



# SERVICIOS DOMICILIARIOS Y COMUNITARIOS

DIVISIÓN DE FINANCIAMIENTO PARA SERVICIOS DE  
SALUD DE MEDICAID WYOMING

## Exención de Opciones Comunitarias: Manual para Empleadores de Dirección del Participante

Actualizado en abril 2023

# Su guía para un comienzo rápido

## **Paso uno – Decida si la dirección del participante es correcta para usted.**

Su administrador de casos trabajará con usted mientras decide si la dirección del participante es la opción correcta para usted. Durante la evaluación y el desarrollo del plan de servicios, su administrador de casos le proveerá información sobre todas las opciones disponibles. Usted y su administrador de casos hablarán sobre su interés, así como también sobre los riesgos y beneficios de la dirección el participante. Si usted está interesado en el modelo de provisión de servicios dirigidos por el participante, algunas preguntas adicionales se harán durante su Evaluación del Perfil de Participantes. Su administrador de casos revisará la evaluación con usted y discutirá su decisión de proceder con la opción de dirección el participante. Usted deberá decidir si desea actuar como el empleador de sus empleados o si prefiere designar a un empleador de registro (EOR, por sus siglas en inglés), quien es la persona que le ayudará a dirigir sus servicios. Si usted decide dirigir sus propios servicios y designa a un EOR, su administrador de casos le ayudará a completar los formularios necesarios, incluyendo el reconocimiento de su elección de dirigir sus propios servicios y su acuerdo con sus derechos y responsabilidades.

## **Paso dos – Elabore un plan.**

Una vez que haya decidido dirigir sus propios servicios, usted debe elaborar un plan. Su plan debe incluir cómo usted reclutará a sus empleados, decidirá a quiénes contratar, entrenará a sus empleados para satisfacer sus necesidades específicas, manejará el desempeño de sus empleados, administrará su presupuesto dirigido por el participante y creará un plan de respaldo para emergencias o cuando sus empleados no puedan cumplir con sus obligaciones. Su administrador de casos proveerá los formularios necesarios para ayudarle a documentar su plan.

## **Paso tres – Regístrese como empleador.**

Cuando decide dirigir sus propios servicios, usted o la persona que designa se convierte en su EOR. Usted debe registrarse como empleador en la agencia de Servicios de Administración Financiera (FMS, por sus siglas en inglés). FMS le ayuda con las responsabilidades administrativas asociadas con ser un empleador, tales como retención de impuestos y procesamiento de nóminas.

## **Paso cuatro – Reclute, seleccione y contrate a sus empleados.**

Antes de que pueda dirigir sus servicios, usted debe reclutar empleados, determinar a quién desea contratar y, finalmente, contratarlos para que sean sus empleados. FMS verificará que sus empleados seleccionados cumplan con las cualificaciones de proveedores, realizará las investigaciones de antecedentes y facilitará la inscripción de los empleados.

## **Paso cinco – Dirija sus servicios.**

Una vez que haya contratado a sus empleados, usted debe asegurarse de que están entrenados para satisfacer sus necesidades de cuidados específicos y después trabaje con

sus empleados para establecer un horario. Después, usted manejará su desempeño, revisará y aprobará la exactitud de sus hojas de asistencia, verificará la exactitud de los datos asociados con la verificación electrónica de visitas (EVV, por sus siglas en inglés) y se asegurará de que sus empleados provean los cuidados que usted necesita, tal y como se indican en su plan de servicios.

La dirección del participante es una opción para la provisión de servicios que viene con responsabilidades y riesgos. La decisión de dirigir sus propios servicios puede requerir conversaciones difíciles entre usted y sus empleados, corregir a los empleados cuando sea necesario y despedir a los empleados cuando sea necesario. La decisión de dirigir sus propios servicios no debe tomarse a la ligera.

# Tabla de contenido

Su guía para un comienzo rápido	2
Paso uno – Decida si la dirección del participante es correcta para usted.	2
Paso dos – Elabore un plan.	2
Paso tres – Regístrese como empleador.	2
Paso cuatro – Reclute, seleccione y contrate a sus empleados.	2
Paso cinco – Dirija sus servicios.	2
Tabla de contenido	4
Section 1. Decida si la dirección del participante es correcta para usted.	7
¿Qué es la dirección del participante?	7
¿En qué se diferencian la dirección del participante y los servicios provistos por agencias?	7
¿Cuáles son los beneficios y responsabilidades de la dirección del participante?	7
¿Qué apoyos están disponibles si yo decido dirigir mis servicios de exención?	8
Administración de casos	9
Agencia de Servicios de Administración Financiera (FMS)	9
¿Necesito un empleador de registro designado?	9
¿Cuáles son mis derechos bajo la dirección del participante?	10
Section 2. Elabore un plan.	12
¿Qué cuidados proveerá mi empleado?	12
¿Cómo me aseguro de recibir servicios de calidad?	12
¿Qué pasa si mi empleado no puede trabajar?	12
¿Cuánto puedo pagarle a mi empleado?	13
¿Qué pasa si tengo una emergencia?	13
¿Qué información debo mantener sobre mi empleado?	14
Section 3. Regístrese como empleador.	15
¿Qué hace la agencia de Servicios de Administración Financiera?	15
Section 4. Reclute, seleccione y contrate a su empleado.	17
¿A quién puedo contratar?	17
Cualificaciones mínimas para un empleado	17
Requerimientos de entrenamiento para empleados	17
¿A quién puedo contratar?	18
Cómo escribir una descripción del trabajo	18
¿Cómo encuentro empleados?	19
Cómo publicar anuncios para un empleado	19
Anuncio en el periódico local	19

¿Cómo preselecciono a mis empleados potenciales?	20
¿Cómo debo prepararme para la entrevista?	21
Preguntas de la entrevista	22
Preguntas que usted no puede hacer durante la entrevista	23
Cuando llegue el solicitante	24
Cosas que deben considerarse durante la entrevista	25
Conciencia cultural	26
Temas de discusión para la entrevista	26
¿Cómo decido a quién contratar?	26
Haga una oferta de empleo	27
Investigación de historial criminal y antecedentes penales	27
Section 5. Dirija sus servicios	29
¿Cómo establezco las expectativas para mis empleados?	29
¿Mis empleados tienen expectativas para mí?	30
¿Cómo entreno a mis empleados?	30
¿Qué enseño a mis empleados?	32
Section 6. ¿Cómo manejo a mis empleados?	32
Sea asertivo	33
Supervisando a mi empleado	33
Reteniendo a su empleado	35
Manejando los conflictos con mi empleado	35
Disciplinando a mi empleado	36
Evaluando el desempeño laboral de mi empleado	37
Despidiendo a mi empleado	38
¿Cómo manejo mi presupuesto dirigido por el participante?	39
Monitoree sus gastos	39
Programe sus servicios	39
Apoyo adicional	39
Fraude, despilfarro y abuso	39
Definiendo un fraude	40
Definiendo un despilfarro y abuso	40
¿Cómo puedo mantenerme seguro?	40
Reporte de incidentes	40
Reportando un abuso, negligencia y explotación	41
Section 7. Regresando a servicios tradicionales	42

¿Qué pasa si la dirección del participante no está funcionando para mí?	42
¿Se me puede exigir que regrese a los servicios tradicionales?	42
Section 8. Glosario	43

## **Section 1. Decida si la dirección del participante es correcta para usted.**

Antes de dirigir sus propios servicios, usted debe decidir si la dirección del participante es correcta para usted. Usted y su administrador de casos hablarán sobre la dirección del participante durante el proceso de evaluación y el desarrollo del plan de servicios. Esto le proveerá a usted la información necesaria para tomar una decisión informada.

### **¿Qué es la dirección del participante?**

Es un método opcional para la provisión de servicios que ofrece a los participantes en el programa de Exención de Opciones Comunitarias (CCW) una alternativa a la provisión de servicios a través de las agencias proveedoras tradicionales. La dirección del participante significa que usted tiene la autoridad para tomar decisiones sobre algunos de sus servicios de exención y que acepta la responsabilidad de asumir un papel directo en el manejo de estos servicios. Usted puede dirigir sus propios servicios o puede elegir a alguien de su confianza para que dirija los servicios en su nombre.

### **¿En qué se diferencian la dirección del participante y los servicios provistos por agencias?**

Con los servicios provistos por agencias, una organización envía a sus propios empleados para ayudarle a usted con las funciones esenciales de la vida, tales como bañarse, vestirse, afeitarse y preparar las comidas. La agencia es responsable de contratar, entrenar y evaluar a los miembros del personal de apoyo directo que proveen los servicios para usted, y es responsable de asegurar que los servicios recibidos correspondan con las definiciones de servicios establecidas en el Índice de Servicios de CCW y las preferencias descritas en su plan de servicios. Los empleados de agencias deben seguir las reglas y el horario de operación de sus agencias, por lo que algunos servicios podrían no estar disponibles en las noches o los fines de semana.

Bajo la dirección del participante, usted contrata a quien desea, siempre y cuando su empleado cumpla con las cualificaciones mínimas, usted programa a su empleado para cuando necesite su apoyo, lo entrena sobre sus necesidades y preferencias específicas y le da instrucciones sobre lo que desea que haga mientras trabaja para usted. Usted también determina el salario y el horario de su empleado y maneja sus servicios para mantenerse dentro del presupuesto.

### **¿Cuáles son los beneficios y responsabilidades de la dirección del participante?**

Cuando usted dirige sus propios servicios, tiene un mayor control sobre sus decisiones y recursos vitales. A usted se le otorga la autoridad de empleador, lo cual significa que tiene la capacidad para reclutar, contratar, despedir, programar, supervisar, fijar salarios y manejar a los empleados de su elección. También se le otorga una autoridad presupuestaria, la cual es la capacidad de programar y manejar sus servicios para

mantenerse dentro de su presupuesto. Dentro de los límites y lineamientos de los servicios dirigidos por el participante, usted decide:

- Quién le ayuda
- Cuándo le ayuda
- Cómo se realizan las tareas
- Cuánto pagar por los servicios
- Cómo manejar los servicios dentro de su presupuesto

Las personas que controlan estas decisiones vitales reportan beneficios positivos, tales como una mayor satisfacción con su situación de vivienda y los servicios, un mayor sentido de seguridad y una mayor calidad de vida. Usted servirá como el empleador y, en este papel, decidirá quién provee los servicios y cómo y cuándo se desempeñan esos servicios. Sin embargo, ser un empleador también conlleva un papel más directo en el manejo de sus cuidados, comparado con el uso de servicios provistos por agencias. Como empleador, usted es responsable de:

- Reclutar a los empleados
- Contratar a los empleados como el empleador de derecho común
- Verificar las cualificaciones mínimas de los empleados, según lo requerido por el programa.
- Verificar los estándares para la investigación de antecedentes penales de los empleados, según lo requerido por el programa.
- Especificar cualquier cualificación adicional y/o estándar para la investigación de antecedentes penales en base a sus necesidades y preferencias, siempre y cuando las cualificaciones sean consistentes con las indicadas por el programa.
- Determinar las responsabilidades de los empleados, de acuerdo con lo permitido por el programa.
- Crear y mantener una descripción del trabajo para cada empleado
- 
- Orientar, entrenar y enseñar a los empleados sobre sus responsabilidades
- Supervisar a los empleados
- Evaluar el desempeño de los empleados
- Cumplir con todas las leyes laborales federales y estatales, incluyendo aquellas relacionadas con horas extras.
- Verificar el tiempo trabajado por los empleados
- Aprobar las hojas de horas trabajadas
- Liberar y/o despedir a los empleados

## ¿Qué apoyos están disponibles si decido dirigir mis servicios de exención?

Los apoyos estarán disponibles a medida que usted asuma nuevas responsabilidades y asegurarán que tenga éxito en el manejo de sus servicios y apoyos. Estos apoyos incluyen su administrador de casos, quien le proveerá una información y asistencia mientras usted dirige sus propios servicios, y una agencia de Servicios de Administración Financiera (FMS) para asistirle con las tareas de empleador, tales como procesar las hojas de horas trabajadas y manejar los impuestos y seguros de los empleados.

