



Manual del Consumidor

GESTIONANDO SU PROVEEDOR INDEPENDIENTE





Estimado Consumidor;

El Consejo Asesor de la Autoridad Pública del IHSS da la bienvenida a todos los nuevos consumidores del IHSS, a todos los consumidores actuales del IHSS, y a todos los integrantes de sus familias y amigos de los consumidores del programa del IHSS. Comprendemos qué complicado puede ser el sistema del IHSS y somos optimistas que ésta Guía del Consumidor, junto con los Materiales de Entrenamiento del Consumidor ofrecidos por la Autoridad Pública del IHSS, cubrirán muchas de sus preguntas e intereses al respecto.

El Consejo Asesor de la Autoridad Pública reconoce francamente que un consumidor informado puede hablar en favor de sí mismo o con la ayuda de sus familiares y amigos, para utilizar el sistema del IHSS y para eficazmente permanecer seguros y confortablemente en sus propios hogares. Ésta Guía del Consumidor tiene el propósito de ayudarlo a comprender el sistema del IHSS, y como puede auxiliario en esa tarea.

El Consejo Asesor de la Autoridad Pública hace recomendaciones al Cuerpo Gobernante de la Autoridad Pública, (el Consejo de Supervisores del Condado de Santa Clara), en todos los asuntos relacionados con IHSS y ayuda personal y asistencia domiciliaria. En pocas palabras representamos la voz del consumidor y asumimos seriamente nuestra función en favor del consumidor. Sus comentarios, sugerencias y contribuciones relacionados con el sistema del IHSS en el Condado de Santa Clara, serán bien recibidos.

Disfrute el Manual del consumidor y esperamos satisfacer sus necesidades de capacitación de varias maneras a lo largo del año.

Atentamente,

Janie Whiteford
Miembro de la Junta Consultiva



Cómo Gestionar su Proveedor Independiente

Hay algunos puntos importantes que hay que tomar en cuenta sobre el tema de la gestión de su proveedor independiente (IP). Ya sea que se da cuenta o no, su relación es como cualquier relación gerente/empleado en el mundo de los negocios. Cuanto mejor entienda cómo funcionan estas relaciones, mejor será la calidad de la relación y mejor rendimiento recibirá de su “empleado”.

Comunicación

No podemos dejar de insistir en la importancia de una buena comunicación entre usted y su IP. Una comunicación buena y sólida es la diferencia entre una relación próspera y duradera y otra plagada de dificultades y frustraciones.

Aunque la comunicación es una vía de doble sentido, usted solo puede controlar cómo se comunica usted. Entender lo que quiere decir y cómo lo dice es muy importante.

En ocasiones, los problemas de comunicación surgen por la barrera del idioma o los acentos. Asegúrese de que su interlocutor entiende lo que está diciendo y, si es necesario, pídale que le repita las instrucciones para estar seguro de que le ha entendido correctamente. Asegúrese de hablar despacio y con claridad cuando dé instrucciones.

A veces, lo que parece un problema de comunicación es, en realidad, la falta de compromiso de uno o ambos.

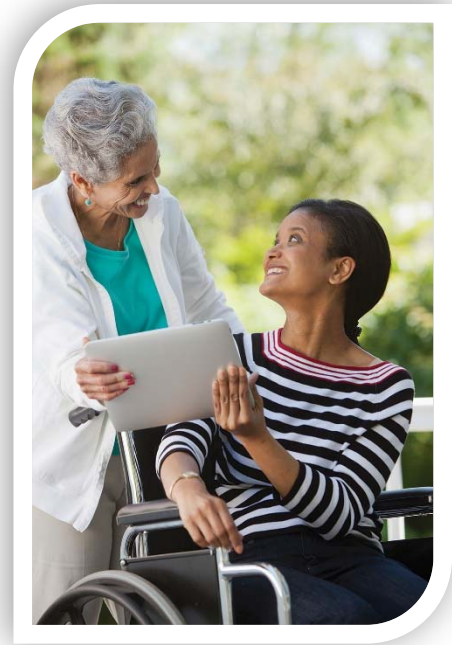
Lo que usted quiere y lo que su IP quiere hacer puede no ser lo mismo, en cuyo caso se encuentran en una batalla de voluntades. Aquí es donde entra en juego el compromiso. Sin embargo, si observa que no logra negociar con éxito un tema importante, quizá sea mejor acordar que no pueden trabajar bien juntos y poner fin a la relación.

