



**DHS-DRS**  
*Dándole Poder*  
A Las Personas Con Discapacidades

por medio de servicios en el hogar

**Guía del  
Cliente Para  
Administrar  
a Sus  
Proveedores**

**E**ste manual trata muchas de las preguntas más frecuentes referentes a los proveedores del Programa Servicios en el Hogar (Home Services Program - HSP), el cual es administrado por la División Servicios de Rehabilitación del Departamento de Servicios Humanos, (DHS / DRS). La información contenida en este documento le ayudará a contratar y administrar con eficacia a su(s) proveedor(es) individual(es).

El Programa Servicios en el Hogar está diseñado para evitar la colocación innecesaria o prematura en asilos u otras instituciones. Los servicios que usted es elegible se identificarán en su Plan de Servicios y puede incluir uno o más de los siguientes:

- Asistentes Personales
- Amas de casa
- Servicios de Salud en el Hogar
- Sistema Electrónico de Respuestas en el Hogar 24-horas (EHRS)
- Cuidado de Adultos por el Día
- Comidas Entregadas en el hogar
- Modificaciones en el Hogar / Equipo de Adaptación y
- Cuidado de Relevos / Reposo (hasta 240 horas por año).

Su consejero de Servicios en el Hogar determinará, junto con usted, los servicios de HSP que se le aprobarán. Por favor tenga en cuenta que los servicios son sólo para usted. No se pueden proveer para otra persona, incluyendo a los niños o animales en su hogar. Los pagos para los proveedores o cualquier otro servicio no comenzarán hasta que el consejero de su aprobación. Cuando haya problemas, su consejero de HSP también puede actuar como la persona de recursos o persona que aboga, si pide su ayuda.

Uno de los beneficios del Programa Servicios en el Hogar es que usted podrá contratar y administrar a un proveedor individual o usar otros servicios que le ayudarán a mantenerse fuera de un asilo u de otra institución.

## Índice

¿Qué es un proveedor? .....	1
¿En dónde puedo encontrar a un proveedor? .....	1
¿Cómo escojo a la "persona adecuada"?.....	2
<i>¿Cuántas horas trabajará el proveedor? .....</i>	<i>4</i>
<i>¿Cuándo le pagarán al proveedor? .....</i>	<i>4</i>
<i>¿Qué es la Hoja de Horario del Trabajo? .....</i>	<i>4</i>
<i>¿Quién completa la Hoja de Horarios del Trabajo? .....</i>	<i>4</i>
<i>¿Tiene transportación adecuada el proveedor? ..</i>	<i>4</i>
<i>¿Se le pagará al proveedor por el tiempo del viaje y millas? .....</i>	<i>5</i>
<i>¿Recibirá beneficios el proveedor? .....</i>	<i>5</i>
<i>¿Tiene que pagar impuestos del Seguro Social?..</i>	<i>5</i>
<i>¿Se retienen impuestos estatales o federales de los ingresos? .....</i>	<i>5</i>
<i>¿Recibirá el proveedor un formulario W-2? .....</i>	<i>5</i>
¿Quién me puede ayudar a entrenar y administrar a mi proveedor? .....	5
¿Cuáles son las responsabilidades entre ustedes? .....	6
Discriminación y Acoso .....	7
<i>Situaciones de Abuso, incluyendo fraude.....</i>	<i>7</i>
¿Quién evalúa el desempeño de trabajo de mi proveedor? .....	8
¿Qué sucede si mi proveedor se lesiona en mi casa? .....	8
¿Qué sucede si mi proveedor abandona el trabajo o necesita tiempo libre? .....	8
¿Qué pasa si tengo problemas con mi proveedor?	8
¿Debo tener un expediente personal de mi proveedor? .....	9
Mi proveedor me ha hecho preguntas sobre el sindicato o unión.	
¿Qué debo decirle? .....	9
¿Puede DHS / DRS decidir ya no pagar los fondos a mi proveedor? .....	9

## ¿Qué es el proveedor individual?

HSP usa el término proveedor individual lo cual significa asistente personal (PA) u otro proveedor individual tales como (asistente certificado en enfermería (Certified Nursing Assistant – CNA), enfermera práctica con licencia (Licensed Practical Nurse – LPN) o enfermera con licencia (Registered Nurse - RN). Para simplificar, en este documento usaremos el término “proveedor” como proveedor individual. Un proveedor es alguien que usted elige para ayudarle con las actividades de la vida diaria que usted no puede hacer por sí mismo. Se considera que usted es el empleador. Usted es responsable de conseguir, contratar, administrar, disciplinar y terminar el empleo del proveedor cuando sea necesario. El éxito de la relación depende de usted.

Puede ser que tenga que contratar y administrar a más de un proveedor con el fin de cumplir con todas las cosas que usted no puede hacer. Algunos proveedores no desean hacer ciertas tareas, o no pueden realizar ciertas tareas específicas en su Plan de Servicios, pero pueden sobresalir en otras tareas. Usted puede contratar a otro proveedor para hacer las otras tareas. Además, tener a un proveedor de reemplazo es un requisito de HSP. El proveedor de reemplazo puede ser un proveedor remunerado o con paga o sin paga. Los proveedores de reemplazo son necesarios para asegurarse de que tiene otro recurso de ayuda en casos de emergencia y / o cuando su proveedor que ejerce las necesidades regulares necesita tiempo libre. Un proveedor de reemplazo puede ser un familiar, amigo o vecino que esté siempre disponible para ayudarle, o es posible que desee tener otro proveedor que estará disponible en caso de emergencias.

