



Manual del Consumidor

CONTRATAR A UN CUIDADOR A DOMICILIO





Estimado Consumidor;

El Consejo Asesor de la Autoridad Pública del IHSS da la bienvenida a todos los nuevos consumidores del IHSS, a todos los consumidores actuales del IHSS, y a todos los integrantes de sus familias y amigos de los consumidores del programa del IHSS. Comprendemos qué complicado puede ser el sistema del IHSS y somos optimistas que ésta Guía del Consumidor, junto con los Materiales de Entrenamiento del Consumidor ofrecidos por la Autoridad Pública del IHSS, cubrirán muchas de sus preguntas e intereses al respecto.

El Consejo Asesor de la Autoridad Pública reconoce francamente que un consumidor informado puede hablar en favor de sí mismo o con la ayuda de sus familiares y amigos, para utilizar el sistema del IHSS y para eficazmente permanecer seguros y confortablemente en sus propios hogares. Ésta Guía del Consumidor tiene el propósito de ayudarlo a comprender el sistema del IHSS, y como puede auxiliario en esa tarea.

El Consejo Asesor de la Autoridad Pública hace recomendaciones al Cuerpo Gobernante de la Autoridad Pública, (el Consejo de Supervisores del Condado de Santa Clara), en todos los asuntos relacionados con IHSS y ayuda personal y asistencia domiciliaria. En pocas palabras representamos la voz del consumidor y asumimos seriamente nuestra función en favor del consumidor. Sus comentarios, sugerencias y contribuciones relacionados con el sistema del IHSS en el Condado de Santa Clara, serán bien recibidos.

Disfrute el Manual del consumidor y esperamos satisfacer sus necesidades de capacitación de varias maneras a lo largo del año.

Atentamente,

Janie Whiteford
Miembro de la Junta Consultiva



Contratación de un Proveedor Independiente

El Proceso de Contratación

Debido a su situación actual, es posible que se haya acostumbrado a que otros tomen decisiones por usted. Probablemente, los médicos, los familiares y los amigos cercanos han influido en algún momento en una decisión importante que usted ha tenido que tomar. Por eso es importante elegir un proveedor independiente (IP) que lo respete no solo a usted, sino también su derecho a tomar sus propias decisiones.

Un Familiar como Proveedor Independiente

Es posible que tenga un familiar o un amigo que esté considerando como su IP. Esto puede funcionar bien en algunos casos, pero tiene que ser consciente de los pros y los contras de esta situación.

Los pros son algo obvios. Es posible que se trate de alguien que se preocupe de verdad por usted y lo estime y se supone que se preocupará más por sus necesidades y su comodidad. Ya existe una relación y una confianza construidas. Podría haber un elemento de diversión si se trata de un amigo cercano con el que pasa tiempo socialmente, etc.

Los contras, sin embargo, pueden ser un poco menos obvios. La intimidad cambia la relación empleado/empleador. Hay muchos factores que deberá considerar si está pensando en “contratar” a un amigo o familiar.

- Puede ser difícil ver a su amigo o familiar como un “proveedor de servicios”, alguien que está ahí para atender sus necesidades.
- Pueden surgir sentimientos de resentimiento por parte de uno o ambos.
- Si surgen problemas, ¿cómo los manejará? ¿Se sentiría cómodo asumiendo el papel de disciplinador con esta persona si el servicio fuera insatisfactorio o se vería obligado a aceptar un nivel de atención inferior?
- Si al final cree que la relación no funciona, ¿se sentiría cómodo al “despedir” a esta persona?

Es posible que nunca tenga que enfrentarse a estas situaciones, pero sin duda hay que tenerlas en cuenta antes de tomar una decisión definitiva. Al final, aunque algunas relaciones “íntimas” consumidor/IP tienen éxito, lo más frecuente es que no funcionen.



