

IHSS

Guía de orientación para el proveedor

Bienvenido

En nombre del Departamento de Servicios Sociales de California (*California Department of Social Services*), deseamos agradecerle su buena disposición a prestar servicios como proveedor de cuidados. El trabajo no es fácil, pero ayuda a ancianos, ciegos, y adultos y niños discapacitados a estar seguros en sus propios hogares.

Esta Guía de orientación para el proveedor le dará información básica sobre el programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (*In-Home Supportive Services, IHSS*) y lo ayudará a comprender mejor sus expectativas. Si tiene preguntas después de leer esta guía, comuníquese con el personal de servicios sociales o con un representante de la autoridad local de su condado.

Índice

Introducción	3
Servicios	4
Requisitos	8
Planillas de control de horas	11
Fraude	18

Introducción

Descripción del programa IHSS

El programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) presta servicios a personas mayores de 65 años, a ciegos y a discapacitados. El objetivo de este programa es permitirles permanecer seguros en sus propios hogares y evitar la necesidad de cuidados fuera del hogar.

En la actualidad, el programa IHSS ayuda a pagar los cuidados en el hogar de aproximadamente 450,000 personas por mes en todo el estado y cuenta con alrededor de 350,000 proveedores que desempeñan una función importante en su atención. Se espera que durante los próximos años la cantidad de personas que necesitan los servicios y el costo de prestar estos servicios sean mucho mayores. Sin los IHSS y los proveedores, es posible que los consumidores no puedan permanecer seguros en sus propios hogares.

Funciones de las instituciones

El programa IHSS se financia con fondos federales, estatales y del condado, y la mayoría de los servicios son parte del programa de Medi-Cal. Muchas instituciones participan para lograr que el programa funcione sin problemas.

Gobierno federal y estatal

El gobierno federal y el estatal ofrecen supervisión y orientación a los condados.

Condados

Los condados son responsables de la administración del programa IHSS a nivel local. Esto incluye identificar qué servicios necesitan los consumidores para permanecer seguros en sus hogares, cuánta ayuda se necesita, cuánto tiempo se requiere para prestar los servicios y con qué frecuencia se deben realizar. Esto se denomina proceso de evaluación.

Además, los condados inscriben proveedores en el programa IHSS, responden preguntas de los consumidores sobre los IHSS y participan en actividades de detección de fraude. La Fiscalía de Distrito (*District Attorney's Office*) del condado y el Departamento de Auditores de Servicios de Atención Médica (*Department of Health Care Services Auditors*) investigan los posibles fraudes cuando se les remiten casos, e inician acciones penales contra las personas acusadas de fraude.

Autoridades públicas y consorcios sin fines de lucro

Las autoridades públicas y los consorcios sin fines de lucro celebran contratos con los condados para prestar servicios para proveedores y consumidores. Algunos de estos servicios son los siguientes:

- llevar registros de los proveedores
- hacer remisiones de proveedores a los consumidores
- brindar acceso a capacitación

Servicios

Servicios cubiertos por el programa IHSS

Para obtener una lista completa de los servicios y las tareas del programa IHSS, consulte el folleto titulado “Servicios cubiertos por el programa IHSS”. Estos son algunos de los servicios cubiertos por el programa IHSS:

- preparación de comidas y limpieza,
- alimentación,
- asistencia para la evacuación de intestinos y vejiga,
- baño,
- higiene bucal,
- aseo,
- ayuda para vestirse,
- lavandería,
- compra de alimentos.

Cada servicio incluye también una lista de tareas que deberá conocer. Por ejemplo, la categoría de servicio “doméstico”, que cubre quehaceres domésticos, incluye la siguiente lista de tareas:

- barrer, pasar la aspiradora, lavar y encerar pisos
- lavar encimeras y fregaderos
- limpiar el baño
- guardar alimentos y provisiones
- sacar la basura
- quitar y aspirar el polvo
- cambiar la ropa de cama

Casi siempre los servicios se deben prestar en el hogar del consumidor. En general, cualquier lugar en el que el consumidor elija vivir se considera su hogar. Podría tratarse de una casa, un apartamento, un hotel o el hogar de un familiar. Sin embargo, hay algunos servicios que se pueden prestar fuera del hogar, como cuando se acompaña al consumidor al médico.