## ¿En dónde puedo encontrar a un proveedor?

Usted puede elegir a quien quiera para que sea su proveedor siempre y cuando pueda realizar las tareas del Plan de Servicios. Los recursos para ayudarle a encontrar un proveedor incluyen:

- Su Centro Local de Vida Independiente (CIL). Para encontrar su centro local vaya a [INCIL.ORG](http://INCIL.ORG) o llame gratis al 800-587-1227 (V/TTY). CIL también puede mantener una base de datos de proveedores seleccionados, y ofrecen contratación, selección y administración del asistente personal sin cobrarle.
- Información Verbal

- Amigos
- Otros clientes de HSP
- Departamento Seguridad de Empleo de Illinois
- Avisos en el periódico local por medio de sitios gratuitos por Internet (tales como anuncios en Craigslist, eBay).
- La organización del sindicato o unión que representa a los asistentes personales, Sindicato Internacional de Empleados en Servicio (SEIU) 866-933-SEIU, mantiene una lista de los posibles empleados que puede ser útil.
- Use tarjetas de notas en boletines de anuncios. Póngalas al nivel de la vista, asegúrese de que el título sea visible desde lejos y revise los anuncios a menudo para asegurarse de que nadie los haya cubierto o arrojados a la basura.
- Colegios y universidades con departamentos de enfermería, terapia ocupacional o física, y servicios para estudiantes con discapacidades en la universidad (DSS).
- Pregúntele a su consejero HSP y / o a la oficina local para obtener ayuda.

Bajo circunstancias limitadas, puede ser que se le pague a un pariente suyo para proveer los servicios. Sin embargo, no se permite pagar a los siguientes miembros de la familia:

- Cónyuges (esposos / esposas)
- Padres si usted es menor de 18 años de edad
- Tutores Legales si usted es menor de 18 años de edad
- Padres de crianza si usted es menor de 18 años de edad
- Padrastro / madrastra si usted es menor de 18 años de edad, y
- Niños menores de 18 años de edad para un padre, tutor legal, padre de crianza o padrastro / madrastra.

Usted es responsable de todas las etapas de la entrevista y el proceso de selección, incluyendo la decisión de a quién entrevistar, qué preguntas se harán, los plazos de tiempo y a quién contratará usted.

No se puede discriminar en contra de ningún empleado o solicitante de empleo basado en raza, religión, sexo, estado civil, origen nacional o descendencia, edad, discapacidad, estado militar o cualquier otra condición protegida por la ley.

## ¿Cómo escojo a la “persona correcta o adecuada”?

Debe considerar los siguientes consejos útiles cuando comience la búsqueda de un proveedor que pueda trabajar bien con usted, y para tomar decisiones acerca de lo que se espera del proveedor.

**Paso 1.** Tenga en cuenta sus necesidades y los servicios incluidos en su Plan de Servicio antes de comenzar el proceso del contrato. Su Plan de Servicios permite un número determinado de horas al día por semana. Decida qué horario funcionará mejor para usted. Igualmente importante, es decidir qué habilidades desea que tenga su proveedor, y un plan de cómo va a comunicarle sus necesidades específicas y expectativas - a los que entrevista usted ¿Tiene una idea de qué tipo de persona desea para proveerle servicios? Con relación a la edad, joven, hombre, mujer, que tome iniciativas o alguien que hace solamente lo que se le pide, etc.

La persona que presta los servicios trabaja para usted, aunque su sueldo proviene del Estado. Usted es responsable de asegurar que el proveedor haga el trabajo por el cual se le paga y que todas las reglas se cumplan. Esto aplica incluso si la persona contratada es un pariente suyo.

Si está considerando contratar a un pariente o amigo como su proveedor, primero hágase las siguientes preguntas para ayudarlo a determinar si esta es la opción correcta:

