



Guía para consumidores sobre las agencias de acompañantes y auxiliares en el hogar

Del Connecticut Department of Consumer Protection

Los acompañantes y auxiliares en el hogar pueden contratarse a través de una agencia o registro de acompañantes y auxiliares en el hogar.

- Las agencias colocan a **sus** empleados en los hogares.
- Los registros conectan a los acompañantes y auxiliares en el hogar, que son, al menos en parte, remunerados por el consumidor, o que son contratistas independientes, con las personas que necesitan los servicios.

Si necesita ayuda doméstica para usted o un miembro de su familia y está considerando contratar los servicios de un acompañante o auxiliar en el hogar, estos son algunos aspectos que debe considerar:

- Entreviste a más de una agencia antes de firmar un contrato: es importante que confíe en que la agencia supervise a sus empleados y siga las normas y los reglamentos de Connecticut.
- Si considera un registro en lugar de una agencia, es posible que usted o su ser querido deban ocuparse de completar los trámites del Internal Revenue Service (IRS, Servicio de Rentas Internas), y también podrían ser responsables de pagar los impuestos de empleo.
- Asegúrese de celebrar un contrato o acuerdo de servicios que incluya todos los servicios que necesita.

En qué puede ayudar un acompañante o auxiliar en el hogar:

- Lavar la ropa, limpiar la casa, cocinar, hacer compras, hacer mandados, ayudar con la higiene personal, asistir en los traslados a las citas y otros servicios no médicos.

Qué no puede hacer:

- Los acompañantes o auxiliares **NO** proporcionan **NINGÚN** servicio médico, como tomar la presión arterial, administrar medicamentos o proporcionar servicios de fisioterapia.

Una HCA debe hacer lo siguiente:

- Obtener y mantener un registro de Homemaker Companion Agency (HCA, agencia de acompañantes y auxiliares en el hogar) ante el CT Department of Consumer Protection (Departamento de Protección del Consumidor de Connecticut).
- Proporcionarle un contrato o plan de servicio por escrito dentro de los siete días desde que comienzan a prestar servicios.
- No proporcionar una persona con más habilidades a un precio más alto del necesario.
- Realizar una verificación de antecedentes integral de un posible empleado.
- Realizar entrevistas presenciales o por videoconferencia con todos los posibles empleados.
- Proporcionarle los registros comerciales al DCP para su inspección, si se solicitan.
- Capacitar al personal como informante obligatorio: debe informar cualquier problema de seguridad o salud de inmediato.
- Contar con una póliza de seguro o una garantía de cumplimiento de \$10 000.
- Mantener notas en los registros de cada cliente, que incluyan observaciones, problemas, reclamos, planes de acción, teléfonos de contacto, informes de las visitas al hogar por parte de los supervisores y conclusiones de todas las investigaciones.

Un registro debe hacer lo siguiente:

- Proporcionar un aviso por escrito en el que se especifiquen las obligaciones legales de dicho registro.
- Informarle que podría ser responsable de pagar impuestos de empleo, compensación para trabajadores y horas extra para el acompañante o auxiliar.
- Recomendarle que consulte con un asesor fiscal si tiene dudas con respecto a los impuestos que debe pagar usted.

Los contratos y planes de servicio escritos deben proporcionar lo siguiente:

- Una lista de los servicios que se proporcionarán, junto con los términos y costos.
- Una definición de la relación laboral entre el empleado, el proveedor y el cliente.
- Medidas de protección de la información personal del cliente.
- Una lista de las categorías laborales, como "cama adentro" o "visitas diarias", y de las tareas laborales.
- Un aviso de que puede cancelar un contrato o plan de servicio cuando lo desee si no especifica una duración.
- La política de la HCA para aceptar propinas y regalos.
- Una explicación de cómo presentar un reclamo ante la agencia.
- Una explicación de que tiene derecho a solicitar cambios en el contrato o plan de servicio, o a revisarlos.
- Una explicación de que sus servicios podrían no estar cubiertos por el seguro.
- Un aviso por escrito de que se realizó una verificación de antecedentes.

Asegúrese de hacer preguntas y de entender todo lo que está firmando.

Recursos

- Puede presentarle quejas por correo electrónico al DCP a través del correo electrónico dcp.complaints@ct.gov.
- Verifique la inscripción de una agencia o registro en <https://www.elicense.ct.gov/>.
- Si sospecha o cree que una persona mayor es víctima de abuso, negligencia (incluida la autonegligencia), explotación o abandono, llame al 911.
- Si no hay un peligro inmediato, llame a un contacto de emergencia a través de las Protective Service Intake Lines (Líneas de Asistencia para Servicios de Protección):
 - **Durante el horario de atención (línea gratuita):**
 - Dentro del estado: 1-888-385-4225
 - Fuera del estado: 1-800-203-1234
 - **Emergencias fuera del horario de atención (línea gratuita):**
 - Dentro del estado: 211
 - Fuera del estado: 1-800-203-1234

Comuníquese con el Department of Consumer Protection

**Línea principal
(860) 713-6100**

**Centro de reclamos de consumidores
(860) 713-6300**

**Línea gratuita:
(800) 842-2649**

dcp.complaints@ct.gov

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