



Sonoma County  
In-Home Supportive Services  
**Public Authority**

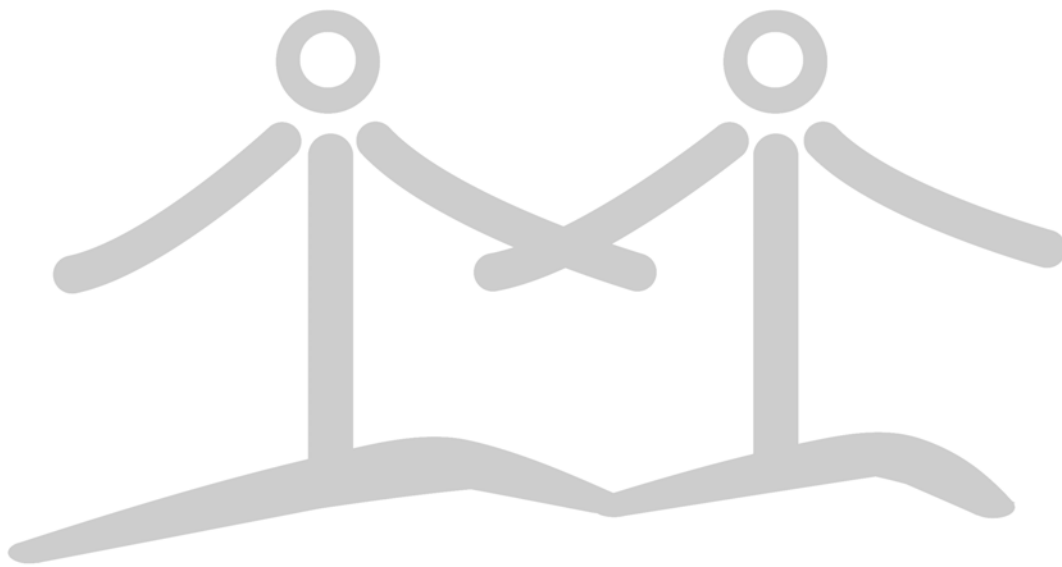


# **Un Manual para Cuidadores del Registro de IHSS**

Y Proveedores de IHSS

## Mesa de Contenido

	Página #
<b>Un Mensaje del Gerente</b>	<b>1</b>
<b>Indice de Términos</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo 1 – Autoridad Publica del Programa de Servicios de Ayuda en Casa (IHSS Public Authority)</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 2 – El Registro</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 3 – Contratando</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo 4 – Antes de que Usted Comience su Trabajo</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo 5 – Estableciendo Buenas Relaciones de Trabajo</b>	<b>25</b>
<b>Capítulo 6 – Hojas de Horas, Cheques de Pago, Beneficios</b>	<b>33</b>
<b>Capítulo 7 – Temas Legales</b>	<b>43</b>
<b>Apéndice A – Póliza y Procedimientos del Registro</b>	<b>47</b>
<b>Declaraciones para Cerrar</b>	<b>51</b>
<b>Números para Recordar</b>	<b>52</b>



## Bridging Working Relationships



# Un Mensaje del Gerente de IHSS Public Authority a los nuevos cuidadores que se unen al Registro

Estimado Cuidador Nuevo al Registro:

Bienvenidos al Registro de IHSS Public Authority en el Condado de Sonoma. Apreciamos su interés en trabajar como un cuidador para IHSS y unirse a nuestra lista de Registro. Como parte de nuestro Registro, su nombre será referido a clientes quienes están interesados en cuidadores re-examinados que iguala a sus necesidades.

El programa de Servicios de Ayuda en Casa (IHSS) juega un papel clave en mantener a los individuos seguros en sus casas y funcionando independientemente. Como un cuidador de IHSS, usted juega una parte importante en las vidas de los clientes de IHSS.

Hay muchos beneficios siendo un cuidador. Siendo un cuidador le permite a usted la independencia, flexibilidad en su programación, y escoger con quien trabajar. Sobre todo, usted tendrá la satisfacción de saber que usted ofrece ayuda crítica necesaria para la gente con quien, con su ayuda, son capaces de mantener su independencia en su propia casa. Usted puede hacer una diferencia verdadera en la vida de alguien.

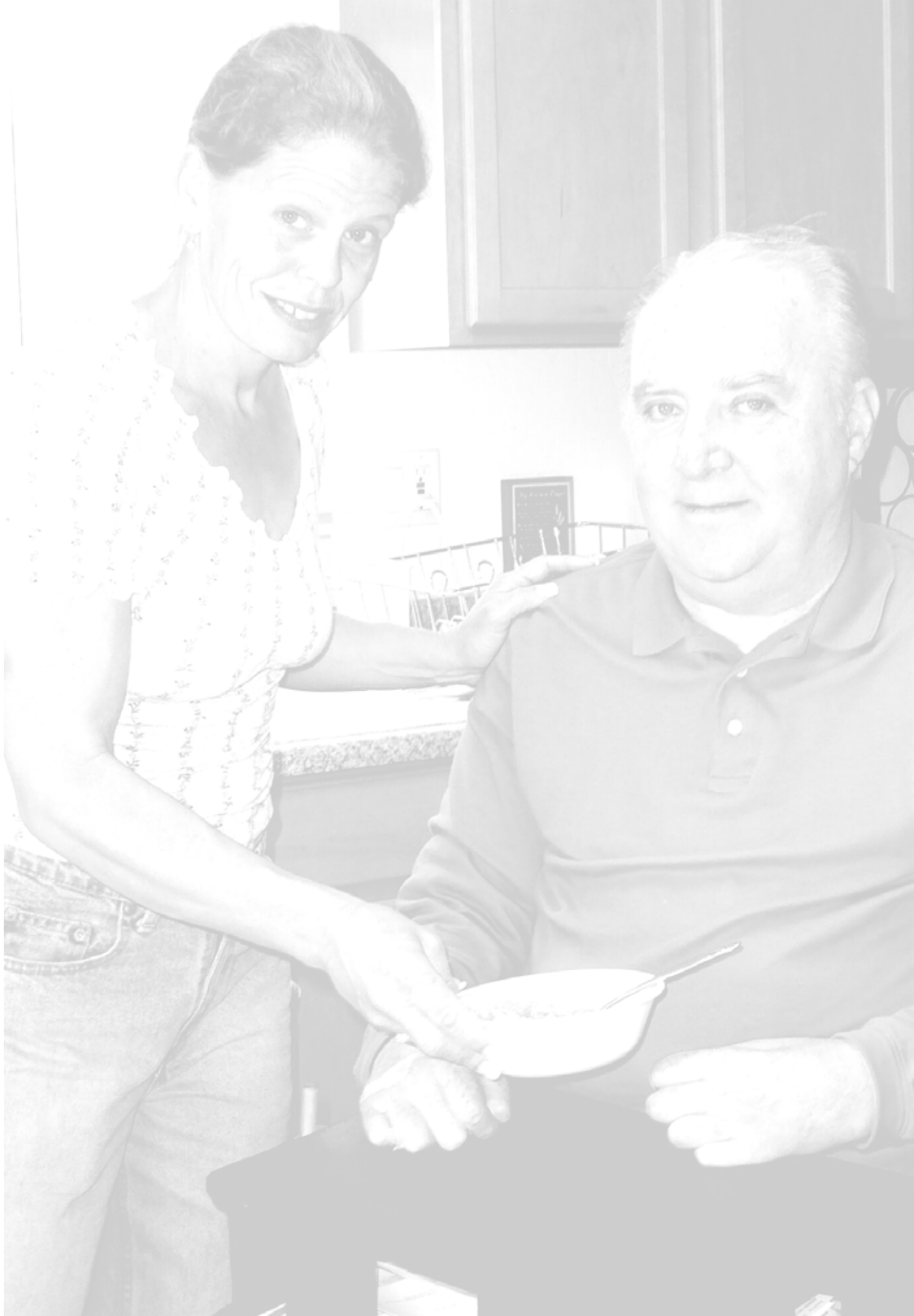
IHSS Public Authority reconoce la diferencia que usted hace a las vidas de las personas. Uno de los trabajos de IHSS Public Authority es de apoyarle a usted entendiendo su papel como cuidador de IHSS y de solidar las relaciones de trabajo con el Cliente(s) con quien usted trabaja. Este manual le ayudará a entender su trabajo, beneficios, oportunidades de entrenamiento, cómo funciona el registro, y el papel que juega IHSS Public Authority apoyando el programa IHSS.

Muchas gracias.

Atentamente,

*M. H.*

Michael Humphrey  
Gerente



# Indice de los Términos

## IHSS

Significa Programa de Servicios de Ayuda en Casa (*In-Home Supportive Services*) es un programa que ofrece ayuda personal y ayuda en el hogar a personas de bajos ingresos quienes son jubilados, ciegos, o discapacitados (Los clientes ó recipientes de IHSS) y requieren ayuda para mantener su independencia. El programa paga a los cuidadores, a quienes se les llama en inglés “*IHSS caregivers.*”

## IHSS Cuidador (*Caregiver*)

Un cuidador de IHSS es una persona quien ofrece servicios personales y domésticos a los clientes elegibles de IHSS. El/ella es un empleado contratado por el cliente. A un cuidador también se le conoce como un:

- Cuidador
- Trabajador Cuidado de Casa
- Proveedor Individual
- Proveedor Independiente
- Cuidador de IHSS
- Proveedor de IHSS
- Asistente del Cuidado Personal
- Asistente Personal
- Proveedor
- Trabajador

## IHSS Consumidor

Un Consumidor de IHSS es una persona elegible de bajos ingresos, mayor de edad, ciego, o discapacitado que necesita ayuda para mantener su independencia. El consumidor recibe horas del programa IHSS y emplea a cuidadores de IHSS para ayudar con las horas de servicio aprobadas. Un consumidor de IHSS se le conoce como:

- Cliente
- Consumidor
- Recipiente de IHSS
- Recipiente

## Coordinador de Registro

Un Coordinador del Registro es un miembro del personal de IHSS Public Authority quien da ayuda a consumidores a encontrar cuidadores y ayuda a los cuidadores del Registro encontrar oportunidades de trabajo con los consumidores.

## Registro

El Registro lo opera IHSS Public Authority. Ayuda a los consumidores a encontrar personas cuidadores pre-examinadas. También ayuda a los cuidadores a encontrar consumidores de IHSS. Ellos utilizan una lista computarizada de cuidadores pre-examinados. El Registro constantemente evalúa y recluta cuidadores nuevos para mantener la utilidad de esta lista.

## Trabajador Social de IHSS

Un trabajador social de IHSS se asigna a cada consumidor de IHSS. El/ella determina si un individuo es elegible para el programa IHSS, evalúa el número de horas de servicio necesitado, y revisa la elegibilidad continua para el programa regularmente. El/ella también es un profesional social de servicio que el consumidor puede contactar para referir al Registro y otros programas del Condado.

## USPP

El Programa Urgente de Proveedor Substituto Proveedor (USPP) es un programa que ofrece ayuda temporal de cuidadores a los consumidores de IHSS, quien su cuidador regular está ausente inesperadamente, y el consumidor enfrenta un cuidado urgente. El Registro opera el servicio de USPP.



# Capítulo 1 – The IHSS Public Authority

## ¿Qué es IHSS Public Authority?

En respuesta a 1999 California Assembly Bill 1682, La Mesa de Supervisores del Condado de Sonoma estableció por una orden del condado IHSS Public Authority el 12 de junio del 2001. La Mesa de Supervisores, actuando como la Mesa de Directores, sirve como un cuerpo gobernante para Public Authority. La Mesa de Supervisores también estableció a 10 miembros del Comité Consejero de IHSS que ofrece consejería constante y recomendaciones al Public Authority y el programa IHSS.