Como las necesidades de cada consumidor son distintas, la mayoría de ellos no tendrán todos estos servicios autorizados. El condado debe autorizar sólo los servicios que el consumidor necesita para permanecer seguro en su hogar y debe proporcionarle a cada consumidor una “Notificación de acción” que indica qué servicios se le pueden pagar a un proveedor y cuánto tiempo se autoriza por mes.

Antes de prestar servicios a un consumidor de IHSS, es importante que conozca qué servicios y qué cantidad de tiempo se han autorizado. La mejor manera de saberlo es pedir que el consumidor le muestre la “Notificación de acción”. Si el consumidor no se la puede mostrar o no puede decirle qué servicios se han autorizado, debe comunicarse con el condado.

Si el consumidor le pide que haga algo que no está en la lista de servicios o tareas, o que el condado no autorizó, no se le pagará por hacerlo y debe informar al consumidor que no lo puede hacer. Si elige hacer algo que no está en la lista del consumidor o que no fue autorizado, no declare el tiempo que le lleva realizarlo en la planilla de control de horas. El programa IHSS sólo le puede pagar los servicios o las tareas que están en la lista y que están autorizadas para el consumidor al que usted atiende.

Si tiene preguntas sobre si el programa IHSS le puede pagar el servicio o la tarea, pida al consumidor que hable con el trabajador del condado o comuníquese usted mismo con él.

Servicios NO cubiertos por el programa IHSS

Como se mencionó, si un servicio NO está en la lista de “Notificación de acción” del consumidor, el programa IHSS no le puede pagar por prestar este servicio. Por ejemplo, el programa IHSS no pagará lo siguiente:

- trasladar muebles
- pagar facturas
- leer la correspondencia del consumidor
- cuidar mascotas
- trabajar en el jardín
- sentarse con el consumidor a hacerle compañía o a mirar televisión
- llevar al consumidor a salidas sociales

Situaciones en las que los servicios del programa IHSS NO están cubiertos

Los servicios NO están cubiertos en las siguientes situaciones:

- **Cuando el consumidor se encuentra en el hospital, en un hogar de ancianos o en una institución de alojamiento y cuidados.** Si elige visitar al consumidor en uno de estos lugares y ayudar con algunas tareas como alimentarlo, el programa IHSS no le puede pagar estos servicios, y las horas que le lleva prestar el servicio no se deben declarar en la planilla de control de horas.
- **Limpiar el hogar del consumidor después de que éste ingrese a una institución.** Por lo general, el programa IHSS no pagará la limpieza del hogar después de que el consumidor ingrese a un hospital, asilo de ancianos o institución de alojamiento y cuidados. Sin embargo, hay ciertas excepciones a esta regla. Hable con el trabajador del condado y explíquele que el consumidor está en una institución y por qué debe limpiar el hogar. Pregunte si es posible que le paguen por limpiar el hogar antes de declarar ese tiempo en la planilla de control de horas.
- **Mientras el consumidor se encuentra de vacaciones.** Si se irá de vacaciones con el consumidor, usted o él deben hablar con el trabajador del condado antes de irse. Averigüe si es posible que le paguen los servicios y si hay otras restricciones en el viaje.

- **Mientras el consumidor se encuentra en prisión.**
- **Después de la muerte del consumidor.** Si en la planilla de control de horas declara tiempo trabajado por servicios después de la muerte del consumidor y se le pagan estos servicios, deberá volver a reembolsar el dinero que reciba y es posible que deba enfrentar sanciones penales.

