

AGENCIAS DE ACOMPAÑANTES Y AUXILIARES EN EL HOGAR: GUÍA PARA CONSUMIDORES

Introducción

Los acompañantes y los auxiliares en el hogar prestan atención no médica para promover el bienestar de una persona en su hogar. Los acompañantes y los auxiliares en el hogar pueden brindar apoyo mediante la ayuda con la preparación de comidas y la asistencia con las actividades cotidianas.

Usted puede contratar a un acompañante o auxiliar en el hogar directamente, pero la gran mayoría de las personas trabajan con una agencia de acompañantes y auxiliares en el hogar que ofrezca algunas protecciones adicionales para el consumidor.

El propósito de esta hoja informativa es ayudarle a comprender el proceso de trabajar con una agencia de acompañantes y auxiliares en el hogar para que pueda tomar la mejor decisión de acuerdo con sus necesidades específicas.



Registro de las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar

Todas las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar están registradas en el Department of Consumer Protection (Departamento de Protección del Consumidor). Usted puede ingresar en www.elicense.ct.gov para verificar que el registro de una agencia en particular esté vigente.

Estructura de las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar

Las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar pueden operar de acuerdo con un sistema de empleados o un sistema de registro, o ambos.

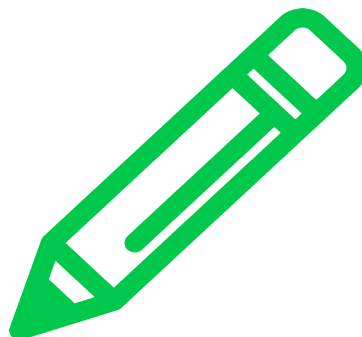
El sistema de empleados implica que el acompañante o el auxiliar en el hogar es un empleado de la agencia. Usted trabajará con la agencia y le hará los pagos a ella directamente, y la agencia se encargará de todos los gastos vinculados con los empleados.

El sistema de registro implica que el acompañante o el auxiliar en el hogar es empleado suyo. La agencia que opera conforme a un sistema de registro le proporcionará una lista con los posibles empleados que satisfacen sus necesidades y, luego, usted le deberá pagar a la agencia una tarifa por sus servicios. Luego, tendrá que pagarle directamente al acompañante o auxiliar en el hogar que elija contratar.



Si usa el sistema de registro

En caso de que use el sistema de registro, la agencia debe entregarle un aviso por escrito donde se especifiquen sus obligaciones legales con respecto al acompañante o auxiliar en el hogar que contrate. Usted debe **firmar y fechar** dicho aviso y devolvérselo a la agencia **antes del inicio de los servicios**.



Cada aviso debe cumplir con lo siguiente:

- estar redactado de manera simple;
- incluir un apartado que identifique si la agencia es empleador, empleador conjunto, compañía de arrendamiento de empleados o si no es empleador;
- informarle que es posible que se lo considere un empleador de conformidad con la ley y, en este caso, que usted será responsable de pagar impuestos estatales y federales, Seguro Social, horas extras y salario mínimo, subsidio de desempleo, pagos del seguro de compensación para trabajadores y cualquier otro pago exigido por la legislación estatal o federal; e
- incluir un apartado que le recomiende consultar con un profesional impositivo en caso de que usted tenga dudas sobre su responsabilidad por el pago de dichos impuestos o pagos.

Las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar, ya sea que operen conforme al sistema de registro o de empleador, tienen la obligación de proporcionar un contrato o plan de servicio por escrito dentro de los siete (7) días desde que comienzan a prestar servicios. Deben entregarle este contrato directamente al cliente que recibe los servicios.

