



KIM JOHNSON
DIRECTOR

STATE OF CALIFORNIA—HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
744 P Street • Sacramento, CA 95814 • www.cdss.ca.gov



GAVIN NEWSOM
GOVERNOR

29 de abril de 2020

PIN 20-04-HCS-SP

PARA: TODOS LOS LICENCIATARIOS DE ORGANIZACIONES QUE PROPORCIONAN SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL EN EL HOGAR

DE: ***Original firmado por Pamela Dickfoss***
PAMELA DICKFOSS
Subdirectora
Community Care Licensing Division

ASUNTO: **SE REALIZARÁN DE FORMA REMOTA LAS INSPECCIONES E INVESTIGACIONES DE LAS ORGANIZACIONES QUE PROPORCIONAN SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL EN EL HOGAR**

Resumen del aviso de información al proveedor (PIN)

El PIN 20-04-HCS-SP informa a los licenciarios de las organizaciones que proporcionan servicios de atención personal en el hogar (*home care organizations*, o HCO) de que, a partir del 29 de abril de 2020, se pueden llevar a cabo inspecciones e investigaciones de forma remota. Esta decisión forma parte de la respuesta de la Community Care Licensing Division (División de Licenciamiento para Ofrecer Cuidado en la Comunidad) ante el brote de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19).

En conformidad con las últimas directrices de las oficinas de salud pública y con la autoridad que le fue otorgada bajo la [declaración \(inglés\) de estado de emergencia del 4 de marzo del gobernador Newsom](#), y con el fin de proteger a nuestros empleados, apoyar a nuestros proveedores y evitar que las poblaciones de alta necesidad sufran daños, el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) ha tomado la decisión de llevar a cabo inspecciones e investigaciones de forma remota.

LA AUTORIDAD PARA INSPECCIONAR E INVESTIGAR

La [sección 1522 \(inglés\)](#) y las [secciones 1796.19 y siguientes \(inglés\)](#) del Health and Safety Code (Código de Salud y Seguridad) (HSC) requieren que el CDSS realice una revisión de los antecedentes penales de los licenciarios, personal, empleados y

voluntarios de una HCO, además de las personas que proporcionan servicios de atención personal en el hogar y que están afiliadas a la HCO. Estas secciones también requieren que el CDSS investigue la información que reciba de tal revisión, si es necesario. La [sección 1796.52 del HSC \(inglés\)](#) requiere que el CDSS inspeccione cada HCO para verificar que cumple con todas las leyes pertinentes. Además, el CDSS puede revisar y, si lo considera necesario, investigar cualquier queja que se presente y que alegue que la HCO ha quebrantado las leyes pertinentes. La inspección o investigación puede incluir, pero no se limita a, la revisión de libros, registros o las instalaciones de la HCO.

Nota: Bajo las leyes vigentes de California, el no permitir la revisión de libros, registros o instalaciones es suficiente para justificar la revocación de la licencia de la HCO.

LAS INSPECCIONES E INVESTIGACIONES REMOTAS

Durante la crisis de la COVID-19, se permite inspeccionar las HCO de forma remota. La inspección remota puede incluir, pero no se limita a:

- Llamadas telefónicas
- Correos electrónicos
- Videoconferencias virtuales (revise el *Apéndice* para ver ejemplos de plataformas)
- Correo postal

Tanto como sea posible, la investigación de quejas también se realizará usando los medios remotos previamente indicados.

Para proteger la salud y la seguridad de los clientes, los representantes del CDSS también pueden llevar a cabo inspecciones e investigaciones en persona, si es necesario.

El licenciataria o su designado debe estar disponible a la hora indicada para participar en llamadas telefónicas o videoconferencias virtuales (cuando sean necesarias) con los representantes del CDSS. El CDSS comprende las dificultades que han surgido como resultado del brote de la COVID-19 y hará toda adaptación razonable posible en el momento de programar una llamada o videoconferencia con el licenciataria o su designado.

El licenciataria debe verificar que su información de contacto (dirección postal, número de teléfono, dirección electrónica) en los registros del CDSS es correcta. Si necesita actualizar cualquier dato, el licenciataria debería comunicarse con el analista designado de la Home Care Services Bureau (la oficina responsable del licenciamiento de las HCO) (HCSB). Para asegurarse de que no haya problemas técnicos durante la videoconferencia, se recomienda que el licenciataria pruebe e identifique con antelación la tecnología de videoconferencia que mejor funcione para los dispositivos móviles.