## Administración de casos

El administrador de casos está disponible para proveerle una información y asistencia que le ayuden a dirigir sus propios servicios. Antes de que usted pueda empezar a dirigir sus servicios, su administrador de casos hará lo siguiente:

Acción	Explicación
Explicar	<ul style="list-style-type: none"><li>● Posibles alternativas de servicios, incluyendo oportunidades de una dirección del participante</li><li>● Posibles beneficios, riesgos y responsabilidades asociados con la dirección del participante</li><li>● Limitaciones del programa y restricciones a la dirección del participante</li><li>● Consecuencias de un fraude o uso inapropiado del presupuesto dirigido por el participante</li><li>● Su presupuesto para la dirección del participante</li></ul>
Ayudarle a usted	<ul style="list-style-type: none"><li>● Obtener y completar la documentación del empleador necesaria</li><li>● Crear un plan de gastos para manejar sus servicios dentro del presupuesto dirigido por el participante</li><li>● Crear un plan de respaldo en caso de que ocurra una emergencia o su empleado no se presenta para proveer sus servicios</li></ul>
Referir	<ul style="list-style-type: none"><li>● Referirle a usted y coordinarse con una agencia de FMS para implementar su plan de servicios y activar su presupuesto dirigido por el participante</li></ul>

Después de empezar a dirigir sus servicios, su administrador de casos hará lo siguiente:

Acción	Explicación
Monitorear	<ul style="list-style-type: none"><li>● Utilización de servicios y los gastos en relación con su presupuesto dirigido por el participante</li><li>● Calidad y eficiencia de los servicios para satisfacer sus necesidades</li><li>● Cambios en sus necesidades o circunstancias para actualizar su plan de servicios y su presupuesto dirigido por el participante cuando sea necesario</li></ul>
Identificar	<ul style="list-style-type: none"><li>● Posibles riesgos o problemas y reportar cualquier sospecha de abuso, negligencia o explotación</li><li>● Sospechas de fraude, despilfarro o abuso del presupuesto dirigido por el participante, para reportar los hallazgos</li></ul>

## Agencia de Servicios de Administración Financiera (FMS)

Hay varias responsabilidades administrativas asociadas con ser un empleador. La División contrata a una agencia de FMS para ayudarle a usted a manejar estas responsabilidades.

## **¿Necesito un empleador de registro designado?**

Algunos participantes encuentran abrumadoras las responsabilidades de manejar sus servicios, mientras que otros no pueden manejar sus servicios sin un apoyo. Si usted no

puede o no se siente cómodo dirigiendo los servicios por su cuenta, puede designar a otra persona para que actúe como el empleador de registro y maneje las actividades y responsabilidades del empleador en su nombre. El empleador de registro designado puede ser su tutor legal o un familiar o amigo de confianza. Un empleador de registro designado debe:

- Tener cuando menos 18 años de edad
- Demostrar que entiende y puede manejar las actividades y responsabilidades asociadas con la dirección del participante
- Asumir todas las responsabilidades del empleador de registro en su nombre
- Revisar y firmar las hojas de horas trabajadas
- Evaluar la calidad de los servicios provistos por los empleados
- Demostrar un fuerte compromiso personal con usted
- Entender sus necesidades, metas y preferencias
- Conocer su horario y rutina diarios, su estado médico y funcional, su régimen de medicamentos, lo que le gusta y no le gusta a usted, y sus fortalezas y debilidades
- Estar físicamente presente en su hogar de manera regular o cuando menos con la frecuencia necesaria para supervisar y evaluar el desempeño de cada empleado
- Estar dispuesto y ser capaz de seguir todos los requerimientos del programa
- Someterse a las verificaciones de antecedentes penales, registro de antecedentes de abusos y otras investigaciones de antecedentes requeridas
- Cumplir con todas las reglas y normas del programa

Un empleador de registro designado no puede:

- Ser remunerado por actuar como representante
- Reembolsarse por proveer sus servicios de exención
- Ser su administrador de casos
- Delegar sus responsabilidades a otra persona

Para poder elegir a un empleador de registro (EOR) designado, usted debe tener la capacidad de designar a otra persona para que desempeñe esta función. Si otra persona ha recibido la tutela legal, esta debe actuar como su EOR o designar a otra persona para que actúe como el EOR en su nombre.

Su administrador de casos le ayudará con los formularios necesarios para designar a otra persona que actúe como su EOR. Cuando sea apropiado, usted o su tutor legal puede cambiar a su empleador de registro designado en cualquier momento, notificando esto a su administrador de casos. Aunque este manual hace referencia al participante actuando como el empleador, todas las responsabilidades del empleador se aplican al EOR designado.

## ¿Cuáles son mis derechos bajo la dirección del participante?

Como alguien que recibe servicios a través de Exención de Opciones Comunitarias, usted tiene los mismos derechos legales, civiles y humanos básicos que las personas que no reciben servicios comunitarios y domiciliarios (HCBS).

Su administrador de casos debe informarle sobre sus derechos y responsabilidades como parte del proceso de planeación de servicios. Su administrador de casos debe revisar con usted cada derecho y responsabilidad y responder a todas las preguntas que podrían surgir. Usted tiene el derecho de:

- Estar informado sobre sus derechos antes de recibir los servicios de exención
- Recibir apoyo para ejercer sus derechos como participante en el programa de exención
- Plantear sus quejas sin temor a una discriminación o represalia
- Hacer que su propiedad se trate con respeto por los proveedores de servicios
- Elegir recibir sus servicios en un centro residencial de largo plazo o recibir sus servicios a través de los programas de exención
- Elegir libremente los proveedores calificados que provean los servicios
- Recibir servicios de proveedores aprobados, calificados y dispuestos
- Solicitar una audiencia justa en cualquier momento y ser informado sobre cómo tener acceso a ese proceso
- Recibir servicios sin importar su raza, religión, creencia, género, nacionalidad, orientación sexual, estado marital, edad o discapacidad
- Privacidad, incluyendo la confidencialidad de sus registros personales, dentro del alcance de los estatutos de Wyoming y los requerimientos de HIPAA.
- Presentar quejas o reclamos sobre las violaciones de derechos o la provisión de servicios y hacer que se responda a esas quejas.
- Participar en el desarrollo, revisión y aprobación de su plan de servicios y en cualquier cambio a ese plan de servicios
- Hacer su aportación sobre quién, cuándo, dónde y cómo se proveen los servicios
- Ser informado sobre los servicios que se proveerán y cualquier cambio en la cantidad (aumento o disminución), servicios adicionales y/o interrupción de los servicios.
- Rechazar los servicios o un tratamiento y ser informado sobre las consecuencias de su decisión.
- Asumir riesgos razonables y tener la oportunidad de aprender de esas experiencias.

## Section 2. Elabore un plan.

Antes de que usted pueda dirigir sus propios servicios, necesita crear un plan que documente lo que su empleado hará por usted, cómo contratará a su empleado y cómo tomará las decisiones de contratación. También necesitará documentar qué haría en caso de una emergencia o si su empleado no puede trabajar.

### ¿Qué cuidados proveerá mi empleado?

Su administrador de casos le ayudará a elaborar un resumen sobre los servicios que su empleado proveerá. Esto también se conoce como plan de tareas. Su plan de tareas documentará las tareas específicas que su empleado hará para usted en relación con sus necesidades identificadas. Su plan de tareas no puede incluir un apoyo para áreas en las que usted y su administrador de casos no identificaron una necesidad durante el proceso de evaluación. Del mismo modo, las tareas realizadas por su empleado deben alinearse con lo permitido por el programa. Por ejemplo, si usted tiene una necesidad identificada en el área de bañarse, su plan de tareas documentará qué hará específicamente su empleado para ayudarle a ducharse o bañarse. Esto podría incluir proveer ayuda para entrar y salirse de la ducha o bañera, así como también ayuda para lavarse ciertas áreas del cuerpo. Este plan de tareas le ayudará a usted a crear una descripción del trabajo y manejar a sus empleados.

### ¿Cómo me aseguro de recibir servicios de calidad?

Antes de que usted pueda recibir servicios, debe crear un plan de contratación de personal. Su administrador de casos también le ayudará en esta tarea. Su plan de contratación de personal documenta cómo piensa reclutar a sus empleados y cómo tomará las decisiones de contratación. Además, su plan también documentará cómo entrenará a sus empleados para satisfacer sus necesidades específicas y cómo volverá a entrenarlos si fuera necesario. Para asegurar que usted recibe servicios de calidad, es importante tener cuidado con las personas que usted contrata y cómo las entrena.

### ¿Qué pasa si mi empleado no puede trabajar?

Usted y su administrador de casos elaborarán un plan de respaldo antes de que pueda recibir los servicios. El plan de respaldo documentará cómo recibirá los servicios en caso de que su empleado no pueda venir a trabajar. Este plan de respaldo debe alinearse con el plan de respaldo general que haya elaborado con su administrador de casos, incluyendo el plan de mitigación de riesgos que es parte de su plan de servicios. Su plan de respaldo dirigido por el participante debe incluir los nombres de empleados adicionales u otros apoyos naturales que puedan proveer sus cuidados si es necesario. Su plan de respaldo puede incluir:

- Empleados dispuestos a trabajar en un horario estacional que estarían disponibles en ciertos días festivos o durante el verano
- Empleados que trabajen los fines de semana
- Familiares no remunerados que estén disponibles para ayudar cuando sea necesario

Los planes de respaldo pueden incluir la asistencia de empleados de medio tiempo o de guardia, familiares y amigos. Usted podría encontrar útil que estas personas vengan uno o dos días para familiarizarse con su rutina antes de necesitar su apoyo. Si usted identifica a otra persona para que sea su respaldo y quiere pagarle a esa persona, puede hablar con la agencia de FMS para completar toda la documentación necesaria para emplearla y que pueda comenzar a trabajar inmediatamente. Muchos empleadores contratan a más de un empleado al mismo tiempo para que pueda proveer un respaldo. Por ejemplo, Joe W. tiene un empleado que trabaja por las mañanas y otro por las tardes. Si uno de ellos no puede trabajar, el otro puede intercambiar turnos o sustituirle. Lo importante es que usted tenga un plan para cuando su empleado programado regularmente no esté disponible para proveer sus servicios.

## ¿Cuánto puedo pagarles a mis empleados?

Como parte de servicios dirigidos por el participante, su administrador de casos le ayudará a elaborar un presupuesto basado en sus necesidades. Este es un presupuesto mensual que le servirá para elaborar un plan de gastos. El plan de gastos detallará cuánto pagará a cada empleado y por cuántas horas a la semana. El número de horas por empleado debe coincidir con lo que usted haya documentado en sus planes de contratación de personal y tareas. Además, hay límites en los salarios que puede pagar a sus empleados y en el número de horas que sus empleados pueden trabajar. El plan de gastos contiene información sobre cuánto puede pagarse a los empleados por hora. Es importante que usted sepa que ningún empleado puede trabajar más de 40 horas semanales. Si usted necesita más de 40 horas de cuidados cada semana, debe tener varios empleados o su plan de servicios debe documentar otras fuentes de apoyo para satisfacer sus necesidades.

