



## FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE PÓLIZAS DEL PROGRAMA DE SERVICIOS EN EL HOGAR (HSP)

Los clientes de HSP que utilizan Proveedores Individuales (PIs) son responsables de contratar y monitorear las horas de trabajo de todos los PIs que trabajen para ellos. Los PIs también son responsables de monitorear sus propias horas de trabajo.

### **Puntos clave sobre las Póliza de Cumplimiento del Programa de Servicios en el Hogar (HSP):**

- Los PIs no deberán trabajar más de sesenta (60) horas en una semana laboral, a menos que el HSP apruebe una excepción por horas extras. Esto también se aplica a los PIs que trabajen para varios clientes. Las horas combinadas trabajadas para varios clientes no deberán exceder las sesenta (60) horas en una semana laboral.
- Los clientes no pueden aprobar más horas de las que están listadas en su plan de servicios mensual.
- Los PIs no pueden trabajar más de 16 horas en un período de 24 horas; ver excepciones abajo.
- Los PIs deben usar un sistema de Verificación Electrónica de Visitas (EVV) para registrar la entrada y salida en cada turno de trabajo.
- Se define una ocurrencia como un incidente individual en el que un cliente o un PI no sigue una póliza de cumplimiento.

### **Póliza de Horas Extras**

*Resumen: Un PI no puede trabajar más de 60 horas en una semana laboral, a menos que su cliente(s) tenga(n) una excepción aprobada para horas extras. Se define una semana laboral como el período de domingo a las 12:00 a.m. hasta sábado a las 11:59 p.m. Esto no debe confundirse con un período de pago del 1 al 15 o del 16 al fin de mes. Ni el límite de 60 horas de horas extras, ni una excepción aprobada de horas extras, permiten que un PI trabaje más horas de las que están indicadas en el plan de servicios de su cliente(s).*

#### **Excepciones:**

- Los clientes pueden solicitar una excepción por horas extras. Si se aprueba, su(s) PI(s) podrán trabajar más de 60 horas en una semana laboral si el plan de servicios mensual del cliente tiene suficientes horas.
- Para solicitar una excepción por horas extras, los clientes pueden visitar [www.dhs.state.il.us](http://www.dhs.state.il.us) y buscar "HSP, horas extras" contactar a [dhs.hspovertime@illinois.gov](mailto:dhs.hspovertime@illinois.gov), o comunicarse con su consejero local de HSP.
- Un Individuo Legalmente Responsable (LRI) no puede trabajar más de las horas totales de cuidado extraordinario en el plan de servicios mensual del cliente o 40 horas en una semana, lo que sea menor. Los LRIs no pueden trabajar más de 40 horas en una semana, incluso si el cliente tiene una excepción por horas extras.

#### **Ocurrencias:**

- Los PIs recibirán una ocurrencia cada vez que trabajen más de 60 horas en una semana laboral, a menos que su cliente tenga una excepción aprobada para horas extras.
- Por cada cuarta ocurrencia activa de horas extras en un período de 24 meses, se le otorgará al PI un período de inelegibilidad para pagos de 1 mes.
- Los períodos de inelegibilidad para pagos nunca expiran. Después de 3 períodos de inelegibilidad para pagos, un IP será permanentemente no financiado como proveedor HSP.

#### **Disputa:**

- Los clientes pueden apelar la negación de una excepción por horas extras a través de la Oficina de Audiencias Administrativas (BAH).
- Los PIs pueden presentar una queja ante su sindicato por ocurrencias de horas extras o períodos de inelegibilidad para pagos.

#### **Contacto:**

[DHS.HSPovertime@Illinois.gov](mailto:DHS.HSPovertime@Illinois.gov) (solo temas de horas extras) o visitar [www.dhs.state.il.us](http://www.dhs.state.il.us) y buscar "HSP horas extras".



## FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE PÓLIZAS DEL PROGRAMA DE SERVICIOS EN EL HOGAR (HSP)

---

### ***Póliza de Violación del Plan de Servicios (Anteriormente Póliza de Horas Extras)***

*Resumen: Un cliente no puede permitir que un PI trabaje más horas de las autorizadas en su plan de servicios mensual. El plan de servicios indica cuántos días al mes se requieren tareas específicas por parte del cliente. Los horarios de trabajo son establecidos por el cliente y, aunque flexibles, deben seguir el plan de servicios. El plan de servicios es aprobado por el cliente, junto con su consejero de HSP o los coordinadores de cuidado de la organización de manejo de cuidado (MCO). Las horas del plan de servicios semanal son iguales a las horas del plan de servicios mensual divididas entre 4.35.*

*Ejemplo: 130.5 horas mensuales del plan de servicios divididas entre 4.35 es igual a 30.  $130.5/4.35=30$*

#### **Excepciones:**

- Los clientes deben solicitar y recibir la aprobación previa de su consejero de HSP o coordinador de cuidado de MCO cuando excedan las horas de su plan de servicios mensual aprobado.
- Las razones aceptables para el exceso de horas incluyen:
  - El cliente recibió aprobación previa de su consejero de HSP o coordinador de cuidado de MCO para las horas adicionales.
  - Una emergencia que requirió que el PI trabajara más horas por la noche o durante el fin de semana, cuando no se pudo contactar al consejero de HSP o coordinador de cuidado de MCO de antemano.

#### **Razones inaceptables incluyen:**

- No llevar un registro aproximado de las horas trabajadas en cada período.
- Desacuerdos entre el cliente y el proveedor sobre el número de horas trabajadas.
- Desacuerdo con el número de horas autorizadas en el plan de servicios.
- El proveedor trabaja más horas por ganancia personal cuando los servicios no son necesarios.

#### **Ocurrencias:**

- Los clientes recibirán una ocurrencia si aprueban que un proveedor trabaje más horas de las listadas en el plan de servicios mensual por más de cinco (5) horas en un mes.
- Los clientes que reciban tres (3) excedentes no justificados de más de cinco (5) horas dentro de un período de 6 meses pueden ser transferidos de los servicios de IP a una agencia de ayuda en el hogar.

#### **Disputa:**

- Los clientes pueden apelar un cambio en el plan de servicios a través de la Oficina de Audiencias Administrativas.
- Los clientes inscritos en una organización de manejo de cuidado (MCO) pueden apelar cambios en el proveedor del plan de servicios a través del proceso interno de apelaciones de la MCO.

#### **Contacto:**

- Los clientes deben ponerse en contacto con su consejero o coordinador local de HSP.
- Los clientes inscritos en una MCO deben contactar al coordinador de cuidado asignado por la MCO.



## FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE PÓLIZAS DEL PROGRAMA DE SERVICIOS EN EL HOGAR (HSP)

---

### **Póliza de las 16 Horas**

*Resumen: Un PI no puede trabajar más de 16 horas en un período de 24 horas para uno o más clientes de HSP. De acuerdo con la Sección 686.40 del Código Administrativo de Illinois 89.*

#### **Excepciones:**

El consejero de HSP del cliente puede otorgar una excepción si ocurre una emergencia que resulte en la pérdida de un cuidador primario remunerado o no remunerado que resida con el cliente, y exista un peligro inminente para la salud, seguridad y bienestar del cliente. Los clientes inscritos en una MCO deben contactar al coordinador de cuidado para solicitar una excepción.

Nota: La limitación de 16 horas no aplica para los PIs que brinden servicios de respiro.

#### **Ocurrencias:**

- Los clientes recibirán una ocurrencia si aprueban que un PI trabaje más de 16 horas en un período de 24 horas.
- Los clientes con 3 o más ocurrencias de un PI trabajando más de 16 horas en un período de 24 horas dentro de un período de 6 meses pueden ser transferidos de los servicios de PI a los servicios de agencia de ayuda en el hogar.