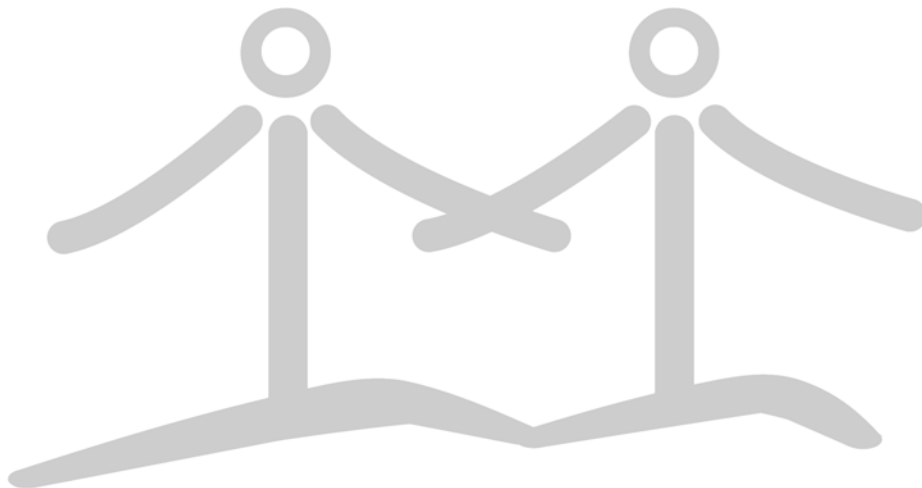
IHSS Public Authority del Condado de Sonoma actúa para mejorar los servicios de IHSS y apoya las preocupaciones de ambos, los consumidores y cuidadores en un número de maneras:

- Primero, el IHSS Public Authority actúa como el “empleador de archivos” para cuidadores de IHSS en estipulación colectiva para los salarios y beneficios, y otros términos y condiciones de empleo.
- Segundo, administra la elegibilidad y matriculación de cuidadores de IHSS para beneficios dentales y de salud.
- Tercero, opera el Registro, un servicio de referencia para los consumidores de IHSS para obtener referencias de cuidadores pre-examinados. El Registro recluta, evalúa, y orienta a los cuidadores, y mantiene una lista de Registro computarizado.
- Cuarto, ofrece apoyo en servicios de entrenamiento para ambos, los cuidadores y consumidores
- Quinto, ofrece apoyo al personal para el Comité Consejero de IHSS, lo cual es un recurso para consumidores y cuidadores para dar voz a sus opiniones e ideas para mejorar el programa de Public Authority y de IHSS.
- Sexto ofrece el Programa Urgente de Proveedor Substituto (USPP) que ofrece cuidadores suplentes para situaciones temporales urgentes que enfrenten los consumidores de IHSS.

## El Programa IHSS & y Agencias que lo Apoyan

IHSS Public Authority es una de varias agencias y cuerpos involucrados en apoyar el programa IHSS. Otros incluye Dep. de Servicios Humanos, el Estado de California, la Unión, y el Comité Consejero IHSS. Estos se describen abajo:

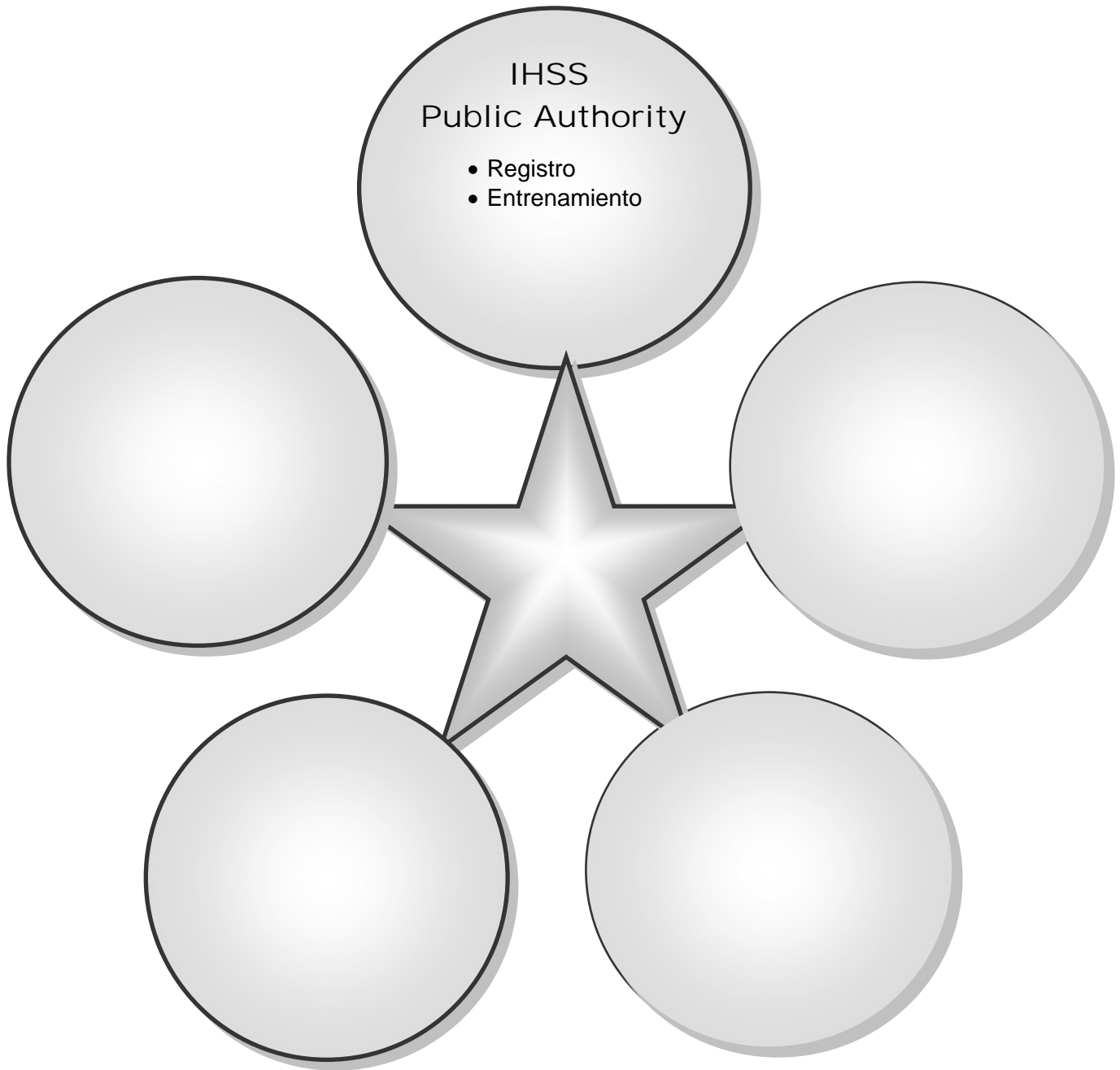
- **Programa de Servicios de Ayuda en Casa (IHSS)** es un programa que recibe fondos federales, del estado y del condado que paga a los cuidadores por los servicios del cuidado doméstico y personal para personas elegibles de bajos ingresos, mayores de edad, ciegos o discapacitados quienes requieran cuidadores para apoyar su independencia. Este programa se localiza en el Departamento de Servicios Humanos en el Condado de Sonoma.
- **Departamento de Servicios Humanos del Condado de Sonoma (HSD)** administra el programa IHSS, determina elegibilidad para IHSS, y hace evaluaciones. Por medio de la Unidad de Pago, procesa las hojas de horas y las envía al Estado.
- **El Estado de California** manda por correo los cheques de pago a los cuidadores.
- **La Unión (SEIU-UHW-West)** negocia salarios, beneficios y condiciones de trabajo a nombre de los cuidadores.
- **IHSS Comité Consejero** ofrece consejería y recomendaciones en temas relacionados a dar servicio y administración del programa a la Mesa de Supervisores, IHSS Public Authority, y el programa IHSS.



**Bridging Working Relationships**

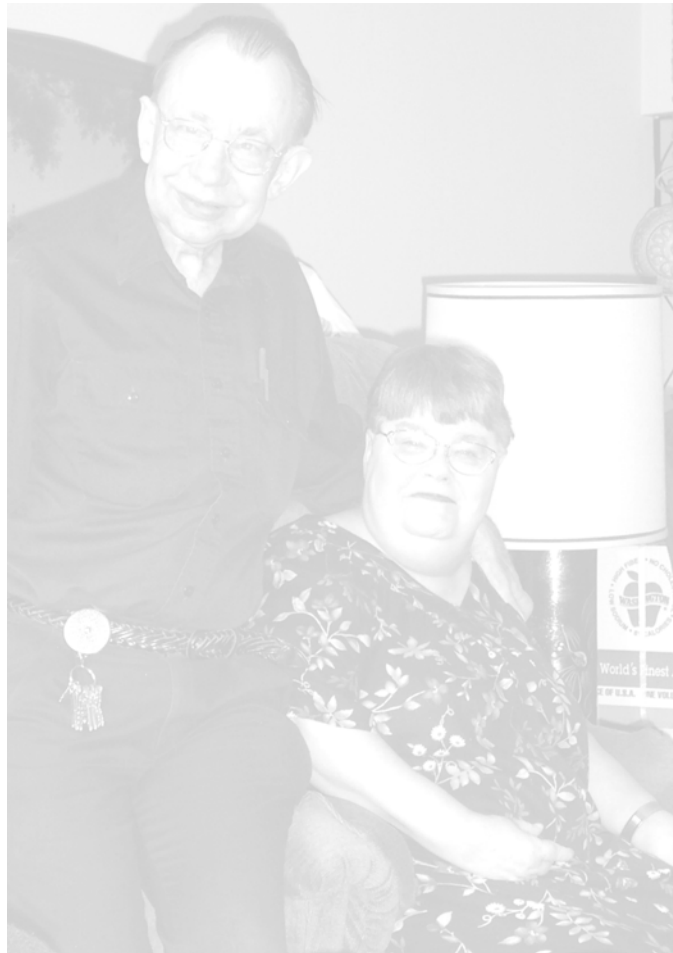
---

El diagrama de abajo ilustra la relación entre el cuidador y agencias ayudando al cuidador.



## ¿Quién es el Empleador?

- El Consumidor es el empleador para los propósitos de seleccionar, contratar, supervisar, entrenar, y despedir su cuidador de un hogar.
- El Estado de California es el empleador para los propósitos de pagar por las horas de IHSS trabajadas y dando ciertos beneficios (Discapacidad, Desempleo, y Seguro de Compensación del Trabajador).
- El IHSS Public Authority es el empleador para los propósitos de tratos con la Unión (incluyendo negociando salarios, beneficios, y otros términos y condiciones de empleo.)



## Capítulo 2 – El Registro

### Referencia de Servicio para Consumidores IHSS

El Registro es un servicio de referencia y apoyo para consumidores de IHSS buscando cuidadores. Esto incluye un número de diferentes trabajos. El Registro:

- Mantiene una lista computarizada de cuidadores pre-evaluados.
- Da orientación a cuidadores potenciales acerca del programa IHSS y el trabajo y responsabilidades de un cuidador de IHSS.
- Evalúa a los aplicantes cuidadores al Registro haciendo chequeos criminales, chequeos personales y referencias de trabajo, y entrevistando al aplicante.
- Aprueba a los cuidadores al Registro quienes han pasado por la orientación y evaluación.

**Un Consumidor (IHSS Consumer) puede pedir una referencia para un Cuidador del Registro:**

- Llamando al Registro al 565-5700 y hablar con el Coordinador/a del Registro.
- Llamando al Trabajador/a Social de IHSS asignada al 565-5900 para pedir una referencia de un cuidador del Registro.

### Llegar a Ser un Cuidador en el Registro

Los individuos aplicando para trabajar como cuidadores verán que el Registro y IHSS Public Authority son una parte importante para obtener trabajo y mejorar sus habilidades de trabajo. Una vez que usted esté en la lista del Registro, nosotros ofrecemos a los consumidores IHSS con referencias de cuidador de IHSS. El Public Authority también le da a usted oportunidades de entrenamiento gratis para mejorar sus habilidades de trabajo. Incentivos de Entrenamiento en la forma de dinero en efectivo o tarjetas de regalo generalmente se ofrecen a quienes asisten a los entrenamientos.

## Los pasos que usted toma para llegar a ser un cuidador:

### Procedimientos de Aplicación:

- Obtenga una aplicación llamando al 565-5700, ó la puede recoger en 3725 Westwind Blvd., Suite 101. Complete y firme la aplicación y devuélvala a IHSS Public Authority en persona ó por correo. Una vez que recibamos la aplicación y la revisemos, contactaremos al aplicante y programaremos una orientación para usted.
- Vea por favor: Su firma en esta aplicación autoriza a IHSS Public Authority pedir chequeos criminales y un chequeo de su número de Seguro Social. Los resultados de chequeos criminales pueden compartirse con IHSS y empleadores prospectos y presentes.

