MANUAL DEL PROVEEDOR

El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)

Reconocimientos

Los Manuales del Proveedor y Consumidor de los Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) son el producto del esfuerzo de muchas personas. Los tópicos cubiertos fueron determinados por opinión de la Fuerza de Tarea de Iniciativa de Mejora IHSS, grupos de muestra de consumidores, proveedores, trabajadores sociales y personal de autoridad pública en tres condados (Los Angeles, Sacramento y Tehama), entrevistas telefónicas con personas similares en otros 18 condados y reuniones con personal de sindicatos en Los Angeles, Sacramento y el Área de la Bahía. La Fuerza de Trabajo estuvo constituida por consumidores, proveedores y personal de autoridad pública de IHSS, personal de agencia estatal, representantes de organizaciones defensoras y sindicatos de proveedores de cuidado en el hogar.

Muchos de los temas incluidos en los manuales fueron cubiertos en material de entrenamiento ya desarrollado por condados y autoridades públicas a través del estado. El trato de dichos tópicos en los manuales depende principalmente en el material de entrenamiento que ya existe. Agradecemos a todos los que generosamente compartieron su material para éste proposito.

Cuatro comisiones de revisión seleccionaron los tópicos de mejores tratos de personas dentro de sus áreas de responsabilidades. Las comisiones de revisión estaban integradas por consumidores, proveedores, condado, autoridad pública y personal de sindicatos y un representante de Recursos para Vivir Independiente. Después el Instituto para Investigación Social diseñó y escribió los dos manuales, usando ampliamente la presentación de tópicos en el material compartido. Además, nosotros desarrollamos nuevo material sobre tópicos identificados como importante en la evaluación de necesidades, pero que faltaba en la literatura existente.

Los siguientes condados y autoridades públicas dieron permiso para la adaptación de su material para el uso en este esfuerzo:

- Alameda County IHSS Public Authority
- Butte County IHSS Public Authority
- Calaveras County IHSS Public Authority
- El Dorado County IHSS Public Authority
- Napa County IHSS Public Authority
- Riverside County IHSS Public Authority
- Sacramento County IHSS Public Authority
- San Diego County IHSS Public Authority
- San Diego County Aging & Independence Services
- San Francisco County IHSS Public Authority
- San Joaquin County IHSS Public Authority
- Santa Clara County IHSS Public Authority
- Sonoma County IHSS Public Authority

Además, la consumidora IHSS Fay Mikiska dio permiso para la distribución de la tabla de los deberes de trabajo y su inclusión en los manuales.

Esperamos que el producto de este esfuerzo colaborador mejorará la calidad de vida para los consumidores y proveedores IHSS y ayudará al personal de la autoridad pública y del condado en sus papeles de apoyo.

El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)
MANUAL DEL PROVEEDOR

Preparado para el Departamento de Servicios Sociales de California

Por la

UNIVERSIDAD DEL ESTADO DE CALIFORNIA, SACRAMENTO
Instituto para Investigación Social

Carole Barnes
Valory Logsdon
Sandie Sutherland
Erin Gonzales

Septiembre de 2006

Contenidos

Manual del Proveedor IHSS

1. Comprendiendo IHSS

Metas y Limitaciones del Programa 1
Cómo IHSS es Diferente a Otras Agencias y Servicios 3
División de Responsabilidades de Supervisión y Sueldo a los Proveedores 4
Resumen de Regulaciones 5
Derechos y Responsabilidades del Proveedor IHSS 9
Derechos y Responsabilidades del Consumidor IHSS 11

2. Evaluación y Servicios Autorizados

Evaluación 13
Horas Autorizadas 15
- Limitaciones del Programa: Necesidades no satisfechas y recursos alternativos 15
- Padres y esposos como proveedores 15

Revaluación 16
Apelaciones 17
Tareas Cubiertas por IHSS 18
- Servicios domésticos 18
- Servicios de cuidado personal 19
- Servicios dirigidos o proporcionados por un profesional de cuidado de salud con licencia 22
- Otros servicios 22

Servicios No-Autorizados 23

3. La Autoridad Pública IHSS

Qué hace la Autoridad Pública 25
Cómo funciona el Registro 26
Para convertirse en un Proveedor en el Registro 27

Para Mantenerse en el Registro 28
Cómo Responder a Acciones del Registro 29
Quitar a un Proveedor del Registro 29
Póliza General 29
Delitos menores 30
Delitos mayores 31
Lista de Contacto de la Autoridad Pública IHSS 32

4. Encontrar un Empleo

Curriculum 37
Proceso de Contratación 37
Entrevistas telefónicas 38
Entrevistas en persona 40

5. Antes de Iniciar el Trabajo

Temas que discutir antes de Iniciar un Trabajo Nuevo 43
Cómo revelar Enfermedades Infecciosas 43
Identificando Responsabilidad para Transporte a Citas Médicas y Mandados 44
Servicios paramédicos 44
Comenzando con el Pie Derecho 45
Acuerdos de Trabajo 46

6. Hojas de Tiempo, Sueldos y Beneficios

El Proceso de Inscripción 49
Recibo de su Sueldo 50
La Tabla de los Deberes de Trabajo 51
Llevar la Cuenta de las Horas Trabajadas 51
Reemplazo de Hojas de Tiempo perdido o extraviado 51
¿Cuál es su tarifa regular por hora? 51
Compartir los Costos (SOC) 54
Cómo Llenar una Hoja de Tiempo 55
Errores Comunes de Hojas de Tiempo 59

Preguntas Frecuentes (FAQs) 60
Beneficios y Deducciones de Sueldos 61
Deducciones 61
Beneficios 64

7. Cualidades de un Buen Proveedor

Confiabilidad 68
Puntualidad 68
Respeto 69
Hacer honor a la Confidencialidad 70
Confianza 71
Sensibilidad a Diferencias: Cultura, Idioma, Edad y Discapacidad 71

8. Comunicación

Comunicándose con el consumidor IHSS 73
Consejos para situaciones especiales 75
Comunicándose con otros 75

9. Habilidades de Organización

Estableciendo un horario de Tareas 77
Documentando su Trabajo 78

10. Fijando y Manteniendo Límites

Fijando Límites 81
Manejando Dinero Apropiadamente 83
El Cuidador de IHSS como Reportero Obligado 84
Algunas señales de abuso incluyen 85

11. Salud

Cambios habituales a causa del envejecimiento 89
Enfermedades No Transmisibles 93
Cáncer 93
Enfermedad Cardiovascular (Enfermedad Cardiaca) 95

Accidente Cerebrovascular (CVA), también conocido como Infarto Cerebral 96
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (COPD) 97
Enfermedad de la Arteria Coronaria (CAD) 98
Demencia y Alzheimer 99
Diabetes 100
Disfagia 102
Epilepsia 105
Enfermedad Mental 106
Prevención del suicidio: Mito o realidad 112
Enfermedades Transmisibles 114
¿Qué es una enfermedad transmisible? 114
Pediculosis (Piojos alojados en la cabeza) 114
Hepatitis 118
El HIV y el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) 121
Meningitis 123
Tuberculosis (TB) 124

12. Seguridad

Precauciones Generales 127
Emergencias y Seguridad en el Hogar 130

Comprendiendo IHSS

Metas y Limitaciones del Programa

El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) permite a personas de edad, ciegas o discapacitadas de bajos ingresos contratar a alguien que les ayude con las tareas del hogar, preparación de comidas y cuidado personal. Con ayuda, las personas que reciben IHSS pueden permanecer en forma segura en sus hogares y no necesitan mudarse a una institución o complejo de cuidado.

El programa IHSS es financiado con fondos federales, estatales y del condado. Estos fondos se usan para pagarles a proveedores de cuidado en el hogar por servicios específicos. Estos servicios son autorizados por el condado para alguien que ellos determinan que es elegible para recibir IHSS. El consumidor (también llamado el receptor o cliente) elige el proveedor de cuidado, supervisa el trabajo del proveedor, aclara como se harán las tareas y puede despedir al proveedor si el consumidor desea. El consumidor de IHSS firma la Hoja de Tiempo del proveedor dos veces por mes, pero en la mayoría de los casos, el Sueldo viene del Estado. Algunas veces el consumidor paga una porción del Sueldo directamente al proveedor.[1]

IHSS les paga a los proveedores (también llamados cuidadores) por proveer ***cuidado personal*** tal como dar de comer o bañar; ***tareas de la casa,*** tal como lavandería, compras, preparación de comidas y trabajos livianos de limpieza de la casa; ***transportación, supervisión de protección*** y ciertos ***servicios paramédicos***

[1] Este manual es para la gran mayoría de proveedores IHSS que son empleados a través del modo de Proveedor Independiente. Un pequeño número de proveedores son empleados por un contratista privado. La contratación, despido, supervisión y pago puede ser diferente en esta situación.

ordenados por un médico. Sin embargo, el programa IHSS no puede pagar por todas las cosas que son necesarias para alguien que vive independientemente en su propio hogar.

IHSS **no paga** por los siguientes servicios:

- Jardinería general o limpieza de patios que no representan un peligro
- Alimentar, limpiar o pasear a una mascota (un animal).
- Mover o levantar muebles pesados, cajas, etc.
- Lavar ventanas
- Transportar a cualquiera que no sea el consumidor
- Pagar cuentas

El proveedor debería realizar solamente aquellas tareas que el trabajador social ha asignado para un consumidor en particular. El proveedor no tiene que hacer nada más por dicho consumidor que no sean las tareas asignadas. Más aún, el proveedor no debería trabajar más que las horas máximas que el trabajador social ha autorizado para el consumidor. Si el proveedor hace esto, no le pagarán las horas extra a menos que el condado determine que el tiempo extra fue necesario debido a circunstancias atenuantes. Finalmente, los consumidores con más de 173 horas autorizadas por mes deberían emplear a dos o más proveedores de manera que ningún proveedor trabaje más de 40 horas por semana. Un trabajador social del condado debe aprobar los pagos para un proveedor único de un consumidor por horas en exceso de 40 por semana.

Cada proveedor individualmente puede decidir trabajar más de 40 horas por semana si trabaja para varios consumidores. Sin embargo, todas las horas serán pagadas a la tarifa regular por hora.

Ningún consumidor puede recibir más de 283 horas por mes de servicios autorizados. El Programa IHSS no provee asistencia de 24 horas al día. A alguien con limitaciones mentales que necesita supervisión continua, llamada supervisión de protección 24 horas por día, o que necesita cuidado de enfermera a toda hora, se le puede negar cobertura de IHSS a menos que la familia o amigos se ofrezcan a cubrir las horas no pagadas.

Cómo IHSS es Diferente a Otras Agencias y Servicios

Otras agencias comunitarias ofrecen servicios que complementan el cuidado personal y doméstico que proporciona IHSS.

- La mayoría de las comunidades tiene organizaciones que entregan comidas calientes a adultos limitados a sus casas u ofrecen alimentos excedentes a familias de bajos ingresos.
- El **Multipurpose Senior Services Program (MSSP)** ayuda a continuar en sus hogares a personas de 65 años o más, que son elegibles para Medi-Cal y en riesgo de ser puestos en un hogar de ancianos.
- **Linkages** ayuda a adultos de 18 años o más con impedimentos funcionales que están en riesgo de ser puestos en un asilo y que no son elegibles para otros programas.
- **Servicios de Protección de Adultos (Adult Protective Services APS)** sirve a personas mayores de edad y adultos dependientes que han sufrido daños o han sido amenazados con dañarlos. La entidad investiga negligencia, abandono y abuso sexual, físico y financiero.
- El **Administrador Público** maneja las propiedades de personas que mueren sin tener testamento o que no tienen ejecutores capaces. También asisten a familias que solicitan ayuda para la administración de patrimonio y dirige entierros de personas que mueren sin dinero para pagar los gastos de muerte.
- El **Guardián Público** actúa como el protector legalmente designado para adultos que no pueden cuidarse por sí mismos y que no tienen familia que les ayude.
- El **Programa de Abogacía y Asesoramiento del Seguro de Salud (HICAP)** proporciona a beneficiarios de Medicare asesoramiento de planes de salud, apoyo, educación y ayuda legal con apelaciones de Medicare.
- El programa de **Cuidado de Día para Adultos** ofrece servicios y actividades no-médicas para personas de 60 años o más, que necesitan asistencia y supervisión. Este programa proporciona un alivio a cuidadores de familia.

- El **Centro de día y de recursos para Pacientes de Alzheimer** proporciona cuidado de día para personas que sufren de Alzheimer u otro tipo de demencia como alivio a cuidadores de familia.
- Los **Centros Regionales** compran servicios para ayudar a que personas con discapacidades de desarrollo permanezcan en sus hogares. Estos servicios pueden complementar a los que proporciona IHSS.

Los Proveedores y los miembros de la familia pueden consultar la guía de recursos locales para encontrar los números de teléfono de estos programas en sus comunidades. Si usted tiene acceso al Internet, la información sobre recursos está disponible en los siguientes sitios:

- Departamento de Edad Avanzada de California **www.aging.state.ca.us**
- Departamento de Rehabilitación de California **www.rehab.ca.gov**
- Network of Care **www.neworkofcare.org**

División de Responsabilidades de Supervisión y Sueldo a los Proveedores

Las funciones del empleador que afectan a proveedores de cuidado en el hogar del programa IHSS se dividen en tres entidades: El consumidor IHSS, el Estado de California y la Autoridad Pública IHSS del condado.

- El consumidor selecciona, contrata, supervisa y entrena al proveedor y puede despedir al proveedor por cualquier razón. Si el consumidor tiene más de un proveedor, el consumidor decide cuántas horas del total autorizado trabajará cada proveedor.
- El Estado paga al proveedor por las horas que ellos han trabajado en cada período de pago y proporciona algunos beneficios. Los beneficios incluyen Seguro Estatal de Incapacidad (SDI), Seguro de Desempleo (UI) y Seguro de Compensación para Trabajadores.
- La Autoridad Pública IHSS negocia con los sindicatos que representan a los proveedores de cuidado en el hogar para fijar sueldos, beneficios y otras condiciones de empleo. La Autoridad Pública también mantiene un Registro de proveedores que están interesados en trabajar para consumidores IHSS y ofrece acceso a entrenamiento en habilidades de

cuidado en el hogar para proveedores. No importa si usted encuentra o no un trabajo a través del Registro, usted puede asistir a cualquier clase de entrenamiento ofrecidas por la Autoridad Pública. Usted también puede solicitar que le envíen una copia del boletín de la Autoridad Pública, si la Autoridad Pública en su condado publica un boletín.

A menos que usted asista a sus entrenamientos o use el Registro, no puede tener ningún contacto con la Autoridad Pública. Sin embargo, si usted quiere saber sobre temas que afectan su trabajo, debería contactar a la Autoridad Pública en su condado para más información.

Usted tampoco tendrá mucho contacto con el Estado. Sin embargo, una Agencia del Estado, el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), establece las reglas para el programa IHSS. Es útil entender estas reglas de manera que usted y la persona para la que trabaja puedan cooperar y disfrutar su relación laboral.

Resumen de Regulaciones

Las horas autorizadas son asignadas por el trabajador social del condado para el consumidor en base a las necesidades de cuidado del consumidor. Estas horas no pertenecen al proveedor. El pago se recibe por las horas realmente trabajadas. El total de horas autorizadas son el máximo que el Estado pagará; el proveedor solamente recibirá pago por el máximo de horas si el proveedor trabajó esas horas. Si, por ejemplo, el consumidor o el proveedor sale de vacaciones, entonces no se puede reportar horas de pago que cubran el período de vacaciones. Si el consumidor es hospitalizado, no se puede reportar horas o pago por ese período.

Los proveedores deben completar una forma de inscripción cuando recién comienzan a trabajar para un nuevo consumidor. Esta forma debe ser entregada a la persona del condado que maneja el registro de proveedores. Éste podría ser el trabajador social del consumidor, el funcionario de Sueldos de IHSS o alguien de la Autoridad Pública. Si el proveedor cambia de empleos y va a trabajar para otro consumidor IHSS, deben completar otra forma de inscripción. Como proveedor, usted no será pagado hasta que la nueva forma de registro se haya completado y presentado.

Los proveedores sólo pueden ser pagados por tareas realizadas autorizadas por el trabajador social para un consumidor en particular. Ciertos tipos de tareas nunca son cubiertos bajo el programa IHSS. (Vea la lista en la página 2 de este manual). Otras tareas son cubiertas para consumidores IHSS que necesitan el servicio, pero las mismas tareas no serían cubiertas para consumidores que no necesitan el servicio. Por ejemplo, el proveedor no podría recibir pago por ayudar a un consumidor a bañarse si ese consumidor es capaz de bañarse sin ayuda. Es importante para el proveedor que le pregunte al consumidor que tareas han sido autorizadas para el cuidado del consumidor. Estas tareas deberían estar escritas en el acuerdo de trabajo (vea el Capítulo 5 de este manual). Luego, si hay preguntas sobre la realización de una tarea, el proveedor y el consumidor pueden consultar al acuerdo de trabajo para ver si esa tarea es pagada por IHSS.

Usted, como proveedor, tiene el derecho de rehusar a realizar tareas que no están autorizadas. El consumidor tiene la responsabilidad de pedirle a usted que realice sólo tareas autorizadas. Si el consumidor le pide que haga un servicio que no está autorizado, el consumidor le está pidiendo que use, en forma voluntaria, el tiempo necesario para realizarlo. Si usted no tiene problema en ofrecer su tiempo como voluntario para esta tarea, está bien. Sin embargo, si usted reporta ese tiempo en su hoja de tiempo y su empleador lo firma, los dos están rompiendo las reglas.

Si el transporte a citas médicas es una tarea autorizada para el consumidor, es importante entender que IHSS paga por el tiempo de manejo, pero no por el tiempo de espera. Usted podría hacer otras tareas necesarias tales como mandados cortos o compras en el área inmediata o planear actividades personales mientras el consumidor está en la oficina del médico.

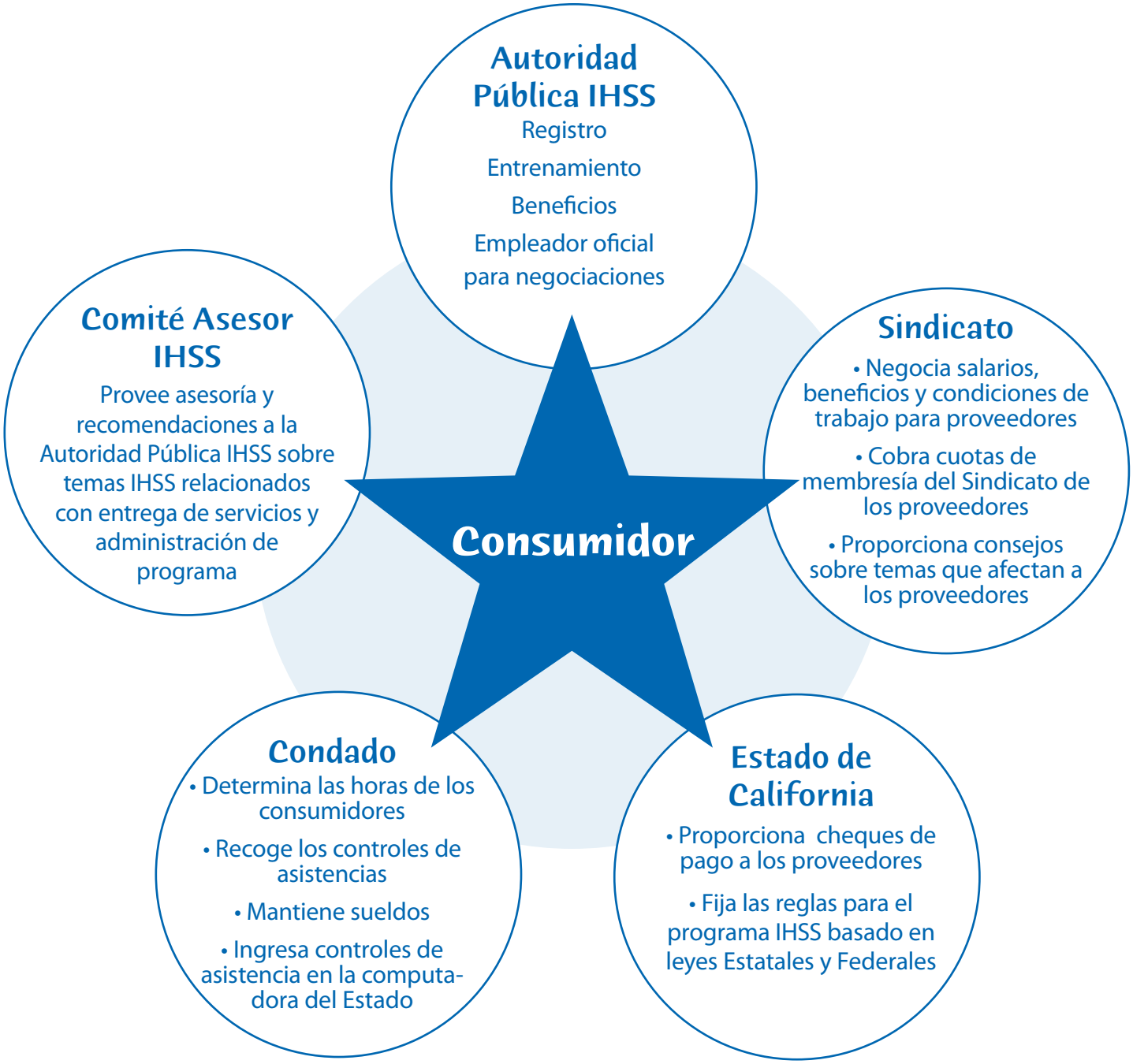
Los hojas de tiempo son usados para resumir las horas que el proveedor trabajó cada día durante un período de pago. Al términar un período de pago, el consumidor firma la hoja de tiempo, indicando que las horas reportadas resumen exactamente las horas trabajadas. Esto puede ser fácil si el proveedor y el consumidor mantienen una tabla de los deberes de trabajo (vea el Capítulo 6 de este manual) anotando las horas trabajadas al final de cada día. Ambos deberán firmar las horas de cada día en la tabla de los deberes de

trabajo mientras está fresco en la memoria. Al final del período de pago de dos semanas, el proveedor simplemente transfiere el número de horas de la tabla de los deberes de trabajo a la hoja de tiempo. El resumen de horas diarias protege al proveedor porque el consumidor ha aceptado con su firma que esas horas fueron trabajadas ese día. También protege al consumidor porque la firma del proveedor indica su acuerdo con el número de horas listadas como trabajadas ese día. Es ilegal para un proveedor poner más horas en la hoja de tiempo de las que realmente trabajó y es ilegal para un consumidor firmar más horas de las que el proveedor trabajó durante ese período de pago.

El pago por horas que un proveedor trabajó pertenecen al proveedor, no al consumidor. Un consumidor no tiene derecho a pedirle al proveedor que comparta su pago. Si un consumidor pide esto, el proveedor deberá reportar esta solicitud al trabajador social del consumidor.

Si las necesidades de cuidado de un consumidor cambian, las reglas de IHSS permiten al consumidor solicitar una revaluación. Como proveedor, usted está en una buena posición para saber lo que el consumidor puede hacer. Si usted cree que el consumidor necesita asistencia en áreas que no están autorizadas, usted puede animar al consumidor a solicitar una revaluación y ayudarle a comunicar sus necesidades al trabajador social.

El diagrama de abajo ilustra la relación entre el proveedor de cuidado y las agencias asistiendo al proveedor de cuidado.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR IHSS

1. El proveedor tiene la responsabilidad de ser confiable, llegar a tiempo y estar listo para trabajar.
2. El proveedor tiene la responsabilidad de informar al consumidor, por adelantado, si el proveedor llegará tarde o no podrá ir a trabajar.
3. El proveedor tiene la responsabilidad de proporcionar servicios de alta calidad, seguros y confiables como autorizó el trabajador social y dirigidos por el consumidor.
4. Los proveedores tienen la responsabilidad de respetar la dignidad, privacidad, propiedad, religión y cultura del consumidor. Los proveedores respetuosos llegan a trabajo sin miembros de su familia, traen su propia comida en lugar de comer la comida del consumidor, evitan utilizar la propiedad del consumidor para sus propias necesidades y no solicitan pago extra cuando trabajan en forma voluntaria más horas de las autorizadas. Los proveedores respetuosos no realizan tareas personales mientras están en el trabajo y no ven televisión o pasan mucho tiempo conversando con el consumidor cuando deberían estar haciendo las tareas necesarias. Los proveedores respetuosos no son abusivos sexual o verbalmente.
5. El proveedor tiene la responsabilidad de mantener confidencial la información personal del consumidor.
6. El proveedor tiene la responsabilidad de informar al trabajador social sobre cualquier cambio en la situación del consumidor. Si el proveedor fue contratado a través del Registro, el proveedor también debería reportar estos cambios al personal del Registro.
7. El proveedor tiene la responsabilidad de llevar la cuenta de las horas trabajadas y de presentar una hoja de tiempo completo y exacto dos veces por mes.
8. Los proveedores del Registro son responsables de informar al Registro cada 30 días sobre cualquier cambio en su situación, dirección, número de teléfono y horas disponibles.
9. El proveedor es legalmente responsable de reportar sospechas acerca de abuso de ancianos dependientes, personas incapacitadas y niños.

