



Condado de San Benito Autoridad Pública

Acuerdo de Usuario del Registro



Diciembre 2025

TABLA DE CONTENIDOS

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	1
INFORMACIÓN DE CONTACTO DE SERVICIOS PARA ADULTOS DEL CONDADO DE SAN BENITO	1
INFORMACIÓN DE CONTACTO DE NÓMINA Y REPORTE DE HORAS.....	1
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	2
CONSUMIDOR DE IHSS	2
PROVEEDOR DE REGISTRO	2
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA (CDSS).....	2
TRABAJADOR SOCIAL IHSS DEL CONDADO DE SAN BENITO	2
AUTORIDAD PÚBLICA DEL CONDADO DE SAN BENITO	2
INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES DEL REGISTRO DE SAN BENITO.....	3
PAUTAS PARA EL CONSUMIDORES Y PROVEEDORES DE SAN BENITO	3
COSAS IMPORTANTES PARA RECORDAR	3
INFORMACIÓN DE CONTACTO	4
INFORMACIÓN DE CONTACTO DE EMERGENCIA	4
SEGURIDAD FINANCIERA	4
PROBLEMAS DE SALUD	4
SEGURIDAD EN EL HOGAR	4
ENFERMEDADES INFECCIOSAS	4
SEGURIDAD MÉDICA.....	4
NÓMINA	5
SEGURIDAD PERSONAL.....	5
PROTEGIENDO SU PRIVACIDAD	5
SUMINISTROS	5
REPORTE DE HORAS	6
TRANSPORTE	6
HORARIO DE TRABAJO	6
REPORTERO OBLIGATORIO	6
DISPUTAS ENTRE EL CONSUMIDOR O PROVEEDOR	6
TAREAS NO AUTORIZADAS	7
PRECAUCIONES UNIVERSALES	7
COMUNICACIÓN CON EL REGISTRO DE LA AUTORIDAD PÚBLICA	8
PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL CONSUMIDOR	9
ENCONTRAR AL PROVEEDOR	9
ENTREVISTAR AL PROVEEDOR.....	10
CONSULTAR REFERENCIAS	10
TOMAR LA DECISIÓN	10
ELIMINACIÓN DEL REGISTRO	11
QUEJAS MENORES.....	11
QUEJAS MAYORES	11

PRIMERA O SEGUNDA QUEJA MENOR 12

TERCERA QUEJA O QUEJA MAYOR 12

PROVEEDOR DE REGISTRO O CONSUMIDOR PROCEDIMIENTO DE QUEJA 12

PROCESO DE QUEJAS..... 13

RECURSOS PARA PROVEEDORES Y CONSUMIDORES 13

PROGRAMA CALSAVERS 13

CENTRO DE RECURSOS PARA CUIDADORES DEL MAR 13

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA (CDSS)..... 13

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD 14

ACUERDO DE USUARIO DEL REGISTRO PARA PROVEEDORES 14

ACUERDO DE USUARIO DEL REGISTRO PARA CONSUMIDORES..... 14

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

IHSS: El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS, por sus siglas en inglés) brinda asistencia en el hogar a personas mayores, ciegas o discapacitadas elegibles como una alternativa a la atención fuera del hogar y permite a los consumidores permanecer seguros en su propio hogar.

Autoridad Pública: La Autoridad Pública (PA) es responsable del proceso de inscripción de nuevos proveedores y está comprometida con su misión de proporcionar servicios que apoyen una relación positiva y productiva entre el consumidor y el proveedor.

Registro de la Autoridad Pública: El Registro de la Autoridad Pública es un servicio de referencia gratuito que se enfoca principalmente en ayudar a conectar a los consumidores de IHSS con Proveedores Independientes (IP) preseleccionados mediante la administración de un registro donde los consumidores pueden solicitar una lista de proveedores potenciales para realizar los servicios autorizados del consumidor.

APS: La agencia de Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés) ayuda a los adultos mayores (60 años o más) y a los adultos dependientes (18-59 que están discapacitados), cuando no pueden satisfacer sus propias necesidades o son víctimas de abuso, negligencia o explotación. El condado investigará estos informes y proporcionará recursos comunitarios. *Los servicios de APS son voluntarios.*

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE SERVICIOS PARA ADULTOS DEL CONDADO DE SAN BENITO

Autoridad Pública (PA): (831) 634-0784

- Preguntas generales para proveedores, proceso de inscripción de proveedores de IHSS, orientaciones para proveedores, verificación de antecedentes, administración de compensación para trabajadores y verificaciones de salarios
- 1111 San Felipe Rd., Suite 108, Hollister, CA 95023

Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS): (831) 630-5153

- Preguntas generales sobre el beneficiario/consumidor de IHSS, remisión de IHSS
- 1111 San Felipe Rd., Suite 205, Hollister, CA 95023

Servicios de Protección para Adultos (APS): (831) 636-4190

- Preguntas generales, Informe sobre el Abuso de Ancianos y Dependientes
- 1111 San Felipe Rd., Suite 205, Hollister, CA 95023

Cómo hacer un informe de APS - Si es una EMERGENCIA, llame al 9-1-1

- Llamadas que no son de emergencia **(831) 636-4190** (lunes a viernes de 8 a 5)
- Fuera del horario de trabajo **(831) 471-1100 Despacho del condado** (línea las 24 horas)

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE NÓMINA Y REPORTE DE HORAS

Portal de Servicios Electrónicos (ESP): www.etimesheets.ihss.ca.gov

Servicio de asistencia del Portal de Servicios Electrónicos (ESP): (866) 376-7066

Aplicación móvil IHSS EVV

Para configurar el Depósito Directo: (866) 376-7066

- Para registrarse, cambiar o cancelar el depósito directo o iniciar sesión en su cuenta del Portal de Servicios Electrónicos (ESP)

Servicio de Asistencia del Sistema Telefónico de Reporte de Horas (TTS): (833) 342-5388 o (844) 576-5445