Horas autorizadas para el consumidor

Además de conocer qué servicios se autorizan para el consumidor, es importante saber cuántas horas se autorizan por semana o por mes para prestar cada servicio. No debe trabajar más que las horas autorizadas para cada servicio.

¿Qué sucede si cambian las necesidades del consumidor?

Si las necesidades del consumidor cambian, es posible que requiera más tiempo que el autorizado para completar las tareas, o que requiera menos tiempo. En ambos casos, los cambios en las necesidades del consumidor se deben informar al trabajador social del condado, que puede elegir realizar una nueva evaluación.

¿Qué sucede si el consumidor rechaza los servicios autorizados?

Debe asegurarse de que las planillas de control de horas no incluyan horas por servicios que el consumidor se reusa a que usted realice. Si el consumidor siempre se reusa a que usted realice determinados servicios, debe informarle al condado para que puedan actualizar sus registros. Nunca es correcto declarar horas no trabajadas en la planilla de control de horas; hacerlo se considera fraude.

¿Puedo usar el tiempo autorizado para tareas específicas para hacer otras tareas del programa IHSS?

No, el tiempo sólo se puede utilizar específicamente según lo determina el condado. Si completar la tarea requiere menos tiempo que el autorizado, el sobrante no se puede usar para aumentar el tiempo en otros servicios.

¿Qué sucede si tardo más en hacer diligencias cuando el consumidor está conmigo?

Si el consumidor desea acompañarlo a hacer diligencias, es posible que no se le pague más tiempo por tardar más. Las reglas establecen que el condado no puede autorizar tiempo adicional para que el consumidor acompañe al proveedor. Sólo se le pueden pagar las horas autorizadas.

Requisitos

Nuevos requisitos para proveedores

Los nuevos requisitos para ser proveedor son los siguientes:

- **Orientación del proveedor.** Cada proveedor debe recibir esta guía con información de orientación para el proveedor, incluidas las reglas del programa IHSS e información sobre el fraude al programa IHSS. Después de revisar la guía, deberá firmar un “Acuerdo de inscripción de proveedores” para certificar que está de acuerdo con lo siguiente:
 - Prestará servicios autorizados.
 - Comprende las expectativas del programa según se describen en esta guía.
 - Colaborará con el personal del estado y del condado para brindar la información necesaria.
 - Conoce las medidas que pueden tomar el estado y el condado para hacer respetar la integridad del programa, incluidas visitas sin previo aviso a los hogares de los consumidores, comparaciones de datos, actividades de detección de fraude y cumplimiento de las leyes, y actividades de garantía de calidad del estado y del condado.
 - Comprende que si no cumple las reglas y los requisitos para ser proveedor es posible que se cancelen sus servicios como proveedor del programa IHSS.
- **Formulario de inscripción de proveedores.** Cada proveedor debe completar un Formulario de inscripción de proveedores. Este formulario contiene una declaración que establece que la información que brinda es correcta, bajo protesta de decir la verdad. Además, deberá admitir ciertas condenas penales previas al completar el Formulario de inscripción de proveedores.
- **Toma de huellas dactilares y verificación de antecedentes penales.** A partir del 1 de noviembre de 2009, se deberán tomar las huellas dactilares de los nuevos proveedores para realizar una verificación de antecedentes penales.
- **Dirección postal válida.** Cada proveedor debe tener una dirección postal válida. Esta no debe ser un apartado de correo, excepto que haya explicado los motivos al condado y ellos lo hayan autorizado a utilizarlo.

Otros requisitos importantes

Existen dos requisitos adicionales para ser proveedor que debe conocer. Es muy importante que todos los proveedores estén al tanto de estos requisitos porque estas leyes se aplican a usted.