En la mayoría de los casos, el compromiso funcionará. También puede probar las siguientes técnicas de comunicación:

- No le exija a su IP. Explique por qué y cómo quiere que se hagan las cosas. A todo el mundo le gusta que lo traten con amabilidad y consideración.
- Repita sus instrucciones si algo no se realiza a su satisfacción.



- Sea paciente. Cada persona aprende a una velocidad diferente. Algunas personas tardan un poco más que otras en "comprender".
- Mantenga las líneas de comunicación abiertas. Si su IP sabe que puede hablar abiertamente con usted, es más probable que inicie una conversación si hay un problema. Cuanto mejor se comuniquen los dos, mejor entenderán sus capacidades.



Manejo del Dinero

Si tiene previsto que su IP maneje su dinero, es importante que tome medidas para asegurarse de que ambos están protegidos.

Si le pide a su IP que saque dinero de su bolso o cartera, observe siempre el proceso y verifique la cantidad de dinero que se saca. Anote la cantidad en un cuaderno, revise y ponga sus iniciales en el recibo, verificando la cantidad de cambio devuelto.

Si pide a su IP que extienda cheques, documente cuándo, por qué y el monto del cheque. Mantenga un registro escrito que ambos firmen y proporcione a su IP un documento firmado que explique por qué se le extienden cheques, en caso de que alguien cuestione la transacción en una fecha posterior.

Amigos: Ser o No Ser

Aunque puede haber muchas ventajas, también hay algunos inconvenientes claros a la hora de hacerse amigo de su IP.

Es posible que acepte un nivel de atención inferior para no arriesgarse a ofender a su "amigo". Su IP puede empezar a aprovecharse de su amistad y hacer menos de lo que se espera.

A veces, un IP puede aprovecharse y utilizar su teléfono para llamadas personales y de larga distancia cuando debería estar trabajando. Pueden pedir dinero prestado sin devolverlo.



Si se hace amigo de su IP, le resultará mucho más difícil despedirlo si decide que sus necesidades no están siendo satisfechas.

Aunque es natural querer considerar a tu IP como un amigo, debe recordar que lo más importante de la relación es que se preocupe por sus necesidades. Sea amable, pero es mejor mantener su relación lo más profesional posible.

Cuando las Cosas no Funcionan: El Proceso de Despido

Como empleador, tiene derecho a despedir a un IP en cualquier momento y por cualquier motivo. Aunque despedir a alguien nunca es fácil, hay algunas razones legítimas para despedir a un IP. Algunas de esas razones pueden ser

- Participación en una actividad delictiva
- Robo de dinero o de objetos personales
- Utilizar sus objetos personales sin permiso, por ejemplo, el teléfono
- No presentarse regularmente al trabajo a tiempo
- Incapacidad para satisfacer sus necesidades

La mejor manera de evitar encontrarse en la situación de tener que despedir a su IP es abordar todas y cada una de las cuestiones antes de que se conviertan en un problema. Una vez más, la comunicación es la clave del éxito de la relación entre el IP y el consumidor. Concierte una cita para hablar con su IP. Asegúrese de explicar la importancia del problema y sus efectos sobre usted y su atención. Explique el resultado que se espera de la conversación. Recuerde que la comunicación es una vía de doble sentido. Permita que su IP le haga preguntas y sea receptivo a sus sugerencias sobre cómo resolver un problema.