- ◆ ¿Qué haría usted si se encuentra que su proveedor (que es un familiar) no puede realizar las tareas del trabajo, pero, usted sabe que necesita el ingreso para mantenerse o mantener a otros miembros de la familia?
- ◆ ¿Qué haría usted si el proveedor falta al trabajo con frecuencia, y promete hacer las tareas que no hizo, pero nunca parece tener tiempo para hacerlo?
- ◆ ¿Qué haría usted si un miembro de su familia le pide que le pague por horas no que trabajó con usted y le ofrece darle dinero si no le dice a nadie? (Esto se considera fraude y tanto su pariente y usted podrían ser procesados e ir a la cárcel).
- ◆ ¿Cómo se sentiría usted si los deberes del trabajo provocan dificultades en la relación con su proveedor?
- ◆ ¿Ha pensado que su familia o pareja puede obtener empleo con un salario más alto, con beneficios y oportunidades de ascenso, etc., si él / ella no se emplea como su proveedor?
- ◆ ¿Qué pasa cuando el proveedor pierde los ingresos, debido a que usted ya no es elegible para el programa, las horas se reducen debido a que su condición mejora, usted ya no es elegible económicamente, o usted se encuentre hospitalizado, institucionalizado, va de vacaciones o si necesita más atención especializada que él / ella no le puede ofrecer?
- ◆ ¿Ha pensado en la historia de trabajo y rendimiento pasado del individuo? Si hubo problemas, ¿por qué sería diferente si te conviertes en su empleador?
- ◆ ¿Está seguro de que usted está cómodo de que un familiar o amigo haga el cuidado de aseo personal como bañarle, llevarlo al baño, etc. ¿Qué tan cómodo cree que él / ella estará con su atención higiénica?
- ◆ ¿Cree usted que este trabajo puede ser pesado para el miembro de su familia, considerando todas las otras responsabilidades que puedan tener?
- ◆ ¿Sabe usted que el miembro de su familia, o cualquier otro proveedor, podría ser procesado si alguna vez hay prueba de falsificación de un horario de trabajo?
- ◆ ¿Sabe usted que el miembro de su familia, o cualquier otro proveedor, puede ser enjuiciado y declarado culpable de abuso y negligencia si alguien fuera de la agencia hace una denuncia y se encuentra que es verdad?

**Paso 2.** Cuando no pueda ubicar a un proveedor, use la publicidad.

En un anuncio, indique sus necesidades en general y sea específico acerca de sus expectativas en cuanto al nivel de experiencia del proveedor. No sea específico con respecto a su domicilio o dirección en el anuncio. Si desea puede incluir la tarifa de pago, horas y una lista de funciones generales. Puede también considerar el uso de una dirección de correo electrónico como contacto en vez de su número de teléfono.

**Paso 3.** Después de obtener respuestas a su anuncio, usted está listo para comenzar el proceso de selección.

- Para las entrevistas personales, escoja a varias personas que podrían satisfacer sus necesidades.
- Organice el horario y lugar para la entrevista.
- Puede tener a un pariente o amigo en la entrevista con usted.

**Paso 4.** Durante la entrevista considere los siguientes aspectos:

Evite las preguntas que puedan responderse con un “sí o no”. Haga preguntas que le permitirán obtener más información, tales como “¿Qué te haría un buen proveedor?” “¿Qué tipo de experiencia tiene para trabajar con personas con discapacidades?”

Además de las calificaciones, también tenga en cuenta la personalidad del solicitante. ¿Puedes llevarse bien con él / ella? Tómese su tiempo para conocer a la persona - pasaran mucho tiempo juntos durante la relación de trabajo.

La confianza es una consideración muy importante, así que pregunte acerca de su historial de trabajo anterior, asuntos de asistencia y cómo se llevaba con los demás empleados y supervisores. ¿Está trabajando ahora? ¿Por qué no?

Considere pedir a los solicitantes que le informen sobre sí mismos, especialmente sobre las cosas que usted cree debe saber, siendo usted la persona que le emplea, y dígales que este tipo de información es confidencial.

¿Tiene el proveedor acceso a la transportación necesaria que le permite realizar las tareas del Plan de Servicios? Recuerde, los proveedores no están autorizados a el transporte de usted, el cliente, según las reglas del Programa de Servicios en el Hogar. Sin embargo, el Departamento Cuidado de Salud y Servicios Para Familias (HFS) pueden inscribir a las personas como proveedores privados de transportación para las citas médicas. Para más información, comuníquese con su oficina local de HSP.

Hable en detalle sobre los deberes del trabajo, incluyendo el tiempo para cada tarea basado en su Plan de Servicios. Su proveedor sólo está autorizado a realizar tareas en el Plan de Servicios.

Sea específico acerca de las partes del trabajo que requieren contacto íntimo. Explique cómo algunas tareas y los problemas inesperados pueden causar cambios en la rutina diaria. Pregunte cómo se sienten acerca de las responsabilidades del trabajo y sobre la experiencia previa que hayan tenido en un trabajo similar.

Hable sobre horas, tarifas de pago y obligaciones en el fin de semana, en su caso. Como empleador, usted es responsable de comunicar el número específico de horas y el calendario para cada proveedor que trabaje en su hogar. Se le dará una copia del Plan de Servicios a su trabajador o proveedor. Si usted tiene múltiples proveedores, debe ser específico con ellos acerca de sus horarios, debido a que en el Plan de Servicios se indican todas las horas, no sólo los de cada proveedor. Las horas trabajadas que no están indicadas en el plan no serán pagadas.

El número máximo de horas que cualquier proveedor puede trabajar en un solo día es 16 horas para uno o más clientes.

El Programa de Servicios en el Hogar no paga vacaciones, días libres, o beneficios de licencia por enfermedad a los proveedores. Además, los proveedores no tienen derecho a una hora de almuerzo pagada. Usted no está legalmente obligado a proveer ningún beneficio a sus proveedores.

Asegúrese de que su proveedor tiene un número válido de Seguro Social. Este es uno de los documentos de verificación que pueden ser utilizados en el formulario I-9 (Verificación de Elegibilidad de Empleo) que usted completará.