## ¿Qué pasa si tengo una emergencia?

La planeación de emergencias es una buena idea para todos. Tener un plan para enfrentar diferentes tipos de emergencias como emergencias médicas, pandemias, hospitalizaciones, incendios, apagones, clima severo y otros desastres naturales, puede ayudar a mantenerle a usted seguro y minimizar cualquier lesión o daño. Cuando elabore su plan, usted debería:

- Hacer una lista de las personas que puede contactar para cada tipo de emergencia.
- Planear cómo contactar a sus familiares y empleados si hay un apagón o desastre natural.
- Hacer una lista de los medicamentos y equipo que usted necesita llevarse con usted si debe evacuar su hogar.
- Organizar la información médica, información de contactos de emergencia y, si corresponde, información sobre su testamento en vida y colocarlas juntas en un lugar de fácil acceso.
- Almacenar alimentos y agua adicionales en caso de una emergencia de clima severo u otro desastre natural.
- Discutir e incluir a sus empleados en la elaboración de su plan de emergencia.

Usted documentará estas cosas en su plan de apoyo dirigido por el participante. Elabore un plan que funcione para usted. Compártalo con su empleado durante la orientación y

entrenamiento. También puede compartirlo con su administrador de casos y cualquier familiar o amigo que le apoye.

Se recomienda que tenga procedimientos para diferentes tipos de emergencias.

Tipo de plan	Cosas que deben considerarse
Plan de desastres <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incendio</li> <li>● Apagón</li> <li>● Tornado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qué debe hacer el empleado</li> <li>● Cuáles son sus rutas de evacuación</li> <li>● A dónde va usted</li> <li>● Quién debe contactarse</li> </ul>
Evacuación del hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuáles son sus rutas de evacuación</li> <li>● A dónde va usted</li> <li>● Qué suministros son necesarios</li> <li>● Quién debe contactarse</li> </ul>
Emergencia relacionada con una discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Qué necesita saber su empleado</li> <li>● A dónde usted debe llevarse</li> <li>● Quién debe contactarse</li> </ul>

### ¿Qué información debo mantener sobre mi empleado?

Como empleador, usted debe mantener un expediente de cada empleado. Antes de que su empleado comience a trabajar, usted debe completar la lista de verificación para el expediente del empleado. El expediente de cada empleado debe contener la descripción de su trabajo, una solicitud (si se usó una), copias de todos los documentos usados para verificar la elegibilidad para el empleo, documentación de las tareas específicas que realizará el empleado, el salario del empleado y cualquier documentación sobre manejo del desempeño.

## Section 3. Regístrese como empleador.

Su administrador de casos enviará una referencia a la agencia de FMS para que usted pueda registrarse como empleador. El personal de la agencia de FMS y su administrador de casos le ayudarán a completar toda la documentación, incluyendo los formularios necesarios para presentar y pagar los impuestos y seguros estatales y federales y cumplir con las regulaciones del Departamento de Trabajo. Además, su empleado potencial debe completar formularios para ser un empleado. Estos formularios son necesarios para asegurarse de que usted y su empleado cumplan con todos los requerimientos estatales y federales. La agencia de FMS se asegurará de que todo esté completo antes de que su empleado pueda comenzar a trabajar para usted. La agencia de FMS le indicará cuándo su empleado puede comenzar a proveer sus cuidados.

Como empleador, el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) requiere que usted obtenga un Número de Identificación de Empleador (EIN, por sus siglas en inglés) para darle seguimiento a las cuentas fiscales de sus empleados. La agencia de FMS le ayudará a obtener este número de nueve dígitos, el cual se usará en toda su correspondencia relacionada con el IRS. Recuerde que la agencia de FMS está ahí para ayudarle con todas estas obligaciones administrativas.

### ¿Qué hace la agencia de Servicios de Administración Financiera?

La agencia de FMS le ayuda a cumplir con sus responsabilidades como empleador. La agencia de FMS maneja las responsabilidades financieras y fiscales asociadas con ser un empleador y también se asegura de que los pagos se ajustan al presupuesto dirigido por el participante y siguen las reglas del programa. La agencia de FMS no participa en la toma de decisiones sobre el uso de los fondos recibidos o las decisiones que usted toma como empleador.

La agencia de FMS es responsable de:

- Ayudarle a verificar el estatus de ciudadanía de los empleados.
- Realizar las actividades de nóminas mediante la recopilación y el procesamiento de las hojas de horas trabajadas.
- Retención, presentación y pago de todos los impuestos y seguros laborales federales, estatales y locales correspondientes.
- Verificación de las cualificaciones de los empleados y mantenimiento de la documentación sobre el cumplimiento de cualquier otro estándar requerido para recibir el reembolso por la provisión de servicios.
- Facilitar las investigaciones de antecedentes penales y los procesos de verificación del registro de antecedentes de abusos.
- Mantener una cuenta separada para el presupuesto dirigido por el participante.
- Controlar y reportar cuánto dinero se ha pagado a los empleados junto con el balance de su presupuesto dirigido por el participante.
- Proveer reportes periódicos para usted sobre cuánto se ha gastado y el estatus de su presupuesto dirigido por el participante.

- Es importante considerar que usted no puede permitir que un empleado comience a trabajar hasta que la agencia de FMS le notifique que el empleado está autorizado para trabajar.
- Recuerde:
- Usted y su empleado deben completar con exactitud toda la documentación antes de que pueda determinarse una fecha de inicio; de lo contrario, podría haber un retraso en el comienzo de los servicios.
- Usted debe revisar cada reporte de la agencia de FMS cuando lo reciba para asegurarse de que los fondos se hayan gastado correctamente.
- Reporte cualquier diferencia a la agencia de FMS.

## Section 4. Reclute, seleccione y contrate a sus empleados.

Después de hacer un plan, usted debe reclutar a sus empleados, decidir a quiénes desea entrevistar y después tomar una decisión de contratación.

### ¿A quién puedo contratar?

Como empleador, usted tiene el papel y la responsabilidad de tomar las decisiones de contratación. Sin embargo, la División tiene requerido establecer las cualificaciones mínimas para todos los proveedores de servicios de Exención de Opciones Comunitarias. La División establece estos estándares para proveer una garantía razonable de su salud y bienestar. La División debe verificar a los proveedores para garantizar el cumplimiento de los estándares de proveedores y que los pagos se hagan solamente a aquellas personas calificadas para proveer los servicios.

Los servicios dirigidos por el participante permiten que usted contrate a cualquier persona mayor de 18 años de edad, incluyendo un pariente. Sin embargo, usted no puede contratar a una persona legalmente responsable como su cónyuge o tutor legal.

### Cualificaciones mínimas para un empleado

Para calificar como una persona que puede recibir un reembolso por la provisión de servicios de Medicaid, su empleado debe cumplir con las cualificaciones mínimas establecidas por la División. Su administrador de casos puede proveer para usted las cualificaciones mínimas. Usted también puede establecer cualificaciones adicionales diseñadas para satisfacer sus necesidades específicas. Por ejemplo, usted podría requerir que los empleados tengan dos años de experiencia en la provisión de apoyo para personas. Asimismo, usted puede elegir excluir a solicitantes por crímenes no incluidos en la lista de crímenes de barreras de la División.

La agencia de FMS verifica y mantiene la documentación sobre el estatus de elegibilidad de empleo, investigación de historial criminal/antecedentes penales y entrenamiento, cuando sea necesario para demostrar las cualificaciones de los empleados para recibir pagos con fondos de Medicaid. Usted es responsable de verificar y mantener la documentación sobre cualquier cualificación adicional.

### Requerimientos de entrenamiento para empleados

Todos los empleados que usted contrate también deben completar con éxito el currículo de entrenamiento de la División. Su administrador de casos puede ayudarle a obtener el currículo. Este entrenamiento es el entrenamiento mínimo que los empleados deben completar y usted tiene la capacidad para requerir un entrenamiento adicional específico para sus necesidades.

## ¿A quién puedo contratar?

Cuando usted dirige sus propios servicios, puede contratar a cualquier persona mayor de 18 años de edad, siempre y cuando no sea una persona legalmente responsable de usted (cónyuge, tutor legal). Los servicios dirigidos por el participante le ofrecen la oportunidad de contratar a un familiar, amigo, cuidador actual o cualquier otra persona, siempre y cuando cumpla los requerimientos establecidos por la División.

Es importante que usted considere que, si contrata a un familiar o amigo, los papeles entre ustedes deben cambiar. Ahora usted es el empleador y el familiar o amigo es el empleado. Asegúrese de que todos entiendan sus funciones y responsabilidades. Además, prepárese para despedir a su familiar o amigo como su empleado si esto no funciona.

### Cómo escribir una descripción del trabajo

Sin importar a quién contrate, usted debe escribir una descripción del trabajo. Antes de empezar a buscar un empleado, una descripción del trabajo le ayuda a decidir qué tipo de apoyo necesita y qué está buscando en un empleado. También ayuda a su empleado a saber lo que usted espera de él.

Usted puede usar la descripción del trabajo para:

- Servir como guía cuando verifique o entreviste a los solicitantes.
- Asegurarse de que los solicitantes están dispuestos y son capaces de proveer la ayuda que usted necesita.
- Ayudarle a entrenar al empleado que usted contrate y monitorear su desempeño.
- Ayudarle a decidir si su empleado hace las cosas para las que usted lo contrató.
- La descripción del trabajo debe incluir:
  - Un resumen de las responsabilidades básicas del trabajo
  - Cualificaciones que la persona debe tener
  - Información específica sobre cómo usted desea que se haga el trabajo
  - Un horario para las horas cuando usted necesita ayuda

Todas las responsabilidades que incluya en la descripción del trabajo deben estar dentro de los límites de las definiciones de servicios. Su administrador de casos puede proveerle información sobre los servicios específicos cubiertos por el programa.

Usted debe discutir la descripción del trabajo con su empleado y asegurarse de que está de acuerdo con hacer las tareas de apoyo que usted necesita. Una vez que haya contratado a su empleado, hágale firmar y fechar una copia de la descripción del trabajo y guárdela para sus archivos. Si sus necesidades cambian, usted puede actualizar la descripción del trabajo. Revise la descripción del trabajo con su empleado cada vez que esta cambie y cuando menos una vez al año.

Recuerde que su empleado debe trabajar dentro del plan de tareas acordado y los límites de la definición de servicios. El trabajo realizado fuera del plan específico no puede ser reembolsado. El incumplimiento de esta regla del programa puede resultar en pagos

excesivos y reembolsos a la División. Si los pagos excesivos continúan, usted podría verse obligado a recibir sus servicios de una agencia.

## ¿Cómo encuentro empleados?

Corra la voz. Decirle a sus familiares, amigos y vecinos que está buscando a alguien para contratar podría ser una manera de contratar a un empleado. Correr la voz a través de personas conocidas puede ser una manera eficaz de encontrar a su empleado. La gente que le conoce a usted y las personas que ellos recomiendan pueden aumentar sus posibilidades de encontrar un candidato confiable para el trabajo. Si este método no funciona o no es una opción para usted, puede considerar la posibilidad de publicar su descripción del trabajo.

### Cómo publicar anuncios para un empleado

Cuando piense dónde y cómo anunciar a su empleado, considere la comunidad en la que usted vive. Puede crear un anuncio en línea, en una hoja de papel o en una tarjeta de índice grande y publicarlo en los siguientes lugares:

Lugares para publicar su anuncio	
Sitios de redes sociales	Departamentos para servicios de carreras
Oficinas de empleo	Ciertas clases universitarias relacionadas con cuestiones de discapacidades o servicios de salud
Supermercados	Agencias de servicios sociales
Lavanderías	Periódicos en la comunidad
Iglesias	Guías de publicidad semanales gratuitas
Colegios comunitarios o universidades	Centro para una vida independiente
Centros de servicios de empleo	Directorio de asistentes de FMS

Antes de usar cualquiera de estas opciones para anunciarse, debe comprobar sus políticas o reglas de publicidad y determinar si cobran una tarifa. Esta información puede ayudarle a determinar dónde publicar su anuncio.

### Anuncio en el periódico local

Si cree que el periódico local será la mejor vía para usted, llame a su departamento de anuncios clasificados y hable con ellos para colocar su anuncio en su sección de empleos.