### Procedimiento de Entrada:

- Se requiere que todos los aplicantes tengan una orientación al programa IHSS y una entrevista personal.
- Durante la entrevista, los aplicantes pasan por procedimientos de entrada que incluye:
  - - ♦ Verificación de su derecho legal para trabajar – comprobar su ciudadanía ó cualquier otro documento legal autorizándole para trabajar en los Estados Unidos (Tarjeta de Residencia Permanente ó Permiso para Trabajar del Departamento de Inmigración).
    - ♦ Mostrar una identificación con foto y tarjeta válida del Seguro Social.
    - ♦ Dar un mínimo de una referencia personal y dos referencias de trabajo, incluyendo los nombres y números Telefónicos de los individuos dando las referencias, y firmar una autorización que permite que los empleadores pasados den información al Public Authority.
    - ♦ Mostrar comprobante de licencia para conducir válida, seguro de auto actual, y récord de DMV, si el cuidador indica estar dispuesto a ofrecer servicios de transporte usando su propio vehículo.

## Aprobación para el Registro:

Los individuos aprobados para el Registro recibirán una carta de ser aceptados en su paquete de aceptación de cuidador del Registro. Aquellos quienes no son aceptados recibirán una carta notificándoles que no fueron aprobados.

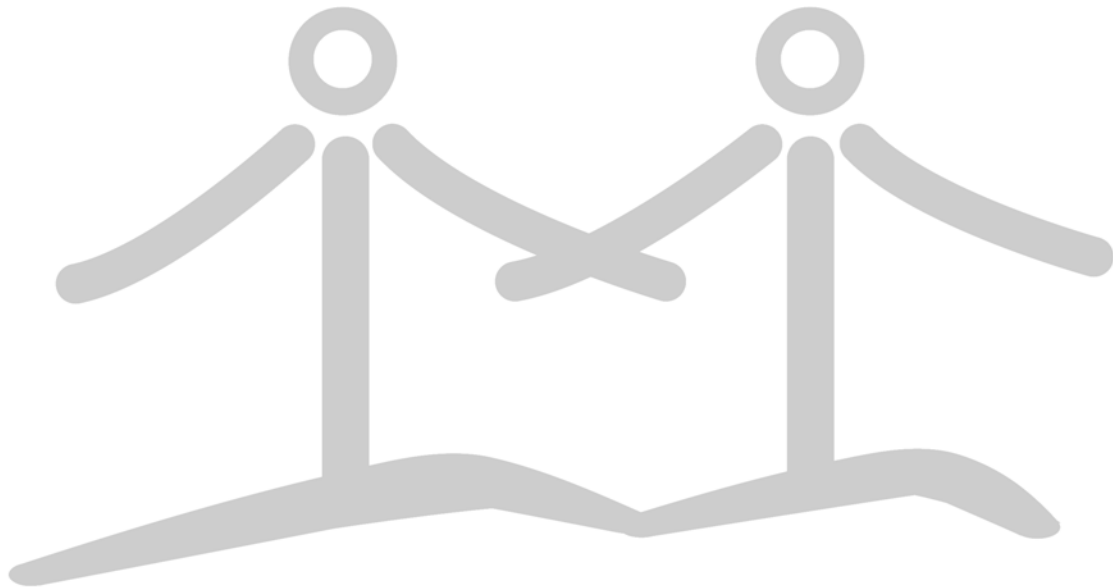
## ¿Qué debo hacer para mantenerme en el Registro?

Todos los cuidadores deben de llamar al personal del Registro **cada mes** acerca de su disponibilidad para trabajar. Si el cuidador no contacta al personal del Registro cada mes, como le es requerido, el cuidador puede removerse del Registro.

El cuidador también contacta al personal de Registro si ocurren algunas de estas situaciones:

- Cambio de dirección ó número de teléfono del cuidador.
- Cambios en su disponibilidad de trabajo o preferencias de trabajo (e: cambio a horas disponible, cuando termina un trabajo, cuando el/ella están disponibles para trabajos nuevos o adicionales).





## Bridging Working Relationships

## Capítulo 3 – Contratándolo

### Consejos para la entrevista:

Normalmente, el primer paso del consumidor en el proceso de contratar a alguien es de responder a las llamadas de cuidadores prospectos, y conducir entrevistas por teléfono. Las primeras impresiones son importantes, por eso, prepárese cuando usted llama al consumidor. Estar preparado muestra al consumidor que usted es una persona bien organizada.

Usted tal vez puede ver que el consumidor no es buena opción para usted ó tal vez no sea el tipo de consumidor que usted prefiere ó el tipo de trabajo que usted está buscando. Esto puede ser porque el personal del Registro no estaba consciente de todas las necesidades del consumidor ó condiciones médicas. Esperamos que usted esté dispuesto a considerar trabajar para cualquier consumidor que usted tenga la habilidad de servir. Sin embargo, si usted no desea aceptar el trabajo, simplemente dígame al consumidor de una manera educada.

### La entrevista por teléfono:

Durante la entrevista por teléfono, lo que usted diga y cómo lo dice determina si el consumidor le pide una entrevista en persona. Para el fin de la entrevista por teléfono, usted debe de tener estas respuestas básicas:

- ¿Qué días y horas necesita el consumidor?
- ¿Cuál es el total de horas requeridas?
  - ♦ ¿Cuándo es la fecha para comenzar?
  - ♦ ¿IHSS pagará por todas las horas?
- ¿IHSS tiene un costo compartido? Si es así, ¿cuánto y cómo funcionará?
- ¿Qué tipos de trabajo se deben de hacer?
- ¿Es esto temporal, por un tiempo limitado?
- ¿Se requerirá levantar cosas o cambios? Si es así, pida más detalles.
- ¿Tienen ellos mascotas?
- ¿Quieren ellos a un cuidador que ofrezca transporte?
- ¿Pagará el consumidor por el millaje?
- ¿Fuma el consumidor ó usa alcohol o drogas ilegales?
- Se necesita un cuidado especial, equipo, dieta especial, o cocinar?

Si usted está programado para tener una entrevista, asegúrese de obtener el nombre del consumidor, lugar de la entrevista y número de teléfono.

Algunos consumidores harán varias preguntas, algunos preguntas sólo básicas. La cantidad de información que le de el consumidor y quieran de usted varía. Algunos consumidores quieren esperarse hasta conocerse en persona y tener una entrevista para saber más acerca de usted. Usted necesita cuidar cuánto decir y cuántas preguntas hacer.

### **Prepárese para discutir:**

- Su disponibilidad y su experiencia.
- Si usted fuma o usa alcohol o drogas ilegales.
- Los tipos de trabajos que usted ha hecho.
- Qué trabajos usted no hace y si usted está disponible a ser flexible.
- Cualquier limitación médica que pueda afectar su trabajo.
- Si usted está bien teniendo mascotas en la casa.
- Habilidades especiales o entrenamiento que usted haya tenido, por ejemplo: levantar, cambiar, preparar comidas que incluya dietas especiales, cuidado con el intestino o vejiga, resucitación cardio pulmonar (CPR), limpieza personal, y experiencia con la higiene (traiga copias de certificados como comprobante de entrenamiento, si los tiene).
- Por qué disfruta usted trabajar como cuidador.
- Las cualidades que lo hace a usted ser un cuidador exitoso (como ser persona que aprende rápido, digno de confianza, trabaja duro, capaz de seguir las direcciones, etc.)
- Su récord de conducir, licencia y seguro.
- Si usted sólo tiene referencias de familia porque usted ha sido un cuidador principalmente de un familiar, dígame al empleador prospecto que si usted es aceptado para trabajar, usted los verá a ellos para pedir una recomendación que se llenará en el Registro.

Después ó durante la entrevista por teléfono, si usted no desea aceptar los trabajos para el consumidor, informe al consumidor de manera delicada. Por favor devuelva las llamadas al consumidor aún cuando usted no esté interesado en el trabajo.

### **Declaración de enfermedades contagiosas:**

Los consumidores y cuidadores se les anima fuertemente a decir el uno al otro cualquier condición de salud que tengan que pueda adversamente afectar la salud del otro. Esto incluye todas las enfermedades contagiosas, incluyendo HIV, Hepatitis, tuberculosis, y otras. El Registro aconseja al cuidador usar precauciones universales

contra las enfermedades contagiosas en todos los casos, ya sea que se haya dicho o no de una condición médica. Ver el capítulo 6, Precauciones Universales.

## Una entrevista en persona:

En la entrevista, se le juzgará a usted en cosas como:

- Actitud
- Apariencia
- Habilidades para escuchar
- Habilidad de comunicarse claramente

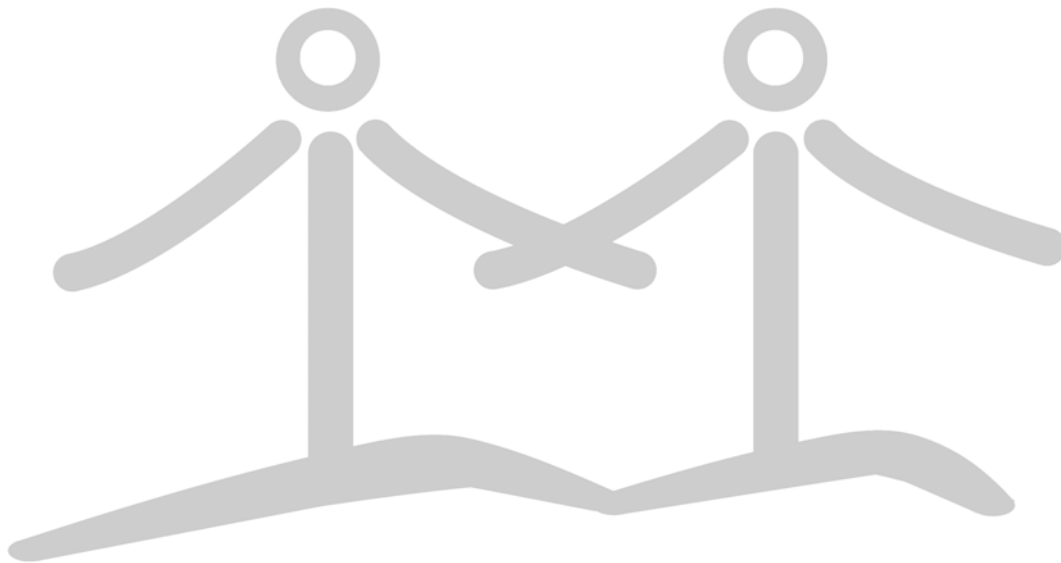
Asegúrese de traer:

- Referencias. (Aún cuando el Registro ya le ha revisado sus referencias, es buena idea traerlas).
- Documentos para identificarse y mostrar su derecho de trabajar en los Estados Unidos de America (U.S.A).
- Tal vez se le pida que muestre comprobante de una prueba de tuberculosis negativo (TB). Si usted está preocupado acerca de su propia exposición a TB, usted puede preguntar ver el comprobante de la prueba negativa del consumidor.
- La forma del Acuerdo del Proveedor Matriculado (enviado a usted en su paquete de aceptación de cuidador del Registro)
- Si usted conduce su propio carro en el trabajo, aún cuando usted ya ha verificado al Registro, su habilidad de conducir a la hora de su aplicación, usted debe de estar preparado de mostrar su evidencia del seguro más reciente y una licencia de conducir de California y una hoja impresa de DMV. Usted puede conseguir una copia de su más reciente hoja impresa de DMV de su oficina del Departamento de Vehículos Motorizados local. Hay un cargo de \$5.00.
- Si usted maneja el carro del consumidor, asegúrese que el seguro del consumidor lo cubra a usted en caso de un accidente.



## Si el Consumidor de IHSS está de Acuerdo de Contratarlo:

- Llene la forma llamada Acuerdo de Matriculación del Proveedor (*Provider Enrollment Agreement*) con el consumidor inmediatamente.
- Enviar por correo la forma llamada Acuerdo de Matriculación del Proveedor en el sobre que se encuentra en el paquete de aceptación del Registro.
- El completar este proceso lo inscribirá a usted como el cuidador del consumidor de IHSS.
- Es importante que usted se reporte con su Coordinador/a del Registro al 565-5700 que lo han contratado a usted.