Hay Varias Formas de Localizar a un Proveedor Independiente

- Public Authority Registry al (408) 350-3251
- Periódico o Internet (ponga su propio anuncio anunciando su necesidad de un IP o revise la sección “Se busca empleo” donde la gente puede poner anuncios de trabajos que desean).
 - Los sitios de Internet en los que puede publicar trabajos o buscar cuidadores incluyen:
 - www.care.com
 - www.sfbay.craigslist.org/sby (pruebe buscar en la sección de currículos “cuidador a domicilio”)
 - www.indeed.com
- Boletines de la iglesia o pizarras de anuncios
- Escuelas de enfermería
- De boca en boca

Public Authority Registry

En el condado de Santa Clara, los servicios se prestan a través de una asociación exitosa entre el condado y [Sourcewise](#). Para aclarar este modelo único de administración de servicios, la IHSS Public Authority en el condado de Santa Clara fue renombrada como Public Authority Services por Sourcewise.

Public Authority Services de Sourcewise opera un registro que ayuda a los consumidores elegibles a localizar IP de cuidado en el hogar adecuados.

Recuerde que se trata de un servicio de referencia y no de un empleador. Usted, como consumidor, debe entender que el IP es su empleado y que trabaja para usted. Usted es responsable de todos los aspectos de la relación, incluyendo la contratación, la capacitación, la supervisión y, si es necesario, el despido del IP. Puede ponerse en contacto con el Public Authority Registry al:
(408) 350-3251

Todos los IP del registro deben completar una solicitud, asistir a una sesión de orientación y capacitación de 3 horas y media, someterse a



una entrevista en persona y proporcionar al menos dos referencias. Deben completar el proceso de inscripción que incluye una verificación de antecedentes del Departamento de Justicia.

A continuación, el registro cataloga toda la información sobre un posible IP, por ejemplo: experiencia; idioma principal y, si aplica, idioma secundario; horas de trabajo disponibles y referencias. Toda esta información se utiliza para remitir a los consumidores a los mejores candidatos a IP.

Sin embargo, el consumidor debe ser consciente de que In-Home Supportive Services (IHSS)/Public Authority Services no ofrece ninguna garantía ni recomendación con respecto al carácter, los antecedentes penales o la experiencia laboral de ninguno de los IP de su registro y, por tanto, no asume ninguna responsabilidad por las acciones resultantes de la remisión de un IP.

Remoción del Registro

Consumidores

A un consumidor se le puede negar el servicio a través del Public Authority Registry por “causa justa”. Algunos ejemplos son:

- Acoso sexual de un IP, que incluye insinuaciones sexuales no deseadas, solicitar favores sexuales y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual que creen un entorno de trabajo hostil u ofensivo.
- Conducta inapropiada y un patrón de prácticas de gestión pobres/ilegales
- Comportamiento delictivo

Recuerde: Su IP tiene derecho a un entorno de trabajo seguro y profesional.

Proveedores Independientes (IP)

Un IP también puede ser eliminado del registro, lo que hace que su nombre desaparezca de las listas para los consumidores, por ciertos comportamientos y acciones. Estas incluyen, pero no se limitan a:

- Llegar repetidamente tarde o no presentarse a trabajar
- No realizar las tareas autorizadas y acordadas en el momento de la contratación
- Abuso y acoso de cualquier tipo



- Estar bajo los efectos del alcohol o las drogas ilegales durante el trabajo
- Falsificación de las hojas de trabajo
- Robo o daño intencional de la propiedad de un consumidor

Selección y Entrevista de su Posible IP

El proceso de selección es el primer paso, y posiblemente el más importante, en la elección de su IP. Al examinar primero a un candidato potencial, puede obtener información sobre el IP, su capacidad para satisfacer sus necesidades, así como detalles sobre su personalidad, actitud y compatibilidad potencial. Vea el [Apéndice A](#) para más información.