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

CONSUMIDOR DE IHSS

- Considerado como el "empleador" con el propósito de entrevistar, contratar, capacitar, supervisar y despedir al proveedor
- Si el consumidor tiene un costo compartido para Medi-Cal, es responsable de pagarle al proveedor, hasta el monto del costo compartido. El pago restante sería emitido por el Estado de California
- La Autoridad Pública recomienda que los consumidores y proveedores desarrollen y firmen un acuerdo de trabajo por escrito que detalle el trabajo a realizar y otros términos relacionados con el transporte, la responsabilidad de los gastos de gasolina, el tiempo libre, etc. Si necesita una muestra de contrato de trabajo, puede solicitarlo en la oficina de la Autoridad Pública

PROVEEDOR DE REGISTRO

- Considerado como el "empleado" para el beneficiario o consumidor
- Debe tener 18 años o más para formar parte del Registro
- El proveedor de registro es un proveedor independiente (contratista independiente / trabajador por cuenta propia)
- La Autoridad Pública requiere que todos los proveedores completen un proceso de inscripción en línea, una cita de orientación en persona, pasar una verificación de antecedentes y mantener un historial limpio para permanecer activo en el registro
- Responsable de realizar los servicios autorizados de IHSS al consumidor
- Si trabaja para un solo consumidor, puede trabajar las horas asignadas que él / ella este autorizado; si trabaja para más de dos consumidores, puede trabajar hasta 66 horas por semana laboral
- A los proveedores de IHSS se les paga la tarifa establecida por cada condado

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA (CDSS)

- El Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés) realiza funciones de nómina del proveedor de IHSS por parte del empleador de registro (el consumidor de IHSS)
- CDSS es el (empleador de registro) para fines de compensación laboral, deducciones de impuestos sobre la nómina, seguro social, discapacidad y desempleo. Si el proveedor califica, el estado retiene los montos aplicables para el seguro por discapacidad y los impuestos del seguro social.
- El estado emite todos los cheques/pagos de los proveedores.

TRABAJADOR SOCIAL IHSS DEL CONDADO DE SAN BENITO

- Determina la elegibilidad de IHSS para los solicitantes
- Responsable de realizar una evaluación de necesidades y actuar sobre cualquier cambio informado por los consumidores de IHSS
- Ajustar las horas autorizadas cuando las necesidades de los consumidores han cambiado

AUTORIDAD PÚBLICA DEL CONDADO DE SAN BENITO

- Facilita citas de orientación mensuales en persona
- Revisa las verificaciones de antecedentes de los proveedores
- Administra y mantiene un Registro de proveedores preseleccionados para ayudar a los consumidores a encontrar un proveedor y ayudar a los proveedores elegibles a encontrar empleo
- Ayudar a los proveedores con el proceso de compensación laboral
- Proporciona verificaciones de salario / laboral
- Actúa como el "empleador de registro" con el propósito de negociar colectivamente con el sindicato
- Todos los proveedores deben devolver su credencial con foto a la Oficina de la Autoridad Pública (Suite 108) una vez que ya no esté empleado y/o suspendido del registro

INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES DEL REGISTRO DE SAN BENITO

Las pautas de inscripción del registro de las autoridades públicas varían según el condado, pero generalmente incluyen:

- **Solicitud:** Los solicitantes deben completar y presentar una solicitud de registro
- **Referencias:** Los solicitantes del registro deben proporcionar referencias laborales y personales favorables (no familiares)
- **Selección:** Los solicitantes del registro deben someterse a un cuestionario de entrevista
- **Capacitación:** Los solicitantes del registro pueden proporcionar documentación para cualquier capacitación relevante, como CPR o primeros auxilios
- **Orientación:** Los solicitantes del Registro deben asistir a una cita de orientación en persona y revisar el Acuerdo de Usuario del Proveedor del Registro
- **Verificación de antecedentes:** Los solicitantes del registro deben pasar una verificación de antecedentes penales a través del Departamento de Justicia (DOJ) y mantener un historial limpio para permanecer en el registro
- **Documentación:** Los solicitantes del registro deben proporcionar documentación actual y precisa, incluyendo una tarjeta de Seguro Social, validez de la licencia de conducir, estado de autorización de trabajo e información de contacto

PAUTAS PARA EL CONSUMIDORES Y PROVEEDORES DE SAN BENITO

El programa IHSS enfatiza una relación de colaboración entre consumidores y proveedores, donde el consumidor dirige los servicios, y ambas partes deben trabajar juntas para garantizar que los servicios se brinden de manera efectiva y dentro de los medidas autorizadas.

COSAS IMPORTANTES PARA RECORDAR

- IHSS no paga el costo de la gasolina, el seguro del automóvil o el transporte público. Asegúrese de tener claro quién pagará estos costos y que su proveedor tenga seguro de auto y una licencia de conducir válida
- Los consumidores deben revisar su [Aviso de Acción \(NA 1250\)](#) que enumera las tareas y horas que ha sido aprobado. Explique las tareas que su proveedor hará por usted y cuánto tiempo puede dedicar a cada tarea
- Los proveedores deben revisar la [Notificación para el proveedor acerca de las horas y servicios autorizados del beneficiario y el máximo de horas por semana \(SOC 2271\)](#) que le informa sobre las horas autorizadas mensuales autorizadas de sus consumidores, las horas semanales máximas, los servicios que puede realizar y las cosas importantes que debe recordar
- Los proveedores deben tener claro las expectativas de su consumidor sobre cómo completar las tareas para evitar posibles malentendidos. Las diferencias culturales a veces pueden afectar la convivencia y pueden crear malentendidos. Hable de estas cosas de inmediato y trabaje en una solución que los satisfaga a ambos
- Los proveedores deben comunicarse con la Autoridad Pública para asegurarse de que su información personal esté actualizada, incluyendo la información de contacto, la validez de la licencia de conducir y el estado de permiso de trabajo
- Los consumidores y proveedores deben comunicarse y mantener una relación de trabajo profesional y positiva para garantizar el uso exitoso de sus servicios de IHSS y que el proveedor continúe empleado con usted
- Los consumidores deben comprender cómo ajustar el horario de sus proveedores de una semana a otra; comuníquese con el trabajador social de IHSS de su condado si es necesario y cuándo obtener la aprobación del condado o no.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