**Bridging Working Relationships**

# Capítulo 4 – Antes de Comenzar el Trabajo

## Servicios Autorizados de IHSS

Antes de ser contratado como un cuidador de IHSS, un trabajador social de IHSS debe de visitar al consumidor para determinar cuáles servicios él o ella es elegible para recibir y cuántas horas de servicio están autorizadas. Cuando el consumidor sea aprobado por IHSS, se le da a él o ella una **Notificación de Acción (Notice of Action (NOA))**, una forma que describe los trabajos y número de horas de servicio autorizado por IHSS.

Pregunte a su empleador cuáles servicios se piden que hagan y cuándo se deben de hacer esos servicios. Negocie un horario de trabajo que funcione para ambos, el consumidor y usted.

El programa IHSS le pagará a usted solamente por el trabajo que usted haga para el consumidor de IHSS y no por el trabajo que usted haga por otros que viven en la casa, al menos que ese trabajo también ha sido autorizado por IHSS. Otro trabajo que el programa de IHSS no pagará incluye el transporte de familia y amigos, cuidado por las mascotas (ejemplo: transportación, dar de comer, limpieza, limpieza de excrementos, etc.), pintar, mantenimiento de carro, manicura, o trabajo en el jardín. Rehúse con educación si le piden que haga trabajo que no sea autorizado.

En la siguiente página se enlistan los servicios que paga IHSS. A varios consumidores se les aprobará algunos, pero no todos estos servicios.

## Trabajos y Responsabilidades Autorizados por IHSS

### Trabajos domésticos

- Aspirar, sacudir el polvo y barrer
- Trapear la cocina y baño
- Limpieza encima de la estufa
- Limpieza de los mostradores en la cocina y áreas del baño
- Limpieza del fregadero, tina, y excusado
- Tender y cambiar la cama
- Limpieza de la casa en general
- Lavar, doblar, y guardar ropa limpia
- Remendar
- Tirar la basura
- limpieza del refrigerador

### Cuidado personal

- Bañar
- Limpieza (shampoo, cuidado del pelo, rasurar, y cuidado dental)
- Vestir
- Dar de comer y ayuda comiendo
- Apoyo cuando vayan al baño
- Cuidado de la piel
- Ayudar a cambiar de posiciones o caminar y moverlo de lugar a lugar
- Cuidado del intestino y vejiga
- Cuidado y ayuda con prótesis

### Misceláneos

- Compras y mandados
- Acompañar a las citas médicas
- Supervisión de protección
- Servicios Paramédicos (sólo si el doctor del consumidor envía notificación de aprobación al trabajador social de IHSS)

### Preparación de comidas y limpieza

- Hacer compras
- Preparar comidas
- Limpieza después de la comida

### Trabajos que NO son autorizados

- Cortar el pasto o jardinería
- Cuidado de mascota, como lavarlo o caminarlo
- Limpieza y cocinar para otros miembros de la familia
- Mover muebles
- Cualquier otra cosa no enlistada en los trabajos aprobados en la Notificación de Acción
- Lavar ventanas

Prepárese a aprender cómo le gusta al consumidor la manera de hacer esos trabajos. Ud. necesita estar abierto a las maneras nuevas de hacer trabajos requeridos por el consumidor. El consumidor es responsable por contratarlo a usted, al igual que entrenarlo y dirigir su trabajo, y él o ella es la persona que lo despedirá, si eso es necesario.

## Servicios de Paramédico

Las regulaciones de IHSS requieren que un profesional de la salud ordene y supervise servicios de paramédico. Por eso, se recomienda que usted no haga servicios de paramédico al menos que el doctor del consumidor le haya enseñado a usted hacer el servicio, le aconsejó de los riesgos involucrados, y le informó qué hacer en una emergencia si algo anda mal. Los servicios paramédicos comunes incluyen:

- Administrar medicina o dar inyecciones
- Examen de la orina
- Cuidado de cortaduras
- Cuidado del catéter e irrigación *ostomy*
- Cualquier tratamiento que requiera procedimientos estériles
- Enemas, estimulación digital, o insertar supositorios
- Dar de comer por tubo
- Variedad de ejercicios en movimiento como un tratamiento
- Succión
- Colocar al consumidor a pararse en el marco

Para clarificar con profundidad su trabajo con el consumidor, se recomienda que usted hable con el consumidor acerca de:

- Desarrollar un acuerdo de trabajo escribiendo un “**Horario de Trabajos**” el cual enlista los trabajos que está usted de acuerdo de hacer, el horario de su trabajo, e instrucciones claras para completar los trabajos
- Hacer un “**Contrato**” entre el consumidor y usted

## Desarrollando un Acuerdo de Trabajo

Un entendimiento claro de los trabajos que va a hacer y el horario de trabajo al principio puede reducir un conflicto o mal entendido más tarde. Cuando usted pone ese entendimiento por escrito, usted tiene un “**Acuerdo de Trabajo**” o “**Contrato.**”

## Ejemplo “Programación de trabajos” (la página siguiente)

En cada caja correspondiente, escriba las horas en que los trabajos se completarán e instrucciones especiales.

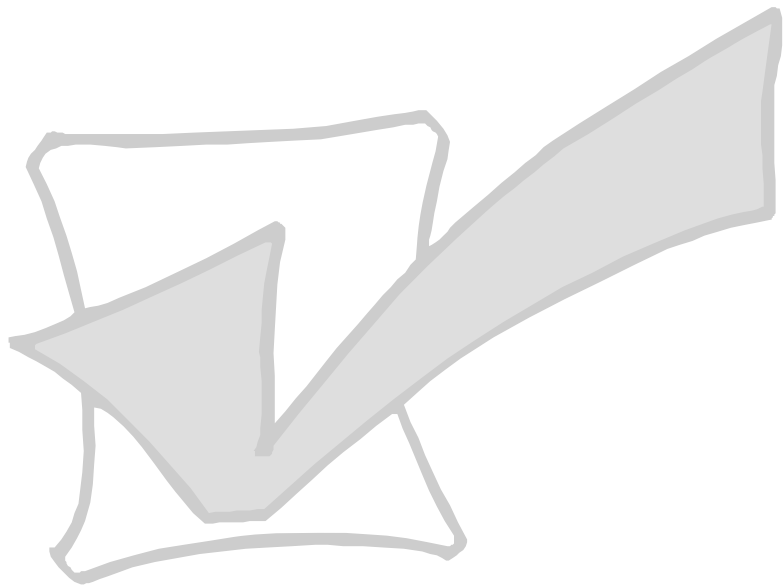


Trabajo	lun	mar	miér	jue	vier	sáb	dom	Instrucciones
Cuidado personal								
Ejercicios								
Medicinas								
Respiración								
Comer/dar de comer								
Ambular								
Bañarse								
Vestirse								
Peinarlo								
Higiene oral								
Intestino/vejiga								
Cuidado menstrual								
Levantar/cambiar								
Sobar la piel								
Reposicionar								
Procedimiento estéril								
Cuidado de cortaduras								
Aprobado Medicamento Supervisión Protectivo								





Trabajo en la casa	lun	mar	miér	jue	vier	sáb	dom	Instrucciones
Limpieza general								
Aspirar								
Quitar el polvo								
Trapear								
Tirar basura								
Preparación comida								
Limpieza de la comida								
Lavar/planchar								
Tender la cama								
Ir de compras								
Mandados								





## Ejemplo de un Contrato

Estamos de acuerdo que las siguientes expectativas y términos de acuerdo se debe de seguir mutuamente:

- El cuidador llegará a su horario y el consumidor estará ahí.
- Si el cuidador llegara tarde ó no puede presentarse a trabajar a tiempo, él/ella notificará al consumidor tan pronto como sea posible, y si es posible, hablen de otro horario para recuperar las horas.
- Si el consumidor necesita cancelar, él/ella notificará al cuidador tan pronto como sea posible, y si es posible, hablen de otro horario para recuperar las horas.
- El cuidador trabajará el número de horas y días que estuvieron de acuerdo, y el consumidor no pedirá ninguna hora extra sin pagarse.
- Todos los trabajos en la lista de trabajos se harán de manera eficiente y completamente por el cuidador.
- El consumidor no pedirá que se hagan trabajos que no sean razonables o imponga estándares altos irrazonables.
- Ambas personas mantendrán confidencialidad.
- El papeleo requerido y hojas de las horas deben de completarse y entregarse prontamente por la persona(s) responsable.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Consumidor                  Firma del Consumidor                  Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre del Cuidador                  Firma del Cuidador                  Fecha



## Cuando lo contratan

### Contratados del Registro

Si lo contrata a usted un consumidor de IHSS quien fue referido a usted por medio de el Registro, usted debe de llamar al personal del Registro al 565-5700 para notificarles que usted ha sido contratado. Siga los procedimientos acerca de llenar y enviar por correo el Acuerdo de Matriculación del Proveedor descrito en la sección “Si el Consumidor de IHSS está de Acuerdo de Contratarlo” en la página 16.

### Contratados privadamente

Si lo contrata a usted un consumidor de IHSS de manera privada, el consumidor ó usted debe de llamar por teléfono a la línea Provider Start Line al 565-5716. Prepárese a dar la siguiente información:

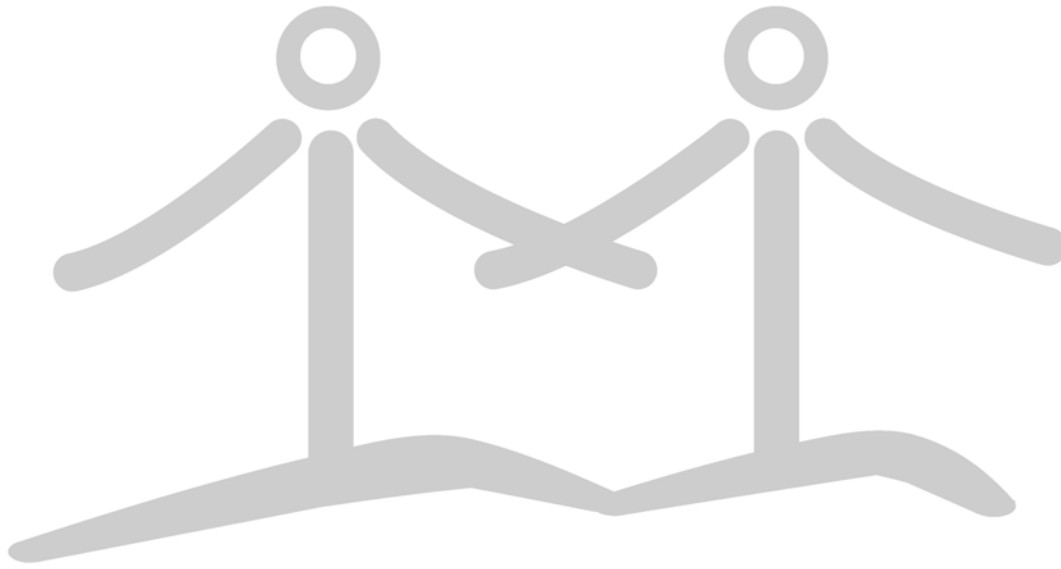
- El primero y último nombre de los consumidores para quienes usted trabajará.
- Su nombre, exactamente como está escrito en su tarjeta de su Seguro Social.
- Su número de Seguro Social.
- Su dirección para correspondencia.
- Su número de teléfono.
- Su fecha de nacimiento.
- La fecha en que comenzará su trabajo.
- Su relación (familiar) con el consumidor (si hay).
- Fecha en que comenzó a trabajar.

### Todo tipo de contratados

La línea Provider Start Line entonces enviará por correo las formas de matriculación para el pago al cuidador (proveedor).

La forma W 4 se enviará por correo con sus hojas de las horas.

Usted y el consumidor debe de llenar todas las formas de matriculación completa y exactamente y enviarlas inmediatamente a la Oficina de Pago (Payroll). Si usted no está inscrito, el programa IHSS no le puede pagar. Un retraso en regresar la forma de inscripción causará un retraso en recibir su cheque de pago.