Asegúrese de preguntar sobre:

- Precio
- Mejores días para publicar el anuncio
- Proceso de facturación
- Opciones de pago

Su contacto del periódico será un buen recurso para saber qué incluir, qué omitir y qué han aprendido ellos que funciona mejor para las personas. Hacer preguntas le mantendrá bien informado para que pueda tomar la decisión que sea mejor y más rentable para usted.

Algunas preguntas que usted puede hacer son:

- ¿Cuánto cuesta anunciarse y si cobran por palabra?

- ¿Qué días llegan a más lectores?
- ¿Existe algún descuento por publicar un anuncio durante cierto número de días?

## ¿Cómo preselecciono a mis empleados potenciales?

Una vez que identifique a las personas interesadas en trabajar para usted, se recomienda que usted haga una preselección antes de hacer una entrevista. Preselección significa hacer algunas preguntas para averiguar más cosas sobre esa persona y ayudarlo a decidir si usted desea entrevistarla. La preselección usualmente se hace por teléfono, pero también puede hacerse por correo electrónico, videochat o en persona. Si usted decide reunirse con alguien en persona, se recomienda que sea en un lugar público y que traiga a alguien de confianza con usted. Si se reúnen en su casa, se recomienda que tenga a un amigo o familiar allí.

La preselección también ayuda al solicitante a entender lo que usted busca en un empleado y lo que puede esperar de él. Usted puede usar la descripción del trabajo como guía para la preselección. También puede mencionar el salario (o rango del salario) que está dispuesto a pagar y asegurarse de que el solicitante todavía sigue interesado.

Durante la preselección, haga y responda únicamente a las preguntas relacionadas con el trabajo. Nunca provea ninguna información personal, excepto lo que la persona necesita saber para decidir si puede proveer los cuidados que usted necesita.

Algunas cosas que deben considerarse durante la preselección:

Sugerencia para una preselección	Cosas que deben considerarse
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Complete su propia investigación sobre el candidato               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Investigación por internet</li> <li>○ Investigación en redes sociales</li> </ul> </li> </ul>
Responda a los candidatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regrese la llamada a las personas</li> <li>● Provea información sobre el trabajo</li> <li>● Sea honesto sobre sus necesidades</li> <li>● Sea honesto sobre las condiciones de trabajo               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Horario</li> <li>○ Fumar</li> <li>○ Mascotas</li> </ul> </li> </ul>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tome notas detalladas</li> <li>● Mantenga todas las notas y documentos juntos</li> <li>● Pídale a un familiar o amigo que le ayude con el proceso</li> </ul>
Información personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● No comparta su información de identificación personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dirección exacta (puede darse después de tomar la decisión de hacer una entrevista)</li> <li>○ Número de seguro social</li> <li>○ Fecha de nacimiento</li> <li>○ Relaciones familiares</li> </ul> </li> </ul>

Preguntas de preselección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Por qué le interesa este tipo de trabajo?</li> <li>● ¿Entiende usted el trabajo?</li> <li>● ¿Qué entrenamiento o experiencia tiene en este campo?</li> <li>● ¿Hay alguna parte del trabajo que no pueda hacer?</li> <li>● Pregunte específicamente sobre las cosas como levantar objetos, transferir su cuerpo, ayuda para bañarse o usar el baño.</li> <li>● ¿Hay tareas que podría ser incómodo para usted hacerlas?</li> </ul>
---------------------------	---

Si al final de su preselección usted piensa que le gustaría entrevistar a esta persona, entonces puede programar una fecha y hora. Si no está seguro, puede terminar amablemente la conversación diciendo: *"Gracias por su tiempo. Yo haré mis selecciones finales para el (fecha) y contactaré a mis mejores opciones para programar una entrevista. Gracias de nuevo, adiós."* Recuerde que usted no tiene que entrevistar a todos. Dígale a cada persona que usted le llamará si decide entrevistarla.

## ¿Cómo debo prepararme para la entrevista?

Entrevistar y contratar puede ser abrumador, sobre todo si nunca lo ha hecho y cuando se trata de un trabajo que provee un apoyo para usted. Esta es una lista de ideas para ayudarle en este proceso:

- Realice la entrevista en un lugar seguro para usted
- Es buena idea que otra persona le acompañe por motivos de seguridad y porque esa persona puede darse cuenta de cosas que usted no percibe durante la entrevista
- Elimine las distracciones
- Apague la televisión y la radio
- Asegúrese de que las mascotas y los niños no interrumpirán
- Reconozca que es natural sentirse nervioso durante una entrevista
- El solicitante también está nervioso
- Prepararse para la entrevista reducirá su nivel de ansiedad
- Tener a un amigo o familiar con usted puede ayudarle a calmar sus nervios
- Planee las preguntas para la entrevista y haga una lista de las preguntas que hará
- Decida por anticipado qué preguntas hará y escríbalas
- Formule las preguntas de la entrevista para obtener la información que usted necesita
- Si usa la misma lista de preguntas para cada solicitante, podrá comparar sus respuestas más fácilmente
- Recuerde que no debe hacer preguntas que no puede preguntar
- Prepárese antes de la entrevista, asegúrese de tener:
  - Una descripción del trabajo
  - Información sobre sus necesidades de apoyo
  - Información sobre el equipo especial que usted usa
  - Una manera de anotar sus impresiones
- Pídale a un amigo que tome notas
- Use una grabadora
  - Si piensa grabar la entrevista, no olvide decírselo al solicitante

Si necesita ayuda para preparar la entrevista como practicar las preguntas, puede pedirle ayuda a un familiar o amigo

### Preguntas de la entrevista

Una vez que haya preseleccionado a los solicitantes, usted estará listo para entrevistarlos. Una entrevista cara a cara le dará la oportunidad de aprender todo lo que usted pueda sobre la persona que solicita el empleo. También dará al solicitante la oportunidad de aprender sobre el trabajo (lo que usted necesita y espera) para que ambos puedan tomar una buena decisión. Esto funciona mejor si usted está preparado.

Es buena práctica tener preparadas las preguntas que usted desea hacer. Abajo está una muestra de preguntas para la entrevista. Solamente debe elegir las preguntas que tengan sentido para usted y puede investigar para obtener más preguntas. Usted debe agregar otras preguntas sobre la ayuda específica que necesita.

Categoría	Muestra de temas y preguntas
Información básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dígame un poco sobre usted.</li> <li>● ¿Cómo se describiría usted mismo?</li> <li>● Describa su estilo de trabajo.</li> <li>● ¿Qué factores hacen que un trabajo sea satisfactorio para usted?</li> <li>● Describa sus mejores cualidades.</li> <li>● Describa sus peores cualidades.</li> <li>● ¿Prefiere/requiere mucha supervisión o solamente una lista de tareas?</li> </ul>
Cualificaciones de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dígame sobre su experiencia laboral.</li> <li>● ¿Por qué dejó su último trabajo?</li> <li>● Provea ejemplos sobre cualquier entrenamiento o experiencia que tenga con una persona con discapacidades.</li> <li>● ¿Qué especialidades o intereses tiene en relación con cuidados a domicilio?</li> <li>● Explique cómo me ayudaría con levantamientos o transferencias de mi cuerpo usando el equipo correcto.</li> <li>● ¿En qué área de destrezas se siente más calificado para ser un cuidador y en qué área de destrezas se siente menos calificado para ser un cuidador?</li> <li>● Describa a la persona más difícil/gratificante a quien le haya proporcionado cuidados.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Qué aprendió?</li> </ul> </li> </ul>
Circunstancial	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Por qué ha elegido trabajar en cuidados a domicilio?</li> <li>● Explique su experiencia con personas con (su necesidad o discapacidad).</li> <li>● ¿Cómo maneja una emergencia?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Puede darme un ejemplo?</li> </ul> </li> <li>● ¿Cómo mantiene la privacidad y dignidad de las personas que reciben cuidados?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si usted sospecha que una persona está siendo descuidada por sus familiares/otros empleados, ¿cómo maneja esta situación?</li> <li>● Explique cómo maneja trabajar con las personas o familiares exigentes.</li> <li>● Describa una circunstancia en la que usted cree que sería justificado llegar tarde al trabajo.</li> <li>● Describa algunas tareas que usted no se siente cómodo haciendo.</li> <li>● Explique una ocasión cuando usted tuvo que manejar el enojo o frustración de otra persona.</li> <li>● Explique una ocasión cuando usted recibió una crítica constructiva.</li> <li>● ¿Se siente cómodo ayudando a alguien a bañarse o usar al baño?</li> <li>● ¿Tiene experiencia ayudando a alguien a bañarse o usar al baño?</li> </ul>
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Qué piensa usted sobre mis necesidades de apoyo?</li> <li>● Si usted obtuviera el trabajo, ¿qué tipo de entrenamiento podría proveerse para ayudarlo a ser un mejor cuidador?</li> <li>● ¿Cuánto tiempo de anticipación necesitaría usted si yo necesitara una ayuda adicional?</li> <li>● ¿Qué preguntas tiene para mí?</li> <li>● ¿Qué otra información yo debería saber sobre usted?</li> </ul>

### Preguntas que usted no puede hacer durante la entrevista

Como empleador, debe ser justo con todas las personas que solicitan trabajar para usted. Las leyes estatales y federales prohíben una discriminación en el empleo. Los empleadores no pueden discriminar por motivo de raza, color, religión, sexo (incluyendo embarazo, identidad de género y orientación sexual), nacionalidad, discapacidad, edad (40 años o más) o información genética del solicitante.

Para ayudarlo a tratar a las personas de una manera justa, hay preguntas que usted no debe hacer o usar cuando tome una decisión de contratación. Es importante hacer todas las preguntas que usted necesite en la entrevista cara a cara, pero igualmente importante es conocer las preguntas que no puede hacer. Los temas sobre los que usted no puede preguntar incluyen:

Tema	Preguntas que no pueden hacerse
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué edad tiene?</li> <li>¿Qué año se graduó de la escuela preparatoria?</li> </ul>
Raza, color o etnicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es su raza?</li> <li>¿Qué etnicidad son sus padres?</li> </ul>
Sexo, orientación o identidad de género	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se considera hombre o mujer?</li> <li>¿Tiene una pareja del mismo sexo?</li> </ul>
Ciudadanía o nacionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿De dónde es usted?</li> <li>¿Dónde nació?</li> <li>¿Cuál es su idioma nativo?</li> <li>¿Es un ciudadano estadounidense?</li> </ul>
Religión/creencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Pertenece a alguna afiliación religiosa?</li> </ul>

	¿De qué denominación es usted? ¿Quién es su pastor?
Discapacidades	¿Tiene alguna discapacidad o condición médica? ¿Ha presentado alguna vez un reclamo de compensación de trabajadores?
Salud	¿Cómo es su salud? ¿Ha tenido alguna enfermedad o cirugía en el pasado?
Estado civil	¿Es usted casado? ¿Es usted soltero? ¿Cuál es su nombre de soltero?
Situación familiar	¿Tiene hijos? ¿Actualmente está embarazada o planea embarazarse en un futuro próximo? ¿Cuántas personas viven en su casa?
Afiliación política	¿Está registrado como votante? ¿Por quién votó en las elecciones pasadas?
Situación financiera	¿Cuál es su calificación de crédito? ¿Es propietario o alquila su vivienda? ¿Tiene coche? ¿Tiene una cuenta bancaria?
Información sobre arrestos	¿Alguna vez ha sido detenido? ¿Alguna vez ha recibido una multa por exceso de velocidad?
Organización	¿A qué clubes u organizaciones pertenece usted? ¿Es usted miembro del club campestre local?
Información personal	¿Alguna vez cambió su nombre a través del matrimonio o solicitud de la corte? ¿Cuál es su estatura? ¿Cuánto pesa?

