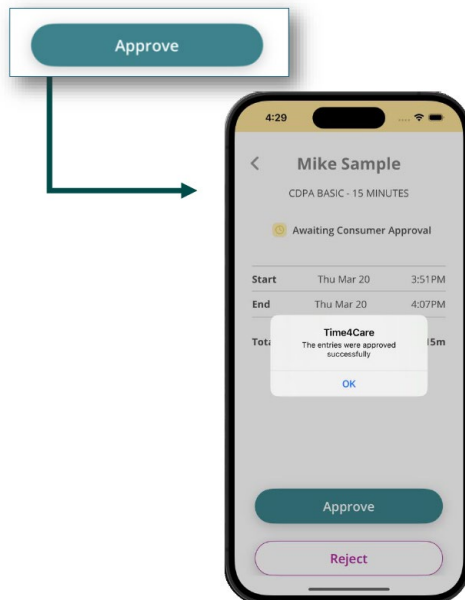
13. Si selecciona varios registros, podrá aprobar o rechazar el grupo directamente en esa sección.



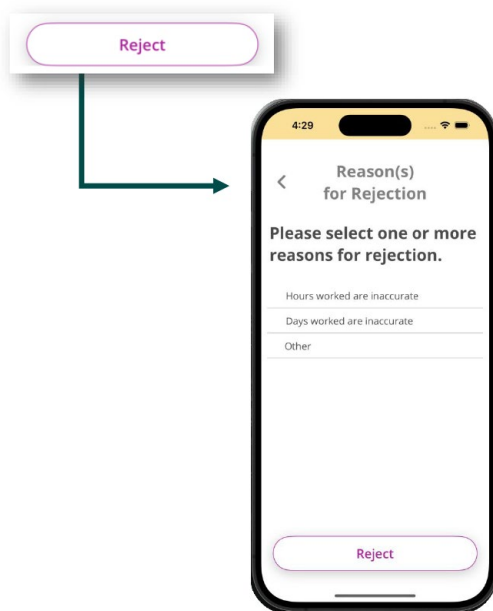
14. Si pulsa solo un registro, verá una pantalla nueva en la que podrá confirmar que el turno que registró su asistente personal es correcto.



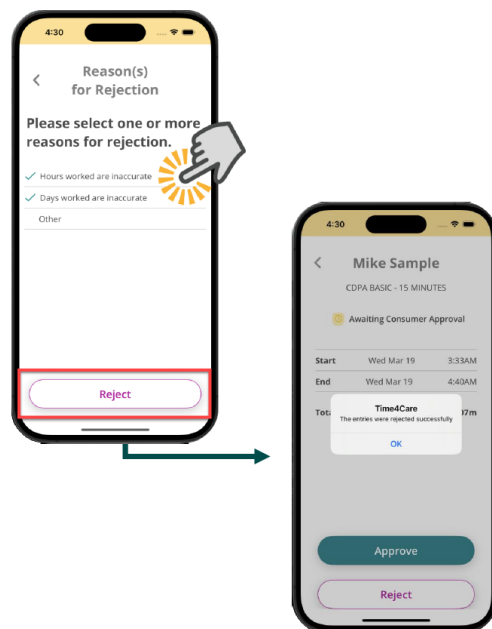
15. Si el registro es correcto, el consumidor puede pulsar “Approve” (Aprobar). Verá una ventana emergente en la que se confirmará que se aprobó el registro.



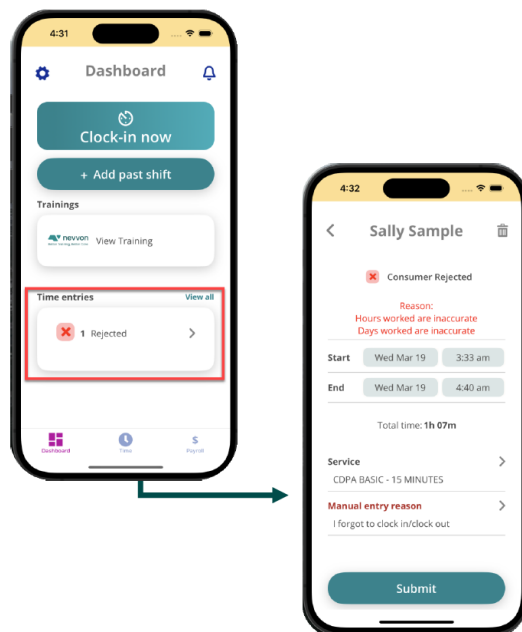
16. Si el registro es incorrecto, pulse “Reject” (Rechazar). Aparecerá una pantalla nueva en la que podrá seleccionar los motivos por los que rechazó el registro.