10. Cuando dejan su trabajo, los proveedores son responsables de dar al consumidor un aviso de dos semanas e informar a la Autoridad Pública si están en las listas de Registro.
11. El proveedor tiene derecho a comprender la asignación de trabajo IHSS y recibir un trato respetuoso y justo.
12. El proveedor tiene derecho a esperar oportunidades de entrenamiento.
13. Los proveedores del Registro tienen el derecho a saber por qué están siendo sacados del Registro, si esto ocurre.
14. El proveedor tiene el derecho a dejar su trabajo sin un aviso de dos semanas si el hogar del consumidor es un ambiente peligroso.
15. Si el proveedor está en la lista del Registro, el proveedor puede pedirle al Registro asistencia con problemas que el proveedor pueda tener con el consumidor y que no pueda resolver.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR IHSS

1. El consumidor es el patrón del proveedor para los propósitos de selección, contratación, supervisión, entrenamiento y si es necesario, la finalización del empleo del proveedor.
2. El consumidor tiene la responsabilidad de respetar las pólizas de no discriminar en base a raza, religión, sexo, edad o discapacidad.
3. Los consumidores son responsables de informar al trabajador social cuando un proveedor es contratado o despedido. Si un proveedor del Registro está involucrado, ellos también deben informar al personal de Pagos de Sueldos del Registro.
4. El consumidor es responsable de dar al proveedor un aviso de dos semanas cuando termina el empleo del proveedor, a menos que el proveedor sea abusivo.
5. El consumidor es responsable de mantener un registro de las horas trabajadas y de limitar las horas del proveedor al número autorizado por mes.
6. El consumidor es responsable de verificar y firmar la hoja de tiempo del proveedor.
7. El consumidor tiene la responsabilidad de ser claro y razonable sobre lo que se espera; ser consistente, amable y paciente y hacer elogios al igual que críticas.
8. El consumidor y el proveedor tienen la responsabilidad de informar al trabajador social del consumidor inmediatamente si el proveedor resulta lesionado en el trabajo.
9. El consumidor tiene el derecho de solicitar al trabajador social IHSS una revaluación de horas si las condiciones del consumidor cambian.
10. El consumidor tiene el derecho de apelar cualquier decisión del programa IHSS con las que el consumidor no está de acuerdo.
11. Si está involucrado un proveedor del Registro, el consumidor tiene el derecho de solicitar al Registro asistencia con problemas que el consumidor puede tener con el proveedor que el consumidor no puede resolver.

Evaluación y Servicios Autorizados

Evaluación

Una persona anciana, ciega o discapacitada que solicita ayuda con servicios de cuidado personal y doméstico a través del programa IHSS primero debe establecer que él/ella cumple los requisitos del programa. Esta información está incluida en el Paquete del Solicitante que es revisada por un trabajador social IHSS y un Trabajador de Elegibilidad de Medi-Cal de IHSS. Si se cumplen los requisitos del programa, un trabajador social de IHSS hará los arreglos para visitar al hogar del solicitante para evaluar las necesidades y habilidades funcionales de la persona.

La necesidad de cuidado es afectada por la condición médica y habilidades funcionales de una persona. Las personas necesitan más cuidado si necesitan ayuda para salir de la cama o moverse dentro de su hogar o si necesitan ayuda para bañarse, vestirse, peinarse, comer u otras actividades diarias descritas más adelante en este capítulo. En general, mientras más limitadas son las habilidades funcionales de una persona, más horas está autorizada para recibir esa persona.

Las horas de servicio autorizadas para el cuidado de una persona son afectadas por sus arreglos de manutención y la asistencia que esa persona puede estar recibiendo de familiares, amigos u otros recursos comunitarios. Por ejemplo, una persona que vive con otros miembros de la familia, tiene algunas de sus necesidades satisfechas cuando miembros de la familia preparan comidas, limpian la casa o lavan la ropa. El programa IHSS cubrirá solamente la porción de tareas del hogar del consumidor. IHSS no le paga a un proveedor para realizar esas tareas para otros miembros de la familia.

Durante la visita inicial al hogar, el trabajador social preguntará sobre las condiciones médicas y habilidades funcionales del solicitante y preguntará sobre otros miembros de la familia. El trabajador social también observará lo que el solicitante es capaz de hacer. El trabajador social confirmará las condiciones médicas y capacidades del solicitante con su médico. Este proceso se llama una "evaluación de necesidades". El trabajador social usa un proceso de evaluación uniforme para todo el estado para determinar que funciones de la vida diaria no pueden realizar los consumidores por sí mismos. El propósito de esta evaluación es averiguar a qué nivel puede funcionar el consumidor y los servicios que el consumidor puede necesitar. Está basado en la habilidad funcional del consumidor en su propio hogar y no sólo en un diagnóstico médico. Dos personas con el mismo diagnóstico médico pueden diferir enormemente en sus habilidades.

El consumidor deberá asegurarse de alertar al trabajador social que está haciendo la evaluación sobre cualquier necesidad especial provocada por una condición médica y/o situación debida. Por ejemplo, la incontinencia requiere frecuentes cambios de sábanas y crea más lavados. El consumidor deberá asegurarse de estimar en forma realista las necesidades del consumidor. El trabajador social también toma en consideración otros recursos que el consumidor recibe. Por ejemplo, puede que el consumidor no necesite ayuda en los días en que él/ella va a un Centro Diurno de Salud para Adultos.

El resultado de la evaluación es una recomendación del trabajador social sobre cuáles servicios personales y domésticos son necesarios y qué tan a menudo deben proveerse. Se usa fórmulas y guías estatales para determinar cuáles servicios se permitirán. Esta decisión está resumida en una Notificación de Acción (NOA) que es enviada por correo al solicitante. La Notificación de Acción describe las tareas específicas que han sido autorizadas para un recibidor en particular de IHSS y el número de horas por mes asignadas para realizar cada tarea.

Horas Autorizadas

La información de la Notificación de Acción sobre tareas y horas autorizadas es importante para el proveedor de cuidados en el hogar. Las horas autorizadas limitan el número de horas por las que un proveedor puede recibir pago para trabajar para un determinado consumidor. Como proveedor, usted no debería trabajar más de las horas autorizadas porque el IHSS no le pagará por las horas extras.

Limitaciones del Programa: Necesidades no satisfechas y recursos alternativos

Existe un número máximo de horas que el consumidor puede recibir cada mes. Algunas veces un consumidor necesita más horas de servicio que el máximo permitido bajo IHSS. Esto es llamado "necesidades no satisfechas". Las necesidades no satisfechas pueden ser cumplidas por un Centro Diurno de Salud para Adultos, miembros de la familia, otras agencias y/o voluntarios. Si el consumidor tiene una necesidad no satisfecha, usted puede solicitar al trabajador social una referencia a una agencia que pueda ayudar. Los amigos, familiares o agencias pueden ser voluntarios para las horas necesarias no satisfechas sin afectar la elegibilidad de IHSS.

Si el trabajador social determina que las necesidades no satisfechas no se pueden cumplir y el consumidor "no puede mantenerse en forma segura en el hogar", el trabajador social puede negar la solicitud para apoyo IHSS. Por ejemplo, IHSS no puede proporcionar cobertura 24 horas al día para alguien que necesita cuidado de enfermería a toda hora.

Padres y esposos como proveedores

IHSS pagará a cónyuges de consumidores y padres de niños menores para proporcionar cuidado bajo ciertas circunstancias. Cada caso IHSS es evaluado separadamente, de modo que las circunstancias bajo las cuales se otorgan los servicios varían enormemente.

Cuando un consumidor IHSS tiene un cónyuge que no recibe IHSS, se presumirá que ese cónyuge es capaz de realizar ciertas tareas específicas, a menos que el cónyuge provea verificación médica de su incapacidad para realizarlas. También se supondrá que el cónyuge capacitado de un consumidor

IHSS está disponible para realizar ciertas tareas específicas excepto durante las horas en las que el cónyuge está fuera del hogar por empleo, salud u otras razones inevitables y se deben proporcionar los servicios durante su ausencia. El condado determina si el cónyuge de un consumidor está o no capacitado y si está disponible. Tener un cónyuge disponible y capacitado limita lo que el programa IHSS pagará, ya que el cónyuge puede realizar las tareas necesarias.

Un padre no puede recibir pago como proveedor por proporcionar supervisión y cuidado de edad apropiada. (Por ejemplo: Un bebé necesitaría supervisión constante de un padre sin importar si el bebé es discapacitado o ciego). El padre proveedor puede recibir pago por realizar aquellas tareas listadas como autorizadas en la carta de Notificación de Acción de su hijo/a.

Revaluación

Se requiere que el condado realice una revaluación cada año para determinar si las necesidades de un consumidor han cambiado. Un consumidor de IHSS puede solicitar una revaluación en cualquier momento si sus necesidades cambian. Este cambio puede ocurrir como resultado de arreglos de vivienda diferente, hospitalización o alguna nueva condición física. Un proveedor observador puede animar al consumidor a solicitar una revaluación si el proveedor piensa que puede ser justificada. Llame al trabajador social del consumidor para hacer esta solicitud.

Después de una evaluación o revaluación, el consumidor recibirá una Notificación de Acción en un formulario aprobado por el Estado. La Notificación de Acción describe lo siguiente:

1. Las horas asignadas para cada servicio autorizado, o
2. después de una revaluación, las horas antiguas y las horas nuevas y cualquier incremento o reducción en cada servicio.

Las horas no pueden ser reducidas sin un aviso apropiado al consumidor.

Los consumidores deberían notificar inmediatamente a sus proveedores si las horas autorizadas han cambiado, especialmente si las horas han sido reducidas. Una reducción de horas podría afectar la elegibilidad del proveedor para seguro de salud.

Apelaciones

El consumidor puede apelar cualquier negación o reducción de horas y servicios, incluyendo el rechazo de permitir el número total de horas que el consumidor piensa que necesita. El consumidor también tiene el derecho de apelar una determinación de Costo-Compartido (una decisión pidiendo que el consumidor pague una parte del costo del cuidado en el hogar porque su ingreso está sobre el límite de SSI). La mejor forma de proceder es seguir los siguientes pasos:

1. Contacte al trabajador social IHSS de la persona para discutir sus preocupaciones. Si esto no resuelve el problema,
2. contacte al supervisor del trabajador social y discuta la situación con ellos. Si esto no resuelve el problema,
3. solicite una Audiencia Justa. Esto se debe hacer dentro de 10 días a partir de la fecha de la Notificación de Acción.

Para solicitar una Audiencia Justa vea las instrucciones más abajo:

- Llene la parte de atrás del formulario de Notificación de Acción y envíelo a la dirección en el formulario, o
- llame al número gratis 1-800-952-5253, o TDD para personas con impedimentos de habla u oído 1-800-952-8349;
- Envíe una carta a:
  California Department of Social Services
  State Hearing Division
  P.O Box 944243, Mail Station 19-37
  Sacramento, CA 94244-2430

Si el consumidor solicita una Audiencia justa antes de la fecha efectiva de la notificación para reducir o terminar sus horas y servicios, esos beneficios continuarán al mismo nivel hasta que se llegue a una decisión de la audiencia. Para ayuda con las apelaciones, contacte los servicios legales, Centros de Vida Independiente (ILC), Protection and Advocacy, Inc. (PA&I) para personas discapacitadas en el desarrollo (1-800-776-5746) u otros grupos defensores para personas de edad y/o personas con discapacidades.

Tareas Cubiertas por IHSS

Las siguientes tareas están cubiertas por IHSS. Pueden separarse en cuatro grupos: 1) servicios domésticos o del hogar; 2) servicios de cuidado personal; 3) servicios dirigidos o proporcionados por un profesional de cuidado de salud con licencia; y 4) otros servicios. Los consumidores IHSS sólo reciben horas por aquellas tareas que no pueden realizar por sí mismos. Las horas por tarea variarán dependiendo de las habilidades del consumidor. Los proveedores deberán determinar cuáles tareas están cubiertas para el consumidor cuando recién comienzan a trabajar para el consumidor.

Servicios domésticos

Trabajo de Casa. Barrer, pasar la aspiradora y limpiar pisos, mostradores de cocina y fregaderos; limpiar los baños; guardar comida y otros materiales; sacar la basura; desempolvar y recoger; cambiar las sábanas (por lo general, una vez a la semana); limpiar el horno y la estufa, limpiar y descongelar el refrigerador, y pulir los pisos (por lo general, una vez al mes) y otros servicios domésticos como cambiar los focos, limpiar sillas de ruedas o recargar las baterías de sillas de ruedas cuando sea necesario, para permanecer seguros en el hogar.

Preparación de comidas. Planear comidas; sacar comida del refrigerador o de la alacena; lavar/secar las manos antes de preparar la comida; lavar, pelar y cortar vegetales; abrir paquetes, latas y bolsas; medir y mezclar ingredientes; levantar ollas y sartenes, recortar carne; recalentar comida, cocinar y operar la estufa de manera segura; poner la mesa, servir las comidas; moler la comida y cortar la comida en pedazos pequeños. Unos pocos consumidores de IHSS reciben una contribución para comida de restaurantes, en vez de tiempo para preparar las comidas.

Limpieza de elementos de cocina. Lavar, enjuagar, secar platos, ollas, sartenes, cubiertos y aparatos culinarios y guardarlos; cargar y descargar la máquina de lavar platos; almacenar o guardar la comida y los líquidos restantes; limpiar derrames y mesas, mostradores, estufas y fregaderos; y lavar y secar manos.

Lavado. Lavar y secar la ropa, remendar, planchar, doblar y guardar la ropa en los armarios, anaqueles o cajones. Se provee tiempo extra si las lavanderías se encuentran fuera de la casa.

Compras razonables de alimentos. Se limita a las tiendas más cercanas u otras instalaciones, de acuerdo con el ingreso del consumidor y sus necesidades. No se autoriza tiempo adicional para que el proveedor acompañe al consumidor. La compra de alimentos incluye tareas tales como hacer una lista de compras y el viaje hasta/y desde la tienda, hacer las compras, empacar, desempacar y guardar la comida.

Otras compras/mandados. Otras compras/mandados incluyen tareas tales como hacer una lista de compras, el viaje hasta/y desde la tienda, hacer las compras, empacar, desempacar y aguardar los materiales comprados, realizar mandados razonables tal como la entrega de un pago atrasado para evitar que se desconecten los servicios públicos o ir a recoger una receta médica. Esto no incluye viajes para pagar cuentas mensuales, ya que éstas pueden ser enviadas por correo.

Limpieza profunda. La limpieza profunda de la casa para eliminar desperdicios peligrosos o basura, sólo se autoriza cuando alguien recibe por primera vez los servicios de IHSS y las condiciones del hogar constituyen una amenaza a la salud del consumidor o podrían llevar al desalojo del consumidor. Este servicio tiene que ser previamente autorizado por un supervisor.

Servicios de cuidado personal

Baño, higiene oral y limpieza. El baño incluye limpieza del cuerpo en una bañera o ducha, conseguir los accesorios y luego guardarlos; abrir o cerrar las llaves y ajustar la temperatura del agua; ayudar a entrar y salir de la bañera o ducha; ayudar a llegar a todas las partes del cuerpo para lavar, enjuagar, secar y poner loción, talco y desodorante y lavar y secar las manos. La higiene oral incluye la aplicación de pasta dental, cepillar los dientes, enjuagar la boca, cuidar las dentaduras postizas, el uso de hilo dental y lavar y secar las manos. El aseo incluye peinar; el recorte de pelo cuando el consumidor no

puede ir a un salon de belleza; poner champú y acondicionador y secar el pelo; rasurar, cortar las uñas de las manos y de los pies cuando estos servicios no han sido determinados como servicios paramédicos para el consumidor; y lavar y secar las manos.

Baños rutinarios en cama. Limpieza de la vasija u otros materiales que se usan para los baños de esponja en la cama y luego guardarlos; obtener agua y otros materiales; lavar, enjuagar y secar el cuerpo; untar loción, talco y desodorante; y lavar/secar manos antes y después del baño.

Vestirse. Lavar/secar manos; poner o quitar corpiños; medias elásticas y frenos y soltarse o amarrarse; abotonar o desabotonar; subir o bajar cierres; amarrar o desamarrar los artículos de vestir y ropa interior; cambiar la ropa sucia y proveer instrumentos al consumidor para ayudarle a vestirse en forma independiente.

Cuidado y asistencia con prostéticos y asistencia con auto-administración de medicinas. Cuidado y asistencia con prostéticos, incluye ayuda sacándose o poniéndoselos, manteniendo o limpiando aparatos protesticos y aparatos para ver o escuchar, así como lavar y secar manos antes y después de llevar a cabo esas tareas. Ayuda con la autoadministración de medicamentos consistiendo en recordar al consumidor que tome los medicamentos recetados y/o los medicamentos comprados sin receta a las horas apropiadas, estableciendo Midisets o llenando las agujas hipodérmicas.

Cuidado de intestinos y vejiga. Ayuda con el uso, vaciar y limpiar bacinillas al lado de las camas, retretes portátiles, urinales, ostomía, edemas y/o recipientes de catéteres; poner pañales; poner en posición para cambiar pañales; manejar la ropa; cambiar guantes desechables; limpiar al consumidor; ayudar a sentarse o salir del retrete; y lavar o secar las manos del consumidor y del proveedor.

Cuidado de menstruación rutinario. Esto se limita al uso externo de toallas sanitarias; y poner en posición para cambiar las toallas sanitarias; y usar o desechar toallas sanitarias; a manejar la ropa; limpiar y lavar y limpiar/secar las manos antes y después de llevar a cabo estas tareas.

Tallar la piel, cambiar de posición, variedad de movimiento, etc. Tallar la piel para promover la circulación; voltear la cama y otros tipos de cambio de posiciones y variedad de ejercicios de movimientos.

Paseo. Ayudar al consumidor a caminar o moverse de un lugar a otro dentro del hogar, incluyendo ir y venir del baño; subir o bajar escaleras; mover y recoger aparatos de asistencia, tales como bastones, andadores o sillas de rueda, etc.; y lavar y secar las manos antes y después de llevar a cabo estas tareas. La ambulación también incluye ayuda para ir y venir de la puerta principal al auto, incluyendo entrar y salir del auto para acompañar al consumidor por razones médicas y/o viajes para recursos alternos.

Transferencia. La transferencia incluye ayudar a parar, sentar o poner en posición erecta o cualquier otra posición de una pieza de equipo o de un mueble a otro. Esto incluye la transferencia de una cama a una silla, sofá, silla de ruedas, andador o aparato de ayuda que generalmente ocurre dentro de una misma habitación.

Alimentación. El consumo de alimentos y asegurarse de que tome la debida cantidad de líquido, consiste en la alimentación o ayuda relacionada para consumidores que no pueden alimentarse a sí mismos, o que requieren de otra ayuda con aparatos especiales para poderse alimentar o tomar líquidos por sí mismos adecuadamente. Alimentación incluye ayuda alcanzando, tomando y agarrando utensilios y tazas; y lavar y secar manos antes y después de la alimentación.

Respiración. Esto se limita a servicios no médicos tales como ayuda con autoadministración de oxígeno, ayuda a la preparación de una máquina de CPSP y limpieza de máquinas de IPPV y CPAP.

Servicios dirigidos o proporcionados por un profesional de cuidado de salud con licencia

Supervisión de Protección. Observar el comportamiento del consumidor para el resguardo en contra de cualquier lesión, peligro o accidente. Reglas muy estrictas se aplican para este servicio. Consulte con el trabajador social de IHSS para más información.

Servicios paramédicos. Los servicios paramédicos son actividades que el consumidor normalmente proveería para sí mismo, pero no puede hacerlo debido a limitaciones físicas. Se provee cuando son ordenados por un profesional de cuidados de salud con licencia y bajo la dirección de un profesional de cuidado de salud con licencia. Para proporcionar servicios paramédicos, el condado tiene que tener una declaración firmada de consentimiento informado diciendo que el individuo ha sido informado de los riesgos potenciales que pueden resultar de recibir estos servicios.

Otros servicios

Acompañamiento a citas médicas. Esto se autoriza cuando el consumidor necesita ayuda para ir y regresar de una cita con su médico, dentista o la oficina de cualquier otro profesional de salud. (No se autoriza tiempo para esperar durante la visita). Los proveedores no tienen que proporcionar transporte. Si lo hacen, cualquier reembolso por gasolina y otros gastos de viaje tienen que ser negociados entre el consumidor y el proveedor.

Acompañamiento a recursos alternos. Se autoriza cuando el consumidor necesita ayuda para ir o venir de recursos alternos en los que el beneficiario de IHSS recibe los servicios en lugar de IHSS. Esto podría significar un Programa de Alivio de Cuidado de Adultos en el Día. (No se autoriza tiempo para esperar durante la visita). Los proveedores no tienen que proporcionar transporte. Si lo hacen, cualquier reembolso por gasolina y otros gastos de viaje tienen que ser negociados entre el consumidor y proveedor.

Enseñanza y demostración de Servicios. Ciertas enseñanzas y demostraciones de servicio permiten que el consumidor realice por cuenta propia servicios domésticos o del hogar, servicios de cuidado personal y otros servicios tal como viaje de ida y vuelta a citas médicas y/o recursos alternos.

Reducción de peligros en el patio. Retirar el pasto, hierbas, basura, hielo, nieve y otros artículos peligrosos.

Servicios No-Autorizados

Los siguientes servicios no están cubiertos por el IHSS. Los proveedores no deberían realizar estos servicios para un consumidor. El Estado no pagará por el tiempo usado para realizar estos servicios y el proveedor no está protegido bajo el seguro de Compensación para Trabajadores por cualquier lesión que pueda resultar al realizarlos.

IHSS **no** paga por los siguientes servicios:

- Jardinería en general o limpieza de patio
- Alimentar, limpiar o llevar a caminar a una mascota.
- Mover o levantar muebles pesados, cajas, etc.
- Lavar ventanas
- Transportar a cualquiera que no sea el consumidor
- Pagar cuentas

La Autoridad Pública IHSS

Qué hace la Autoridad Pública

Casi todos los condados en California cuentan con una Autoridad Pública IHSS que negocia con los sindicatos de proveedores locales de cuidado en el hogar para determinar sueldos, beneficios y condiciones de trabajo para los proveedores IHSS. Estos beneficios se registran en el talón de pago del proveedor. Dependiendo del condado, ellos podrían incluir una deducción para seguro médico además de cuotas del sindicato.

Las Autoridades Públicas ofrecen los siguientes servicios a los consumidores y a los proveedores de IHSS:

- Llevan un Registro de proveedores de cuidado en el hogar que los consumidores pueden usar para encontrar un proveedor adecuado.
- Investigan las calificaciones y antecedentes de individuos que desean ser incluidos en el Registro.
- Ofrecen acceso a entrenamiento para proveedores en habilidades para dar cuidados y para consumidores en comunicación con sus proveedores.
- Ayudan a los proveedores del Registro y a sus clientes a resolver dificultades en sus relaciones.
- Proveen personal de ayuda al Comité Asesor de IHSS en cada condado, que trabaja para mejorar la Autoridad Pública y el programa IHSS.

Si usted desea más información sobre las clases de entrenamiento, llame a la Autoridad Pública en su condado y pida que le envíen una lista de las clases, su dirección y fechas. Los números de teléfonos de las Autoridades Públicas aparecen en listas alfabéticas, por condado, al final de este capítulo.

Cómo funciona el Registro

En muchos condados, el Registro de la Autoridad Pública de IHSS mantiene una lista de referencias computarizada de proveedores de cuidado en el hogar para consumidores de IHSS que quieran contratar a alguien para proveerles servicios o ayuda en el hogar que necesitan.

Los posibles proveedores van a una reunión de orientación y/o completan un proceso de aplicación que incluye proveer referencias y dar permiso al Registro para confirmar referencias y/o historial laboral y, en algunos condados, llevar a cabo una investigación de antecedentes criminales. Si el proveedor califica para ser inscrito en el Registro, no se le cobra nada por incluirlo en la lista del Registro o los servicios de referencia para los consumidores de IHSS.

El personal del Registro entrevista a los posibles proveedores y revisa sus antecedentes y referencias. Esta información se integra a un programa computarizado que pone de pareja a proveedores con consumidores de IHSS. El programa busca a través de la información sobre los proveedores y los consumidores para determinar posibles parejas. Por lo general, el Registro luego le envía por correo al consumidor los nombres y números de contacto de varios proveedores que cumplen con las necesidades de servicio específicas de cada consumidor, así como sus preferencias. Las referencias se basan en la ubicación geográfica, idioma, necesidades de servicio y habilidades del proveedor.