Si no ve ninguna mejora y está considerando la posibilidad de despedir al IP, empiece a buscar un sustituto. Una vez que haya encontrado un nuevo IP, notifique a su actual IP que el acuerdo no está funcionando y que ha encontrado un sustituto.

Si alguna vez se encuentra en una situación en la que necesita despedir a alguien inmediatamente, (las razones pueden ser el robo, el abuso verbal o físico, etc.) y ha conservado los nombres y números de algunos IP anteriores u otros candidatos potenciales del proceso de entrevistas, podría reemplazarlo



rápidamente. Si no hay nadie disponible, es posible que pueda recibir ayuda del Registro de Atención Urgente. Si usted vive en el condado de Santa Clara, póngase en contacto con el Registro de Atención Urgente si necesita ayuda inmediata, llame al (408) 590-0834.

El Registro de Autoridades Públicas puede ayudar a encontrar un nuevo IP. Recuerde notificar a su trabajador social si cambia de IP.

Para obtener más información sobre el Registro de la Autoridad Pública y el Registro de Atención Urgente, visite www.pascc.org/services/registry.html

Responsabilidades del Consumidor/Empleador

Como empleador, ahora tiene ciertas responsabilidades para con su IP.

Salud y Seguridad

- Proporcione guantes y materiales de limpieza adecuados, como esponjas y productos químicos de limpieza, así como cualquier otro artículo importante para la seguridad de su IP o necesario para realizar las tareas previstas.
- Si tiene una enfermedad contagiosa, no pida a su IP que realice ninguna tarea que pueda poner en peligro su salud.
- Como empleador, debe cumplir las normas de salud y seguridad, así como las leyes relacionadas con los salarios, los horarios y las condiciones de trabajo, entre otras:
 - Proporcionar un entorno de trabajo libre de acoso
 - Proporcionar un entorno de trabajo libre de peligros injustificados para la salud y la seguridad
 - Permitir a los cuidadores hacer pausas y/o almuerzos no remunerados si van a trabajar 4 o más horas al día
- Usted es responsable de las acciones de su IP, así como de sus invitados o hijos si acompañan a su IP. También es responsable ante sus vecinos y debe dar de baja a su IP si tiene conocimiento de que está robando, traficando con drogas, etc.



Relaciones humanas

- Trate a su IP con amabilidad y respeto, de la misma manera que espera ser tratado.
- Reconozca las habilidades y debilidades de su IP.
- Comprenda que puede ser imposible que un IP cumpla todas sus expectativas.
- Nunca asuma que su IP sabe lo que usted quiere o necesita. Esté preparado para capacitar a su IP para satisfacer sus necesidades particulares.
- Nunca pida a su IP que realice tareas irracionales, inseguras o no autorizadas.
- Nunca pida a su IP que trabaje “horas extras” de forma gratuita.
- Reconozca el derecho de su IP a pedir un ajuste ocasional del horario o a solicitar tiempo libre para sus propias necesidades, ya sea para acudir a sus propias citas médicas o para tomarse unas vacaciones y pasar tiempo con sus amigos y familiares. Tenga un plan de respaldo para no quedarse sin atención durante esos momentos.
- Si el trabajo está a punto de terminar porque ya no necesita asistencia, avise a su IP con al menos dos semanas de antelación. Si está satisfecho con sus servicios y los recomendaría a otras personas, ofrézcase como referencia.

“La comunicación es fundamental. Si no se comunica claramente con su proveedor independiente, está condenado al fracaso.”

