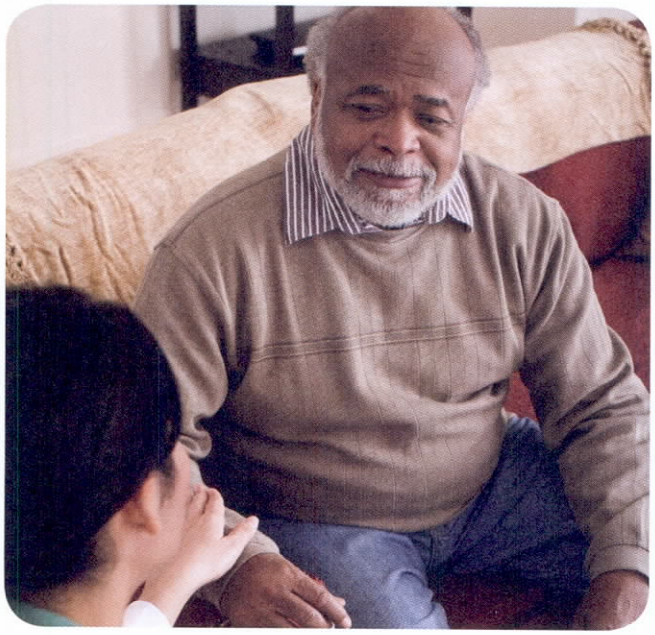
Overview of the IHSS Program

The IHSS program provides services to eligible people over the age of 65, the blind and/or disabled.

The goal of the IHSS program is to allow you to live safely in your own home and avoid the need for out of home care.

Services almost always need to be provided in your own home. This could be a house, apartment, hotel, or the home of a relative.

If you receive Supplemental Security Income (SSI) or meet all Medi-Cal income eligibility requirements, you may be able to receive IHSS services. IHSS is a Medi-Cal program and is funded by federal, state, and county dollars.



Services

These are the types of services IHSS can provide:

- Personal care services like dressing, bathing, feeding, toileting
- Paramedical services like helping with injections, wound care, colostomy and catheter care under the direction of a licensed medical professional
- House cleaning
- Cooking
- Shopping
- Laundry
- Accompaniment to and from medical appointments

Some of the things IHSS cannot pay for include:

- Moving furniture
- Paying bills
- Reading mail to you
- Caring for pets, including service animals
- Gardening
- Repair services
- Sitting with you to visit or watch TV
- Taking you on social outings
- Waiting for you in the doctor's office

Application Process

1. How to Apply

Contact the In-Home Supportive Services program in your county. A county representative will ask you questions to gather information about the nature of your disability, things that you need help with, your income, and assets. This may take up to 20 minutes.

2. Home Visit

A social worker will come to your home to determine the types of authorized services that you need and the number of hours for each service. Some of the things the county will consider are your medical condition, living arrangement, and any resources that may already be available.

3. Health Care Certification Form

You will receive a form for your doctor to complete, certifying your need for IHSS. This form must be completed before services can be authorized.

4. Authorization

The county will send you a Notice of Action (NOA) telling you if you have been approved for IHSS. The NOA will specify what services have been approved, how much time is authorized for each service, and how many total monthly hours have been approved.

Hiring Provider(s)

Once eligibility is established, you can hire one or more people to provide your care. A friend or relative may serve as your care provider, or a referral may be obtained through the IHSS Public Authority Caregiver Registry. Your care provider must complete all the necessary provider enrollment steps prior to starting work. You or your provider can contact your social worker or Public Authority for more information about provider enrollment requirements.

IHSS Authorized Tasks

Mark the tasks you need your provider to do and show how often the task needs to be done. Talk about anything special you want him/her to know as you go through the list. Write notes to help your provider remember your requests.

REMEMBER: IHSS will only pay for services that have been authorized by your social worker. When authorizing hours for someone to help you, your social worker considered the things you were able to do safely without help. It is important for you to remain as independent as possible, so you should not ask your provider to do things you can do for yourself safely.

Use the chart below to show whether the tasks need to be done daily (D), weekly (W), monthly (M), or on another schedule (O) such as two times per week.

D=Daily	W=Weekly	M=Monthly	O=Other

Authorized Task	How often	Notes
Housework		
❑ Mop kitchen and bathroom floors		
❑ Clean bathroom		
❑ Make bed		
❑ Change bed linen		
❑ Clean sinks		
❑ Clean stovetop		
❑ Clean oven		
❑ Clean refrigerator		
❑ Vacuum/sweep		
❑ Wipe counter		
❑ Dust		
❑ Empty trash		

Authorized Task	How often	Notes
Meals		
❑ Prepare meals		
❑ Meal cleanup		
Laundry		
❑ Wash, dry, fold, and put away laundry		
Shopping		
❑ Grocery shopping		
❑ Other shopping and errands		
Personal Care Services		
❑ Dressing		
❑ Grooming and oral hygiene		
❑ Bathing		
❑ Bed bath		
❑ Bowel and bladder care		
❑ Menstrual care		
❑ Help with walking		
❑ Move in and out of bed		
❑ Help on/off seat or in/out of vehicle		
❑ Repositioning		
❑ Rub skin		
❑ Assistance with prosthesis/meds		
Paramedical Services		
❑ Blood sugar checks		
❑ Injections		
❑ Other paramedical services		
Accompaniment Services		
❑ To medical appointments		
❑ To alternative resources		

Paramedical Services

What is a Paramedical Service?

In IHSS, paramedical services are services that require authorization and training by a medical professional before they can be provided.

Some examples of paramedical services are:

- Administering medication or giving injections
- Blood/urine testing
- Wound care
- Catheter care and ostomy irrigation
- Any treatments requiring sterile procedures
- Enemas, digital stimulation, or the insertion of suppositories
- Tube feeding
- Suctioning

Let your new provider know what will be expected.

During the job interview, you should discuss all of the IHSS services, including paramedical, for which you have been approved IHSS hours. Some providers may not be comfortable providing some types of personal care and/or paramedical services and may not want the responsibility that comes with this type of care.

Your provider must be trained to perform paramedical services.

IHSS regulations require that a licensed healthcare professional, such as a doctor, order and direct the paramedical services. Your doctor will need to complete a paramedical form, and you will also need to sign this form. The completed form must be received by the county before your provider can be paid to provide these services.

- You need to make arrangements for your new provider to be trained by your doctor on how to provide any paramedical services you need and the risks involved. If you are not sure about how the services should be done, you should also ask your doctor about this.

- You and your provider should also know what to do if there is an emergency while your provider is performing paramedical services.
- It is very important that your provider NOT perform any paramedical service for you until he/she has received proper training by a licensed healthcare professional.

Things to keep in mind:

- ☑ Always be sure that your provider washes his/her hands and wears gloves before performing any paramedical task. This will help to protect the health of both you and your provider.
- ☑ Paramedical services needs may change more frequently than other services. If your needs change, you should contact your social worker so he/she can request a new paramedical order from your doctor.
- ☑ Your provider may also need to receive additional training on any new paramedical services your doctor may order.

Share-of-Cost

What is a Share-of-Cost?

Most people receive IHSS as a part of their Medi-Cal benefits. Depending on the amount of income received, some people must agree to pay a certain amount each month toward their Medi-Cal expenses, before Medi-Cal will pay.

The money that must be paid before Medi-Cal will pay is called a Share-of-Cost (SOC). The SOC allows a person with income above the allowed amount to receive IHSS if he/she agrees to pay the SOC.

Your SOC may be paid to your IHSS provider, a pharmacy, doctor's office, or when purchasing other medical services or goods.

How Does Share-of-Cost Work?

You will pay your share to the provider when you receive an "Explanation of Share-of-Cost" letter that identifies the amount of the SOC to be paid that pay period. The SOC amount will also appear on your provider's timesheet under "Share-of-Cost Liability."

The amount you need to pay your provider may change each pay period, depending on whether you have paid your SOC for other medical expenses before the timesheet is processed each pay period.

If you have more than one IHSS provider, you will not be able to choose which provider your SOC is paid to. Any SOC that you have not paid will be subtracted from the first IHSS provider's timesheet that is processed by the county. If you or your provider have questions about the SOC, contact your county IHSS or Public Authority office.

Here are some examples of how Share-of-Cost works:

Example 1:

Mrs. Smith has a SOC of $200 for the month of June.	**$200**
She sees her doctor on the 5th and pays $50 at the doctor's office.	**-$50**
She fills a prescription on the 6th and pays $60 at the pharmacy.	**-$60**
The total amount Mrs. Smith has paid toward her SOC is $110 ($50 + $60).	**$110**
When Mrs. Smith's provider submits his timesheet on the 16th, Mrs. Smith has a remaining SOC balance of $90 ($200 – $110).	**$90**
The State will deduct $90 from her provider's paycheck.	
Mrs. Smith will need to pay her IHSS provider/employee $90.	**$90**

Example 2:

Mr. Lee has a SOC of $100 for the month of June.	**$100**
He sees his doctor on the 5th and pays $75 at the doctor's office.	**-$75**
He fills a prescription on the 6th and pays $25 at the pharmacy.	**-$25**
The total amount of Mr. Lee's expenses is $100 ($75 + $25).	**$100**
Mr. Lee has met his SOC for the month.	**$0**
Mr. Lee's provider submits her timesheet on the 16th.	
The State will pay for all of the authorized hours worked in June, and Mr. Lee will not have to pay any money to his IHSS provider.	**$0**

Teaching and Demonstration

Teaching and Demonstration services may be authorized to allow your provider to teach you how to perform some of the IHSS services that you currently receive.