Los consumidores de IHSS llaman, entrevistan y contratan al proveedor de su preferencia. El Registro no contrata ni recomienda a proveedores, sólo sirve como un servicio de referencia.

Los Proveedores del Registro deberán llamar al Registro cada mes para informar cualquier cambio de dirección o número de teléfono o de los días en que está disponible para trabajar. Si usted no llama para estos cambios, su archivo podría ser puesto como inactivo y su nombre no podrá ser referido a los consumidores.

El Registro puede referir consumidores que no necesariamente son el tipo de consumidor y el tipo de trabajo que usted indicó al Registro que quería. Esto puede ocurrir si el consumidor no informa al personal del Registro sobre todas sus necesidades y sus condiciones médicas. Ojalá que usted al menos considere trabajar para cualquier consumidor para el que usted tenga la capacidad de atender. Si después de conversar con el consumidor usted no está interesado en el empleo, puede declinarlo cortésmente. Devuelva todas las llamadas a los consumidores, aún si no tiene interés en el empleo, ya que esa es la manera profesional y considerada de actuar.

Es una violación de la ley que un consumidor se rehuse a contratarle debido a su edad, raza, religión, orientación sexual, origen de nacionalidad, grupo étnico, afiliación política, sexo, estado civil o discapacidad. También es contra la ley que usted se rehuse a aceptar un empleo basado en esos mismos factores. La única excepción son los consumidores que necesitan cuidado personal, tal como baños, vestirse, ayuda para hacer del baño, cuidado de los orines o la menstruación. En este caso, un consumidor puede solicitar una lista de trabajadores del mismo sexo.

Para convertirse en un Proveedor en el Registro

Si usted está buscando un trabajo como proveedor de cuidado IHSS, contacte a la Autoridad Pública y siga sus instrucciones para como ser incluido en el Registro. En muchos condados, se le pedirá que asista a sesiones de orientación y complete una aplicación. La Autoridad Pública puede también llevar a cabo una revisión de los antecedentes criminales. Las personas que han sido condenadas por un fraude en un programa de ayuda del gobierno o por abuso a adultos o a un niño, no son elegibles para trabajar como un proveedor de IHSS. Dependiendo de la Autoridad Pública local en un condado en particular, otras condenas criminales podrían impedir que alguien pueda estar en la lista del Registro.

Para ser incluido en el Registro, con toda probabilidad necesitará:

- Una tarjeta de Seguro Social o cualquier otra prueba de su derecho a trabajar en los Estados Unidos (EE. UU.).
- Prueba de ciudadanía o de inmigración legal.
- Una licencia de conducir válida o cualquier otra identificación con foto dada por el gobierno.
- Tres referencias: una referencia personal de alguien que no sea un familiar y dos de patrones anteriores.
- Documentación o certificados de cualquier entrenamiento que hayan tenido.
- Una aplicación de solicitud completa.
- Dar a la Autoridad Pública permiso para llevar a cabo una investigación de antecedentes criminales para determinar si usted alguna vez ha sido condenado por cualquier delito que le impida trabajar como un proveedor del Registro.
- Completar una entrevista con personal del Registro y/o asistir a una orientación para nuevos proveedores.

Si usted está dispuesto a transportar al consumidor de IHSS a sus citas médicas, tal vez tendrá que proporcionar evidencia de seguro del auto que esté al día, que incluya responsabilidad a terceros y una copia de sus records del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) y una licencia de conducir válida.

Para Mantenerse en el Registro

Una vez que usted ha sido incluido en el Registro, será necesario que llame al personal del Registro cada mes para actualizar su archivo y establecer que quiere continuar activo en el Registro. Puede hacer esto dejando un mensaje con su nombre, número de teléfono y cualquier cambio en las horas que está disponible para trabajar. Si usted acepta un empleo y no está interesado en seguir siendo referido a otros consumidores, llame al Registro y pida ser puesto en la lista de personas inactivas. Si su empleo termina, puede llamar y

pedirles que le pongan nuevamente en la lista de activos. Algunas Autoridades Públicas pueden tener un límite de tiempo que puede estar inactivo antes de que tenga que aplicar otra vez.

Cómo Responder a Acciones del Registro

Existe un proceso de queja para proveedores de cuidado en el hogar que tienen un desacuerdo con el Registro. El proveedor tiene el derecho de presentar una queja formal o informal ante la Autoridad Pública en referencia a un desacuerdo que involucra al Registro:

- Antes de presentar una queja informal, el proveedor debería contactar al supervisor del Registro para discutir la queja.
- Para presentar una queja informal, el proveedor debería contactar al Director/Gerente de la Autoridad Pública para solicitar una decisión sobre la queja.

Si el proveedor no está satisfecho con la decisión de la Autoridad Pública, el proveedor puede presentar una queja formal contactando el sindicato local de proveedores de cuidado en el hogar.

Quitar a un Proveedor del Registro

Póliza General

La Autoridad Pública se reserva el derecho de quitar a un proveedor del Registro. La Autoridad Pública puede determinar reglas y regulaciones razonables referentes a la incorporación de proveedores al Registro al igual que su eliminación del Registro. Las quejas referentes a un proveedor pueden presentarse en forma verbal o escrita ante el personal de la Autoridad Pública. La Autoridad Pública documentará todas las quejas.

Delitos menores

La Autoridad Pública quitara del Registro a un proveedor después de dos quejas por delitos menores presentadas por una o más fuentes en un período de 90 días y que sean consideradas válidas por el personal de la Autoridad Pública.

Los delitos menores incluyen, pero no están limitados a:

- No presentarse sin aviso, a alguna entrevista programada
- Llegar tarde a trabajar sin una causa razonable
- Falta de respeto, rudeza o comportamiento grosero o inapropiado hacia el consumidor, los familiares del consumidor, sus representantes o el personal de la Autoridad Pública
- Rehusarse a llevar a cabo tareas autorizadas que acordaron cuando fueron contratados
- No llevar a cabo las tareas autorizadas y solicitadas durante las horas de trabajo
- Cumplir con el trabajo inadecuadamente
- No regresar las llamadas telefónicas del consumidor o no regresar las llamadas telefónicas del Registro
- No mantener al día los archivos del Registro
- Dejar un trabajo del Registro (sin una buena razón), sin haber dado notificación de por lo menos dos semanas

Delitos mayores

La Autoridad Pública eliminará a un proveedor del Registro después de una queja por un delito mayor que el personal de la Autoridad Pública considere que es válida. Los delitos mayores incluyen, pero no están limitados a:

- Robo
- Abuso o negligencia sexual/física
- Deshonestidad o representación indebida en lo referente a las responsabilidades en el trabajo
- Falsificación intencional de las hojas de tiempo
- Revelar información confidencial sin autorización
- Estar intoxicado o bajo la influencia o posesión de cualquier sustancia ilegal, mientras se encuentra trabajando
- Pedir al consumidor que le pague más del sueldo autorizado por IHSS
- Posesión de armas de fuego o cualquier otra arma peligrosa mientras se encuentra trabajando
- Condena por un delito que muestra que la persona no es la adecuada para el trabajo
- Conscientemente poner en peligro al consumidor

Lista de Contacto de la Autoridad Pública IHSS

Alameda
Public Authority for IHSS in Alameda County
6955 Foothill Blvd., 3rd Floor, Suite 300
Oakland, CA 94605
(510) 577-5621

Alpine
Health & Human Services, Alpine County
75A Diamond Valley Rd.
Markleeville, CA 96120
(530) 694-2235

Amador
Amador County IHSS Public Authority
255 New York Ranch Road, Suite B
Jackson, CA 95642
(209) 223-6781

Butte
Butte County IHSS Public Authority
202 Mira Loma Drive
Oroville, CA 95965
(888) 337-4477

Calaveras
Calaveras County IHSS Public Authority
509 E Saint Charles St.
San Andreas, CA 95249
(209) 754-6544

Colusa
Colusa County IHSS Public Authority
251 E. Webster St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0379

Contra Costa
Contra Costa County Public Authority
1330 Arnold Dr., #143
Martinez, CA 94553
(925) 957-7522

Del Norte
Del Norte County IHSS Public Authority
880 Northcrest Dr.
Crescent City, CA 95531
(707) 464-3191

El Dorado
El Dorado County Public Authority
694 Pleasant Valley Road, Suite 9
Diamond Springs, CA 95619
(530) 295-2748

Fresno
Fresno County Public Authority
2025 E Dakota
Fresno, CA 93726
(559) 453-6450

Glenn
Glenn County IHSS Public Authority
PO Box 1201
Orland, CA 95963
(530) 865-6150

Humboldt
Humboldt County Public Authority
808 E. Street
Eureka, CA 95501
(707) 476-2115

Imperial
IHSS Public Authority of Imperial County
2999 S. 4th Street
El Centro, CA 92243
(760) 336-3945

Inyo
Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Kern
Kern County IHSS Public Authority
5357 Truxtun Ave.
Bakersfield, CA 93309
(661) 868-1000

Kings
Kings County Public Authority
1400 W. Lacey Blvd.
Hanford, CA 93230
(559) 582-3211 x3610

Lake
Lake County Public Authority
926 South Forbes
Lakeport, CA 95453
(707) 262-0235

Lassen
Lassen County IHSS Public Authority
PO Box 1359
Susanville, CA 96130
(530) 251-8158

Los Angeles County
Personal Assistance Services Council of
Los Angeles County (PASC)
4730 Woodman Ave., Suite 405
Sherman Oaks, CA 91423
(818) 206-7000

Madera
Madera County IHSS Public Authority
PO Box 6009
Madera, CA 93639
(559) 675-2442

Marin
Public Authority of Marin
10 N. San Pedro Rd., Suite 1016
San Rafael, CA 94903
(415) 499-1024

Mariposa
Mariposa County IHSS Public Authority
5200 Hwy. 49 North
Mariposa, CA 95338
(209) 966-3609

Mendocino
Mendocino County Public Authority
PO Box 839
747 South State Street
Ukiah, CA 95482
(707) 463-7886

Merced
Merced County IHSS Public Authority
2777 North Hwy 59
Merced, CA 95340
(209) 383-9504

Modoc
Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Mono
Community Service Solutions
308 W. Line Street Suite #5
Bishop, CA 93514
(760) 872-7604

Monterey
Monterey County IHSS Public Authority
1000 South Main Street Suite 211C
Salinas, CA 93901
(831) 755-4466

Napa
Napa County Public Authority
900 Coombs Street, Suite 257
Napa, CA 94559
(707) 259-8366

Nevada
Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Orange
Orange County IHSS Public Authority
1200 N. Main, Suite 700
Santa Ana, CA 92701
(714) 480-6446

Placer
Placer County IHSS Public Authority
11533 C Avenue
Auburn, CA 95603
(530) 886-3680

Plumas
Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Riverside
County of Riverside IHSS Public Authority
12125 Day Street, Suite S-101
Moreno Valley, CA 92557
(888) 470-4477

Sacramento
Sacramento County IHSS Public Authority
3700 Branch Center Road, Suite A
Sacramento, CA 95827
(916) 874-2888

San Benito
San Benito County IHSS Public Authority
1111 San Felipe Rd., Suite 207
Hollister, CA 95023
(831) 634-0784

San Bernardino
San Bernardino IHSS Public Authority
600 N. Arrowhead Ave., Suite 100
San Bernardino, CA 92415
(909) 386-5014

San Diego
San Diego County Public Authority
780 Bay Blvd., Suite 200
Chula Vista, CA 91910
(619) 476-6295

San Francisco
San Francisco County IHSS Public Authority
832 Folsom St., 9th Floor
San Francisco, CA 94107
(415) 243-4477

San Joaquin
San Joaquin IHSS Public Authority
25 E. Harding Way
Stockton, CA 95204
(209) 468-1746

San Luis Obispo
IHSS Public Authority for San Luis Obispo County
PO Box 3236
San Luis Obispo, CA 934023236
(805) 788-2501

San Mateo
San Mateo Public Authority for IHSS
225 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
(650) 573-3901

Santa Barbara
In-Home Care Network, Santa Barbara County IHSS Public Authority
1410 S. Broadway, Suite L
Santa Maria, CA 93454
(805) 614-1256

Santa Clara
Santa Clara County IHSS Public Authority
2115 The Alameda
San Jose, CA 95126
(408) 350-3206

Santa Cruz
IHSS Public Authority of Santa Cruz County
1400 Emeline Ave., 3rd Floor
Santa Cruz, CA 95062
(831) 454-4036

Shasta
Shasta County IHSS Public Authority
1506 Market Street
Redding, CA 96001
(530) 229-8330

Sierra
Nevada-Sierra Regional Public Authority
350 Crown Point Circle, Suite 115
Grass Valley, CA 95945
(530) 274-5601

Siskiyou
Siskiyou County IHSS Public Authority
818 S. Main Street
Yreka, CA 96097
(530) 841-2738

Solano
Solano County Public Authority
470 Chadbourne Road, Suite 100
Fairfield, CA 94534
(707) 438-1773

Sonoma
Sonoma County IHSS Public Authority
2280 Northpoint Parkway
PO Box 1949
Santa Rosa, CA 95402
(707) 565-5700

Stanislaus
Stanislaus County Public Authority
305 Downey Ave
Modesto, CA 95354
(209) 558-4787

Sutter
Sutter County IHSS Public Authority
543 Garden Hwy, Suite C
Yuba City, CA 95991
(530) 822-7618

Tehama
Tehama County IHSS Public Authority
PO Box 368
Red Bluff, CA 96080
(530) 527-0276

Trinity
Trinity County IHSS Public Authority
PO Box 1470
Weaverville, CA 96093
N/A

Tuolumne
Tuolumne County IHSS Public Authority
20075 Cedar Road
N Sonora, Ca 95370
N/A

Ventura
Ventura County Public Authority
4245 Market St.
Ventura, CA 93003
(805) 652-7674

Yolo
Yolo County Public Authority
25 N. Cottonwood Street
Woodland, CA 95695
(530) 661-2676 or (800) 630-2224

Yuba
Yuba County IHSS Public Authority
6000 Lindhurst Ave., Suite 700-C
Marysville, CA 95901
(530) 749-6298

Encontrar un Empleo

Curriculum

El primer paso para llegar a ser un proveedor de cuidados en el hogar es establecer un curriculum que describa el entrenamiento y la experiencia que usted ha tenido en cuidar a otras personas y en hacer tareas domésticas. Un curriculum es simplemente un curriculum de su entrenamiento y experiencia. El entrenamiento puede incluir clases en resucitación cardiopulmonar (CPR) o primeros auxilios enseñados por la Cruz Roja o en un colegio intermedio local; clases en habilidades para cuidados en el hogar dadas por un colegio intermedio, la Autoridad Pública de IHSS o el sindicato de proveedores de cuidados en el hogar; o cursos para asistentes de médicos y de enfermería. La experiencia en servicios de cuidados en el hogar puede incluir cuidado a un miembro de familia, trabajo para otras personas discapacitadas o personas de edad, trabajo en un hospital, trabajo en un hotel/motel arreglando cuartos, etc.

El curriculum debería incluir su nombre, dirección y números de teléfono, fecha de nacimiento, entrenamiento, experiencia, idiomas que habla y días y horas en que está disponible para trabajar.

Proceso de Contratación

Si usted se ha registrado como un proveedor con la Autoridad Pública IHSS, usted debería recibir llamadas telefónicas de consumidores de IHSS que han obtenido su nombre y número de teléfono de la Autoridad Pública. La Autoridad Pública junta a consumidores y proveedores basadas en las necesidades de servicio del consumidor y las capacidades del proveedor y

cuando sea posible, un idioma común. Los consumidores le llamarán para discutir la posición y su disponibilidad.

Usted también puede llegar a saber sobre empleos de cuidados en el hogar a través de avisos en los periódicos y en la sección "Se Necesita Ayuda", o en avisos de pizarras públicas. En este caso, usted haría la primera llamada telefónica, haciéndole saber al consumidor que usted está interesado en saber más acerca del empleo.

Entrevistas telefónicas

En cualquier caso, su primer contacto con un empleador potencial es por teléfono. Es importante dar una buena impresión durante la entrevista telefónica. Aquí hay algunos consejos para una entrevista telefónica exitosa:

- Sea accesible fácilmente por teléfono, busca personas, teléfono celular o máquina contestadora de teléfono.
- Tenga un mensaje corto y simple en su máquina contestadora de teléfono dando su nombre de familia y número de teléfono y pidiendo a quien llama que deje un mensaje. No use música de fondo porque hace más difícil para el que llama entender sus palabras.
- Devuelva las llamadas lo más pronto posible.
- Sea cortés, escuche cuidadosamente y no interrumpa a quien le llama.
- Esté preparado para responder a las siguientes preguntas:
  - ¿Qué experiencia ha tenido en cuidado personal y doméstico?
  - ¿Qué entrenamiento ha tenido en cuidado personal y doméstico?
  - ¿Cuándo está disponible para trabajar? ¿Qué días y horas?
  - ¿Usted fuma?
  - ¿Usted usa alcohol o drogas?
  - ¿Cuáles son sus puntos personales fuertes?
  - Por favor proporcione referencias de patrones anteriores que le han dado empleo para el cuidado personal y doméstico.

- Esté preparado para preguntar al consumidor las siguientes preguntas:
  - ¿Qué tareas quiere usted que yo haga? ¿Podría mostrarme la Notificación de Acción que describe las tareas autorizadas?
  - ¿Cuantas horas a la semana necesita usted que yo trabaje?
  - ¿Que días y horas desea usted que yo vaya a su hogar?
  - ¿Existe alguna flexibilidad en este horario?
  - ¿Cuando necesita usted que yo comience?
  - ¿Estas horas son pagadas por IHSS o usted estará pagando parte o todas las horas de mi trabajo con sus propios fondos?
  - ¿Hay Costos Compartidos de IHSS? Si es así, ¿cuando será y cómo pasara?
  - ¿Es ésta una posición temporal?
  - Si es así, ¿por cuánto tiempo?
  - ¿Necesitaré levantarlo a usted? Si es así, ¿cuánto pesa usted y puede usted levantarse para trasladarse de la cama a una silla?
  - ¿Tiene algunas necesidades de cuidado especial, tal como una dieta especial, uso de equipo médico, etc.?
  - ¿Tiene una lista de medicamentos que usted está tomando? ¿Esta lista incluye la hora a la que usted toma cada medicina y cualquier condición involucrada, tal como tomarla con alimentos, o antes de irse a dormir, etc.?
  - ¿Necesitará usted que yo le proporcione transporte para citas médicas? Si es así, ¿utilizaremos su auto o el mío? Si utilizamos su auto, ¿tiene una póliza de seguro al día y puede darme una copia de su póliza de seguro? Si utilizamos mi auto, ¿pagará usted el costo de la gasolina?

Algunos consumidores harán muchas preguntas, otros sólo harán unas pocas preguntas básicas. La cantidad de información que los consumidores le darán o solicitarán de usted variará. Algunos consumidores esperarán hasta una entrevista en persona para saber más de usted. Usted necesitará juzgar cuánto debe decir y cuántas preguntas hacer.

Entrevistas en persona

Si usted da una buena impresión en el teléfono, el consumidor puede invitarle a su hogar para una entrevista en persona. Esto le dará la oportunidad de ver el lugar donde usted trabajará, determinar si puede físicamente llevar a cabo las tareas personales y domésticas requeridas y determinar si puede trabajar bien con el consumidor.

Usted debería aceptar la invitación para una entrevista personal si la hora y el momento es adecuado para Ud., si usted piensa que puede cumplir con los requisitos físicos del empleo y si se siente cómodo con las necesidades de transporte del trabajo. Si por alguna razón, usted no está interesado en el empleo, usted puede negar cortésmente la invitación para la entrevista. Siempre devuelva las llamadas de los consumidores, aunque esté interesado en el empleo o no. Esto es simplemente cortesía profesional.

Si usted no está interesado en el empleo y acepta la invitación para una entrevista personal, asegúrese de que sabe cómo llegar al hogar del consumidor. Tenga el número de teléfono del consumidor con usted de manera que pueda llamarle si se pierde.

Asegúrese de traer los siguientes artículos a la entrevista:

- Una copia de su curriculum.
- Los nombres y números de teléfono de, por lo menos, tres referencias. Éstos deberían incluir patrones previos o instructores de curso que estén familiarizados con su capacidad de cuidado del hogar.
- Una licencia de conducir válida o una Tarjeta de Identificación de California con foto.
- Una copia del DMV mostrando su historial de manejo. Usted puede conseguir esta copia en su oficina local del DMV por un cargo de $5.00.
- Tarjeta de Seguro Social o la tarjeta verde que muestra que usted tiene permiso para trabajar en los Estados Unidos (EE. UU.).
- Prueba de póliza de seguro del auto si usted estará proporcionando transporte a citas médicas o recursos alternativos.
- Certificados de entrenamiento.
- Resultados de examen de Tuberculosis (TB) negativos.

Usted dará una buena impresión en la entrevista si:

- Llega a tiempo o llama si usted llegará tarde.
- Está vestido limpio y apropiadamente.
- Llega sólo a la entrevista y no trae niños u otras personas con usted.
- Trae los artículos mencionados arriba.
- Está preparado para responder las preguntas del consumidor y preparado para hacer sus propias preguntas.
- Es amistoso y está interesado en las necesidades de cuidado del consumidor.
- Es honesto sobre las tareas que ha realizado y las que usted no desea realizar.
- Está dispuesto ser flexible en las tareas que le pueden hacer sentir incómodo.
- Usted tiene en cuenta los problemas de salud que pueden afectar su trabajo.
- Puede describir por qué disfruta trabajar como proveedor de cuidado en el hogar.
- Puede describir las cualidades que usted tiene que le hacen un buen proveedor. (Por ejemplo, usted es responsable, tiene interés en aprender nuevas habilidades y tiene interés en aprender cómo quiere el consumidor que se hagan las cosas en su hogar).
- Puede describir cualquier habilidad o entrenamiento especial que haya tenido. Por ejemplo, levantar peso, trasladar, preparar comidas para dietas especiales, CPR, primeros auxilios o cuidado de intestinos y vejiga.

Antes de Iniciar el Trabajo

Si se le ofrece el empleo, esté preparado para aprender la manera en que el consumidor desea que haga las tareas requeridas. Usted debe estar abierto a nuevas formas de hacer tareas comunes que sean requeridas por el consumidor. El consumidor es responsable por su contratación, al igual que por contratarle entrenamiento y por dirigir su trabajo. El consumidor también es quien debe despedirlo si es necesario.

Es importante avisarle al Registro que usted ha sido contratado por el consumidor y las horas en que usted podría estar disponible para realizar más trabajo.

Temas que discutir antes de Iniciar un Trabajo Nuevo

Cómo revelar Enfermedades Infecciosas

Se anima a consumidores y proveedores a revelarse mutuamente cualquier condición de salud que tengan que pueda afectar negativamente la salud de la otra persona. Esto incluye todas las enfermedades infecciosas, incluyendo VIH, Hepatitis, Tuberculosis (TB) y cualquier otra enfermedad. Si usted está preocupado por el hecho de que podría exponerse a TB, usted puede solicitar ver una prueba del examen negativo del consumidor. Los proveedores deberán usar precauciones universales contra enfermedades infecciosas en todos los casos, sin importar si hay una revelación de condición médica. (Ver Capítulo 9: Seguridad).

Identificando Responsabilidad para Transporte a Citas Médicas y Mandados

Considerando que IHSS no cubre los costos de transporte del consumidor a citas médicas o el transporte involucrado en compras y otros mandados, es importante para el consumidor y el proveedor que determinen en el momento de la contratación quién va a pagar esos costos. Esta decisión debería estar incluida en su acuerdo de trabajo. Dejando en claro estos temas desde el principio, reducirá la posibilidad de malos entendidos más adelante.

Si usted estará manejando el auto del consumidor, debería pedir ver la prueba de la póliza de aseguranza reciente que le cubre a usted en caso de un accidente. Si usted estará manejando su automóvil, asegúrese de que su póliza de aseguranza cubre al consumidor. Usted también puede acompañar al consumidor a citas médicas usando el transporte público.

Servicios paramédicos

Durante su entrevista de trabajo, usted querrá saber si el consumidor necesita servicios paramédicos. Estos servicios incluyen:

- Administrar medicamentos o poner inyecciones
- Exámenes de orina
- Cuidado de heridas
- Cuidado de catéter e irrigación de ostomía
- Cualquier tratamiento que requiera procedimientos de esteralidad
- Enemas, estimulación digital o poner supositorios
- Alimentación a través de un tubo
- Succión de vacío

Las reglas de IHSS requieren que un profesional de cuidado de salud con licencia ordene y supervise los servicios paramédicos. Para protegerse usted y dar el mejor servicio a un consumidor, usted no debería realizar servicios paramédicos a menos que el médico del consumidor le haya enseñado a usted cómo dar estos servicios, le ha explicado los riesgos involucrados y le ha enseñado qué hacer en una emergencia si algo resulta mal.