Todo contrato o plan de servicio que le proporcione una agencia de acompañantes o auxiliares en el hogar al cliente que reciba los servicios debe incluir lo siguiente:

- información sobre el derecho del cliente a solicitar modificaciones al contrato o plan de servicio, o a revisarlos;
- un aviso de que los empleados de la agencia tienen la obligación de someterse a una verificación exhaustiva de antecedentes;
- el período y el costo de los servicios (*usted debería saber cuánto cuesta cada servicio individual*);
- una definición clara del empleado, el cliente y la relación laboral;
- de qué forma la agencia protegerá la información personal del cliente;
- las políticas de la agencia con respecto a la aceptación de propinas;
- una lista de las categorías laborales de los acompañantes, como “cama adentro” o “visitas diarias”;
- un aviso de que los registros de la agencia pueden ponerse a disposición del Department of Consumer Protection para su inspección o auditoría; e
- instrucciones para presentar reclamos sobre cualquier problema que tenga con la agencia.

Los contratos deben llevar la firma de la agencia y del cliente que recibe los servicios para tener validez.

Si usted está recibiendo servicios del programa de atención domiciliaria para personas mayores a través del Department of Social Services (Departamento de Servicios Sociales), la agencia no tendrá la obligación de proporcionarle un contrato o plan de servicio por escrito.



Antes de firmar el contrato

Lea el contrato entero antes de firmarlo para familiarizarse con detalles tales como los cargos por servicios adicionales (*por ejemplo, costos de viaje o paga de vacaciones*) y los cargos por rescisión en caso de que desee cambiar de agencia. También es importante conocer la política de la agencia sobre las interrupciones en el servicio debido a la admisión en un hospital por emergencia o rehabilitación.

Además, debe asegurarse de que comprenda lo siguiente al revisar el contrato:

- **Asegúrese de que queden claros los deberes del asistente:** asegúrese de que los deberes que debe cumplir el acompañante o el auxiliar en el hogar estén descritos expresamente en el contrato. Si no está seguro de los servicios que se prestarán, pídale a la agencia que los incluya por escrito para evitar cualquier confusión. Tenga en cuenta que la tarifa que deba pagar puede variar según los deberes del asistente.
- **Asegúrese de que quede claro el proceso de facturación:** tiene que estar seguro de conocer el proceso y los procedimientos de facturación. Usted debe saber quién recibirá la factura, cuándo se envían las facturas y cuándo vence el pago. Sepa si debe pagar una parte de la factura con anticipación y si se requiere un depósito o no.
- **Sepa quién será responsable del pago:** si usted firma en nombre de otra persona, asegúrese de que quede claro quién será responsable de pagar los servicios: usted, la persona que recibe los servicios o ambos.

La agencia no puede hacer declaraciones en cuanto a si el seguro cubrirá sus servicios. Usted deberá comunicarse con la aseguradora para realizar preguntas sobre la cobertura.

- **Verifique los cargos adicionales.** Verifique qué productos no están incluidos o cuáles tienen cargos adicionales. Además, averigüe con cuánta anticipación le debe dar aviso a la agencia de que desea cancelar los servicios, lo que podría variar según el motivo de la cancelación. Es posible que se apliquen cargos de rescisión del contrato o que el pagador deba abonar los días en los que haya omitido dar aviso de la cancelación de los servicios. Además, tenga en cuenta que podrían existir cargos o disposiciones sobre daños y perjuicios si contrata al acompañante o auxiliar en el hogar sin la intermediación de la agencia.

NOTA: Las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar no están autorizadas a prestar servicios médicos o de salud. Si usted necesita servicios médicos o de salud, debe recurrir a una agencia de atención médica en el hogar con licencia del Department of Public Health (Departamento de Salud Pública)



Para presentar un reclamo

Su agencia de acompañantes y auxiliares en el hogar debe brindarle la información de contacto correspondiente para que pueda comunicarse fácilmente con la agencia en relación con los reclamos.

Debe darle a la agencia la oportunidad de resolver los reclamos o los problemas que usted tenga con ellos antes de presentar un reclamo formal ante el Department of Consumer Protection.

Para presentar un reclamo ante el Department of Consumer Protection, puede completar nuestro formulario de reclamos y enviarlo junto con su contrato y demás documentos e información de respaldo a dcp.investigations@ct.gov. También puede llamarnos al (860) 713-6100.



CONNECTICUT DEPARTMENT OF
CONSUMER PROTECTION

Teléfono: (860) 713-6100

Dirección de correo electrónico: dcp.investigations@ct.gov