- **Confidencialidad.** Probablemente, sepa que a los médicos o a otros proveedores de salud se les exige mantener la confidencialidad de su información médica. Las mismas reglas que se aplican a médicos, a hospitales y a otros profesionales de la salud también se aplican a usted como proveedor de IHSS. No puede dar información sobre los servicios, incluida la persona que recibe los IHSS, ni sobre los servicios específicos y las

horas autorizadas. No puede hablar de ninguna información sobre el consumidor con otras personas u organizaciones sin la autorización escrita del consumidor o de la persona legalmente responsable de él. Cualquiera que comparta información sobre un consumidor es culpable de un delito menor.

- **Denunciante obligado.** Como proveedor de IHSS, usted es un “denunciante obligado”. Esto significa que, por ley, debe denunciar de inmediato cualquier sospecha de abuso a los Servicios de Protección de Adultos (*Adult Protective Services*) o a los Servicios de Protección a Menores (*Children’s Protective Services*) del condado. Existen varios tipos de abuso que se deben denunciar, incluidos abuso físico, sufrimiento mental, abandono, aislamiento, explotación, negligencia, secuestro y abuso sexual. La información sobre quién denuncia el abuso se mantendrá confidencial. Para obtener más información, consulte el folleto “Denunciante obligado”.

Toma de huellas dactilares y verificación de antecedentes penales

Proveedores nuevos: a partir del 1 de noviembre de 2009, se deberá tomar las huellas dactilares y realizar una verificación de antecedentes penales de todos los proveedores nuevos.

Proveedores actuales: si el 1 de noviembre de 2009 ya se encuentra prestando servicios, se le deberá tomar las huellas dactilares y realizar una verificación de antecedentes penales antes del 1 de julio de 2010.

¿Qué sucede si no se me toman las huellas dactilares y se realiza la verificación de antecedentes penales antes del 1 de julio de 2010?

Si continúa prestando servicios después del 1 de julio de 2010 y no se le tomaron las huellas dactilares ni realizó la verificación de antecedentes penales, los Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS) no le pagarán.

Si ya he solicitado ser proveedor de IHSS, ¿me deben tomar las huellas dactilares?

Si no se le han tomado las huellas dactilares como parte de su solicitud para ser proveedor de IHSS, deberá realizar este proceso.

Si ya me han tomado las huellas dactilares, ¿debo volver a hacerlo?

Si ya se le realizó la verificación de antecedentes penales que incluyó la toma de huellas dactilares antes de que se lo incluya en un Registro de autoridad pública, NO deberá volver a hacerlo en esta oportunidad.

¿Debo pagar alguna tarifa?

Deberá pagar todas las tarifas relacionadas con la toma de huellas dactilares y la verificación de antecedentes penales. En el condado le brindarán información sobre dónde deben tomarle las huellas dactilares.

Inhabilitación y apelaciones

Si lo han declarado culpable de determinados delitos, puede quedar inhabilitado para ser proveedor del programa IHSS. Esta inhabilitación dura 10 años.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la información que aparece en la verificación de antecedentes penales?

Si no está de acuerdo con la información que aparece en la verificación de antecedentes penales, puede presentar una apelación ante el Departamento de Justicia. Tenga en cuenta ni el condado ni el Departamento de Servicios Sociales del Estado pueden ayudarle a resolver los errores que aparecen en la verificación de antecedentes penales.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con la inhabilitación para ser proveedor?

Si no está de acuerdo con la inhabilitación para ser proveedor debido a la información que aparece en la verificación de antecedentes penales, deberá presentar una apelación ante el Departamento de Servicios Sociales del Estado.

En el condado pueden brindarle más información sobre el proceso de apelación.

Planillas de control de horas

Por ser proveedor, usted trabaja mucho todos los meses. Deseamos que comprenda lo que usted y la persona para la que trabaja, su consumidor, deben hacer para que se le pueda pagar rápido y con exactitud. Si existen errores en su planilla de control de horas, se retrasará el pago.