Eligible Services

Your provider may be paid to show you how to perform the following services:

- Housework such as sweeping, vacuuming, washing and waxing your floors, washing your kitchen counters and sinks, and cleaning the bathroom.
- Preparing and cleaning up after meals.
- Washing and drying your laundry.
- Personal care services such as feeding, bathing, and dressing.
- Yard work for removal of high grass or weeds when they could cause a fire.

Important Information

If you would like to find out if you are eligible to have your provider teach you how to do some of the services you now receive, here are some things you need to know:

- Your provider must have the skills to be able to teach you how to perform the services.
- Teaching and Demonstration services can only be authorized for three months.

- The goal of Teaching and Demonstration is to allow you to become more independent. This means that because you will need less help after your provider has finished teaching you how to do the services for which Teaching and Demonstration is approved, your IHSS hours may be reduced.

Contact your county IHSS office for more information on this service. Your social worker will determine whether this service can be approved for you.

Finding, Interviewing and Hiring a Provider

Finding a Provider

Hiring a provider is an important task, and you should take the time to find the right person.

As the employer, you can hire anyone who meets IHSS provider enrollment requirements and can meet your needs. This may be a family member, friend, or someone referred from the Public Authority Registry. Other ways to find a provider may be through your church, posting a flyer, placing an ad in your local newspaper, or simply by word of mouth.

Remember to be careful about what personal information you give out about yourself in this process. Never put your home address on a flyer. If you cannot find a provider, contact your county IHSS office or Public Authority for assistance.

Interviewing Providers

Before you interview a provider, you should take the time to review the services that have been authorized for you and how much time has been authorized for each service. If you feel that one provider cannot provide all of the services you need or work all of the authorized hours, you may wish to hire more than one provider. If you have specific needs, such as a special diet or finding someone who is capable of lifting, be sure to mention this during the interview.

You may find the following steps helpful:

1. Screen applicants through a telephone interview.
2. Meet in person with the strongest candidates.
3. Check references.

Telephone Screening Interview

During this phone call, you should get a good idea of the person's availability, experience, and ability to perform the needed tasks. This is also a good time to let them know that IHSS providers must attend a provider orientation, be fingerprinted, and pass a background check. If you are satisfied with the person, the next step would be to set up a time to meet with him/her to discuss your needs and authorized services and find out more about him/her.

Face-to-Face Interview

This interview can take place in your home or in a public place nearby. Consider asking a friend or family member to join you so that they can help with the interview and help decide who to hire. If possible, it is a good idea to interview more than one person. Make notes during the interview that you can refer to later when checking references or choosing who to hire. Here is some additional information to talk about during the interview:

- Ask to see identification. This may be a valid California driver's license or identification card with a photo.
- Explain your expectations for work behavior including the use of your belongings, arrival and departure times, and other information that will be important for the person you hire to know.
- Go over the services and hours authorized for you.
- Ask if they have been an IHSS provider before, and if they have gone through the provider enrollment process, including being fingerprinted.
- Give them a chance to ask you questions about the job and the services that you need.

Checking Provider References

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

Making the Decision

Look at your notes and compare the strengths, qualifications, and references of each person you interviewed and decide which one best meets your needs. Once you have made your decision, let the person know and then contact your county IHSS office so that your provider can begin the enrollment process if they have not already done this.

Getting Started With Your New Provider

Starting off on the right foot

During your first meeting with a new provider, it is important to tell them what you expect. It is best to talk about any difficult issues and agree on things before he/she starts work.

Some of the things you may want to talk to your provider about are listed below.

- **Authorized tasks review**
  Explain what tasks the provider will be doing for you and how much time he/she can spend on each task. The county will send you a list of authorized tasks and the amount of time authorized when they approve or change your hours. Be sure to tell your provider how you would like to have the tasks done.

- **Health issues**
  Tell your provider about any allergies, special diet needs, and other issues that require special care.

- **Infectious diseases**
  It is best for you and your provider to tell each other if either of you have any infectious diseases, including HIV, Hepatitis, Tuberculosis (TB), and others.

- **Supplies**
  Show the provider where supplies are kept and how to correctly use any special equipment.

- **Medications**
  Explain what help you need, if any, and go over your daily medication schedule.

- **Emergency information**

  Share all of the information your provider needs to know if an emergency happens. Include who to call in case of an emergency and how to get out of the house. Post emergency information in an easy to see place at all times.

- **Work schedule**

  Be clear on what days your provider will be coming and how many hours he/she will work each day. Agree on a way to keep track of hours so you can make sure the timesheet is filled out correctly. Consider using a calendar or note pad as a way to keep track of tasks and hours worked each day.

- **Contact information**

  Give each other all the telephone numbers where you can be reached and the best times for you to contact each other.

- **Transportation for medical appointments and errands**

  IHSS does not pay for the cost of gas, car insurance, or public transportation. Make sure you are clear on who will pay these costs, and that your provider has car insurance and a valid driver's license.

IHSS Consumer and Provider Job Agreement

This job agreement will help explain job duties and work schedule. You can use this form to guide your discussion with your new provider.

Complete and sign this job agreement. Use it as a record of agreed upon responsibilities.

1. This job agreement is between:

_____ & _____

Consumer/Employer Print Name | Provider/Employee Print Name

2. The consumer and provider agree to the following general rules.

The consumer agrees to:

- Assign and direct the work of the provider.
- Let the provider know ahead of time, whenever possible, when hours or duties change.
- Not ask the provider to do work for anyone other than him/her or do things that have not been authorized by IHSS.
- Sign the provider's timesheet on time if it correctly shows the hours that were worked.

The provider agrees to:

- Perform the agreed upon tasks and duties.
- Call the consumer as soon as possible if they are late, sick, or unable to work.
- Come to work on time (see hours of work on the back of this page).
- Keep personal calls at a minimum and not make long distance telephone calls using the consumer's telephone.
- Not ask to borrow money or ask for a cash advance.
- Give the consumer a two-week notice, whenever possible, before taking a vacation or leaving the job.

3. **The provider will be paid at the rate set by the county for IHSS providers.**

4. **The hours of work for this job are shown below.**

   Changes in the scheduled days and hours are to be agreed upon by both parties, with advance notice. Some providers may need to work split shifts each day in order to meet the consumer's needs.

	MON	TUES	WED	THURS	FRI	SAT	SUN
Hours							
Hours							

5. **IHSS does not pay provider gas or transportation expenses.**

The consumer and provider, by signing this document, agree to the terms outlined above. If the agreement changes, both parties will initial and date the changes.

_____ _____

Consumer/Employer Signature Date

_____

Phone Number

_____ _____

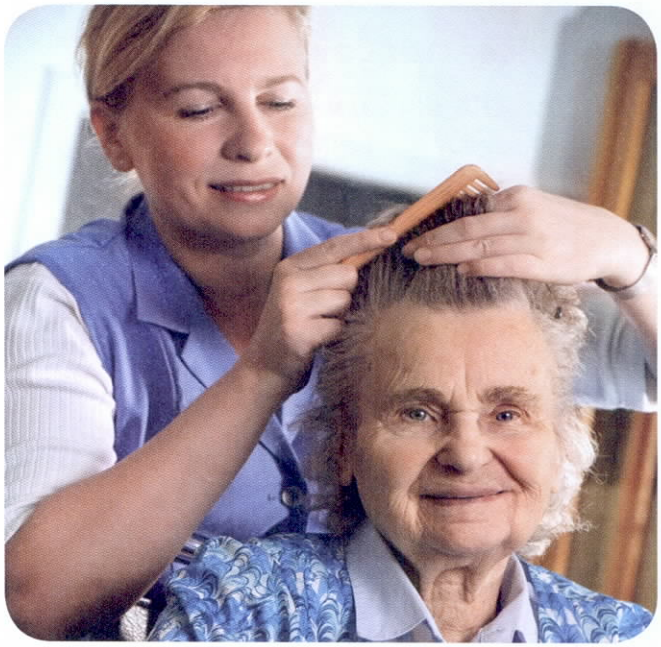
Provider/Employee Signature Date

_____

Phone Number

Supervising Your Provider

As an employer, you will need to supervise your provider. This may feel uncomfortable if you have never done this before. However, the following information may help.



1. Let your provider know what tasks must be completed each time he/she works.

If it seems like there is not enough time to do all the authorized services, you and your provider should talk about how to make the best use of the IHSS time authorized. If your condition changes and you need more or less hours, contact your county IHSS office.

2. Communicate your needs.

Your provider needs to know how you like things done so he/she can complete tasks in a way that works for you.

- **Be clear.** Explain in as much detail as possible how you would like your provider to complete each authorized task. Keep in mind the amount of time your provider has to do the task. You may be more comfortable starting with things like housework or laundry before talking about any personal care needs.
- **Be patient.** You may need to remind your provider how you would like him/her to do things more than once.
- **Be specific.** If you would like your authorized tasks done in a specific way, let your provider know.

3. Be reasonable in what you expect.

- A new provider may need to work for you a few times before learning your expectations and needs.