17. Después de elegir los motivos del rechazo del registro de horas, pulse el botón “Reject” (Rechazar). Luego, verá una ventana emergente en la que se le informará que el registro se rechazó correctamente.



18. Su asistente personal verá todos los registros que usted aprobó o rechazó en su propio panel de control de Time4Care. Si usted rechazó un registro, el asistente personal podrá editarlo y enviárselo nuevamente para que lo apruebe.



Cómo aprobar horas en el sistema de telefonía de PPL

Hay una guía escrita sobre el sistema de telefonía disponible en línea en <https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/Approving-Time-in-PPLs-Telephony-System.pdf>.

Hay una guía en video sobre el sistema de telefonía disponible en línea en <https://www.youtube.com/watch?v=QbfqgqLKQr0>.

Cómo deben los consumidores aprobar horas en el sistema de telefonía (llamadas) de PPL

Puede aprobar las horas de su asistente personal llamando al sistema de telefonía de PPL (también conocido como sistema de Respuesta de Voz Interactiva [IVR]). Siga estos pasos:

1. Marque 1-833-278-3959.
2. Seleccione su idioma.
3. Seleccione la opción 2 para consumidores.
4. Ingrese su fecha de nacimiento de ocho dígitos. Por ejemplo, si nació el 1 de julio de 1998, debe ingresar 07011998.
5. Ingrese únicamente los números de su identificación de PPL (no incluya las letras "PRC-NY").
6. Escuche los detalles de su asistente personal.

7. Seleccione el número del asistente personal por el que llama para aprobar sus horas. Por ejemplo, “Presione 1 para Jane Doe”, “Presione 2 para John Smith”.
8. Escuche los detalles de cada turno presentado para que lo revise.
9. Seleccione el turno que quiere aprobar.
10. Para aprobar un turno, seleccione 1. Para rechazar un turno, seleccione 2. Para volver a escuchar los detalles, seleccione 3.
11. Si se aprueban todos los turnos, la llamada finalizará. Si rechaza algún turno, deberá seleccionar un motivo:
 - Presione 1 si las horas trabajadas son incorrectas.
 - Presione 2 si los días trabajados son incorrectos.
 - Presione 3 por otros motivos.
12. Seleccione 1 para confirmar que el motivo que seleccionó es correcto o seleccione 2 para seleccionar un motivo diferente.

Guía: cómo aprobar horas en PPL@Home

Hay una guía escrita sobre PPL@Home disponible en línea en <https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/Timesheet-Approval-in-PPL@Home-for-Consumers-FINAL-4.9.25-.pdf>.

Hay una guía en video sobre PPL@Home disponible en línea en <https://www.youtube.com/watch?v=kxHbdDbBWtQ>.

Cómo deben los consumidores aprobar turnos en PPL@Home



- Inicie sesión en PPL@Home.
 - Para iniciar sesión con su dirección de correo electrónico, use este enlace: <https://pplathome.pplfirst.com/emailsignin>
 - Para iniciar sesión con su número de teléfono móvil, use este enlace: <https://pplathome.pplfirst.com/mobilesignup>
- En su panel de control de PPL@Home, diríjase a la pestaña “Timesheet” (Ficha de horas).
- Haga clic o pulse en “View” (Ver) para consultar los turnos que registró su asistente personal.

- Si todo se ve bien, haga clic en el botón “Approve” (Aprobar). De lo contrario, haga clic en el botón “Reject” (Rechazar).
- Si usted rechaza la ficha de horas, el asistente personal deberá enmendarla y enviársela nuevamente para que la apruebe.

Cómo consultar el estado de la ficha de horas de su asistente personal

Puede consultar el estado de los pagos de su asistente personal en la pestaña “Timesheet” (Ficha de horas).

En “Actions” (Acciones), haga clic en “View” (Ver) para consultar los registros de horas de su asistente personal y su estado.