#### **Disputa:**

- Si hay una disputa respecto a la aplicación de la póliza de las 16 horas, la oficina local verificará los datos de EVV del proveedor y las hojas de tiempo.
- Si la acción resultante es un cambio en el plan de servicios, los clientes pueden apelar el cambio del plan de servicios a través de la Oficina de Audiencias Administrativas (BAH).
- Los clientes inscritos en una MCO pueden apelar los cambios en el plan de servicios a través del proceso interno de apelaciones de la MCO.

#### **Contacto:**

- Los clientes deben ponerse en contacto con su consejero o coordinador local de HSP.
- Esta traducción es clara y adecuada para la población hispana en los Estados Unidos. Si necesitas más ajustes o aclaraciones, no dudes en decírmelo.



## FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE PÓLIZAS DEL PROGRAMA DE SERVICIOS EN EL HOGAR (HSP)

### **Póliza de Verificación Electrónica de Visitas (EVV)**

*Resumen: De acuerdo con la Sección 12006 de la Ley Federal 21st Century CURES (42 U.S.C. 1396b(l)) y la Ley SMART de Illinois (Ley Pública 97-0689, Sección 5-5f (g)), todos los Proveedores Individuales (PIs) del Programa de Servicios en el Hogar (HSP) deben usar un sistema de EVV para rastrear y documentar electrónicamente el tiempo dedicado a proporcionar servicios a los clientes de HSP.*

Se recomienda a los clientes y a los PIs que se inscriban en el portal de EVV en [www.DRS.Illinois.gov/EVV](http://www.DRS.Illinois.gov/EVV). El Portal EVV permite a los PIs ver las horas trabajadas, y los clientes pueden editar y aprobar las horas de trabajo de los PIs. Se recomienda a los PIs descargar la aplicación móvil Sandata Mobile Connect (SMC) para registrar fácilmente la entrada y salida. Si desea obtener acceso al portal y a SMC, puede encontrar más información visitando [www.dhs.state.il.us](http://www.dhs.state.il.us) y buscando "Sandata Mobile Connect".

#### **Excepciones:**

EVV es obligatorio para todos los PIs que proporcionan servicios a los clientes del Programa de Servicios en el Hogar (HSP). Por favor, contacte a [DHS.EVV@Illinois.gov](mailto:DHS.EVV@Illinois.gov) o a su consejero o coordinador local de HSP para cualquier pregunta.

#### **Ocurrencias:**

El incumplimiento ocurre si se aplica uno o más de los siguientes casos:

1. NO se envía la hoja de tiempo IL488-2251 del Programa de Servicios en el Hogar.
2. NO hay visitas de EVV en el Portal EVV.
3. FALTAN MÁS DE 5 visitas de la hoja de tiempo en el portal de EVV.
4. MÁS DE 5 visitas en la hoja de tiempo NO coinciden con los tiempos de llamada en el portal de EVV por diez minutos.
5. MÁS DE 5 visitas en el portal son de un número de teléfono de EVV no registrado.
6. MÁS DE 5 visitas en el portal son AÑADIDAS/EDITADAS debido a un error cometido por el PI.

Los clientes y los PIs con 3 ocurrencias listadas anteriormente dentro de un período de 6 meses pueden ver su plan de servicios transferido de los servicios de PI a los servicios de agencia de ayuda en el hogar.

#### **Disputa:**

- Si hay una disputa respecto a la aplicación de la póliza de EVV, la oficina local verificará los datos de EVV del proveedor y las hojas de tiempo.
- Si las ocurrencias resultan en un cambio en el plan de servicios, los clientes pueden apelar esta acción a través de la Oficina de Audiencias Administrativas (BAH).
- Los clientes inscritos en una MCO pueden apelar los cambios en el plan de servicios a través del proceso interno de apelaciones de la MCO.

#### **Contacto:**

- Los clientes deben ponerse en contacto con su consejero o coordinador local de HSP o visitar [www.DRS.Illinois.gov/EVV](http://www.DRS.Illinois.gov/EVV)