Recomendamos un proceso de selección en tres pasos:

1. Una entrevista telefónica
2. Reunión/entrevista cara a cara
3. Comprobación de referencias, si no se contrata desde el Registro de Autoridades Públicas

La Entrevista Telefónica

Este paso puede ahorrar tiempo valioso y ayudará a identificar a los IP que pueden o no ser adecuados para sus necesidades. En la entrevista telefónica, usted controla la situación. Preséntese como destinatario de los servicios y también como responsable de la contratación y gestión del IP.

Es importante recordar que no desea contratarlos por teléfono. El objetivo de la entrevista telefónica es determinar si quiere pasar a la siguiente etapa del proceso de contratación, la entrevista en persona.

Algunos de los temas que querrá tratar en la entrevista telefónica son:



- Las tareas específicas que espera que realicen
- Cualquier necesidad/requisito especial que pueda tener
- Cómo piensan ir y regresar del trabajo (¿tienen coche o dependen del transporte público?)

También debe aprovechar la entrevista telefónica para recabar información sobre el posible IP. A continuación, encontrará algunos ejemplos de preguntas que puede formular:

- ¿Tendría problemas para realizar alguna de las tareas de la descripción del puesto?
- ¿Qué días/horas está disponible? (asegúrese de que coinciden con las horas que usted necesita)
- ¿Qué tipo de servicios de cuidado ha realizado en el pasado?
- ¿Es usted fumador?
- ¿Es usted alérgico a los animales domésticos?

La entrevista telefónica también le permitirá determinar el nivel de Español del IP (o de su idioma principal) y si podrán comunicarse eficazmente. Si, tras la entrevista telefónica, considera que puede contratar a este IP, el siguiente paso es concertar una entrevista en persona. Facilítele su número de teléfono y pídale que llame con anticipación si va a llegar tarde o tiene que cancelar la cita.

La Entrevista en Persona

Su primera decisión al organizar la entrevista cara a cara es dónde tendrá lugar. Si le preocupa la seguridad, tal vez desee celebrar la reunión fuera de su casa. Puede reunirse en un restaurante local o tal vez en una sala común de su edificio. También es posible que desee que un amigo o



familiar esté presente durante la entrevista.

De nuevo, al igual que con la entrevista telefónica, usted tiene el control. Sea amable pero profesional. Comience la entrevista proporcionando al posible IP una lista escrita de las tareas o el contrato requeridos. Gran parte de lo que discutirá será una repetición de la entrevista telefónica, con explicaciones y detalles ampliados. No tenga miedo de hacer preguntas e indagar más si no tiene clara una respuesta concreta. Busque consistencia en sus respuestas en comparación con la entrevista telefónica (ver en el apéndice el modelo de contrato y la lista de control de la entrevista del consumidor).

Es especialmente importante la aclaración/acuerdo del horario que necesita que trabajen. También debe obtener la siguiente información:

- Confirmar cualquier tarea que no estén dispuestos a realizar.
- Si va a requerir que lo lleven a las citas médicas, pida que le muestren su licencia de conducir válida de California y una prueba de seguro de automóvil vigente.
- Si no va a contratar a partir del Public Authority Registry, pida sus referencias laborales.
- Prueba de capacitación o certificados.
- Comprobante de prueba de tuberculosis negativa. Si esto es importante para usted.
- Especifique el tiempo que el IP será considerado “a prueba”.
- Adviértales que su participación en cualquier actividad delictiva o su llegada al trabajo bajo la influencia del alcohol o las drogas será motivo de despido inmediato.

Confíe en sus instintos. Tienes que decidir si se sentirás seguro con esta persona en su casa.

Es importante recordar que los proveedores de cuidados IHSS no están gestionados por una agencia, sino que son proveedores de cuidados independientes. Al mismo tiempo que usted los entrevista para determinar si quiere contratarlos, ellos también están determinando si quieren aceptar un trabajo si usted se lo ofrece.



