



PUBLIC AUTHORITY IN-HOME SUPPORTIVE SERVICES

SAN DIEGO COUNTY

MANUAL PARA EL CLIENTE DEL REGISTRO



Edición 2010

Reconocimientos

Los Manuales del Cliente y del Proveedor Individual de In Home Supportive Services (IHSS, por sus siglas en inglés, Servicios de ayuda en el hogar) son el producto del esfuerzo de muchas personas. Los temas cubiertos fueron determinados por la opinión del IHSS Enhancement Initiative Task Force (La Fuerza de Tarea de Iniciativa de Mejoras del IHSS), grupos muestra de Clientes, de Proveedores Individuales, trabajadores sociales y el personal de las organizaciones de Public Authority de tres condados (Los Angeles, Sacramento y Tehama), entrevistas telefónicas con personas similares en otros 18 condados y de reuniones con el personal de los sindicatos de Los Angeles, Sacramento y del Área de la Bahía. La Fuerza de Trabajo estuvo liderada por California State University (La Universidad Estatal de California), Sacramento Institute for Social Research (el Instituto de Investigaciones Sociales de Sacramento), y el compromiso de Clientes, Proveedores Individuales, del Condado, del personal de Public Authority, del personal de la Agencia Estatal, los representantes de organizaciones de apoyo y los sindicatos de Proveedores Individuales.

Muchos de los temas incluidos en los manuales fueron cubiertos con material de entrenamiento ya desarrollado por condados y organizaciones de Public Authority a través del Estado. El trato de dichos temas en los manuales depende principalmente en el material de entrenamiento ya en existencia. Agradecemos a todos los que generosamente compartieron su material para éste propósito.

Cuatro comisiones de revisión seleccionaron el mejor desarrollo de temas individuales dentro de su área de responsabilidad. Las comisiones de revisión fueron integradas por Clientes, Proveedores Individuales, el Condado, Public Authority, personal del Sindicato y un representante de la organización Resources from Independent Living (Organización de Recursos para vivir Independientemente). Posteriormente, el Institute for Social Research (Instituto de Investigaciones Sociales) delineó y redactó los dos manuales, haciendo uso ampliamente de la presentación de temas contenido en el material compartido. Además, nosotros desarrollamos un nuevo material en temas considerados como necesarios e importantes en las evaluaciones, pero que no tenía la literatura existente.

Los siguientes condados y organizaciones de Public Authority permitieron la adaptación del uso de su material en este esfuerzo:

- Alameda County IHSS Public Authority
- Butte County IHSS Public Authority
- Calaveras County IHSS Public Authority
- El Dorado County IHSS Public Authority
- Napa County IHSS Public Authority
- Riverside County IHSS Public Authority
- Sacramento County IHSS Public Authority
- San Diego County IHSS Public Authority
- San Diego County Aging & Independence Services

- San Francisco County IHSS Public Authority
- San Joaquin County IHSS Public Authority
- Santa Clara County IHSS Public Authority
- Sonoma County IHSS Public Authority
- San Diego County IHSS Advisory Board

Los individuos que a continuación se nombran de California State University (La Universidad Estatal de California) de Sacramento Institute for Social Research (Del Instituto de Investigaciones Sociales de Sacramento) fueron piezas claves en la creación de este Manual del Proveedor Individual: Carole Barnes, Valory Logsdon, Sandie Sutherland y Erin Gonzalez.

Esperamos que el resultado de este proceso de colaboración logre mejorar la calidad de vida de los Clientes y de los Proveedores Individuales de IHSS y ayude al personal del Condado y al de Public Authority en sus roles de apoyo.

Manual para el Cliente de IHSS (Servicios de Ayuda en el Hogar)

1. Comprendiendo IHSS	1
• Metas y Limitaciones del Programa	1
• ¿Quién es elegible para los servicios de IHSS?.....	2
• Como solicitar los servicios de IHSS	3
2. La Agencia IHSS Public Authority	4
• ¿Cual es la función de IHSS Public Authority?	4
• Números Telefónicos Importantes	4
3. Empleando a un(a) Proveedor(a)	5
• La Responsabilidad del Cliente en Emplear y Despedir	5
• En Busca de un(a) Proveedor(a).....	6
• El proceso de Empleo / Contratación.....	7
○ Preparándose para las Entrevistas	7
○ Preguntas para la Entrevista Telefónica	8
○ Preguntas para la Entrevista en Persona.....	10
○ Revisión de Referencias.....	11
○ La responsabilidad sobre la Forma I-9, Verificación de Permiso para Trabajar.....	12
○ ¿Dónde se presenta la Forma I-9?.....	12
○ Como obtener la Forma I-9 o más información	12
○ Seleccionando al Proveedor(a) Individual.....	13
• Cuando Despedir al Proveedor(a) Individual.....	13
4. Iniciando con su nuevo(a) Proveedor(a) Individual.....	15
• Empezando con el Pie Derecho.....	15
• Temas a Discutir Antes de iniciar con su nuevo Proveedor Individual.....	16
○ Identificando Responsabilidades sobre el transporte a citas médicas y/o diligencias.....	16
• Servicios Paramédicos.....	17
○ Como Revelar Enfermedades Contagiosas.....	18
• Convenio Laboral	18
• Convenio Laboral entre el Cliente de IHSS y el Proveedor.....	19
• Tabla sobre las Tareas Laborales de IHSS	21

5. Supervisando a su nuevo(a) Proveedor(a) Individual	24
• Estableciendo límites.....	24
• Estableciendo sus prioridades.....	24
• Comunicando sus preferencias	25
• Manteniendo Expectativas Razonables.....	25
• Comentando sobre la Calidad de Trabajo.....	26
○ Elogiando a su Proveedor.....	26
○ Ofrezca Corregir a su Proveedor(a).....	26
• Uso Apropiado del Tiempo	27
• Documentado sus gastos	29
• Muestra Planilla sobre los Gastos	30
6. La Comunicación.....	31
• Comunicándose con su Proveedor(a) Individual	31
• Comunicándose con Terceros.....	33
7. Estableciendo y Manteniendo Límites.....	34
• Estableciendo Límites	34
○ Restricciones sobre las Tareas y Horas laborales	34
○ Proyectando Profesionalismo en el sitio de empleo (hogar)..	34
○ Protegiendo su Privacidad	35
• Manejando su Dinero Apropiadamente	36
• Protegiendo sus Pertenencias	36
• Reconociendo el Abuso/Maltrato.....	37
○ El Abuso Físico o Sexual	37
○ El Abuso Financiero.....	38
○ Negligencia por parte de su Proveedor(a) o Familiares	38
○ El Abuso Psicológico o Intimidación	38
• Reportando el Abuso/Maltrato	39
8. Medidas de Seguridad.....	40
• Precauciones Universales	40
• Medidas de Seguridad y Emergencias dentro del Hogar.....	44
9. Cambios más Recientes al Manual del Cliente	48

Capítulo 1: Comprendiendo el Programa IHSS

Metas y Limitaciones del Programa

El Programa de In Home Supportive Services (IHSS, por sus siglas en inglés) o Servicios de Ayuda en el Hogar, permite a personas de bajos ingresos de edad avanzada, ciegas o discapacitadas contratar a alguien que les ayude con las tareas del hogar, en la preparación de alimentos y en el cuidado personal. A través de esta ayuda, las personas que reciben IHSS pueden permanecer en sus hogares con mayor seguridad así mismo evitando ingresar a una institución de cuidado (asilo).

El programa IHSS es financiado por fondos federales, estatales y del condado. Estos fondos se usan para pagarles a los Proveedores Individuales con el fin de proporcionar servicios específicos. Estos servicios son autorizados por el Condado para aquellas personas que cumplen con los requerimientos de ser elegibles en recibir los servicios de IHSS. El Cliente (también llamado el Receptor/Consumidor) elige al Proveedor Individual, supervisa el trabajo de éste, define como deberán ser desempeñadas las tareas, y puede llegar a despedir al Proveedor Individual si así lo desea. El Cliente de IHSS firma la hoja de tiempo del Proveedor Individual dos veces por mes, en la mayoría de los casos, el cheque de pago es enviado por el Estado directamente al Proveedor Individual. Algunas veces el Cliente paga una porción del Sueldo (llamado Share of Cost, o SOC sus siglas en inglés) directamente al Proveedor Individual.

IHSS paga a los Proveedores Individuales (también llamados IPs, por sus siglas en inglés o “Individual Providers”) por proveer *cuidados personales* tales como dar de comer y bañar; *tareas de la casa*, tales como lavado de ropa, hacer las compras, preparación de comidas y trabajos ligeros de limpieza de casa; acompañar a citas medicas; Protective supervisión (o Protección y Vigilancia) y ciertos servicios paramédicos ordenados por un medico. Sin embargo, el programa IHSS no puede pagar por todas las cosas que son necesarias para que alguien viva independientemente en su propio hogar.

IHSS **no paga** por los siguientes servicios:

- Jardinería o limpieza de patios o yardas
- Alimentar, limpiar o pasear a una mascota (un animal).
- Mover o levantar muebles pesados, cajas, etc.
- Lavar ventanas
- Transportación (las excepciones se anotan abajo)
- Pago de cuentas

- Abrir y manejar la correspondencia

El Proveedor Individual deberá realizar únicamente aquellas tareas que el Trabajador Social ha evaluado para un determinado Cliente. El Proveedor Individual se debe de limitar a desempeñar únicamente las tareas asignadas al Cliente. Más aún, el Proveedor Individual no deberá trabajar más del máximo número de horas que el trabajador social ha autorizado para el Cliente ya que las horas extras no serán pagadas. Si el Cliente necesitara más ayuda, el trabajador social debe de ser informado inmediatamente. Por último, se recomienda que los Clientes con más de 173 horas autorizadas por mes, consideren el emplear a dos o más Proveedores Individuales de manera que ningún proveedor trabaje más de 40 horas por semana.

Los Proveedores Individuales pueden decidir trabajar más de 40 horas por semana. Sin embargo, todas las horas serán pagadas en la tarifa regular por hora. En otras palabras, las horas extras de trabajo no serán pagadas al Proveedor Individual a pesar del número de horas trabajadas en una semana.

Ningún Cliente bajo IHSS puede recibir más de 283 horas por mes de servicios autorizados. El Programa IHSS no provee asistencia 24-horas al día. Las personas con limitaciones mentales con necesidad de supervisión continua, llamado Protective Supervision (o Protección y Vigilancia) 24-horas por día, o quien necesita cuidado de enfermería a toda hora, se le podría negar la cobertura de IHSS a menos que alguien en la familia o amigos se ofrezcan voluntariamente a cubrir las horas no pagadas.

¿Quién es Elegible para los Servicios de IHSS?