## Bridging Working Relationships

## Capítulo 5 – Estableciendo una Buena Relación de Trabajo: Ideas para hacer su trabajo

Ofrecer Servicios de Ayuda en las Casas (IHSS) es un trabajo importante. IHSS permite a los consumidores a mantenerse seguros en su casa y prevenir la admisión prematura a una institución. Su trabajo como cuidador será más tranquilo si usted y el consumidor saben y respetan los papeles y responsabilidades de cada uno. Las siguientes sugerencias ayudarán a establecer una relación de trabajo tranquila con los consumidores y minimizar cualquier problema que pueda surgir.

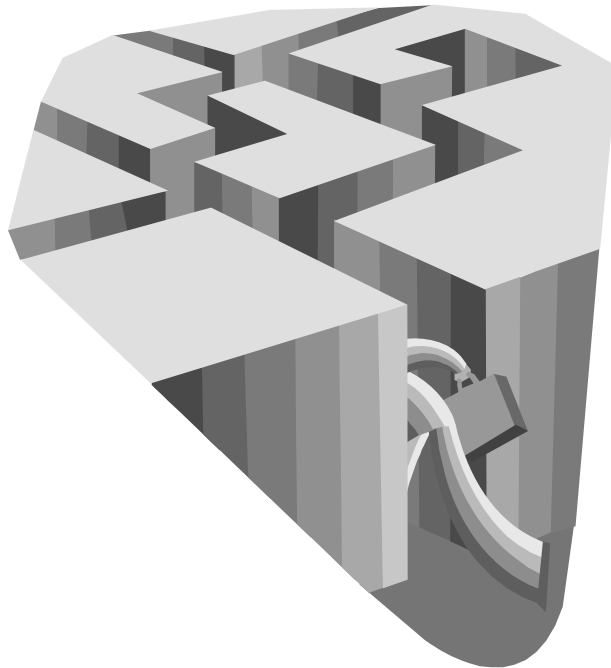
1. **Sea confiable.** Llegue a tiempo a trabajar. Notifique al consumidor tan pronto como le sea posible si va a llegar tarde.
2. **Comuniqué los cambios.** Notifique al consumidor si su horario va a cambiar ó si usted ha decidido dejar el trabajo. Se espera que de notificación con dos semanas anticipadas.
3. **Sea responsable.** Haga todo el trabajo que usted estuvo de acuerdo de hacer, y hagalo bien. De la misma calidad de trabajo que usted esperaría si usted fuera el consumidor .
4. **Sea respetuoso.** Trate al consumidor con dignidad y respeto. Nunca lo acose de manera verbal, física o sexual. No lleve a otra persona a la casa del consumidor, al menos que el consumidor lo haya pre-aprobado.
5. **Mantenga la confidencialidad.** No comparta ninguna información privada o personal acerca del consumidor. No use el nombre o dirección del consumidor o comparta información de la situación personal, familiar, de salud o comportamiento del consumidor.
6. **Reporte los cambios.** Informe al Trabajador Social de cualquier cambio de la salud, habilidades, medio ambiente, o necesidades de servicio del consumidor.
7. **Mantenga los récords.** Mantenga las hojas de las horas con exactitud, y otras formas que sean requeridas.
8. **Infórmese.** Sepa la cantidad de horas autorizadas para el consumidor y los trabajos que debe de hacer.
9. **Sea eficiente.** Planee su trabajo para aprovechar el tiempo.
10. **Sea Provechoso.** Asista al consumidor para mantener o para aumentar autosuficiencia.

## Comenzando el trabajo nuevo

Trate de desarrollar un “Programación de Trabajos” (ver la página 19) ó una lista de trabajos para clarificar qué trabajo debe de hacerse, cuándo debe de hacerse, y cómo hacer esos trabajos. Colgando la lista de cosas por hacer le puede ayudar a aprender los pasos ó procedimientos.

Algunas personas querrán que se hagan las cosas de una manera particular; otros son flexibles acerca de cómo se hacen las cosas. Anote eso en la “Programación de Trabajos.”

- Pregunte si usted puede discutir cualquier problema médico, alergias, y/o dietas especiales que el consumidor pueda tener. Si el consumidor tiene problemas de salud, pregunte si hay cosas que se deben de hacer de cierta manera.
- Use ropa limpia y confortable. Muchos consumidores prefieren que usted no use un uniforme, ya que se puede asociar con empleados de un hospital.
- No lleve una mochila o bolsa grande, u otra bolsa a trabajar, ya que puede causar una preocupación posible de robo.
- No lleve a nadie al trabajo: un niño, un pariente, o un amigo.
- Hable con el consumidor acerca de qué hacer en caso de una emergencia.
- Pida al consumidor que ponga una lista de números de teléfonos de doctores, clínicas, terapeutas, trabajadores sociales, parientes o amigos a quien llamar en caso de una emergencia.



## Manejando el dinero

Siempre protéjase usted de cualquier pregunta acerca de dinero siguiendo estos pasos:

- Si le piden que saque dinero de la cartera o bolsa del consumidor, insista que el consumidor vea lo que usted hace.
- Pregunte al consumidor que verifique la cantidad de dinero que usted está tomando y anote esa cantidad en una nota ó en la lista de cosas que va a comprar.
- Cuento el cambio y pida al consumidor que ponga sus iniciales en el recibo cuando lo entregue.
- No preste dinero al consumidor.
- No pida prestado dinero del consumidor, aún cuando él o ella se ofrezca.
- Nunca pida al consumidor que contribuya a nada, se una a nada o compre nada.



## Cuidándose usted mismo

El trabajo de un cuidador es importante y remunerador pero puede ser duro. Algunos consumidores pueden ser muy exigentes y otros hasta desagradables. Estas son algunas sugerencias:

- Trate de mantener una actitud positiva.
- Hable de los problemas con el consumidor antes de que se hagan serios.
- Tome descansos si está trabajando varias horas.
- Manténgase en buena salud, coma una dieta nutritiva, y duerma suficiente.

## Sensitividad a las diferencias de- Cultura, idioma, edad y discapacidad

La comunicación no es una labor autorizada por IHSS, pero todos sabemos que la comunicación es la labor más importante en la vida. Gente de diferentes culturas tal vez tengan diferentes expectativas y diferentes maneras de comunicarse y comportarse. Hay diferencias en la cultura como la comida, limpieza de la persona, tocar, compartir cosas personales, y lo que se considera ser cortés, privado o grosero. Trate de recordar estas diferencias culturales y de los estereotipos que usted tal vez tenga de la gente basado en su cultura, edad, género, o discapacidad.

Recuerde también que la gente mayor de edad muy seguido está lidiando con los cambios, pérdidas y limitaciones. Tal vez ellos estén pasando por enfermedades, dolor, frustración, reducción en movilidad y libertad, pérdida de amigos, o reducción de ingresos. Ellos están tal vez preocupados acerca de sus futuras limitaciones o muerte. Ellos pueden reaccionar con irritabilidad, coraje, baja energía, tristeza, o depresión. En ocasiones, es desafiante clasificar el sentido de estos síntomas. Esto puede ser señales de hacerse viejo y de la pérdida. Pero en otras veces, pueden ser señales de dificultades serias médicas o emocionales, reacciones al medicamento, depresión, o abuso de drogas o alcohol. Esto indica que ellos necesitan ayuda de un consejero o doctor.

Muy seguido el consumidor y el cuidador tienen diferentes idiomas nativos. El cuidador puede ser nuevo a este país y está aprendiendo inglés. En estas circunstancias, es natural que primero puede ser difícil y se requiere tener paciencia. Las diferencias en el idioma puede ser difícil al principio, pero una vez que se aprenda a escuchar el uno con el otro y ajustarse a las diferencias en el idioma, se hace más fácil. Trabajar para una persona discapacitada puede ser una experiencia nueva y desafiante. Usted tal vez se siente incómodo con la condición y necesidades del consumidor. Un lugar para empezar es preguntar al consumidor lo que desea que le hagan y cómo debe de usted hacerlo. Evite la tendencia de “hacerlo todo” para el consumidor. Deje que el consumidor le diga qué y cuándo usted necesita hacerlo. Gente discapacitada es capaz y se les debe de animar a que hagan cosas por sí mismos. Usted verá que una vez que se familiarice con el empleador, usted se sentirá más cómodo.

IHSS Public Authority ofrece a los cuidadores asistencia para resolver problemas o disputas con el consumidor ó los miembros de la familia del consumidor. También ofrecemos entrenamiento continuo a los cuidadores.

## Prevención de Seguridad y Accidentes

## Usted puede evitar accidentes en la casa haciendo lo siguiente:

- Pregunte al consumidor si usted puede hacer cambios pequeños y limpiar situaciones peligrosas, como atorar alfombras, quitar cosas del piso que con las cuales se pueda resbalar, trapear pisos mojados, u otros peligros.
- Tenga cuidado cuando se trate de materiales peligrosos.
- Levante cosas apropiadamente.
- Limpie derrames inmediatamente.
- Ponga químicos, medicinas, y otras cosas peligrosas en un lugar que sea seguro fuera de la gente quien pueda ser peligroso para ellos mismos.
- Nunca deje a alguien solo en la tina del baño o regadera cuando haya la posibilidad que ellos puedan abrir el agua caliente o puedan caerse y no puedan levantarse.

## Peligros comunes incluyen lo siguiente:

- Estorbos en los suelos o los suelos resbaladizos.
- Entradas a las puertas y pasillos que estén bloqueados, o llenos de cosas.
- Cobijas o mantas que puedan tropezar a una persona mayor de edad o discapacitada.
- Objetos puntiagudos o que proyecten que puedan causar daño si se caen, se estampan en ellos o mal manejados.
- Equipo o aparatos que estén descompuestos o necesitan repararse.
- Maquinaria con partes que se mueven.
- Cigarrillos prendidos, velas, chimeneas, calentadores de gas, o estufas.
- Productos químicos como blanqueador y amoníaco y materiales que puedan quemar la piel u ojos y emitir humos tóxicos.
- Cordones eléctricos o cuerdas de extensión sobrecargadas.
- Medicamentos mezclados.

## Precauciones universales

Muchas enfermedades pueden ser una amenaza a la salud de usted y la salud del consumidor. Microbios, virases, parásitos MRSA (estafilococo resistente), y bacteria puede propagar la enfermedad. La gripa, resfriados, paperas, varicela, tuberculosis, y envenenamiento de comida se pasa con las cosas que tocamos, comemos, o respiramos. Los doctores nos dicen que tomemos acción como si usted y el consumidor están potencialmente infecciosos. Tomando precauciones universales le protegerán a usted de tales enfermedades como HIV/AIDS hepatitis que se transmite por medio de la sangre, semen, orina, y excremento.

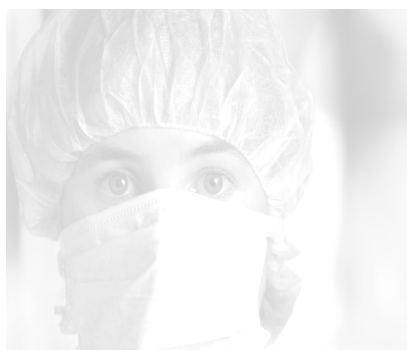
IHSS Public Authority le dará guantes desechables, toallitas desinfectantes y máscaras cuando usted lo pida. Usted puede usar esto cada vez que esté en contacto con los fluidos corporales, desecho del cuerpo, ó cortaduras abiertas. Trate de hacer los trabajos que requiera el uso de los guantes todo a la vez para que no tenga que ponerse y quitarse los guantes.