Asegúrese de que el solicitante tiene las habilidades necesarias para proveer los servicios que se requieren. Revise el Plan de Servicios y haga preguntas específicas, por ejemplo, “Dígame una de sus comidas favoritas que usted prepara”.

Pregunte si el solicitante tiene otro empleo. Si es así, ¿cuáles son las horas y días que la persona trabaja en su otro empleo? Haga preguntas para asegurarse de que el otro trabajo no interfiere con las horas que usted necesita los servicios.

Una de las cosas más importantes que usted debe hacer es pedir referencias, es decir, nombres y

números de teléfono de personas que pueden confirmar la capacidad y confianza de la persona que solicita trabajo. Una vez las obtenga, llame a las referencias para obtener sus opiniones sobre la persona que solicita.

**Paso 5.** Mientras usted tenga preguntas para el solicitante, él o ella también tendrá preguntas para usted. Esté preparado para responder a sus preguntas. Las siguientes son preguntas frecuentes que el proveedor puede preguntarle.

*¿Cuántas horas trabajará el proveedor?* Basados en Plan de Servicios, desarrolle un plan de trabajo para su proveedor. Es útil que muestre su Plan de Servicios actual a su proveedor y discuta las horas específicas que va a trabajar para usted. Los proveedores sólo deben realizar las tareas señaladas en el Plan de Servicios.

Si tiene varios proveedores, asegúrese que especifica a cada proveedor cuál será su horario. El Plan de Servicios identifica un número máximo de horas que pueden trabajar. Las horas no siempre se trabajarán en función del número de días del mes, o si usted está hospitalizado o se ha ido de la casa por otras razones durante el mes. Es importante ser flexible, a veces, su horario podría cambiar debido a una cita con el médico o actividad en la que podría estar fuera de su hogar.

Un proveedor no puede proporcionar el cuidado personal mientras usted está de vacaciones, en el hospital o en el trabajo, amenos que reciba la aprobación previa de su consejero del Programa Servicios en el Hogar. Los proveedores nunca serán autorizados que trabajen si usted es admitido a un asilo.

*¿Cuándo le pagarán al proveedor?* Suponiendo que toda la documentación requerida ha sido entregada y procesada y su horario de trabajo se haya presentado a tiempo y completado correctamente, los proveedores deben recibir el pago por medio de su tarjeta de debito MasterCard® de Illinois, depósito directo o cheque en el día designado. Esto se puede verificar en la Línea de Proveedores, llame sin cargos al 1-800-804-3833 (V) o al 1-877-434-1082 (TTY). HSP exhorta a todos los proveedores que su sueldo o pago sea depositado en su tarjeta de debito MasterCard® de Illinois o depositar el pago

directamente en sus cuentas bancarias. Los períodos de pago son dos veces al mes. Si el proveedor tiene problemas con la tarjeta de débito, para obtener ayuda puede llamar sin cargos al 866-338-2944. Si el proveedor falla en mantener un domicilio o dirección correcta, eso dará lugar a retrasos innecesarios en los pagos. No habrá retrasos en los depósitos directos o pagos a la tarjeta de débito.

*¿Qué es la hoja de horario de trabajo?* Este es un formulario oficial para hacer el seguimiento de las horas de un proveedor diariamente. Este formulario debe ser completado dos veces por mes para cada proveedor. Le recomendamos que utilice una hoja diferente para firmar la entrada y salida todos los días, para asegurar las fechas y horas se registren correctamente al llenar la hoja de horario de trabajo. Los cambios de domicilio de usted y el proveedor deben estar identificados en la hoja del horario de trabajo, marcando el encasillado correspondiente. Si el proveedor no proporciona la dirección correcta, puede dar lugar a retrasos innecesarios en los pagos. No hay demoras con el depósito directo y tarjeta de débito.

Estas hojas de asistencia deberán ser enviadas a HSP inmediatamente después del día 15 y el último día de cada mes. Las instrucciones para completar las hojas de horario de trabajo y el Reglamento de la Facturación del Proveedor se incluyen en los paquetes del proveedor. Por favor, consulte estos documentos para información adicional.

*¿Quién completa la hoja de horario del trabajo?* Usted o su representante deben completarla. Una vez que toda la información requerida se completa, el proveedor revisa y firma la hoja del horario de trabajo. Como empleador, no permita que nadie firme las hojas del horario de trabajo que indican que las horas son exactas, aparte de usted o de su representante. El proveedor debe ser la única persona que firma por el proveedor. Usted nunca debe firmar con anticipación una hoja del horario en blanco.

*¿Tiene transportación adecuada el proveedor?* El proveedor es responsable de asegurar que tenga transportación confiable para viajar hacia y desde el trabajo en su hogar. Es necesario discutir si el automóvil o vehículo del trabajador es necesario para la realización de tareas fuera del hogar. Usted debe decidir al contratar a un proveedor si es necesario que tenga automóvil.

*¿Se le pagará al proveedor por el tiempo de viaje hacia / desde mi hogar o las millas en el desempeño de tareas como la compra de comestibles, etc.?* No.