4. Let your provider know how things are going.

- **Say something positive** when he/she does things the way you like them done.
- **Say something to correct** your provider when tasks are not completed the way you want them. Politely let him/her know how you specifically want things done. Some helpful tips include:
  - Use a friendly tone of voice.
  - Don't blame or humiliate your provider.
  - Treat your provider with respect.

5. It is important NOT to ask your provider to do unauthorized tasks or services not covered.

When the social worker assesses your needs, he/she will decide which IHSS services to authorize for you. You should not ask your provider to do services not authorized or not covered by IHSS. If you need help with tasks not covered by the IHSS program such as taking care of pets, assistance with mail or finances, or accompaniment to social activities, you should ask family members, friends, church volunteers, or others to help you.

6. Make good use of time.

As your provider's employer and supervisor, it is your job to make sure he/she is completing the IHSS services within the authorized time. Your provider should not be doing anything except providing IHSS services to you while they are being paid as an IHSS care provider.

Your provider should NOT be:

- Making personal telephone calls
- Watching TV
- Spending too much time visiting with you
- Bringing children or others to work
- Doing his/her personal business or activities

Communicating With Your Provider

How you communicate with your provider can affect the quality of care you receive.

Having good communication is the first step to a positive working relationship.

In order to communicate well, always state your needs clearly. Listen to how your provider responds and ask questions about anything you do not understand.

Take time to learn about your provider.

- Ask your provider what name he/she would like to be called and use that name.
- Ask about any habits your provider may have that could affect you such as smoking, and talk about habits you have that your provider should be aware of.

Make sure what you are saying is being understood by your provider.

- Don't talk too fast or too slow.
- If you are talking to your provider and he/she looks confused, ask them if they understand what you are saying. By asking your provider, you will know for sure if he/she understood you or if you need to provide more details.

Helpful hints for good communication.

- Keep the lines of communication open to avoid misunderstandings.
- It may help to use humor and patience when dealing with difficult situations. The tone of your voice can also improve the outcome.
- Take responsibility for your own feelings and respect your provider's concerns by using "I" statements.

For example:

"I see/hear/feel (state the issue).

It makes me feel (state your feelings).

I need (state a possible solution)."

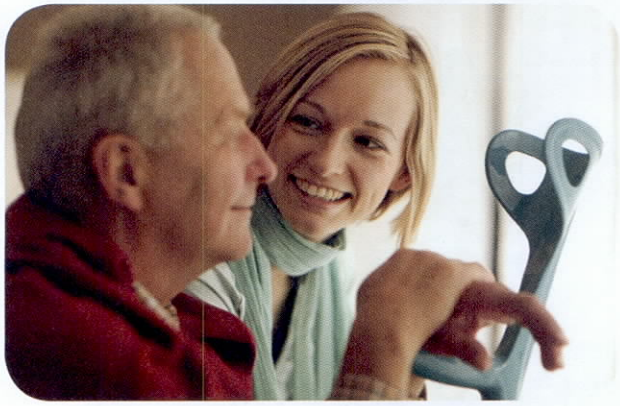
This might sound like:

"I understand this task is hard to learn, but it makes me feel uncomfortable when you grumble under your breath. I would like you to ask me for more direction and let me know what you are feeling so we can work out the problem."

"This is the third time this week you have been 20 minutes late. I'm feeling frustrated because my schedule is off when you are late. I need you here on time."

Keep the lines of communication open and focused on your care.

- Be friendly, but keep your relationship as professional as possible. Remember he/she is there to provide IHSS services for you.
- Your provider may not want to share details about his/her personal life. Respect their privacy.
- Cultural differences may sometimes affect how you get along and may create misunderstandings. Talk about these things immediately and work on a solution that will satisfy both of you.



Setting and Maintaining Boundaries

Part of your job as the employer is to set expectations for your provider.

Restrictions on tasks and hours.

- Do not ask your provider to do things or work hours that have not been authorized. IHSS will not pay for unauthorized tasks or extra hours.

Professional behavior when the workplace is a home.

- Your provider should not bring children or others to your home. Your home is a workplace, and his/her job is to provide IHSS services for you.
- Your provider should not be spending his/her time visiting with you instead of working. Your provider may need to be politely reminded to stay on task.
- He/she should bring his/her own lunch or dinner if working at meal time.
- He/she should not use your property or belongings for his/her own needs.

Protecting your privacy.

- Your provider should not share your name, address, telephone number, health, family situation, or behaviors with any unauthorized people.

- It is important for your provider to know about your health conditions and family contacts in case of an emergency. However, keep other personal information private.
- Your provider should not have access to your checkbook, bank accounts, credit cards, financial information, or to money that is kept in your home.
- You should secure any valuables in a safe place and not tell your provider where they are kept.

Things to Avoid

- Do not let your provider sign your name at any time.
- Do not sign a timesheet that is incorrect.
- Do not sign a blank timesheet.
- Do not share your bank information with your provider and do not add their name to your savings, checking, or credit card accounts.
- Do not share your Social Security number.
- Ask for a receipt if you give money to your provider to purchase something for you.
- Do not leave valuables or important documents in a visible location.
- Keep an eye on things such as telephone usage, medications, etc.
- Do not let him/her borrow money, vehicles, or personal belongings.
- Do not get involved in your provider's personal life.

Suggestions on How to Handle Money

If your provider is authorized to shop and run errands, you will need to give him/her the money to pay for the items you need. It is important that you take steps to protect both of you when you give your provider money.

1. If you need to have your provider get money out of your purse or wallet, always watch him/her. If the wallet or purse is in another room, ask him/her to bring it to you so you can get the cash out.
2. When the provider returns, count the change, look at the receipt to make sure that only those items requested were purchased, and ask your provider to initial the log.
3. Keep receipts in a large envelope or folding file so you can easily answer any questions that come up.
4. Do not share any of your bank information with your provider.

Be very organized about the use of money to help avoid misunderstandings.

Keeping a Log

You should write down the amount of money you gave to your provider, the amount spent, and the amount of change returned. You can use a notebook for this or copy the log provided on the back of this page. Below is a sample of how to complete the log.

Date	Money given to provider			Amount Spent (from receipts)	Change returned to consumer		
	Amount $	Consumer Initials	Provider Initials		Amount $	Consumer Initials	Provider Initials
10/15/12	$20.00	FM	SS	$16.85	$3.15	FM	SS
10/22/12	$5.00	FM	SS	$4.25	$0.75	FM	SS

IHSS Expenditure Log

Consumer Name: _____

Provider Name: _____

Date	Money given to provider			Amount Spent (from receipts)	Change returned to consumer		
	Amount $	Consumer Initials	Provider Initials		Amount $	Consumer Initials	Provider Initials

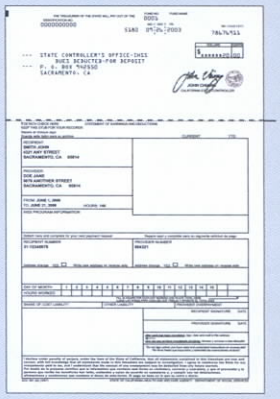
Timesheets

As the employer, you are responsible for keeping track of the number of hours a provider works each day and checking to make sure that the correct number of hours are entered on timesheets.

If you have multiple providers, you must also make sure that each provider does not work more than the number of hours they have been assigned.

Keeping track of service hours.

- Timesheets are sent to each provider two times each month and are attached to the check and/or pay stub that the provider receives.
- If you have more than one provider, you will need to decide how many hours each provider should work each month. If you need help with this, contact your county IHSS office.
- The authorized hours should be spread throughout the month to ensure that your care needs are met. In most cases, the hours worked the first half of the month should be about half of your total hours.



Providers are only eligible to be paid for the authorized hours they worked.

- It is YOUR responsibility to let each provider know how many hours are assigned to him/her. Make sure you and your provider(s) agree on the number of hours of work for each week.
- Use a calendar or other tool to keep track of the amount of time worked by your provider(s). Fill in the number of hours worked every time he/she works and ask him/her to write their initials next to the number.
- Before signing the timesheet, compare the hours the provider has put in with your records to make sure he/she included only hours actually worked.

Here are some additional tips to help you and your provider avoid timesheet problems:

1. Use black or blue ink only to write the hours worked. Numbers must be readable. Timesheets completed in pencil will not be accepted.
2. A zero (0) should be entered for any days that the provider does not work.
3. Make sure you and your provider agree on how many hours he/she worked before you sign the timesheet. If you have disagreements with your provider about the number of hours worked and cannot reach agreement, call your county IHSS office for help.
4. Check to make sure the hours on the timesheet for the pay period are not more than the hours that are authorized. Your provider will not be paid for any additional hours.
5. Do not send any other documents with the timesheet.
6. Do not use correction fluid or tape to fix an entry. To correct a mistake, cross out what's wrong and enter the correct information. Both you and your provider should initial any change.
7. Do not cross out or change the names or pay periods in the boxes at the top of the timesheet. Timesheets are only good for the person and pay period listed.
8. Sign and date the timesheet in ink at the end of the pay period, **and not before**. Both you and the provider must sign the timesheet **after** the hours have been worked.
9. Timesheets are due as soon as possible after the 15th and the last day of each month. The correct mailing address is provided by your county.
10. If the provider moves, he/she must notify the local IHSS office or Public Authority to request an address change form. This should be done within 10 days of moving.