Verificación de referencias

Si no contrata a un IP del Public Authority Registry, este paso del proceso de selección le proporcionará información valiosa sobre el candidato. Cuando se ponga en contacto con las referencias, pídale que confirmen la información facilitada por el solicitante con respecto a las tareas que ha realizado, el salario, la duración del empleo y, si aplica, los motivos de la separación.

Sea muy específico a la hora de verificar las tareas que el solicitante ha realizado. Por ejemplo, ayudar a alguien a entrar y salir de la bañera y darle un baño son dos tareas muy diferentes. Si va a exigir a su IP que tenga experiencia en la prestación de una tarea específica, confirme que efectivamente cuenta con esa experiencia.

Asegúrese de hacer las preguntas adecuadas. A veces, los candidatos utilizan los nombres de sus amigos en lugar de empleadores anteriores. De nuevo, esto reitera la necesidad de hacer preguntas muy específicas para determinar si una referencia fue realmente un empleador anterior. Los tipos de preguntas que debe hacer son:

- ¿Qué tareas realizó el candidato para usted y con qué frecuencia?
- ¿Qué tipo de horario de trabajo acordó con el candidato?
- ¿Cuánto tiempo trabajó el IP para usted y, si ya no trabaja para usted, por qué terminó su empleo?

Al hacer preguntas que solo un antiguo empleador podría responder, evitará que le engañen para que acepte una referencia fraudulenta.

Verificación de Antecedentes Penales

Todos los proveedores de cuidados del IHSS deben pasar una verificación de antecedentes penales del Departamento de Justicia (DOJ) para poder recibir el pago del programa IHSS. Esto implica que se tomen sus huellas dactilares y se envíen al DOJ para su procesamiento.

Los arrestos que resultaron en una condena de un crimen de Nivel 1 o Nivel 2 dentro de los últimos 10 años causarán que el proveedor no pase la verificación de antecedentes, haciéndolo inelegible para ser inscrito como un proveedor de cuidado o para recibir pago del programa IHSS.



Los delitos de nivel 1 incluyen el abuso de ancianos, adultos dependientes y niños, y el fraude a Medicare o Medicaid (Medi-Cal). No hay excepciones que permitan contratar a una persona con antecedentes penales de nivel 1.

Hay algunos casos, como en el caso de un familiar, en los que un consumidor desea contratar a una persona que tiene un delito de nivel 2 en su comprobación de antecedentes. En este caso, todavía puede haber una opción para que el consumidor contrate a esa persona al firmar una Exención de proveedor (SOC 862).

- Para obtener una lista completa de posibles delitos de nivel 2, haga clic en el siguiente enlace o cópielo y péguelo en la barra de búsqueda de su navegador y vea las páginas 29 a la 41:
<http://www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl/2012/12-22.pdf>
- Para obtener más información sobre la verificación de antecedentes, haga clic en el siguiente enlace o cópielo y péguelo en la barra de búsqueda de su navegador:
<https://oag.ca.gov/fingerprints>

El Momento de la Decisión:

Contratación de su Proveedor Independiente

Recomendamos completar los pasos de la entrevista y la verificación de referencias como se indica para al menos 2 a 3 personas antes de hacer una oferta de trabajo. Al entrevistar a varios posibles candidatos, tendrá tiempo suficiente para completar la verificación de referencias si es necesario. Esto también ofrece la oportunidad de encontrar un candidato mejor más adelante en el proceso.

Clasifique a sus candidatos por orden de preferencia, eliminando a los que no desee contratar. Haga una oferta a su primera opción y espere a que acepte o rechace el trabajo antes de pasar a sus otras opciones.

Cuando haga una oferta, asegúrese de revisar los siguientes puntos con el candidato:

- La descripción exacta del puesto y las tareas previstas (nunca dé por sentado que su IP sabe cómo desea que se realice algo. Es su responsabilidad capacitar a su nuevo IP. Ver *Manual de la gestión* de su IP)



- Horario de trabajo (días y horas)
- Acuerdo laboral ([Apéndice B](#))
- Periodo de prueba
- Acciones que resultarán en el despido

“Sea lo que sea lo que haga en este mundo, yo tuve que ver con que llegara allí, y estoy sumamente orgullosa de ello”.