*¿Recibirá beneficios el proveedor?* Los asistentes personales pueden ser elegibles para seguro de salud financiado por el Estado por medio de SEIU si trabaja suficientes horas en un período de 3 meses. Para preguntas relacionadas a los seguros, pida que su asistente personal llame gratis al 866-933 - SEIU. Otros proveedores (asistente de enfermera certificado (CNA), enfermera Practicante titulada o con licencia (LPN) o enfermera registrada o con licencia (RN)) no son elegibles para beneficios.

*¿Tiene que pagar impuestos de Seguro Social (FICA)?* El Programa de Servicios en el Hogar retiene y paga los impuestos del Seguro Social de la cantidad que paga a su proveedor, por usted.

*¿Se retienen impuestos federales y estatales de los ingresos?* El proveedor está obligado a completar el formulario W-4 cuando empieza el empleo, lo que determinará la cantidad de los impuestos retenidos en su caso. Cada vez que un proveedor quiere cambiar el número de retenciones para impuestos, debe solicitar un nuevo formulario W-4 de la oficina HSP local y enviarlo nuevamente.

*¿Recibirá el proveedor un formulario W-2 al final del año?* Cada año, el contralor de Illinois envía por correo el formulario W-2 a los proveedores, de acuerdo a la ley de Illinois. Si el proveedor trabaja para varios clientes de Servicios en el Hogar, un sólo formulario W-2 reflejará los salarios devengados para todos los clientes que trabajó durante el año. El proveedor es responsable de mantener su dirección actualizada con HSP para que pueda recibir el formulario a tiempo.

**Paso 6.** Después de terminar las entrevistas, revise la información:

- ¿Cómo fue su apariencia personal?
- ¿Dónde viven?
- ¿Tienen transportación confiable?
- ¿Cuál fue su primera impresión de cada solicitante?
- ¿Qué preocupaciones tiene usted?
- ¿Está dispuesto el proveedor a aprobar la revisión de sus antecedentes?

La verificación de antecedentes es una parte necesaria para ser un empleador prudente. Este servicio no le costará nada a usted. Se incluirá un formulario para este propósito en el paquete del proveedor. El proveedor debe estar dispuesto a presentar la información requerida para la revisión de sus antecedentes a fin de recibir fondos de HSP para el empleo. Si usted tiene preguntas con respecto a la revisión de antecedentes, comuníquese con su oficina local.

**Paso 7.** Ahora debe estar listo para contratar a su proveedor.

Los formularios que se requiere complete cada proveedor y o sean enviados a la oficina local antes de que su proveedor esté autorizado a empezar a ofrecer servicios, incluyen:

- Formulario DPA 1413 A o B (permite reembolso de Medicaid a Illinois)
- Copia de su Tarjeta de Seguro Social (el número de seguro social debe ser verificado)
- Copia de Identificación con Foto (Licencia de Conducir o Identificación con Foto)
- W-4, certificado para retención de ingresos
- Reglamento Para la Facturación del Proveedor
- Revisión de Antecedentes
- Un formulario I-9 completado (Verificación de Elegibilidad de Empleo) Para su Proveedor
- Formulario de Empleo Secundario y
- Estándares del Proveedor Individual

Otros formularios necesarios incluyen:

- Formularios para seleccionar manera que se le pagará que incluye depósito directo, Illinois Debit MasterCard®, o cheque.

### **¿Quién me puede ayudar a entrenar y administrar a mi proveedor?**

Puesto que usted sabe lo que quiere, en la mayoría de los casos, la mejor persona para entrenar a su proveedor es usted. Muchos Centros de Vida Independiente (CIL) también proveen servicios de capacitación general para asistentes personales, algunos CIL mantienen listas de asistentes personales que han completado su capacitación o entrenamiento. SEIU también ofrece capacitación periódica para los asistentes personales sobre temas particulares, por ejemplo, cómo mantenerse seguros, lo que incluye Primeros Auxilios y Precauciones

Universales. Precauciones Universales incluyen acciones tales como lavarse adecuadamente las manos, usar guantes, etc., que están diseñados para protegerle a usted y al proveedor de la propagación de enfermedades transmisibles. Por favor, consulte el folleto cliente / proveedor en su paquete.

Un miembro de la familia, amigo o proveedor actual / anterior que conoce su rutina puede ser útil en la capacitación o entrenamiento de un proveedor nuevo. Tener una rutina organizada y una lista de las actividades con las que necesita asistencia, también, ayudará con el entrenamiento. Si se comunica bien con su proveedor desde el principio, usted puede tener una buena relación.

Sea paciente con un nuevo proveedor, ya que es una experiencia de aprendizaje para ambos. Una lista, paso a paso de “cómo hacer las cosas” puede ser muy útil. Téngala a la mano. Recuerde que debe utilizar sus horarios de trabajo que haya desarrollado con su consejero de HSP. Esto guiará las actividades de su proveedor.