- El consumidor y el proveedor deben intercambiar números de contacto y la hora para comunicarse
- Los proveedores deben avisar al consumidor con dos semanas de anticipación, siempre que sea posible, antes de tomar vacaciones o si no continuará trabajando
- Los consumidores son responsables de notificar a su trabajador social de IHSS sobre cualquier cambio en sus necesidades u hospitalizaciones

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE EMERGENCIA

- Comparta información esencial con su proveedor en caso de una emergencia. Esta información debe incluir su historial médico, alergias, medicamentos actuales y sus contactos de emergencia. Coloque información de emergencia en un área fácil de ver.
- Establezca un plan de evacuación en caso de emergencia.

SEGURIDAD FINANCIERA

- No acepte propinas ni obsequios o regalos de ningún tipo de los consumidores de IHSS
- No pida prestado o preste dinero ni pida un adelanto en efectivo
- Los consumidores no deben compartir su información bancaria ni agregar a su proveedor a ninguna de sus cuentas financieras y deben proteger la seguridad de sus PINs
- A menos que usted sea un usuario autorizado de la tarjeta y haya recibido permiso del consumidor, no use la tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT) del consumidor
- Recuerde recoger y revisar su recibo cuando le dé dinero a su proveedor para compras

PROBLEMAS DE SALUD

- Si prepara comidas, informe a su proveedor sobre cualquier alergia, necesidades dietéticas especiales y otros problemas que requieran cuidados especiales.
- No use, ni compre, ni tampoco proporcione alcohol, cigarrillos o cualquier sustancia ilegal al consumidor

SEGURIDAD EN EL HOGAR

- Es responsabilidad del consumidor proporcionar artículos de limpieza, guantes y/o mascarillas
- Revise el tiempo para los servicios domésticos para los que está autorizado su consumidor.
- No traiga a sus hijos ni a otras personas a la casa del consumidor.
- Los proveedores no deben trabajar en una situación en la que su salud y seguridad estén amenazadas.
- Los proveedores no deben hacer llamadas personales, ver televisión, pasar tiempo visitando al consumidor, haciendo negocios o actividades personales durante horas de trabajo
- Consumidores, por favor, no dejen objetos de valor o documentos importantes en un área visible

ENFERMEDADES INFECCIOSAS

- Es mejor que el proveedor y el consumidor se informen mutuamente si alguno de ellos tiene alguna enfermedad infecciosa, como VIH, hepatitis, tuberculosis (TB) u otra. (*Consulte la Declaración de confidencialidad en la página 13*).

SEGURIDAD MÉDICA

- Como proveedor, no tiene licencia para dispensar o administrar medicamentos, a menos que haya recibido la capacitación adecuada bajo la dirección de un profesional de la salud con licencia y su cliente esté aprobado para servicios paramédicos.
- Los proveedores pueden recordar a sus consumidores cuándo tomar medicamentos y pueden establecer medi-sets.
- Los consumidores deben explicarle a su proveedor cuáles son sus necesidades, si las hay, y repasar su horario diario de medicamentos

- Cortar las uñas de los dedos de las manos o de los pies de un cliente no es un servicio permitido de IHSS solo para limpiar o limar las uñas

NÓMINA

- El consumidor (o su signatario de reporte de horas) es responsable de revisar el reporte de horas del proveedor para verificar y aprobar o rechazar de manera oportuna por teléfono (833) 342-5388 o en línea www.etimesheets.ihss.ca.gov
- A los proveedores se les paga quincenalmente. El primer período de pago es del 1 al 15. El segundo período de pago es del día 16 hasta el final del mes
- A los proveedores se les puede pagar por los servicios realizados a sus consumidores y posiblemente ser elegibles para recibir el pago por tiempo de viaje y tiempo por enfermedad

SEGURIDAD PERSONAL

- Los proveedores, al realizar tareas de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS, por sus siglas en inglés), deben priorizar la seguridad usando ropa adecuada, como zapatos cerrados y ropa ajustada que no sea fluida, ya que estos elementos pueden representar peligros potenciales al completar diversas tareas domésticas
- Lávese las manos con agua y jabón durante su jornada laboral
- Use guantes desechables cuando sea necesario
- Evite la casa de un cliente de IHSS si se exhibe un comportamiento inapropiado. **Salga de inmediato y comuníquese con el Registro de Autoridades Públicas al (831) 634-0784.**
 - Puede presentar una queja de acoso sexual ante el Departamento de Vivienda y Empleo Justo (DFEH) llamando al 800-884-1684.
- Si el cliente no responde a la puerta, no ingrese a la casa. Notifique al trabajador social de IHSS o a la autoridad pública: **IHSS** (831) 630-5153 o **autoridad pública** (831) 634-0784
- Tenga cuidado al llevar comestibles, usar productos de limpieza o ayudar a los consumidores con asistencia para transferir.
- Evite levantar más de 25 libras
- Use banquillos cuando sea necesario. Evite subirse a superficies inestables.
- Los consumidores no deben involucrarse en la vida personal de sus proveedores
- Si los proveedores se lesionan mientras realizan los Servicios Autorizados de IHSS, comuníquese con la Autoridad Pública para solicitar la documentación de Compensación para Trabajadores al (831) 634-0784; si necesita asistencia médica, puede acudir a Agile Occupational Medicine ubicado en 591 McCray St., # 101, Hollister, CA 95023.