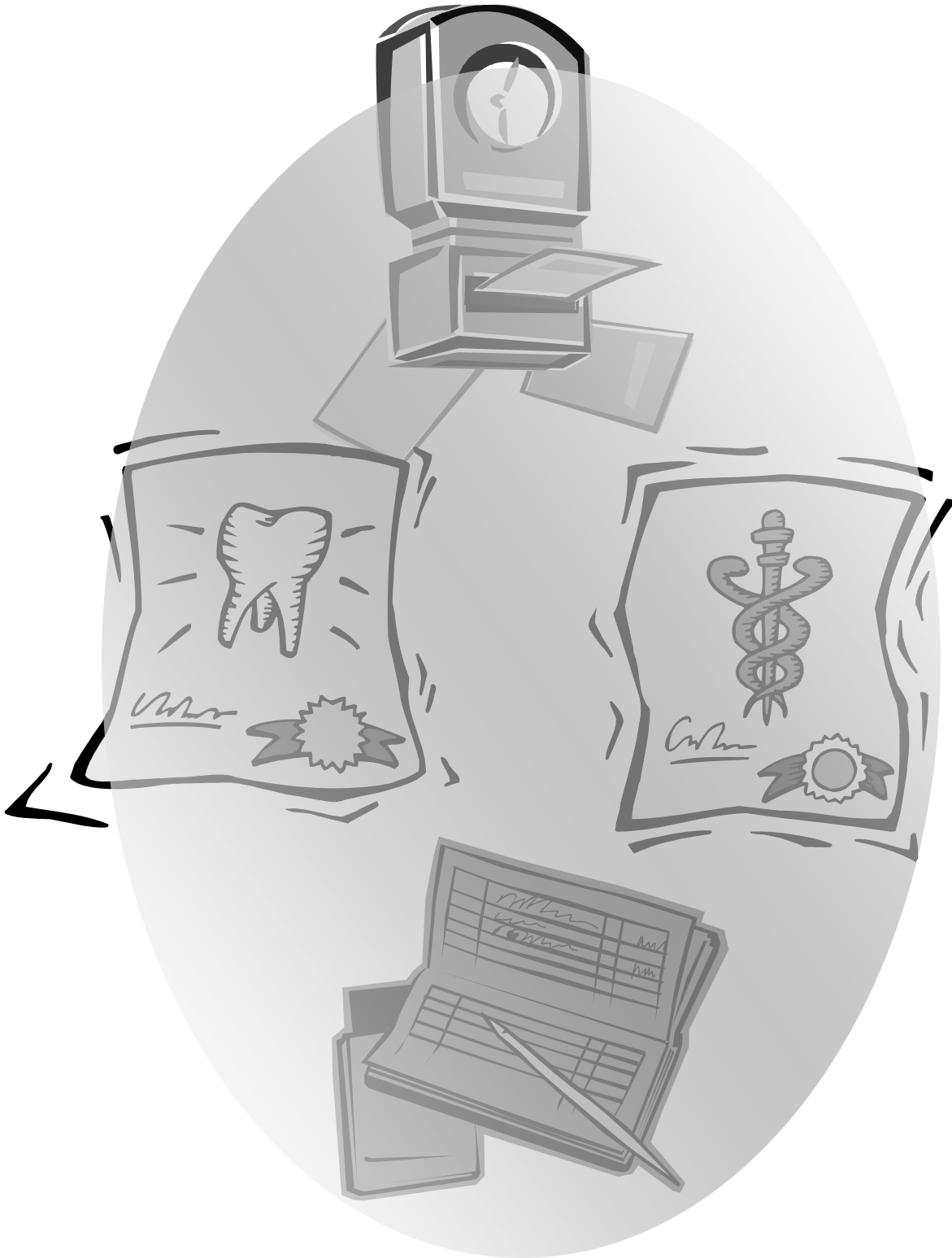
### **Usted debe de discutir los siguientes procedimientos con el consumidor:**

- Use guantes cuando haya la chanza de estar en contacto con la sangre, semen, secreciones vaginales, membranas mucosas, y otros fluidos corporales; cuando tire toallas sanitarias, lave ropa sucia, limpiando el baño, ó ayudando con el cuidado menstrual; cuando ayude con la vejiga/intestino. El uso de los guantes es especialmente importante cuando haya una cortadura ó sampullido abierto que usted toque.
- Lávese sus manos con cuidado con jabón y agua antes de ponerse los guantes e inmediatamente después de que se quite los guantes. Lávese con cuidado cada vez que usted tenga sangre u otros fluidos corporales en su persona. Lávese antes y después de que vaya al baño usted mismo. Lávese antes de preparar comidas, hacer cuidado personal, limpieza en la casa, y después de contacto físico con otros.
- Use un cepillo de uñas para tallarse sus manos. Séquese con toalla de papel, nunca con una toalla húmeda.
- Protéjase usted mismo y otros no preparando o tocar comida cuando esté enfermo o tenga cortaduras abiertas.

- Use una solución leve de blanqueador (10 partes agua, 1 parte blanqueador) para limpiar sangre u otros fluidos corporales.
- Limpie derrames inmediatamente. Use la solución del blanqueador para remojar o desinfectar áreas posiblemente contaminadas, sábanas, ropa, u otros objetos. (**Nota:** use con cuidado porque el blanqueador puede remover el color).
- Cuando usted corte carne o pollo en una tabla, esterilice la tabla con el blanqueador y agua para evitar la propagación de microbios.
- Evita coger objetos puntiagudos o filosos (como navajas o agujas) que tal vez hayan estado en contacto con sangre o fluidos corporales. Colóquelos con cuidado en un envase sellado con una abertura.
- Lave la mayoría de la ropa sucia en la lavadora con agua caliente y séquela en la secadora en temperatura alta. (si el calor daña la ropa, siga las direcciones de la fábrica).
- Lave los trastes y utensilios en agua con jabón y caliente. Enjuague con agua muy caliente y déjelos secar al aire libre.
- No coma, beba, aplique cosméticos, o maneje lentes de contacto en áreas en donde haya habido sangre u otros fluidos corporales, si es posible.
- Por favor notifique al consumidor si usted está enfermo o tiene una condición que pueda ser contagiosa.

**IHSS Public Authority ofrece cada mes máscaras, toallas desinfectantes, y guantes para que usted las use para su propia protección.**





## Capítulo 6 – Hojas de las horas trabajadas, cheques de pago, y beneficios

Una vez que usted ha sido contratado y ha enviado sus formas de matriculación a la Oficina de pago de IHSS, la Oficina de pago le mandará por correo una hoja para anotar las horas al fin de cada periodo de pago. Ambos, usted y el consumidor deben de firmar la hoja de las horas y anotar la fecha y enviarla a la dirección que está en la hoja de las horas.

Normalmente, se manda su cheque dentro de 5 días de negocios desde la fecha en que usted completó la hoja de horas y la recibió la Oficina de Pago de IHSS. Junto con cada cheque de pago le enviamos una hoja de horas para el siguiente pago. Su primer cheque de pago por servicios dados a un nuevo consumidor puede tomar de 3 a 6 semanas para llegarle desde la hora que usted comenzó el proceso de matriculación con la Oficina de pago. Una vez que usted complete el proceso de inscripción, le enviaremos todas las hojas de horas que usted necesite hasta tener la actual para su pago actual.

Las deducciones se hacen de su cheque de pago para cubrir el Seguro Social (FICA), Medicare, y beneficios de seguro de Discapacidad del Estado (SDI), si usted califica para esto. El Estado también ofrece a usted con beneficios del Seguro de Desempleo y Compensación del Trabajador. Generalmente, usted debe de tener impuestos federales sostenidos de su pago, por eso, llene una forma IRS W-4 diciendo el número de sus dependientes y permisos y la cantidad de impuestos que usted desea que le retengan. (**Nota:** usted puede decir una cantidad adicional que usted desea que le retengan.)

Las deducciones para el pago de la unión también se deducen de su cheque de pago de la primera hoja de horas del mes cuando usted ha trabajado 15 ó más horas por mes.

### ¿Qué es un periodo de pago?

IHSS paga por períodos del día primero al quince del mes y del diez y seis al último del mes.

### Llenando sus hojas de las horas

Su hoja de horas regular la imprime una computadora y debe de tener la siguiente información impresa en ella:

1. El número de horas autorizado por IHSS al recipiente (consumidor). [La primera hoja de horas de la primera mitad del mes muestra las horas para todo el mes. Las horas que se muestran en la hoja de horas de la segunda mitad del mes son las horas totales para el mes, menos lo que le pagaron a usted en la primera mitad del mes. Si usted no es la única persona cuidadora del consumidor, esto no puede tal vez mostrar exactamente las horas que quedan por pagarse]
2. El nombre y dirección de ambos, de usted y del consumidor.
3. Las fechas del periodo de pago (incluyendo el mes y el año) y el número de horas que usted está autorizado para trabajar en ese periodo de pago. (Ver #1 arriba)
4. Cualquier reducción en su cheque que sea el resultado de haberle pagado de más anteriormente.
5. La dirección de la Nómina de Pago de IHSS y el número del caso del trabajador social del consumidor de IHSS.

Siempre llene y firme la hoja de horas con una pluma; no se permite que use un lápiz. No corrija los errores con líquido correctivo blanco (white out). Cruce el error, escriba la información correcta, y pida al consumidor que ponga sus iniciales. Llene el número de horas que usted trabajó cada día del periodo de pago usando decimales en decenas de una hora para designar las horas parciales. Cada décimo (.1) de una hora es igual a 6 minutos. Para convertir minutos en décimos de una hora, simplemente divida el número de minutos trabajados por .6. Por ejemplo, 2 horas y 48 minutos se escribiría 2.8. Ponga un “0” o una “x” por los días no trabajados o deje la caja en blanco. En el espacio del lado derecho de las horas trabajadas diarias, ponga el número total de horas trabajadas en el periodo de pago (también en decimales y redondear al próximo diezavo, como 31.4 para 31 horas y 24 minutos). Usted puede dejar el total en blanco si usted quiere que la Nómina de Pago escriba el total.

Asegúrese que usted y el consumidor cada uno firme y pone la fecha en la hoja de horas en los espacios proveídos. Cheque que la hoja de horas esté completamente y exactamente llena y envíela inmediatamente a la dirección de la nómina de pago escrita en la hoja de horas. Es un fraude si usted y el consumidor somete más horas en la hoja de horas que las que actualmente trabajó.

Si cambia su dirección, escriba su nueva dirección atrás de la hoja de horas y cheque en la caja “yes” en donde se indica enfrente de la hoja de horas.

## Errores comunes en la hoja de horas

- Información faltante.
- La hoja de horas no la firmó usted y/o el consumidor.
- Usted utilizó un lápiz para firmar la hoja de horas. Debe de usar una pluma.
- No se pueden leer los números.
- Usted cubrió un error con líquido correctivo (white out). Cruce los errores y que el consumidor le ponga sus iniciales en cualquier corrección.
- El total de horas que usted escribió en la hoja de horas son más que las permitidas autorizadas para trabajar.
- El “total” que usted escribió en la hoja de horas es incorrecta.
- Alguna de la información en la hoja de horas se rompió cuando se quitó el talón de su cheque (la parte de arriba de la forma). La nómina de pago necesita la parte con el nombre del consumidor y proveedor.
- Usted envió su hoja de horas antes del último día trabajado en el periodo de pago. Mande la hoja de horas sólo después de que usted haya trabajado su último día del periodo de pago.
- Usted pide más horas que las autorizadas para pago.

## Llevando control de las horas trabajadas

Recomendamos que usted y el consumidor anoten las horas que usted trabajó en el calendario ó inventario de horas cada día para que no haya confusión sobre los días y horas que usted trabajó. Asegúrese que usted no trabaje más de las horas que está autorizado para pagarle el programa IHSS.

## Reemplazar hojas de horas que se perdieron

Si el final del periodo de pago llega y usted no tiene una hoja de horas para someterla, llame a la Oficina de Pago de IHSS para pedir una.

## Recibir su cheque de pago

Su primer cheque de pago puede tomar de tres a seis semanas para llegarle, desde el tiempo en que usted comenzó el proceso de matriculación. Una vez que IHSS reciba su forma de matriculación y verifique su información con la oficina del Seguro Social, las hojas de horas son enviadas a usted, normalmente dentro de dos días de negocios. La Oficina de pago le enviará a usted las hojas de horas que usted necesite para estar al tanto. La Oficina de pago trabaja en las hojas de horas el mismo día que ellos las

reciben ó el siguiente día (al menos que su hoja de horas no esté completada correctamente.)

Si su hoja de horas tiene errores ó no está completa, su cheque puede dilatarse porque su hoja de horas tomará más tiempo para procesarla y se le puede tal vez devolver para que usted la vuelva a hacer. (Se le regresará si la hoja no está firmada por los dos, usted y el consumidor). Asegúrese de leer la información que le envía la Oficina de Pago con su primera hoja de horas. Le da instrucciones acerca de someter la hoja de horas correctamente.