Comenzando con el Pie Derecho

Cuando usted llega a trabajar para un nuevo consumidor, tendrá un buen comienzo si usted discute los siguientes temas.

- ¿Qué problemas de salud tiene usted que puedan requerir alguna atención especial de mi parte?
- En caso de una emergencia, ¿qué debería hacer yo y a quién debería contactar? Pregunte al consumidor si tiene un "Expediente de Vida" (File of Life) que resuma los nombres y números de teléfono del médico, trabajador social, familiares cercanos y amigos del consumidor.
- ¿Necesita ayuda para organizar sus medicamentos? ¿Tiene usted ya un sistema para organizar sus medicinas? Si no es así, me gustaría trabajar con usted en establecer un sistema para manejar sus medicinas.
- ¿Usa usted algún equipo especial? ¿Puede usted o alguna otra persona mostrarme cómo se usa?
- ¿Tiene usted alguna alergia o preocupación por dieta especial? ¿Qué desearía usted que yo hiciera para responder a estas preocupaciones?
- ¿Cuáles son las mejores horas para contactarle a usted? Éstas son las mejores horas para contactarme:
- ¿Usa usted una tabla de los deberes de trabajo para llevar el control de las horas que yo trabajo? Si no es así, ¿qué tipo de sistema tiene usted para llevar el control de las horas que yo trabajo y para verificar que yo he transferido a la hoja de tiempo correctamente?

Acuerdos de Trabajo

El entender claramente las responsabilidades y horarios de trabajo al principio de un empleo, puede reducir la probabilidad de conflicto o malos entendidos más adelante. Cuando usted pone estos acuerdos por escrito, usted tiene un acuerdo o contrato de trabajo. Si el consumidor para el que usted va a trabajar no ha preparado un acuerdo de trabajo por escrito, le recomendamos que comience el proceso de creación del mismo mediante la discusión de los siguientes temas con el consumidor:

- Las tareas a realizar dentro de las horas autorizadas
- Las expectativas y normas que cada uno de ustedes tiene
- Cuándo y cómo se llevarán a cabo las tareas

ACUERDO DE TRABAJO ENTRE EL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR DE IHSS

1. Este acuerdo de trabajo es entre:

_____		_____
Empleador (Escriba el nombre del consumidor)	y	Empleado (Escriba el nombre del proveedor)

2. El consumidor y el proveedor están de acuerdo en los siguientes principios generales.

   El consumidor está de acuerdo con:
   - Asignar y dirigir el trabajo del proveedor.
   - Avisar al proveedor por adelantado, cuando sea posible, cuando haya un cambio en el horario o las tareas.
   - Pedir al proveedor que trabaje solo para el consumidor (no para otra familia).
   - Firmar la hoja de tiempo del proveedor si refleja las horas que trabajó.

   El proveedor está de acuerdo con:
   - Realizar las tareas y las obligaciones en que quedaron de acuerdo (ver la siguiente página para lista de obligaciones y responsabilidades).
   - Llamar al consumidor lo antes posible si va a llegar tarde, si está enfermo o no puede trabajar.
   - Llegar al trabajo puntualmente (ver abajo las horas de trabajo).
   - No hacer llamadas personales ni de larga distancia mientras está en el trabajo.
   - No pedir dinero prestado ni adelantos de efectivo.
   - Avisar al consumidor con dos semanas de anticipación, cuando sea posible, antes de dejar el trabajo.

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

4. El número total de horas por semana para este trabajo son _____.

5. Las horas de trabajo para este trabajo se muestran a continuación. Los cambios en las horas y los días programados serán negociados entre el consumidor y proveedor, y se notificarán por adelantado.

	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Empieza							
Termina							

6. ¿Pagará el consumidor la gasolina para conducir a hacer las compras o a las citas médicas?
   ___ No
   ___ Sí

7. ¿Comparte el consumidor una parte del costo?
   ___ No
   ___ Sí

   Si respondió Sí, indique la cifra máxima: _____

IHSS Job Agreement - Spanish

8. Las obligaciones y responsabilidades para este trabajo se muestran a continuación. El consumidor deberá marcar las áreas que necesite que haga el proveedor e indicar con qué frecuencia necesita que se hagan (D=Diariamente, S=Semanalmente, M=Mensualmente, O=Otro). Si es necesario hacer una tarea con una frecuencia distinta, el consumidor deberá escribir esto al lado de la tarea.

D=Diariamente	S=Semanalmente	M=Mensualmente	O=Otro

Alimentos

___ Preparar alimentos
___ Limpiar después de las comidas
___ Lavar los platos/trastes
___ Ayudar a comer

Limpieza y lavado de ropa

___ Tirar la basura
___ Limpiar el comedor
___ Limpiar el fregadero y el lava manos
___ Limpiar la estufa
___ Limpiar el horno
___ Limpiar el refrigerador
___ Aspirar/barrer
___ Sacudir el polvo
___ Trapear los pisos de la cocina y el baño
___ Limpiar el baño
___ Tender la cama
___ Cambiar las sábanas
___ Lavar la ropa (lavar, secar, doblar y guardar la ropa)
___ Limpieza profunda de la casa (sólo una vez con la aprobación de IHSS)

Compras

___ Compra de alimentos
___ Otros mandados

Servicios personales no médicos

___ Ayudar a vestirse
___ Arreglar y lavar la boca
___ Dar un baño
___ Dar baños en la cama
___ Cuidado para orinar y defecar
___ Cuidado para menstruación
___ Ayudar a caminar
___ Ayudar a acostarse y levantarse de la cam
___ Ayudar a sentarse o entrar y salir de un vehículo
___ Cambiar de posición
___ Frotar la piel
___ Cuidar/ayudar con prótesis
___ Ayudar con la respiración
___ Otros servicios personales:
_____

Servicios paramédicos

___ Administrar medicación
___ Observar el azúcar en la sangre
___ Aplicar inyecciones
___ Otros servicios paramédicos:
_____

Servicios de transporte

___ Acompañar a citas médicas
___ Acompañar a recursos alternativos

Al firmar este documento, el consumidor y el proveedor acuerdan a los términos arriba resumidos. Si el acuerdo cambia, ambas partes firmarán con sus iniciales y fecharán los cambios.

Firma del Consumidor	Firma del Proveedor
Fecha Teléfono	Fecha Teléfono

Hojas de Tiempo, Sueldos y Beneficios

El Proceso de Inscripción

Cuando un consumidor de IHSS contrata a un nuevo proveedor, ellos llaman a su trabajador social y le dan la siguiente información sobre el proveedor:

- El nombre de la persona, tal como aparece en la tarjeta de Seguro Social
- Número de teléfono
- Número de Seguro Social
- Fecha de nacimiento
- Fecha del primer día en el trabajo
- Relación familiar, si existe, del consumidor
- Idioma preferido del proveedor

Después de eso el trabajador social envía por correo un acuerdo de inscripción al proveedor de cuidados. Algunas veces el consumidor proporcionará una copia de este formulario. Este formulario deberá llenarse completamente y con exactitud y luego enviarse por correo inmediatamente a la oficina de salarios de IHSS a la dirección incluida en el formulario. Usted debe completar una nueva forma de registro por cada consumidor de IHSS para el que usted trabaja. Cuando usted comienza a trabajar para un nuevo consumidor, no puede recibir su pago hasta que usted envíe un nuevo formulario de inscripción. Un retraso en regresar el formulario de inscripción firmado puede provocar un atraso en recibir sus cheques de pago.

Cuando usted firma este formulario, usted está confirmando que no ha sido condenado por fraude o abuso en programas de cuidados de salud del gobierno, IHSS o Servicios de Protección de Niños o Adultos. Si más adelante se descubre la existencia de una condena, el proveedor no podrá trabajar para ningún consumidor de IHSS y podría estar sujeto a otras multas legales.

Cuando la oficina de salarios de IHSS recibe su formulario de inscripción, le enviaran por correo una hoja de hoja de tiempo. Usted necesitará completar esa hoja de hoja de tiempo al final de cada período de pago. Tanto usted como el consumidor tienen que firmar y poner la fecha en la hoja de hoja de tiempo y debe ser enviada por correo a la dirección que aparece en la hoja de tiempo.

Normalmente, su cheque de pago llega dentro de 10 días laborales o 14 días de calendario de la fecha en que envió por correo la hoja de hoja de tiempo completa. Con cada cheque se manda una hoja de tiempo para el próximo período de pago. Por favor, tenga presente que su primer cheque de pago por servicios proporcionados a un nuevo consumidor puede tardar de tres a seis semanas después del momento en que se envió por correo el formulario de inscripción de salarios. Una vez que IHSS recibe el formulario de inscripción y verifica la información con la oficina del Seguro Social, se le envían por correo las hojas de tiempo, generalmente dentro de dos días laborales. Se le enviarán todas las hojas de hoja de tiempo necesarias para ponerse al día con el período de pago actual. Los períodos de pago de IHSS corren del primer día del mes hasta el 15 y desde el 16 hasta el último día del mes.

Recibo de su Sueldo

La Oficina de Salarios ingresa las hojas de hoja de tiempo el mismo día que las recibe o al día siguiente, a menos que su hoja de tiempo no esté completada correctamente. Si su hoja de tiempo tiene errores o no está completa, su cheque podría retrasarse. Las hojas de tiempo incorrectas tardan más en ser procesadas. Es posible que se le devuelvan para que usted las pueda completar correctamente. Usted puede evitar errores en las hojas de tiempo al leer la información que la Oficina de Salarios le envía con la primera hoja de tiempo inicial. Esta información le da indicaciones de cómo llenar la hoja de tiempo correctamente. Éstas instrucciones también están incluidas en este capítulo.

Su cheque de pago es enviado desde la Oficina del Controlador del Estado en Sacramento, dos días laborales después que la Oficina de Salarios procesa la hoja de tiempo en la computadora. (Sábados, domingos y los días festivos no son días laborales). Si usted pierde su cheque o no lo recibe en un plazo de 10 días laborales a partir de la fecha que envió la hoja de tiempo, llame a la Oficina de Salarios.

La Tabla de los Deberes de Trabajo

Una tabla de los deberes de trabajo puede ser utilizada para varios propósitos. Resume las tareas que el consumidor tiene autorizado recibir, muestra cuándo quiere el consumidor que se realicen y resume el número de horas trabajadas cada día del mes. Es importante que usted y el consumidor firmen cada día el número de horas trabajadas ese día, mientras aún están frescas en la memoria. Hay un espacio en la parte de abajo de cada columna para sus firmas. Cuando llega el momento de llenar la hoja de tiempo, usted puede simplemente copiar las horas trabajadas por día directamente de la tabla de los deberes de trabajo a la hoja de tiempo.

Llevar la Cuenta de las Horas Trabajadas

Recomendamos que usted y el consumidor registren las horas que usted trabaja cada día en la tabla de los deberes de trabajo de manera que no haya confusión sobre los días y horas que usted ha trabajado.

Reemplazo de Hojas de Tiempo perdidos o extraviados

Si llega el final de período de pago y usted no ha recibido las hojas de tiempo para llenar, llame a la Oficina de Salarios de IHSS.

¿Cuál es su tarifa regular por hora?

El pago de sueldo varía según el condado. Sin embargo, todos los proveedores de IHSS en el mismo condado ganan el mismo sueldo. En algunos condados, unos pocos proveedores que trabajan para contratistas privados reciben sueldo diferente. El trabajador social del consumidor sabrá cuál es el pago de sueldo en su condado.

Tabla de los deberes de trabajo de IHSS: Alimentos y limpieza

Nombre del proveedor_____		Mes:_____ Horas autorizadas totales para el mes: ___														
	Día de la semana:															
	Fecha:															
	Horas planeadas para el día:															
Comidas	Preparación de alimentos															
	Ayudar a comer															
	Lavar platos y limpiar la cocina															
	Planear el menú/lista de compras															
	Comprar comida															
Limpieza	Tirar la basura															
	Limpiar toda la cocina/aparatos de cocina															
	Tirar comida pasada															
	Tender la cama															
	Cambiar las sábanas															
	Mantener limpio y ordenado															
	Desempolvar															
	Limpiar el baño															
	Barrer/aspirar															
	Trapear															
	Lavar la ropa/planchar															

Tabla de los deberes de trabajo de IHSS: Cuidado personal y otros servicios

		Mes:_____														
	Día de la semana:															
	Fecha:															
Cuidado personal	Ayudar con los medicamentos															
	Bañar/bañar en la cama															
	Arreglar y lavar los dientes															
	Ayudar a vestirse															
	Ayudar ir al escusado (baño)															
	Cuidado para menstruación															
	Cambiar la posición del cuerpo															
	Sobar la piel/masajear															
	Levantar/cambiar de lugar															
	Ayudar a caminar															
	Ayudar con los ejercicios recetados															
	Ayudar con equipo para respirar															
Otro	Citas médicas															
	Otras compras y mandados															
Total de horas trabajadas																
Iniciales del proveedor																
Iniciales del consumidor																

Compartir los Costos (SOC)

Algunos consumidores de IHSS pagan Gastos Compartidos (SOC) por su cuidado personal y doméstico directamente a su proveedor. Cuando usted está entrevistando a un posible consumidor, usted debería preguntar si él o ella paga Gastos Compartidos por su cuidado. Si el consumidor paga Gastos Compartidos y usted acepta el empleo, usted debería incluir la cantidad máxima SOC en su acuerdo de trabajo.

Para los consumidores que reciben IHSS como parte de sus beneficios Medi-Cal, el total SOC del consumidor puede ser aplicado tanto a los servicios IHSS como a los servicios de Medi-Cal. En algunos meses, el consumidor puede gastar todo el SOC en servicios de Medi-Cal. En ese mes, el consumidor no pagará nada de su SOC a usted. En lugar de eso, el Estado le pagará por todas las horas autorizadas que usted trabajó durante ese mes. Por favor, tome en cuenta que la cantidad que el consumidor le paga a usted puede cambiar con cada cheque, dependiendo de la cantidad de pagos médicos hechos por el consumidor cada mes. Para cuando usted recibe su cheque de pagos, usted y su cliente habrán recibido una "Carta de Explicación de los Gastos Compartidos" que identifica la cantidad de SOC que usted necesita cobrar del consumidor por ese período de pago.

Usted necesita asegurarse de cobrar la cantidad reportada en la carta porque ésa es la cantidad que será incluida en su formulario W-2 anual como parte de su ingreso. Usted pagará impuestos sobre eso, haya recibido ese dinero o no. Usted deberá notificar al trabajador social si el consumidor no paga el SOC. Los consumidores que no pagan el SOC perderán los servicios de IHSS.

Los proveedores deberían guardar las copias fechadas de sus tablas de los deberes de trabajo y hojas de tiempo mensuales. Ellos después pueden comparar las horas pagadas en el talón de pago con las horas reportadas en sus hojas de tiempo. Mientras los proveedores no hayan trabajado más horas de las autorizadas (o en el caso de proveedores múltiples, más de las horas asignadas) las horas pagadas deberían coincidir con las horas reportadas en la hoja de tiempo.

Es la responsabilidad del consumidor de IHSS de asegurarse que sus proveedores no trabajen más del total de horas autorizadas. El Estado no pagará más que las horas autorizadas. Si usted es el único proveedor de un consumidor y usted trabaja más de las horas autorizadas, estará trabajando voluntariamente el tiempo extra. Es injusto que un consumidor le pida que trabaje sin ser pagado y usted no está obligado a hacerlo. También es injusto si un consumidor tiene varios proveedores y el consumidor permite que los proveedores, como un grupo, trabajen más de las horas autorizadas. En este caso, la primera hoja de tiempo procesada por el Estado será pagada completa. Las hojas de tiempo de los otros proveedores solamente serán pagadas si quedan horas autorizadas sin pagar. Éstos proveedores no recibirán pago por algunas o por todas las horas que ellos hayan trabajado.

Como un proveedor, usted puede ayudar al consumidor a mantener control de las horas trabajadas asegurándose que usted use la tabla de los deberes de trabajo para resumir las horas trabajadas cada día. Ustedes dos deberán firmar las horas trabajadas cada día. El total de horas autorizadas para el mes debería mostrarse en la tabla de los deberes de trabajo. Si hay múltiples proveedores, usted puede ayudar al consumidor a coordinar las horas asignadas y trabajar con los otros proveedores. Si todos se comunican y cooperan, formarán un buen equipo.

Unos pocos consumidores de IHSS reciben pagos por adelantado, lo que significa que IHSS paga al consumidor al principio del mes y luego el consumidor paga al proveedor (menos las retenciones). Si esto lo incluye a usted, será notificado por la Oficina de Salarios.

Cómo Llenar una Hoja de Tiempo

Una hoja de tiempo regular del proveedor se imprime por computadora y debería tener puesta la siguiente información:

1. El nombre y dirección del consumidor y del proveedor.
2. Los números de identificación del consumidor y del proveedor.
3. El número de horas de servicio autorizadas para el consumidor. (La hoja de tiempo de la primera parte del mes muestra las horas para todo el mes.)

Las horas que aparecen en la hoja de tiempo para la segunda parte del mes son el total de horas del mes menos las horas pagadas en la primera parte del mes. Si usted no es el único proveedor para el consumidor, las horas restantes incluyen aquellas designadas para los otros proveedores. Éstas no son las horas asignadas a usted para la segunda mitad del mes. El Estado no tiene manera de saber cómo consumidores individualmente asignan horas a sus múltiples proveedores.

4. Las fechas del período de pago, incluyendo mes y año.
5. EL Gasto Compartido (SOC) del consumidor, si es aplicable. Ésta es la cantidad máxima de dinero que el consumidor paga al proveedor directamente por servicios de IHSS durante el mes.
6. Cualquier reducción en la cantidad del cheque debido en un sobrepago anterior.
7. La dirección de la Oficina de Salarios de IHSS donde usted debera enviar por correo su hoja de tiempo completada.
8. El número de empleado del trabajador social de IHSS del consumidor.

Si usted llena la hoja de tiempo correctamente y la envía a tiempo, recibirá su cheque de pago dentro de 10 días laborales a partir del momento en que la envíe por correo. Su cheque se demorará si la hoja de tiempo está rota, no puede leerse o se ha llenado incorrectamente. También se demorará si se entregan demasiado temprano (antes del día final del período de pago) o demasiado tarde.

He aquí algunas sugerencias para ayudarle a evitar problemas con la hoja de tiempo:

Use solamente tinta azul o negra para escribir las horas trabajadas. Los números tienen que ser fáciles de leer. ***Las hojas de tiempo llenadas con lápiz, no serán aceptadas.***

Escriba el número de horas trabajadas en los casilleros debajo de las fechas. Llene el número de horas que usted trabajó cada día del período de pago el día en que las trabajó, a menos que usted esté haciendo esto en la tabla de los deberes de trabajo.

Revise para asegurarse que las horas reportadas para los días trabajados durante el período de pago sean iguales a, o menos que, las horas autorizadas para ese período de pago.

No tache o cambie los nombres del proveedor o del consumidor en las casillas de identificación en la parte de arriba de la hoja de tiempo. Las hojas de tiempo aceptables tienen los nombres del consumidor y del proveedor ya puestos. Éstas pueden obtenerse de la Oficina de Salarios local de IHSS.

Tache cualquier error en las horas reportadas y escriba la información correcta. Pídale al consumidor que ponga sus iniciales en la corrección. No corrija errores con líquido de corrección blanco o cintas de corrección.

Firme y ponga la fecha con tinta en la hoja de tiempo al final del período de pago, no antes. Tanto el proveedor como el consumidor deben firmar la hoja de tiempo después que se han trabajado las horas.

Arranque la "Declaración de Ganancias y Deducciones" antes de ponerla en el correo.

Envíe por correo la hoja de tiempo completa a la dirección de la Oficina de Salarios de IHSS que aparece en el formulario tan pronto como pueda después del día 15 y del último día de cada mes.

Envíe cualquier pregunta al trabajador social del consumidor en un sobre aparte.

El Estado pide que usted llene el número de horas trabajadas cada día durante el período de pago usando decimales para designar fracciones de horas. Cada décima (.1) de una hora equivale a 6 minutos. Para convertir minutos en décimas de hora, simplemente divida el número de minutos trabajados por seis. Por ejemplo, 2 horas y 48 minutos se escribirían como 2.8. O usted puede usar la tabla de conversión que aparece a continuación para determinar las décimas de horas que equivale al número de minutos trabajados.

Minutos en Décimas de una Hora:

1 - 6	minutos	= .1	31 - 36	minutos	= .6
7 - 12	minutos	= .2	37 - 42	minutos	= .7
13 - 18	minutos	= .3	43 - 48	minutos	= .8
19 - 24	minutos	= .4	49 - 54	minutos	= .9
25 - 30	minutos	= .5	55 - 60	minutos	=.10

Ejemplo: Si usted trabajó 1 hora y 42 minutos usted debería escribir "1. 7."

Para los días que usted no trabaje, usted puede dejar la casilla en blanco o poner un "0" o una "X" en la casilla. Usted puede sumar el total de horas trabajadas durante el período de pago y poner ese número en la casilla de la extrema derecha de la hilera de "Horas trabajadas." O puede dejar la casilla en blanco y la Oficina de Salarios de IHSS escribirá el total.

Si su dirección cambia, indique "sí" en la casilla en el frente de la hoja de tiempo y escriba la nueva dirección detrás de la hoja de tiempo.

Por favor, tome en cuenta que es una violación a las reglas de IHSS que usted y el consumidor presenten una hoja de tiempo mostrando más horas que las que las que usted realmente trabajó.

Errores Comunes de Hojas de Tiempo

- Se omite información.
- La hoja de tiempo no esta firmada por usted y por el consumidor.
- Se usa lápiz para llenar o para firmar la hoja de tiempo.
- Los números no se pueden leer.
- Se cubre un error con líquido de corrección blanco (“white out”).
- El número de horas trabajadas durante el período de pago no está puesto correctamente.
- Alguna información en la hoja de tiempo fue cortada al separar el talón de pago (la parte de arriba del formulario).
- La hoja de tiempo fue enviada por correo antes del último día trabajado en ese período de pago.
- Se reclaman más horas de las que se han autorizado para ser pagadas.

Preguntas Frecuentes (FAQs)

1. ***P*** ***Envié mi hoja de tiempo al condado, pero aún no he recibido mi cheque. ¿Cuándo recibiré mi cheque de pago?***

   R Una vez que la hoja de tiempo es recibida y procesada en la oficina de Salarios del condado, la información es enviada electrónicamente a Sacramento donde se imprimen y se envían los cheques por correo a usted. Por favor, espere al menos siete días (7) laborales para recibir su cheque de pago. Si el día 15 o el último día del mes cae sábado, domingo o día festivo, las hojas de tiempo serán procesadas el siguiente día laboral.

2. ***P*** ***Envié mi hoja de tiempo, pero olvidé firmarla. ¿Qué sucederá?***

   R Su hoja de tiempo no puede ser procesada sin su firma. La hoja de tiempo le será enviada por correo a usted para que la firme y la vuelva a enviar.

3. ***P*** ***Envié mi hoja de tiempo por correo, pero olvidé llenar mis horas. ¿Qué sucederá?***

   R Su hoja de tiempo no puede ser procesada sin llenar el número de horas. Le será enviada por correo a usted para que la complete y la devuelva.

4. ***P*** ***Envié mi hoja de tiempo por correo pero mi consumidor olvidó firmarla. ¿Qué sucederá?***

   R Su hoja de tiempo no puede ser procesada sin la firma del consumidor. La hoja de tiempo será enviada a usted por correo para que haga que el consumidor la firme.

5. ***P*** ***Trabajé más horas este período de pago de las que se me pagaron. ¿Por qué ocurrió esto? ¿se me pagará el resto de las horas que trabajé?***

   R Cada consumidor es evaluado por un trabajador social para determinar su elegibilidad y autorizar horas para IHSS. Un proveedor de cuidado sólo puede recibir pago por el número de horas por mes aprobadas para el consumidor. Si usted presenta una hoja de tiempo reclamando más horas del número autorizado, usted no recibirá pago por las horas adicionales. Como un proveedor, es su responsabilidad mantenerse informado, a través de su consumidor, de cualquier cambio en las horas autorizadas. Si las necesidades

del consumidor han aumentado, un trabajador social ha hecho una reevaluación y, generalmente, ha habido un cambio de horas. La notificación de un cambio de horas es enviada directamente al consumidor. Si ése es no es el caso y usted cree que se ha cometido un error, llame a Salarios y pida que su hoja de tiempo sea verificada.

Beneficios y Deducciones de Sueldos

Deducciones

Se requiere que los proveedores de IHSS contribuyan al sistema de Seguro Social federal y a algunos se les requiere o pueden optar por contribuir al Seguro Estatal de Incapacidad (SDI). Estas contribuciones se quitan del cheque de pago del proveedor. Cada deducción se describe con más detalle a continuación.