Service Date	Submission Date	Service Description	Time In	Time Out	Billed Units (15 Min Increment)	Billed Units (hrs)	Paid Units (hrs)	Service Rate	Manual Reason	Business Status	Processing Status	Auth Number
04/02/2025	04/11/2025	2422: CDPAP CLIENT HOURLY QUARTER HR	2:00 PM	10:00 PM	32	8	8	20.1	New enrollment being processed	Paid	Paid	View

Si en “Processing Status” (Estado de procesamiento) figura “Ready for Payment” (Listo para el pago), el pago de su asistente personal se procesará en la próxima nómina. Si en “Processing Status” (Estado de procesamiento) figura “Sent to Payroll” (Enviado a nómina), significa que la nómina está en proceso y que su asistente personal recibirá el pago en la próxima fecha de pago.

Si en “Processing Status” (Estado de procesamiento) figura “Pended” (Pendiente), significa que hay algo que impide que el pago de su asistente personal se procese. Haga clic en el texto que contiene un enlace para saber por qué el pago está pendiente.

Consulte la tabla en <https://pplfirst.com/cdpap-resources/#payroll> para ver los diferentes códigos de error y cómo resolverlos.

Cómo aprobar horas en fichas de horas físicas

Hay instrucciones sobre las fichas de horas físicas disponibles en línea en

<https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/Submitting-Paper-Timesheet-Instructions.pdf>.

El formulario de excepciones de fichas de horas físicas de PPL está disponible en línea en

<https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/Paper-Timesheet-Exception-Form.pdf>.

La ficha de horas físicas de PPL para el CDPAP de Nueva York está disponible en línea en <https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/NY-CDPAP-Paper-Timesheet.pdf>.

Cómo solicitar fichas de horas físicas

En situaciones especiales, los consumidores y los asistentes personales pueden solicitar usar fichas de horas físicas. Para calificar, debe reunir los siguientes requisitos:

- Usted o su asistente personal no pueden usar las opciones electrónicas debido a creencias religiosas profundamente arraigadas.
- No tiene acceso a Internet y no tiene un teléfono de línea en su casa.
- Hay otra circunstancia excepcional que impide que usted o su asistente personal use un método electrónico de registro de horas.

Las fichas de horas físicas pueden solicitarse llamando a PPL al 1-833-247-5346 o presentando un formulario de excepción. Puede encontrar el formulario de excepción en este enlace: <https://pplfirst.com/wp-content/uploads/2025/04/Paper-Timesheet-Exception-Form.pdf>, y puede enviarlo a PPL por fax, correo postal o correo electrónico.

- Fax: 1-844-244-4384
- Dirección postal: P.O. Box 310, Binghamton, NY 13902
- Correo electrónico: nycdpap@pplfirst.com

Cómo aprobar horas usando fichas de horas físicas

1. Complete una ficha de horas física por cada asistente personal.
2. Firme y escriba la fecha en la ficha de horas usando tinta azul o negra.
3. Envíe las fichas de horas completadas por fax, correo electrónico o correo postal:
 - Dirección postal: P.O. Box 310, Binghamton, NY 13902
 - Fax: 1-844-244-4384
 - Correo electrónico: NYCDPAP_TS@pplfirst.com

Explore más recursos para usted y su asistente personal en pplfirst.com/cdpap-resources.

Cómo funciona la autorización de servicios

Hay preguntas frecuentes sobre cómo gestionar las autorizaciones de servicios disponibles en línea en <https://pplfirst.com/new-york-cdpap-frequently-asked-questions/#service-authorizations>.

El plan de atención que elaboró con su plan de salud o el LDSS contiene una cantidad establecida de horas por semana que su asistente personal tiene permitido trabajar.

Puede consultar las horas autorizadas del CDPAP iniciando sesión en PPL@Home con su número de teléfono móvil o su dirección de correo electrónico y navegando a la pestaña “Service Authorizations” (Autorizaciones de servicios) en la parte superior. Es importante

programar con atención las horas de su asistente personal para evitar exceder la cantidad permitida.

Cuando el asistente personal alcance el límite semanal, no podrá prestar servicios del CDPAP en lo que reste de la semana. **Las horas autorizadas se restablecen cada semana, los domingos a las 12:00 a. m., ET.**

Cómo trabajar con un facilitador del CDPAP

PPL tiene socios del CDPAP que pueden ayudarlo con otras cuestiones además del registro. También pueden apoyar sus necesidades continuas y cotidianas. Muchos de ellos tienen conocimientos especializados en diferentes idiomas y culturas.