Para recibir los servicios de IHSS, la persona deber de ser residente de California mayor de 65 años, discapacitado o ciego, e incapaz de permanecer en su propio hogar sin asistencia y deberá de reunir uno de los siguientes requisitos sobre ingresos/salud:

- Recibir actualmente beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa de Pago Suplementario (SSI/SSP).
- Tener todos los criterios de elegibilidad para SSI/SSP incluyendo ingreso, pero no estar recibiendo beneficios SSI/SSP.
- Tener todos los criterios de elegibilidad para SSI/SSP excepto que su ingreso excede los niveles de elegibilidad de SSI/SSP. En este caso, la persona tendrá que pagar una parte del costo para recibir IHSS.
- Tener una condición con discapacidad crónica la cual se suponga que permanezca por lo menos un año o termine en muerte dentro de un año; y

Adicionalmente, las personas discapacitadas que trabajan también pueden ser elegibles para IHSS si :

- 1) Recibieron SSI en el pasado,
- 2) Aún sufren el impedimento en el que estaba basado su SSI,
- 3) no son elegibles para SSI porque están trabajando y
- 4) necesitan IHSS para servicios de cuidado personal.

Estas personas tendrán que pagar una parte del costo para recibir IHSS, pero se calcula de una forma que proporciona un incentivo para que éstos continúen trabajando.

¿Cómo Solicitar los Servicios de IHSS?

UD puede saber si es elegible para IHSS llamando a las oficinas Centrales de IHSS dentro del Condado de San Diego al 1-800-510-2020. Los especialistas que incorporan el personal de Aging & Independent Services (Ayuda a Personas de la Tercera Edad) le podrán proveer ayuda y asesoría sobre la elegibilidad.

El personal le hará preguntas básicas con el fin de evaluar su necesidad para los servicios y determinar su elegibilidad. UD también tiene el derecho de presentar su solicitud por escrito.

Capitulo 2: La Agencia Public Authority IHSS

¿Cual es la función de IHSS Public Authority?

Prácticamente cada condado dentro del estado de California tiene una agencia de IHSS Public Authority la cual negocia conjuntamente con el sindicato (que representa a los Proveedores Individuales) con el propósito de fijar sueldos, beneficios y otras condiciones laborales para los Proveedores de IHSS. Estos beneficios están resumidos en su talón de cheque y pueden incluir una deducción para el cuidado de salud adicionalmente con los cobros y primas del sindicato.

Las agencias de Public Authority tienen como función ofrecer los siguientes servicios a los Clientes y Proveedores de IHSS:

- Mantener un Registro de Proveedores el cual los Clientes pueden utilizar para encontrar Proveedores compatibles a sus necesidades
- Investigar los requisitos y antecedentes de cada candidato al Registro
- Ofrecer entrenamiento para los Proveedores en cuanto el Cuidado de personas como también a los Clientes en como mejorar la comunicación con sus Proveedores.
- Asistir en la educación de Proveedores y Clientes del Registro con el fin de mantener una buena relación laboral a largo plazo
- Proporcionar apoyo al personal de cada Comité Consultivo de IHSS que tiene como propósito mejorar los programas de Public Authority y de IHSS.
- Conducir las orientaciones por orden del Estado y procesar los documentos de Inscripción para todos los Proveedores Individuales

Importantes Números Telefónicos

Deptos. de Nómina & del Registro de Public Authority: 1-866-351-7722

Departamento de Inscripciones de Public Authority: 1-877-351-7744

Protección a Adultos Mayores (APS, por sus siglas en Ingles) y solicitudes para IHSS: 1-800-510-2020

Sindicato de Trabajadores Unidos de América (UDWA): 1-800-621-5016

Capítulo 3: Empleando a un(a) Proveedor(a)

La Responsabilidad del Cliente en Emplear y Despedir

El Cliente de IHSS es el principal empleador de su Proveedor(a) Individual. En muchos de los casos, el Cliente es quien realiza todo el proceso menos negociar el salario y los beneficios médicos y escribir los cheques. La agencia de Public Authority es quien tiene el deber de negociar con el Sindicato local de los Proveedores Individuales sobre el salario, beneficios médicos, y condiciones laborales. Utilizando fondos federales, estatales, y del condado, el Estado escribe y otorga los cheques a cada Proveedor. Algunos Clientes, cuyos ingresos sobrepasan el límite de SSI, pagan un costo compartido para poder recibir los servicios de IHSS. Todas las demás responsabilidades como empleador las realiza el Cliente de IHSS. Estas responsabilidades incluyen el emplear, capacitar, supervisar, y si es necesario, despedir al Proveedor Individual.

La función como empleador es algo extraño para algunos Clientes de IHSS. El emplear o supervisar a personas es toda una nueva experiencia. El definir y señalar las prioridades en cuanto a las labores para que alguien las realice- y el capacitar a estas personas- requiere energía y habilidades de comunicación. El proveer comentarios o sugerencias a su Proveedor(a) con el fin de mejorar las tareas requiere de compasión, valor, y paciencia. El emplear y despedir a una persona exige que UD tenga buen nivel de juicio adicionalmente a lo ya mencionado. Lo bueno es que todas estas cualidades mejoran si UD las pone a práctica y tiene la voluntad de aprender.

Adicionalmente, UD puede solicitar ayuda por medio de las agencias de Public Authority, Centros de Vida Independiente (ILCs), trabajadores sociales de IHSS, y a través de agencias dentro de su comunidad. La agencia de Public Authority mantiene un Registro de Proveedores Individuales, el cual podría simplificar el proceso de empleo y eliminar la necesidad de publicar anuncios en busca de Proveedores. Algunas agencias de Public Authority también ofrecen talleres a los Clientes que deseen aprender habilidades como Empleador. Comuníquese con su agencia de Public Authority IHSS local para más información sobre como podrían asistirle en cuanto a sus responsabilidades como empleador. Considere tener presente a sus familiares y amistades al entrevistar a los candidatos ya que estas personas son un recurso adicional y podrían prestar una segunda opinión sobre sus necesidades.

En Busca de un(a) Proveedor(a)

La tarea más importante - y posiblemente la mas difícil - es el de buscar a un buen Proveedor. Teniendo a la persona indicada, a UD se le hará más fácil su responsabilidad de capacitar y supervisar ya que estará desarrollando una relación y no estará siempre supervisando a un empleado. Bien vale la pena poner todo su esfuerzo en el proceso de la búsqueda de Proveedores y tomarse el tiempo para hacer una buena decisión.

Como Cliente de IHSS, UD tiene la libertad de emplear a cualesquier persona que pueda atender a sus necesidades incluyendo a familiares, amistades, o a personas que UD encuentre por medio del Registro, su anuncio publicado, o por terceras personas. Algunos Clientes utilizan los siguientes métodos más comunes para buscar Proveedores:

- **POR TERCERAS PERSONAS** - Haga mención a familiares, amistades, vecinos etc. sobre su búsqueda de Proveedores del Hogar. Los familiares y amistades son la fuente más común para encontrar Proveedores. Encontrar Proveedores a través de terceras persona es una de las formas más comunes y efectivas.
- **EL REGISTRO DE PUBLIC AUTHORITY IHSS** - Comuníquese a las oficinas del Registro en su área ya que le podrán enviarle una lista de Proveedores que se acoplen a sus necesidades y preferencias. Estos servicios son sin costo alguno para UD.
- **VOLANTINES** - Coloque volantes o tarjetas en los tableros de anuncios los cuales se encuentran en las iglesias, supermercados, centros para personas de la tercera edad, escuelas, y bibliotecas.
- **COLEGIOS LOCALES** - Llame y pregunte sobre el programa que ayuda a estudiantes en busca de empleo. Pida que coloquen su anuncio solicitando una oportunidad de empleo para estudiantes.
- **PERIODICOS LOCALES** - Coloque su anuncio en el periódico local en su comunidad. Usualmente, hay un cobro por este servicio, aunque algunas comunidades tienen el "Penny Ads" o "Magis Ads" los cuales son menos costosos.

- SINDICATO - Comuníquese con el Sindicato de los Proveedores Individuales del Hogar y pregunte si tienen el servicio de empleo o Registro
- Servicios de Desarrollo Laboral (EDD, por sus siglas en inglés) - Coloque su anuncio en la oficina local de EDD.

Si UD utiliza volantines o anuncios, asegúrese de que se le pueda localizar fácilmente por teléfono, celular, o máquina contestadota. Utilice un breve y sencillo mensaje en su correo de voz anunciando su apellido y número telefónico. Pida que le dejen un mensaje y devuelva UD la llamada a la brevedad posible.

El Proceso de Empleo / Contratación

Anunciando que UD está en busca de Proveedores es el primer paso. Encontrando y empleando (contratando) al candidato ideal es más intenso. Hay cinco pasos en el proceso de contratación:

1. Entreviste a los candidatos por teléfono.
2. Entreviste a los candidatos más apropiados en persona.
3. Verifique las referencias de los candidatos.
4. Seleccione a un Proveedor(a) y comunique su decisión a las personas que UD ha entrevistado.
5. Llame a su Trabajador Social para comunicarle su decisión e iniciar el proceso de Inscripción para su Proveedor Individual; así mismo, si ha empleado a este Proveedor a través del Registro, comuníquese a las oficinas del Registro.

Preparándose para las Entrevistas

Antes de hablar con los candidatos, UD puede tomar nota sobre las funciones generales del trabajo y preguntas que UD tenga para estas personas sobre el puesto que UD ofrece. UD puede utilizar su carta "NOA" (Aviso de Acción), la cual recibió por medio de IHSS, para resumir que es lo que UD desea que haga su Proveedor(a) y cuantas horas al mes UD va a necesitar que trabaje esta persona. Esta carta también señala las tareas (labores) que se le han autorizado para su cuidado al igual que el número de horas mensuales que IHSS le pagará a su Proveedor(a) para prestarle estos servicios. Recuerde que los Proveedores de IHSS únicamente le asistirán a UD con las labores que estén autorizadas por su Trabajador Social de IHSS. Si tiene UD preguntas sobre las

labores autorizadas, favor de comunicarse con su Trabajador Social de IHSS antes de emplear a alguien.

Otra parte muy importante describiendo el trabajo que UD ofrece es identificar el horario laboral que UD desea para el candidato; esta decisión la deberá de tomar UD. Entre más flexible sea UD sobre los horarios, más posibilidades tendrá UD en encontrar a la persona adecuada. Finalmente, informe al candidato, en términos generales, donde vive UD e indique algún requerimiento que UD tenga para el candidato. Por ejemplo, indique si UD desea una persona que no fume, que tenga su propia transportación, que lo pueda llevar a sus citas médicas, o bien que pueda levantar un determinado número de libras.

El paso siguiente consiste en escribir las preguntas que UD desea hacer por teléfono a los candidatos al igual que otras preguntas para las entrevistas en persona.

Preguntas para la Entrevista Telefónica

Considere las siguientes preguntas al conducir las entrevistas telefónicas:

- ¿Puede comentarme algo sobre UD?
- ¿Está UD disponible para trabajar los horarios ya mencionados sin ningún problema?
- ¿Puede UD desempeñar las labores que yo necesito sin ningún problema?
- ¿Tiene UD experiencia en realizar estas labores?
- ¿Tiene UD algún tipo de capacitación para el cuidado en casa o cuidado personal? Si es así, dígame ¿dónde recibió este entrenamiento y de que consistió?
- ¿Dónde ha trabajado UD?
- ¿Tiene UD transporte confiable para llegar al trabajo?
- ¿Fuma UD?
- ¿Consume UD alcohol o drogas?