PROTEGIENDO SU PRIVACIDAD

- Los proveedores no pueden compartir información confidencial sobre sus consumidores con nadie que no esté autorizado. Esto incluye el nombre de los consumidores, la información de contacto, la información de salud, el hecho de que reciben servicios de IHSS, la situación familiar y los comportamientos personales.
- Los consumidores deben mantener su información personal privada.
 - Su proveedor no debe tener acceso a su chequera, cuentas bancarias, tarjetas de crédito, información financiera o al dinero que se guarda en su hogar.
 - Debe guardar los objetos de valor en un lugar seguro y no decirle a su proveedor dónde se guardan.
- Los proveedores no pueden usar la propiedad o las pertenencias del consumidor para sus propias necesidades.
- Es posible que su proveedor no quiera compartir detalles sobre su vida personal. Los consumidores deben respetar su privacidad.

SUMINISTROS

- Es responsabilidad del consumidor proporcionar artículos de limpieza, guantes y/o mascarillas.
- Los consumidores deben mostrar a su proveedor dónde guardan sus suministros de limpieza y capacitar sobre cómo usar correctamente cualquier equipo especial

REPORTE DE HORAS

- El consumidor (o su signatario de reporte de horas) es responsable de revisar el reporte de horas del proveedor para verificar y aprobar o rechazar el reporte de horas de manera oportuna
- No permita que su proveedor firme o apruebe su propio reporte de horas
- Los proveedores deben someter su reporte de horas al final de cada período de pago, ya sea por línea del Portal de Servicios Electrónicos (ESP) www.etimesheets.ihss.ca.gov o por teléfono (TTS) (833) 342-5388
- Los proveedores que no viven con su consumidor deben hacer (Check-in/Check-out)(Entrada/Salida) utilizando la aplicación móvil IHSS EVV, el Portal de Servicios Electrónicos (ESP) o el Sistema de Hojas de Tiempo Telefónico (TTS)

TRANSPORTE

- IHSS no paga el millaje de la gasolina, el seguro del automóvil o el transporte público; Los consumidores deben comunicarse y ser claros con el proveedor sobre quién pagará estos costos.
- Los proveedores son responsables de asegurarse de tener una licencia de conducir válida y un seguro de auto adecuado cuando usen su propio vehículo o el vehículo de un consumidor.

HORARIO DE TRABAJO

- Consumidor: tenga claro qué días su proveedor brindará los servicios y cuántas horas trabajará su proveedor cada día. Esto le ayudará a decidir si necesitará contratar proveedores adicionales. Acuerde de realizar un seguimiento de las horas para que pueda asegurarse de que el reporte de horas hojas se completen correctamente y evitar infracciones del reporte de horas que podrían resultar en la pérdida del proveedor.
- Considere usar un calendario para realizar un seguimiento de las tareas y las horas trabajadas cada día.
- Los proveedores tienen derecho a tomar un descanso o tiempo para comer, pero no se les paga ya que no están realizando una tarea durante ese tiempo.
- El consumidor debe establecer un horario para cada proveedor de modo que el total de horas trabajadas por todos los proveedores no exceda más de sus horas mensuales autorizadas o horas semanales máximas.
- El proveedor debe notificar a su consumidor lo antes posible cuando llegue tarde, esté enfermo o no pueda trabajar

REPORTERO OBLIGATORIO

Como proveedor de servicios de apoyo en el hogar (IHSS), usted es un "reportero obligatorio". Ser un reportero obligatorio significa que, **por ley**, debe informar cualquier sospecha de abuso de inmediato a los Servicios de Protección de Adultos (APS) o a los Servicios de Protección Infantil (CPS). El informe podría ser cualquier sospecha de abuso o negligencia de un adulto o niño, incluyendo la auto negligencia, de un consumidor, alguien en el hogar del consumidor o cualquier otra persona, ya sea que esté trabajando o no.

SERVICIOS DE PROTECCIÓN PARA ADULTOS o SERVICIOS DE PROTECCIÓN PARA NIÑOS: (831) 636-4190

DISPUTAS ENTRE EL CONSUMIDOR O PROVEEDOR

Si surge una disputa entre el consumidor y el proveedor, ambos tienen la responsabilidad de trabajar juntos para llegar a un acuerdo y resolver el problema. Es responsabilidad del consumidor (o su representante autorizado) proporcionar directivas y supervisar al proveedor con respecto al horario de trabajo del proveedor (horas y días) y los servicios específicos autorizados de IHSS que se espera que realice el proveedor.

Los proveedores deben tener en cuenta la cantidad de horas que el consumidor está autorizado a recibir y no exceder ese límite, incluso si el consumidor tiene varios proveedores.

Puede comunicarse con la Autoridad Pública para solicitar una muestra de un acuerdo de trabajo que lo ayude a explicar los deberes laborales y el horario de trabajo y usarlo como un registro de las responsabilidades acordadas. La Autoridad Pública puede proporcionar recursos para la mediación; sin embargo, ni el Registro ni la Autoridad Pública serán responsables de la mediación.

TAREAS NO AUTORIZADAS

Si un servicio no figura en el Aviso de Acción (NOA) del consumidor, **ese servicio no está autorizado por el Programa de IHSS y IHSS no puede pagar**. Por ejemplo, IHSS no pagará por:

- Mover o levantar muebles pesados, subir escaleras
- Pagar facturas u otros recados que no sean de IHSS
- Lectura del correo al consumidor
- Cuidado o limpieza de mascotas
- Atender a otros miembros de la familia
- Jardinería o trabajo de jardinería
- Sentarse con el consumidor para visitar o ver televisión
- Llevar a los consumidores a las salidas sociales
- Solicitudes de transporte no autorizadas (es decir, iglesia, gimnasio, banco)
- Fregar paredes, techos, lavar ventanas o su vehículo, o girar colchones no son un servicio autorizado (*a menos que el destinatario haya sido aprobado para una limpieza profunda por única vez*)

Además, los servicios de IHSS no se pueden proporcionar durante las siguientes situaciones:

- **Cuando un consumidor está en el hospital, hogar de ancianos o centro de pensión y atención.**
 - Si elige visitar al consumidor en uno de estos lugares y ayudar con tareas como alimentar al consumidor, las horas que dedica a brindar el servicio no son parte del programa IHSS y no se le puede pagar.
- **Limpiar la casa del consumidor después de que el consumidor sea admitido en un centro de enfermería especializada.**
 - IHSS no está autorizado a pagar para limpiar el hogar después de que el consumidor sea admitido en un hospital, hogar de ancianos o centro de atención y alojamiento.
- **Mientras el consumidor está de vacaciones.**
 - Si el proveedor acompaña al consumidor de vacaciones, el proveedor puede proporcionar algunas tareas de IHSS; sin embargo, el consumidor (o su representante autorizado) debe informar al trabajador social del condado y preguntar si existen otras limitaciones de viaje.
- **Mientras el consumidor está encarcelado.**
- **Después de la muerte del consumidor.**
 - Si el proveedor reclama tiempo y recibe el pago por los servicios después de que el consumidor haya fallecido, el proveedor deberá reembolsar el dinero que recibió y / o puede enfrentar sanciones penales.

Nota: Si necesita ayuda con tareas no cubiertas por el programa IHSS, como el cuidado de mascotas, asistencia con el correo o las finanzas, o acompañamiento a actividades sociales, es posible que desee pedir a familiares, amigos, voluntarios de la iglesia o vecinos que lo ayuden con estas tareas que no son de IHSS.

PRECAUCIONES UNIVERSALES

Las precauciones universales son pautas que se siguen para prevenir la propagación de infecciones, incluyendo la influenza y otras enfermedades transmitidas por el aire. El uso de precauciones universales lo protegerá de enfermedades transmisibles como el VIH o la hepatitis B y C o al manipular sangre y otros fluidos corporales de la persona, independientemente del conocimiento si la persona está infectada con una enfermedad transmisible específica. ¡Use precauciones universales con cada consumidor, siempre! A continuación, se presentan consejos adicionales para promover un entorno de trabajo seguro para el proveedor y el consumidor.

¿Qué precauciones debo tomar al cuidar a alguien?

1. Siempre debe lavarse las manos con agua y jabón durante su jornada laboral y especialmente cuando:
 - a. Entrar en contacto con la sangre y/o los fluidos corporales de una persona.
 - b. Preparar alimentos

- c. Realizar cuidado personal
 - d. Realizar tareas de limpieza de la casa
 - e. Tener contacto físico con su cliente
2. Use guantes desechables cuando exista la posibilidad de estar en contacto con sangre, semen, secreción vaginal, membranas mucosas u otros fluidos corporales.
 3. Tómese el tiempo para quitarse los guantes correctamente para evitar el riesgo de contaminación.
 - a. Con la mano derecha, pellizque la palma del guante de la mano izquierda y tire del guante izquierdo hacia abajo y fuera de los dedos.
 - b. Forme una bola con el guante izquierdo y sostenga la primera de la mano derecha.
 - c. Inserte 2 dedos de la mano izquierda sin guantes debajo del borde interior del guante derecho en el lado de la palma.
 - d. Empuje el guante del revés hacia afuera y hacia abajo sobre los dedos y sobre el guante izquierdo con bolas.
 - e. Sujete los guantes, que ahora están juntos y al revés, con la mano izquierda y retírelos de la mano derecha.
 - f. Deseche los guantes en una bolsa de plástico con cualquier material de primeros auxilios usado y selle la bolsa.
 - g. ¡¡LÁVATE LAS MANOS!!
 4. Evite pinchazos con objetos que contengan sangre de otros.
 5. Deseche con cuidado en la basura que contenga fluidos corporales. Use recipientes especiales con revestimientos de plástico para desechar los desechos que contienen sangre o para cualquier derrame que pueda contener sangre.
 6. Lave la ropa sucia en agua CALIENTE y séquela a temperatura ALTA.
 7. Deseche con cuidado los objetos afilados como navajas de afeitar y agujas. Use recipientes que no se puedan romper ni penetrar. No doble, rompa ni vuelva a tapar las agujas. Manipule las lancetas para la diabetes con precaución para evitar pinchazos con agujas.
 8. Limpie las superficies que tengan sangre o fluidos corporales que contengan sangre con una solución 1:10 de lejía y agua mezclada con agua fresca todos los días. Lave los platos y utensilios con agua caliente y jabón. Enjuague con agua muy caliente y déjelos secar al aire.

COMUNICACIÓN CON EL REGISTRO DE LA AUTORIDAD PÚBLICA

El Registro de la Autoridad Pública se reserva el derecho de negar servicios tanto a los consumidores como a los proveedores.

Proveedores, lean atentamente la siguiente información:

1. Los proveedores deben consultar mensualmente con la Autoridad Pública para confirmar su disponibilidad y actualizar cualquier información relevante sobre su capacidad y estado laboral.
2. Si es posible, proporcione un aviso de dos semanas si no podrá continuar trabajando para el consumidor, **a menos que exista un entorno peligroso u hostil.**
3. Si no actualiza o responde a la Autoridad Pública durante tres meses, puede resultar en su eliminación del registro. *(para obtener más información, consulte eliminación del registro).*
4. La aceptación del Registro no garantiza el empleo.
5. Los proveedores deben notificar a la Autoridad Pública sobre ciertos cambios, incluyendo la información de contacto, las vacaciones planificadas, la validez de la licencia de conducir, el estado de la autorización de trabajo y las quejas relacionadas con su consumidor.
6. Los proveedores deben informar inmediatamente a la Autoridad Pública de cualquier condición de trabajo insegura o peligrosa.