### Cuando llegue el solicitante

Sus observaciones pueden ser tan importantes como las respuestas del solicitante a sus preguntas. Cuando llegue su solicitante, tome nota sobre su apariencia: cómo se viste y si parece limpio y ordenado. Observe también su lenguaje corporal para ver si el solicitante se siente cómodo con usted. También ponga atención a su propio cuerpo para determinar si usted se siente cómodo alrededor del solicitante.

Las preguntas que elija para la entrevista deben servir para ayudarle a averiguar todo lo que usted pueda sobre el solicitante, considerando las preguntas que no deben hacerse. Recuerde que va a contratar a alguien que pueda realizar tareas muy personales para usted y que su decisión podría basarse en pocos contactos. Aproveche al máximo la entrevista. Su salud y seguridad dependen de la elección que usted haga.

Mientras usted entrevista al solicitante, ayúdele a sentirse cómodo. Está bien dedicar unos minutos a una conversación informal y cordial, como preguntarle por el clima o si tuvo dificultades para encontrar su casa o el lugar de la entrevista. Estos primeros minutos

pueden ayudar a que ambos se relajen antes de comenzar la entrevista formal con las preguntas específicas que usted tenga.

También se recomienda que hablen sobre cualquier interrupción en el empleo por más de un mes. Pregunte al solicitante sobre los datos que faltan en su solicitud, como su educación y empleadores anteriores. Si hay inconsistencias, pregúntele sobre estas.

La entrevista también es una oportunidad para que el solicitante le entreviste a usted. Asegúrese de proveer la información sobre el trabajo, incluyendo la información específica sobre su discapacidad y necesidades. Comparta solamente aquello con lo que usted se sienta cómodo, pero provea la información suficiente para que el solicitante entienda los requerimientos del trabajo.

Cuando termine sus preguntas, dígame al solicitante si tiene alguna pregunta. Las preguntas que el solicitante haga pueden decirle mucho a usted. Asegúrese de no hablar demasiado; usted quiere aprender sobre el solicitante.

### Cosas que deben considerarse durante la entrevista

Durante la entrevista, usted seguirá apoyándose en sus observaciones sobre el solicitante. Usted debe poner atención particularmente a lo siguiente:

Observe	Ejemplo de cosas que debe observar
Apariencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Limpieza de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cabello</li> <li>○ Manos y uñas</li> <li>○ Ropa</li> </ul> </li> <li>● Ropa apropiada para la entrevista</li> <li>● Olor del solicitante:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alcohol</li> <li>○ Humo de cigarrillo</li> <li>○ Olor corporal</li> </ul> </li> </ul>
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Habla respetuosamente</li> <li>● No interrumpe</li> <li>● Demuestra/expresa lástima por usted</li> <li>● No toma el control de la entrevista</li> <li>● Comienza la entrevista diciéndole todas las cosas que no puede hacer o todas las veces que no puede trabajar</li> <li>● Dice que realmente necesita un trabajo y que aceptará cualquier cosa por el momento</li> <li>● Revela información confidencial o negativa sobre un empleador anterior</li> <li>● Destrezas de comunicación</li> </ul>
Contacto visual apropiado	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad para entender y responder a las preguntas de la entrevista</li> <li>● Puede elaborar y comunicar pensamientos e ideas</li> <li>● Referencias</li> </ul>

Referencias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● No provee o no proveerá referencias o la información de contacto de empleados anteriores <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aun alguien que acaba de mudarse debe tener amigos o empleadores anteriores en otros lugares</li> </ul> </li> </ul>
Otro	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mira a la persona sin una discapacidad que le acompaña a usted en la entrevista (si corresponde) para que le guíe o dirige las respuestas a esa persona en vez de usted.</li> <li>● Mantenga una conciencia cultural, debido a que las culturas se comunican y hacen gestos de una manera diferente.</li> </ul>

### Conciencia cultural

La conciencia cultural es algo que debe considerar cuando tome sus decisiones de contratación. Es importante ser consciente de su propia cultura y la cultura de la persona que usted podría contratar. La cultura puede incluir diferentes antecedentes étnicos, diferencias de edad, dónde creció usted y los valores o creencias. Usted y su empleado deben aceptar que las personas crecen comiendo alimentos diferentes, relacionándose con la gente de maneras diferentes y disfrutando de actividades recreativas diferentes. Tener diferentes antecedentes culturales puede ser una experiencia interesante y positiva para usted y su empleado si se reconocen las diferencias, se escucha con atención y se mantienen abiertas las líneas de comunicación.

### Temas de discusión para la entrevista

Para asegurarse de que trate a todos los solicitantes de una manera justa, usted debe hacer a todos las mismas preguntas de la entrevista y hay temas específicos que debe tratar con todos. Estos temas incluyen:

- Deberes y responsabilidades del trabajo
- Días y horas laborales específicos
- Salario
- Tiempo libre acordado
- Cómo será entrenado
- Cómo se evaluará su desempeño
- Con cuánta anticipación se espera que el empleado y el empleador avisen sobre su terminación de servicios

Se recomienda que usted tome notas durante la entrevista, ya que puede consultarlas para decidir a quién desea contratar. Es importante que usted sepa que no tiene que hacer la entrevista solo y que puede pedir a un amigo o familiar que le acompañe en la entrevista. También puede ser útil tener a alguien más para comparar notas después de la entrevista. Sin embargo, su administrador de casos no puede ayudarle en el proceso de la entrevista.

### **¿Cómo decido a quién contratar?**

Después de completar sus entrevistas, usted está listo para elegir a sus candidatos principales. Repase las respuestas de los solicitantes a las preguntas de la entrevista junto con las notas que haya tomado. Si un amigo o familiar estuvo con usted durante las entrevistas, compare las notas con él/ella.

Después de considerar todo y elegir a los mejores candidatos, usted necesita **verificar las referencias**. Este es un paso importante. Nunca contrate a alguien sin hablar con cada una de las referencias provistas. Llame también a sus empleadores anteriores si no se indican como referencias.

Mantenga una lista con los nombres y números de teléfono de sus otros candidatos principales, aunque el primer candidato acepte el empleo. Usted podría necesitar contratar a más de un empleado. O podría ver si otros candidatos estarían dispuestos a ser empleados de respaldo cuando su empleado regular no pueda estar allí. También podría necesitar regresar a esta lista si el empleado que contrata no funciona.

## Haga una oferta de empleo

Después de terminar sus entrevistas y decidir a quién desea contratar, usted puede hacer una oferta de empleo. Llame y ofrezca el trabajo a la persona que desea que trabaje para usted. Cuando haga la oferta, debe informar al solicitante que no puede trabajar más de 40 horas semanales y el salario por hora que usted ofrece. No le diga al solicitante cuál es su presupuesto dirigido por el participante mensual. Si acepta su oferta, usted necesitará reunirse con el empleado para completar el paquete de empleo provisto por la agencia de FMS. Usted y el solicitante pueden completar el paquete de empleo llamando a la agencia de FMS o completando la inscripción en línea.

## Investigación de historial criminal y antecedentes penales

Debe realizarse una investigación de historial criminal y antecedentes penales para asegurar que su empleado califica para recibir el reembolso por proveer servicios de Medicaid. La agencia de FMS realizará una investigación de historial criminal y antecedentes penales usando la información obtenida de los sistemas federales y estatales, incluyendo:

- Lista de personas/entidades excluidas de participar en programas federales de servicios de salud
- Sitio web público del Registro Nacional de Delincuentes Sexuales
- Una base de datos nacional sobre antecedentes penales basada en el nombre y número de seguro social
- Registro Central de Wyoming sobre Abuso y Negligencia

La información recibida de estos sistemas debe confirmar que su empleado no haya sido excluido para proveer servicios de Medicare o Medicaid, que se comprobó que no cometió un abuso o negligencia, y que no haya sido condenado por ningún delito de barreras indicado en el Estatuto de Wyoming Título 6, Capítulo 2 (delitos contra la persona) y Capítulo 4 (delitos contra la moral, la decencia y la familia).

Una vez que la agencia de FMS complete la investigación de historial criminal y antecedentes penales, usted recibirá los resultados y puede tomar su decisión de contratación. La agencia de FMS también mantiene los expedientes de empleados, incluyendo la documentación sobre los resultados satisfactorios de la investigación de historial criminal y antecedentes penales, y estos expedientes están sujetos a revisiones

periódicas realizadas como parte de las actividades de supervisión de contratistas de la División.

Usted puede optar por permitir que un empleado comience a proveer servicios en espera de los resultados de la investigación si esa persona ha firmado una declaración afirmando que no ha tenido ninguna condena, que no se ha declarado "sin impugnación", que no tiene un juicio diferido pendiente sobre cualquier delito de barreras y que actualmente no está bajo investigación y no ha sido corroborado por el Departamento de Servicios Familiares de Wyoming por abuso o negligencia.

Aunque no es requerido, como empleador usted puede elegir contactar a la Junta de Enfermería del Estado de Wyoming para determinar si alguno de sus solicitantes tuvo revocada una licencia/certificación; si recibió acciones disciplinarias; o cualquier otra información disponible. Esta información puede ayudarle a decidir si el solicitante es alguien que usted desea contratar.

## Section 5. Dirija sus servicios

Una vez que haya decidido a quién desea contratar y se asigna como empleado, usted ya puede dirigir sus servicios. Esto requiere que usted establezca expectativas para sus empleados, maneje su desempeño y, en última instancia, se asegure de que está recibiendo el apoyo que usted necesita y que se acordó.

### ¿Cómo establezco expectativas para mis empleados?

Usted y su empleado acordaron las tareas descritas en su plan de tareas cuando ambos firmaron la descripción del trabajo. Examine cada una de sus tareas de trabajo y determine qué debe hacer su empleado para hacer la tarea correctamente. Recuerde que, entre más claras sean sus expectativas, menos probabilidades habrá de que haya malentendidos.

Considere la siguiente lista de expectativas que usted podría aplicar a su empleado:

Expectativa	Explicación
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicarse conmigo en mi lenguaje preferido (por ejemplo: lenguaje hablado, lenguaje de señas, dispositivo de comunicación, etc.)</li> <li>● Ser siempre abierto y honesto y poder hablar sobre temas que pueden resultar incómodos</li> <li>● Estar dispuesto a aceptar mis instrucciones y seguirlas</li> <li>● Aceptar las medidas disciplinarias y/o sugerencias indicadas por mí</li> </ul>
Compromiso laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dejar los problemas personales en casa y presentarse a trabajar con buen ánimo</li> <li>● Proveer cuidados de calidad</li> <li>● Esforzarse para hacer un buen trabajo</li> <li>● Satisfacer mis necesidades</li> </ul>
Desarrollar relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar y mantener una relación amistosa y profesional conmigo</li> </ul>
Enseñable	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dispuesto a aprender y recibir entrenamiento</li> <li>● El entrenamiento podría ser continuo y cambiar con el tiempo</li> <li>● Flexible y abierto a los cambios que puedan ser necesarios</li> </ul>
Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser amable y considerado</li> <li>● Mostrar respeto con su manera de hablar, actuar y ayudarme</li> </ul>
Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Me escucha cuando explico mis necesidades y presenta soluciones razonables o un plan para satisfacer esas necesidades dentro de las obligaciones acordadas en la descripción del trabajo</li> <li>● Puede mantener la calma y analiza cualquier situación razonablemente</li> </ul>
Cuidados de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantiene la calma y me provee una atención inmediata</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Puede contactar los servicios de emergencia para resolver la situación (por ejemplo: policía, ambulancia, bomberos)</li> <li>● Sigue los procedimientos de emergencia indicados por mí</li> </ul>
Apariencia personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Usa ropa apropiada durante las horas de trabajo</li> <li>● Mantiene una higiene personal buena antes de presentarse a trabajar</li> </ul>
Manejo del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Llega puntualmente</li> <li>● Está listo para trabajar cuando llega</li> <li>● Mantiene una buena calidad de sus cuidados</li> <li>● Es considerado con mis necesidades de programación y llama por anticipado o tan pronto como sea posible si no puede trabajar o podría llegar tarde</li> <li>● Programa días libres regulares o previstos</li> </ul>
Mantenimiento de registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantiene las hojas de horas trabajadas y la documentación requerida</li> <li>● Mantiene la documentación ordenada y organizada en el espacio designado por mí</li> <li>● Me ayuda a completar las hojas de horas trabajadas con información exacta</li> <li>● Nunca me pide firmar una hoja de horas trabajadas con horas que no trabajó (comete un fraude de Medicaid)</li> </ul>
Confidencialidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantiene mi información confidencial, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Historial médico y condición</li> <li>○ Preferencias personales</li> <li>○ Necesidades de cuidados personales</li> <li>○ Información familiar</li> <li>○ Planes</li> <li>○ Presupuestos</li> <li>○ Finanzas personales</li> <li>○ Citas</li> </ul> </li> </ul>

## ¿Mis empleados tienen expectativas para mí?

Considere que su empleado podría tener algunas cosas que espera de usted. Como sabe, toda lista de derechos conlleva ciertas responsabilidades. Se recomienda que usted revise esta lista, o una que usted escriba, con su empleado cuando comience su orientación y entrenamiento.