- ¿Podría UD presentarme referencias personales y laborales las cuales pueda yo confirmar? Necesitaré los nombres y números telefónicos, y si es referencia laboral, también las fechas de empleo al igual que sus funciones en este trabajo.

Si UD no está conforme sobre la disponibilidad, experiencia, o capacidad del candidato para llevar a cabo las tareas, agradezca a la persona por su tiempo y deséele que éste encuentre un mejor puesto.

Si las respuestas del candidato son generalmente favorables, pero tiene UD alguna duda al respecto, díglele a la persona que UD le llamará a algunas de sus referencias y que posteriormente, UD se comunicará con él/ella en un par de días. Después, intente definir y comentar sus dudas con la persona(s) que incluyó el candidato como referencias.

Si por otro lado, el candidato tiene la experiencia necesaria, reúne sus expectativas, y se comunica bien con UD por teléfono, programe una cita para llevar a cabo una entrevista en persona. Esta entrevista se puede realizar en su hogar o en un sitio público cercano a UD. Sea claro sobre el horario y sitio de la cita (señalando alguna calle principal como punto de referencia) y asegúrese de que la persona tenga su nombre y número telefónico. Considere pedirle a algún amigo(a) o familiar estar presente en la entrevista para brindarle apoyo y una segunda opinión. Pídale al candidato presentar lo siguiente en la entrevista:

- Una licencia para conducir válida de California o una identificación de California con su foto
- Tarjeta del Número de Seguro Social y/o cualquier documento confirmando permiso para trabajar en los EEUU.
- Los nombres y números telefónicos de tres referencias en las cuales se pueden incluir empleadores o instructores que conozcan sobre sus habilidades de cuidado en casa.
- Comprobante de aseguradora de auto si el candidato, como parte de sus funciones, tendrá que conducir su propio auto.

- Una copia del Historial como conductor de automóvil emitido por el Departamento de Motores y Vehículos (DMV, por sus siglas en inglés) si este candidato tendrá que transportarlo(a) a citas médicas- ya sea en su vehículo de él/ella o en el de UD. Estos documentos están disponibles en las oficinas locales de DMV.
- Certificados de capacitación según el caso.
- Los resultados de TB (tuberculosis) indicando que el candidato no tiene esta enfermedad.

Si el candidato tiene una hoja de vida (currículum vitae), deberá de presentarla durante la entrevista. Es también una buena idea entrevistar a por lo menos dos o tres candidatos. El proceso de comparación de sus puntos fuertes ayuda a decidir qué destrezas son las más importantes para UD. Otra buena razón para entrevistar a varios candidatos es que resulta agradable contar con un proveedor de respaldo para los momentos en que su proveedor actual se encuentre enfermo o tenga otros compromisos que no pueda cumplir. El proveedor de respaldo también puede servirle como Proveedor permanente si la persona que UD contrata se muda o se va a otro trabajo.

Los Clientes con una gran cantidad de horas autorizadas deben considerar contratar a varios proveedores. El contar con varios proveedores le proporciona a UD un sistema de respaldo y hace que el trabajo sea más fácil cuando sea necesario reemplazar a cualquiera de ellos. El contar con varios proveedores también le impone responsabilidad al Cliente en coordinar sus horarios de manera que, entre todos, no se excedan del número total de horas autorizadas. Si lo hacen, la persona (el segundo Proveedor) cuya hoja de tiempo se procesa en segundo lugar, no recibirá pago por las horas que ha trabajado. El Cliente tiene que asegurarse que cada proveedor trabaje sólo el número de horas que le han sido asignadas.

Preguntas para la Entrevista en Persona

Para la entrevista en persona, es buena idea repasar las labores y los horarios ya mencionado por teléfono. Asegúrese de que el candidato se sienta cómodo con las tareas que han sido autorizadas y que UD pueda llegar a un acuerdo respecto al horario laboral. Puede usar la Muestra del Convenio Laboral (que aparece al final del próximo capítulo) como guía para su conversación. Esto le dará la oportunidad de aclarar si habrá un costo compartido para su cuidado (el cual se le tendrá que pagar directamente al proveedor) y si el Proveedor tendrá que transportarlo(a) a citas en su auto, y quien pagará por los gastos de gasolina. Los temas a cubrir durante la entrevista en persona incluyen:

1. **IDENTIFICACIÓN:** Pídale ver su documento de identidad. Una licencia de conducir válida de California o alguna tarjeta de identificación que tenga una foto y una tarjeta del Seguro Social.

2. **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** Revise el convenio laboral o descripción del trabajo. Haga mención de cualquier requisito especial.

3. **LIMITACIONES DE TAREAS:** Pregunte si hay algunas de esas tareas que la persona no esté dispuesta a realizar.

4. **REFERENCIAS:** Pida referencias, tanto personales como laborales. Asegúrese en obtener los nombres y números telefónicos actualizados de manera que pueda llamar más tarde a esas referencias.

5. **EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA:** Pida información sobre su educación, capacitación y experiencia en servicios de cuidado en el hogar.

6. **LICENCIA DE CONDUCIR:** Si UD necesita un Proveedor de cuidado en el hogar que conduzca, asegúrese que esta persona le muestre una licencia válida para conducir y pídale prueba de una póliza de seguro de autos, si éste va a usar su propio auto. Deje en claro con el proveedor si UD pagará por la gasolina y especifique la cantidad.

7. **PERÍODO DE PRUEBA:** Dígale al proveedor de cuidado en el hogar que durante las primeras semanas UD le estará mostrando cómo hay que desempeñar las tareas para luego determinar si las está aprendiendo debidamente.

8. **RAZONES PARA DESPEDIR:** Explique qué acciones podrían llevar a que UD tenga que despedir al proveedor. Las razones podrían incluir el uso de sus pertenencias sin su permiso, que llegue tarde en forma repetitiva o que no pueda cumplir con sus funciones. Puede encontrar una lista completa de las razones para despedir a alguien en el Capítulo 3 de este manual, en la sección de faltas al Registro que justifican la eliminación del mismo.

Revisión de referencias

El revisar las referencias es esencial ya que le proveerán a UD información valiosa sobre el solicitante. Al comunicarse con las referencias, formule preguntas tales como las siguientes:

1. ¿Ha trabajado (nombre del solicitante) con UD durante (fechas de empleo)?

2. ¿Qué tipo de trabajo hizo para UD?
3. ¿Por qué dejó de trabajar con UD (nombre del solicitante)?
4. ¿Emplearía nuevamente a esa persona?
5. ¿Cuáles son las mejores cualidades de nombre del solicitante?
6. ¿Que podría haberse hecho para mejorar su desempeño en el trabajo?

La Responsabilidad sobre La Forma (I-9), Verificación de Permiso para Trabajar

Como empleador, UD tiene como responsabilidad el rellenar y retener la forma que establece permiso para trabajar en los EEUU (comúnmente conocida como la forma I-9) para cada Proveedor que UD decida emplear. Esto incluye a ciudadanos y no ciudadanos. En la forma, UD deberá de verificar autorización para trabajar, identificar los documentos que debe presentar el empleado, y documentar esta información en la forma I-9.

¿Dónde se presenta la forma I-9?

La forma I-9 **no** se presenta ante las oficinas de Inmigración Y Aduanas (Immigrations & Customs Enforcement, ICE, por sus siglas en Inglés) o a USCIS. UD deberá de mantener la forma I-9 por un periodo de tres años después de haber empleado a alguien o un año después del último día de empleo, según el evento que ocurra más tarde. La forma deberá de estar disponible para ser inspeccionada por oficiales autorizados por el Departamento del Gobierno de EEUU (tal como, Department of Homeland Security, Departamento del Trabajo, u Oficinas de Consejería Especial).

Como Obtener la Forma I-9 o para más Información

Para obtener la Forma I-9, o solicitar una lista sobre los documentos que son aceptables y que establezcan la identidad y /o permiso para trabajar, o para cualquier duda o pregunta sobre la forma I-9, favor de visitar el sitio de Internet de US Citizenship and Immigration Services al: <http://www.uscis.gov/i-9> o comuníquese a las oficinas llamando al 1-800-375-5283 (TTY-para las personas con sordera, 1-800-767-1833).

Seleccionando al Proveedor Individual

Después de haber entrevistado a varios candidatos, UD ahora deberá de seleccionar a un Proveedor Individual que se acople a sus necesidades. Acompañado(a) por un amigo(a) o familiar, compare los potenciales y debilidades de cada candidato y decida cuales cualidades son las más importantes para UD. Utilice su sentido de juicio. Una vez que UD se haya decidido, comuníquese con el Proveedor que UD ha decidido emplear y ofrézcale el empleo. Recuérdele al Proveedor sobre el sueldo actual y el número de horas, fije una fecha para el inicio de empleo con el Proveedor, y obtenga una seguridad de que él/ella pueda cumplir con esta fecha.

Si UD ha entrevistado a otros candidatos, es importante llamarlos e informarles de que UD ha decidido emplear a otro candidato. Si a UD le agradó otro de los candidatos, tal vez le pueda pedir retener su número telefónico en caso de que UD necesite un Proveedor de respaldo.

Si UD ha entrevistado y empleado a alguno de los candidatos pertenecientes al Registro de Public Authority, comuníquese a las oficinas para informarles de su decisión. El personal del Registro también le puede asistir con los trámites correspondientes incluyendo el calcular el número de horas que su Proveedor deberá de trabajar para el primer mes de empleo.

Cuando Despedir al Proveedor Individual

La decisión de reemplazar a un Proveedor debe considerarse cuidadosamente. Es difícil y, por lo general, desagradable decirle a alguien que UD ya no requiere de sus servicios. Es también arduo trabajo encontrar a un nuevo Proveedor. Por lo tanto, existen razones para invertir un poco de energía, desarrollando una lista sobre los defectos del proveedor, evaluarlos en orden de importancia y luego, respetuosamente, discutir con su Proveedor los cambios más importantes que UD quisiera ver en el desempeño de su trabajo. UD puede solicitar la ayuda de su Trabajador Social o algún otro miembro del personal de Public Authority para comunicar sus preocupaciones al Proveedor. Si su Proveedor está dispuesto a mejorar sus destrezas y a tratar de cumplir con sus expectativas, podría ahorrarle mucho tiempo a la larga, si le brinda otra oportunidad.

Por otro lado, si su Proveedor no es respetuoso o lo está maltratando de manera abusiva o amenazante, UD debe terminar su empleo rápidamente y solicitar ayuda si es necesario. Puede referirse a la lista de delitos menores y mayores que aparece en el Capítulo 2 de este manual para ayudarle a reconocer el comportamiento no aceptable por parte de un Proveedor. Su seguridad personal

es lo más importante. Comuníquese con su Trabajador Social, con el Registro de Public Authority, o con amigos o miembros de su familia para que le ayuden en el proceso de transición hacia un nuevo Proveedor.

