



Verificación de Visita Electrónica (EVV)

Preguntas frecuentes (FAQ)



Tabla de contenidos:

Preguntas de ESP, TTS, Y MISC.....3

Preguntas del proveedor.....4-7

Preguntas del consumidor.....8-9



Preguntas acerca de ESP, TTS, and MISC.:

Preguntas: ¿Cómo recuperan los destinatarios y los proveedores su nombre de usuario o contraseña del Portal de servicios electrónicos (ESP por sus siglas en inglés)?	
Respuesta:	ESP visitas de usuarios www.etimesheets.ihss.ca.gov y selecciona 'Olvidé el nombre de usuario o la contraseña'.

Pregunta: ¿Cómo actualizan los beneficiarios y los proveedores su número de teléfono, correo electrónico o dirección?	
Respuesta:	El Proveedor completa y envía correos usando el formulario SOC 840 (10/12) a la Unidad de Pago de IHSS #2350, P.O. Box 7988, San Francisco, CA 94120. El beneficiario informa al Trabajador Social de IHSS.

Pregunta: ¿Cómo pueden los beneficiarios y proveedores cambiar su código de acceso para el sistema de hoja de horas telefónica (TTS por sus siglas en inglés)?	
Respuesta:	El usuario de TTS puede ponerse en contacto con TTS (833) 342-5388 y seleccionar la opción restablecer código de acceso ('reset passcode'). El nuevo código de acceso es efectivo inmediatamente.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia puede regenerar/restablecer un código de acceso TTS?	
Respuesta:	No hay límite.

Pregunta: ¿Qué pasa con el control de seguridad/calidad?	
Respuesta:	Se genera una carta para que el/la beneficiario/a sepa que se ha cambiado el código de acceso.

Pregunta: Un usuario de TTS está teniendo problemas al usar su teléfono inalámbrico para llamar al TTS ya que el sistema no reconocerá el tono.	
Respuesta:	Esto puede ser un problema con algunos teléfonos inalámbricos, ya que el tono no está siendo reconocido por el sistema. Los beneficiarios tienen 3 opciones: Utilice otro teléfono, regístrese para ESP o inscribáse en la línea de acomodación de TTS. Regístrese para ESP en www.etimesheets.ihss.ca.gov o comuníquese con IHSS Trabajador Social para registrarse en el TTS de acomodación en línea. Los proveedores con un teléfono inalámbrico pueden usar otro teléfono o registrarse en ESP.



Pregunta: Si un caso se termina y se rescinde, ¿sigue activa la cuenta ESP o TTS?	
Respuesta:	Sí. Los beneficiarios y proveedores todavía pueden volver a comprobar el sistema ESP o TTS y ver o procesar hojas de horas para cualquier período elegible si el proveedor y/o el beneficiario son despedidos.

Preguntas del proveedor:

Pregunta: ¿Cómo se inscriben, cambian o cancelan los proveedores de depósito directo?	
Respuesta:	El usuario de TTS completa y envía por correo el formulario SOC 829 (10/18) al Centro de Procesamiento de Formularios de Proveedores, P.O. Box 1697, West Sacramento, CA 95691-6697. Los usuarios de ESP editan la información de depósito directo en línea en www.etimesheets.ihss.ca.gov

Pregunta: ¿Cuánto tiempo tarda un Proveedor en inscribirse/registrarse en un depósito directo? ¿Tienen que estar vinculados a un Destinatario antes de registrarse para el depósito directo?	
Respuesta:	Sí, deben ser un proveedor autorizado antes de registrarse para el depósito directo. El depósito directo tarda hasta 30 días. Requiere una transacción de prueba entre la Oficina del Controlador Estatal y el banco antes de la activación.

Pregunta: ¿Pueden los proveedores en un estado pendiente registrarse para el ESP o TTS?	
Respuesta:	El portal aceptará proveedores en estado "pendiente" para registrarse y no tienen que estar vinculados a un beneficiario para poder registrarse.

Pregunta: ¿Cómo se notificará a un proveedor una vez que se inscriba?	
Respuesta:	El proveedor recibirá una carta. No se genera ningún correo electrónico.

Pregunta: ¿Desde dónde podrán los proveedores enviar su hoja de horas en el ESP o TTS?	
Respuesta:	Desde la implementación del CMIPS II.

Pregunta: ¿Puede una persona ser un representante autorizado y un proveedor?	
Respuesta:	Sí. Sin embargo, debe tener un signatario para autorizar el reporte de horas en nombre del beneficiario, a menos que sea cónyuge o padre de un hijo menor de edad.



Pregunta: ¿Se puede reclamar el tiempo de viaje en el Portal de Servicio Electrónico?	
Respuesta:	Actualmente, el tiempo de viaje sigue estando en formato papel/firma húmeda. En el futuro, el ESP se mejorará para procesar los viajes en el tiempo electrónicamente.