Los beneficios del Seguro Social están disponibles si usted queda totalmente discapacitado o se jubila y cumple con ciertos requisitos de elegibilidad. Los beneficios incluyen un pago mensual a usted o a sus dependientes, que viene del sistema de seguro social. La cantidad del pago depende de sus ganancias durante su vida y el número de años que usted ha contribuido al sistema. Usted también contribuirá a Medicare, el programa de cuidado de salud auspiciado por el gobierno federal. Los beneficios de Medicare estarán disponibles a usted a la edad de 65 años. Usted puede calificar para recibir beneficios de Medicare antes de los 65 años, si usted está recibiendo pagos por Discapacidad del Seguro Social (SSD).

Ley de la Contribución Federal al Seguro Social (Federal Insurance Contributions Act, FICA). Las deducciones del Seguro Social se llaman FICA. Se quita de los cheques de pago de todos los proveedores de IHSS, excepto a un proveedor que sea padre de un niño menor de 18 años que está recibiendo IHSS. Usted puede contactar a la oficina local de la Administración del Seguro Social para obtener más información sobre el Seguro Social y cómo solicitarlo.

Impuesto de Medicare. Medicare son los beneficios médicos y de salud que usted recibirá junto con el paquete de beneficios del Seguro Social. Las contribuciones se basan a un porcentaje de su ingreso.

Seguro Estatal de Incapacidad (State Disability Insurance, SDI). Los beneficios del Seguro Estatal de Incapacidad están disponibles para personas que quedan incapacitadas y no pueden continuar con sus trabajos regulares, si cumplen con ciertos requisitos de elegibilidad. Los beneficios de SDI están disponibles por un máximo de 52 semanas. Usted puede contactar a su oficina local del Departamento de Desarrollo de Empleo para más información sobre SDI y, si lo necesita, cómo solicitarlo. Los proveedores que proveen servicios de IHSS para un padre, cónyuge o niño, no tienen que contribuir a SDI. Sin embargo, pueden optar por participar en el programa de SDI aplicando por Seguro Estatal de Incapacidad Opcional. Los formas para cobertura SDI opcional están disponibles para el trabajador social del condado. Si los proveedores de cuidado ofrecen servicios para un padre, cónyuge o un niño, no optan por participar en SDI, SDI no estará disponible para ellos en caso de que queden incapacitados para trabajar. Todos los demás proveedores de IHSS quedan automáticamente cubiertos por SDI si reciben sueldos trimestrales de IHSS de más de $750. Las contribuciones de SDI se le quitan de su cheque de pago.

Pagos sindicales. Los trabajadores de cuidado en el hogar en California están representados por tres sindicatos: el Sindicato Internacional de Empleados de Servicio (SEUI), los Trabajadores Domésticos Unidos/Federación Estadounidense de Empleados de Estado, Condado y Municipios (UDW/AFSCME) y el Sindicato de Trabajadores de Cuidado en el Hogar Unidos de California (CUHWU). Los sindicatos negocian los sueldos y beneficios con las Autoridades Públicas de IHSS. Las deducciones de las cuotas del sindicato se hacen de los cheques de pago de los proveedores que trabajan 15 horas o más al mes.

Seguro de salud y dental. En muchos condados, los seguros de salud y dental están disponibles para los proveedores de cuidado en el hogar a través de los sindicatos. Para ser elegibles, los proveedores tienen que pagar las cuotas del sindicato y pagar una parte de la prima para los dos tipos de seguros. Los planes específicos y los requisitos de registro varían en cada condado. Llame a su sindicato local o al trabajador social del consumidor para averiguar más

sobre la cobertura en su condado. Los seguros de salud y dental pueden terminarse cuando las horas del proveedor bajan demasiado. Si se termina la cobertura del seguro de un proveedor, puede que exista un período de descalificación antes de que se restablezca la elegibilidad para recibir los beneficios. Si su seguro de cuidado de salud se cancela, es posible que sea elegible para recibir la cobertura pagada por el proveedor bajo la Ley Ómnibus de Reconciliación Presupuestaria Consolidada (COBRA).

- ¿Usted no tiene seguro? Si usted no tiene seguro de salud y necesita ayuda mientras espera su inscripción, contacte al Departamento de Servicios Humanos y de Salud en su condado. Este departamento cuenta con programas para personas que califican económicamente para recibir cuidado bajo Medi-Cal y el Programa de Servicios Médicos del Condado (CMSP).
- ¿Usted ya cuenta con seguro de salud? Si usted ya tiene seguro de salud, compare con mucho cuidado los planes, pagos compartidos y costos para decidir cuál es el mejor plan para usted. Si, por ejemplo, usted está cubierto bajo Medi-Cal, puede que no tenga que hacer ninguna contribución mensual o pago compartido cuando usa un servicio. Este amplio sistema de cuidado de salud podría ser menos costoso que el seguro que ofrece IHSS a los proveedores a través de los sindicatos.
- ¿Pueden los cónyuges o dependientes inscribirse también? Los planes varían entre condado y condado. El programa Healthy Families (Familias Sanas) ofrece cobertura a bajo costo para niños dependientes y familias con bajos ingresos. Usted puede contactar el personal de Healthy Families llamando al (800) 880-5305 o por Internet en: www.healthyfamilies.ca.gov.

Beneficios

Seguro de Desempleo (UI). Los beneficios del Seguro de Desempleo (UI) podrían estar disponibles a los proveedores de IHSS si quedan desempleados y están en capacidad y disponibles a trabajar y cumplen con ciertos requisitos de elegibilidad. Los beneficios de UI están disponibles por un máximo de 26 semanas. Usted puede contactar la oficina local del Departamento de Desarrollo de Empleo de California (EDD) para obtener información sobre el seguro de desempleo y cómo solicitarlo o puede llamar al 1-800-300-5616. Los beneficios de UI no están disponibles para los proveedores de cuidado de IHSS que son el padre o el cónyuge de un beneficiario de IHSS. No se hacen deducciones para UI en los cheques de salarios.

Compensación para Trabajadores. Si usted se lesiona en el trabajo o se enferma como resultado del trabajo, el Estado pagará por su cuidado médico y por un ingreso nominal a través del Fondo de Compensación para Trabajadores (SCIF). Para calificar, usted tiene que cumplir con ciertos requisitos de elegibilidad. No se hacen deducciones en sus cheques por los pagos del costo de la Compensación para Trabajadores.

Si usted se lesiona en el trabajo:

- Busque atención médica inmediatamente. Los proveedores de cuidado de IHSS pueden escoger su propio Médico de Cuidado Primario (PCP) para recibir tratamientos, siempre y cuando el médico reciba el reembolso de SCIF. Puede confirmar esto a través del sitio en Internet de SCIF (http://www.scif.com/MPN/MPNHome.html).
- Luego notifique al trabajador social del consumidor.
- Pida al trabajador social una forma de reclamo para solicitar Compensación de Trabajadores. Usted tiene la obligación de presentar un formulario describiendo la naturaleza de la lesión o enfermedad, cuándo, cómo y dónde ocurrió.
- Complete y devuelva el formulario inmediatamente a la oficina de IHSS en el sobre que se le provee. IHSS enviará la forma a SCIF. Después, un representante de SCIF le contactará para explicarle cualquier derecho a beneficio o para rechazar la solicitud.

Crédito por Ingreso Ganado (EIC). El crédito por ingreso ganado (EIC), también es conocido como Crédito Tributario de Ingreso Ganado (EITC), es un programa federal que provee un crédito o suplemento en dinero en efectivo para trabajadores con ingresos bajos o moderados que califiquen. Para los que son elegibles, el EIC reduce la cantidad de impuestos que tiene que pagar al gobierno federal por el año anterior o proporciona un reembolso de impuestos ya pagados. Para calificar para el EIC:

- Usted o su cónyuge, tiene que tener un trabajo y haber presentado una Declaración de Impuestos Federales con el IRS.
- Los trabajadores que no tienen hijos tienen que haber ganado un ingreso de menos de $12,490, los trabajadores con un hijo tienen que haber ganado un ingreso de menos de $31,338 y los trabajadores con dos o más hijos tienen que haber ganado un ingreso de menos de $35,458. Esto representa los límites de ingresos para el 2004. Usted tiene que revisar los límites de ingresos para el año en que solicita el EIC.

Solicitar el EIC no afectará su elegibilidad para otros programas como:

- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Medicaid (Medi-Cal)
- Ingreso de Seguridad Suplementario/Pago Suplementario del Estado (SSI/SSP)
- Estampillas de comidas
- Ayuda con la vivienda

Sin embargo, si usted recibe un pago por Crédito por Ingreso Ganado (EIC) y no lo usa dentro de un período de tiempo determinado, podría ser considerado como bien y afectar su elegibilidad para esos otros programas. Los inmigrantes que están legalmente autorizados a trabajar pueden solicitar el EIC.

Retención de impuestos. La retención de impuestos para los proveedores de cuidado en el hogar de IHSS es estrictamente voluntaria. Si usted quiere que se le retengan impuestos estatales y federales de sus cheques de pago, debe completar la forma de Retención de Impuestos (W-4) y enviarlo por correo al Departamento de Bienestar Social de su condado.

Todos los proveedores de IHSS tienen que presentar una declaración de impuestos el 15 de abril de cada año o antes, se le hayan quitado o no impuestos estatales o federales de sus cheques de pago. Usted debe contactar al trabajador social del consumidor de IHSS si necesita más formas de W-4 o si necesita cambiar su retención de impuestos o determinar la situación de su retención de impuestos. Usted puede contactar la oficina local del Franchise Tax Board (FTB) de California para obtener más información sobre la retención de impuestos estatales o su oficina local del Servicio de Impuestos Internos (IRS), para obtener más información sobre la retención de impuestos federales.

Cualidades de un Buen Proveedor

El trabajo de un proveedor es complicado, exigente físicamente y esencial para la salud y el bienestar del consumidor. Sin ayuda confiable, muchos consumidores de IHSS no podrían vivir en sus propios hogares. En situaciones extremas, un proveedor no confiable o descuidado puede poner en riesgo la vida del consumidor. Como resultado, el trabajo del proveedor tiene muchas responsabilidades.

Se necesitan muchas habilidades diferentes para ser un proveedor efectivo. Éstas incluyen la habilidad de comunicación, coordinación, organización, cocinar y limpiar y ser sensible a las necesidades de otra persona. La comunicación, coordinación y organización son habilidades que serán discutidas en los próximos dos capítulos. La forma en la que las habilidades domésticas y de cocina se aplican serán determinadas y dirigidas por el consumidor; los proveedores deben estar abiertos a la idea de limpiar un hogar y preparar comidas de la forma que le gusta a sus patrones. Este capítulo se concentra en las cualidades más personales que definen a un proveedor de cuidado del hogar efectivo. Éstas son las cualidades que muestran sensibilidad a las necesidades de otra persona.
Estas cualidades personales incluyen:

- Confiabilidad
- Puntualidad
- Respeto
- Hacer honor a la confidencialidad
- Confianza
- Sensibilidad a las diferencias

Confiabilidad

La confiabilidad es importante en cualquier trabajo. Sin embargo, en el cuidado del hogar, la confiabilidad es esencial. Ser confiable significa:

- Presentarse a trabajar en los días programados.
- Realizar las tareas autorizadas de la mejor forma que usted pueda hacerlas. Proporcionar la calidad de trabajo que esperaría si usted fuera el consumidor.
- Hacer saber al consumidor con bastante tiempo si usted va a faltar al trabajo. Es posible que necesiten hacer arreglos para que alguien más los cuide en su ausencia.
- Completar las cosas que usted ha acordado hacer.

Puntualidad

La puntualidad significa llegar a trabajar a tiempo. Muchos consumidores de IHSS dependen de sus proveedores de cuidado en el hogar para ayudarles a salir de la cama, ir al baño y bañarse, para la preparación de comidas, para comer, para tomar medicinas y otros servicios como se describen en el capítulo 2. Para algunos consumidores, el que un proveedor no llegue en hora puede provocar serias alteraciones. Para unos pocos, el retraso puede tener serias consecuencias de salud.

Si el atraso es inevitable, el proveedor es responsable de llamar al consumidor para hacerle saber. Siempre lleve consigo el número de teléfono del consumidor de manera que usted pueda localizarlo si es necesario.

La puntualidad también significa llevar al consumidor a sus citas a tiempo. Si un proveedor ha asumido la responsabilidad de llevar al consumidor a citas con el médico u otras citas, el proveedor ha hecho un compromiso de llegar con anticipación a la hora programada.

Respeto

El proveedor tiene la responsabilidad de respetar la dignidad, privacidad, propiedad, religión y cultura del consumidor. Los proveedores respetuosos:

- Llegan al trabajo sin traer a miembros de su familia
- Usan ropa que es apropiada, adecuada y limpia
- Traen su propia comida en lugar de comer de la comida del consumidor
- Le preguntan al consumidor cómo quiere que se hagan las cosas
- Observan la rutina y preferencias culturales del consumidor
- Planifican su trabajo para aprovechar al máximo el tiempo permitido
- Son cuidadosos en el uso de las pertenencias y materiales del consumidor
- Llaman al consumidor por su apellido a menos que se le solicite hacerlo de otra forma
- Protegen la privacidad del consumidor al no compartir su información personal con otros, incluyendo nombre, dirección, salud, comportamiento o situación familiar
- No utilizan la propiedad o pertenencias del consumidor para necesidades del proveedor
- No piden un pago extra si trabajan voluntariamente más de las horas autorizadas
- No llevan a cabo tareas personales cuando están trabajando
- No hablan por teléfono con amigos o miembros de la familia cuando están trabajando
- No ven televisión o pasan mucho tiempo conversando con el consumidor cuando deberían estar llevando a cabo las tareas necesarias
- No son abusivos sexual o verbalmente
- No piden dinero prestado del consumidor
- No toman artículos domésticos o pertenencias del consumidor
- No traen al trabajo una mochila, cartera o alguna otra bolsa grande para evitar sospechas de posible robo
- Dan un aviso de dos semanas si deciden dejar el empleo

Hacer honor a la Confidencialidad

La confidencialidad es una forma especial de respeto. Cuando nos respetamos mutuamente, no damos a conocer ninguna información personal sobre la salud, finanzas, miembros de la familia o amigos de la otra persona. Mantenemos su información personal en forma confidencial. Los recibidores de IHSS están en una posición vulnerable porque ellos deben depender de otros con el fin de poder vivir independiente. Los proveedores de cuidado en el hogar aprenden información de sus consumidores que puede hacerles daño, si dicha información se hace pública. De acuerdo con el Código de Bienestar e Instituciones de California, Sección 10850, la violación de la confidencialidad del consumidor es penable con una multa y/o prisión.

Existe solamente una situación en la cual "está bien" compartir la información sobre el consumidor. Si usted observa que otras personas están abusando física, sexual o financieramente del consumidor, usted deberá reportar el comportamiento a la policía o a los Servicios Protectores de Niños o Adultos. Igualmente, si usted se dá cuenta que el consumidor está abusando física, sexual o financieramente de otras personas, usted también debería reportar este comportamiento a la policía o a los Servicios Protectores de Niños o Adultos.

Considerando que los consumidores también tienen la responsabilidad de respetar los derechos de confidencialidad y privacidad del proveedor, un consumidor y su proveedor podrían comprometerse a esta responsabilidad mutua firmando un acuerdo de confidencialidad. He aquí un ejemplo:

"Yo comprendo que es mi responsabilidad mantener en forma confidencial cualquier información médica, financiera, familiar o personal acerca del consumidor IHSS. Yo no divulgaré ninguna información que pueda identificar al consumidor o su familia o que pueda causar vergüenza a su familia. Yo no daré a conocer el nombre, dirección o números de teléfono del consumidor" (firmado por el proveedor).

"Yo comprendo que es mi responsabilidad mantener en forma confidencial cualquier información médica, financiera, familiar o personal que yo pueda conocer sobre mi proveedor. Yo no divulgaré ninguna información que pueda identificar al proveedor o su familia o que pueda causar vergüenza a su familia. Yo no daré a conocer el nombre, dirección o números de teléfono del proveedor" (firmado por el consumidor).

Confianza

Si el respeto se demuestra de las formas descritas arriba, un consumidor llegará a confiar en el proveedor. La confianza conduce a una buena relación de trabajo entre un consumidor y su proveedor. Esto estimula el respeto mutuo entre consumidor y proveedor. Si usted puede establecer una relación de confianza con el consumidor, usted contribuirá al bienestar y felicidad del consumidor y a su estabilidad y satisfacción laboral. Cuando existe confianza, se hace mucho más fácil discutir cualquier problema que pueda surgir y desarrollar soluciones que sean convenientes para ambos.

Sensibilidad a Diferencias: Cultura, Idioma, Edad y Discapacidad

Las personas de diferentes culturas pueden tener diferentes expectativas y diferentes formas de comunicación o comportamiento. Existen diferencias en comidas, forma de arreglarse, contacto físico, compartir asuntos personales y lo que es considerado cortés, privado o grosero. Trate de estar consciente de estas diferencias culturales y de los estereotipos que usted pueda tener sobre las personas basado en su cultura, edad, sexo o discapacidad.

A menudo el consumidor y el proveedor tienen diferentes idiomas nativos. El proveedor puede ser nuevo en este país y recién está aprendiendo inglés. En estas circunstancias, es natural que al principio, la comunicación sea difícil y requiera paciencia. Una vez que aprendan a escucharse mutuamente y se ajusten a las diferencias de idioma, todo será más fácil.

Recuerde también que las personas que son de edad a menudo están enfrentando cambios, limitaciones y pérdidas. Pueden estar sufriendo alguna enfermedad, dolor, frustración, reducción de movilidad y libertad, pérdida de amigos o reducción de ingresos. Pueden estar preocupadas por algún aumento de limitaciones o muerte. Pueden reaccionar con irritabilidad, enojo, baja de energías, tristeza o depresión. Algunas veces, es un reto poder distinguir el significado que estos síntomas. Podrían ser signos de vejez y pérdida. Pero otras veces, pueden ser signos de más serias dificultades médicas o emocionales, reacciones a medicinas, depresión o abuso de drogas o alcohol. Todo esto sugiere que pueden necesitar la ayuda de un consejero o un médico.

Trabajar para un patrón discapacitado puede ser una experiencia nueva y desafiante. Usted puede sentirse incómodo con las necesidades y condiciones del consumidor. Un buen lugar para empezar es el preguntar al consumidor qué quiere que se haga y cómo debería usted hacerlo. Evite la tendencia a "hacerlo todo" para el consumidor. Deje que el consumidor le diga qué se necesita hacer y cuándo. Las personas con discapacidades son capaces y deberían animarse a tomar sus propias decisiones. Usted descubrirá que una vez que se familiariza con el patrón, se sentirá más cómodo.

Comunicación

Comunicándose con el consumidor IHSS

Su habilidad para comunicarse con el consumidor (su cliente), su trabajador social, médico y familia es su mejor seguridad de trabajo. Una buena comunicación comienza con buena observación y buenas preguntas.

Los siguientes consejos le pueden ayudar a desarrollar una buena relación con su patrón.

- Dése tiempo para aprender sobre su cliente.
- Descubra cuáles son las comidas, ropas, juegos, música, animales, recetas o recuerdos favoritos de su cliente. Incluya estos elementos favoritos en conversaciones cuando usted está haciendo las actividades aprobadas.
- Aprenda el nombre con el que su cliente quiere ser llamado y use ese nombre.
- Observe el sentido de humor de su cliente.
- Sea claro en la percepción de tiempo y puntualidad de su cliente.
- Observe cómo usa e interpreta su cliente el lenguaje de su cuerpo.
- Observe las formas preferidas de saludo de su cliente.
- Observe o si su cliente expresa emociones y cómo.
- Escuche y muestre respeto por las preocupaciones de su cliente. Tómese tiempo para comprender las formas en que su cliente interpreta la comunicación.
- Sea sensible al dar cuidado personal. Algunos clientes encuentran difícil hablar sobre la ayuda que necesitan con su cuidado personal. Puede ser más fácil comenzar con las tareas menos personales primero. Hágale saber a su cliente que usted seguirá sus instrucciones sobre cómo quiere que usted ayude.

Existen varias técnicas para recordar cuando se comunica con su cliente (el consumidor):

Establezca un ritmo cómodo de conversación. Es posible que el consumidor necesite tiempo para procesar la información que usted le está dando. No hable demasiado rápido. Encuentre un ritmo que le resulte cómodo al consumidor. Usted puede observar las expresiones de su cara para determinar si le entiende todo lo que le está diciendo. Si no está seguro, pregúntele:

"Por favor, dejéme saber si voy demasiado rápido. Con mucho gusto puedo ir más lento".

Escuche activamente. En muchas culturas la gente espera que usted haga contacto con la vista cuando está escuchando a otra persona. El escuchar de esta manera muestra interés y respeto. El escuchar activamente es el primer paso para resolver problemas.

Haga declaraciones "en primera persona". Asuma responsabilidad por sus sentimientos y respete los sentimientos de su consumidor. Recuerde, los sentimientos de la gente son personales y nadie puede decirles que *no pueden* o *no deberían* sentirse de alguna forma en particular. El patrón de una declaración "en primera persona" es: "Yo veo/escucho/siento **(diga el problema que está tratando).** Me hace sentir **(diga cuáles son sus sentimientos).** Yo necesito **(diga una posible solución)".**

Acepte la individualidad de consumidor. Acepte a los consumidores tal y como son y sea abierto a la forma en que puedan cambiar con el tiempo. Respete su derecho de ser una persona individual en vez de criticarlos porque son diferentes a usted. Algunas veces las diferencias culturales entre un proveedor y el consumidor conducen a malos entendidos. Considerando que no existe una cultura buena o mala, es útil identificar cuando las preferencias culturales son la base de un desacuerdo. Usando las declaraciones en "primera persona", usted puede a ayudar a ambos a entender cómo las cosas se hacen diferentes en sus propias culturas. Cuando usted está trabajando en el hogar de un consumidor, es su responsabilidad respetar y seguir su forma cultural de hacer las cosas.

Si usted y su cliente no hablan el mismo idioma, es posible que quiera buscar ayuda para traducir palabras y frases claves que los dos puedan usar para comunicarse. Asegúrese de incluir palabras y frases que identifiquen una emergencia de manera que usted pueda tomar las medidas apropiadas.

Consejos para situaciones especiales

Si un consumidor tiene problemas para escuchar:

- Póngase de tal forma que el consumidor le pueda ver.
- Si es necesario, llame la atención del consumidor verbalmente o tocándole.
- Hable lentamente y forme palabras cuidadosamente.
- Aumente el volumen de su voz si es necesario.
- Use frases simples.
- Reduzca el ruido de su alrederor tanto como sea posible.
- Utilice gestos y expresiones de su cara para ayudar a explicar.
- Asegúrese que el consumidor ha comprendido lo que usted dijo.

Si un consumidor tiene problemas para hablar:

- Haga preguntas que puedan ser respondidas con una sola palabra o con un gesto con las manos.
- Sea paciente, aunque tenga que repetir la misma pregunta varias veces.
- Reduzca el ruido de su alrededor y las distracciones tanto como sea posible.
- Tenga papel y lápiz a mano en caso de que sea necesario.
- Si usted no comprende, pregunte de nuevo para aclarar.
- Limite las conversaciones que pueden cansar al consumidor.

Comunicándose con otros

Una de sus responsabilidades como proveedor de cuidado en el hogar es comunicarse en nombre del consumidor con su trabajador social, médico, enfermera y familia. Asegúrese de pedir al consumidor una lista de sus nombres y números de teléfono y preguntar a quién debería llamar primero en caso de una emergencia.

Es posible que usted tenga más contacto con el consumidor que cualquier otra persona, de manera que usted puede estar en la mejor posición para saber las necesidades del consumidor y observar cualquier cambio importante en su condición. Si hay o ha habido un deterioro en la condición del consumidor, usted puede ayudarle haciéndole saber esto a su trabajador social.

Es útil conocer el historial de salud del consumidor, si él o ella se siente cómodo/a compartiéndolo con usted. Luego, usted puede leer sobre los problemas de salud del consumidor en los capítulos de este manual en "Salud" y "Seguridad." Una conversación con el médico o enfermera del consumidor puede ayudarle a entender qué buscar en términos de señales peligrosas. Ellos también le pueden dar instrucciones sobre cómo responder en diferentes situaciones de emergencia y cómo administrar ciertos procedimientos médicos, si son necesarios.

Finalmente, es posible que usted necesite discutir problemas importantes con la familia del consumidor. Es posible que los miembros de la familia no hayan pensado en la necesidad de un "Poder de Abogado para el Cuidado de Salud," o una directiva anticipada estableciendo los deseos del consumidor para resucitación y cuidado al final de la vida. O el consumidor puede que no tenga un testamento. Los miembros de la familia y no el proveedor, deberían trabajar con el consumidor para completar un testamento. Sin embargo, el proveedor debería saber donde están guardados estos documentos en caso de una emergencia.