Visite <https://pplfirst.com/cdpap-facilitators/> para consultar las ubicaciones de los facilitadores, los idiomas que hablan y las áreas en las que se especializan, incluidas las siguientes:

- Niños hasta los 21 años
- Consumidores con Lesiones Cerebrales Traumáticas (TBI)
- Participantes del programa de exención Transición y Derivación a Residencias de Ancianos (NHTD)
- Office for People With Developmental Disabilities (OPWDD)
- Participantes del programa de exención Servicios a Domicilio o en la Comunidad (HCBS)

PPL también puede ser su facilitador. Tiene muchos años de experiencia en el apoyo a diversos grupos y programas. PPL presta servicios a consumidores y asistentes personales desde hace 25 años y trabaja con 50 programas de 20 estados, incluidos los programas TBI y NHTD del estado de Nueva York.

Si quiere trabajar con un facilitador del CDPAP que no sea PPL, puede obtener más información sobre cada uno de ellos siguiendo los enlaces a continuación.

- A Special Touch Home Care Services: www.specialtouchhomecare.com/ppl
- AccentCare of New York: www.accentcare.com
- Access: Supports for Living: <https://www.accesssupports.org>
- AccessCNY, Inc.: www.accesscny.org/services/cdpa/
- Advantage Home Care – CDPAP: <https://advantagehome.care/cdpap>
- AHS Eldercare: www.ahseldercare.com
- AIM Independent Living Center: <https://aimcil.com/consumer-directed-home-care/consumer-directed-home-care>
- Angels in Your Home: www.angelsinyourhome.com
- ARISE, Inc.: www.ariseinc.org
- Bestcare, Inc.: www.bestcare.com
- BHRAGS Home Care Corp.: <https://bhrags.org>
- Burd Home Health LLC: www.burdhomehealth.com
- Center for Disability Rights: <https://cdrnys.org>

- Chinese American Planning Council, nombre comercial CPC Consumer Directed: www.cpchap.org
- Community Care Companions Inc., nombre comercial Community Care Home Health Services: www.communitycarecdpap.com
- Committed Home Care: www.committedhc.com
- Community Home Health Care: www.commhealthcare.com
- Companion Care of Rochester (CCOR): www.ccorhome.com
- Concepts of Independence: www.coiny.org
- Crown Home Care: <https://crownhomecareny.com>
- DHCare NY LLC: <https://dhcareny.com>
- Eagle Eye FV Inc.: www.cdpap-ny.org
- Finger Lakes Independence Center, Inc.: <https://fliconline.org/FLIC/>
- Hamaspik HomeCare: <https://hamaspikhomecare.org/services/#CDPAP>
- Heritage Christian Services: <https://HeritageChristianServices.org/CDPAP>
- Horizon Home Care Services: www.horizoncares.com
- Ideal Home Health: <https://idealcdpap.com/>
- Independent @ Home: <http://www.independentathome.org>
- Independent Living Center of the Hudson Valley, Inc. (ILCHV): www.ilchv.org
- Independent Living, Inc.: www.myindependentliving.org
- Long Island Center for Independent Living: <https://licilinc.org/cdpap-ppl>
- New York Foundation for Senior Citizens Home Attendant Services, Inc.: <https://www.nyfsc.org>
- People Care, Inc.: www.peoplecare.com
- Personal-Touch Home Care of N.Y., Inc.: <https://personaltouchcdpap.com/>
- Premier Home Health Care Services, Inc.: <http://www.premierhomehealthcare.com>
- Quality Family Care LLC: <https://qualityny.com/cdpas>
- Quality Touch Inc.: www.qtcddpap.com
- Resource Center for Independent Living, Inc. (RCIL): www.rcil.com
- Rockland Independent Living Center, nombre comercial Bridges: www.bridgesrc.org
- Royal Care: <http://www.royalcarefi.com>
- Southern Tier Independence Center: <https://stic-cil.org>
- Western New York Independent Living: www.wnyil.org

Puede solicitar un facilitador nuevo llamando a PPL al 1-833-247-5346 o completando el formulario de solicitud que se incluye en:

https://www.health.ny.gov/health_care/medicaid/program/longterm/cdpap/docs/facilitator_selecti on_form_es.pdf. Envíe el formulario completado a PPL:

- Por correo electrónico a nycdpap@pplfirst.com
- Por fax al 1-833-951-0828
- Por correo postal a P.O. Box 310, Binghamton, NY 13902

Si tiene preguntas, llame a PPL al 1-833-247-5346 o envíe un correo electrónico a nycdpap@pplfirst.com.