Si UD ha decidido reemplazar a un Proveedor y la situación es tolerable, es preferible darle al Proveedor un aviso de dos semanas. Esto le dará tiempo suficiente al Proveedor para buscar un nuevo empleo y le dará a UD tiempo para comenzar el proceso en busca de un reemplazo.

Capítulo 4: Iniciando con su nuevo Proveedor Individual

Empezando con el Pie Derecho

Durante su primera reunión con un nuevo Proveedor, UD debe resumir muchos de los temas que se discutieron durante la entrevista de trabajo. Debe repasar las tareas autorizadas que el Proveedor desempeñará para UD, mostrarle al Proveedor dónde se encuentran los materiales necesarios y cómo le gusta a UD que se hagan las cosas. Debe repasar los horarios de empleo con el Proveedor de manera que ambos tengan claros los días en que el Proveedor irá a su hogar y cuántas horas por día trabajará. Posteriormente, UD deberá de compartir con el Proveedor toda la información que necesite para que éste le proporcione el mejor cuidado y lo proteja en caso de una emergencia. Los Proveedores necesitan tener la siguiente información sobre UD:

- Cualquier problema de salud que requiera de acción especial por parte del Proveedor.
- Cómo usar correctamente cualquier aparato especial que le ayude a UD en sus actividades diarias o a mantener su salud.
- Cualquier alergia o indicaciones especiales sobre su dieta y cómo quiere UD que el Proveedor responda a esos problemas.
- Si UD necesita ayuda con la auto-administración de medicamentos, indique cómo organizar sus medicamentos de manera que el Proveedor pueda ayudarle a tomarlos correctamente. Si UD no cuenta todavía con un sistema para organizar sus medicamentos, pida al Proveedor que colabore con UD con el fin de establecer un sistema de administración. Dicho sistema deberá de incluir una lista de medicamentos, incluyendo los horarios y las cantidades (dosis).
- A quién se debe llamar en caso de emergencia. Si UD cuenta con “un archivo de vida” que contiene los nombres y números telefónicos de su médico, Trabajador Social y miembros claves de su familia y amistades, muestre al Proveedor dónde se encuentra esta información. Si UD no cuenta con un “archivo de vida” puede crear uno con la ayuda de sus amistades, miembros de la familia y de su Proveedor. La lista deberá de incluir números telefónicos de los médicos, clínicas, terapeutas, trabajadores sociales, familiares o amigos a llamar en casos de emergencia.

- Cómo salir de la casa en caso de emergencia.
- Todos los números telefónicos y la mejor hora para poderse comunicarse entre ustedes mismos.
- Cómo se llevará la cuenta sobre las horas que su Proveedor trabaje y cómo ambos revisarán las horas para asegurarse que están correctamente indicadas en la hoja de tiempo cada quincena. Considere la posibilidad de usar una tabla sobre las tareas laborales para así asignar las tareas y resumir las horas laboradas a diario. Las tablas sobre las Labores se explican más adelante en este capítulo. Un ejemplo de una tabla sobre las labores aparece al final del capítulo.

Temas a discutir antes de Iniciar con su nuevo Proveedor(a) Individual

Existen asuntos muy importantes que UD siempre debe de aclarar cuando un Proveedor comienza a trabajarle. Aunque estos asuntos se mencionaron durante la entrevista de trabajo, UD debe de repasarlos nuevamente. Algunos de los temas afectan la salud de ambos, tanto del Cliente como del Proveedor. Incluso, algunos de estos temas han llevado a malas interpretaciones que pueden alterar la relación entre el empleador y el empleado. Es mejor enfrentar cualquier tema difícil desde el comienzo. Esto da al Proveedor la oportunidad de cambiar su manera de pensar si algunas de las condiciones laborales le resultan inaceptables. También le da a UD la oportunidad de cambiar su manera de pensar si no puede llegar a un acuerdo sobre los servicios necesarios o si el Proveedor le revela información sobre condiciones de salud que le hacen sentir a UD incómodo.

Identificando Responsabilidades sobre el Transporte a Citas Médicas o Diligencias

Si UD ha recibido autorización de horas para que lo acompañen a citas médicas, para ir de compras u otras diligencias, UD y su Proveedor necesitan saber que IHSS no cubre los gastos de gasolina, como tampoco la póliza de seguro o transporte público. Por lo tanto, es importante de que UD y su Proveedor (en el momento en que es contratado) determinen quién cubrirá esos costos. Esta decisión debe estar incluida en el Convenio Laboral, el cual se explicará más adelante en este capítulo. Teniendo claro este tema desde el comienzo reducirá la posibilidad de malos entendidos más adelante.

Si el Proveedor va a conducir su propio auto, UD debe de poner en claro si UD pagará por la gasolina. Asegúrese que la póliza de seguro del Proveedor está vigente y lo cubre a UD como pasajero. También pídale ver una licencia de

conducir válida y una copia de sus antecedentes como conductor por medio del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés). Si por el otro lado, el Proveedor va a conducir el auto de UD, UD tiene que proveer la prueba de póliza de seguro actualizada que cubra a ambas personas en caso de un accidente y pídale al Proveedor que le muestre su licencia de conducir válida y una copia de sus antecedentes como conductor por medio del Departamento de Vehículos Motorizados. Si el Proveedor va a usar transporte público para acompañarlo a sus citas médicas, para ir de compras u a otras diligencias, UD debe conversar con él o ella sobre quién pagará por el transporte público.

IHSS le paga al Proveedor por el tiempo para acompañarlo hasta y desde los lugares de sus citas médicas, pero no paga al Proveedor por sentarse a esperar durante su cita médica. UD podría sugerir que el Proveedor utilice ese tiempo de espera para realizar otras diligencias personales, hacer llamadas telefónicas o atender cualquier otra necesidad personal.

Servicios Paramédicos

Si UD requiere de servicios paramédicos, debe de hablarlo con el Proveedor durante la entrevista de trabajo. Algunos Proveedores no quieren asumir la responsabilidad que conlleva este tipo de cuidado. Durante el primer día en el trabajo es el momento para repasar los servicios paramédicos que UD necesita y hacer los arreglos necesarios para que el nuevo Proveedor reciba capacitación, por parte de su médico o enfermera, sobre cómo administrar este servicio. Las regulaciones de IHSS requieren que un profesional de cuidado de salud con licencia ordene y supervise los servicios paramédicos. El Proveedor no deberá de realizar ninguna función paramédica a menos que haya sido capacitado por un profesional de cuidado de salud con licencia, le haya explicado los riesgos involucrados y le haya dicho a UD qué hacer en caso de emergencia si algo sale mal. Los servicios paramédicos incluyen:

- La administración de medicamentos o inyecciones
- Pruebas de sangre y/o orina
- Cuidado de heridas
- Cuidado de catéter e irrigación ostómica
- Cualquier tratamiento que requiera de procedimientos esterilizados
- Enemas, estimulación digital o la inserción de supositorios
- Alimentación por medio de tubos
- Succión de vacío

Como Revelar Enfermedades Contagiosas

Se les sugiere firmemente a los Clientes y a los Proveedores Individuales revelarse mutuamente cualquier condición de salud que tengan que pudiera afectar negativamente a la salud de la otra persona. Esto incluye todas las enfermedades infecciosas, incluyendo el VIH, Hepatitis, Tuberculosis (TB, sus siglas en inglés) y otras. Si UD está preocupado de ser expuesto(a) a TB (sus siglas en inglés), puede solicitarle ver la prueba del examen negativo del Cliente. Los Proveedores Individuales deben de usar precauciones universales contra enfermedades infecciosas en todos los casos, sin importar si se ha divulgado o no una condición médica (ver Capítulo8: La Seguridad).

Si UD ha contratado a un Proveedor por medio del Registro de Public Authority, recuérdale que tiene que informar al Registro que él/ella ha aceptado su empleo. (UD también deberá de hacer lo mismo).

Convenio Laboral

El entender claramente las responsabilidades y horarios de trabajo al comienzo de un empleo, puede reducir la probabilidad de conflicto o malos entendidos más adelante. Cuando UD pone esto por escrito, UD cuenta con un contrato o convenio laboral. UD puede utilizar el formulario que aparece en las próximas páginas como la base para su conversación con el nuevo Proveedor. Esta conversación debe cubrir los siguientes aspectos:

- Las tareas para ser realizadas dentro de las horas autorizadas
- Las expectativas y normas que ambos tienen
- Cuándo y cómo se realizarán las tareas

Un acuerdo o convenio laboral relleno y firmado, se puede utilizar para recordarle a UD y a su Proveedor sobre sus responsabilidades respectivamente.

8. Las obligaciones y responsabilidades para este trabajo se muestran a continuación. El Cliente deberá marcar las áreas que necesite que haga el Proveedor Individual e indicar con que frecuencia necesita que se hagan (D=diariamente, S=Semanalmente, M=Mensualmente, O=Otro). Si es necesario hacer una tarea con una frecuencia distinta, el Cliente deberá escribir esto al lado de la tarea.

D=Diariamente S=Semanalmente M= Mensualmente O=Otro

Alimentos



- Preparar alimentos
- Limpiar después de las comidas
- Lavar los platos/trastes
- Ayudar a comer

Limpieza y lavado de ropa



- Tirar la basura
- Limpiar el comedor
- Limpiar el fregadero y el lava manos
- Limpiar la estufa
- Limpiar el horno
- Limpiar el refrigerador
- Aspirar/barrer
- Sacudir el polvo
- Trapear los pisos de la cocina y el baño
- Limpiar el baño
- Tender la cama
- Cambiar las sábanas
- Lavar la ropa (lavar, secar, doblar y guardar la ropa)
- Limpieza profunda de la casa (sólo una vez con la aprobación de IHSS)

Compras

- Compra de alimentos
- Otros mandados



Servicios personales no médicos



- Ayudar a vestirse
- Arreglar y lavar la boca
- Dar un baño
- Dar baños en la cama
- Cuidado para orinar y defecar
- Cuidado para menstruación
- Ayudar a caminar
- Ayudar a acostarse y levantarse de la cama
- Ayudar a sentarse o entrar y salir de un vehículo
- Cambiar de posición
- Frotar la piel
- Cuidar/ayudar con prótesis
- Ayudar con la respiración
- Otros servicios personales:

Servicios paramédicos



- Administrar medicación
- Observar el azúcar en la sangre
- Aplicar inyecciones
- Otros servicios paramédicos:

Servicios de transporte



- Acompañar a citas médicas
- Acompañar a recursos alternativos

Al firmar este documento, el consumidor y el proveedor acuerdan a los términos arriba resumidos. Si el acuerdo cambia, ambas partes firmarán con sus iniciales y fecharán los cambios.