Common Timesheet Mistakes

- Information is left out.
- The timesheet is not signed by both the provider and the consumer.
- A pencil is used to fill out or sign the timesheet.
- The numbers cannot be read.
- A mistake is covered with correction fluid or tape.
- The number of hours worked in the pay period is not entered correctly.
- Some of the information on the timesheet is torn off when the pay stub (the upper part of the form) was detached.
- The timesheet is mailed before the last day worked in the pay period.
- More hours are claimed than were authorized for payment.

Making any of these mistakes will cause a delay in processing because the timesheet will be returned for correction.

Deciding When to Fire a Provider

As an employer, you have the right to fire your provider for any reason, but you should think about this decision carefully before you take action.

Can the problems be solved?

It can be hard to tell someone that you no longer need their services. Try to work on any minor problems with your provider before you decide to fire him/her.

Talk to your provider about your concerns.

Try to tell your provider as soon as you see a problem. It is best not to let problems build up, but if they do, make a list of the things you are unhappy about and decide what must change in order for you to keep your provider. Have an open talk with your provider and reach agreements about any improvements you need to see in his/her job performance. Tell him/her when the improvements will need to be made.

Remember that communication is a two-way street. Allow your provider to ask questions and be open to any thoughts and concerns he/she may have.

If you are not comfortable about having this talk alone, ask a friend or family member to be there to support you.

If your provider is not willing to improve.

If your provider does not improve his/her performance, it may be time to end his/her employment. If it is possible, it is best to give your provider two weeks' notice. This will give him/her time to look for a new job and you time to get a new provider.

Terminate an unsafe provider right away!

If your provider is treating you in an abusive or threatening manner, you should call 911 and fire him/her immediately. Your personal safety is most important. If you need help doing this, call your IHSS county office, friends, or family members to help you.

Some reasons for firing your provider might be:

- Not meeting your care needs
- Stealing your money or personal property
- Coming in late often or not coming to work at all
- Using your personal property without permission

If You Need A New Provider Quickly

If you have to fire your provider without notice, you have several options to find a new person quickly:

- Contact your Public Authority for a list of available providers.
- Ask a family member or friend for short-term help (remember all providers must be fingerprinted and pass a criminal background check to be paid by IHSS).

Always contact your IHSS county office if you change providers.

Recognizing Abusive Behaviors

Sometimes a provider, family member (including a child), or friend steps over the line and becomes abusive.

In California, abusing a child, a person over 65, or anyone between the ages of 18 and 64 who has physical or mental limitations, is a crime punishable by law.

Abuse can occur in many ways including physical or sexual abuse, financial abuse, neglect, and psychological abuse or intimidation. Here are some examples of abuse:

- Being slapped, hit, choked, pinched, kicked, shoved, raped, or molested.
- Being constantly yelled at, threatened with bodily harm, or threatened to be left alone.
- Being left alone by a care provider when you cannot get necessary food, water, clothing, shelter, or health care.

- Being kept from getting mail, telephone calls, or visitors; or prevented from leaving your home without good reason.
- Having money, property, or items of value being taken by force or without your approval.
- Being neglected by someone who should be providing care, food, or water.

Report Abuse!

If you are being abused, even by a family member, you should get help right away by contacting:

- **911**
- **Adult Protective Services (APS)**

( )

Reseña del programa de IHSS

El programa de IHSS proporciona servicios a personas elegibles mayores de 65 años de edad, personas ciegas y/o discapacitadas.

El objetivo de este programa de IHSS es permitirle permanecer en su propio hogar sin peligro y evitar la necesidad de recibir atención fuera de su hogar.

En casi todos los casos los servicios se deben proporcionar en su propio hogar. Esto puede ser una casa, departamento, hotel o la casa de un familiar.

Si recibe Seguridad de Ingresos Suplementarios (*Supplemental Security Income,* o SSI) o cumple con todos los requisitos de elegibilidad de ingresos de Medi-Cal, es posible que pueda recibir servicios de IHSS. IHSS es un programa de Medi-Cal, y es financiado con dinero federal, estatal y del condado.

Servicios

Estos son los tipos de servicios que puede proporcionar IHSS:

- Servicios de cuidado personal, como vestirse, bañarse, dar de comer y ayuda para ir al baño
- Servicios paramédicos, como ayuda con las inyecciones, cuidado de heridas, cuidado de colostomías y catéteres bajo la instrucción de un profesional médico licenciado
- Limpiar el hogar
- Cocinar
- Compras
- Lavandería
- Llevarlo y traerlo de citas médicas

Algunas de las cosas que IHSS no puede pagar son:

- Mover muebles
- Pagar las cuentas
- Leerle el correo
- Cuidar mascotas, incluso animales de servicio
- Jardinería
- Servicios de reparación
- Sentarse con usted para hablar o ver televisión
- Acompañarlo a salidas sociales
- Esperarlo en el consultorio médico

06/2012 – Spanish Fact Sheet 1

Proceso de solicitud

1. Cómo solicitar IHSS

Póngase en contacto con el programa de Servicios de Apoyo en el Hogar de su condado. Un representante del condado le hará preguntas para reunir información sobre la naturaleza de su discapacidad, cosas con las que necesita ayuda, sus ingresos y bienes. Esto puede tardar hasta 20 minutos.

2. Visitas al hogar

Un trabajador social irá a su hogar para determinar los tipos de servicios autorizados que necesita y la cantidad de horas indicadas para cada servicio. Algunas de las cosas que tomará en cuenta el condado son su afección médica, dónde y con quién vive y cualquier recurso que puede ya estar a su disposición.

3. Formulario de certificado de atención de la salud

Recibirá un formulario de su médico para llenar que certifica su necesidad de recibir IHSS. Hay que llenar el formulario antes de que se puedan autorizar los servicios.

4. Autorización

El condado le enviará un Aviso de acción (*Notice of Action,* o NOA) diciéndole si lo han aprobado para recibir IHSS. El NOA indicará qué servicios se han aprobado, cuánto tiempo se ha autorizado para cada servicio, y cuántas horas mensuales se han aprobado en total.

Cómo contratar a proveedores

Una vez que se establezca su elegibilidad, puede contratar a una o más personas para proporcionarle los servicios. Su proveedor de cuidado puede ser un amigo o familiar, o puede obtener una remisión por medio del Registro de la Autoridad Pública de proveedores de cuidado de IHSS. Su proveedor de cuidado debe completar todos los pasos de inscripción necesarios antes de empezar a trabajar. Usted o su proveedor pueden ponerse en contacto con su trabajador social o Autoridad Pública para obtener más información sobre los requisitos de inscripción para proveedores.

Tareas autorizadas por IHSS

Marque las tareas que necesita que realice su proveedor e indique con qué frecuencia se deben realizar. A medida que revise la lista, hable sobre cualquier cosa especial que quiera que su proveedor sepa. Escriba notas para ayudar a su proveedor a recordar lo que pidió.

RECUERDE: IHSS solo pagará por servicios que han sido autorizados por su trabajador social. Para autorizar las horas para que alguien lo ayude, su trabajador social tomó en cuenta las cosas que usted podía hacer solo sin peligro y sin ayuda. Es importante que mantenga toda la independencia posible, así que no debe pedirle a su proveedor que haga cosas que usted puede hacer por sí mismo sin peligro.

Use el cuadro a continuación para indicar si las tareas se deben realizar diariamente (D), semanalmente (S), mensualmente (M) o con otra frecuencia (O), como por ejemplo dos veces por semana.

D=diariamente	S=semanalmente	M=mensualmente	O=Otro

Tarea autorizada	Con qué frecuencia	Notas
Tareas del hogar		
❑ Trapear los pisos de la cocina y el baño		
❑ Limpiar el baño		
❑ Tender la cama		
❑ Cambiar las sábanas		
❑ Limpiar el fregadero y lavamanos		
❑ Limpiar los hornillos		
❑ Limpiar el horno		
❑ Limpiar el refrigerador		
❑ Aspirar/barrer		
❑ Limpiar las mesadas		
❑ Quitar el polvo		
❑ Tirar la basura		

Tarea autorizada	Con qué frecuencia	Notas
Comidas		
❑ Preparar comidas		
❑ Limpiar después de las comidas		
Lavandería		
❑ Lavar, secar, doblar y guardar la ropa		
Compras		
❑ Compras de alimentos		
❑ Otras compras y recados		
Servicios de cuidado personal		
❑ Ayudar a vestirse		
❑ Aseo e higiene oral		
❑ Bañar		
❑ Baño en cama		
❑ Ayuda para mover el intestino y orinar		
❑ Cuidado menstrual		
❑ Ayuda para caminar		
❑ Ayuda para acostarse y levantarse de la cama		
❑ Ayuda para sentarse o ponerse de pie, o para entrar y salir de un vehículo		
❑ Cambiar de posición		
❑ Frotar la piel		
❑ Ayuda con prótesis/medicamentos		
Servicios paramédicos		
❑ Medir el nivel de glucosa en la sangre		
❑ Inyecciones		
❑ Otros servicios paramédicos		
Servicios de acompañamiento		
❑ A citas médicas		
❑ A recursos alternativos		

Servicios paramédicos

¿Qué es un servicio paramédico?