### **¿Cuáles son las responsabilidades entre ustedes?**

Como empleador del proveedor, usted tiene control sobre la naturaleza y el alcance de los servicios que debe hacer el proveedor (basado en su Plan de Servicios), y la manera y momento en que dichas actividades se llevan a cabo. No espere que su proveedor le ayude con las tareas que no están en su Plan de Servicios, como la limpieza de la caja de arena del gato, pasear al perro, decoraciones navideñas, reordenar los muebles, etc.

Usted y su proveedor necesitan construir una sólida relación entre empleador-empleado. Como empleador, usted tiene el derecho a su privacidad, para tomar sus propias decisiones y manejar su propia vida. Si el proveedor no hace el trabajo, usted tiene el derecho de terminar su empleo.

Sea firme y enérgico, pero también hágale saber a sus proveedores que usted aprecia sus esfuerzos. Trate de entender sus sentimientos. Hable sobre los problemas a medida que ocurren. Sea claro y honesto acerca de lo que le gusta y disgusta. Para que así él o ella sepa sus necesidades, expectativas y rutina.

Respete a su proveedor, el tiempo que no está

trabajando y su privacidad. No se requiere que asuma tareas no acordadas antes o que sean incompatibles con su Plan de Servicios. No le pida a su proveedor que le ayude con sus niños u otras personas que viven en el hogar. No espere que su proveedor esté de guardia las 24 horas del día.

Usted es responsable de dirigir el trabajo de su proveedor, pero ambos deben ser flexibles, especialmente con aquellas cosas que surgen de forma inesperada.

Es ilegal hacer proposiciones sexuales a su proveedor, ya que constituye acoso sexual. Esto también incluye hacer comentarios insinuantes. Las actividades sexuales entre usted y su proveedor no se recomiendan ya que esto socava la relación entre empleador-empleado.

Algunas cosas que debe esperar de su proveedor:

- Llegar a tiempo y estar listo para trabajar.
- Llamar si llegará tarde.
- Darle tiempo adecuado si desea tiempo libre o si va a dejar el trabajo.
- Decirle si el tiempo asignado es suficiente o mucho para completar el trabajo
- Registrar el número de horas trabajadas, aunque esto también es responsabilidad del empleador.
- Saber lo que tiene que hacer en caso de una emergencia médica.
- Esperar que algunas tareas requieren contacto físico íntimo, si aplica.
- Ser flexible al programar ciertos trabajos tales como compras de comestibles, lavar ropa y mantenimiento de la silla de ruedas.
- Mantener confidencialidad todo el tiempo. El proveedor o trabajador no debe compartir ninguna información personal de usted con ninguna persona.
- No traer su familia o amigos a su hogar, mientras esté trabajando.
- No estar bajo la influencia de alcohol o drogas en el trabajo, que es su hogar.
- Completar las áreas del Plan de Servicios eficientemente. No se les paga a los trabajadores para hacerle compañía, ver televisión o hablar por teléfono, etc.
- Hacer todo el trabajo en su hogar, con la excepción de hacer las compras y mandados.



## Discriminación y Acoso

La discriminación y el acoso a proveedores o de proveedores no está permitido bajo la ley de Illinois y gobierno federal. Esto significa que usted no puede acosar ni discriminar contra los proveedores. Tampoco, los proveedores no pueden acosar, ni discriminar en su contra. Es el reglamento del Departamento de Servicios Humanos (DHS) que los que reciben servicios y solicitantes de servicios estén libres de discriminación y acoso.

La discriminación de su proveedor o por su proveedor puede ser definido como un trato desfavorable por motivos de raza, color, religión, origen nacional, descendencia, edad, sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad, condición de militar o darse de baja desfavorablemente del servicio militar.

El acoso es una forma de discriminación. Puede ser verbal, escrita o física y su propósito es crear un lugar de trabajo intimidante, hostil u ofensivo; y puede interferir con la habilidad de su proveedor para completar las actividades del Plan de Servicios en lo que respecta a su cuidado.

Acoso incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Apodosos inapropiados, insultos, estereotipos negativos, amenazas, intimidaciones o actuar de una manera hostil, contando chistes raciales, mostrar materiales gráficos, y
- El acoso sexual es cualquier comentario sexual desagradable, comentarios sexuales no deseados o solicitud de favores sexuales, o cualquier otra conducta verbal o física de naturaleza sexual.

Las sanciones pueden incluir el cierre de su caso si usted es la persona que acosa o discrimina. Además, usted puede estar sujeto a las leyes estatales y federales, que pueden incluir la investigación y el pago de daños monetarios. Si su proveedor le discrimina o acosa a usted, él / ella también está sujeto a las mismas leyes, la investigación y los posibles pagos de daños monetarios. Además, su proveedor puede perder su trabajo y no puede ser autorizado a trabajar de nuevo en ciertos puestos de trabajo.

*¿Cómo puedo reconocer las situaciones de maltrato?*

Los buenos proveedores pueden propiciar la

independencia, sin embargo, un mal proveedor puede obstaculizar o ser peligroso. Es importante reconocer las situaciones de abuso y tomar medidas para prevenir o detener sus actividades. El abuso puede ser de muchas formas, incluyendo física, explotación emocional, sexual y económica. La negligencia y el abuso verbal también se deben considerar como formas de abuso.