Los siguientes comportamientos no son aceptables por ningún individuo y pueden resultar en la suspensión o exclusión del uso de los servicios de registro en el futuro:

Los consumidores y proveedores deben leer atentamente la siguiente información:

1. El consumidor y proveedor no puede usar abuso verbal o descortesía, rudeza o comportamiento inapropiado repetido o contacto físico inapropiado hacia los proveedores o consumidores, incluyendo insultos, gritos, lenguaje racista, insultos ofensivos, amenazas, burlas o trato degradante
2. Secuencia repetida de no seguir adelante con el proceso de contratación; secuencia repetida de contratación y luego despido de proveedores de registro sin una justificación laboral válida y sin previo aviso sin una buena causa
3. Negarse a aprobar o rechazar el reporte de horas
4. La aceptación del Registro no garantiza que encontrará un proveedor adecuado, y la lista puede estar agotada, por lo tanto, la lista de proveedores disponibles puede ser limitada o insuficiente para satisfacer sus necesidades.
5. Negarse a pagar la parte del costo requerida
6. Secuencia repetida de pedirle al proveedor que realice tareas no autorizadas
7. Robo, fraude, falsificación, deshonestidad o falsificación relacionada con ser el empleador del proveedor (es decir, aprobar reporte de horas cuando no se trabajaron horas y dividir el dinero).
8. Usar u ofrecer una sustancia ilegal
9. Los consumidores del registro deben notificar a la Autoridad Pública o a su trabajador social de IHSS sobre ciertos cambios, incluyendo vacaciones planificadas, hospitalizaciones, despidos de proveedores y quejas con respecto a su proveedor.
10. Es responsabilidad del consumidor proporcionar un entorno de trabajo seguro y libre de acoso
11. La comunicación y el mantenimiento de una relación de trabajo positiva con los proveedores de IHSS es esencial para garantizar el uso exitoso de sus servicios de IHSS y el empleo continuo del proveedor con los consumidores.

Nota: Esta es una lista incompleta.

PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL CONSUMIDOR

La función principal del Registro de la Autoridad Pública es conectar a los consumidores con proveedores de registro calificados y seleccionados que estén disponibles y dispuestos a brindar atención en el hogar. El consumidor (o su representante autorizado) es responsable de comunicarse y programar una entrevista telefónica o en persona con el proveedor; una entrevista es parte del proceso de contratación, por lo tanto, a los proveedores no se les paga por ese tiempo.

El personal de la Autoridad Pública le proporcionará una lista de referencias que puede incluir hasta seis proveedores potenciales con su nombre e información de contacto. Durante su primera reunión con un nuevo proveedor, es importante discutir lo que espera y hablar sobre cualquier problema difícil y acordar las cosas antes de que el proveedor comience a trabajar. Una vez que haya elegido un proveedor, llame a la Autoridad Pública al (831) 634-0784 o envíe un correo electrónico a PA-IHSS@sanbenitocountyca.gov para solicitar un paquete para su proveedor.

Los proveedores que están disponibles para más horas pueden trabajar hasta 66 horas por semana laboral cuando trabajan para dos o más consumidores. Los proveedores pueden ser elegibles para el tiempo de viaje cuando trabajan para dos o más consumidores en el mismo día laboral, pero en diferentes hogares.

Contratar a un proveedor es una tarea importante. Revise la siguiente información para ayudarlo con el proceso de contratación:

ENCONTRAR AL PROVEEDOR

- Asegúrese de decirle a su proveedor cómo le gustaría que se hicieran las tareas; sea claro acerca de sus necesidades de atención, horario de trabajo y cualquier otro detalle.
- Si está satisfecho con la persona, el siguiente paso sería establecer un horario para reunirse con él / ella para discutir sus necesidades y servicios autorizados.

ENTREVISTAR AL PROVEEDOR

- Antes de entrevistar a un proveedor, debe tomarse el tiempo para revisar los servicios que se han autorizado para usted y cuánto tiempo se ha autorizado para cada servicio. Si cree que un proveedor no puede brindarle todos los servicios que necesita o trabajar todas las horas autorizadas, es posible que desee contratar a más de un proveedor. Si tiene necesidades específicas, como una dieta especial o encontrar a alguien que sea capaz de levantar pesado, asegúrese de mencionarlo durante la entrevista. Los siguientes pasos pueden resultarle útiles:
 - Seleccionar a los solicitantes a través de una entrevista telefónica.
 - Reúnase en persona con los candidatos más fuertes.
 - Verifique las referencias.
- Explique qué tareas hará el proveedor por usted y cuánto tiempo puede dedicar a cada tarea. El condado le enviará una lista de tareas autorizadas y la cantidad de tiempo autorizado cuando aprueben o cambien sus horas.
- Esta entrevista puede tener lugar en su casa o en un lugar público cercano. Considere pedirle a un amigo o familiar que se una a usted para que pueda ayudarlo con la entrevista y ayudarlo a decidir a quién contratar. Si es posible, es una buena idea entrevistar a más de una persona. Tome nota durante la entrevista que pueda consultar más tarde cuando verifique las referencias o elija a quién contratar. Aquí hay información adicional para hablar durante la entrevista:
 - Pida ver la identificación. Puede ser una licencia de conducir válida de California o una tarjeta de identificación con foto.
 - Explique sus expectativas de comportamiento laboral, incluido el uso de sus pertenencias, los horarios de entrada y salida, y otra información que será importante que conozca la persona que contrate.
 - Repase los servicios y horarios autorizados para usted.
 - Pregunte si ha sido proveedor de IHSS y si ha pasado por el proceso de inscripción del proveedor, incluyendo la toma de huellas dactilares.
 - Dele la oportunidad de hacerle preguntas sobre el trabajo y los servicios que necesita.
- Después de la entrevista, es posible que tenga una idea de la disponibilidad, experiencia y capacidad de la persona para realizar las tareas necesarias.

CONSULTAR REFERENCIAS

- Verificar las referencias le proporcionará información valiosa sobre la persona que está pensando en contratar. Cuando llame a las referencias, haga preguntas que le den una idea del tipo de trabajo que hicieron, cuánto tiempo estuvieron empleados, su confiabilidad y sus fortalezas y debilidades. Tome nota sobre lo que le dicen, ya que esto puede ayudarlo a decidir a quién contratar.