El aviso a la HCO y los registros necesarios

El licenciataria recibirá un aviso de la HCSB para informarle de los documentos que

debe presentar como parte de la inspección remota. Tales documentos incluyen, pero no se limitan a:

1. Registros administrativos
2. Registros del personal
3. Información financiera, es decir, registros de la nómina, la cuenta de pérdidas y ganancias, el formulario DE 9 del Departamento del Desarrollo del Empleo (EDD) e información tributaria
4. Documentación de pólizas de seguro válidas y fianzas de fidelidad vigentes
5. Para las personas que proporcionan servicios de atención personal en el hogar y que están afiliadas a una HCO: documentación de haber completado capacitación, pruebas de tuberculosis y requisitos de registración.
6. Reportes de sospechas de abuso
7. Pruebas de que la HCO ha publicado su licencia y sus horas de trabajo en un lugar visible, y pruebas de que sus archivos confidenciales se guardan bajo llave
8. Cualquier otra información que sea necesaria para demostrar la administración apropiada y el cumplimiento con las leyes pertinentes.

Dentro de los siete (7) días hábiles de recibir el aviso, el licenciatarario debe presentar estos documentos a la HCSB.

La revisión de los registros

Si revisa los registros presentados y no encuentra ninguna deficiencia, el CDSS enviará un resumen de la inspección al licenciatarario. Sin embargo, si el CDSS revisa los registros de la HCO y encuentra una deficiencia (o deficiencias), emitirá un aviso de deficiencia. El licenciatarario y el representante del CDSS discutirán la(s) deficiencia(s), crearán un plan para corregir cada deficiencia y elegirán una fecha límite para corregirla(s). El licenciatarario será responsable de corregir cada deficiencia dentro del plazo establecido.

Se puede realizar una inspección de seguimiento, ya sea en persona o de forma remota, para confirmar que la HCO cumple con el plan de acción correctiva.

LA INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

Dependiendo de la naturaleza de las alegaciones, el CDSS puede realizar toda o parte de la investigación a través de los medios remotos previamente indicados. Al iniciar la investigación, el CDSS informará al licenciatarario de la naturaleza de la queja y de los registros que el licenciatarario debe presentar dentro de siete (7) días hábiles. Si, durante la investigación, se determina que existe un riesgo para la salud y la seguridad de los clientes, el CDSS completará la investigación a través de una visita en persona.

Si tiene preguntas sobre este PIN, [comuníquese con la HCSB \(página solo disponible en inglés\)](#).

APÉNDICE: RECURSOS DE VIDEOCONFERENCIA

Las siguientes aplicaciones de *videochat* gratuitas también están disponibles para dispositivos móviles. Para usarlas, será necesario crear una cuenta o iniciar una sesión con una cuenta existente. Se puede descargar la aplicación móvil a través de la tienda virtual de Google Play, Apple o Microsoft.

Los representantes del CDSS se comunicarán con el licenciataro o cualquier otro participante para verificar cuál es la mejor plataforma para hacer la videoconferencia.

WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/?lang=es>)

Características: tiene una versión web y otra instalable que usan y se sincronizan con el número de teléfono asociado a su cuenta. Hasta 256 personas pueden participar en un video en grupo al mismo tiempo. La aplicación usa su número de teléfono y lista de contactos para conectarlo con los contactos que también tienen WhatsApp.

Zoom Meeting (<https://zoom.us/>)

Características: tiene una versión web y otra instalable, y un plan básico que permite un máximo de 100 participantes en videos en grupo por hasta 40 minutos. Los precios varían según el plan. Se pueden grabar las videoconferencias. La persona que establece la videoconferencia es responsable de compartir el número o enlace con los participantes.

Skype (<https://www.skype.com/es/>)

Características: videoconferencias en HD con hasta 24 participantes. Es un producto de Microsoft y está disponible para dispositivos móviles. Usted también puede usar una versión web o una versión instalable para su computadora.

Google Duo (<https://duo.google.com/intl/es-419/about/>) o

Google Hangouts (inglés) (<https://hangouts.google.com/>)

Características: puede iniciar una sesión usando su cuenta Google e invitar a otros participantes a la videoconferencia usando su dirección electrónica.

Facetime (<https://support.apple.com/es-mx/HT204380>)

Solamente está disponible para los dispositivos con los sistemas operativos Apple iOS y MacOS. Puede hacer videoconferencias con otros usuarios de iOS.