-Helena. IHSS IP

Una vez que un candidato haya aceptado el puesto, notifique a los demás candidatos que el puesto ha sido cubierto. Puede preguntarles si puede conservar sus nombres/números para un posible trabajo de emergencia o de relevo. Póngase inmediatamente en contacto con su trabajador social y pídale que le envíe un formulario de designación de proveedor (426A). Si ha encontrado a su IP a través del Public Authority’s Registry, notifique también al Registro su decisión de contratación.

Asegúrese de que tanto usted como su IP firmen y fechen correctamente el formulario 426A. Siga cuidadosamente las instrucciones del paquete de inscripción, ya que cualquier error puede retrasar el pago de su IP.



Apéndice A: Ejemplo de Lista de Control para la Entrevista

ANTES DE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA

Esté preparado para describir lo siguiente:

- ¿Qué días y qué horas necesita o quiere que trabaje el Proveedor de Cuidados Independiente (IP)?
- ¿Cuáles son las horas totales que necesita que el IP trabaje cada semana?
- ¿En qué fecha necesita que empiece a trabajar?
- ¿Qué tareas necesita que se realicen? (Que le haya sido autorizado).
- Describa cualquier cuidado especial, equipo especial o dieta especial que necesite.
- Si es necesario levantar objetos o hacer transferencias: Describa su peso y describa si es capaz de cargar peso.
- Recuerde que su información médica es confidencial y que **SOLO USTED** puede revelar esta información al proveedor. Se recomienda no revelar esto tan pronto en el proceso.
- Informe al IP si tiene una participación (Share-of-Cost, SOC) en el costo de los servicios de apoyo en el hogar (IHSS). Si no está familiarizado con este término o tiene preguntas sobre el SOC, póngase en contacto con el Public Authority Services Registry.

Algunos IP harán muchas preguntas. Otros solo harán unas preguntas básicas. La cantidad de información que los IP pueden darle y que quieren de usted, variará. Usted debe juzgar cuánto decir y cuántas preguntas hacer. Usted es el empleador y decide lo que le resulta cómodo.

DURANTE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA

Asegúrese de preguntar y obtener respuestas a estas preguntas básicas:

- ¿Cuál es la disponibilidad del IP?
- ¿Cuánta experiencia tiene el IP en la prestación de este tipo de servicios?
- ¿Qué tipo de tareas realiza el IP?
- ¿El IP fuma? (Si esto es relevante para usted)
- Si tiene mascotas, ¿se siente cómodo el IP con perros y gatos en la casa? ¿Es el IP alérgico a las mascotas?
- ¿Qué habilidades o capacitación especial tiene el IP? (Por ejemplo, RCP, CAN (Abuso y negligencia infantil), etc.).
- ¿Por qué le gusta al IP el trabajo de atención domiciliaria?



- Pídale al IP que describa sus buenas cualidades (como aprender rápido, ser confiable, trabajador, capaz de seguir instrucciones, etc.).
- Pregunte si el proveedor tiene alguna limitación física que usted deba conocer.

Si está interesado en contratar al IP después de la entrevista telefónica, programe una entrevista en persona. Cuando programe la entrevista, recuérdale al IP que se asegure de llevar:

1. Referencias laborales (nombres y números de antiguos empleadores) si no contrata a partir de una lista proporcionada por el Registro de Servicios de la Autoridad Pública.
2. Cualquier certificado de capacitación (si el IP la tiene)
3. Recuerde dar su nombre, dirección y número de teléfono al IP.

Si no se siente cómodo realizando la entrevista en su casa, sugiera otro lugar como un restaurante o un centro comunitario, etc. Recuerde que puede pedir a un familiar o amigo que lo ayude o le acompañe en la entrevista.