En IHSS, los servicios paramédicos son servicios que requieren autorización y capacitación por parte de un profesional médico antes de poder ser brindados.

Algunos ejemplos de servicios paramédicos son:

- Administrar medicamentos o aplicar inyecciones
- Análisis de sangre/orina
- Cuidado de heridas
- Cuidado de catéter e irrigación ostómica
- Cualquier tratamiento que requiera procedimientos estériles
- Enemas, estimulación digital o la inserción de supositorios
- Alimentación por tubos
- Succión de vacío

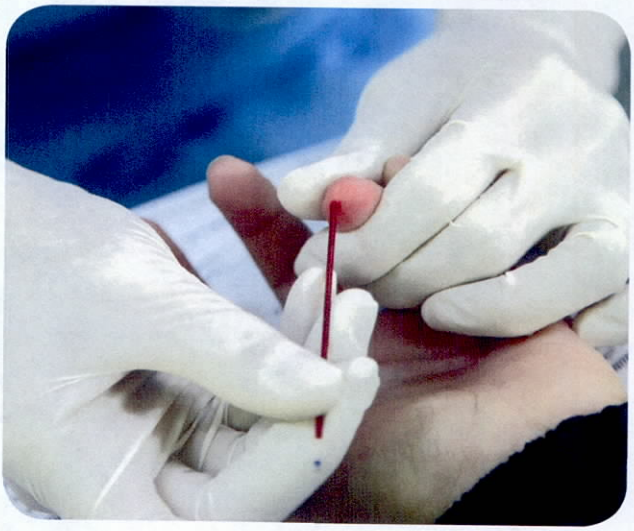
Avísele a su nuevo proveedor lo que espera de él.

Durante la entrevista debería hablar sobre todos los servicios de IHSS que le han aprobado, incluyendo los servicios paramédicos. Algunos proveedores pueden sentirse incómodos realizando algunos tipos de cuidado personal y/o servicios paramédicos y posiblemente no quieran la responsabilidad que acompaña este tipo de cuidado.

Su proveedor tiene que recibir capacitación para poder realizar servicios paramédicos.

Los reglamentos de IHSS exigen que un profesional médico licenciado, como por ejemplo un médico, ordene y dirija los servicios paramédicos. Su médico tendrá que llenar un formulario paramédico y usted también tendrá que firmar el formulario. El condado debe recibir el formulario llenado antes de que su proveedor pueda recibir una paga por brindar estos servicios.

- Tiene que hacer arreglos para que su nuevo proveedor sea capacitado por su médico para brindarle cualquier servicio paramédico que necesite y conocer los riesgos del mismo. Si no está seguro cómo se deben realizar los servicios debe preguntarle a su médico.



- Usted y su proveedor también deberían saber qué hacer en caso de que surja una emergencia cuando el proveedor está brindándole servicios paramédicos.
- Es muy importante que su proveedor NO realice ningún servicio paramédico hasta que haya recibido la capacitación debida por parte de un profesional médico licenciado.

Cosas a tener en cuenta:

- ☑ Verifique que su proveedor siempre se lave las manos y se ponga guantes antes de realizar cualquier tarea paramédica. Esto ayudará a proteger tanto su salud como la de su proveedor.
- ☑ Es posible que su necesidad de recibir servicios paramédicos cambie con más frecuencia que otros servicios. Si cambian sus necesidades, debe ponerse en contacto con su trabajador social para que pueda solicitarle a su médico una nueva orden de servicios paramédicos.
- ☑ Es posible que su proveedor también tenga que recibir capacitación adicional para realizar cualquier servicio paramédico nuevo que ordene su médico.

Participación de costos

¿Qué es la Participación de costos?

La mayoría de las personas recibe IHSS como parte de sus beneficios de Medi-Cal. Dependiendo de la cantidad de ingresos que reciben, algunas personas deben aceptar pagar una cierta cantidad de dinero por mes para sus gastos de Medi-Cal antes de que Medi-Cal empiece a pagar.

El dinero que se debe pagar antes de que empiece a pagar Medi-Cal se llama Participación de costos (*Share-of-Cost*, o SOC). La SOC le permite que una persona con ingresos mayores a los permitidos pueda recibir los servicios IHSS si acepta pagar la SOC.

Puede pagar su SOC a su proveedor de IHSS, una farmacia, consultorio médico, o cuando compra otros servicios o productos médicos.

¿Cómo funciona la Participación de costos?

Usted paga su parte del costo al proveedor cuando recibe una carta de "Explicación de Participación de costos" *(Explanation of Share-of-Cost)* que identifica la cantidad de SOC que debe pagar en ese período de pago. La cantidad de la SOC también aparecerá en el registro de horas trabajadas

de su proveedor, en la sección *"Share-of-Cost Liability"* (Responsabilidad de Participación de costos).

La cantidad que tiene que pagarle a su proveedor puede cambiar todos los períodos de pago, dependiendo de si pagó su SOC en otros gastos médicos antes de procesar el registro de horas trabajadas para cada período de pago.

Si tiene más de un proveedor de IHSS, no podrá elegir a quién pagarle la SOC. Cualquier SOC que no haya pagado será restada del registro de horas trabajadas del proveedor de IHSS que el condado procese primero. Si usted o su proveedor tienen preguntas sobre la SOC, póngase en contacto con la oficina de IHSS o Autoridad Pública de su condado.

He aquí algunos ejemplos de cómo funciona la Participación de costos:

Ejemplo 1:

La Sra. Smith tiene una SOC de $200 para el mes de junio.	**$200**
Ve a su médico el 5 de junio y paga $50 en el consultorio del médico.	**-$50**
Llena una receta el 6 de junio y paga $60 en la farmacia.	**-$60**
El monto total que pagó la Sra. Smith para su SOC es $110 ($50 + $60).	**$110**
Cuando el proveedor de la Sra. Smith entrega su registro de horas trabajadas el 16 de junio, la Sra. Smith tiene un saldo restante de SOC de $90 ($200 - $110).	**$90**
El estado restará $90 del cheque de su proveedor.	
La Sra. Smith tendrá que pagar a su proveedor/empleado $90.	**$90**

Ejemplo 2:

El Sr. Lee tiene una SOC de $100 para el mes de junio.	**$100**
Ve a su médico el 5 de junio y paga $75 en el consultorio del médico.	**-$75**
Llena una receta el 6 de junio y paga $25 en la farmacia.	**-$25**
El monto total de los gastos del Sr. Lee es $100 ($75 + $25).	**$100**
El Sr. Lee ha cumplido con su SOC para el mes de junio.	**$0**
Su proveedor entrega su registro de horas trabajadas el 16 de junio.	
El estado tendrá que pagar por todas las horas autorizadas trabajadas en junio, y el Sr. Lee no tendrá que pagarle nada a su proveedor de IHSS.	**$0**

Enseñanza y demostración

Se pueden autorizar servicios de enseñanza y demostración para permitirle a su proveedor enseñarle a realizar algunos de los servicios de IHSS que recibe actualmente.

Servicios elegibles

Se le puede pagar a su proveedor para mostrarle cómo realizar los siguientes servicios:

- Tareas del hogar, como barrer, aspirar, lavar y encerar los pisos, limpiar las mesadas y fregaderas de su cocina y limpiar el baño.
- Preparar comidas y limpiar después de comer.
- Lavar y secar su ropa.
- Servicios de cuidado personal, como comer, bañarse y vestirse.
- Trabajos de jardinería para eliminar el césped o maleza demasiado crecidos, si podrían provocar un incendio.

Información importante

Si quiere averiguar si es elegible para que su proveedor le enseñe cómo realizar algunos de los servicios que recibe actualmente, he aquí algunas de las cosas que debe saber:

- Su proveedor debe contar con las destrezas necesarias para enseñarle a realizar los servicios.
- Los servicios de enseñanza y demostración solo se pueden autorizar por tres meses.

- La meta de la enseñanza y demostración es darle más independencia. Esto significa que se podrán reducir sus horas de IHSS, ya que necesitará menos ayuda una vez que su proveedor termine de enseñarle a realizar los servicios para los que se aprobaron servicios de enseñanza y demostración.

Póngase en contacto con la oficina de IHSS de su condado para obtener más información sobre este servicio. Su trabajador social determinará si se puede aprobar este servicio.

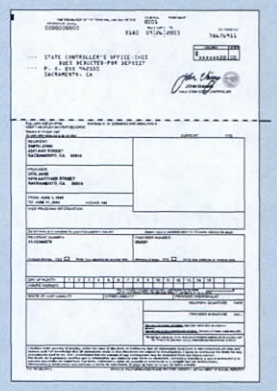
Registro de horas trabajadas

Como el empleador, usted es responsable por mantener un registro de la cantidad de horas que trabaja un proveedor cada día y por verificar que se escriba la cantidad correcta de horas en los registros de horas trabajadas.

Si tiene más de un proveedor, también tiene que verificar que cada proveedor no trabaje más que la cantidad de horas asignadas.

Cómo mantener un registro de horas de servicio.