Firma del Cliente

Firma del Proveedor

Fecha

Teléfono

Fecha

Teléfono

Tabla sobre Las Tareas Labores de IHSS

Las tareas autorizadas resumidas ya en el convenio laboral se pueden marcar en una tabla la cual UD puede utilizar para dirigir el trabajo de su Proveedor (Ver el ejemplo de la tabla sobre las Labores en las siguientes páginas). Cada tabla sobre las labores cubre el período de una quincena. Esto le permite a UD cambiar las tareas que quiere que se realicen en ciertos días. Más aun, el guardar estas tablas de tareas rellenas, le ayudaran a UD a mantener un registro permanente sobre las horas que ha trabajado el Proveedor. Si UD tiene varios Proveedores, debe hacer tablas sobre las labores por separado, una para cada Proveedor con sus horas y tareas asignadas. Esto le facilitará asesorarse de que los Proveedores (en conjunto), no están trabajando más de las horas autorizadas.

Para rellenar la tabla sobre las tareas laborales, escriba el nombre del Proveedor, el mes, y el número total de horas (programadas) autorizadas para el mes que aparece en la hilera superior. Después, marque los días de la semana comenzando con el (1er) primer día hasta el (16) decimosexto día del mes y el número de horas programadas para cada día. Finalmente, señale las tareas que UD quiere que se realicen a diario en la línea perteneciente a ese día. Las líneas para los días en que su Proveedor no trabaja quedarán en blanco.

Al final de cada día, tanto UD como su Proveedor, deben confirmar el total de horas trabajadas para ese día, colocando sus iniciales en los espacios que se provee al final de la tabla. Es importante hacer esto todos los días cuando la información está fresca en sus mentes. La hilera del “total de horas trabajadas” no debe sumar más de la mitad del número de horas autorizadas para el mes, ya que se asume que UD necesita ayuda de manera bastante continua. Al final de cada quincena, su Proveedor puede usar la tabla para completar su hoja de tiempo, copiando el número de horas trabajadas señaladas en la tabla a la hoja de tiempo. Recuerde que es su responsabilidad asegurarse de que la tabla refleje, en forma exacta, las horas que ha trabajado su Proveedor y que la hoja de tiempo refleje exactamente lo mismo. Es también su responsabilidad asegurarse de que el total de horas trabajadas en un mes, por todos sus proveedores, no exceda el total de las horas autorizadas.

Tabla sobre Las Tareas Labores de IHSS- Comidas y Limpieza

Nombre del Proveedor: _____ Día de la semana: Fecha: Horas programadas para el día:		Mes: _____ Total Número de Horas por mes: _____													
Comidas	Preparación de alimentos														
	Darle de Comer al Cliente														
	Lavar los trastes y limpiar la cocina														
	Planear la comida/lista de productos														
	Ir al Mercado														
Limpieza	Tirar la basura														
	Limpiar gabinetes/aparatos en la cocina														
	Despojar la comida echada a perder														
	Hacer las camas														
	Cambiar la ropa de cama														
	Arreglar el desorden														
	Sacudir														
	Limpiar el baño														
	Barrer/meter la aspiradora														
	Trapear														
Lavar la ropa/planchar															

Tabla sobre Las Tareas Labores de IHSS- Cuidado Personal y otros servicios

Día de la semana: Fecha:		Mes: _____													
Cuidado Personal	Asistir con los medicamentos														
	Ayudar a bañarse														
	Higiene bucal/aseo personal														
	Ayudar a vestirse														
	Cuidado de vejiga/intestino														
	Cuidado menstrual														
	Cambiar de posición corporal														
	Frotar la piel/masajear														
	Levantar/trasladar														
	Ayudar a caminar														
	Ayudar c/los ejercicios														
	Ayudar c/equipo de respiración														
Otro	Citas Médicas														
	Otras compras/diligencias														
Número total de Horas Laboradas															
Iniciales del Proveedor															
Iniciales del Cliente															

Capítulo 5: Supervisando a su Nuevo Proveedor Individual

Como Cliente de IHSS, una de sus continuas responsabilidades es el de supervisar a su Proveedor. La supervisión incluye:

- Establecer límites
- Establecer prioridades para las tareas que tendrán que realizarse A diario.
- Comunicar sus preferencias sobre cómo quiere que se hagan las cosas.
- Mantener expectativas razonables sobre el desempeño de trabajo de su Proveedor.
- Dar sugerencias a su Proveedor sobre su desempeño laboral.
- Asegurarse en que el Proveedor emplee su tiempo apropiadamente.
- Documentar los gastos.

Estas responsabilidades puede que lo hagan sentir incómodo al principio, pero la experiencia le dará confianza en sus habilidades de supervisión.

Estableciendo Límites

Como empleadores, los Clientes de IHSS tienen la responsabilidad de supervisar a los Proveedores Individuales en el desempeño de las tareas autorizadas por el trabajador social de IHSS. Va en contra de las reglas de IHSS que un Cliente le pida a un Proveedor Individual que lleve a cabo una tarea que no ha sido autorizada. También es en contra de las reglas que el Cliente le pida al Proveedor Individual trabajar más horas de las autorizadas. Estas peticiones por parte del Cliente son irrespetuosas hacia el Proveedor Individual ya que IHSS no pagará por horas adicionales.

Estableciendo sus Prioridades

Una de sus primeras responsabilidades como supervisor es hacerle saber a su Proveedor cuáles son las tareas más importantes del día a realizar. Es posible que el Proveedor no pueda terminar todas las tareas de ese día, sin embargo, UD tiene que asegurarse de que éste realice las más importantes para UD. La tabla sobre las tareas laborales (Capítulo 4 de este manual) puede ayudarle a organizar sus prioridades para el Proveedor. La tabla comienza como un plan de tareas que necesitan realizarse durante un período de dos semanas (el cual probablemente cambiará según sus citas médicas, variaciones en su estado de salud, y eventos no anticipados).

Comunicando sus Preferencias

Para bien o para mal, a todos nos gusta que las cosas se hagan de cierta forma, ya sea la manera de acomodar los platos en la lavadora, la manera en que se acomoda el papel de baño o las manchas que hay que limpiar en el lavadero. Un Proveedor que trabaja en su hogar debe seguir sus preferencias sobre cómo quiere que se lleven a cabo las tareas domésticas y personales. Cada vez que su proveedor realiza una tarea nueva, es útil explicar en detalle cómo quiere UD que lo haga. Al comienzo, es posible que UD necesite recordarle varias veces al Proveedor cómo le gusta que se realicen las tareas ya que él o ella estará aprendiendo muchas cosas a la vez (en un ambiente extraño). De tal manera, es probable que no recuerde todo lo que UD le diga la primera vez. Tenga paciencia y no olvide de felicitar a su proveedor cuando haga algo correctamente ya que esto le ayuda a reforzar la manera en que a UD le gusta que se hagan las cosas.

Desde de luego que sus preferencias incluyen marcas específicas de comida y al igual que otros artículos del hogar. Sea lo más específico posible al describir sus preferencias de marcas, usando los nombres de las marcas y el volumen que desea (por ejemplo, una lata de 15 onzas de sopa de tomate de la marca X) en vez de simplemente decir “una lata pequeña con la etiqueta azul”. Escriba una lista detallada sobre los productos que desea para que así su Proveedor vaya eliminándolos según se vayan comprando.

Hágale saber a su Proveedor si UD tiene alergias a detergentes, blanqueadores o suavizantes de ropa. También debe decirle a su Proveedor sobre cualquier preferencia que tenga a marcas de detergente de ropa y déjele saber si quiere que usen blanqueador o algún suavizante de ropa.

Si UD está recibiendo ayuda para el cuidado personal, es muy importante comunicar y mostrar cómo quiere que se realicen estas tareas. Puede que encuentre más cómodo comenzar con las tareas menos personales (si se puede dar ese lujo) cuando está recién enseñándole a un nuevo Proveedor. A medida que lleguen a conocerse mutuamente, le resultará más fácil realizar y aceptar su ayuda.

Manteniendo Expectativas Razonables

UD debe de estar conciente de que le tomará más tiempo a un nuevo Proveedor realizar las tareas autorizadas, que a uno que ha estado con UD durante algún tiempo. Ajuste sus expectativas debidamente y déle tiempo a su nuevo Proveedor para que llegue al nivel que UD desea. Recuerde también que sus citas médicas podrían impedir que su Proveedor termine las tareas del día

(especialmente si la cita es a una distancia lejos de su casa). Una opción que beneficia las necesidades de ambos es permitirle al Proveedor completar esas tareas otro día.

Otra razón para mantener sus expectativas dentro de los límites es tener en cuenta que las horas autorizadas por IHSS para realizar ciertas tareas no reflejan necesariamente el tiempo que se necesita para realizar esas tareas en su hogar. Si la tarea realizada a su satisfacción toma más tiempo que las horas autorizadas, UD debería conformarse y aceptar que la tarea completada puede que no cumpla con sus expectativas. Se requiere flexibilidad de parte suya. UD también puede hablar con su trabajador social si considera que el tiempo designado para una tarea no es suficiente.

Comentando sobre la Calidad de Trabajo

Elogiando a su Proveedor

Es importante elogiar a su Proveedor cuando él o ella realice las tareas debidamente de acuerdo a sus expectativas y cuando desempeñe su trabajo en forma eficiente (haciendo buen uso de su tiempo y terminando las tareas necesarias). Todo lo que se necesita es un par de frases. Por ejemplo: “Me gustó mucho la cena que preparó hoy. Realmente tenía buen sabor”. Esto le dice al Proveedor que UD se fija en lo que está haciendo, que le gusta cómo lo hace, y que aprecia sus esfuerzos por agradecerle y hacerle sentir bien.

Ofrezca Corregir a su Proveedor

Es igualmente importante hacer saber a su Proveedor cuando no está haciendo las cosas correctamente y dejárselo saber lo antes posible. Después de todo, no es justo hacer creer al Proveedor que está realizando las tareas correctamente, cuando en realidad, UD considera que no lo está haciendo así. Es difícil no sentirse ofendido si su Proveedor no está usando bien su tiempo o no está haciendo las cosas de la manera que UD quiere. Es justo hacer saber al proveedor lo que UD piensa de manera que pueda mejorar sus labores y/o comportamiento. UD debe de asumir que el proveedor quiere desempeñar el mejor trabajo posible.

- Hable sobre los problemas según surjan -- no deje que se acumulen. Háblelos con tranquilidad y firmeza.
- Al sugerir correcciones, primero trate de comentar sobre la tarea que se ha hecho correctamente. Después haga saberle al Proveedor (de manera

- Cuando haga correcciones comience diciendo algo positivo. Por ejemplo: “Me gusta ver el baño tan limpio. Pero, la próxima vez, ¿podría, por favor, recordar enjuagar más la bañera?”
- Explique por qué UD quiere que una tarea se lleve a cabo de cierta manera y por qué necesita que el Proveedor sea confiable y puntual al llegar a trabajar; esto hace que sus peticiones sean más aceptables. A veces, un Proveedor no entiende las consecuencias de llegar tarde o de hacer algo de manera diferente.
- Evite culpar o humillar al Proveedor. Eso no hará más que dañar su relación y aumentar la posibilidad de que su Proveedor busque otro empleo. Si a UD, le resulta difícil comunicarse con su Proveedor, solicite ayuda a un miembro de su familia o a un amigo, a su trabajador social, o al Coordinador del Registro de Public Authority
- Un trato respetuoso hacia sus Proveedores les alentará a que sean respetuosos también con UD.