DURANTE LA ENTREVISTA EN PERSONA

Es probable que usted y el IP repasen algunas de las mismas preguntas que ya se han tratado por teléfono, pero quizás con más detalle. Se recomienda que elabore una lista por escrito de las preguntas que son importantes para usted. Prepárese con antelación a la entrevista, esto le ayudará a relajarse y a recordar lo que es importante para usted a la hora de tomar su decisión de contratación.

Asegúrese de dejar claro cuáles son sus expectativas con respecto a las tareas, el horario, la puntualidad, si tiene una participación en los gastos de IHSS, cómo proporcionará capacitación si se espera que el IP preste servicios paramédicos u otros servicios con los que no esté familiarizado.

***Cuando contrate a alguien para que le preste sus servicios de IHSS, asegúrese de que el formulario de Designación de Proveedor del Programa IHSS (426A) se complete con exactitud y se envíe lo antes posible. Este es el formulario que hará que IHSS envíe las hojas de horas de IP cuando empiece a trabajar para usted.*

*Si contrata a un proveedor de cuidados de una lista que le proporciona el Registro de Servicios de la Autoridad Pública, puede obtener este formulario poniéndose en contacto con el Registro al: (408) 350-3251. Debe enviarse por correo a la oficina de IHSS en el PO BOX 11018, San Jose, CA 95103**.*



Apéndice B: Acuerdo Laboral para Consumidores y Proveedores del IHSS

CDSS Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (*In-Home Supportive Services, o IHSS*)

Acuerdo de trabajo entre el consumidor y el proveedor de IHSS

Este acuerdo de trabajo ayudará a explicar las tareas que debe realizar y los horarios de trabajo. Puede usar este formulario para guiar su conversación con su nuevo proveedor.

Llene y firme este acuerdo de trabajo. Úselo como registro de las responsabilidades acordadas.



1. Este acuerdo de trabajo es entre:

_____	y	_____
Consumidor/Empleador Nombre en letra de molde		Proveedor/Empleado Nombre en letra de molde

2. El consumidor y proveedor aceptan las siguientes reglas generales.

El consumidor acepta:

- Asignar y dirigir el trabajo del proveedor.
- Avisar al proveedor por adelantado, siempre que sea posible, cuando haya un cambio en los horarios o las tareas.
- No pedirle al proveedor que trabaje para otra persona o que haga cosas que no han sido autorizadas por IHSS.
- Firmar el registro de horas trabajadas de manera oportuna, verificando que muestre correctamente las horas que trabajó.

El proveedor acepta:

- Realizar las tareas y deberes acordados.
- Llamar al consumidor lo antes posible si va a llegar tarde, está enfermo o no puede trabajar.
- Llegar al trabajo puntualmente (ver las horas de trabajo al reverso de esta hoja).
- Realizar un mínimo de llamadas telefónicas personales y no realizar llamadas de larga distancia desde el teléfono del consumidor.
- No pedirle dinero prestado ni adelantos en efectivo al consumidor.
- Avisarle al consumidor con dos semanas de anticipación, cuando sea posible, antes de tomar vacaciones o dejar el trabajo.



3. El proveedor recibirá la paga establecida por el condado para proveedores de IHSS.

4. Los horarios de trabajo para este empleo se indican a continuación.

Los cambios de días y horarios programados deberán ser acordados por ambas partes, con aviso previo. Es posible que algunos proveedores tengan que trabajar en horario partido para cumplir con las necesidades del consumidor.

	LUN	MAR	MIÉR	JUE	VIE	SÁB	DOM
Horario							
Horario							

5. IHSS no paga los gastos de combustible o transporte de los proveedores.

Al firmar este acuerdo, el consumidor y el proveedor aceptan los términos indicados arriba. Si el acuerdo se modifica, ambas partes lo indicarán firmando con sus iniciales y escribiendo la fecha.

Firma del consumidor/empleador

Fecha

Número de teléfono

Firma del proveedor/empleado

Fecha

Número de teléfono