- Los registros de horas trabajadas se envían a cada proveedor dos veces al mes, y están adjuntas al cheque de paga y/o al recibo de sueldo del proveedor.
- Si tiene más de un proveedor, tendrá que decidir cuántas horas debe trabajar cada proveedor por mes. Si necesita ayuda para hacerlo, póngase en contacto con la oficina de IHSS de su condado.
- Las horas autorizadas deben distribuirse a lo largo del mes para asegurar que se cumplan con sus necesidades de cuidado. En la mayoría de los casos, las horas que se trabajan en la primera mitad del mes deberían ser aproximadamente la mitad del total de horas autorizadas.



Los proveedores solo pueden recibir paga por las horas autorizadas que trabajaron.

- Es SU responsabilidad avisar a cada proveedor cuántas horas tiene asignadas. Verifique que usted y su(s) proveedor(es) estén de acuerdo en la cantidad de horas que trabajará(n) cada semana.
- Use un calendario u otra herramienta para registrar la cantidad de horas que trabaja(n) su(s) proveedor(es). Llene la cantidad de horas trabajadas cada vez que trabaja(n) y pídale(s) que escriban sus iniciales al lado del número.
- Antes de firmar el registro de horas trabajadas, compare las horas que escribió el proveedor con sus registros, para verificar que solo incluyó las horas que realmente trabajó.

Algunos consejos adicionales para ayudarle a usted y su proveedor a evitar problemas con los registros de horas trabajadas:

1. Use solamente tinta azul o negra para escribir las horas trabajadas. Los números deben ser legibles. Los registros de horas trabajadas llenadas en lápiz no serán aceptadas.
2. Debe escribir un cero (0) en todos los días que no trabajó el proveedor.
3. Verifique que usted y su proveedor estén de acuerdo en cuántas horas trabajó antes de firmar el registro de horas trabajadas. Si tiene desacuerdos con su proveedor sobre la cantidad de horas trabajadas y no pueden ponerse de acuerdo, llame a la oficina de IHSS de su condado para que lo ayuden.
4. Verifique que las horas en el registro de horas trabajadas para el período de pago no excedan el total de horas autorizadas. Su proveedor no será pagado por ninguna hora adicional.
5. No envíe ningún otro documento con el registro de horas trabajadas.
6. No use corrector líquido o cinta para corregir algo en el registro. Para corregir un error, tache la información incorrecta e ingrese la información correcta. Tanto usted como el proveedor deben escribir sus iniciales al lado de cualquier modificación.
7. No tache ni modifique los nombres o períodos de pago en las casillas al tope del registro de horas trabajadas. Los registros de horas trabajadas solo sirven para la persona y el período de pago indicados.
8. Firme y escriba la fecha en el registro de horas trabajadas con tinta al final del período de pago **y no antes**. Tanto usted como el proveedor deben firmar el registro de horas trabajadas **después** de que se hayan trabajado las horas.
9. Los registros de horas trabajadas se deben enviar lo antes posible después del 15 y último día de cada mes. La dirección postal correcta será provista por su condado.
10. Si el proveedor se muda, debe notificar a la oficina de IHSS o Autoridad Pública local para solicitar un formulario de cambio de dirección. Esto se debe hacer a no más de 10 días de haberse mudado.

Errores comunes en los registros de horas trabajadas

- Falta información.
- El registro de horas trabajadas no está firmado tanto por el proveedor como el consumidor.
- Se usa lápiz para llenar el registro de horas trabajadas.
- No se pueden leer los números.
- Se cubre un error con corrector líquido o cinta.
- La cantidad de horas trabajadas en el período de pago no se escribe correctamente.
- Parte de la información del registro de horas trabajadas se cortó cuando se separó el recibo de sueldo (la parte superior del formulario).
- El registro de horas trabajadas se envía antes del último día trabajado en el período de pago.
- Se reclama el pago de más horas trabajadas que las que fueron autorizadas.

Cualquiera de estos errores causará una demora en el procesamiento, porque el registro de horas trabajadas será devuelto para que se pueda corregir.

Cómo encontrar, entrevistar y contratar a un proveedor

Cómo encontrar a un proveedor

Contratar a un proveedor es una tarea importante y debe tomarse el tiempo necesario para encontrar a la persona indicada.

Como empleador, usted puede contratar a cualquier persona que cumpla con los requisitos de inscripción de proveedor de IHSS y pueda suplir sus necesidades. Puede ser un familiar, amigo o alguien remitido por el registro de la Autoridad Pública. Otras maneras de encontrar a un proveedor pueden ser por medio de su iglesia, poniendo un anuncio público, publicando un anuncio en el periódico de su zona o simplemente por recomendación personal.

Recuerde que debe tener cuidado con la información personal que revele durante este proceso. No incluya nunca la dirección de su hogar en un anuncio. Si no puede encontrar a un proveedor, póngase en contacto con la oficina de IHSS de su condado o con la Autoridad Pública para que lo ayuden.

Cómo entrevistar a proveedores

Antes de entrevistar a un proveedor debe tomarse el tiempo necesario para revisar los servicios que le han autorizado y cuánto tiempo se ha autorizado para cada servicio. Si piensa que un proveedor no puede brindarle todos los servicios que necesita o trabajar todas las horas autorizadas, es posible que le convenga contratar a más de un proveedor. Si tiene necesidades específicas, como por ejemplo una dieta especial o necesita encontrar a alguien que pueda levantar una cierta cantidad de peso, no se olvide de comunicarlas en la entrevista.

Los siguientes pasos le pueden resultar útiles:

1. Evalúe a los solicitantes con una entrevista por teléfono.
2. Reúnase personalmente con los mejores candidatos.
3. Verifique sus referencias.

Entrevista telefónica de evaluación

Durante esta llamada telefónica debería conocer bien la disponibilidad, experiencia y capacidad para realizar las tareas necesarias de la persona. También es un buen momento de avisarles que los proveedores de IHSS deben asistir a una orientación, se les debe tomar las huellas dactilares y pasar por una verificación de antecedentes penales. Si está satisfecho con la persona, el próximo paso será programar una reunión para hablar sobre sus necesidades y servicios autorizados, y averiguar más sobre el candidato.

06/2012 – Spanish Fact Sheet 11

Entrevista personal

Esta entrevista se puede realizar en su hogar o en un lugar público cercano. Puede pedirle a un amigo o familiar que lo acompañe para que lo ayude con la entrevista y a decidir a quién contratar. Es buena idea entrevistar a más de una persona, de ser posible. Tome notas durante la entrevista para poder consultarlas más adelante cuando verifica sus referencias o elige a quién contratar. He aquí cierta información adicional sobre lo que debe hacer en la entrevista:

- Pida ver un documento de identidad. Puede ser una licencia de manejar de California válida o una tarjeta de identificación con foto.
- Explique sus expectativas de conducta en el empleo, como el uso de sus pertenencias, horarios de llegada y partida, y otra información que será importante para la persona que contrate.
- Repase los servicios y horas que le han autorizado.
- Pregunte si fueron proveedores de IHSS en el pasado y si han pasado por el proceso de inscripción de proveedores, incluyendo la toma de huellas dactilares.
- Deles la oportunidad de hacer preguntas sobre el trabajo y los servicios que necesita.

Verifique las referencias de los proveedores

Verifique las referencias de los candidatos, porque ello le dará información valiosa sobre la persona que está pensando contratar. Cuando llame a las referencias, haga preguntas que le den una idea del tipo de trabajo que hicieron, cuánto tiempo estuvieron empleados, su confiabilidad, y sus puntos fuertes y débiles. Tome notas sobre lo que dicen las referencias ya que le pueden ayudar a decidir a quién contratar.

Cómo tomar la decisión

Mire sus notas y compare los puntos fuertes, calificaciones y referencias de cada persona que entrevistó y decida cuál cumplirá mejor con sus necesidades. Una vez que haya tomado su decisión, avísele a la persona y póngase en contacto con la oficina de IHSS de su condado para que su proveedor pueda comenzar el proceso de inscripción, si todavía no lo ha hecho.

Cómo empezar a trabajar con su nuevo proveedor

Cómo empezar con el pie derecho

En la primera reunión con un nuevo proveedor, es importante decirle qué tareas espera que realice. Es mejor hablar sobre cualquier tema difícil y llegar a un acuerdo antes de que empiece a trabajar.

Algunas de las cosas que puede querer conversar con su proveedor se indican a continuación.

- **Revisión de tareas autorizadas**
  Explique qué tareas le estará realizando el proveedor y cuánto tiempo tiene para realizar cada tarea. El condado le enviará una lista de tareas autorizadas y la cantidad de tiempo autorizado para cada una al aprobar o modificar sus horas. No se olvide de decirle a su proveedor cómo quiere que se realicen las tareas.
- **Temas de salud**
  Infórmele a su proveedor sobre cualquier alergia, necesidad dietética especial y otros temas que pueden necesitar atención especial.
- **Enfermedades infecciosas**
  Lo mejor para usted y su proveedor es reportar las enfermedades infecciosas, entre ellas VIH, hepatitis, tuberculosis (TB) y otras.
- **Suministros**
  Muéstrele al proveedor dónde están guardados los suministros y cómo usar cualquier equipo especial correctamente.
- **Medicamentos**
  Explique qué ayuda necesita, si la necesita, y en qué horarios debe tomar sus medicamentos.

- **Información en caso de emergencia**

  Comparta con su proveedor toda la información que necesita saber en caso de emergencia. Dígale a quién llamar en caso de emergencia y cómo salir del hogar. Coloque la información de emergencia en un lugar que se vea fácilmente en todo momento.