Uso Apropiado del Tiempo

Una manera importante de demostrar respeto hacia sus Proveedores es limitando el trabajo exclusivamente a las tareas autorizadas por su Trabajador Social de IHSS. Es tentador pedirles que le ayuden con otros quehaceres del hogar, sin embargo, el programa IHSS sólo paga por un rango limitado de tareas. Si UD necesita ayuda con tareas que no están cubiertas por el programa IHSS, UD necesitará encontrar a miembros de su familia, amigos, voluntarios de iglesias u otras personas que puedan ayudarle. Tal vez sea necesario renunciar a ciertas responsabilidades si UD no las puede manejar por sí mismo y no hay nadie más que le ayude. El tener una mascota es un ejemplo. Si UD no puede salir a pasear al perro o limpiar la caja del gato, tal vez no podrá tener una mascota a menos que cuente con un amigo o un vecino que pueda ayudarle con esas tareas.

UD no debe pedirle a su Proveedor de IHSS que despeñe labores que no han sido autorizados. Al hacerlo, pone a los Proveedores en una posición difícil y tal vez tengan miedo de perder el trabajo si se niegan a su petición. Eso también los pone en riesgo porque los proveedores no están cubiertos por el Seguro de Compensación para los Trabajadores si llegan a sufrir lesiones mientras realizan un trabajo que no ha sido autorizado.

Los siguientes son ejemplos de servicios que no paga el programa IHSS:

- Atender mascotas (como bañar al perro y recoger sus desechos)
- Cambiar la caja de arena higiénica del gato.
- Lavar ventanas.
- Limpiar alfombras.
- Lavar gabinetes, paredes o las cortinas de ventanas.
- Regar las plantas, cortar el pasto o cualquier tipo de jardinería.
- El planchado semanal, más allá de unos pocos artículos.
- Limpiar su casa si UD está ausente como en el hospital, de vacaciones, o por otras razones.
- Cocinar o limpiar para otros miembros de la familia en su hogar, a menos que también estén participando en el programa de IHSS.
- Transporte para ir a pagar deudas, a menos que sea para hacer entrega de un pago ya vencido para evitar la interrupción de un servicio público.
- Pagar cuentas

Adicionalmente, IHSS no paga por los siguientes reembolsos:

- El tiempo que le toma al Proveedor llegar a su casa.
- El costo del autobús para que el Proveedor haga sus compras o diligencias.
- La gasolina que usa el Proveedor para hacer sus compras, diligencias, o llevarlo a sus citas médicas. Es importante llegar a un acuerdo con su Proveedor sobre cómo se cubrirán los gastos de la gasolina.
- El tiempo de espera durante las citas médicas.

Como empleador y supervisor de su Proveedor, es también su responsabilidad recordarle que se le paga para desempeñar las tareas autorizadas y que, por lo tanto, debería emplear su tiempo en su hogar para realizar esas tareas en una forma eficiente. Las siguientes son actividades NO apropiadas para el Proveedor durante las horas laborales:

- Hacer llamadas telefónicas personales
- Ver televisión
- Pasar mucho tiempo conversando con UD
- Traer a sus hijos u otras personas al trabajo
- Leer o realizar actividades personales

Cuando un Proveedor trabaja un período de cuatro horas consecutivas, UD tiene que darle un descanso pagado de 15 minutos. Alentar al Proveedor a tomar un descanso de 15 minutos e incluirlo como tiempo trabajado en su hoja de tiempo, demuestra respeto hacia su Proveedor. Si su Proveedor trabaja más de cuatro horas consecutivas, se le requiere a UD darle un descanso para comer.

Documentando sus Gastos

Si su Proveedor está autorizado para ir de compras y hacer diligencias para UD, además de entregarle una lista de los productos que necesita, debe de darle al Proveedor el dinero para pagar por ellos. El llevar un registro de la cantidad de dinero que le entrega, la cantidad que se gasta y el cambio que se le devuelve, le ofrece protección tanto a UD como a su Proveedor. Una libreta puede resultarle útil para estos fines. Puede crear un espacio para la fecha, otra para la cantidad de dinero que ha entregado, un lugar donde UD y el Proveedor puedan poner sus iniciales confirmando la cantidad y una línea para la cantidad que se gasta (tal como se muestra en los recibos) y una línea para la cantidad de dinero que se le devolvió, junto con un lugar para sus iniciales. Al final de este capítulo está incluida una muestra de la forma de gastos. A continuación hay un ejemplo de cómo llenar esta forma:

Muestra sobre los gastos realizados

Fecha	El Dinero entregado al Proveedor por parte del Cliente			Cantidad que se gastó (de los recibos)	Cambio devuelto al Cliente por parte del Proveedor		
	Cantidad \$	Iniciales del Cliente	Iniciales del Proveedor		Cantidad \$	Iniciales del Cliente	Iniciales del Proveedor
10-21-09	\$20	FM	MR	\$16.85	\$3.15	FM	MR
10-25-09	\$5	FM	MR	\$4.25	\$.075	FM	MR

Si UD guarda los recibos en un sobre grande o en un archivo, UD podrá responder fácilmente a cualquier pregunta que surja sobre el intercambio de dinero. Nadie tiene tan buena memoria como para llevar control de todos los gastos sin documentación alguna. El mantener buenos archivos financieros es parte de su responsabilidad como supervisor de un empleado come también una inversión en su relación con su Proveedor.

Muestra Planilla Sobre los Gastos

Fecha	El Dinero entregado al Proveedor por parte del Cliente			Cantidad que se gastó (de los recibos)	Cambio devuelto al Cliente por parte del Proveedor		
	Cantidad \$	Iniciales del Cliente	Iniciales del Proveedor		Cantidad \$	Iniciales del Cliente	Iniciales del Proveedor

Capítulo 6: La Comunicación

La calidad de cuidado que UD recibe depende en la capacidad de comunicación que UD tiene con su Proveedor, Trabajador Social, médico o con sus familiares. Aprenda a expresar claramente sus necesidades y no dude en formular preguntas sobre asuntos que UD no entiende, ya sea asuntos que involucran el programa de IHSS, su salud, o el enfoque de su Proveedor hacia el trabajo. La comunicación comienza con una buena observación y la aclaración de dudas.

Comunicándose con su Proveedor

Las siguientes sugerencias pueden ayudarle a desarrollar una buena relación con su Proveedor:

- Tómese el tiempo para conocer a su Proveedor.
- Descubra sus alimentos, ropa, juegos, música, animales, recetas o recuerdos favoritos. Incluya estas preferencias en las conversaciones cuando esté supervisando su trabajo.
- Aprenda el nombre que prefiere su Proveedor y use ese nombre.
- Fíjese en el sentido de humor de su Proveedor.
- Aprenda sobre la percepción del tiempo y puntualidad de su Proveedor y tenga claras las diferencias, si hay algunas, en la manera que UD ve las cosas.
- Observe cómo el Proveedor usa o interpreta el lenguaje corporal.
- Observe las formas de saludo preferidas de su Proveedor.
- Escuche y muestre respeto por las preocupaciones de su Proveedor. Tómese el tiempo para entender la manera en que su Proveedor interpreta la comunicación.
- Muestre a su Proveedor cómo quiere UD que él o ella le ayude con las tareas personales. Podría ser más fácil comenzar con las tareas menos personales. A medida que se conozcan mejor, ambos se sentirán más cómodos con esas tareas.

Existen varias técnicas que se deben de tomar en cuenta al comunicarse con su Proveedor.

Establezca un ritmo cómodo de conversación.

Es posible que su Proveedor necesite tiempo para procesar la información que UD le está dando. No hable demasiado rápido. Encuentre un ritmo que le resulte cómodo para el Proveedor. UD puede observar sus expresiones faciales para determinar si le entiende todo lo que le está diciendo. Si no está seguro, pregúntele:

“Por favor, hágame saber si voy demasiado rápido. Con mucho gusto puedo ir más despacio.”

Escuche atentamente.

En muchas culturas, la gente espera un contacto visual al estar escuchando a otra persona. El escuchar de esta manera muestra interés y respeto. El escuchar atentamente es el primer paso para resolver problemas.

Formulación de declaraciones “en primera persona”.

Asuma responsabilidad por sus sentimientos y respete los sentimientos de su Proveedor. Recuerde, los sentimientos de la gente son personales y nadie puede decirles que no pueden o no deberían sentirse de alguna forma en particular. Un ejemplo de una declaración “en primera persona” es:

“Yo veo/escucho/siento (indique el problema actual). Me hace sentir (establece cuáles son sus sentimientos). Yo necesito (establezca una posible solución)”.

Acepte la individualidad de su Proveedor.

Acepte a sus Proveedores tal como son y esté abierto a cómo ellos pueden cambiar con el tiempo. Respete su derecho de ser una persona en vez de criticarlos por ser diferentes a UD. Algunas veces, las diferencias culturales entre un Proveedor y el Cliente conducen a malas interpretaciones. Como no existe una cultura buena y una mala, es importante identificar cuando las preferencias culturales surgen por un desacuerdo. Al poner en práctica las declaraciones en “primera persona”, UD puede ayudar a ambos para que entiendan cómo se hacen las cosas dentro de sus culturas. Tenga en mente que UD podría estar pidiéndole a un Proveedor que haga cosas con las que él está en desacuerdo, o que al menos difieren de la forma en que se hacen en su cultura. Comprenda que esto podría requerir ciertos ajustes por parte del Proveedor.

Si UD y su Proveedor no hablan el mismo idioma, solicite ayuda en la traducción de palabras claves y frases que ustedes dos puedan usar para poder comunicarse. Asegúrese de incluir palabras y frases que identifiquen una emergencia de manera que su Proveedor pueda tomar las medidas apropiadas.

Comunicándose con Terceros

Una buena comunicación con su Proveedor es una de sus responsabilidades más importantes. Un Proveedor que lo apoya, puede por su parte, ayudarlo a comunicarse con su trabajador social, médico, enfermera y familiares. UD puede ayudarlo a su Proveedor a desarrollar esta comunicación teniendo fácil acceso a una lista de sus nombres y números telefónicos e indicando a quién se debe de llamar primero en caso de una emergencia.

Es útil que su Proveedor conozca su historial de salud, siempre y cuando UD se sienta cómodo(a) compartiendo esa información con ellos. Pida a su Proveedor que le ayude a notar cambios importantes en su condición y capacidad y que le ayude a comunicar esos cambios a la persona apropiada.

Con su autorización, su Proveedor también puede conversar con su médico o enfermera sobre cualquier necesidad de dieta especial, medidas preventivas o signos de peligro que ellos deban saber. El médico o enfermera también puede decirle a su Proveedor cómo responder en diferentes situaciones de emergencia y cómo realizar ciertos procedimientos médicos, si fuera necesario. UD también puede pedir a su Proveedor que le lea sobre las precauciones universales y otras medidas de seguridad (esta información que se encuentra en el último capítulo de este manual).