TOMAR LA DECISIÓN

- Revise sus notas y compare las fortalezas, calificaciones y referencias de cada persona que entrevistó, y decida cuál se adapta mejor a sus necesidades. Una vez que haya tomado su decisión, infórmele a la persona y luego comuníquese con el trabajador social de IHSS o la autoridad pública de su condado para solicitar un paquete para proveedores.

Si decide contratar a un proveedor para que lo ayude con tareas que no son de IHSS. Es el consumidor (o su representante autorizado) quien debe establecer un acuerdo de empleo independiente y un acuerdo de pago por separado con su proveedor con servicios que IHSS no paga.

Nota: Es posible que deba considerar las retenciones de impuestos, el seguro de compensación para trabajadores y otros requisitos legales como su empleador.

ELIMINACIÓN DEL REGISTRO

La Autoridad Pública del Condado de San Benito conserva el derecho exclusivo de incluir, referir, suspender o eliminar a un Proveedor Individual o Consumidor del Registro. El personal de la Autoridad Pública revisará las quejas y determinará qué acciones tomar, incluyendo el derecho a eliminar a un Proveedor o Consumidor del Registro, sujeto al Proceso de Quejas descrito en este acuerdo. Si la Autoridad Pública decide suspender o eliminar a una persona del Registro, el proveedor o consumidor recibirá un aviso por escrito de la acción.

QUEJAS MENORES

La Autoridad Pública puede eliminar a una persona del Registro después de que se hayan informado tres (3) quejas menores dentro de un período de seis (6) meses que la Autoridad Pública haya determinado que son creíbles. Las quejas menores son quejas que afectan la recepción de servicios autorizados para los consumidores de IHSS, o que pueden causar otras interrupciones evitables en la prestación de servicios o el cumplimiento del programa.

Ejemplos de quejas menores que pueden resultar en suspensión o eliminación incluyen, entre otros:

1. No presentarse a las entrevistas programadas sin previo aviso.
2. Comportamiento grosero, descortés o inapropiado hacia los beneficiarios o proveedores, sus representantes o el personal del registro.
3. Negarse a realizar las tareas autorizadas acordadas, contratar o no realizar tareas autorizadas durante las horas de trabajo.
4. No devolver llamadas relacionadas con IHSS de los consumidores dentro de las 48 horas; no dar un aviso de dos semanas sin una buena causa.
5. No notificar al personal de la Autoridad Pública de los cambios cuando sea necesario.
6. Negarse e aprobar o rechazar el reporte de horas de manera oportuna
7. Negarse a pagar su parte del costo requerido por Medi-Cal
8. Llevar a personas con usted a la casa del consumidor, incluso si el consumidor lo permite.
9. Pasar el nombre de un posible consumidor a otros proveedores de registro o no de registro.
10. No registrarse con la Autoridad Pública para actualizar su disponibilidad; si los proveedores no se registran durante tres meses consecutivos, no se le derivará a futuros consumidores
11. Secuencia repetida de pedirle a un proveedor que realice tareas no autorizadas
12. Terminación de proveedores sin una buena causa
13. Secuencia repetida de no cumplir con este Acuerdo de Usuario

Nota: Esta no es una lista completa. La eliminación de un proveedor o consumidor puede basarse en razones distintas a las mencionadas anteriormente.

QUEJAS MAYORES

La Autoridad Pública puede eliminar a una persona del Registro después de que la Autoridad Pública haya determinado que una (1) queja mayor es creíble. Las quejas mayores son quejas que representan un riesgo para la salud o la seguridad del consumidor, el proveedor o el personal del condado de IHSS. Ejemplos de quejas mayores que pueden resultar en suspensión o eliminación incluyen, entre otros:

1. Robo, falsificación o fraude
2. Abuso, incluyendo el físico, financiero, sexual, mental, verbal o negligencia
3. Condena por un delito
4. Posesión de un arma de fuego u otra arma mientras se brindan servicios de IHSS
5. Proveedor o consumidor intoxicado o bajo la influencia o posesión de cualquier sustancia ilegal mientras realiza servicios u ofrece sustancias ilegales al consumidor
6. Deshonestidad o falsificación de los deberes laborales
7. Reclamar más horas de las trabajadas
8. Descortesía repetida o excesiva o comportamiento inapropiado
9. Comentarios o acciones discriminatorias o sexuales
10. Divulgación no autorizada de información confidencial

11. Pedirle al consumidor que complementen los salarios permitidos de IHSS por los servicios autorizados de IHSS
12. Pedir dinero prestado o prestar dinero a un consumidor
13. Acciones/comportamientos fraudulentos intencionales contra el consumidor y el programa IHSS
14. Acusaciones confirmadas resultantes de una investigación de los Servicios de Protección de Adultos (APS)
15. Incumplimiento de las Reglas y Regulaciones de IHSS (es decir, incumplimiento o negativa a: solicitar la documentación de contratación, pagar al IP por las horas trabajadas, pagar su parte del costo de Medi-Cal (si corresponde) o usar las horas de IHSS para tareas no autorizadas, etc.)
16. Poner en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del consumidor
17. Falta de renovación de documentos vencidos por parte del proveedor, como licencia de conducir y autorización para trabajar
18. Proveedor que conduce a un consumidor con una licencia de conducir, seguro de automóvil o registro de vehículo vencidos

Nota: Esta no es una lista completa. La eliminación de un proveedor puede basarse en razones distintas a las mencionadas anteriormente.

PRIMERA O SEGUNDA QUEJA MENOR

Si la Autoridad Pública determina que una primera o segunda queja menor es creíble, la Autoridad Pública enviará, por correo de EE. UU., una declaración escrita que describa la queja. Si un proveedor o consumidor no está de acuerdo con una queja por primera infracción menor, el proveedor o consumidor puede, dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la queja, y presentar una respuesta por escrito.

