

CHECK REFERENCES

- Checking references will provide you with valuable information about the person you are thinking about hiring. When calling references, ask questions that will give you an idea of the kind of work they did, how long they were employed, their reliability, and their strengths and weaknesses. Keep notes about what the references tell you as this may help you decide who to hire.

MAKING THE DECISION

- Review your notes and compare the strengths, qualifications, and references of each person you interviewed, and decide which one best meets your needs. Once you have made your decision, let the person know and then contact your county IHSS Social Worker or Public Authority to request a provider packet.

If you decide to hire a provider to help you with non-IHSS tasks. It is the consumer (or their authorized representative) to establish a separate, independent employment agreement and payment arrangement with your provider with services IHSS does not pay for.

Note: You may need to consider tax withholdings, worker's compensation insurance, and other legal requirements as their employer.

REMOVAL FROM THE REGISTRY

San Benito County Public Authority retains the exclusive right to list, refer, suspend, or remove an Individual Provider or Consumer from the Registry. Public Authority staff will review complaints and determine which actions to take, including the right to remove a Provider or Consumer from the Registry, subject to the Grievance Process described in this agreement. If the Public Authority decides to suspend or remove an individual from the Registry, the provider or consumer will receive a written notice of the action.

MINOR COMPLAINTS

The Public Authority may remove an individual from the Registry after three (3) minor complaints have been reported within a six (6)-month period that have been determined credible by Public Authority. Minor complaints are complaints that impact receipt of authorized services for IHSS consumers, or which may cause other avoidable disruptions of service provision or program compliance. Examples of minor complaints that can result in suspension or removal include, but are not limited to:

1. Failure to appear at scheduled interviews without notice.
2. Rude, discourteous, or inappropriate behavior towards recipients or providers, their representatives, or registry staff.
3. Refusal to do the authorized tasks agreed upon hire or not performing authorized tasks during work hours.
4. Not returning IHSS related calls from consumers within 48 hours; failure to give a two-week notice without a good cause.
5. Failure to notify the Public Authority staff of changes when necessary.
6. Refuse to approve or reject time sheets in a timely manner
7. Refuse to pay your Share of Cost required
8. Bringing anyone with you to the consumer home even if allowed by the consumer.
9. Passing along the name of a prospective consumer to other registry or non-registry providers.
10. Failure to check-in with Public Authority to update your availability; if providers fail to check-in for three consecutive months, you will not be referred to future consumers
11. Repeated pattern of asking a provider to do non-authorized tasks
12. Terminating providers without a good cause
13. Repeated pattern of not following through with this User Agreement

Note: This is not a complete list. The removal of a provider or consumer may be based on reasons other than those mentioned above.

MAJOR COMPLAINTS

The Public Authority may remove an individual from the Registry after one (1) major complaint has been determined credible by Public Authority. Major complaints are complaints which pose a health or safety risk to either the IHSS consumer, provider or county staff. Examples of major complaints that can result in suspension or removal include, but are not limited to:

1. Theft, forgery or fraud
2. Abuse, including Physical, Financial, Sexual, Mental, Verbal or Neglect
3. Conviction of a crime
4. Possession of a firearm or other weapon while providing IHSS Services
5. Either provider or consumer being intoxicated or under the influence or possession of any illegal substance while performing services or consumer offering of illegal substances
6. Dishonesty or misrepresentation of job duties
7. Claiming more hours than worked
8. Repeated or excessive discourtesy or inappropriate behavior
9. Discriminatory or sexual remarks or actions
10. Unauthorized disclosure of confidential information
11. Asking consumers to supplement allowable IHSS wages for authorized IHSS services
12. Borrowing money from or lending money to a consumer
13. Intentional fraudulent actions/behaviors against the consumer and the IHSS program
14. Confirmed allegations resulting from an Adult Protective Services (APS) investigation
15. Failure to abide by IHSS Rules & Regulations (i.e., failure or refuse to: request the hiring paperwork, pay the IP for hours worked, pay your Share of Cost (if applicable) or use the IHSS hours for unauthorized tasks, etc.)
16. Knowingly putting the consumers health, safety or well-being in jeopardy
17. Provider failure to renew expired documents such as driver's license and authorization to work
18. Provider driving a consumer with an expired driver's license, car insurance or vehicle registration

Note: This is not a complete list. The removal of a Provider may be based on reasons other than those mentioned above.

FIRST OR SECOND MINOR COMPLAINT

If a first or second minor complaint is determined to be credible by Public Authority, Public Authority will send, via US mail, a written statement describing the complaint. If a provider or consumer disagree with a first minor offense complaint, the provider or consumer may, within ten (10) calendar days of receipt of the complaint, file a written response.

The Public Authority will notify the provider or consumer that a third minor or one major complaint may be grounds for removal or suspension from the Registry.

If the written statement is not returned by the via Postal Office to Public Authority, it will be considered as received.

THIRD OR MAJOR COMPLAINT

If a third minor (within a six-month period), or one major complaint is determined credible by Public Authority, the provider or consumer will be removed from the Registry. The Public Authority will provide the provider or consumer with a written notification of the removal.

REGISTRY PROVIDER OR CONSUMER COMPLAINT PROCEDURE

Complaints concerning a registry provider or consumer, please contact the Public Authority at (831) 634-0784. When the Public Authority Registry is made aware of a complaint against a Registry Provider or Consumer, the Public Authority staff will attempt to evaluate the complaint and determine what actions to take. The Public Authority will investigate, which may include interviewing the parties involved. The provider and consumer must cooperate with the Registry staff. Failure to cooperate may result in the immediate removal of the Registry.

GRIEVANCE PROCESS

The Public Authority and the union will make every reasonable effort to resolve issues informally. If a Provider or Consumer is removed from the Caregiver Registry, you may file a written appeal with the Public Authority within ten (10) calendar days from the date on the notice.

If the grievance is not resolved, the union shall submit it in writing to the Public Authority within forty-five (45) days of the alleged violation. The Public Authority shall meet with the grievant and his/her union representative and provide a written response to the union within ten (10) days of receiving the written grievance.

Written appeal letters may be submitted to the San Benito Public Authority office at 1111 San Felipe Rd., Suite 108. The Public Authority will deny registry services to a Provider or Consumer after two complaints of minor offenses deemed reasonable and valid by staff within a two-year period.

A Provider or Consumer removed from the registry may reapply after two (2) years from the date of removal, except for those removed due to major offenses.

PROVIDER AND CONSUMER RESOURCES

CALSAVERS

- A retirement savings program option for all IHSS providers, including live-in providers, can now save earnings for their retirement.
- Participating in CalSavers is completely voluntary
- Account access online, through the app, or by phone
www.calsavers.com or (855) 650-6918

DEL MAR CAREGIVER RESOURCE CENTER

- Sign up for CareNav is a resourceful and educational site available online for providers and consumers
- Provides caregiver and community support groups
www.delmarcaregiver.org

CALIFORNIA DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES (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>

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>