Finalmente, UD debería crear un “Poder de abogado para cuidado de salud” o directivas anticipadas y un testamento. El “Poder de abogado para cuidado de salud” o las directivas anticipadas establecen cuáles son sus deseos respecto a la resucitación y el cuidado en su etapa final de vida. Adicionalmente, este poder le autoriza a un miembro de su familia o a un amigo a tomar decisiones en su nombre si UD no está en condición de hacerlo. Un testamento indica cómo su propiedad deberá de ser distribuida posterior a su fallecimiento. Si UD desea que algunas personas en particular reciban alguna joya o su colcha favorita, UD puede indicarlo eso en su testamento y deberá de nombrar a un ejecutor que se asegure que sus deseos sean cumplidos. Es importante comunicarle a su Proveedor, miembros de su familia y amistades, donde se guardan esos documentos en caso de una emergencia, y darle a sus médicos copias del “Poder de abogado para cuidado de salud” o directivas anticipadas.

Capítulo 7: Estableciendo y Manteniendo Límites

En el capítulo anterior se trató sobre la manera en que los Clientes muestran respeto hacia sus Proveedores y desarrollan relaciones basadas en la confianza. Se espera que los Proveedores, a la vez, también muestren respeto hacia sus Clientes. En este capítulo, se hablará sobre las distintas maneras en que los Proveedores pueden, sin intención alguna, mostrarse irrespetuosos hacia sus Clientes. La siguiente información tiene como propósito ayudar a los Clientes a reconocer un trato irrespetuoso y ofrecer ideas sobre cómo establecer límites razonables para protegerse sobre pedidos y comportamientos inapropiados. Este capítulo también considera el problema sobre el maltrato/abuso y como reconocer y reportar ese tipo de comportamientos.

Estableciendo Límites

Restricciones Sobre las Tareas y Horas Laborales

Como empleador, UD tiene la responsabilidad de supervisar a los Proveedores en el desempeño de las tareas que han sido autorizadas por el trabajador social de IHSS. Va en contra de las reglas de IHSS que un Cliente le pida a un Proveedor que realice una tarea que no ha sido autorizada. Es también en contra de las reglas que el Cliente le pida al Proveedor trabajar más horas de las que han sido autorizadas. Estas peticiones son irrespetuosas hacia el Proveedor ya que el programa IHSS no pagará por horas adicionales.

Por otro lado, los Proveedores que no tienen un buen entendimiento sobre el programa de IHSS podrían pensar que las horas autorizadas les “pertenecen” y, por lo tanto, podrían pedirles a sus empleadores que les paguen por el total de las horas, se hayan trabajado o no. Esta petición es inadecuada y refleja una mala interpretación del programa. Si su Proveedor le formula tal pedido, UD puede explicarle que dentro del programa IHSS, las horas autorizadas le pertenecen al Cliente. No es necesario de que los Clientes utilicen el total de sus horas de cada mes. De hecho, si el Cliente es hospitalizado o se va de vacaciones, no se puede reportar ni pagar horas por ese período de tiempo. Pagarle a un Proveedor por horas que no ha trabajado se considera un fraude. Si su Proveedor tiene cualquier pregunta sobre estas reglas, pídale que hable con su Trabajador Social.

Proyectando Profesionalismo en su hogar (sitio de empleo)

Otro problema sobre los límites tiene que ver con la definición de su hogar, como un lugar de trabajo. Los Proveedores con niños tal vez quieran llevar a sus niños a su hogar cuando van a trabajar para UD. Sin embargo, esto no es profesional

y es inaceptable. Los niños necesitan supervisión. El Estado le paga a su Proveedor para atender sus necesidades. No pueden hacer eso y cuidar a sus hijos al mismo tiempo. Explíquelo a su Proveedor que su hogar es el lugar de trabajo. Ellos no deben aceptar empleo como Proveedor de cuidado en el hogar a menos que cuenten con alguien que cuide de sus hijos.

Así mismo, podría ser tentador para los Proveedores pasar demasiado tiempo conversando con UD o viendo televisión, cuando éste debería estar llevando a cabo las tareas necesarias. A veces resulta difícil estar en un hogar sin sentirse como un huésped, porque la mayoría de las personas no piensan en un hogar privado como un lugar de trabajo. Es posible que UD tenga que recordarle a su Proveedor respetuosamente, que no se le está pagando por mantenerle compañía.

Los Proveedores también tienen que respetar las pertenencias de sus clientes. Deben llevar su propio almuerzo o cena si van a trabajar en el hogar del Cliente a la hora de la comida. Tampoco deben usar la propiedad o pertenencias del Cliente para sus propias necesidades. Esto significa que los Proveedores no pueden usar el teléfono o el auto del Cliente para asuntos personales, solicitar dinero prestado, mercancía, equipo o bienes de lugar. Al limpiar y preparar las comidas para UD, su Proveedor también debe de usar sus utensilios y comida en forma eficiente. Como empleador, es posible que UD tenga que explicarle a su Proveedor algunas de estas limitaciones de comportamiento y ayudarle a entender que cuando se encuentra en su hogar es un empleado, y NO un invitado.

Protegiendo su Privacidad

Por último, los Proveedores deben de respetar la privacidad de cada Cliente. Su nombre, dirección, salud, situación familiar o comportamientos no deben compartirse con nadie más. Considere cuidadosamente qué información desea compartir con su Proveedor. Es importante que su Proveedor sepa sobre sus condiciones de salud, ya que UD podría depender de él/ella para tomar la acción correcta en caso de una emergencia. Los Proveedores también deben de saber con cuáles miembros de la familia se pueden comunicar en caso de una emergencia. Pero, por lo general, ellos no necesitan saber sobre la vida de UD como tampoco de miembros de su familia o sobre su situación económica. Por igual, los Proveedores no deben tener acceso a su libreta de cheques o cuentas bancarias o a dinero guardado en su hogar. Sus pertenencias valiosas deberán mantenerse en un lugar privado sin comunicarle al Proveedor la existencia ni la ubicación de estos artículos.

Manejando su Dinero Apropiadamente

Los Clientes de IHSS a menudo les piden a sus Proveedores que vayan de compras. Esto involucra gastar el dinero del Cliente y devolverle el cambio después de las compras. UD puede protegerse llevando a cabo los siguientes pasos:

- Si le pide al Proveedor que tome dinero de su cartera o billetera, pídale al Proveedor que le traiga su cartera o billetera y observe al Proveedor sacar los billetes
- Verifique la cantidad de dinero que el Proveedor toma y registre la cantidad en una libreta de anotaciones, en una hoja, o en una lista de compras. La libreta de anotaciones ofrece un registro más permanente
- Cuando el Proveedor regrese, cuente el cambio y pídale al Proveedor que ponga sus iniciales en el recibo
- Nunca le preste dinero al Proveedor
- Nunca le pida prestado dinero al Proveedor, aun si el Proveedor se lo Ofrece
- Nunca le pida al proveedor que contribuya, participe, o compre nada
- Al menos que UD sea un familiar o un amigo íntimo, UD no debería de involucrarse en los asuntos legales ni financieros del Proveedor.

Protegiendo sus Pertenencias

La confianza entre un empleador y un empleado se desarrolla gradualmente en cualquier ambiente. En su hogar, UD puede ayudar a que su Proveedor respete su privacidad y sus pertenencias, creando confianza entre ustedes dos, definiendo claramente los límites aceptables de comportamiento y limitando el acceso del Proveedor a sus documentos privados y almacenes dentro de su casa. He aquí algunas de las formas que podrían ayudarle a definir esos límites:

- Nunca permita que su Proveedor firme por UD
- Nunca firme una hoja de tiempo laboral que esté incorrecta

- Nunca incluya el nombre de su Proveedor a cuentas de ahorro, de cheques o a las tarjetas de crédito
- Al hacer las compras, siempre pida un recibo si le entrega dinero a su Proveedor
- Nunca deje cosas valiosas o documentos importantes en lugares obvios y Visibles
- Preste atención a cosas tales como el uso del teléfono, medicamentos, etc.
- No trate de involucrarse demasiado en la vida privada de su empleado ni le preste cosas como dinero, vehículos o muebles.

Reconociendo el Abuso / Maltrato

En ocasiones, el Proveedor, un miembro de la familia o amistad se podría salirse de los límites y volverse irrespetuoso o incluso abusivo hacia un Cliente de IHSS. Si UD se siente incómodo cerca de su Proveedor debido a un trato irrespetuoso o si ve que su Proveedor se está aprovechando de UD o tratándolo mal, es importante que le informe inmediatamente a su trabajador social sobre la situación. Describa el comportamiento del Proveedor a amistades, a miembros de su familia y al trabajador social. Pídeles que le ayuden a evaluar la situación y determinar si UD se encuentra seriamente en riesgo si continúa con ese Proveedor.

En el estado de California, el abuso hacia un adulto dependiente o a una persona de edad avanzada es un delito contra la ley. El abuso criminal contra una persona de edad avanzada y adultos dependientes incluyen el abuso físico o sexual, abuso financiero, negligencia y abuso psicológico o intimidación. Algunos ejemplos sobre cada uno de estos abusos incluyen:

El Abuso Físico o Sexual

- Cortadas, laceraciones, moretones, inflamaciones.
- Cualquier lastimadura que sea incompatible con el historial de salud del Cliente o que no se haya atendido apropiadamente.
- Mala condición de la piel o higiene.
- Ausencia de pelo y/o hemorragias en el cuero cabelludo.
- Deshidratación, desnutrición o pérdida de peso inexplicable.
- Quemaduras de cigarrillo o marcas de cuerdas.

- Ropa o la cama sucia y/o manchada.
- Coerción física, encerramiento. Un Cliente no puede estar encerrado en cuartos, ser atado o estar sobre-medicado
- Avances sexuales no deseados, incluyendo asalto por medio de coerción, intimidación, fuerza o miedo

El Abuso Financiero

- Actividades no usuales o inapropiadas en la cuenta bancaria del Cliente.
- Firmas en cheques y otros documentos que no se parecen a la firma del Cliente.
- Un “Poder de Abogados” firmado o cambios recientes en un testamento, cuando el Cliente no recuerda haber tomado esas decisiones.
- La falta de artículos básicos que el Cliente puede comprar, tales como ropa, comida o medicina.
- Cuentas sin pagar o la renta atrasada (cuando se supone que alguien debe haber pagado las cuentas).
- Extorsión o fraude.
- Artículos personales que desaparecen, tales como joyas o vajilla de plata.

Negligencia por Parte de su Proveedor o Familiares

- Peligros de seguridad en el ambiente.
- Condiciones sin atender tales como sarpullidos, llagas o piojos
- Agua o alimentos inadecuados.
- Insuficiente nivel de calefacción o aire acondicionado
- Baños (de cuerpo) infrecuentes.
- Cambios de sábanas y ropa de vestir no muy frecuente
- Acceso limitado a tratamiento médico
- Abandono

El Abuso psicológico o intimidación

- Puede que no se le dé al Cliente la oportunidad de hablar por si mismo
- Miembros de la familia o un Proveedor que “culpa(n)” al Cliente por su incontinencia, indicando que es un “acto deliberado” para lograr llamar la atención
- Comportamiento agresivo (amenazas, insultos, hostigamiento), hacia el Cliente.