La Autoridad Pública notificará al proveedor o consumidor que una tercera queja menor o mayor puede ser motivo de eliminación o suspensión del Registro.

Si la declaración escrita no es devuelta a la oficina de la Autoridad Pública, se considerará recibida.

TERCERA QUEJA O QUEJA MAYOR

Si la Autoridad Pública determina que una tercera queja menor (dentro de un período de seis meses) o una queja mayor es creíble, el proveedor o consumidor será eliminado del Registro. La Autoridad Pública proporcionará al proveedor o consumidor una notificación por escrito de la eliminación.

PROVEEDOR DE REGISTRO O CONSUMIDOR PROCEDIMIENTO DE QUEJA

Quejas relacionadas con un proveedor de registro o consumidor, comuníquese con la Autoridad Pública al (831) 634-0784. Cuando el Registro de la Autoridad Pública tenga conocimiento de una queja contra un Proveedor de Registro o un Consumidor, el personal de la Autoridad Pública intentará evaluar la queja y determinar qué acciones tomar. La Autoridad Pública investigará, lo que puede incluir entrevistar a las partes involucradas. El proveedor y el consumidor deben cooperar con el personal del Registro. La falta de cooperación puede resultar en la eliminación inmediata del Registro.

PROCESO DE QUEJAS

La Autoridad Pública y el sindicato harán todo lo posible para resolver los problemas de manera informal. Si un Proveedor o Consumidor es retirado del Registro de Cuidadores, usted puede presentar una apelación por escrito ante la Autoridad Pública dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha del aviso.

Si la queja no se resuelve, el sindicato deberá presentarla por escrito a la Autoridad Pública dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la presunta infracción. La Autoridad Pública se reunirá con el reclamante y su representante del sindicato y proporcionará una respuesta por escrito al sindicato dentro de los diez (10) días de haber recibido la queja por escrito.

Las cartas de apelación por escrito pueden enviarse a la oficina de la Autoridad Pública de San Benito, ubicada en 1111 San Felipe Rd., Suite 108. La Autoridad Pública negará los servicios del registro a un Proveedor o Consumidor después de dos quejas por infracciones menores que el personal considere razonables y válidas dentro de un periodo de dos (2) años.

Un Proveedor o Consumidor eliminado del registro puede volver a solicitar después de un período de dos (2) años a partir de la fecha de su retiro, excepto aquellos que fueron removidos por infracciones graves.

RECURSOS PARA PROVEEDORES Y CONSUMIDORES

PROGRAMA CALSAVERS

- Una opción de programa de ahorro para la jubilación para todos los proveedores de IHSS, incluyendo los proveedores que viven con su consumidor, ahora puede ahorrar para su jubilación.
- Participar en CalSavers es completamente voluntario
- Acceso a la cuenta en línea, a través de la aplicación o por teléfono
www.calsavers.com o (855) 650-6918

CENTRO DE RECURSOS PARA CUIDADORES DEL MAR

- Regístrese en CareNav es un sitio ingenioso y educativo disponible en línea para proveedores y consumidores
- Proporciona grupos de apoyo para cuidadores y la comunidad
www.delmarcaregiver.org

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES DE CALIFORNIA (CDSS)

- <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/cdss-programs/ihss/ihss-provider-resources>
- <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/cdss-programs/ihss/ihss-recipient-resource>

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Entiendo y acepto mantener una estricta confidencialidad en todos los asuntos relacionados con consumidores o proveedores. No puedo dar información sobre los servicios de IHSS, incluso si una persona recibe IHSS o los servicios y horarios específicos autorizados para los consumidores. Entiendo que no puedo discutir ninguna información sobre el consumidor o proveedor con ninguna persona u organización sin el permiso escrito o verbal del consumidor o de la persona que es legalmente responsable de esa persona. Entiendo que, si comparto información sobre un consumidor o proveedor, puedo ser declarado culpable de una infracción y ser eliminado del registro.

Firma del proveedor: _____ Fecha: _____

Firma del consumidor/representante autorizado: _____ Fecha: _____

ACUERDO DE USUARIO DEL REGISTRO PARA PROVEEDORES

Como proveedor de registro del condado de San Benito, entiendo el contenido de este acuerdo y acepto:

- Seguir todas las normas, procedimientos y pautas de servicio de IHSS y de la Autoridad Pública
- Informar cualquier inquietud, incidente o cambio relacionado con el consumidor
- Comunicar de manera efectiva y mantener una relación de trabajo profesional y respetuosa con el consumidor
- Notificar al personal de la Autoridad Pública de cualquier cambio en mi disponibilidad y comprender que una vez que sea incluido en el Registro de la Autoridad Pública, mi nombre y mi información de contacto se compartirá con los consumidores.

Entiendo que el incumplimiento de estas pautas o recibir tres (3) quejas menores o una (1) queja mayor, puede resultar en mi eliminación del Registro de cuidadores.

Nombre de la letra impresa: _____ Fecha: _____

Firma del proveedor: _____

Proveedor de IHSS #: _____

ACUERDO DE USUARIO DEL REGISTRO PARA CONSUMIDORES

Como consumidor del Registro del Condado de San Benito, entiendo el contenido de este acuerdo y acepto:

- Mantener un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, libre de cualquier forma de acoso.
- Cumplir con todas las normas y regulaciones relacionadas con salarios, horas, condiciones de trabajo y contratación de proveedores
- Revisar, aprobar o rechazar el reporte de horas del proveedor de manera oportuna
- Informar cualquier incidente o cambio al trabajador social del IHSS del condado o a la autoridad pública

Entiendo que el incumplimiento de estas pautas o recibir tres (3) quejas menores o una (1) queja mayor, puede resultar en mi eliminación del Registro de cuidadores.

Nombre de la letra de imprenta: _____ Fecha: _____

Firma del consumidor/representante autorizado: _____

Caso # de IHSS: _____

Gracias, Registro de la Autoridad Pública de San Benito