



Guia do consumidor para Agências de cuidadores de pessoas

Pelo Connecticut Department of Consumer Protection

Os cuidadores de pessoas podem ser contratados por meio de uma agência de cuidadores de pessoas ou por uma plataforma de contratação de serviços de cuidadores de pessoas.

- As agências são responsáveis por **seus** funcionários, que são alocados para os clientes.
- A plataforma de contratação funciona como mediadora entre os cuidadores de pessoas (que podem ser pagos parcialmente pelo cliente ou contratados de forma independente) e aqueles que precisam dos serviços.

Se você precisa de auxílio domiciliar, para você mesmo ou para um membro da sua família, e está considerando contratar um cuidador de pessoas, veja abaixo algumas considerações:

- Entreviste mais de uma agência antes de assinar um contrato. É importante ter certeza de que a agência supervisionará seus funcionários e seguirá as regras e regulamentos de Connecticut.
- Caso esteja considerando uma plataforma de contratação em vez de uma agência, é muito provável que você ou seu familiar seja o responsável por lidar com a documentação junto à Receita Federal e pelo pagamento de impostos referentes ao empregado.
- Certifique-se de assinar um contrato ou um acordo de serviço que inclua todo o escopo de serviços necessários.

Um cuidador de pessoas pode ajudar a:

- Lavar roupas, limpar a casa, cozinhar, fazer compras, anotar recados, fazer a higiene pessoal, levar a consultas e realizar outros serviços não médicos.

O que eles não podem fazer:

- Os cuidadores **NÃO** podem fornecer **NENHUM** tipo de serviço médico, tais como medir a pressão arterial, administrar medicamentos ou fornecer fisioterapia.

Uma HCA deve:

- Obter e manter um registro de Agência de cuidadores de pessoas (HCA) junto ao CT Department of Consumer Protection (Departamento de Defesa do Consumidor de CT)
- Fornecer um contrato por escrito ou um plano de serviço no prazo de sete dias após a prestação dos serviços
- Não deve fornecer um indivíduo super qualificado a um preço mais elevado do que o necessário
- Realizar uma verificação de antecedentes abrangente dos candidatos à função
- Realizar entrevistas presenciais ou por vídeo com todos os candidatos à função
- Fornecer os registros do negócio ao DCP para inspeção mediante solicitação
- Treinar a equipe como relatores autorizados - eles devem relatar quaisquer problemas de segurança ou saúde imediatamente
- Reter um caução no valor de US\$ 10.000 ou ter uma apólice de seguro
- Manter anotações no arquivo de cada cliente incluindo observações, problemas, reclamações, planos de ação, contatos telefônicos, relatórios de visitas domiciliares por supervisores e os resultados de todas as investigações

A plataforma de contratação deve:

- Fornecer aviso por escrito especificando as obrigações legais da plataforma
- Orientar que você pode ser responsável pelo pagamento de impostos sobre o funcionário, de seguro de acidentes de trabalho e de horas extras
- Orientá-lo a consultar um consultor fiscal se você não tiver certeza de suas responsabilidades quanto ao pagamento de impostos

Os contratos por escrito e os planos de serviços devem fornecer:

- Uma lista dos serviços a serem prestados, juntamente com os prazos e custos
- Uma definição da relação entre funcionário, provedor e cliente
- Garantias de proteção das informações pessoais dos clientes
- Uma lista de categorias de trabalho, como “residente” ou “diarista”, e as tarefas de cada uma
- Um aviso de que você pode cancelar um contrato ou plano de serviço a qualquer momento, caso não tenha um prazo de duração estipulado
- A política da HCA com relação a aceitar gorjetas e presentes
- Explicação de como apresentar uma reclamação à agência
- Explicação de que você tem o direito de solicitar alterações ou de revisar o contrato ou plano de serviço
- Explicação de que os serviços não podem ser cobertos por seguros
- Notificação por escrito de que foi realizada uma verificação dos antecedentes do funcionário

Certifique-se de fazer perguntas e ter compreendido tudo antes de assinar.

Recursos

- As reclamações podem ser enviadas ao DCP pelo e-mail dcp.complaints@ct.gov.
- Verifique o registro da Agência ou da plataforma em <https://www.elicense.ct.gov/>.
- Se você suspeitar ou acreditar que uma pessoa idosa é vítima de abuso, negligência (incluindo autonegligência) exploração ou abandono, ligue para o 911.
- Se não houver perigo imediato, ligue para um contato de emergência nas Protective Service Intake Lines (Linhas de Entrada do Serviço de Proteção):
 - **Durante o horário comercial (gratuito):**
 - Dentro do estado: 1-888-385-4225
 - Fora do estado: 1-800-203-1234
 - **Emergências após o horário comercial (gratuito):**
 - Dentro do estado: 2-1-1
 - Fora do estado: 1-800-203-1234

Entre em contato com o Department of Consumer Protection

**Linha principal
(860) 713-6100**

**Centro de Reclamações do Consumidor
(860) 713-6300**

**Ligação gratuita:
(800) 842-2649**

dcp.complaints@ct.gov

**450 Columbus Boulevard, Suite 901
Hartford, Connecticut 06103-1840**