- Miembros de la familia o un Proveedor con problemas del alcohol o drogas.
- Intencional aislamiento de la familia o de amistades o restricción en las actividades regulares del Cliente.
- Recuentos conflictivos de incidentes por parte del Proveedor, familiares, amistades y el Cliente.
- Mala voluntad o renuencia por parte del Proveedor o miembros de la familia en cumplir con la planificación y ejecución del cuidado personal.
- Actitud defensiva inapropiada por parte del Proveedor.
- Temor, depresión o confusión por parte del Cliente.

Reportando el Abuso / Maltrato

Si UD está siendo sometido a cualquier tipo de abuso o maltrato, reporte la situación inmediatamente a los Servicios de Protección de Adultos (APS, por sus siglas en Inglés) llamando al **1-800-510-2020** o a las oficinas locales del Departamento de Sheriff. Es importante que UD reciba ayuda, aun si la persona que está abusando de UD es un miembro de su familia. Existen personas y organizaciones en cada comunidad que quieren mantener la seguridad de los adultos dependientes y a las personas de edad avanzada. No tenga miedo de pedir ayuda y dejar que le ayuden.

Por último, los Proveedores de cuidado en el hogar, de acuerdo con las leyes de California, son “informadores obligados”. Esto significa que están legalmente obligados a reportar a las oficinas de APS o a las autoridades correspondientes, cualquier tipo de abuso que observen. Si un Proveedor observa abuso hacia su cliente por parte de un miembro de la familia, este Proveedor está obligado a informar sobre ese abuso a las autoridades.

De manera que si UD está siendo sometido a abuso, por parte de un miembro de su familia, solicite ayuda a su Proveedor para reportar dicho abuso. Si UD está siendo abusado por un Proveedor, busque ayuda entre su familia, amistades o trabajador social para despedir o controlar a su Proveedor.

Capítulo 8: Medidas de Seguridad¹

Precauciones Universales

Las Precauciones Universales se refieren a los métodos que todo Proveedor del Hogar debería usar como una manera de protegerse para evitar enfermarse. Estas precauciones deben ser empleadas por cualquier persona que provea algún servicio, que puede incluir tener contacto con sangre o líquidos del cuerpo. Los líquidos del cuerpo incluyen saliva, mucosidades, secreciones vaginales, semen u otro fluido interno del cuerpo tales como orina y materia fecal.

Precauciones Universales Básicas:

- Procure de que su Proveedor utilice barreras de protección tales como guantes o máscaras para la cara, dependiendo del tipo y cantidad de exposición que se anticipa.
- Recuérdele a su proveedor de lavarse siempre las manos antes y después de cada tarea. Esto incluye lavarse las manos:
 - Antes y después de tener contacto con UD
 - Antes y después de la preparación de su comida
 - Antes de comer
 - Antes de ponerse o quitarse los guantes
 - Antes y después de usar el baño
 - Después de quitarse la ropa de protección
 - Después de tener contacto con algún fluido del cuerpo u otros artículos contaminados
 - Después de limpiarse la nariz, estornudar, toser, etcétera
 - Después de limpiar
 - Después de fumar
 - Después de tocar mascotas

¹ Algunos de los gráficos utilizados en este capítulo fueron adaptados por los Fundamentos Revisados del Cuidado de Salud, Departamento de Servicios de Sociales y Salud del Estado de Washington

- Procure de que su Proveedor evite cortaduras accidentales o pinchadas con agujas. Mantenga cubiertas las heridas.
- Recuérdele a su Proveedor de usar jabón y agua o una solución con cloro para limpiar y desinfectar cualquier superficie contaminada con sangre o fluidos del cuerpo

Lavado de Manos

1. Asegúrese de tener todo lo necesario en el lavabo



Papel del Baño



Jabón líquido



Recipiente de Basura

2. Abra el agua tibia.

*Mantenga el agua corriendo mientras lava sus manos.

3. Frótese las palmas para hacer espuma. Restriéguese entre los dedos y toda la superficie de manos y muñecas.

**Restriéguese las muñecas*

**Límpiese las uñas*

**Frotando la punta de sus dedos contra las palmas*

**Restriéguese las manos por al menos entre 10- 15 segundos*



4. Enjuáguese las manos muy bien.



Apunte los dedos hacia abajo para que el agua no corra a sus muñecas.

5. Séquese las manos con una toalla limpia.



6. Use una toalla de papel limpia para cerrar la llave.

Use loción para las manos si hay disponible para evitar agrietamiento.

El lavado de manos es el medio más importante en la prevención del contagio de infecciones.


Retirando los Guantes cuidadosamente

Asuma que todos los guantes usados están contaminados. Al quitarse los guantes, asegúrese de que UD o su Proveedor sigan los siguientes pasos de modo que la parte exterior del guante no toque nada de la piel.

1. Con la mano que tiene el guante, agarre el otro guante justo debajo del puño.

2. Jale el guante hacia abajo sobre su mano para que el interior quede afuera.




3.  Siga agarrando el guante con la otra mano con guante y hágalo una bola.

4. Con dos dedos de la mano sin guante, agarre bajo el puño del segundo guante.



Peligro: NO toque el guante sucio con la mano sin guante.

5.  Jale el guante hacia abajo de adentro hacia afuera para que cubra el primer guante.

6. Ahora los dos guantes están de adentro hacia afuera. Los puede tirar en forma segura.



7. Lávese las manos.

Medidas de Seguridad y Emergencias dentro del Hogar

UD y su Proveedor Individual deberán de hablar sobre la mejor manera de emplear medidas de seguridad en su hogar. Esto puede incluir lo siguiente:

- Conociendo los posibles riesgos de seguridad en el hogar
- Encontrando maneras de hacer que las cosas sean más seguras
- Sabiendo como manejar las emergencias cuando ocurran (si ocurren)

Los productos químicos peligrosos, los limpiadores, los cables eléctricos, las alfombras pequeñas como tapetes y los revestimientos del piso, los pasillos y el agua, representan algunos de los riesgos de seguridad más comunes en el hogar. Con las siguientes guías, UD y su Proveedor pueden lograr que su hogar sea un lugar más seguro para vivir.

Productos Químicos y de Limpieza Peligrosos

- Coloque etiquetas en todos los envases (recipientes)
- Conozca los pasos que se necesitan tomar en dado caso que un químico es ingerido, tragado, o es salpicado en los ojos o entra en contacto con la piel.

Cables eléctricos

- No use un cable que esté pelado (deshilachado) o que se vean los alambres
- Mantenga los cables fuera de los pasillos. No ponga cables debajo de las alfombras
- Evite sobrecargar los toma de corriente

Alfombras pequeñas y Tapetes

- Asegure bien todos los cobertores de piso como alfombras o tapetes para evitar tropezones y caídas.
- Repare cualquier hilo suelto o agujero en las alfombras

Pasillos

- Mantenga los pasillos despejados de desorden
- Deje espacio para el uso de andadores, bastones o sillas de rueda.
- Mantenga los pasillos bien iluminados para evitar tropiezos.

Agua

- Limpie cualquier derrame inmediatamente para evitar resbalones o caídas.
- Mantenga los artefactos eléctricos alejados del agua.
- Use pasamanos y tapete de baño en la bañera/ducha para evitar resbalones y caídas.
- Establezca la temperatura máxima en el calentador de agua a 120 grados Fahrenheit para evitar quemaduras.

Es importante que UD y su Proveedor estén preparados para manejar cualquier emergencia que pueda ocurrir.

- Platique con su Proveedor sobre un plan en como manejar una emergencia.
- Asegúrese que su Proveedor sepa la ubicación del botiquín de primeros auxilios o artículos de emergencia.
- Tenga una lista de los números a llamar en una emergencia: la familia, el médico, el trabajador social.
- Tengan su información médica disponible para el personal de respuesta de emergencia y asegúrese de que su Proveedor sepa la ubicación de esto datos.
- Sepa las rutas de salida a utilizar en caso de que se necesite una evacuación de emergencia y repase esta información con su Proveedor.
- Ponga su dirección completa cerca de todos los teléfonos de manera que estén disponibles en caso de llamar al 911.
- Asegúrese de que su Proveedor sepa si tiene UD un testamento en vida, o una directiva anticipada (Advanced directive por su traducción en ingles) o una orden de "No Resucitar" (DNR, por sus siglas en ingles a Do Not Resuscitate) y su ubicación. Esta información es necesaria para el personal de emergencia que responda a la llamada del 911.

Si UD o su Proveedor necesitan llamar al 911:

- Describa brevemente el problema.
- De la dirección y la calle principal o la intersección más cercana.
- Manténgase en el teléfono y siga las instrucciones del operador de emergencia.

Previniendo Caídas

Las superficies mojadas y resbalosas hacen que los baños sean áreas de alto riesgo para caídas.

- Use tapetes que no resbalen
- Use pasa manos en regaderas y enseguida de inodoros y al lado del inodoro
- El uso de dos pasamanos es mejor que uno solo
- Use un asiento suplementario colocado sobre un inodoro normal
- Los asientos de seguridad para inodoros hacen más fácil pararse o sentarse. Los afirma manos ayudan a prevenir caídas. También están disponibles asientos especiales para el baño.

¡Cuidado con las caídas de alto riesgo!

- Todos los cuartos deberían tener buena iluminación, especialmente corredores y escaleras.
- Las alfombras pequeñas son un serio peligro de tropiezo - aun si tienen un piso no resbaloso.
- Las escaleras deberían tener una baranda firme y estar libre de objetos.
- Afirma manos (Dos manijas son mejor que una)

Prevención de Incendios Observar riesgos de incendio

Usar cables eléctricos dañados o enchufar muchos cables en la misma toma puede provocar un incendio.

- Las lámparas, los artefactos y los cables de extensión, que están deshilachados, descoloridos o partidos son un peligro.
- Cables debajo de Tapetes (cubre pisos) - el pisarlos puede romper el cable e iniciar un incendio

- Demasiados cables en la toma de corriente son un alto riesgo.

Peligro

Las tomas compartidas pueden provocar incendios. Las chispas también pueden provocar incendios.

Si UD o su Proveedor fuma, fomente las reglas de seguridad al fumar.

Alarmas de Humo--- Las baterías necesitan ser reemplazadas dos veces por año.

- Prohibido fumar en cama o cuando esté con sueño.
- Fumar cerca de un tubo de oxígeno es como fumar cerca de una bomba.
- Vacíe los ceniceros cuando las cenizas están frías. Las cenizas calientes pueden provocar incendios.
- Aleje los ceniceros de las cosas que se queman fácilmente, incluyendo papeles, cortinas, ropa de cama y muebles de tela.

Capitulo 9: Cambios más Recientes al Manual del Cliente

Favor de visitar nuestra pagina web Public Authority In Home Supportive Services, del Condado de San Diego al www.sdihsdpa.com para acceder a la versión más actualizada de este Manual o para obtener mayor información relacionada con Public Authority.