Si su proveedor actúa abusivamente o de manera inadecuada hacia usted, usted puede tomar pasos para protegerse y parar el comportamiento.

- Infórmele a su proveedor que su falta de respeto no es apropiada ni tolerada.
- Infórmele que si esto continúa, será despedido.
- Si el comportamiento necesita acción en vez de hablar porque usted se siente amenazada(o) o su proveedor fue violento contra usted:
  - Busque tratamiento médico.
  - Llame a la policía.
  - Llame a su consejero HSP y/o
  - Llame gratis a la Oficina del Inspector General al 800-368-1463

Pasos adicionales para prevenir el abuso:

- Revise las referencias.
- Sea precavido al compartir acceso a dinero, cheques, cuentas, tarjetas de crédito, etc.
- Ponga reglas sobre sus propiedades que puede usar su proveedor (carro, teléfono, computadora, comida, llaves, etc.)
- Si le permite prestar sus llaves, asegúrese de que sean devueltas cuando su proveedor ya no trabaja para usted o cambie de cerraduras.
- Antes de darle trabajo revise los antecedentes.

Desgraciadamente, el robo de propiedad, identidad, finanzas y medicinas, pueden ser reales. Sugerencias para evitar robos incluyen:

- Mantenga sus objetos de valor, que podrían incluir medicinas, bajo llave, cuando no los usa.
- Revise su tarjeta de crédito, teléfono, teléfono celular, y estados de cuentas bancarias cada mes por gastos no autorizados.
- Nunca dé su Número de Seguro Social, número de tarjeta de crédito u otra información personal a su proveedor a menos que sea absolutamente necesario.
- No permita que un proveedor use su tarjeta de

crédito o débito ni PIN de la tarjeta / LINK / chequera a menos que sea absolutamente necesario. Según el caso, pida siempre los recibos y los revise para asegurarse de que los artículos comprados sean los que usted solicitó.

- No pida dinero prestado ni preste dinero a su proveedor.
- Pida un informe de crédito una vez al año. Busque registros que no son familiares para usted e investigue, si es necesario.
- Esté alerta y sepa qué medicinas toma y las cantidades.
- No se le recomienda que su proveedor sea su Representante Autorizado para sus beneficios del Seguro Social.

Si algo no le parece bien, puede que no esté bien. Si cree que hubo robo y / o fraude, llame a la policía y notifique a su consejero HSP.

### **¿Quién evalúa el desempeño de trabajo de mi proveedor?**

Usted. DHS / DRS requiere que usted complete y entregue un formulario de Evaluación del proveedor anualmente, que se convierte en parte del expediente de su caso. La evaluación le pedirá su opinión sobre la asistencia, calidad del trabajo, etc.

### **¿Qué sucede si mi proveedor se lesiona en mi casa?**

Si su proveedor se lesiona, usted debe completar el formulario Informe de Lesión de un proveedor Individual dentro de las 24 horas del evento y presentarlo a la oficina local. Además, llame a su consejero HSP para reportar el incidente.

### **¿Qué sucede si mi proveedor abandona el trabajo o pide tiempo libre?**

¡Esté Preparado! Anticipe. Como mencionamos anteriormente, es buena práctica mantener una lista de reserva con nombres y números telefónicos de familiares, amigos, otras personas de confianza y las horas que están disponibles. Esta lista debe ser de fácil acceso y que usted sepa dónde está, en caso de una necesidad repentina, alguien le puede ayudar si repentinamente su proveedor no puede. También, puede hablar con el consejero HSP sobre qué hacer en caso de emergencia si el proveedor de repente se va.

### **¿Qué pasa si tengo problemas con mi proveedor?**

Si tiene un problema con su proveedor, usted debe hablar con él / ella acerca de cómo se siente. También, considere los sentimientos de su proveedor. Entre los dos pueden resolver el problema. Hablen de soluciones y escojan la mejor opción para ambos. Como en cualquier relación, el respeto mutuo y la cortesía son importantes. No se permite nunca que los clientes retengan la firma para el pago de horas que se trabajaron de acuerdo con el Plan de Servicios.

Sin enojarse, usted tendrá que informarle a su proveedor de manera directa que usted tiene el derecho a tomar sus propias decisiones. Usted es el empleador. Dígale a su proveedor exactamente lo que no le gusta y lo que quiere hacer en el futuro.

Si usted y su proveedor no pueden llegar a una solución, debe encontrar a alguien que se adapte mejor a sus necesidades. La decisión de mantener o despedir a su proveedor es suya. En el caso de que decida despedir al proveedor tendrá que decirle claramente y decidir la fecha de despido. Si es posible, dé a su proveedor un aviso de 1-2 semanas antes de despedirlo. El proveedor puede optar por irse antes y tendrá que confiar en su plan de respaldo. Además, necesita completar el formulario Ultimo Día de Empleo del proveedor Individual y entregarlo a oficina local de la DRS.

Los proveedores tienen el derecho de compartir la información con la oficina de HSP en caso de desacuerdo entre las partes. Si existen repetidas preocupaciones y / o abuso de los proveedores, HSP volverá a evaluar el nivel adecuado de cuidados que debe prestarse.