## ¿Cómo entreno a mis empleados?

Como empleador, usted tiene la responsabilidad de entrenar a su empleado. Primero, usted debe asegurar que su empleado complete el currículo de entrenamiento requerido por la División. Después, debe entrenar a su empleado sobre sus necesidades y tareas específicas. No solamente usted puede elegir qué tareas su empleado completa para usted, sino que también puede entrenarlo para que complete las tareas de una manera que satisfaga sus necesidades. Si no está seguro por dónde empezar, revise con su empleado un día normal para usted y hablen sobre lo siguiente:

- Preparación de comidas
- Tomar una ducha u otras actividades de higiene
- Cómo se mueve alrededor de su casa
- Participación comunitaria

En base a sus necesidades individuales, usted debe preparar un plan de entrenamiento para su nuevo empleado para asegurar que entiende sus necesidades y que pueda satisfacerlas. Por ejemplo, si necesita ayuda para preparar las comidas, debe informar a su nuevo empleado sobre qué tipo de comidas necesita, con qué frecuencia y si tiene alguna restricción dietética.

Al principio, podría sentirse incómodo cuando entrena a alguien para que le ayude, pero con el tiempo se convertirá en algo natural. Recuerde que usted es la mejor persona para entrenar a su empleado. Es probable que tenga más experiencia de lo que usted piensa sobre el entrenamiento de otras personas.

- Podría haber explicado a familiares, amigos u otros empleados sobre cómo satisfacer sus necesidades.
- Es posible que, en alguna ocasión fuera de casa, en un campamento, la escuela, el hospital o un viaje de negocios, haya dado instrucciones a un extraño sobre cómo ayudarle.

Entrenar a su nuevo empleado será como esa experiencia. Solamente que esto implicará una estructura más detallada y ahora dispondrá de sus propias herramientas (descripción del trabajo, listas de verificación, lineamientos, etc.) para ayudarle durante el entrenamiento. Planee el tiempo suficiente para que ambos puedan estar lo más relajados posible sin prisas. No explique toda la información en una sola sesión. Espere que su nuevo empleado esté nervioso. Si nunca ha contratado a un empleado, es posible que usted también esté nervioso. No olvide tomarse su tiempo y hablar abiertamente para que ambos se sientan cómodos. El proceso de entrenamiento puede ser difícil; trate de ser paciente y mantenga el sentido del humor. Puede ser muy divertido conocer a esta persona nueva en su vida.

Usted observará que con frecuencia hay una mejora significativa en el desempeño de las tareas entre el primer y el segundo día. Con el paso de los días, debe seguir dándose una mejoría a medida que ustedes establezcan un ritmo sobre cómo trabajar juntos. Si su empleado solamente está programado para trabajar periódicamente, es importante recordar que el entrenamiento puede llevar más tiempo y usted podría necesitar repasar rápidamente lo que hizo la última vez antes de empezar cada sesión de entrenamiento.

También puede volver a entrenar a su empleado cada vez que usted lo considere necesario. Su empleado también debe tomar el entrenamiento de la División, según lo requerido por el programa. El entrenamiento periódico ayuda a asegurar que su empleado puede satisfacer sus necesidades y se mantenga actualizado sobre los cambios del programa que afectan a su trabajo.

## ¿Qué enseño a mis empleados?

Cuando usted y su empleado firmaron la descripción del trabajo, acordaron las tareas y responsabilidades que son parte del trabajo. Esta es una lista sobre lo que usted quiere que su empleado haga, por lo que usted entrenará a su empleado para que haga estas tareas a su satisfacción.

Si es posible, se recomienda que otra persona familiarizada con sus necesidades participe en el entrenamiento. Puede ser útil para su nuevo empleado observar cómo usted prefiere que se hagan las cosas. Aunque sea un familiar o amigo quien le ayude, vea si está dispuesto a ayudarle a mostrar cómo los dos hacen las cosas y qué funciona mejor. Por supuesto que usted podría preferir que sean solamente ustedes dos. Si usted piensa que esta sea la manera más fácil de entrenar a su empleado, entonces así debería hacerlo. Elija el método que sea mejor para usted.

- Comience el entrenamiento explicando a su empleado lo que va a enseñarle. Al final de la sesión, resuma lo que haya enseñado.
- Describa cada paso lenta y detalladamente
- No asuma que su empleado entiende sus expectativas
- Pídale su opinión y motíVELO a hacer preguntas
- Cuando explique cualquier tarea o rutina a su empleado
  - Describa por qué es importante para usted que algo se haga de cierta manera
  - Describa por qué necesita completarse a una hora determinada
  - Sea consistente en sus explicaciones
- Si cambia su tarea o rutina, explique por qué la cambió.
- Su empleado no entenderá todas sus instrucciones a la primera vez
  - Sea paciente
- Sea consciente de cuántos conocimientos nuevos su empleado puede aprender efectivamente
  - Algunas personas pueden aprender una tarea o rutina completa de una sola vez, mientras que otras pueden necesitar sesiones de entrenamiento más graduales.
- Si es posible, pídale a un amigo, familiar o empleado anterior que muestre las tareas y rutinas para el nuevo empleado.

## Section 6. ¿Cómo manejo a mis empleados?

Muchos participantes encuentran muy gratificante manejar a sus propios empleados. Ya sea si contrata a un familiar, amigo, vecino o alguien completamente nuevo, usted necesita asegurarse de que puede manejar el desempeño de sus empleados, tanto bueno como malo.

También necesita trabajar con su administrador de casos para entender las reglas del programa, para que las tareas realizadas por su empleado estén dentro de las reglas del programa. Por ejemplo, puede hacer que su empleado le ayude a ducharse, preparar las comidas y limpiar su casa. Sin embargo, **no** puede hacer que su empleado haga tareas como pasear su perro, cuidar de su jardín o lavar su coche.

Pagar a su empleado por tareas no permitidas por el programa puede resultar en la terminación de la dirección del participante, recuperación de los pagos y/o acusación por fraude de Medicaid. Para obtener información adicional sobre un fraude de Medicaid, consulte su Manual para Participantes de Exención de Opciones Comunitarias. Hable con su administrador de casos sobre cualquier pregunta que tenga antes de pedirle a su empleado que complete tareas para usted.

### Sea asertivo

Supervisar a su empleado no es como cualquier otra relación laboral. La mayoría de las relaciones entre empleador y empleado no implican un contacto tan personal. Para ser un buen supervisor, usted necesita ser asertivo. Usted debe sentirse cómodo expresando sus necesidades y cómo quiere que se hagan las cosas. Si usted es una persona tímida, esto podría no ser fácil, pero es muy importante. Intente practicar con sus amigos o familiares si cree que le ayuda a aprender y adquirir más confianza para ser asertivo.

La forma en que usted se comunique con su empleado es una parte importante del éxito que tenga con él. Usted podría convertirse en amigo de su empleado, pero es importante que ambos recuerden sus papeles en la relación laboral. Usted es el supervisor y supervisar no significa ser un dictador. Ser asertivo no significa ser agresivo o prepotente. Ser asertivo significa:

- Hablar por usted mismo
- Explicar sus necesidades
- Dirigir a su empleado de una manera clara y paciente
- El respeto y la buena comunicación entre usted y su empleado son importantes y pueden llevar a una relación laboral sólida y duradera
- Abajo están algunas sugerencias que le ayudarán a ser más asertivo
- Asegúrese de que su empleado conoce sus expectativas
- Sea justo y honesto cuando trate con su empleado
- Respete a su empleado y el papel que esta persona desempeña en su vida
- Si es necesario corregir el desempeño de su empleado, aborde el problema con calma y tan pronto como pueda después del incidente.
- Lo más importante: Sea directo cuando dé instrucciones y repítalas si es necesario.
- Si ésta es un área que le interesa, busque información adicional o un curso sobre cómo mejorar las destrezas de comunicación o desarrollar la autoestima.

### Supervisando a mi empleado

El manejo de su empleado tiene mucho que ver con sus destrezas interpersonales y de comunicación (qué tan bien se comunica usted con otras personas). Hable con su empleado y trátelo como le gustaría que le trataran a usted. Explíquele claramente sus responsabilidades laborales y sea respetuoso al darle instrucciones y comentarios. Los comentarios sobre su desempeño deben ser específicos y oportunos. Esto se aplica a los comentarios constructivos y positivos. Explique con el mayor detalle posible cuando hable con su empleado sobre sus responsabilidades y desempeño laborales.

Abajo están algunos de los aspectos básicos sobre su papel como supervisor.

Acción	Ejemplos
Desarrolle una relación positiva con su empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Muestre interés por su empleado</li> <li>● Demuestre que cree (y confía) en su empleado</li> <li>● Explique las reglas con claridad</li> <li>● Pídale a su empleado que respete las reglas de trabajo</li> <li>● Explique las consecuencias si no cumple con las reglas</li> </ul>
Pida y escuche la perspectiva de su empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifique los problemas que deben abordarse</li> <li>● Haga preguntas abiertas               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ "¿Qué piensas sobre..."</li> </ul> </li> <li>● Escuche activamente               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ponga toda su atención a la otra persona</li> <li>○ Hágale saber que está escuchándole y responda a lo que su empleado diga</li> <li>○ Escuche atentamente y después diga con sus propias palabras lo que su empleado dijo</li> </ul> </li> <li>● Reconozca la perspectiva de su empleado</li> <li>● Practique la resolución creativa de problemas</li> <li>● Escuche sin dejarse llevar por las emociones</li> <li>● Enfóquese en los comportamientos relacionados con el trabajo</li> <li>● Hable sobre las opciones</li> <li>● Pida ideas</li> <li>● Ofrezca sugerencias</li> <li>● Ofrezca información o haga preguntas sobre el impacto potencial de las opciones</li> <li>● Piense sobre nuevas opciones</li> </ul>
Identifique los pasos de acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establezcan juntos las metas</li> <li>● Trabajen juntos para lograr las metas</li> <li>● Sigam el plan acordado</li> </ul>
Haga un seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tenga en mente los compromisos y haga que se cumplan</li> <li>● Ofrezca comentarios positivos y constructivos cuando sea apropiado</li> </ul>

Si ésta es su primera experiencia supervisando a otras personas, usted podría encontrar a un supervisor experimentado que esté dispuesto a escuchar sus preocupaciones y que pueda ofrecerle algunos consejos sobre el oficio. Para algunas personas es más fácil supervisar a un empleado si piensan sobre algunas de las situaciones difíciles normales. Considere situaciones como cuántas veces su empleado podría llegar tarde o ausentarse y los problemas relacionados con el intercambio de turnos con otro empleado. Decida cuál será su posición sobre estas situaciones antes de que sucedan. Muestre a su empleado sus decisiones en la forma de una lista o política escrita.