Habilidades de Organización

Un proveedor de cuidado en el hogar necesita ser organizado. Primero, hay muchas cosas para hacer en muy poco tiempo. Segundo, en muchos casos, es importante hablar con varias personas que pueden estar involucradas en el cuidado del consumidor. Esto podría incluir al trabajador social, doctor y miembros de la familia del consumidor. Algunas veces hay otros proveedores de cuidado en el hogar. Entonces, es importante coordinar sus actividades y horas con los otros proveedores.

Este capítulo discutirá las habilidades básicas de organización que le ayudarán a transformarse en un proveedor de cuidado en el hogar efectivo. Estas habilidades incluyen:

- Establecer un horario de tareas
- Documentar su trabajo

Estableciendo un horario de Tareas

Las horas asignadas por el trabajador social IHSS asumen que la persona haciendo las tareas, trabaja de una manera eficiente. Para completar su trabajo dentro del tiempo autorizado, por lo tanto, le requerirá que organice las tareas y trabaje en forma continua.

Hay una tabla de los deberes de trabajo disponible para ayudarle a usted y al consumidor a establecer el horario de las tareas necesarias a ser completadas en cada día en particular. Usted también puede usar la tabla de los deberes de trabajo para resumir las horas por día que usted ha trabajado. Cuando llega el momento de completar la hoja tiempo para el periodo de pago, usted puede

simplemente copiar las horas de la tabla de los deberes de trabajo. Cada tabla de los deberes de trabajo cubre un período de pago de dos semanas. La tabla de los deberes de trabajo también es útil si hay más de un proveedor. El consumidor puede indicar en la tabla de los deberes de trabajo qué proveedor debería hacer cuál tarea y cuántas horas en total, cada proveedor debería planear para trabajar durante el período de pago. Usted debería limitar el número de horas trabajadas al número en la lista de la tabla de los deberes de trabajo. Un ejemplo de la tabla de los deberes de trabajo está incluida en este manual en el Capítulo 6.

Consulte al consumidor como realizar estas tareas. Algunas personas desean que las cosas se hagan de una manera en particular, mientras que otras son más flexibles acerca de cómo se hacen las cosas. Podría resultarle útil tomar notas sobre las preferencias del consumidor para completar las tareas.

Documentando su Trabajo

Documentar el trabajo que usted hace para un consumidor le protege en caso de que sus esfuerzos lleguen a ser cuestionados por el consumidor, el trabajador social o personal de control de calidad del condado. Si usted utiliza la tabla de los deberes de trabajo para marcar cada tarea como la va completando, y usted y el consumidor firman las horas y las tareas completadas cada día, el consumidor puede determinar fácilmente cuántas horas trabajó durante el período de pago. Mientras el número de horas que usted trabajó esté dentro de las horas asignadas por el consumidor, no deberá haber dudas sobre las horas por las que usted recibirá pago. Sin embargo, si hay varios proveedores, usted necesita asegurarse que el total de las horas asignadas para todos los proveedores no sean más de las horas autorizadas del consumidor. Es posible que usted necesite recordarle al consumidor no firmar por más de las horas asignadas para cada proveedor. Si el consumidor hace eso, uno de ustedes no recibirá pago por algunas de las horas trabajadas.

Documentar su trabajo también le protege si un consumidor le pide que haga tareas no autorizadas. Un consumidor debería solamente pedirle que lleve a cabo los servicios que el trabajador social ha autorizado. Si el consumidor marca servicios no autorizados para que usted haga, usted debería recordarle que esos servicios no fueron autorizados y que usted no recibirá pago por realizarlos. Si el consumidor insiste, discuta esta petición con el trabajador social del consumidor. Esto le dará al trabajador social la posibilidad de explicar las limitaciones de los servicios de IHSS al consumidor. Hay tantas cosas nuevas que aprender cuando el consumidor recién comienza a recibir IHSS, que algunas veces el consumidor no comprende todas las reglas.

Además de documentar las horas y las tareas, es también importante documentar cualquier medicina que usted le ha recordado el consumidor que sea autoadministrada. Algunos consumidores IHSS toman muchas medicinas. Típicamente, la receta especifica el número de veces por día que se debe tomar una pastilla y si se debe tomar con alimentos o no. La combinación de muchas pastillas, número de veces por día y condiciones para tomar cada una, puede ser un reto para administrarse en forma segura. Una registración de medicinas que resume todo esto, puede ser útil para llevar el control de las medicinas a medida que son administradas. El uso de cajas para pastillas que están marcadas por día de la semana y hora del día también puede ayudar a llevar control de la administración de medicinas.

También es importante documentar cualquier cambio importante en la condición del consumidor. A medida que usted va conociendo mejor al consumidor, usted podrá notar muchos detalles sobre sus habilidades físicas. Ya sea que su condición mejore o se deteriore, es importante documentar los cambios y recordarle al consumidor de decirle estos cambios al trabajador social. La meta es ayudar al consumidor a ser lo más independiente posible. Si la salud del consumidor mejora y se siente más fuerte, el consumidor puede requerir menos ayuda y sentirse orgulloso de poder ser más independiente.

Si la salud del consumidor se deteriora necesitará más cuidado. Cuando usted documenta estos cambios y le recuerda al consumidor que comparta la información con el trabajador social, el trabajador social puede ajustar las horas autorizadas para reflejar los cambios en la condición del consumidor.

Finalmente, usted puede establecer la confianza del consumidor al documentar todos los gastos que usted haga en su nombre. Si usted hace compras para el consumidor, mantenga una libreta de apuntes con la cantidad de dinero que ha recibido para los mandados en cada fecha. Traiga de regreso los recibos y el cambio y anote la cantidad del cambio en la libreta de apuntes. Engrape el recibo a la página.

Fijando y Manteniendo Límites

En el capítulo anterior se trató sobre la manera en que los buenos proveedores muestran respeto por sus consumidores y desarrollan relaciones de confianza. Se espera que los consumidores, a su vez, sean respetuosos con sus proveedores. En este capítulo se hablará sobre las distintas maneras en que los consumidores pueden, sin querer hacerlo, mostrarse irrespetuosos hacia sus proveedores. El siguiente comentario tiene como fin ayudar a los proveedores a reconocer el tratamiento irrespetuoso y ofrecer ideas sobre cómo los proveedores de cuidado en el hogar pueden establecer límites razonables para protegerse ellos mismos de solicitudes y comportamientos inapropiados. Este capítulo también considera el problema de comportamiento abusivo y la responsabilidad del proveedor como "informador obligado".

Fijando Límites

Como empleadores, los consumidores IHSS tienen la responsabilidad de supervisar a los proveedores en el desempeño de las tareas que han sido autorizadas por el trabajador social de IHSS. Va en contra de las reglas de IHSS que un consumidor le pida a un proveedor que lleve a cabo una tarea que no ha sido autorizada. Es también en contra de las reglas que el consumidor le pida al proveedor trabajar más horas de las autorizadas. Esas solicitudes son irrespetuosas hacia el proveedor porque IHSS no pagará por horas adicionales.

La mejor manera de protegerse de estas solicitudes inapropiadas es completar un acuerdo de trabajo con su consumidor y utilizar una tabla de los deberes de trabajo para cada período de pago. Entonces usted puede referirse a estos documentos si el consumidor le pide que trabaje horas extras o que

realice tareas que no están cubiertas. Usted puede recordarle cortésmente al consumidor que usted no recibirá pago por el tiempo extra o por realizar tareas que no están autorizadas. Si el consumidor le pide que haga más trabajo del que se puede realizar en las horas programadas para el día, usted puede usar la tabla de los deberes de trabajo para ayudarle a dar prioridad a las tareas que necesitan ser realizadas ese día y cuáles tareas pueden esperar. Si el consumidor insiste, usted puede discutir la situación con su trabajador social. En el Capítulo 5 se menciona más información específica sobre los acuerdos de trabajo y en el Capítulo 6 está la información sobre la tabla de los deberes de trabajo.

El cuidado en el hogar es un trabajo muy importante y muy satisfactorio, pero puede llegar a ser muy difícil. Algunos consumidores pueden ser muy exigentes; unos pocos pueden ser desagradables. La condición o situación de un consumidor puede preocuparle o incomodarle. No asuma más responsabilidad de la que es razonable. Usted no fue contratado para rescatar o para cambiar al consumidor.

- Trate de mantener una actitud positiva.
- Discuta los problemas antes de que se vuelvan serios.
- Cuídese. Tomen descansos si usted está trabajando muchas horas. Mantenga un buen estado de salud. Coma una dieta nutritiva. Duerma lo necesario. Trate de salir para entretenerse, para hacer ejercicios y para socializar. Encuentre satisfacción en otro lugar y encuentre a alguien que le pueda apoyar y comprender.

Es importante que trate de discutir los problemas antes de que se vuelvan serios, o antes de que uno de los dos esté tan molesto que una discusión no ayude en absoluto. Si usted necesita ayuda para solucionar un problema, la Autoridad Pública de IHSS podría asistirle para solucionar el conflicto.

Si un consumidor es abusivo física o verbalmente, el proveedor debería tomar medidas para evitar la repetición de este comportamiento. Trate de discutir el problema con el consumidor en el momento en que surge. Si esto no ayuda, converse con el trabajador social para determinar si el comportamiento está relacionado con una enfermedad. Si el comportamiento está relacionado

con una enfermedad, puede ser necesario consultar con el médico del consumidor para ver si existe una solución médica para el comportamiento. Si el comportamiento abusivo verbal continúa y al comprender su origen usted puede tolerarlo sin mucha presión, usted podría continuar trabajando para este consumidor. Sin embargo, usted no debería permanecer en un empleo donde usted es sujeto a abuso sexual o físico o donde el abuso verbal puede provocar una presión innecesaria.

Manejando Dinero Apropiadamente

A menudo se pide a los proveedores que vayan de compras para los consumidores. Esto involucra gastar el dinero del consumidor y devolverle el cambio después de las compras. Usted puede protegerse y mantener la confianza del consumidor siguiendo estos pasos:

- Si se le pide que tome dinero de la cartera o billetera del consumidor, insista que el consumidor esté presente.
- Pida al consumidor que verifique la cantidad de dinero que usted toma y registre la cantidad en una libreta de anotaciones, en un papel o en una lista de compras. La libreta de anotaciones ofrece un registro más permanente.
- Cuente el cambio y pídale al consumidor que ponga sus iniciales en el recibo.
- Nunca preste dinero al consumidor.
- Nunca pida prestado dinero del consumidor, aún si el consumidor se lo ofrece.
- Nunca le pida al consumidor que contribuya a nada, se una a nada o compre nada.

A menos que usted sea un familiar o un amigo íntimo, usted no debería involucrarse en los asuntos legales ni financieros del consumidor. Usted no debería tener poder de abogado o estar designado en un testamento. Sin embargo, usted debería preguntar al consumidor o a su familia lo que quisieran que usted haga en caso de una emergencia.

El Cuidador de IHSS como Reportero Obligado

La ley de California requiere que las personas que trabajan estrechamente con niños, personas discapacitadas y ancianos, reporten signos de negligencia, sospechas de abusos o explotación. El abuso a niños se reporta a los Servicios de Protección de Niños (CPS) y el abuso a adultos se reporta a los Servicios de Protección de Adultos (APS). Usted también puede llamar a la policía local o al departamento del alguacil (Sherrif Department) para reportar sospechas de abuso. El no hacer un reporte podría resultar en una multa de $5,000 y/o hasta seis meses en la cárcel.

El abuso criminal de ancianos y adultos dependientes incluye uso indebido de finanzas; maltrato sexual o físico; asalto; agresión; negligencia; intimidación; castigo cruel; abandono; limitación física sin razón; cualquier tratamiento que cause dolor y sufrimiento mental o físico, y privación prolongada de alimentos, agua o tratamiento médico. El abuso a niños incluye lesiones físicas, negligencia, castigo excesivo o cruel, abuso sexual, asalto y explotación.

El abuso puede ocurrir cada vez que el cuidado de una persona depende de alguien más. Personas enfermas o discapacitadas de cualquier edad pueden estar en riesgo de abuso por parte de un proveedor de cuidado en el hogar, miembro de la familia, amigo o vecino. Cuidar a un adulto dependiente o a un niño puede ser estresante, especialmente si la persona dependiente vive en su hogar. En forma ideal, un proveedor de cuidado pasando por este tipo de presión podrá buscar ayuda. El trabajador social de IHSS puede referir a los proveedores de cuidado a fuentes de apoyo en su comunidad. Si usted, como un proveedor, observa signos de negligencia o abuso, usted tiene la obligación de informar sus observaciones a los Servicios de Protección de Adultos o a los Servicios de Protección de Niños tal como se describe arriba. Pero usted también podría compartir sus observaciones con el trabajador social y/o informar a la persona que sospecha que está siendo abusada sobre los recursos disponibles.

Algunas señales de abuso incluyen[1]

Abuso físico

- Cortes, laceraciones, moretones, inflamaciones.
- Cualquier lesión que sea incompatible con el historial de salud del consumidor o que no se haya atendido apropiadamente.
- Mala condición de la piel o higiene.
- Ausencia de pelo y/o hemorragias en el cuero cabelludo.
- Deshidratación, desnutrición o pérdida de peso que no puede explicarse.
- Quemaduras de cigarrillo o marcas de cuerdas.
- La ropa o la cama sucia.
- Cohesión física, encerramiento. Un consumidor no puede ser encerrado en cuartos, atado o sobremedicado.
- Empujar, arrastrar o dar cachetadas.
- Insinuaciones sexuales indeseadas, incluyendo asalto logrado contra su voluntad, mediante intimidación, fuerza o miedo.

Abuso financiero

- Actividad inusual o inapropiada en la cuenta bancaria del consumidor.
- Firmas en cheques y otros documentos que no se parecen a la firma del consumidor.
- Un "Poder de Abogados" firmado o recientes cambios en un testamento, cuando el consumidor es claramente incapaz de tomar esas decisiones.
- La falta de artículos básicos que el consumidor puede comprar, tal como es ropa, alimentos o medicinas.
- Cuentas sin pagar o el alquiler está vencido, cuando se supone que alguien debería estar pagando las cuentas.
- Artículos personales que desaparecen, tales como cubiertos de plata, joyas o tarjetas de crédito.
- Extorsión o fraude.
- Aislamiento del consumidor a propósito de amigos y familiares.

[1] Gracias a Elder Abuse Prevention por permitir la reproducción de estos indicadores.

Autoabandono

- Inhabilidad para manejar finanzas.
- Inhabilidad para manejar actividades diarias de vida, incluyendo cuidado personal, compras, preparación de comida, quehaceres del hogar, etc.
- Acciones suicidas, extravío, rechazo de atención médica, aislamiento.
- Falta de servicios o facilidades de baño, residencia plagada de animales u otras condiciones peligrosas.
- Cambios de funcionamiento intelectual, confusión, desorientación y falla de la memoria.

Negligencia por parte del Proveedor

- Peligros de seguridad en el ambiente.
- Salpullido, llagas, piojos sin atender.
- Falta de la persona responsable de proporcionar las necesidades básicas tales como alimento, agua, cuidado personal, protección y cuidado médico.

Abuso por parte del Proveedor

- Es posible que no se dé al anciano o adulto dependiente la oportunidad de hablar por cuenta propia.
- Miembros de la familia o proveedor que "culpan" al anciano o adulto dependiente (por ejemplo, describiendo la incontinencia como un acto deliberado).
- Comportamiento agresivo (amenazas, insultos, hostigamiento) por parte del proveedor de cuidados hacia el anciano o adulto dependiente.
- El proveedor tiene problemas con alcohol o drogas.
- Coqueteos, timidez, etc., como posibles indicadores de una relación sexual inapropiada.
- Aislamiento social de la familia o del proveedor, restricción de las actividades del adulto dependiente con la unidad familiar.
- Recuentos conflictivos de incidentes por parte de la familia, amistades y la víctima.

- Mala voluntad o renuencia por parte de miembros de la familia u otros proveedores para cooperar con el proveedor de servicios en la planificación e implementación del cuidado del consumidor.
- Actitud defensiva inapropiada e injustificada por parte del proveedor.

Abuso Psicológico

- Temor de hablar abiertamente.
- Historias conflictivas poco probables.
- Confusión, desorientación, negación, agitación, depresión.
- Miedo exagerado.
- Ataques, amenazas u hostigamientos verbales.
- Retención de apoyo emocional.
- Abandono por parte de la persona que ha asumido responsabilidad por proporcionar cuidado para un individuo.

Salud

Cambios habituales a causa del envejecimiento

Muchos de los cambios que se pueden observar en una persona de edad avanzada responden al proceso normal de envejecimiento.

Cambios que habitualmente se producen en el corazón:

- Disminución del rendimiento cardíaco (disminución de la reserva cardiaca)
- Disminución de la elasticidad de los vasos sanguíneos

Cambios que habitualmente se producen en los pulmones:

- Menor elasticidad del tejido intercostal y disminución de la capacidad respiratoria
- Aumento del aire residual en los pulmones (disminución de la capacidad expiratoria)
- Disminución del número de cilios; deshidratación del tejido que recubre los bronquios
- Disminución de la efectividad de la tos

Cambios que habitualmente se producen en el aparato digestivo, el sistema gustativo y el sistema olfativo:

- Disminución del número de papilas gustativas (dejando una sensación intacta y más prolongada de los sabores amargos y ácidos)
- Disminución del olfato
- Disminución de la producción de saliva, encimas y ácidos digestivos
- Disminución de la absorción de nutrientes
- Disminución de la capacidad hepática para filtrar toxinas

Cambios que habitualmente se producen en el tracto urinario:

- Disminución marcada de la función renal
- Disminución de la capacidad renal para regular la sal y excretar productos de desecho
- Disminución frecuente de la capacidad de la vejiga
- Aumento del tamaño de la glándula prostática en hombres

Cambios que habitualmente se producen en músculos, huesos, tendones y ligamentos:

- Proceso degenerativo del cartílago de las articulaciones de la columna vertebral. Compresión de los discos intervertebrales con el transcurso del tiempo. "Disminución normal promedio de 2 pulgadas (5 cm)" en estatura.
- En el caso de personas que no realizan actividad física:
  - Aumenta la fragilidad y porosidad de los huesos
  - Disminuye la tonicidad y fuerza muscular
  - Aumenta la rigidez articular y disminuye su flexibilidad

Cambios que habitualmente se producen en la piel, el cabello y las uñas:

- Disminución de la circulación sanguínea en la piel
- Pérdida de glándulas sebáceas en la piel
- Pérdida de glándulas sudoríparas
- Disminución del espesor de la capa epitelial de la piel
- Disminución del tejido adiposo directamente debajo de la piel
- Pérdida de color y aumento de la aspereza del cabello
- "Afinamiento" o caída del cabello y desaparición frecuente del cabello en el cuerpo
- Aumento del grosor y fragilidad de las uñas

Cambios que habitualmente se producen en la visión:

- Disminución de la capacidad para ver detalles pequeños
- Pérdida de la acomodación visual (percepción de la profundidad, de la claridad a la oscuridad)
- Disminución del campo visual
- Cambios en la percepción de los colores (dificultad para distinguir un color de otro, colores menos claros a causa de los lentes)
- Problemas oculares tales como cataratas, glaucoma y degeneración macular

Cambios que habitualmente se producen en la audición:

La pérdida de la audición es potencialmente el deterioro sensorial más perjudicial. Aproximadamente entre el 30% y el 50% de las personas de edad avanzada sufren una pérdida significativa de la audición que afecta sus vidas. La pérdida de la audición puede derivar en problemas para comunicarse y relacionarse, y, de esa manera, causar aislamiento, ansiedad y depresión.

- Pérdida de la audición de sonidos de alta frecuencia
- Dificultad para distinguir las consonantes (S, Z, T, K)
- Acumulación de cerilla

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- No grite; disminuya el tono de su voz.
- Hable en forma clara.
- Colóquese de frente a la persona. Colóquese a la altura de los ojos de la persona.
- Retire de su boca elementos tales como goma de mascar, comida, cigarrillos y las manos.
- Use expresiones faciales, gestos, objetos y el tacto en su comunicación a fin de facilitar la comprensión de su mensaje.
- Reduzca el ruido ambiental.
- Hable al oído con mejor capacidad auditiva (si la persona oye mejor de un oído que de otro).
- Promueva el uso de un audífono eficaz.

Cambios que habitualmente se producen en el sistema nervioso:

- Los nervios responden con mayor lentitud a la estimulación, especialmente cuando se los expone a estímulos múltiples.
- El recorrido de los impulsos nerviosos hacia y desde el cerebro es más lento.
- Cambian los hábitos del sueño (disminución del sueño profundo y de la capacidad para soñar).
- Disminuye la sensibilidad al dolor o a otras molestias (respuesta tardía al tacto).
- Disminuye la producción de anticuerpos.
- Disminuyen todas las hormonas (estrógenos, tiroides, insulina).
- Disminuye la efectividad del reflejo del tobillo (o de Aquiles).

Cambios que habitualmente se producen en el cerebro, inteligencia, aprendizaje y memoria:

- La velocidad de retención y el grado total de retención de la memoria disminuyen lentamente a partir de los 22 años de edad.
- Al cerebro le lleva más tiempo buscar y recuperar información.
- La capacidad intelectual, de discernimiento, comprensión y retención del material aprendido no cambian con el transcurso del tiempo.

Enfermedades No Transmisibles

Cáncer

El término general "cáncer" se emplea para describir varios tipos de tumores o células malignas. Las células malignas son aquellas que se desarrollan en el tejido sano y lo invaden. Las células malignas también se pueden expandir en todo el cuerpo.

Por lo general, el cáncer se trata de alguna de las siguientes maneras:

- Cirugía: Se extirpa el tumor y/o las células con anomalías.
- Quimioterapia: Se administran medicamentos que destruyen las células cancerosas. Estos medicamentos tienen muchos efectos secundarios y también pueden dañar células sanas.
- Radiación: Se aplican rayos sobre el tumor. La radiación destruye las células cancerosas pero también puede dañar las células sanas.
- Tenga muy presente el estado físico y emocional del consumidor.

Las 6 señales de advertencia del cáncer proporcionadas por la Sociedad Estadounidense del Cáncer (American Cancer Society)

1. Cambios en los hábitos de evacuación intestinal o de la vejiga
2. Una llaga que no cicatriza
3. Sangrado o secreción inusual de una herida o abertura del cuerpo
4. Engrosamiento o bulto en un seno o en alguna otra parte del cuerpo
5. Constante indigestión o dificultad para tragar
6. Cambio evidente en una verruga o lunar

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

El tipo de apoyo y asistencia que se le debe brindar a un consumidor con cáncer dependerá de la medida en que dicha enfermedad o su tratamiento afecte la capacidad del consumidor de valerse por sí mismo.

- En general, es muy importante que el consumidor tenga una buena nutrición para garantizar su ingesta adecuada de calorías, líquidos y proteínas.
- También es importante tomar medidas tendientes a lograr el confort del consumidor para así disminuir su dolor.

Enfermedad Cardiovascular (Enfermedad Cardiaca)

Se refiere a cualquier enfermedad que afecte el corazón o los vasos sanguíneos. Representa la causa principal de muerte en nuestro país y muchas de las personas que padecen esta condición pueden requerir cuidados especiales.

El Ataque Cardíaco (Infarto de Miocardio (MI) se produce cuando existe una falta de irrigación sanguínea al músculo cardíaco, ya sea a causa de un coágulo o de la obstrucción de una de las arterias que alimenta a dicho músculo. Como consecuencia, el tejido cardíaco afectado muere y causa dolor de pecho (ANGINA de pecho). Los latidos del corazón pueden llegar a detenerse como consecuencia de un ataque cardíaco dependiendo de la parte afectada del corazón.

La Insuficiencia Cardíaca Congestiva (CHF) se produce cuando el músculo cardíaco no bombea sangre de manera eficiente y se acumula líquido en los pulmones y/o en la parte inferior de las piernas. La CHF puede producir disnea (falta de aire) y/o la hinchazón de tobillos y piernas. Una persona que padece CHF debe obedecer las indicaciones médicas y reducir el consumo de sal en su dieta.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Mantenga un registro del peso del consumidor.
- Ayude al consumidor a elegir una dieta baja en sal, según la recomendación médica.
- Contribuya a la conservación de energía del consumidor en la realización de sus actividades cotidianas.
- Averigüe si el consumidor tiene o toma comprimidos de nitroglicerina (NTG) y/o aspirinas.
- Motive y aliente al consumidor a asistir a todas las citas médicas.