Pregunta: ¿Puede un Proveedor seguir recibiendo una infracción? ¿Qué pasa con los proveedores que trabajan con varios beneficiarios?	
Respuesta:	<p>Sí. Nada cambia. Las infracciones no se acumulan hasta que el beneficiario autorice el reporte de horas. Antes de enviar un reporte de horas, un proveedor recibirá una advertencia por posibles violaciones debido al número máximo de horas semanales que se superan. Sin embargo, el proveedor todavía tendrá la opción de enviar el reporte de horas. La ley laboral requiere que usted permita reclamar todas las horas trabajadas.</p> <p>Cada reporte de horas en ESP se acepta individualmente. Una vez que las entradas del reporte de horas llevan a un proveedor sobre las horas máximas trabajadas durante una semana, el proveedor recibirá un mensaje de alerta. El proveedor podrá entonces completar el reporte del parte de horas.</p>

Pregunta: Cuando un proveedor ingresa un reporte de horas en TTS, ¿se notificará al beneficiario? ¿Qué pasa si el beneficiario no contesta su teléfono?	
Respuesta:	<p>Sí. Las llamadas telefónicas para notificar al beneficiario comienzan a partir de las 9 AM y se detienen a las 7 p. m. Las llamadas solo se realizan durante la semana laboral (no se realizarán llamadas los fines de semana o días festivos). La campaña de llamadas será cada dos horas para un máximo de cinco llamadas por día. Si el teléfono llega al correo de voz o el beneficiario responde, el sistema dejará un mensaje y detendrá las llamadas para ese día. El sistema reanudará las llamadas al beneficiario si al día siguiente el beneficiario no ha tomado medidas en el reporte de horas enviado por el proveedor. El sistema seguirá llamando al beneficiario hasta que autorice o rechace el reparte de horas.</p> <p>Si después de varios días el beneficiario no responde y no realiza ninguna acción en el reparte de horas, se enviará una tarea al Trabajador Social de IHSS. Si el beneficiario también está registrado en ESP, recibirá una notificación por correo electrónico.</p>



Pregunta: ¿Pueden los proveedores despedidos enviar su reporte de horas temprano?	
Respuesta:	<p>Si el beneficiario llama para informar de la terminación del proveedor y el condado toma medidas para finalizar el segmento del proveedor, el reporte de horas (hasta el final del período de empleo) se pagará cuando se ingrese, incluso si el período de pago no ha terminado. Según la Ley Laboral, los empleados deben ser pagados dentro de los 3 días.</p> <p>Además, los proveedores terminados podrán seguir examinando el estado del pago o las hojas de horas en ESP. El acceso ESP no será terminado. Si comienzan a trabajar de nuevo como proveedor de IHSS, las hojas de horas elegibles estarán disponibles inmediatamente cuando el condado vincule a el proveedor con un beneficiario.</p>

Pregunta: ¿Cómo procesar el reporte de horas electrónico de un Proveedor si un beneficiario fallece o está ausente?	
Respuesta:	El proveedor debe notificar al Trabajador Social de IHSS sobre el estado o paradero del beneficiario.

Pregunta: ¿Cómo realizan las correcciones los proveedores a las hojas de horas ESP/TTS enviadas incorrectamente?	
Respuesta:	El proveedor debe informar al beneficiario de los errores y pedir al beneficiario que rechace el reporte de horas al final del período de pago para que el proveedor pueda hacer correcciones y volver a enviar.

Pregunta: ¿Cómo evitan los proveedores enviar ESP y TTS con horas incorrectas?	
Respuesta:	<p>El proveedor debe revisar todas las entradas de horas a fondo para cada semana laboral.</p> <p>Para los usuarios de ESP, solo seleccione "Enviar hoja de horas" cuando toda la información se introduzca correctamente. Si se selecciona "Enviar hoja de horas" y se necesitan correcciones, seleccione "Cancelar".</p> <p>Para los usuarios de TTS, después de introducir y guardar entrada de horas, el TTS pide a los usuarios que firmen y envíen el reporte de horas después de una declaración. Los usuarios de TTS pueden cancelar el envío del reporte de horas pulsando "2".</p>



Save PREVIOUSLY CLAIMED HOURS: 00h 00m
WORKWEEK TOTAL: 05h 00m

Workweek 3

	HOURS WORKED	START TIME
SUNDAY 12 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> Sele
MONDAY 13 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> Sele
TUESDAY 14 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> Sele
WEDNESDAY 15 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> Sele
THURSDAY 16 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> Sele
FRIDAY 17 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
SATURDAY 18 Jul	00 00	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Save PREVIOUSLY CLAIMED HOURS: 00h 00m
WORKWEEK TOTAL: 00h 00m

TIMESHEET TOTAL: 05h 00m Submit Timesheet

Please Note:

- This timesheet is being submitted before the end of the pay period. This timesheet will be processed on the first business day of the upcoming pay period.