Algunas organizaciones, tales como Centros de Vida Independiente también pueden ayudarle a resolver los desacuerdos entre usted y su proveedor.

### **Si usted necesita ayuda con algún problema, llame a:**

- Su consejero HSP
- Programa de Ayuda al Cliente 800-641-3929 (voz y TTY)
- El Centro Para Vida Independiente en su sector
- La Línea para Reportar Abusos a Ancianos del Dpto. De Ancianos de Illinois (si usted tiene más de 60 años de edad)

800-252-8966, 888-206-1327 (TTY)

- Oficina del Inspector General 800-368-1463 (voz) 888-261-2734 (TTY)

### **Si su problema es legal, puede llamar a:**

- Su Departamento de Policía Local
- Servicios Legales Prairie State 815-965-2134, 815-965-5114 (TTY)
- Servicios legales Land of Lincoln 800-342-7891, 618-394-7300 (llamadas retransmitidas)
- Legal Clínica Legal Para Discapacitados (Sector de Chicago) 312-376-1880
- Oficina del Fiscal General de Illinois 312-814-3399 y 217-524-6575, 800-964-3013 (TTY)
- Equip for Equality 800-537-2632, 800-610-2779 (TTY)

Asegúrese mantener una lista de números de emergencia cerca del teléfono. Su libro de teléfono puede tener estos en el interior de la cubierta frontal.

### **¿Debo tener un expediente personal de mi proveedor?**

DHS / DRS recomienda que mantenga una carpeta separada para cada proveedor con copias de todos los documentos de trabajo y hojas del horario del trabajador.

DHS / DRS tendrá derecho a tener acceso a los documentos relacionados con su proveedor sólo cuando sea necesario para asegurar el cumplimiento con las leyes aplicables, tales como cuando el archivo sea solicitado por una agencia gubernamental para auditoría u otros fines.

### **Mi proveedor me ha hecho preguntas sobre el sindicato o unión. ¿Qué debo decirle?**

Si el proveedor tiene alguna pregunta acerca de la unión o sindicato, él o ella debe comunicarse con el sindicato directamente. El número de teléfono de SEIU es 866-933-7348. Por favor recuérdle a su trabajador que cualquier asunto con la Unión debe hacerse fuera del horario de trabajo. Esto también significa que en ningún momento un representante de SEIU debe ir a su hogar para hablar con su proveedor, a menos que él / ella esté viviendo en la misma casa y no sea horario de trabajo.

### **¿Puede DHS / DRS decidir no proporcionar fondos a mi proveedor?**

Sí. Si se determina que usted no puede administrar a su proveedor, ha sido declarado culpable de fraude o de haber violado el reglamento del programa, un ama de casa o proveedor de otra agencia puede utilizarse para seguir atendiendo a sus necesidades. Además, en situaciones en que sea necesario proteger la salud, el bienestar o la seguridad de usted, el cliente, se incluye pero no se limita a, las denuncias creíbles de abuso, negligencia o fraude económico por un proveedor, el Estado se reserva el derecho de poner condiciones a cualquier financiación futura basado en las denuncias creíbles sobre su bienestar o seguridad. Cualquier condición podrá incluir la restricción de la contratación de un proveedor en particular o un control de los servicios prestados por un proveedor.

Cualquiera de las siguientes acciones por parte del proveedor o del cliente puede resultar en que DRS ya no provea fondos para un proveedor:

- Conducta física / sexual / económica inapropiada
- Abuso o negligencia
- Conductas de amenazas
- Robo / fraude
- El proveedor no sigue el Plan de Servicios

Usted tiene el derecho de apelar cualquier decisión que afecte su servicio de DHS / DRS, incluyendo Servicios en el Hogar. Si sus servicios son reducidos o modificados, su proveedor puede molestarse por la pérdida de salario y puede presionarle para presentar una apelación. Es importante recordar que su proveedor no puede apelar en su nombre y que sólo debe apelar las decisiones que usted cree que son problemáticas. Antes de presentar una apelación, usted debe primero tratar de resolver los desacuerdos o quejas con su consejero de HSP. Si esto no funciona, puede llamar gratis al Programa de Asistencia al Cliente (CAP) al 800-641-3929 (voz / TTY) para obtener información o asesoramiento. Si todavía no está satisfecho, debe discutir el problema con el Supervisor de su oficina local de DHS / DRS.



**100 South Grand Avenue, East • Springfield, Illinois 62762**  
**401 South Clinton Street • Chicago, Illinois 60607**

**[www.dhs.state.il.us](http://www.dhs.state.il.us)**

Los programas, actividades y oportunidades de empleo con el Departamento de Servicios Humanos de Illinois están disponibles y son accesibles a cualquier individuo o grupo sin considerar la edad, sexo, raza, orientación sexual, discapacidad, origen étnico o religión. El departamento es un empleador que ofrece igualdad de oportunidad de empleo, practica acción afirmativa y tiene programas para acomodar razonablemente sus necesidades.

**DHS 4365S (R-04-12) HSP - Managing Providers**  
Printed by the Authority of the State of Illinois.  
3,000 copies P.O.#12-1001