Accidente Cerebrovascular (CVA), también conocido como Infarto Cerebral

El CVA se produce cuando existe una interrupción de irrigación sanguínea al cerebro, ya sea a raíz de un coágulo, de la obstrucción de una arteria, o de una hemorragia cerebral. El daño sufrido en la zona del cerebro afectada repercute directamente en la parte del cuerpo o función del organismo controlada por dicha zona afectada del cerebro. El CVA puede causar debilidad, dificultades en el habla, problemas de comportamiento y dificultad para tragar, entre otras cosas.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado: El tipo de apoyo y asistencia que se le debe brindar a un consumidor que ha sufrido un infarto cerebral dependerá de las funciones afectadas como consecuencia de dicho infarto.

Con hemiparesia (debilidad de un solo lado del cuerpo):

- Utilice los términos “derecho” o “izquierdo”, en lugar de “bueno” o “malo”.
- Facilite la ambulación y el traslado de la persona sosteniendo su lado afectado.
- Ayúdelo a vestirse, vistiendo primero el lado afectado, y desvistiendo primero el lado sano.
- Utilice la vestimenta y el equipamiento adaptativo que corresponda.
- Dedique mucho tiempo a la realización de cualquier actividad.
- Asegúrese de que no haya obstáculos que constituyan un posible riesgo de tropiezo en el hogar.

Con dificultad en el habla:

- Realice preguntas y dé instrucciones simples y una a la vez.
- Trate de realizar preguntas cuyas respuestas sean “sí” o “no”.
- Utilice una pizarra.
- Comuníquese mayormente con lenguaje no verbal, mediante gestos, expresiones faciales y señalando objetos.
- Si el consumidor puede escribir, facilítele lápiz y papel.

Con dificultad para tragar:

- Administre alimentos blandos o líquidos espesados, dado que los líquidos normales como el agua son muy difíciles de tragar sin ahogarse.
- Dedique mucho tiempo a la ingesta de alimentos.

El infarto cerebral puede producir efectos devastadores en el consumidor y causarle frustración, enojo y depresión. Aprender nuevamente a realizar las tareas que siempre pudieron realizar es un proceso difícil y lento. Demuestre su apoyo y optimismo ante el progreso del consumidor.

Motive y aliente al consumidor a asistir a sus citas de terapia y a realizar los ejercicios.

Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (COPD)

La COPD es una enfermedad progresiva e irreversible que se caracteriza por una dificultad para respirar como consecuencia de un problema que afecta a los pulmones o a los bronquios. El asma, la bronquitis crónica y el enfisema pulmonar son ejemplos de COPD. El hábito de fumar es la causa principal de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Evite los perfumes
- Consulte acerca de las olores de los productos de limpieza como la lejía o lavandina
- Incite al consumidor a una buena nutrición y a la ingesta frecuente de pequeñas porciones de comida
- Dedique mucho tiempo a la realización de actividades
- Tenga previsto períodos de descanso frecuentes
- Tenga presente que el consumidor tendrá días buenos y días malos

Enfermedad de la Arteria Coronaria (CAD)

La CAD consiste en el endurecimiento de las arterias (arteriosclerosis) o formación de placas en los vasos sanguíneos (aterosclerosis), produciendo la reducción del espacio a través del cual circula la sangre. Esta enfermedad se manifiesta con el transcurso del tiempo y requiere de una evaluación médica y un tratamiento.

A la hipertensión (presión sanguínea alta) comúnmente se la denomina "asesino silencioso" dado que no presenta signos evidentes. La presión sanguínea alta daña los sistemas del organismo con el transcurso del tiempo y puede causar una enfermedad muy grave.

Éstos son los signos y síntomas de un ataque cardíaco

Se considera una emergencia y debe llamar al 911

- Un dolor agudo y repentino en el pecho que puede extenderse a lo largo del brazo izquierdo o hasta la mandíbula. A menudo se lo describe como una sensación de compresión, presión u opresión
- Sudoración
- Náuseas
- Dificultad para respirar
- Mareo
- Agitación o ansiedad
- La piel puede tornarse pálida o grisácea, fría y húmeda
- Pulso débil e irregular

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Brinde su apoyo al consumidor en la implementación de una dieta con menos sal, según las indicaciones médicas; en la eliminación de la cafeína y nicotina; en la realización moderada de actividad física; en la reducción de alimentos con alto nivel de grasa; en la disminución del nivel de estrés; en el control periódico de su presión sanguínea; y en la toma de la medicación recetada por el médico.
- Ayude al consumidor a mantener su peso corporal ideal.

Demencia y Alzheimer

La demencia constituye una pérdida general de las funciones intelectuales tales como la memoria, el razonamiento, la concentración, la atención, la capacidad de abstracción, y la disminución de la capacidad del habla, además de producir cambios en la personalidad (y sólo en algunas ocasiones, desorientación). La demencia, ya sea relacionada con la enfermedad de Alzheimer, el mal de Parkinson o alguna otra condición médica, se presenta en forma gradual y aún no se ha descubierto una cura. El avance de la demencia comprende las siguientes etapas:

- La persona puede experimentar pérdida de memoria, falta de comprensión y discernimiento, cambios en la personalidad, confusión mental, dificultades en el habla y grave pérdida del sentido de orientación.
- Eventualmente, la persona puede presentar episodios de incontinencia, desvariar y manifestar cambios en su comportamiento.
- Finalmente, la persona dependerá completamente de los demás.

La enfermedad de Alzheimer comienza a manifestarse de manera sutil. Puede presentarse a cualquier edad aunque comienza a manifestarse con mayor frecuencia a partir de los 80 años. Las personas que contraen la enfermedad antes, es decir a partir de los 50 y 60 años, se desmejoran más rápidamente. El tiempo promedio de vida para quienes padecen esta enfermedad es de 7 a 8 años aunque también puede considerarse normal el término que abarca de 3 a 15 años.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Instale alarmas en puertas y ventanas.
- Tenga en cuenta que ciertas personas con demencia pueden desarrollar una extraordinaria fuerza física. Dicha fuerza física se manifiesta al tomarse de una baranda o del brazo de quien los cuida.
- Hable con oraciones cortas y simples.
- Los cuidadores de personas con demencia deben proporcionarles recordatorios de manera delicada y constante para ayudarlos a mantenerse ubicados en tiempo y espacio.
- Los cuidadores deben ser pacientes al trabajar con personas que padecen de demencia.

Diabetes

La diabetes es una enfermedad crónica del páncreas. Cuando se padece de diabetes, el páncreas no produce la hormona llamada insulina o produce una cantidad insuficiente de la misma. Sin insulina, el organismo no puede usar el azúcar apropiadamente para alimentar las células del cuerpo. Como consecuencia, aumenta el nivel de azúcar (glucosa) en el torrente sanguíneo.

La diabetes es un problema de salud muy grave y puede dañar órganos vitales si no se la trata en forma adecuada.

La Diabetes Tipo 1 o Insulinodependiente significa que la persona que la padece debe administrarse insulina a diario y ajustarse a una dieta especial. Este tipo de diabetes suele manifestarse en la niñez. Las causas de la diabetes Tipo 1 son aún desconocidas pero podrían incluir predisposición genética, estrés, lesión o enfermedad.

La Diabetes Tipo 2 o No Insulinodependiente generalmente se manifiesta en personas mayores de 40 años de edad con sobrepeso y hábitos alimenticios deficientes. Otras causas son la predisposición genética y el estrés. En términos generales, la Diabetes Tipo 2 es menos grave que la Diabetes Tipo 1. Aproximadamente el 90 por ciento de las personas con diabetes padecen la Diabetes Tipo 2.

A menudo, las personas que padecen la Diabetes Tipo 2 pueden controlar su enfermedad provisoriamente mediante una dieta modificada, controles de sangre periódicos, ejercicio físico y medicación oral recetada por el médico. A medida que avanza la enfermedad, pueden necesitar la administración de insulina o una combinación de medicación oral e insulina inyectable.

Los objetivos del tratamiento en ambos tipos de diabetes son los mismos:

- Niveles consistentes de azúcar en la sangre
- Buen control del nivel de azúcar en la sangre a fin de evitar complicaciones a corto y largo plazo
- Control del peso y conciencia general de la ingesta nutricional
- Evitar las complicaciones derivadas de la diabetes tales como enfermedades oculares o renales
- Evitar alimentos con grasas saturadas y colesterol que puedan contribuir a la manifestación de problemas cardiovasculares, los cuales suelen ser una complicación típica de la diabetes

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Un consumidor con diabetes puede tomar varias medidas para controlar su enfermedad y disminuir el riesgo de aparición de otras complicaciones. Como cuidador, usted puede apoyar al consumidor conociendo y comprendiendo estas medidas.

- Las comidas deben ingerirse en forma regular y el tamaño de las porciones debe ser moderado. No se deben saltar los alimentos después de administrarse la insulina.
- A menudo, el dietista puede ayudar a elaborar una dieta apropiada basándose en las comidas que le gustan a la persona. Por otra parte, el dietista puede asesorar a un consumidor acerca de cómo debe modificar su dieta cuando están enfermos.
- Preste mucha atención a la apariencia de la piel, especialmente de las piernas y los pies. Es aconsejable evitar vestimentas que perjudiquen la circulación, como las medias con elástico ajustado o ligas o calzados muy estrechos o inadecuados.
- Tenga en cuenta que la actividad física influye en el nivel de azúcar en sangre. Cuando el consumidor realice una actividad física nueva o inusual, asegúrese de que lleve consigo alguna forma de azúcar de acción rápida.
- El consumidor con diabetes debe llevar consigo un brazalete o collar de alerta médica para diabéticos en el caso de que no puedan darse a entender verbalmente para obtener asistencia más rápidamente.
- El nivel bajo de azúcar en sangre puede significar una situación de emergencia muy peligrosa. El consumidor debe planificar con anticipación las medidas a tomar cuando su nivel de azúcar en la sangre es demasiado bajo.
- Monitoree el nivel de azúcar en la sangre periódicamente.
- Ayude al consumidor a revisar sus pies diariamente.

Disfagia

La disfagia es una condición en la que el consumidor presenta dificultad para masticar y tragar los alimentos. La disfagia generalmente se produce como consecuencia de un infarto cerebral o de alguna otra condición neurológica como la enfermedad de Lou Gehrig, la esclerosis múltiple o el mal de Parkinson. En ocasiones, los consumidores con trastornos en el desarrollo también presentan dificultades para tragar. La persona que padece disfagia necesita ingerir alimentos que pueda mantener en su boca. Además, estos alimentos deben estar preparados de tal forma que la persona con disfagia no corra el riesgo de ahogarse con ellos o de aspirarlos. Al alimentar a un consumidor con disfagia, recuerde lo siguiente:

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Asegúrese de que el consumidor esté sentado lo más erguido posible. Preste especial atención cuando esté alimentando a personas inatentas y sin capacidad de reacción.
- Asegúrese de que la cabeza del consumidor esté hacia adelante y su mentón apunte hacia abajo.
- Nunca alimente a un consumidor mientras está recostado.
- Siéntese de frente al consumidor, ubicándose a su misma altura. De esta manera, el consumidor no tendrá que mirar hacia arriba o hacia abajo para recibir su alimento, lo que posiblemente causaría que se ahogue con un bocado o que el alimento se caiga de su boca.
- Esté atento a la acumulación de alimento en las mejillas. De suceder, retire el alimento acumulado y permita que el consumidor se relaje.
- Aliméntelo lentamente. No se apresure. Asegúrese de que la ingesta de alimentos sea una experiencia placentera. No hable con otras personas. Diríjase al consumidor que está ayudando a comer.
    - Es posible que deba guiar el proceso de deglución con frases tales como “mastique muy bien todo el bocado”, “trague dos veces”, “mantenga la respiración mientras traga”, y “tosa muy suavemente para aclarar su garganta”.

Los alimentos sólidos son los más apropiados dado que se mantienen unidos o se integran en la boca. Algunos ejemplos son:

- Preparaciones con huevo, como el soufflé o quiche
- Guisos o estofados
- Ensalada con carne, huevo o atún
- Frutas enlatadas
- Quesos blandos como el requesón o el queso crema
- Carnes blandas y húmedas (puede ser necesario picar la carne o molerla en forma de puré)
- Natilla y flan
- Tarta de queso, pastel, bizcochuelo (puede ser necesario humedecerlas con leche)
- Cereales servidos en caliente
- La mayoría de las verduras cocinadas en salsas o guisos
- Gelatina

Los alimentos sólidos que pueden causar dificultades al tragar en el caso de algunos consumidores son aquéllos que se desmoronan, como por ejemplo:

- Pan seco, galletitas
- Papitas fritas y frutos secos como nueces, almendras, etc.
- Compota de manzana molida y diluida
- Arroz sin condimentos ni agregados
- Cereales diluidos y servidos en caliente
- Carne picada sin condimentos ni agregados que se separa en trozos al masticarla
- Arvejas o maíz cocidos

Otros alimentos sólidos que pueden ser problemáticos para tragar debido a su tamaño considerable o a su consistencia viscosa son:

- Pan blanco fresco
- Mantequilla de maní
- Puré de papas sin condimentos ni agregados
- Banana
- Frijoles refritos
- Cereales de salvado
- Trozos de carne sin condimentos ni agregados
- Verduras crudas y algunas frutas

Los líquidos sin espesar tales como el agua o el jugo de manzana son más difíciles de tragar. Algunas personas sólo pueden tragar líquidos espesados. Utilice un espesante a base de almidón en lugar de goma o fibra a fin de que el consumidor pueda descomponer el espesante durante el proceso digestivo. Algunos líquidos son naturalmente más espesos y pueden ser ***más fáciles de tragar:***

- Jugo de verduras, jugos congelados, frutas molidas en forma de puré
- Jugos de fruta con agua y azúcar (néctar), flanes
- Ensure Plus; Sustacal HC; Nutren 2.0 u otros suplementos dietarios
- Sopas cremosas
- Leche malteada o licuado con leche, rompope, yogur
- Algunos líquidos son de consistencia espesa como flan
- Helado o sorbete

Cada consumidor deberá ser evaluado por un terapeuta ocupacional o un patólogo del habla a fin de determinar lo que pueden y lo que no pueden manejar. Los espesantes comerciales son muy útiles ya que se pueden agregar hasta que el alimento adquiera la consistencia deseada. ***Otros espesantes pueden ser:***

- Puré de papas instantáneo en polvo, cereal de arroz para bebés
- Almidón de maíz (debe estar cocido), leche descremada en polvo
- Hojuelas de fruta y verdura

Epilepsia

Esta enfermedad se caracteriza por los ataques epilépticos. Un ataque epiléptico consiste en un aumento repentino de la actividad eléctrica de una zona del cerebro. El ataque puede originarse en una zona determinada presentando síntomas específicos y localizados o se puede expandir a todo el cerebro, produciendo pérdida del conocimiento y temblor corporal. La descarga repentina de la actividad eléctrica puede tener varias causas desde epilepsia hasta heridas en la cabeza. Existen varios tipos de ataques epilépticos. Pueden ser leves o severos. El tratamiento medicamentoso es efectivo.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- No coloque nada en la boca del consumidor durante un ataque epiléptico.
- De ser posible, gire al consumidor sobre uno de sus lados a fin de minimizar riegos en caso de vómito.
- No le ofrezca nada de comer ni de beber.
- Aliente al consumidor a tener atención médica permanente, incluyendo la toma de la medicación recetada por el médico.
- Lleve un registro de los ataques, indicando la hora, fecha, duración, y estado del consumidor después del ataque.
- Llame al 911 (salvo que el médico haya dado otras indicaciones).

Enfermedad Mental

La enfermedad mental, al igual que los trastornos que afectan el funcionamiento físico y producen enfermedades físicas, presenta signos y síntomas, afecta la capacidad funcional del cuerpo y se puede tratar. Existen más de 100 tipos de enfermedades mentales.

Las enfermedades mentales se pueden manifestar como consecuencia de problemas físicos tales como desequilibrios químicos, alteraciones físicas a nivel cerebral, o bien la causa puede ser desconocida. El tratamiento medicamentoso es, a menudo, muy efectivo. Recuerde que el comportamiento de una persona que padece una enfermedad mental puede responder a dicho padecimiento.

No se base únicamente en el diagnóstico. Observe el comportamiento específico de la persona. Algunos tipos de enfermedades mentales pueden ser fobias, depresión, paranoia, alteraciones del pensamiento (esquizofrenia) o enfermedad bipolar (anteriormente conocida como trastorno maníaco depresivo).

Las clases principales de enfermedades mentales son:

1. Alteraciones del pensamiento
2. Trastornos de la personalidad
3. Trastornos anímicos (emocionales)

Las Alteraciones del Pensamiento se caracterizan por una disminución de la capacidad para pensar en forma clara y lógica. A menudo, la persona que padece esta alteración se expresa en forma incoherente y confusa, y le resulta difícil participar en una conversación. Los signos que normalmente se observan son:

- Delirios: cuando la persona cree que otros están conspirando en su contra o que oyen sus pensamientos. Los delirios pueden provocar comportamientos extraños.
- Alucinaciones: cuando sólo esa persona oye, ve o siente algo. Escucha voces que le advierten de algún peligro o que le dicen qué hacer. También puede oír varias voces manteniendo una conversación.
- Aislamiento social.
- Insensibilidad emocional (Falta de expresión emocional).
- Apatía.

La esquizofrenia es un trastorno mental grave y generalmente crónico que afecta la capacidad de pensar y comunicarse en forma clara, tomar decisiones y comprender la realidad. Una persona que padece esquizofrenia puede presentar varios síntomas a la vez o diversos síntomas en diferentes momentos.

Aunque la esquizofrenia no tiene cura, usualmente se puede controlar. Algunas de las personas que padecen esquizofrenia consumen importantes dosis de cafeína y fuman en demasía (en ocasiones hasta 7 u 8 paquetes de cigarrillos por día). De ser necesario, el trabajador social de IHSS puede ayudarlo a trabajar ese tema con la persona. Existe un alto riesgo de suicidio en este grupo de personas.

Los **Trastornos de la Personalidad** se presentan cuando los patrones normales de pensamiento, comportamiento, percepción y sentimiento de una persona muestran inflexibilidad e inadaptabilidad.

Los trastornos de la personalidad se caracterizan por un comportamiento rígido e inflexible y por una dificultad para adaptarse que afecta la capacidad de la persona para relacionarse con los demás y funcionar en sociedad.

Algunos de los tipos de trastornos de la personalidad son: obsesivo-compulsivo, antisocial, narcisista, histriónico, evasivo, dependiente y trastorno límite de la personalidad (o también conocido como *borderline*). El tratamiento medicamentoso es efectivo en algunos trastornos.

Los **Trastornos Anímicos** representan alteraciones en el estado de ánimo. Los trastornos anímicos principales son la enfermedad bipolar y la depresión.

La enfermedad bipolar (trastorno maníaco-depresivo) se caracteriza por la alternación entre períodos de alegría o frenesí incontenibles y depresión. Esta enfermedad requiere de un tratamiento medicamentoso a largo plazo.

La depresión afecta a 19 millones de personas por año. La depresión afecta los pensamientos, el ánimo, el organismo así como los hábitos de sueño y alimentarios de quien la padece. Lo que la persona piensa y siente de sí misma también se puede ver afectado. La depresión a menudo afecta la capacidad para funcionar con normalidad, causándole sufrimiento al individuo que la padece y a sus seres queridos.

La depresión se caracteriza por un "estado de ánimo bajo". Una persona deprimida puede mostrar desinterés respecto a sus actividades cotidianas o experimentar cambios en el apetito y en los hábitos de sueño. También puede expresar sentimientos de desesperación, falta de valor, y pensamientos suicidas. Por momentos, los síntomas de la depresión pueden ser muy similares a los de la demencia. La depresión se considera una enfermedad crónica o clínica después de transcurridos tres meses desde que se presentaron los primeros síntomas.

Cabe recordar que una persona que padece depresión debe someterse a un tratamiento. No se puede pretender que una persona con depresión deje de padecerla en forma inmediata como por arte de magia.

Cambios en el comportamiento:

- Llanto, desconsuelo, o incapacidad para llorar
- Aislamiento social
- Retraso psicomotor
- Agitación
- Intento de suicidio

Cambios a nivel cognitivo (en los procesos mentales relacionados con el conocimiento, el pensamiento, el aprendizaje y el discernimiento):

- Visión negativa de sí mismo/sentimiento de disconformidad
- Pesimismo con respecto al futuro
- Sentimiento de culpa
- Indecisión
- Desamparo
- Desesperanza
- Disminución de la atención/concentración
- Pérdida de memoria
- Pensamiento restringido o "estrecho"

Cambios emocionales:

- Tristeza
- Culpa
- Ansiedad
- Enojo

Cambios físicos:

- Trastornos en el sueño
- Trastornos alimentarios
- Estreñimiento
- Pérdida o aumento de peso
- Disminución de la energía o fatiga crónica
- Dolor de origen inexplicable
- Dolencias físicas imprecisas

Tratamiento:

La depresión es uno de los trastornos mentales más tratables. Algunas personas se pueden curar completamente. Los tratamientos utilizados incluyen medicación y psicoterapia.

Reconocimiento de los signos característicos de la depresión y de un posible suicidio[1]

- ***Hablar acerca de la muerte***: todo comentario relativo a morir, desaparecer, saltar, dispararse a sí mismo, y otras formas para autolesionarse.
- ***Pérdida reciente***: como consecuencia de muerte, divorcio, separación, fin de una relación, pérdida del empleo, de dinero, clase social, de la confianza en sí mismo, de la autoestima, de la fe religiosa, del interés en los amigos, en el sexo, en los pasatiempos, en las actividades que solía disfrutar.
- ***Cambios en la personalidad***: triste, aislado, irritable, ansioso, cansado, indeciso, apático.
- ***Cambios en el comportamiento***: no se puede concentrar en la escuela, el trabajo, las tareas cotidianas.
- ***Cambios en los hábitos de sueño***: insomnio, a menudo despertándose temprano, quedándose dormido hasta más tarde, sufriendo pesadillas.
- ***Cambios en los hábitos alimentarios***: pérdida del apetito y de peso o comer excesivamente.
- ***Disminución del deseo sexual***: impotencia, trastornos en la menstruación (a menudo, ausencia de períodos menstruales).
- ***Temor a perder el control***: a volverse loco, a lastimarse a sí mismo o a los demás.
- ***Poca autoestima***: falta de amor propio, vergüenza, culpa agobiante, odio a sí mismo, pensamientos como "todos estarían mejor si yo no existiera".
- ***Desesperanza respecto al futuro***: creer que las cosas no mejorarán; que nada cambiará.

[1] Cortesía de San Francisco Suicide Prevention (Prevención de Suicidios de San Fransisco) – www.sfsuicide.org

Los adultos mayores corren más riesgo de cometer suicidio que los adultos más jóvenes. Dentro de la población de adultos mayores, los hombres de tez blanca de 85 años o más representan la tasa más alta de suicidio.

Toda persona que tenga pensamientos suicidas o que sospeche que uno de sus seres queridos está contemplando la posibilidad de suicidarse puede comunicarse con un médico de atención primaria, con un profesional de la salud mental, con una sala de emergencias, o con la línea telefónica local de prevención del suicidio.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado a consumidores con enfermedades mentales:

- Sea compasivo y comprensivo.
- Los cuidadores de personas con enfermedades mentales deben evitar sentirse personalmente afectados por el comportamiento o las actitudes de dichas personas.
- Los cuidadores de personas con enfermedades mentales deben mostrar comprensión ante la frustración del consumidor.

Prevención del suicidio: Mito o realidad

La gente que habla de suicidio no lo comete; quienes están realmente decididos a suicidarse no dan aviso…

MITO: Aunque el suicidio puede ser el resultado de un acto impulsivo, a menudo se planea con cuidado y se comunica a los demás pero la gente ignora las señales.

A alguien se le puede ocurrir la idea de suicidarse al hablar del tema…

MITO: Preguntar acerca del suicidio sin asombro o desaprobación demuestra que se toma en serio a la persona y que está respondiendo a su dolor.

La tasa de suicidio es más alta en personas de bajos ingresos…

MITO: El suicidio no distingue posición económica. Ocurre en forma proporcional en todas las clases sociales.

La tasa de suicidio es mayor entre los hombres que entre las mujeres…

REALIDAD: Aunque las mujeres intentan suicidarse con el doble de frecuencia que los hombres, estos últimos lo concretan con el doble de frecuencia que las mujeres.

La mayoría de los suicidas demuestran indecisión respecto a su deseo de vivir o morir, y juegan con la muerte confiando en que los demás los salvarán…

REALIDAD: A menudo, los suicidas demuestran indecisión respecto a su deseo de vivir o morir hasta el último minuto; muchos apuestan a que otros los salvarán.

Una vez que una persona siente deseos de suicidarse, lo sentirá toda la vida…

MITO: El hecho de haber deseado suicidarse no implica que esa persona siempre sentirá deseos suicidas o que correrá un alto riesgo de suicidio en forma permanente. Sienten ese deseo hasta que pasa la crisis.