- **Calendario de trabajo**

  Indique claramente en qué días trabajará su proveedor y cuántas horas trabajará por día. Acuerden una manera de anotar las horas para garantizar que el registro de horas trabajadas se llene correctamente. Considere usar un calendario o anotador para registrar las tareas y horarios que trabajó cada día.

- **Información de contacto**

  Compartan todos los números de teléfono a los que se pueden comunicar y los mejores horarios para contactarse.

- **Transporte para citas médicas y recados**

  IHSS no paga por el costo de la gasolina, el seguro de automóvil o transporte público. Verifique que quede claro quién pagará estos costos, y que su proveedor tenga seguro de automóvil y una licencia de manejar válida.

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

Acuerdo de trabajo entre el consumidor y el proveedor de IHSS

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

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

1. Este acuerdo de trabajo es entre:

_____ y _____

Consumidor/Empleador
Nombre en letra de molde

Proveedor/Empleado
Nombre en letra de molde

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

El consumidor acepta:

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

El proveedor acepta:

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

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

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

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

	LUN	MAR	MIÉR	JUE	VIE	SÁB	DOM
Horario							
Horario							

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

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

_____ _____

Firma del consumidor/empleador Fecha

_____

Número de teléfono

_____ _____

Firma del proveedor/empleado Fecha

_____

Número de teléfono

Cómo comunicarse con su proveedor

La manera en que se comunica con su proveedor puede afectar la calidad del cuidado que reciba.

La buena comunicación es el primer paso para tener una buena relación de trabajo.

Para poder comunicarse bien, siempre diga claramente lo que necesita. Escuche cómo responde su proveedor y haga preguntas sobre cualquier cosa que no entienda.

Tómese el tiempo para conocer a su proveedor.

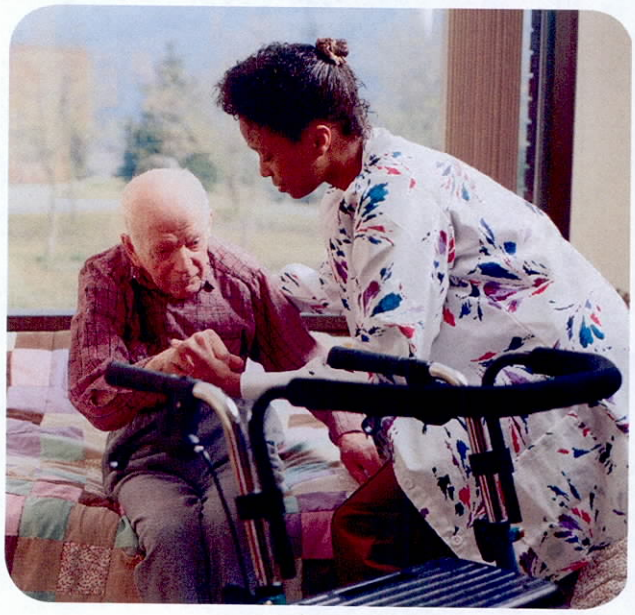
- Pregúntele a su proveedor qué nombre prefiere usar y use ese nombre.
- Pregunte sobre cualquier hábito que pueda tener su proveedor que lo podría afectar a usted, como por ejemplo si fuma, y hable sobre los hábitos que tiene usted que quiere que conozca el proveedor.

Verifique que su proveedor entienda lo que está diciendo.

- No hable demasiado rápido o demasiado lento.
- Si le está hablando y su proveedor parece estar confundido, pregúntele si entiende lo que está diciendo. Al preguntárselo, sabrá bien si lo entendió o si necesita explicárselo en más detalle.

Consejos útiles para una buena comunicación.

- Mantenga abiertas las líneas de comunicación para evitar los malentendidos.
- Puede ser útil usar el humor y la paciencia para lidiar con situaciones difíciles. El tono de su voz también puede mejorar los resultados.
- Tome responsabilidad por sus sentimientos y respete las preocupaciones de su proveedor haciendo declaraciones en primera persona.



Por ejemplo:

"Veo/oigo/siento que (diga el tema que quiere tratar).

Me hace sentir (diga cómo lo hace sentir).

Necesito (indique una posible solución)".

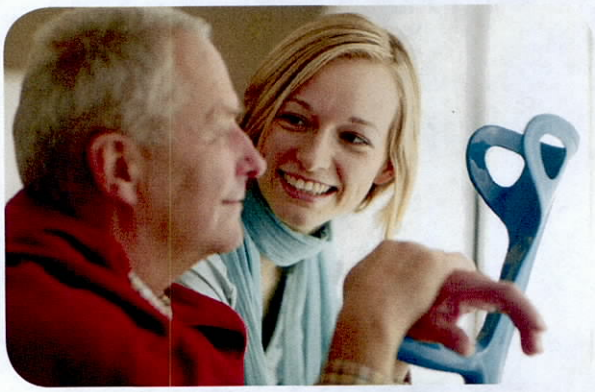
Podría ser algo como:

"Comprendo que es difícil aprender a realizar esta tarea, pero me hace sentir incómodo cuando se queja en voz baja. Me gustaría que me pida más instrucciones y que me cuente lo que piense para que podamos resolver el problema".

"Esta es la tercera vez esta semana que ha llegado 20 minutos tarde. Me siento frustrado porque se desordenan mis horarios cuando llega tarde. Necesito que llegue puntualmente".

Mantenga abiertas las líneas de comunicación y enfocadas en su cuidado.

- Sea amable, pero mantenga una relación profesional en la medida de lo posible. No se olvide que el proveedor está allí para proporcionarle servicios de IHSS.
- Es posible que su proveedor no quiera compartir detalles sobre su vida personal. Respete su privacidad.
- Las diferencias culturales a veces pueden afectar qué tan bien se llevan, y pueden crear malentendidos. Hable sobre estos temas de inmediato y trate de encontrar una solución que satisfaga a los dos.



Cómo poner y mantener los límites

Parte de su trabajo como empleador es fijar expectativas para su proveedor.

Restricciones de tareas y horas.

- No le pida a su proveedor que haga cosas o trabaje horas que no fueron autorizadas. IHSS no pagará por tareas no autorizadas u horas adicionales.

Conducta profesional cuando el lugar de trabajo es un hogar.

- Su proveedor no debe llevar a sus hijos u otras personas a su hogar. Su hogar es un lugar de trabajo y su trabajo es brindarle servicios de IHSS.
- Su proveedor no debería estar pasando su tiempo hablándole en lugar de trabajar. Puede ser necesario recordarle respetuosamente que se concentre en su tarea.
- Debe llevar su propio almuerzo o cena si trabaja a la hora de comer.
- No debe usar sus bienes o pertenencias para sus propias necesidades.

Cómo proteger su privacidad.

- Su proveedor no debe compartir su nombre, dirección, número de teléfono, estado de salud, situación familiar o conductas con ninguna persona no autorizada.

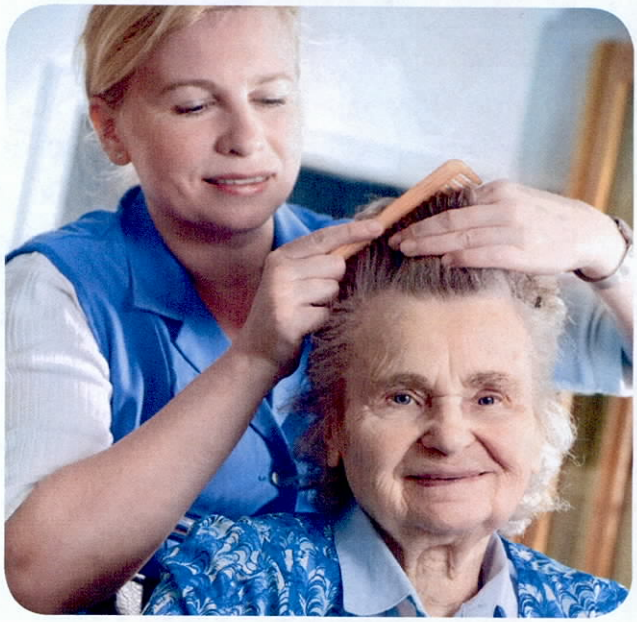
- Es importante que su proveedor conozca sus problemas médicos y tenga información de contacto para sus familiares en caso de emergencia. No obstante, debe mantener privada el resto de su información personal.
- Su proveedor no debe tener acceso a su chequera, cuentas bancarias, tarjetas de crédito, información financiera o dinero que guarda en su hogar.
- Guarde cualquier objeto de valor en un lugar seguro y no le diga a su proveedor dónde están guardados.

Cosas que debe evitar

- No permita que su proveedor firme en su nombre en ningún momento.
- No firme un registro de horas trabajadas que tenga errores.
- No firme un registro de horas trabajadas en blanco.
- No comparta su información bancaria con su proveedor y no agregue su nombre a sus cuentas de ahorros, cheques o tarjetas de crédito.
- No comparta su número del Seguro Social.
- Si le da dinero al proveedor para que le compre algo, pida un recibo.
- No deje objetos de valor o documentos importantes en un lugar a la vista.
- Esté atento a cosas como el uso del teléfono, medicamentos, etc.
- No le preste dinero, vehículos o pertenencias personales.
- No se involucre en la vida personal de su proveedor.