## Reteniendo a su empleado

La comunicación es importante. Ahora que ya reclutó, contrató y entrenó a su empleado, usted necesita mantener una buena relación de trabajo. Retener a su empleado recién contratado protege la inversión de su tiempo y el presupuesto dirigido por el participante. La mayoría de los empleados que permanecen en su trabajo lo hacen porque es algo personalmente gratificante para ellos. Los buenos empleadores crean un ambiente de trabajo que ofrece lo mejor de sus empleados. Usted quiere que su empleado esté satisfecho con su trabajo y, por lo tanto, que sea un empleado productivo. Una buena comunicación entre usted y su empleado puede contribuir a esto.

Considere estas sugerencias:

- Trate a su empleado con amabilidad, justicia y respeto
- Conozca sus propias necesidades de cuidados
- Ofrezca elogios y críticas cuando sea apropiado
- Actúe con la mayor independencia posible
- Mantenga abierta la comunicación
- Hable sobre los problemas cuando se presenten
- Evite desquitar sus frustraciones en su empleado
- Muestre interés por su empleado como persona

## Manejando los conflictos con mi empleado

Los conflictos suelen ser una parte natural cuando se establece y desarrolla una relación. Prepárese para afrontar los problemas cuando surjan. Recuerde manejar sus emociones para que los conflictos no empeoren más de lo necesario. Los empleados usualmente responden de una manera positiva y no amenazante si su empleador es justo y consistente.

Si ustedes tienen un conflicto sobre las obligaciones, salario, tiempo libre, conducta social o uso de la propiedad, recuérdale a su empleado lo que acordaron. Si su empleado se niega a cumplir las reglas, prepárese para despedirlo.

La resolución de problemas es un proceso. Los mismos pasos pueden usarse para los problemas relacionados con una silla de ruedas rota y los conflictos entre personas. La guía siguiente es un proceso formal que requiere pensar en las soluciones y anotar las ideas. Es posible que usted no necesite usar toda la guía para resolver un problema, pero es útil conocer el proceso completo.

Pasos de acción	Descripción
Identifique el problema	<ul style="list-style-type: none"><li>● No todos estarán de acuerdo con que existe un problema<ul style="list-style-type: none"><li>○ Su empleado podría considerar como problema que un miembro de su familia le dé órdenes, aunque podría no ser un problema para usted.</li></ul></li></ul>
Defina el problema	<ul style="list-style-type: none"><li>● Defina el problema sin involucrar personalidades, motivos, culpas ni juicios de valor</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Haga preguntas abiertas y escuche activamente para entender y definir mejor el problema</li> </ul>
Genere soluciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los involucrados deberían sugerir soluciones</li> <li>● No se enfoque en las personalidades</li> <li>● No critique ninguna sugerencia</li> <li>● No diga cosas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ "No deberías ser tan flojo"</li> <li>○ "No deberías ser tan grosero"</li> </ul> </li> <li>● Anote todas las soluciones sin importar cuáles sean</li> </ul>
Discusión y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los involucrados deberían discutir los aspectos positivos y negativos de cada solución sugerida</li> <li>● Hacer una lista de los aspectos positivos y negativos puede ayudar en el proceso de evaluación</li> </ul>
Seleccione una solución	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Decida la solución que mejor resuelva el problema</li> </ul>
Planee las acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Todos los involucrados deberían estar de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quién hará qué cosas</li> <li>○ Dónde</li> <li>○ Cuándo</li> <li>○ Cómo resolver el problema</li> </ul> </li> </ul>
Evalúe la solución	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programe una fecha y hora para discutir si la solución está funcionando</li> <li>● Revise el plan cuando sea necesario</li> </ul>

Enfrentar los problemas de inmediato permite reforzar y mejorar las relaciones laborales. Las relaciones laborales que usan una resolución de problemas pueden hacer que todos trabajen en equipo y con menos estrés.

### Disciplinando a mi empleado

La disciplina puede usarse para corregir el trabajo de un empleado. Puede ser cómo le recuerda a su empleado las cosas que está olvidando o la manera de advertirle que un hábito o una acción repetida está convirtiéndose en un problema. Muchos empleadores usan un proceso de resolución de problemas de tres pasos llamado "disciplina progresiva" para ayudar a los empleados a entender que su desempeño debe mejorarse o corregirse. La disciplina progresiva se define como un orden de eventos usados para corregir la acción de los empleados. La disciplina progresiva incluye estos tres pasos en secuencia:

- Advertencia verbal
- Advertencia escrita
- Terminación del empleo

Considere usar este proceso cuando ocurra un problema y sea necesario tomar una acción disciplinaria. Las maneras de implementar este proceso de resolución de problemas incluyen:

Acción	Descripción
Prepárese	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Anote sus inquietudes para organizar sus pensamientos y asegurarse de recordar que usted quiere abordar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Examine su papel en el conflicto</li> </ul>
Programe una reunión	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prepárese para pagarle a su empleado por este tiempo si es necesario</li> </ul>
Discuta sus inquietudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sea consciente de sus emociones y de cómo afectan lo que usted trata de decir; la ira, el sarcasmo y una actitud defensiva no le ayudarán a explicar sus inquietudes.</li> <li>● Evite culpar a su empleado, ya que podría ponerse inmediatamente a la defensiva.</li> <li>● Use frases con "yo" <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Muestre que usted toma responsabilidad por sus propios sentimientos</li> <li>○ Ayude a la otra persona a entender su punto de vista</li> <li>○ Ejemplo: "Me siento frustrado porque llegas tarde todos los días. Me pone muy ansioso porque me preocupa no llegar a tiempo para mi trabajo."</li> </ul> </li> </ul>
Permita que su empleado exprese sus inquietudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evite interrumpir</li> <li>● Escuche activamente</li> </ul>
Acuerdo final	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Decidan un acuerdo final</li> <li>● Ponga el acuerdo por escrito para que cada persona tenga el mismo entendimiento sobre la resolución</li> </ul>
No hay un acuerdo final	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programe una reunión supervisada y facilitada por una persona externa que podría ayudar a resolver el conflicto</li> </ul>

### Evaluando el desempeño laboral de mi empleado

Además de darle a su empleado comentarios regulares, positivos y constructivos, es importante revisar formalmente su desempeño laboral cuando menos una vez al año. Algunas personas sugieren que una revisión del desempeño laboral a los seis meses de empleo puede ofrecerle la oportunidad de hacer algunos ajustes necesarios. Si revisa su desempeño a los seis meses, vuelva a hacerlo cuando el empleado cumpla un año y una vez al año después de esto. Las evaluaciones del desempeño son una buena manera de mantenerlos a ambos por buen camino cuando se trata de definir las funciones y responsabilidades de la relación laboral. Usted decide cuándo y con qué frecuencia evalúa el desempeño de su empleado.

Para evaluar su desempeño laboral, compare el trabajo real de su empleado con la lista de tareas que ambos acordaron cuando firmaron la descripción del trabajo.

Además, usted puede:

- Repasar la descripción del trabajo y revisar sus expectativas para el empleado
- Darle al empleado la oportunidad de explicar su desempeño
- Evaluar el desempeño por escrito y entregar una copia a su empleado

Sea honesto con su empleado sobre su trabajo y si déle instrucciones claras para que mejore si es necesario. Es buena idea dejarle claro a su empleado que la evaluación del

desempeño es una manera de trabajar juntos para mejorar el desempeño laboral y no un derecho para un aumento de sueldo.

### Despidiendo a mi empleado

Terminar la relación laboral con su empleado podría ser difícil para usted. Nunca es fácil despedir a alguien, particularmente si es un amigo o un familiar. El empleado puede ser una buena persona que simplemente no satisface sus necesidades. Su empleado podría trabajar para otra persona o en otro tipo de empleo. Si hay partes del trabajo que su empleado hace bien, puede ofrecerle escribir una carta de referencia destacando esas destrezas.

Si decide despedir a su empleado, usted debería hacer una planeación anticipada, si es posible. Si cree que su empleado podría enojarse, puede pedirle a otra persona que le acompañe o puede considerar despedirlo por teléfono. Tenga listo un empleado de respaldo para empezar en caso de que su empleado se moleste y renuncie de inmediato.

Si su empleado simplemente no funciona (por ejemplo, conflictos de personalidad, dificultades con el horario), considere darle un aviso previo de dos semanas si usted está seguro de que no le pondrá en una situación arriesgada o incómoda. De este modo, tanto usted como su empleado tendrán tiempo para planear.

Si su empleado renuncia y avisa con anticipación, usted debería tener tiempo para encontrar a otro asistente. Planear le ahorrará tiempo y esfuerzo durante el proceso de terminación. Usted debe terminar el empleo inmediatamente si su empleado hace lo siguiente:

- Roba algo que le pertenece a usted
- Es física o mentalmente abusivo
- Viola seriamente su acuerdo

Cualquier acción contra las leyes también debe reportarse a la policía, incluyendo un abuso, negligencia y explotación. Sin importar cómo surja la situación, usted podrá manejarla mejor si tiene preparado un proceso paso a paso. Si tiene que despedir a su empleado:

- Avise inmediatamente a su agencia de FMS
- Avise inmediatamente a su administrador de casos
- Mantenga un registro escrito sobre los hechos y los motivos de la terminación
- Esto le protegerá en caso de una disputa posterior
- Registre solamente los hechos
- Guarde los registros de empleo durante un tiempo
- La mayoría de las personas sugieren tres años
- Pídale a su empleado que regrese las llaves y cualquier otro objeto que le pertenezca a usted

Los despidos no ocurren nomás porque sí. Con una planeación, usted puede tener el proceso paso a paso para manejar este tipo de situaciones por su cuenta. Recuerde hablar sobre esto con alguien de su confianza. Algunas veces, el simple hecho de decir en voz alta lo que usted piensa, ayuda a que la decisión sea más evidente.

## ¿Cómo manejo mi presupuesto dirigido por el participante?

Como empleador, su trabajo consiste en manejar su presupuesto dirigido por el participante. El primer paso es crear un plan de gastos dentro de su presupuesto que le ayude a mantenerse dentro de este presupuesto. Si sus necesidades cambian, llame a su administrador de casos lo antes posible. Su administrador de casos puede colaborar con usted para determinar los pasos siguientes, lo cual puede ayudarle a mantenerse dentro de su presupuesto. Asegúrese de monitorear el horario de su empleado para respetar las horas que estableció en sus planes de tareas y contratación de personal. Seguir un horario le ayudará a mantenerse dentro de su presupuesto.

### Monitoree sus gastos

Su agencia de FMS le proveerá reportes periódicos que contienen información sobre la cantidad de su presupuesto gastada cada mes. Revise estos reportes cuando los reciba porque esto le ayudará a manejar su presupuesto. Podría ser útil para usted crear un mecanismo de seguimiento que incluya su presupuesto mensual y haga un seguimiento del tiempo de sus empleados cada semana, junto con su salario por hora. Esto le proveerá una información regular sobre su presupuesto para que usted pueda implementar cambios si es necesario.

### Programe sus servicios

El plan de tareas, plan de contratación de personal y plan de gastos que usted crea son herramientas que le ayudarán a mantenerse dentro de su presupuesto. El plan de tareas detallará lo que su empleado hará para usted y el plan de contratación de personal documentará cuándo proveerá el apoyo para usted. Esta información le ayudará a elaborar el plan de gastos, el cual resume el número de horas semanales que su empleado trabajará, su salario por hora y a cuánto equivale eso cada mes. Es importante que usted recuerde que ningún empleado puede trabajar más de 40 horas semanales.