Continue Submitting Timesheet Cancel

Pregunta: ¿Cómo ingresan las horas los proveedores electrónicamente?

Respuesta: La entrada de horas y minutos requiere 4 dígitos, por ejemplo, 4 horas y 30 minutos a 0430

Pregunta: ¿Cómo ingresan los proveedores y proveedores residentes que prestan servicios de supervisión de protección las horas para los servicios prestados durante todo el día?

Respuesta: Ingrese 12:00 AM para la hora de inicio y 11:59 PM para la hora de finalización es aceptable para cada día de trabajo.



Pregunta: ¿Cómo entran las horas los proveedores que sirven varios turnos en el mismo día?	
Respuesta:	<p>Especifique la hora de inicio del primer servicio prestado e introduzca la hora de finalización cuando se complete el último servicio.</p> <p>Por ejemplo, la hora de inicio de las 08:00 AM para el primer servicio prestado y la última hora de servicio completada a las 09:30 PM para la hora de finalización de un beneficiario y la hora de inicio de 01:00 PM para el primer servicio prestado y la última hora de servicio completada a las 05:00 PM para la hora de finalización de otro beneficiario.</p>
Pregunta: ¿Cómo acceden los proveedores a las horas no reclamadas?	
Respuesta:	<p>Los usuarios de ESP pueden acceder a la hoja de horas suplementaria en línea www.etimesheets.ihss.ca.gov</p> <p>Los usuarios de TTS pueden ponerse en contacto con el Trabajador Social de IHSS o el pago para una de hoja de horas suplementaria impresa.</p>



Preguntas del Beneficiario :

Pregunta: ¿Qué recursos están disponibles para los beneficiarios que necesitan asistencia con EVV?	
Respuesta:	Los beneficiarios pueden designar una persona que firme la hoja de horas en el formulario SOC 839 (6/18) .
Pregunta: ¿Qué sucede si se desconecta el número de teléfono de un beneficiario de TTS?	
Respuesta:	El TTS no llegará al beneficiario para notificar las hojas de horas electrónicas pendientes para revisar y aprobar. Por lo tanto, los beneficiarios deben notificar a su Trabajador Social de IHSS cualquier cambio en su teléfono, correo electrónico y/o dirección.
Pregunta: ¿El teléfono que llama al beneficiario para informar que tiene un reporte de horas para aprobar identificar como TTS del Estado y cuándo recibe el beneficiario la llamada telefónica?	
Respuesta:	Sí, la identificación de la persona que llama muestra el mismo número de teléfono que el beneficiario utiliza para llamar a TTS. Si el proveedor envía después del horario laboral, los beneficiarios recibirán una llamada al día siguiente. De lo contrario, recibirán una llamada cada dos horas hasta cinco veces al día.
Pregunta: ¿Qué protege a un beneficiario de un proveedor que se registra como beneficiario?	
Respuesta:	Se envía una carta a los beneficiarios una vez que se registran haciéndoles saber que se han registrado en el portal ESP. Si no lo han hecho, pueden llamar al Servicio de Ayuda al 866-376-7066 o al trabajador social de IHSS.
Pregunta: ¿Podrá un beneficiario acceder a EVV si se termina su caso?	
Respuesta:	Sí. Permanecerán activos y aún pueden ver la historia pasada. Además, si se anula el caso, el registro y el inicio de sesión siguen siendo los mismos.
Pregunta: ¿Qué sucede cuando el beneficiario ha fallecido y se debe aprobar un reporte de horas?	
Respuesta:	El proveedor o familiar debe comunicarse con el Trabajador Social de IHSS con la fecha de fallecimiento y el IHSS le dará seguimiento.



Pregunta: ¿Pueden los beneficiarios y proveedores compartir la misma dirección de correo electrónico? ¿Qué sucede si el beneficiario no tiene una dirección de correo electrónico? ¿Pueden usar la cuenta de correo electrónico del proveedor?

Respuesta: No hay ninguna política o ley que lo impida y el sistema permite a los beneficiarios y proveedores usar la misma dirección de correo electrónico. Sin embargo, se desaconseja. Cada uno recibirá notificaciones y alertas y puede llegar a ser confuso. Cada uno debe crear su propia dirección de correo electrónico y recordar mantener privados (no compartir) los nombres de usuario y contraseñas individuales.

Pregunta: ¿Qué sucede si el beneficiario no está de acuerdo con las horas enviadas?

Respuesta: El beneficiario tiene la opción de rechazar el reporte de horas en el TTS o ESP.

Pregunta: ¿Qué sucede si cambia la información de contacto de un beneficiario o proveedor?

Respuesta: El beneficiario notifica al Trabajador Social de IHSS
El proveedor debe notificar a la unidad de pago 415-557-6200 or ihsspaymentunits@sfgov.org