Cómo supervisar a su proveedor

Como empleador, usted tendrá que supervisar a su proveedor. Es posible que esto le resulte incómodo si nunca lo ha hecho antes. No obstante, la siguiente información puede ser útil.



1. Dígale a su proveedor qué tareas debe completar cada vez que trabaja.

Si le parece que no hay suficiente tiempo para realizar todas las tareas autorizadas, usted y su proveedor deben hablar sobre cómo mejor usar el tiempo autorizado por IHSS. Si su estado de salud cambia y necesita más o menos horas de cuidado, póngase en contacto con la oficina de IHSS de su condado.

2. Comunique sus necesidades.

Su proveedor necesita saber cómo le gusta que se hagan las cosas para poder realizar las tareas de manera útil.

- **Sea claro.** Explique con todo el detalle posible cómo quiere que su proveedor realice cada tarea autorizada. Tenga en cuenta la cantidad de tiempo que tiene su proveedor para realizar la tarea. Puede sentirse más cómodo empezando a hablar de cosas como las tareas de la casa o lavandería antes de hablar de cualquier necesidad de cuidado personal.
- **Tenga paciencia.** Es posible que le tenga que recordar a su proveedor más de una vez cómo le gusta que haga las cosas.
- **Sea concreto.** Si quiere que se realicen las tareas autorizadas de una manera específica, avísele a su proveedor.

3. Tenga expectativas razonables.

- Es posible que un nuevo proveedor tenga que trabajar con usted varias veces antes de conocer bien sus expectativas y necesidades.

4. Dígale a su proveedor qué tan bien le está yendo.

- **Diga algo positivo** cuando hace las cosas como a usted le gusta.
- **Diga algo para corregir** a su proveedor cuando las tareas no se realizan como usted quiere. Comuníquele con respeto precisamente cómo quiere que se hagan las cosas. Algunos consejos útiles:
  - Use un tono de voz amable.
  - No culpe ni humille a su proveedor.
  - Trate a su proveedor con respeto.

5. Es importante que NO le pida a su proveedor que haga tareas que no están autorizadas o servicios que no están cubiertos.

Cuando el trabajador social evalúa sus necesidades, decidirá qué servicios de IHSS autorizarle. No debe pedirle a su proveedor que realice servicios no autorizados o no cubiertos por IHSS. Si necesita ayuda con tareas que no están cubiertas por el programa de IHSS, como el cuidado de mascotas, ayuda con la correspondencia o financias, o acompañamiento a actividades sociales, debe pedirles a familiares, amigos, voluntarios de su iglesia u otras personas que lo ayuden.

6. Haga buen uso del tiempo.

Como empleador y supervisor de su proveedor, es responsabilidad suya verificar que realice los servicios de IHSS en el tiempo autorizado. Su proveedor no debe estar haciendo nada aparte de brindarle servicios de IHSS durante los horarios en que le está pagando por ser proveedor de cuidado de IHSS.

Su proveedor NO debe:

- Hacer llamadas telefónicas personales
- Ver televisión
- Pasar demasiado tiempo hablando con usted
- Llevar a sus hijos o a otras personas al trabajo
- Realizar actividades personales

Cómo decidir cuándo despedir a un proveedor

Como empleador, usted tiene derecho a despedir a su proveedor por cualquier motivo, pero debe considerarlo cuidadosamente antes de hacerlo.

¿Se pueden resolver los problemas?

Puede ser difícil decirle a alguien que ya no necesita sus servicios. Trate de trabajar para resolver cualquier problema menor que tenga con su proveedor antes de decidir despedirlo.

Hable con su proveedor sobre sus preocupaciones.

Trate de informarle a su proveedor en cuanto vea un problema. Es mejor no dejar que se acumulen los problemas, pero si esto ocurre, haga una lista de las cosas que no le gustan y decida qué debe cambiar para que el proveedor pueda seguir proporcionándole servicios. Hable abiertamente con su proveedor y lleguen a acuerdos sobre cualquier mejora que debe realizar en su desempeño laboral. Dígale cuánto tiempo tiene para mejorar.

No se olvide que la comunicación es una calle de dos vías. Permita que su proveedor le haga preguntas y esté abierto a cualquier pensamiento y preocupación que pueda tener.

Si no se siente cómodo hablando con su proveedor sobre este tema solo, pídale a un amigo o pariente que esté presente para apoyarlo.

Si su proveedor no está dispuesto a mejorar.

Si su proveedor no mejora su desempeño, puede ser el momento de terminar su empleo. De ser posible, es mejor avisarle a su proveedor que terminará su empleo con dos semanas de anticipación. Así tendrá tiempo suficiente para buscar otro trabajo y usted tendrá tiempo para encontrar a un nuevo proveedor.

¡Despida a un proveedor peligroso de inmediato!

Si su proveedor lo está maltratando o amenazando debe llamar al 911 y despedirlo de inmediato. Su seguridad personal es lo más importante. Si necesita ayuda para hacerlo, llame a la oficina de IHSS del condado, amigos o parientes para que lo ayuden.

Algunas razones por las que puede despedir a su proveedor son:

- No está supliendo sus necesidades de cuidado
- Le está robando dinero o bienes personales
- A menudo llega tarde o falta al trabajo
- Usa sus bienes personales sin permiso

Si necesita un nuevo proveedor rápidamente

Si tiene que despedir a su proveedor sin previo aviso tiene varias opciones para ayudarle a encontrar una nueva persona rápidamente:

- Póngase en contacto con su Autoridad Pública para obtener una lista de proveedores disponibles.
- Pídale a un pariente o amigo que lo ayude a corto plazo (no se olvide que a todos los proveedores se les debe tomar las huellas dactilares, y que todos deben pasar por una verificación de antecedentes penales pagada por IHSS).

Siempre debe comunicarse con la oficina de IHSS de su condado si cambia de proveedor.

Sugerencias para manejar el dinero

Si su proveedor está autorizado a hacer compras y recados, tendrá que darle el dinero para pagar por lo que necesita. Es importante que tome medidas para protegerse y proteger al proveedor cuando le da dinero.

1. Si necesita que su proveedor retire dinero de su bolsa o cartera, obsérvelo siempre cuando lo haga. Si la cartera o bolsa está en otra habitación, pídale que se la traiga para que usted pueda retirar el dinero.
2. Cuando el proveedor vuelva de hacer las compras, cuente el cambio, mire el recibo para verificar que solo compró los artículos solicitados y pídale al proveedor que firme el registro con sus iniciales.
3. Guarde los recibos en un sobre grande o archivo plegable para poder contestar cualquier pregunta que surja.
4. No comparta ninguna información bancaria con su proveedor.

Debe ser muy organizado en cuanto el uso de dinero para ayudar a evitar cualquier malentendido.

Cómo mantener un registro

Debe registrar el monto de dinero que le dio a su proveedor, el monto que gastó y la cantidad de cambio que le devolvió. Para este fin puede usar un anotador o copiar el registro provisto al reverso de esta hoja. A continuación verá una muestra de cómo llenar el registro.

Fecha	Dinero entregado al proveedor			Cantidad gastada (de recibos)	Cambio devuelto al consumidor		
	Cantidad $	Iniciales del consumidor	Iniciales del proveedor		Cantidad $	Iniciales del consumidor	Iniciales del proveedor
10/15/12	$20.00	FM	SS	$16.85	$3.15	FM	SS
10/22/12	$5.00	FM	SS	$4.25	$0.75	FM	SS

Registro de gastos de IHSS

Nombre del consumidor: _____

Nombre del proveedor: _____

Fecha	Dinero entregado al proveedor			Cantidad gastada (de recibos)	Cambio devuelto al consumidor		
	Cantidad $	Iniciales del consumidor	Iniciales del proveedor		Cantidad $	Iniciales del consumidor	Iniciales del proveedor

Cómo reconocer conductas de maltrato

A veces un proveedor, familiar (incluso un hijo) o amigo rebasan el límite y su conducta se convierte en maltrato.

En California, el maltrato de un menor, de una persona mayor de 65 años de edad o de cualquier persona entre 18 y 64 años de edad con limitaciones físicas o mentales es un delito penado por ley.

El maltrato puede ocurrir de muchas maneras, entre ellas el maltrato físico o sexual, el maltrato financiero, el descuido y el maltrato psicológico o intimidación. Estos son algunos ejemplos de maltrato:

- Le dan una bofetada, le pegan, ahorcan, pellizcan, patean, empujan, violan o agreden sexualmente.
- Le gritan constantemente, lo amenazan con lesiones físicas o amenazan con dejarlo solo.
- Un proveedor de cuidado lo deja solo cuando no puede obtener comida, agua, ropa, albergue o la atención médica necesaria.

- No le permiten acceso a su correspondencia, llamadas telefónicas o visitas; o no le deja salir de su hogar sin una buena razón.
- Le quitan dinero, bienes u objetos de valor a la fuerza o sin su consentimiento.
- Lo descuida alguien que debería estar brindándole cuidado, comida o agua.

¡Denuncie el maltrato!

Si lo están maltratando, aunque lo esté maltratando un familiar, debe obtener ayuda de inmediato poniéndose en contacto con:

- **911**
- **Servicios de Protección de Adultos (*Adult Protective Services*, APS)**

( )