La mayoría de los suicidios son el resultado de un solo hecho dramático y traumático…

MITO: Ciertos factores pueden precipitar la decisión de suicidarse, pero por lo general una persona profundamente atormentada ha sufrido largos períodos de infelicidad, depresión, falta de respeto a sí mismo, pérdida de la capacidad para manejar su vida y de visión de futuro.

No hay predisposición genética para cometer un suicidio…

REALIDAD: No hay predisposición genética para cometer un suicidio; no es "hereditario".

La mejoría de la persona tras una crisis personal o una depresión grave significa que ya no hay riesgo de suicidio...

MITO: El riesgo de suicidio puede ser más alto una vez superada la depresión. El suicida puede haber reunido las fuerzas necesarias para llevar a cabo su plan.

No es útil hablar de suicidio con una persona deprimida…

MITO: Las personas deprimidas necesitan apoyo emocional y comprensión; alentarlas a hablar sobre sus sentimientos suicidas puede tener un efecto terapéutico como primera medida.

Enfermedades Transmisibles

¿Qué es una enfermedad transmisible?

Una enfermedad transmisible es aquélla que se transfiere de una persona a otra de varias maneras, entre ellas, mediante el contacto con sangre y líquidos del organismo; la inhalación de un virus en el aire o el contacto con un pequeño microbio denominado piojo. En la mayoría de los casos, las enfermedades transmisibles se transfieren por medio de virus y bacterias que se alojan en la sangre y los líquidos del organismo. Por ejemplo, la hepatitis y el virus de inmunodeficiencia humana (HIV) constituyen ejemplos de infecciones que se pueden transmitir a través de la sangre y los líquidos del organismo. Por otro lado, la tuberculosis es una enfermedad transmitida a través del aire. Una persona con tuberculosis (TB) puede propagar pequeños gérmenes que flotan en el aire si tose o estornuda sin cubrirse la nariz o la boca. Hay ciertas enfermedades transmisibles, como la pediculosis, que se transmiten por usar un peine infectado con piojos vivos o un sombrero plagado de piojos. Para mayor información acerca de cómo reducir la posible exposición a las enfermedades transmisibles, consulte el Capítulo 12 sobre Seguridad. Examinemos más detalladamente algunas enfermedades transmisibles.

Pediculosis (Piojos alojados en la cabeza)

Datos acerca de la pediculosis:

- Los piojos adultos miden entre 2 y 3 mm de longitud. (aproximadamente el tamaño de una semilla de ajonjolí) y presentan un color blanco pardo a grisáceo.
- Los piojos se arrastran lentamente; no saltan ni vuelan.
- Los piojos de la cabeza no se alojan en las mascotas.
- La mayoría de las infecciones ocurren en niños entre 1 y 12 años de edad.
- La transmisión ocurre principalmente al compartir sombreros, peines, vestimenta, etc.
- Los piojos que se alojan en la cabeza necesitan alimentarse de sangre cada 4 a 5 horas y mueren al primer o segundo día después de encontrarse lejos del cuerpo humano.

¿Cómo se contagia la pediculosis?

La pediculosis puede transmitirse a personas de todas las edades y posiciones económicas. El contacto de cabeza con cabeza o el simple intercambio de sombreros, vestimenta, peines y objetos personales pueden causar la transmisión de piojos de una persona a otra. La pediculosis es contagiosa. Si alguien que conoce tiene pediculosis, no se alarme.

- Es importante recordar que nadie es inmune a la pediculosis.
- Se deben tratar sólo los miembros del hogar que se encuentran infectados y todos en el mismo día.
- Si ve piojos moviéndose con posterioridad al tratamiento, no se alarme. No es nada raro que suceda. Los productos para el control de los piojos pueden tardar un poco en matar a los piojos adultos.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

1. **Examine el cuero cabelludo para detectar la presencia de piojos y liendres.**

   Con una lupa y luz natural, examine cuidadosamente el cabello, el cuero cabelludo, las patillas, las cejas, la barba y los bigotes de todos los miembros del hogar para detectar la presencia de piojos y sus huevos denominados “liendres”. Las liendres, que son de color blanco amarillento y de forma ovalada, pueden ser más fáciles de localizar que los piojos. Las liendres se adhieren al tallo del pelo y se pueden encontrar en todo el cabello, especialmente en la nuca, detrás de las orejas y en la parte superior de la cabeza. No confunda las liendres con caspa o cilindros foliculares (material de los folículos capilares). A diferencia de una liendre, la caspa puede sacudirse o soplarse del cabello y los cilindros se pueden deslizar fácilmente por el tallo del cabello.

2. **Trate a las personas afectadas**

- Lave el cabello con champú limpiador, es decir, Prell o champú Johnson's para bebés; sin ningún tipo de acondicionador.
- Seque el cabello completamente con una toalla (utilice una toalla limpia en cada etapa).
- Aplique un producto para el tratamiento de piojos/liendres de forma abundante en todo el cabello; por ejemplo, entre los productos usuales de venta libre se encuentran NIX y RID. Las personas con cabello largo, grueso o rizado quizás necesiten utilizar varias botellas para empapar el cabello completamente.
- Deje que el producto actúe en el cabello sólo durante el tiempo indicado en las instrucciones.
- Enjuague el producto del cabello en el lavabo, nunca en la ducha. Esto limita la exposición del pesticida al área de la cabeza.
- No aplique los productos conocidos como removedores de liendres (huevos) o vinagre luego de enjuagar el producto para el tratamiento de piojos/liendres.
- Remueva las liendres con un peine de metal de dientes finos.
- Separe el cabello en secciones de una pulgada (como si estuviera haciendo rulos), peine cada sección con un peine de metal para liendres y luego sujétela con un gancho de metal para el cabello. Esto le ayudará a saber qué secciones ya ha peinado.

3. **Limpie el ámbito**

- Pasar la aspiradora es la medida más efectiva contra los piojos en el hogar. Recuerde pasar la aspiradora por:
  - Cama y colchón
  - Almohadas
  - Marco de la cama
  - Sofá
  - Sillas
  - Animales de peluche (meter en bolsas plásticas cerradas firmemente durante 2 días)

  - Mochilas
  - Asientos del auto
  - Cascos/sombreros
- Lavar vestimentas, ropa de cama, sábanas y fundas de almohadas lavables.
- Sumergir todos los cepillos y peines para el cabello en agua caliente durante 10 minutos.
- No se recomienda el uso de productos en aerosol para insectos que se venden a menudo con los productos para combatir los piojos/liendres. Son ineficaces y exponen a los miembros del hogar a pesticidas sin necesidad.

Hepatitis

La hepatitis es una enfermedad hepática que causa que el hígado se inflame y deje de funcionar correctamente. La hepatitis puede ser leve y de corta duración o puede ser grave y causar insuficiencia hepática y la muerte.

¿Qué causa la hepatitis?

Los virus, las bacterias, el abuso de alcohol o drogas, algunos medicamentos o daños severos al hígado son causas de la hepatitis. En los Estados Unidos millones de personas padecen hepatitis.

¿Cuáles son los diferentes tipos de hepatitis y cómo se transmiten?

Hepatitis A:

- A través de la ingesta de alimentos y agua infectada con Hepatitis A. Esto puede suceder cuando los alimentos o los líquidos se encuentran contaminados por heces o sangre de una persona con Hepatitis A.

Hepatitis B:

- A través de relaciones sexuales sin protección (sexo sin preservativo o condón) con una persona que padece Hepatitis B.
- Al compartir agujas con una persona que padece Hepatitis B.
- Al clavarse una aguja infectada.
- Una madre que transmite el virus a su hijo durante el parto o la lactancia.
- Contacto con líquidos del organismo, sangre o heridas abiertas de una persona con Hepatitis B.

Hepatitis C:

- Al recibir sangre infectada con Hepatitis C.
- Al compartir agujas con una persona que padece Hepatitis C.
- Al clavarse accidentalmente una aguja infectada con Hepatitis C.
- Al utilizar instrumentos para realizar tatuajes y perforaciones en el cuerpo que se encuentran infectados con Hepatitis C.
- A través de relaciones sexuales sin protección (sexo sin preservativo o condón) con una persona que padece Hepatitis C.
- Una madre que transmite el virus a su hijo durante el parto.
- Contacto con líquidos del organismo, sangre o heridas abiertas de una persona con Hepatitis C.

Hepatitis D: (Se presenta en personas que ya padecen Hepatitis B)

- Al compartir agujas con una persona que padece Hepatitis D.
- Al clavarse una aguja infectada con Hepatitis D.
- A través de relaciones sexuales sin protección (sexo sin preservativo o condón) con una persona que padece Hepatitis D.
- Contacto con líquidos del organismo, sangre o heridas abiertas de una persona con Hepatitis D.

¿Cuáles son los signos de la hepatitis?

Los primeros signos que normalmente se observan son:

- Fiebre moderada
- Dolor de cabeza
- Dolores musculares
- Cansancio
- Pérdida del apetito
- Náuseas
- Vómito

Algunas personas con hepatitis no presentan signos de la enfermedad.

Los signos de la hepatitis que se presentan más adelante con el tiempo son:

- Orina oscura y evacuaciones intestinales de color claro
- Dolores estomacales
- La piel y el blanco de los ojos se tornan amarillos (ictericia)

Otros signos graves de la hepatitis pueden incluir problemas a corto plazo similares a la artritis y cambios en la personalidad.

¿Sabía usted?

- En la actualidad, la Hepatitis B, la Hepatitis C y el HIV son infecciones sanguíneas que representan los mayores riesgos de enfermedades infecciosas a los trabajadores del cuidado de la salud.
- La infección de la hepatitis contraída en el desarrollo de actividades laborales ocurre con mucha más frecuencia que las infecciones de HIV contraídas de la misma manera entre los trabajadores del cuidado de la salud.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Siga en todo momento las Precauciones Universales al exponerse a sangre o líquidos del organismo.

El HIV y el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA)

El HIV y el SIDA son virus que afectan el sistema inmunológico del organismo. Una persona infectada con HIV/SIDA corre mayor riesgo de desarrollar infecciones.

HIV

El Virus de Inmunodeficiencia Humana es un virus que ataca el sistema inmunológico del organismo.

Una vez que una persona se encuentra expuesta al HIV, el virus se adhiere a las células que combaten la infección (glóbulos blancos) en el sistema inmunológico. El virus convierte a las células del sistema inmunológico en "fábricas de virus", reproduciendo cada vez más virus. Con el transcurso del tiempo, el virus debilita las defensas de una persona contra enfermedades, dejándola vulnerable a muchas infecciones y cánceres.

El estar infectado con HIV no siempre significa que tenga SIDA. Estar infectado significa que el virus estará en su cuerpo durante el resto de su vida. Puede infectar a otros si tiene conductas que puedan transmitir el HIV, incluso si se siente bien, no presenta síntomas de la enfermedad o si ni siquiera sabe que está infectado.

SIDA

El SIDA es una etapa posterior de la infección del HIV. Es un conjunto de síntomas y signos de la enfermedad que son específicos de esta infección viral. La mayoría de las condiciones que definen el SIDA son cánceres o infecciones oportunistas.

¿Cómo se transmite el HIV?

El Virus de Inmunodeficiencia Humana se transmite cuando la sangre, el semen, los fluidos vaginales o la leche materna infectados ingresan al cuerpo a través de las membranas mucosas del ano, la vagina, el pene (uretra) o la boca o a través de heridas, llagas o abrasiones en la piel. Las concentraciones más altas del virus se encuentran en la sangre, los fluidos vaginales y el semen. Toda persona infectada puede transmitir el virus, más allá de que presente síntomas de SIDA o no.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Los cuidadores de personas infectadas deben utilizar guantes en todo momento a fin de evitar el contacto con los líquidos del organismo. Esto también significa utilizar guantes al colocar la ropa de cama o la ropa diaria humedecida con líquidos del organismo en el canasto de la ropa o en la lavadora. Tenga mucho cuidado al utilizar una aguja o jeringa.

Meningitis

La meningitis es una inflamación de las membranas que se encuentran alrededor del cerebro y la columna vertebral. Las bacterias, los virus o los hongos pueden causar esta enfermedad. A veces se desarrolla como una complicación de otra enfermedad infecciosa. La meningitis de origen bacterial puede ocurrir luego de una infección del oído, una sinusitis o en relación con una fractura de cráneo.

Los síntomas pueden ser:

- Dolor de cabeza
- Fiebre
- Dolor de garganta
- Rigidez del cuello
- Erupción

Para todos los tipos de meningitis de origen bacterial, tanto la detección temprana como la administración de antibióticos apropiados son los puntos de consideración más importantes. Se deberían tratar con antibióticos tanto al paciente como a todos aquéllos que hayan estado en contacto con él a fin de eliminar los gérmenes antes de que se propaguen.

En los meses de invierno, personas totalmente sanas podrían portar estos gérmenes en la nariz y la garganta sin siquiera notarlo. Estos portadores sanos no se enferman pero pueden transmitir el germen a otros a través de la saliva.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

Evite compartir tazas, botellas de agua, refrescos o gaseosas, lápices labiales, cubiertos, cigarrillos, etc.

Tuberculosis (TB)

La tuberculosis es una enfermedad transmitida a través del aire y causada por el Mycobacterium Tuberculosis. Si bien las bacterias afectan principalmente los pulmones, la TB puede atacar cualquier parte del cuerpo, incluyendo el cerebro y órganos internos.

Los síntomas de la TB activa pueden ser:

- Fiebre
- Fatiga
- Pérdida de peso
- Tos constante

La tos generalmente se encuentra asociada con la TB pero puede que no se presente al principio. Si su consumidor presenta síntomas de tos crónica o productiva, fatiga y/o pérdida de peso, se le debería informar al médico o a un familiar de dicha persona.

¿Cómo se transmite la TB?

La tuberculosis se transmite de persona a persona a través del aire. La bacteria es liberada al aire cuando una persona infectada que no está tomando medicamentos para la tuberculosis tose o estornuda. Luego, otra persona inhala estas gotitas de secreciones respiratorias que llegan hasta sus pulmones. Normalmente se necesita una exposición prolongada para que se produzca una infección.

Una persona con TB activa puede ser contagiosa aun después de transcurridas varias semanas de recibir un tratamiento apropiado. Una persona con infección de TB, pero que no presenta síntomas de la enfermedad, no puede transmitir la infección a otras personas.

La tuberculosis puede afectar a cualquiera. Las personas que corren más riesgo de infección son aquéllas infectadas con HIV/SIDA o con el sistema inmunológico debilitado, alcohólicos activos y las personas de edad avanzada.

La mejor forma de prevenir la transmisión a otras personas es la detección temprana de la infección. Una persona con TB activa también debe impedir la propagación de gotitas cubriéndose la nariz y la boca al toser o estornudar y desechando adecuadamente los pañuelos de papel contaminados por las sustancias mucosas.

Recomendaciones para quienes proveen servicios de cuidado:

- Recuerde utilizar una mascarilla al trabajar con un consumidor que padece TB ya que la misma se transmite a través del aire.
- Los cuidadores deben recordarle a los consumidores de cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar.
- Lávese las manos regularmente con agua caliente y jabón.
- Realícese un examen anual de detección de tuberculosis.

Seguridad

Precauciones Generales

Éstos son los métodos que todas las personas deberían usar para protegerse de enfermedades. Estas precauciones deberían ser seguidas por todas las personas que proveen algún servicio que puede incluir contacto con sangre o líquidos del cuerpo. Los líquidos del cuerpo incluyen saliva, mucosidades, segregaciónes vaginales, semen o cualquier otro fluido interno del cuerpo como orina y materia fecal.

Precauciones Generales Básicas:

- Use barreras protectoras como guantes o máscaras para la cara, dependiendo del tipo y cantidad de exposición que anticipa.
- Tenga cuidado de lavarse siempre las manos antes y después de cada tarea. Esto incluye lavarse las manos:

Antes y después de tocar al consumidor
Antes y después de la preparación de comida
Antes de comer
Antes de ponerse o quitarse los guantes
Antes y después de usar el baño
Después de quitarse la ropa de protección
Después de tener contacto con algún fluido del cuerpo u otros artículos contaminados
Después de limpiarse la nariz, estornudar, toser, etcétera
Después de limpiar
Después de fumar
Después de tocar mascotas

- Evite cortaduras accidentales o punzadas con agujas. Mantenga cubierta cualquier herida.
- Use jabón y agua o una solución con cloro para limpiar y desinfectar cualquier superficie contaminada con sangre o fluidos del cuerpo.

Lavándose las Manos

1. Asegúrese de que tiene todo en el lavamanos.

2. Abra el agua tibia.

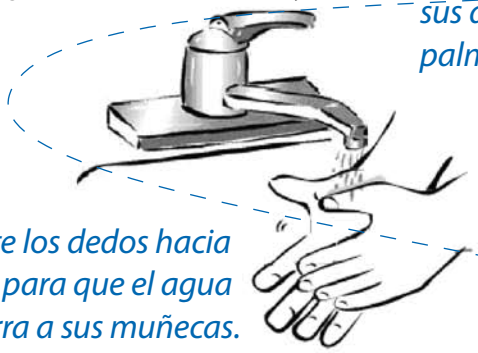
Mantenga el agua tibia corriendo mientras se lava las manos.

3. Frótese las palmas para hacer espuma. Restriéguese entre los dedos y toda la superficie de manos y muñecas.

Restriéguese las muñecas.

Límpiese las uñas frotando la punta de sus dedos contra las palmas.

4. Enjuáguese las manos muy bien.



Restriéguese las manos por al menos entre 10-15 segundos.

Apunte los dedos hacia abajo para que el agua no corra a sus muñecas.

5. Séquese las manos con una toalla limpia.

6. Use una toalla de papel limpia para cerrar la llave. Use loción para las manos si hay disponible para evitar agrietamiento.

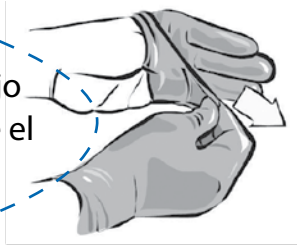
LAVARSE LAS MANOS ES EL MEDIO MÁS IMPORTANTE PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE INFECCIÓN

Sacarse los Guantes de forma Segura

Asuma que todos los guantes usados están contaminados. Cuando usted o su proveedor se los saca, asegúrese de seguir los siguientes pasos de manera que la parte exterior del guante no toca nada de la piel.

1. Con una mano con guante, agarre el otro guante justo debajo del puño.

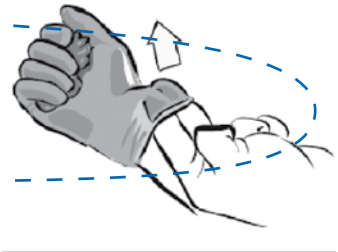
2. Jale el guante hacia abajo sobre su mano para que el interior quede afuera.



3. Siga agarrando el guante con la otra mano con guante y hágalo una bola.

Peligro: NO toque la mano sin guante con el guante sucio.

4. Con dos dedos de la mano sin guante, agarre bajo el puño del segundo guante.



5. Jale el guante hacia abajo de adentro hacia afuera para que cubra el primer guante.

6. Ahora los dos guantes están de adentro hacia afuera. Los puede tirar en forma segura.

7. Lávese las manos.

Emergencias y Seguridad en el Hogar

Una de sus responsabilidades como proveedor es hablar con el consumidor sobre la mejor forma para hacer que el consumidor esté seguro. Proporcionar seguridad al consumidor significa:

- Conocer los posibles peligros de seguridad en el hogar.
- Encontrar maneras para hacer que las cosas sean más seguras.
- Saber qué hacer cuando ocurren emergencias.

Los químicos y limpiadores peligrosos, cables eléctricos, alfombras pequeñas y cobertores de piso, pasillos y agua, presentan algunos de los peligros más comunes a la seguridad en el hogar. Siguiendo estas guías, usted puede hacer que el hogar del consumidor sea más seguro.

Químicos y limpiadores peligrosos

- Ponga etiquetas en todos los recipientes.
- Sepa qué medidas tomar si el químico es tragado, se vierte sobre sus ojos o entra en contacto con la piel.

Cables eléctricos

- No use un cable que esté pelado o que se vean sus alambres.
- Mantenga los cables alejados de los pasillos. No ponga cables debajo de las alfombras.
- Evite sobrecargar las tomas de corriente.

Alfombras pequeñas y cobertores de piso

- Asegure bien todos los cobertores de piso para evitar tropezones y caídas.
- Repare cualquier agujero o hilos sueltos en las alfombras.

Pasillos

- Mantenga los pasillos despejados.
- Permita espacio para usar andadores, bastones o sillas de rueda.
- Mantenga los pasillos iluminados para evitar tropiezos.

Agua

- Limpie cualquier derrame inmediatamente para evitar resbalones o caídas.
- Mantenga los artefactos eléctricos lejos del agua.
- Use el pasamanos y piso de baño en la bañera/ducha para evitar resbalones y caídas.
- Fije la temperatura máxima en su calentador de agua a 120° para evitar quemaduras.

Es importante que usted y su proveedor estén preparados para manejar cualquier emergencia que pueda ocurrir.

- Hablé con su consumidor sobre un plan para enfrentar emergencias.
- Sepa la ubicación del botiquín de primeros auxilios o artículos de emergencia.
- Tenga una lista de los números que hay que llamar en una emergencia: familiares, médicos, trabajador social.
- Tengan la información médica del consumidor disponible para el personal de respuesta de emergencias.
- Sepa qué ruta de salida utilizar en caso de que se necesite evacuar de emergencia el lugar.
- Escriba su dirección completa cerca de todos los teléfonos de manera que esté disponible si tiene que llamar al 911.
- Asegúrese de saber si el consumidor tiene un testamento en vida, directivas anticipadas o una orden de “No Resucitar” (DNR) y dónde está guardada. Esta información es necesaria para el personal de emergencia que responda a una llamada del 911.

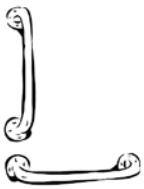
Si usted necesita llamar al 911:

- Describa brevemente el problema.
- De la dirección y la calle principal o intersección más cercana.
- Quédese en el teléfono y siga las instrucciones del operador de emergencia.

Cómo Prevenir Caídas

Las superficies mojadas y resbalosas hacen que los baños sean áreas de alto riesgo para caídas.

- Use pisos anti-deslizantes en las duchas y bañeras.



Dos manijas son mejor que una.

- Use agarra manos en bañeras y al lado del inodoro.

Asiento suplementario sobre un inodoro normal.

Afirma manos

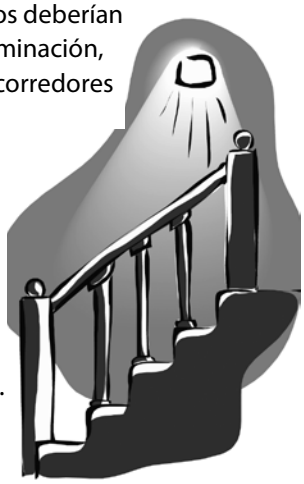
- Los asientos de seguridad para inodoros hacen más fácil pararse o sentarse. Los afirma manos ayudan a prevenir caídas. También hay disponible asientos especiales para el baño.

Observe los peligros de caídas.

- Las alfombras pequeñas son un serio peligro de tropiezo - aun si tienen un piso anti-deslizante.

- Todos los cuartos deberían tener buena iluminación, especialmente corredores y escaleras.

Las escaleras deberían tener una baranda firme y estar libre de objetos.



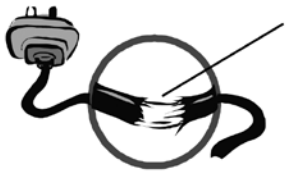
Prevención de incendios: Observe los Peligros de Incendios

Usar cables eléctricos dañados o enchufar muchos cables en la misma toma puede provocar un incendio.

- Los cables de extensión, artefactos y lámparas que están deshilachados, descoloridos o partidos.
- Cables bajo cubre pisos - pisarlos puede romper el cable e iniciar un incendio.
- Más cables en la toma de corriente de lo que debe.

Peligroso

Las tomas compartidas pueden provocar incendios.



Las chispas pueden provocar incendios.

Esta toma de corriente está hecha para 2 cables.

Alarmas de Humo

- Las baterías necesitan ser reemplazadas dos veces por año.

Si usted o su proveedor fuma, aliente las reglas seguras para fumar.

- Prohibido fumar en cama o cuando esté con sueño.
- Fumar cerca de un tubo de oxígeno es como fumar cerca de una bomba.

- Aleje los ceniceros de las cosas que se queman fácilmente, incluyendo papeles, cortinas, ropa de cama y muebles de tela.
- Vacíe los ceniceros cuando las cenizas están frías. Las cenizas calientes pueden provocar incendios.

Los gráficos utilizados en este capítulo fueron adaptados de los Fundamentos Revisados del Cuidado de Salud, Departamento de Servicios de Sociales y Salud del Estado de Washington.