-Richard, Consumidor de IHSS



El pago de su IP

Si usted es beneficiario de IHSS, debe asegurarse de que su IP esté inscrito en el Programa IHSS de la Social Services Agency antes de que pueda cobrar. Si aún no está inscrito como proveedor de cuidados IHSS, debe ir a la página



web de la Public Authority Services para iniciar ese proceso. También tendrá que obtener un formulario de designación de proveedor del consumidor (SOC 426A) de su trabajador social o al imprimir un formulario en blanco de Internet. El formulario completado debe ser enviado a su trabajador social para que pueda incluir a su IP en su caso y generar hojas de tiempo para su IP. Normalmente, el proceso puede tardar hasta seis semanas en completarse.

Puede encontrar el sitio web del Public Authority Enrollment del Condado de Santa Clara aquí: www.pascc.org

Para ayudar a su IP a cobrar lo más rápido y regularmente posible asegúrese de recordar los siguientes pasos:

- Obtenga el formulario 426A tan pronto como contrate a un nuevo IP. Completen juntos el formulario. Asegúrese de firmar y fechar como se requiere. Asegúrese de completar correctamente cada formulario. Si el formulario se completa incorrectamente, su IP no recibirá el pago.
- El último día de cada periodo de pago revise la hoja de horas de su IP para comprobar su exactitud y fírmela.
- Asegúrese de que su IP no trabaje más del 60% de sus horas mensuales asignadas durante cualquiera de los periodos de pago (hay dos periodos de pago cada mes). Si esto sucede, su IP no recibirá el pago. Si trabaja más del 60% durante el primer periodo de pago, es posible que no tenga suficientes horas para la segunda mitad del mes.
- Asegúrese de que su IP no trabaje más de su cantidad de horas semanales máximas, ya que esto puede resultar en una violación de las horas extras para su IP.
- Si el cheque llega a sus manos, pague a su IP tan pronto como lo reciba.
- Si el cheque no llega, ayude a su IP haciendo un seguimiento inmediato. Si es el primer cheque de su IP, póngase en contacto con su trabajador



social. Pídale a su trabajador social que le remita al empleado de nómina encargado de su caso para cualquier cheque posterior que falte.

Estamos Aquí Para Ayudar

La Public Authority Services y el Programa IHSS se comprometen a ayudarle a usted, el consumidor, a obtener el mayor apoyo y ayuda posible al utilizar el sistema IHSS.

El Registro de la Autoridad Pública puede proporcionarle ayuda para encontrar proveedores, ayuda en situaciones de emergencia con el Registro de Atención Urgente, ayuda para crear un plan de respaldo y para responder a sus preguntas.

El Departamento de Formación de la Autoridad Pública ofrece oportunidades de formación que pueden ayudarle a comprender mejor las cuestiones relacionadas con:

- El sistema de IHSS
- El proceso de evaluación, reevaluación y apelación
- La gestión y la capacitación de su proveedor independiente
- Otros aspectos relacionados con la vida independiente
- Consejos de salud y seguridad



El Programa de IHSS de la Social Services Agency también puede responder a muchas de sus preguntas, ayudar con cuestiones médicas a través del personal de enfermería pública, y trabaja estrechamente con la Public Authority Services para mejorar el sistema de IHSS en el Condado de Santa Clara.

La Junta Consultiva de la Autoridad Pública de IHSS agradece sus comentarios, preocupaciones y sugerencias. Trabajando juntos podemos seguir mejorando el sistema de IHSS en el Condado de Santa Clara. La Junta Asesora estudia, revisa, evalúa y hace recomendaciones al Órgano de



Gobierno de la Public Authority Services, al Director de la Public Authority Services y a la Administración del Condado de IHSS acerca de todos y cada uno de los asuntos que afectan a las personas que reciben Servicios del In-Home Supportive Services en el Condado.

Las reuniones de la Junta Consultiva de IHSS Public Authority están abiertas al público. Si está interesado en asistir, las reuniones son el tercer martes de cada mes, de 11:30 a. m. a 1:30 p. m., en Sourcewise.

Las excepciones a este horario son raras, pero ocurren, así que póngase en contacto con Public Authority Services al (408) 350-3286 para confirmar la fecha y el lugar.