Hay dos periodos de pago todos los meses: desde el 1 hasta el 15 y desde el 16 hasta el último día del mes. Para recibir el pago del trabajo que realiza, debe completar correctamente una planilla de control de horas que refleje durante cuánto tiempo prestó servicios autorizados.

Cuando comienza a trabajar como proveedor, le entregarán planillas de control de horas que debe usar hasta que recibe el primer cheque de pago. Posteriormente, se adjuntará la planilla de control de horas en la parte inferior de su cheque de pago.

Si trabaja para más de un consumidor, deberá completar y presentar dos veces por mes una planilla de control de horas diferente para cada uno de los consumidores para los que trabaja.

Como se le paga después de realizar el trabajo, no podrá registrar las horas del comienzo de cada periodo de pago en una planilla de control de horas. Por lo tanto, se recomienda registrar las horas que trabajó cada día en un calendario para que cuando reciba la planilla de control de horas, puede completarla correctamente. Es imprescindible que la información que figura en la planilla de control de horas sea precisa.

En la primera planilla de control de horas del mes, las horas que se indican en la tabla que se encuentra debajo serán la autorización del consumidor para todo el mes. NO trabaje todas esas horas en la primera mitad del mes. Si existe más que un proveedor, es probable que eso sea la cantidad de horas que deben compartir todos los proveedores. En este caso, asegúrese de conocer su porcentaje de la cantidad de horas y de satisfacer las necesidades de los consumidores durante todo el mes.

Las horas que figuran en la planilla de control de horas para la segunda mitad del mes representan la cantidad de horas restantes para el mes. Recuerde: no se le puede pagar más que la cantidad de horas que figuran aquí, incluso si trabaja más e ingresa más horas en la planilla de control de horas.

Otros requisitos básicos importantes que debe conocer para completar las planillas de control de horas:

- Sólo debe ingresar el tiempo en el que realizó servicios autorizados. Como se mencionó anteriormente, no se le pagará por hacer cosas que no están autorizadas.
- Complete la planilla de control de horas con tinta negra o azul. NO use lápiz, líquido corrector ni cinta correctora para corregir la información que ingresó en la planilla de control de horas. Si comete un error, tache la información incorrecta, ingrese la información correcta, coloque las iniciales en el cambio y pídale a su consumidor que también coloque las iniciales.
- Es muy importante que la información que ingresa en la planilla de control de horas sea legible. Si se presentan dificultades para leerla, se puede retrasar el cheque de pago.

Tiempo trabajado en horas y en fracciones de hora

En las planillas de control de horas debe figurar cuánto tiempo trabajó en horas y en fracciones de horas.

A continuación se incluyen algunos ejemplos de cómo calcular las fracciones:

- Un día trabaja una hora y 30 minutos. En la tabla verá que 30 minutos equivalen a .5. Debe ingresar el tiempo como 1.5 en la planilla de control de horas.
- Otro día trabajó 3 horas y 22 minutos. En la tabla, 22 minutos equivalen a .4; por lo tanto, debe ingresar 3.4 en la planilla de control de horas.

Tenga en cuenta que a finales de 2010 y en 2011 el condado introducirá paulatinamente una nueva planilla de control de horas en todo el estado en la que no deberá calcular las fracciones.

Sólo debe ingresar el tiempo que trabajó cada día. Si no trabajó un día en particular, ingrese X ó 0 en la casilla. No debe incluir el trabajo realizado por otra persona en su planilla de control de horas. Cada persona que presta servicios debe ser un proveedor inscrito y debe completar su propia planilla de control de horas para el tiempo en que realmente realizó los servicios autorizados.

Sume las horas e ingrese el total de horas que trabajó durante el periodo de pago.