### Apoyo adicional

Es posible que su presupuesto dirigido por el participante ya no satisfaga sus necesidades porque sus necesidades cambiaron. Usted podría haber tenido una cirugía reciente y ahora necesita más ayuda o podría tener una declinación natural en su salud. Cuando haya cambios en sus necesidades, debe trabajar con su administrador de casos para discutir estos cambios. Su administrador de casos entonces puede determinar si puede hacerse un ajuste en su presupuesto dirigido por el participante.

## Fraude, despilfarro y abuso

Usted juega un papel muy importante para proteger la integridad del programa de Exención de Opciones Comunitarias. No solamente usted debe evitar involucrarse en prácticas abusivas y violaciones, sino que también debe reportar esto a la agencia apropiada si usted se da cuenta o sospecha de un fraude, despilfarro y abuso. Su Manual para Participantes de Exención de Opciones Comunitarias provee más detalles sobre un fraude, despilfarro y abuso.

### Definiendo un fraude

Un fraude de Medicaid se define como la decepción o tergiversación hecha por una persona con el conocimiento de que la decepción podría resultar en cierto beneficio no autorizado para sí misma u otra persona. Simplemente dicho, el fraude es la provisión intencional de información falsa para hacer que Medicaid pague por cuidados o servicios médicos. Un fraude de Medicaid puede involucrar a doctores, farmacéutas, otros proveedores de Medicaid y hasta beneficiarios.

### Definiendo un despilfarro y abuso

Un despilfarro comprende el uso excesivo de recursos y el pago inexacto por servicios como pagos duplicados intencionales. un abuso incluye cualquier práctica que sea inconsistente con las prácticas fiscales, administrativas o médicas que incrementan los costos innecesariamente.

## ¿Cómo puedo mantenerme seguro?

Usted tiene el derecho de ser tratado con dignidad y respeto y de recibir sus servicios y apoyos en un ambiente que sea seguro y libre de un abuso, negligencia y explotación. Considere los pasos siguientes que puede tomar para mantenerse seguro:

- Guarde bajo llave los objetos de valor como las joyas
- Guarde bajo llave los documentos financieros como estados de cuentas bancarias, testamentos, etc.
- Restrinja el acceso a sus medicamentos recetados y monitoree su suministro
- No deje entrar a su casa a nadie que usted no conozca
- Mantenga una relación profesional con su empleado
- No hable sobre asuntos personales frente a su empleado a menos que ayuden a su empleado a proveer sus cuidados
- Pídale a un familiar o amigo que también conozca a su empleado y provea el horario de trabajo de su empleado

## Reporte de incidentes

Usted y su administrador de casos tienen la responsabilidad de reportar todos los incidentes. El reporte de incidentes ayuda a que usted y su administrador de casos monitoreen y aseguren razonablemente su salud y seguridad. Esta es una lista de tipos de incidentes que usted debe reportar a su administrador de casos:

- Abuso
- Negligencia
- Explotación
- Muerte
- Restricciones e intervenciones restrictivas
- Lesiones/enfermedades graves
- Preocupaciones serias sobre la salud mental o el comportamiento
- Errores de medicamentos

Cuando usted reporta cualquiera de estos incidentes a su administrador de casos, éste hará un seguimiento con usted y otros para asegurar su salud y seguridad. Los incidentes que

usted reporte pueden llevar a un cambio de servicios, incluyendo empleados, un incremento de servicios o la adición de servicios nuevos. Cualquier cambio depende de sus necesidades y preferencias.

### Reportando un abuso, negligencia y explotación

Todos los adultos de Wyoming son denunciantes obligatorios, lo cual significa que usted también tiene la responsabilidad de reportar los incidentes conocidos o sospechados de abuso, negligencia o explotación ante la policía y/o el Departamento de Servicios para Familias de Wyoming. Para poder reportar estos incidentes, usted debe saber cómo reconocerlos. La tabla siguiente provee algunas definiciones.

<b>Abuso, negligencia y explotación</b>	
Abuso	Acto de infligir intencional o imprudentemente una lesión o daño físico/emocional.
Negligencia	Acto de privar o no proveer los alimentos mínimos, refugio, ropa, supervisión cuidados de salud física y mental, y/o otros cuidados y medicamentos recetados que sean necesarios para mantener la vida o salud del participante, o que podría resultar en una situación que ponga en peligro la vida.
Explotación	Actos o procesos fraudulentos, no autorizados o inapropiados de un individuo que usa los recursos de otra persona para un beneficio monetario o personal, ganancia o lucro o que resulta en la privación de la persona de su acceso o uso legítimo de beneficios, recursos, pertenencias o bienes.

Usted puede acceder a más información en el Manual para Participantes de CCW.

## Section 7. Regresando a servicios tradicionales

La dirección del participante no funciona para todos y algunas personas prefieren que una agencia maneje sus servicios. Otras veces, la División toma la determinación de que usted ya no puede dirigir sus propios servicios.

### ¿Qué pasa si la dirección del participante no está funcionando para mí?

La dirección del participante es una opción voluntaria para la provisión de servicios de la que usted puede retirarse en cualquier momento. Si decide regresar a los servicios tradicionales y prefiere recibir los servicios de una agencia, usted puede hacerlo en cualquier momento. Sin embargo, debe hablar con su administrador de casos antes de hacer cualquier cambio. Su administrador de casos le ayudará en su transición para regresar a los servicios tradicionales y lo hará de tal manera que no haya una interrupción en sus servicios. Avise a su empleado sobre el cambio, así como también a la agencia de FMS. Usted puede regresar a la dirección del participante en cualquier momento que lo decida.

### ¿Se me puede exigir que regrese a los servicios tradicionales?

La dirección del participante no es para todos y no siempre funciona para algunos participantes. Si esto ocurre, su administrador de casos modificará su plan de servicios y agregará los servicios de una agencia en vez de esto. Hay varias razones por las que usted podría tener requerido regresar a los servicios tradicionales. Algunos ejemplos incluyen:

- Usted ya no puede cumplir con las responsabilidades de la dirección del participante y no puede encontrar a un empleador de registro designado
- Se ha comprobado un uso inapropiado o abuso del presupuesto dirigido por el participante
- Se han presentado intencionadamente hojas de horas trabajadas fraudulentas u otra documentación del programa
- Su salud y bienestar se ven afectados por la dirección del participante

Si no está de acuerdo con esta decisión de regresar a los servicios tradicionales de una agencia, usted puede solicitar una audiencia justa para apelar esta decisión. Su administrador de casos puede explicarle sus derechos de solicitar una audiencia justa sobre cómo presentar dicha solicitud.

## Section 8. Glosario

**Abuso:** Acto de infligir intencional o imprudentemente una lesión o daño físico/emocional.

**Servicios de Protección de Adultos (APS):** La unidad dentro del Departamento de Servicios para Familias de Wyoming que sirve a los adultos vulnerables de 18 años de edad o más que no pueden cuidar de sí mismos sin una asistencia debido a una edad avanzada o discapacidad física o mental.

**Evaluación:** Una evaluación inicial o reevaluación periódica de las necesidades del participante para determinar la necesidad de cualquier servicio médico, educativo, social o de otro tipo, la cual se completa anualmente o cuando el participante tiene un cambio significativo en sus necesidades.

**Plan de respaldo:** Un plan que documenta quién proveerá los cuidados cuando un empleado esté ausente.

**Autoridad del presupuesto:** La capacidad para establecer los salarios de un empleado dentro de las limitaciones del programa.

**Capacidad:** Mide qué tan bien usted podría manejar sus propios servicios.

**Empleador de registro designado:** La persona que usted designa para manejar sus servicios en su nombre.

**Plan de emergencias:** Un plan que documenta qué hacer en caso de una emergencia, tales como emergencias médicas, pandemias, hospitalizaciones, incendios, apagones, clima severo y otros desastres naturales.

**Autoridad de empleador:** La capacidad para seleccionar, contratar, entrenar y manejar a los empleados que proveen los servicios de exención.

**Empleador:** El participante que recibe los servicios y que tiene la responsabilidad de reclutar, contratar, entrenar, manejar y despedir a los empleados, además de determinar los salarios.

**Explotación:** Actos o procesos fraudulentos, no autorizados o inapropiados de un individuo que usa los recursos de una persona para un beneficio monetario o personal, ganancia o lucro o que resulta en la privación de la persona de su acceso o uso legítimo de beneficios, recursos, pertenencias o bienes.

**Agencia de Servicios de Administración Financiera (agencia de FMS):** Una organización que ayuda a manejar el presupuesto dirigido por el participante y las tareas del empleador, tales como el procesamiento de las hojas de horas trabajadas y el manejo de sus impuestos y seguros. El Estado contrata a un proveedor.

**Información y asistencia:** Servicio de apoyo provisto por un administrador de casos y que está disponible para los participantes que dirigen sus propios servicios.

**Denunciante obligatorio:** Una persona que legalmente tiene requerido reportar un abuso, negligencia o explotación real o sospechado de los niños y ciertos adultos.

**Error de medicamentos:** Un error en la administración de medicamentos que incluye, entre otros, lo siguiente:

- Medicamentos equivocados
  - Un individuo recibe y toma medicamentos destinados para otra persona
  - Medicamentos suspendidos
  - Medicamentos etiquetados inapropiadamente
- Dosis equivocada
  - Una persona recibe la cantidad incorrecta de medicamentos
- Hora incorrecta
  - Un individuo recibe una dosis de medicamentos en un intervalo de tiempo incorrecto; y
- Omisión de medicamentos
  - Una dosis faltante cuando un individuo no recibe una dosis de medicamentos recetada
  - No incluye cuando un individuo se niega a tomarse un medicamento

**Negligencia:** Acto de privar o no proveer los alimentos mínimos, refugio, ropa, supervisión cuidados de salud física y mental, y/o otros cuidados y medicamentos recetados que sean necesarios para mantener la vida o salud del participante, o que podría resultar en una situación que ponga en peligro la vida.

**Dirección del participante:** Es un método opcional para la provisión de servicios que ofrece a los participantes en el programa de Exención de Opciones Comunitarias (CCW) una alternativa a la provisión de servicios a través de las agencias proveedoras tradicionales. La dirección del participante permite tener más opciones y control sobre los servicios de exención para que los participantes puedan vivir lo más independiente posible en su hogar y la comunidad.

**Presupuesto dirigido por el participante:** La cantidad monetaria determinada por un administrador de casos para satisfacer las necesidades de un participante.

**Restricción:** Cualquier intervención física, química o mecánica usada para controlar un comportamiento episódico agudo que restringe el movimiento, función o una parte del cuerpo del participante.

**Intervención restrictiva:** Una acción o procedimiento que limita el movimiento del participante; limita el acceso del participante a otros individuos, lugares o actividades; o restringe los derechos del participante.

**Preocupación seria sobre la salud mental o el comportamiento:** Cualquier situación en la que el comportamiento del participante presenta un riesgo de lastimarse o de lastimar a otros y/o le impide cuidar de sí mismo o funcionar efectivamente en la comunidad.

**Lesiones/enfermedades graves:** Una lesión o enfermedad para la cual el participante recibe un tratamiento médico de emergencia y/o es hospitalizado.

**Plan de gastos:** Una herramienta que ayuda a los participantes a calcular las horas de servicios que cada empleado puede trabajar con las tarifas salariales elegidas por el participante dentro de las reglas del programa. Este plan considera las deducciones para impuestos del empleador. El plan de gastos muestra las cantidades de impuestos del empleador y permite a los empleadores ajustar los servicios, tarifas salariales y horas para ver el impacto sobre el presupuesto dirigido por el participante.

**Servicios tradicionales:** Servicios provistos por una agencia, la cual emplea y maneja a los individuos que proveen servicios.