Su cheque de pago lo mandan por correo de la oficina del Controlador del Estado en Sacramento dos días de negocios después de que la Oficina de Pago entre su hoja de horas en la computadora. (sábados, domingos y días festivos no se consideran ser días de negocios). Si usted pierde su cheque ó no lo recibe dentro de 10 días de negocios desde la fecha que usted sometió su hoja de horas, llame a la Oficina de Pago al 565-2852.

## Cuando el Consumidor le paga a usted directamente

Algunos consumidores de IHSS pagan el Costo Compartido (SOC), lo cual es un co-pago para servicios. El consumidor tal vez se lo tenga que pagar a usted. Si eso pasa, la cantidad del Costo Compartido se deduce de su cheque que usted recibió del Estado porque el consumidor le está pagando esa parte de su salario.

Cuando eso pase, el Estado le enviará cartas a usted y al consumidor diciéndoles exactamente cuánto dinero de Costo Compartido fue deducido de su cheque de pago. El Estado manda por correo las cartas el siguiente día de negocios después de que se ponga la información en la computadora. Cuando usted y el consumidor recibe las cartas, el consumidor le paga la cantidad que muestra de Costo Compartido. Usted necesita esperar hasta que llegue la carta para saber la cantidad exacta que el consumidor le pagará a usted. Ellos tal vez hayan pagado algo del Costo Compartido en otro lugar.

Usted debe de reclamar por TODAS las horas que usted trabaja en su hoja de horas, incluyendo las horas SOC. Las horas SOC se pagan a la misma cantidad como sus otras horas; sin embargo, el consumidor le pagará a usted a la cantidad de neto (cantidad por hora menos lo que le retienen). Esto es porque IHSS retiene Seguro Social (FICA), Medicare, y Seguro de Discapacidad del Estado (SDI). Las horas SOC

están incluidas en lo que gana de entradas brutas, y las deducciones enlistadas arriba se deducen de la cantidad total que usted ganó, SOC y no-SOC horas combinadas. Si usted retiene para los impuestos, eso también se retiene de la cantidad total.

Usted necesita saber la cantidad correcta de Costo Compartido del consumidor de IHSS y si usted está o no está recibiendo la cantidad correcta. Esto es importante porque SOC se reportará en su forma anual W-2 como parte de sus entradas y pagará impuestos, ya sea que usted recibió el dinero o no.

Pocos consumidores de IHSS reciben pago por adelantado y pagan al proveedor directamente, otra vez, a la cantidad neta porque IHSS retiene las deducciones de la nómina de pago. Si esto le aplica a usted, la Oficina de Pago le informará a usted.



## Preguntas hechas frecuentemente

1. **Q** Ya envié mi hoja de horas, pero no he recibido mi cheque. ¿Cuándo recibiré mi cheque de pago?

**A** Una vez que recibamos su hoja de horas y es procesada para el pago, la información se manda electrónicamente a Sacramento de donde mandan los cheques de pago a usted. **Permita cuando menos siete (7) días de trabajo para recibir su cheque de pago.** Si el día 15 ó el último día cae en sábado, domingo ó día festivo, las hojas de horas se procesarán el siguiente día de trabajo.

2. **Q** Ya envié mi hoja de horas, pero olvidé firmarla. ¿Qué pasará ahora?

**A** No se puede procesar su hoja de horas sin su firma. Le regresaremos su hoja de horas para que la firme y nos la devuelva.

3. **Q** Ya envié mi hoja de horas, pero olvidé llenar mis horas. ¿Qué pasará ahora?

**A** No se puede procesar su hoja de horas sin las horas. Le enviaremos una nueva para que usted la llene y nos la devuelva.

4. **Q** Ya envié mi hoja de horas, pero el consumidor olvidó firmar. ¿Qué pasará ahora?

**A** No se puede procesar su hoja de horas sin la firma del consumidor. Enviaremos por correo su hoja de hora para el consumidor la firme.

5. **Q** Trabajé más horas este periodo de pago que lo que me pagaron. Por qué pasó esto, y ¿me pagarán por el resto de las horas que trabajé?

**A** Cada consumidor es evaluado por un Trabajador Social para determinar su elegibilidad para IHSS. Un cuidador recibe pago solo por el número de horas por mes por las cuales se le aprobó al consumidor. Si Ud. manda hojas de horas por más de las autorizadas, no se le pagará por ninguna hora adicional que las autorizadas. Como cuidador, es su responsabilidad de estar informado con su consumidor de cualquier cambio de autorización de horas. Si las necesidades del consumidor han aumentado, una re-evaluación por el Trabajador Social ha sido hecho, y el cambio en horas se manda directamente al consumidor. Si este no es el caso y cree que ha habido un error, llame a la secretaria de la Oficina de pago y pídale que revise su hoja de horas.

Si hay más de un proveedor, usted tiene que compartir las horas del consumidor. Asegúrese que el consumidor lleve apuntadas las horas que los proveedores están trabajando.

## Beneficios de Seguro: Médico y Dental

IHSS Public Authority del Condado de Sonoma ofrece el seguro médico y dental a los cuidadores de IHSS quienes satisfacen el requisito de trabajo mínimo para que apliquen para el seguro. Cuando se satisfaga el máximo de registro, los cuidadores elegibles se colocan en una lista de espera. La matriculación no es automática. IHSS Public Authority no es responsable por el correo que no hayamos recibido.

### Calificar para el seguro /la lista de espera

- Satisfacer los requisitos mínimos de trabajo por tres meses consecutivos.
- Satisfacer la fecha límite de la hoja de horas: IHSS Payroll (3725 Westwind Blvd., Suite 101) debe de recibir las hojas de horas para las 5:00 p.m. el día 15 de cada mes por las horas trabajadas el mes anterior. Si su hoja de horas está incompleta o incorrecta, entonces se la regresamos, y no podemos verificar horas. Nosotros no volvemos a revisar las hojas de horas después de la fecha límite.

### Registrándose en el seguro (Llegar y mantenerse en la lista)

- Usted debe renotificar a la Oficina de Beneficios de Public Authority cuando usted llegue a los requisitos mínimos de trabajo y le hayan pagado por esas horas. Llame al (707) 565-5703 para pedir un paquete de matriculación en el seguro/lista de espera.
- Completar la(s) forma(s) del seguro/lista de espera y enviarlo por correo a IHSS Public Authority a PO Box 1949, Santa Rosa, CA 95402. Se les asigna un número en la lista de espera en el orden en que la forma de lista de espera llegue a la oficina de IHSS Public Authority.
- Continuar satisfaciendo los requisitos mínimos de trabajo cada mes mientras está en la lista de espera. Si las horas bajan del número de horas de trabajo requerido en un mes lo removemos de la lista de espera.

### Mantener la cobertura del seguro

- Debe de pagar su parte obligatoria que le corresponde
- Continuar satisfaciendo los requisitos mínimos de trabajo de cada mes
- Continuar satisfaciendo las fechas límites de la hoja de horas

### Terminando la cobertura del seguro

Los cuidadores inscritos en el seguro que no califiquen los requisitos por dos meses consecutivos se quitan de la cobertura de seguro.

## Para ayuda con la comida, albergue, médico o cuidado dental

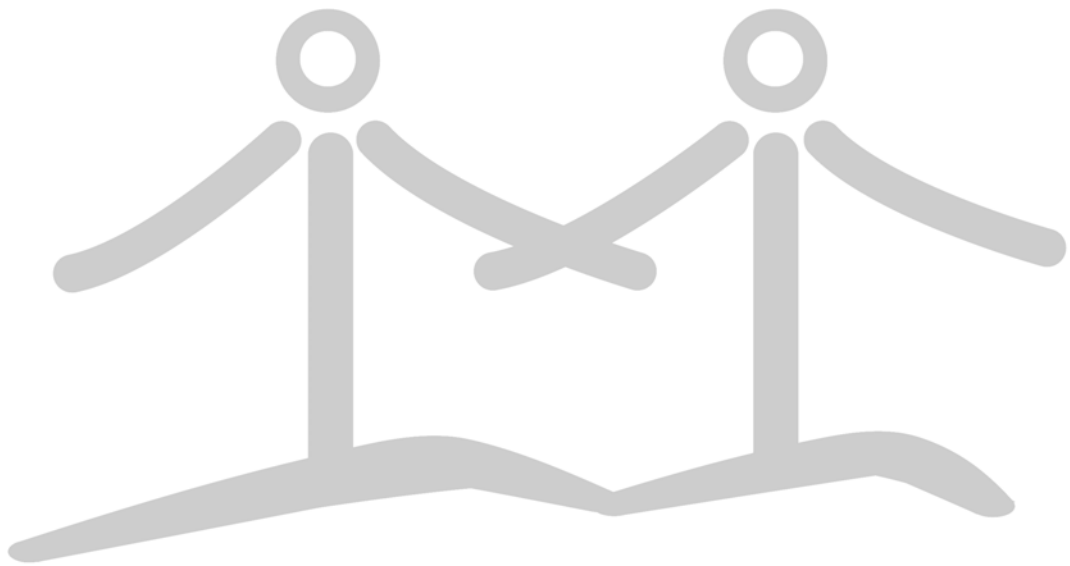
- El Centro de Ayuda Económica del Condado de Sonoma ofrece ayuda para obtener comida, casa, cuidado médico y dental, y otros servicios de apoyo para las familias de bajos recursos que tengan niños.
  - Medi-Cal y County Medical Services Program (CMSP) [www.sonoma-county.org/human](http://www.sonoma-county.org/human). Aplique para recibir servicios en 2550 Paulin Drive, Santa Rosa o llame al 1-877-699-6868.
- La Coalición de Salud de la Comunidad de Redwood, 707-542-7242 [www.rchc.net](http://www.rchc.net) tiene una lista de centros de salud ofreciendo servicios a residentes sin importar de su habilidad de pagar. Periódicamente, se imprime la lista bajo la sección de “Benefits” – Noticias de “Consumer-Caregiver Connections”.

## Números de teléfono importantes

707-526-4825	Santa Rosa SEIU, United Healthcare Workers West (UHW-W)
800-585-4250	Oakland SEIU, UHW-W (pagos y deducciones de seguro)
707-565-2852	IHSS Payroll (preguntas de las hojas de horas)
707-565-5703	IHSS Departamento de Beneficios (elegibilidad de beneficios)

## Otros seguros y hechos de los impuestos:

- El Seguro Social (*Social Security*) con siglas (FICA) y el Seguro de Discapacidad del Estado (*State Disability Insurance*) (SDI) se deducen automáticamente de su cheque de pago, si usted califica para eso.
- Cuidadores que no califican para FICA: padres, esposo/a, niños menores de 21 años del consumidor (recipiente).
- Cuidadores que no son elegibles para SDI: las horas del consumidor bajan a menos del mínimo bruto de lo que ganan.
- Electivo SDI: padres, esposo/a, niños menores de 18 años trabajando para el padre. Para arreglar SDI, llame a IHSS Payroll al 707-565-2852.
- El Seguro de Compensación del Trabajador lo ofrece el Estado. Si usted se lastima en el trabajo de IHSS, llame a la trabajadora social de IHSS inmediatamente, y a la Oficina de Pago al 707-565-2852.
- Para preguntas del Seguro de Desempleo, llame a ese Departamento: *Employment Development Department* al 1-800-330-5616.



# Bridging Working Relationships





## Capítulo 7 – Temas Legales

### Estar conciente del abuso

Como un cuidador quien entra en la casa de un adulto, niño o persona mayor de edad dependiente, usted está en una posición privilegiada de ver que tal vez ocurre algún tipo de abuso en la casa. El abuso criminal a las personas mayores y adultos dependientes incluye el abuso físico o maltrato sexual, negligencia (ya sea por sí mismo ó por otros), abuso financiero, cualquier tratamiento causando dolor físico o mental o sufrimiento, abuso psicológico desrazonable, confinamiento físico, o privación prolongada de comida, agua, o tratamiento médico. El abuso a los niños incluye el abuso físico de lastimaduras, negligencia, fracasar dar cuidado adecuado de cuidado, comida, ropa, o albergue, castigo excesivo, y abuso sexual, asalto y explotación.