Planillas de control de horas

- Después del periodo de pago durante el que realizó el trabajo, se deben incluir las siguientes firmas y fechas. Usted y el consumidor declaran que la información que figura en la planilla de control de horas es verdadera y precisa. Si se comprueba que la información es fraudulenta, quedará sujeto a penas civiles.
- No se puede presentar la planilla de control de horas antes de que finalice el último día del periodo de pago en el que trabajará.
- Recibirá su cheque de pago dentro de los 10 días hábiles (no se contemplan fines de semana ni feriados) después enviar por correo o presentar su planilla de control de horas al condado.

Este proveedor tomó la cantidad total de horas autorizadas y la dividió por la cantidad de días. No es posible que el cuidador haya trabajado exactamente 4.68 horas todos los días.
Asegúrese de incluir la cantidad real de horas que trabajó cada día.

Esta planilla de control de horas sólo está firmada por el proveedor. Las planillas de control de horas que sólo tengan una firma se devolverán para que las complete. **Asegúrese de que tanto usted como el consumidor firmen la planilla de control de horas antes de presentarla.**

IMPORTANTE: A partir del 1 de julio de 2011, usted y el consumidor deben colocar las huellas dactilares del dedo índice en todas las planillas de control de horas.

Finalmente, si ingresa información incorrecta en la planilla de control de horas o si declara que trabajó cuando el consumidor no se encontraba en el hogar o después de la muerte del consumidor, puede ser declarado culpable de fraude y el estado o el condado pueden iniciarle una acción penal. Se le puede exigir que devuelva todo el dinero que no le pertenece, que vaya a prisión o que pague multas civiles por cometer fraude.

Si tiene alguna otra inquietud sobre las planillas de control de horas, consulte con el representante de su condado.

Fraude

El fraude contra el programa IHSS es fraude contra Medi-Cal

IHSS es un programa de Medi-Cal financiado con dinero federal, del estado o del condado. Esto significa que el fraude contra el programa IHSS es fraude contra Medi-Cal. El Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services) es responsable de investigar el fraude contra Medi-Cal.

Si conoce a un consumidor o proveedor que usted considera que puede estar cometiendo fraude contra el programa IHSS o contra Medi-Cal, DEBE llamar al número de teléfono gratuito de Medi-Cal, enviar un correo electrónico o llenar un formulario en línea para denunciarlo. La información que se encuentra a continuación también se incluye en folleto “Fraude y abuso contra Medi-Cal”.

Línea gratuita: (800) 822-6222

Correo electrónico: stopmedicalfraud@dhcs.ca.gov

Sitio web: www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx

Formulario de quejas en línea:
<http://apps.dhcs.ca.gov/AutoForm2/default.aspx?af=1828>

Usted no debe presentar pruebas de fraude, el Departamento de Servicios de Atención Médica de California tiene investigadores que determinarán si se ha cometido fraude contra Medi-Cal.

Cómo detectar el fraude

Además de las denuncias del público, se puede detectar fraude de diversas maneras:

- Mediante búsquedas de coincidencias informáticas con otras agencias federales y estatales,
- Durante el proceso de evaluación,

- Mientras el personal del condado o del estado realizan actividades de control de calidad y detección de fraude, y
- Visitas no anunciadas realizadas por el personal del estado o del condado a los hogares de los consumidores.

Fraude y el programa IHSS

Cuando solicita ser proveedor del programa IHSS, debe firmar una declaración en la que indique lo siguiente:

- En los últimos 10 años, no fue declarado culpable de delitos graves o delitos menores violentos, y
- Acepta reembolsar al estado por los pagos excesivos resultantes del fraude.

Si se lo declaró culpable de fraude contra un programa de atención médica del gobierno o de servicios de apoyo, la legislación de California establece que no puede proporcionar ni recibir pagos por prestar servicios al programa IHSS durante 10 años posteriores a una condena penal o una encarcelación después de una condena penal.

Consejos para evitar el fraude

Como proveedor del programa IHSS, puede tomar algunas medidas para evitar cometer fraude. Tómese un momento para leer el folleto “Consejos para evitar el fraude”.