### Su responsabilidad legal de reportar abuso

El abuso sospechado de un cuidador, pariente, u otra persona debe de reportarlo usted como un cuidador de un dependiente adulto ó niño. La sección del Código de *The California Welfare & Institutions Code section 15630 (b) (3)* requiere que “los guardianes del cuidado de adultos dependientes” reporten tal abuso. Usted debe de reportar el abuso sospechado dentro de dos días de negocios. Indicadores posibles de abuso son cuando se pueden ver cortaduras, moretones o quemaduras sin dar explicación por ello, especialmente en lugares en donde los accidentes no suceden normalmente. También, cuando los consumidores se vean más tímidos o muestren tener miedo, una explicación increíble de cualquier lastimadura, pérdida de peso, deshidratación, u otras señales de mal cuidado o cuidado médico inadecuado pueden ser indicadores de abuso posible.

No se espera que usted juzgue si ha ocurrido un abuso o no, ni se le requiere que usted haya observado un incidente de abuso. Que le hayan dicho de una situación que parece ser abuso o estar conciente de algo que razonablemente pueda ser base para sospechar un abuso es suficiente para reportarlo. Durante la investigación del abuso, no se dará su nombre al consumidor o la persona sospechada del abuso. Si la investigación muestra que no ha habido abuso, la ley dice que no se puede mantener a usted responsable por hacer el reporte al menos que se pueda comprobar que usted sabía que no era verdad e hizo el reporte falso. Por eso, usted está protegido si usted tenía información suficiente para hacer el reporte



## Reportando abuso:

Si el consumidor está en un peligro inmediato, primero llame al 9-1-1 y después al Programa de Protección para Adultos (APS) al 565-5940 o 1-800-667-0404 o Programa de Protección para Niños al 565-4304 o 1-800-870-7064.

## Privacidad y confidencialidad:

Con excepción de reportar abuso o situaciones peligrosas a la policía ó servicios protectivos, está en contra de la ley decir a alguien la identidad de un consumidor para quien usted trabaja ó compartir la confidencialidad del consumidor lo cual es castigable con una multa y/o aprisionamiento.

## Asuntos legales y financieros:

Al menos de que usted sea un pariente ó amigo cercano, usted no debe de involucrarse en los temas legales y financieros del consumidor, tal y como apoderado, un testamento, un testamento en vida, o un préstamo. Sin embargo, usted debe de saber a quien llamar en caso de una emergencia.

## Conducir y seguro de carros:

Si usted estará manejando en el trabajo, se le requiere que usted tenga una licencia para conducir al corriente. Si usted maneja su propio carro, usted debe de tener seguro de su carro. Si usted maneja el carro del consumidor asegúrese de que esté en buenas condiciones para manejarlo y tiene cobertura de seguro. Pida que le muestren la póliza. Si el seguro no cubre a chóferes ocasionales, usted tal vez pueda ser responsable por el costo de cualquier accidente.





## Apéndice A – Pólizas y Procedimientos del Registro

### Remover a un Cuidador del Registro

IHSS Public Authority dará una notificación por escrito a cualquier cuidador individual de cualquier decisión adversa afectando al cuidador. Tal notificación informará al afectado cuidador de su derecho de apelar, su derecho de representación de la Unión y el número de teléfono de la Unión. Una copia de la notificación escrita se enviará a la Unión. IHSS Public Authority debe de enviar al cuidador una copia de todos los materiales que no son protegidos por los requisitos de confidencialidad de California Welfare y Códigos de Instituciones que IHSS Public Authority depende cuando se hace una decisión.

Las quejas acerca de un cuidador pueden darse verbalmente o por escrito al Coordinador de Registro de IHSS Public Authority. Los Coordinadores del Registro documentarán todas las quejas. El Supervisor de Registro de IHSS Public Authority revisará todas las quejas que se reciban.

#### Póliza General:

- IHSS Public Authority se retiene el derecho exclusivo de enlistar, referir con o sin comentario, suspender, o remover a un individuo cuidador del Registro.
- Las quejas del Consumidor u otras quejas acerca de los cuidadores enlistados en el Registro pueden ser verbales o por escrito y debe de comunicarse al Coordinador del Registro.

#### Remover al Cuidador – Ofensas menores:

IHSS Public Authority removerá al cuidador del Registro después de dos quejas de ofensas menores que se hayan reportado por una o más fuentes dentro de un periodo de dos años y han sido válidas por el personal de IHSS Public Authority en consulta con el Supervisor del Registro. Ofensas menores incluirán pero no se limitan a:

- No presentarse en entrevistas programadas sin dar una notificación.
- Llegar tarde al trabajo sin una causa razonable.

- Descortesía, ser rudo, o comportamiento inadecuado hacia el consumidor o parientes del consumidor o personal de IHSS Public Authority.
- La denegación de hacer los trabajos autorizados cuando se le contrató.
- Funcionamiento de trabajo inadecuado.
- No regresar las llamadas por teléfono del consumidor.
- No regresar las llamadas por teléfono del Registro.
- No poner al día los archivos del Registro.
- Pidiendo a los consumidores que firme hojas de horas en blanco.
- Saliendo de la asignación del Registro (sin una buena razón) sin por lo menos un aviso de dos semanas.
- Llevar miembros de la familia (incluyendo niños) o amigos al trabajo.
- Pedir dinero prestado, propiedad ó artículos del consumidor.

### **Remover al Cuidador – Ofensas mayores:**

IHSS Public Authority removerá al cuidador del Registro después de una queja de ofensa mayor que haya sido válida por el Supervisor del Registro de IHSS Public Authority. Ofensas mayores incluirá pero no se limita a:

- Robo.
- Abuso sexual/físico.
- Descuidar.
- Deshonestidad o mal representarse relacionado a los trabajos.
- Fraude, deshonestidad o mal representar las hojas de horas.
- Haber divulgado información confidencial sin autorización.
- Estar intoxicado o estar bajo la influencia o posesión de cualquier sustancia ilegal mientras está trabajando.
- Pedir al consumidor suplementar el pago permisible de IHSS.
- Ausencia de o salir del trabajo sin notificar.
- Posesión de una arma de fuego u otras armas peligrosas mientras trabaja.
- Convicción por un crimen lo cual indica que está inadecuado para el trabajo.
- Con conocimiento poniendo al consumidor en peligro. .

### **Procedimientos:**

- El personal de IHSS Public Authority y el Supervisor evaluarán la queja y determinarán que acción se debe de tomar.
- Si el personal de IHSS Public Authority determina que una queja acerca de una primera ofensa es válida, el personal del Registro contactará al cuidador para discutir la queja. El personal de IHSS Public Authority informará al

cuidador que una segunda queja de una ofensa similar son motivo suficiente para removerlo del Registro y le informará al cuidador del proceso de apelar.

- Si hay una queja acerca de una segunda ofensa menos (dentro de un periodo de dos años), o una queja acerca de una ofensa mayor se determina ser válida por el personal de IHSS Public Authority, el cuidador recibirá una notificación escrita informándole de haberlo removido y la(s) razón(es) por haberlo removido e informar al cuidador acerca del proceso de apelación. El cuidador será removido del Registro desde la fecha en que se manda esa carta.
- El cuidador ó la Unión pueden tal vez someter una apelación escrita dentro de quince (15) días después de la notificación de la decisión adversa de acuerdo al siguiente Proceso de Apelación.

## Proceso de Apelación:

- El cuidador ó la Unión pueden tal vez apelar la acción de IHSS Public Authority al Gerente de IHSS Public Authority dentro de quince (15) días de trabajo de haber enviado la carta de notificación que lo removieron. La apelación debe de ser por escrito y decir el por qué el cuidador cree que la acción de IHSS Public Authority fue incorrecta.
- El Gerente de IHSS Public Authority tiene la discreción de extender quince (15) días de trabajo de tiempo si el/ella cree que sea apropiado y razonable de hacerlo.
- La participación del cuidador en el proceso de apelación en cualquier capacidad debe de ser solamente bajo el propio tiempo del cuidador y no debe de tratarse estar dentro de cualquier hora de servicio con el consumidor o como tiempo pagado. Al menos que IHSS Public Authority y la Unión mutuamente hayan estado de acuerdo por escrito, de lo contrario, el archivar y procesar de una apelación no servirá para mantenerse en ninguna acción de IHSS Public Authority.
- **Paso 1 (Informal):** El cuidador discutirá la apelación con el Gerente de IHSS Public Authority ó tal representante que el Gerente pueda asignar. Una decisión por el Gerente de IHSS Public Authority debe de hacerse dentro de diez (10) días siguiendo la discusión.

- **Paso 2 (Formal):** Si la apelación no se resuelve satisfactoriamente en el Paso 1 de arriba, el cuidador o la Unión pueden someter la apelación por escrito al Director de Servicios de Adultos y Mayores de edad dentro de veinte (20) días de la notificación de la decisión del Paso 1. La apelación debe de mostrar la acción que se apela y el remedio buscado, si existe.

El Director de Servicios de Adultos y Mayores de edad o designado debe de dentro de diez (10) días en las cuales responder a la apelación por escrito. Si la Unión requiere una reunión con el Director de Servicios de Adultos y Mayores de edad o designado, tal junta se hará. Si se hace una junta, la respuesta escrita será dentro de diez (10) días siguiendo la junta. La decisión del Director de Servicios de Adultos y Mayores de edad es final y valedera.

- Los cuidadores que se eliminan del Registro se mantendrán en un estado inactivo en el Registro (no siendo referidos a trabajos) hasta y ó al menos que la decisión para removerlo sea eliminado bajo el proceso de apelación.



## Ultimas notas

IHSS Public Authority está aquí para ayudarle a avanzar sus habilidades y conocimientos y consecuentemente mejora las vidas de aquellos a quienes usted ofrece servicio. Por favor mantenga informado al personal del Registro del IHSS Public Authority de cualquier cambio en su estado de trabajo cada mes para que nosotros podamos mejor servirle y a aquellos en necesidad de sus servicios.

## Personal de Sonoma County IHSS Public Authority

Michael Humphrey, Gerente

Lorna Schreck, Secretaria

Lois Havness, Gerente de Beneficios

John Chan, Supervisor

Cathy Miller, Coordinadora del Registro

Olivia Sandoval, Coordinadora del Registro Bilingüe

Joni Lewis, Coordinadora del Registro

Barbara Edmunson, Ayudante del Cuidado en el Hogar

Carmen Puccini, Ayudante del Cuidado en el Hogar

## IHSS Comité Consejero

El Comité Consejero de IHSS se reúne 8 veces al año, normalmente el cuarto lunes del mes a la 1:00 p.m. Las juntas se hacen en el salón de Adult and Aging Division's Carnelian Conference Room en 3725 Westwind Blvd., Suite 101 en Santa Rosa. Para más informes llame al 707-565-5700.

## Números de teléfono para recordar:

### IHSS Public Authority

Principal: (707) 565-5700    Llamar gratis: (800) 938-9501

Fax: (707) 565-5720

Español: (707) 565-5707

Registro: (707) 565-5700

Beneficios: (707) 565-5703

USPP: (707) 565-5719    Llamar gratis: (800) 601-4222

### Programa de IHSS

Principal: (707) 565-5900    Llamar gratis: (800) 938-9501

Oficina de Pago u Hoja de Horas: (707) 565-2852

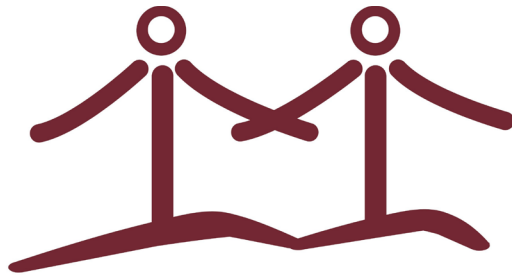
Para reportar una lastimadura en el trabajo: 565-2852

### Programa de Protección para Adultos (APS)

Reporte Abusos: (707) 565-5940    Gratis: (800) 667-0404

### SEIU-UHW-W (*Service Employees International Union – United Healthcare Workers – West, AFL/CIO*)

(707) 526-4825    Gratis: (800) 585-4250



**Bridging Working Relationships**

Sonoma County  
In-Home Supportive Services  
**Public Authority**

---

3725 Westwind Blvd., Suite 101  
P. O. Box 1949  
Santa Rosa, CA 95402-1949

Phone: 707-565-5700

Fax: 707-565-5720

---

Visit our Web Site:

[www.sonomacounty-ihsspa.org](http://www.sonomacounty-ihsspa.org)

---